

Nowoczesne usługi finansowe w bankowości

Wstęp.....3

Rozdział I

Struktura systemu bankowego w Polsce

1.1 Rodzaje banków, organizacja systemu bankowego w Polsce..... 5

1.2 Bankowość elektroniczna jako nowa jakość w rozwoju sektora bankowego12

1.2.1 Geneza bankowości elektronicznej15

1.2.2 Formy bankowości elektronicznej19

1.2.3 Aspekty bezpieczeństwa usług bankowości elektronicznej..... 22

Rozdział II

Nowe kierunki działania polskich banków wobec wyzwań rozwojowych

2.2. Bankowość mobilna (mobile banking)..... 30

2.2.1 SMS banking30

2.2.2 WAP w usługach bankowych..... 32

2.2.3 Systemy Sim Tool Kit..... 33

2.3. Funkcjonowanie wirtualnych biur maklerskich34

Rozdział III

Badanie poziomu obsługi klientów banku

3.1 Błędy popełniane wobec klienta i stopień ich powszechności w banku..... 42

3.2 Identyfikacja dobrych praktyk bankowych53

Rozdział IV

Wykorzystanie kanałów elektronicznych w celu zwiększenia efektywności i optymalizacji procesu sprzedaży

4.1 Usługi elektroniczne oferowane przez wybrane banki w Polsce.....	62
4.2 Innowacje technologiczne jako narzędzia wzrostu efektywności i jakości obsługi Klienta	70
4.3 Metody wykorzystania bezpośrednich kanałów kontaktu w celu generowania korzystnych i efektywnych przekazów marketingowych	75
 Podsumowanie	82
Bibliografia	84
Spis rysunków, tabel i wykresów.....	87