

Nowoczesne usługi finansowe w bankowości

Wstęp

Rozdział I

Struktura systemu bankowego w Polsce

1.1 Rodzaje banków, organizacja systemu bankowego w Polsce

1.2 Bankowość elektroniczna jako nowa jakość w rozwoju sektora bankowego

1.2.1 Geneza bankowości elektronicznej

1.2.2 Formy bankowości elektronicznej

1.2.3 Aspekty bezpieczeństwa usług bankowości elektronicznej

Rozdział II

Nowe kierunki działania polskich banków wobec wyzwań rozwojowych

2.2. Bankowość mobilna (mobile banking)

2.2.1 SMS banking

2.2.2 WAP w usługach bankowych

2.2.3 Systemy Sim Tool Kit

2.3. Funkcjonowanie wirtualnych biur maklerskich

Rozdział III

Badanie poziomu obsługi klientów banku

3.1 Błędy popełniane wobec klienta i stopień ich powszechności w banku

3.2 Identyfikacja dobrych praktyk bankowych

Rozdział IV

Wykorzystanie kanałów elektronicznych w celu zwiększenia efektywności i optymalizacji procesu sprzedaży

4.1 Usługi elektroniczne oferowane przez wybrane banki w Polsce

4.2 Innowacje technologiczne jako narzędzia wzrostu efektywności i jakości obsługi Klienta

4.3 Metody wykorzystania bezpośrednich kanałów kontaktu w celu generowania korzystnych i efektywnych przekazów marketingowych

Podsumowanie

Bibliografia

Spis rysunków, tabel i wykresów.