

Bankowość elektroniczna. Jej produkty i usługi.

Wstęp..... 3

Rozdział I

Pojęcie i istota bankowości elektronicznej

1.1 Różnorodność definicji bankowości elektronicznej..... 5

1.2 Bankowość elektroniczna jako nowoczesna usługa 11

1.3 Wady i zalety bankowości elektronicznej16

1.3.1 Korzyści dla klienta..... 16

1.3.2 Korzyści dla banku..... 17

1.3.3 Zagrożenia i bariery rozwoju bankowości elektronicznej
.....18

Rozdział II

Charakterystyka bankowości elektronicznej

2.1 Rodzaje klientów..... 23

2.2 Dostępne kanały komunikacji23

2.3 Poziomy dostęp25

2.3.1 Pasywny poziom dostępu 25

2.3.2 Ograniczony poziom dostępu 25

2.3.3 Pełny poziom dostępu 26

2.4 Możliwość dostępu do rachunku..... 26

2.4.1 Serwis internetowy26

2.4.2 Serwis telefoniczny35

2.4.3 Terminal samoobsługowy37

Rozdział III

Produkty i usługi bankowości elektronicznej

3.1 Rachunek bankowy	47
3.2 Produkty depozytowe	49
3.3 Produkty kredytowe	49
3.4 Karty płatnicze	51
3.4.1 Infrastruktura rynku kart płatniczych.....	59

Rozdział IV

Usługi bankowości elektronicznej na przykładzie PKO BP S.A.

4.1 Bankowość detaliczna – usługi i produkty skierowane do klientów indywidualnych.....	66
4.1.1 Informacja o rachunku, saldzie oraz historia rachunku.....	69
4.1.2 Transakcje na rachunkach.....	70
4.1.3 Ubezpieczenia.....	72
4.1.4 Doładowania telefonów komórkowych	73
4.2 Bankowość korporacyjna – usługi i produkty skierowane do przedsiębiorstw oraz instytucji	73
4.2.1 Transakcje na rachunkach	73
4.2.2 Historia rachunku.....	77
4.2.3 Obligacje korporacyjne	78

Zakończenie81

Bibliografia..... 83

Wykaz wykresów85

Wykaz schematów86

Wykaz tabel86