

## **Spis treści:**

Wprowadzenie 9

### **Rozdział 1**

Bank i jego klienci 13

1.1. Bank i czynności bankowe 13

1.2. Ochrona depozytariuszy banków 18

1.3. Banki w Polsce 21

1.3.1. Banki krajowe 21

1.3.2. Banki zagraniczne 30

### **Rozdział 2**

Bankowość osobista elementem bankowości detalicznej 33

2.1. Segmenty bankowości detalicznej: „detal”, „VIP-y” i „prywatni” 33

2.2. Specyfika bankowości osobistej 41

2.3. Model bankowości osobistej i jego autonomiczność 45

2.4. Polski rynek bankowości osobistej (typu premium) 51

### **Rozdział 3**

Rachunki bankowe i operacje płatnicze 63

3.1. Rachunki bankowe 63

3.1.1. Rodzaje rachunków. Tendencje rynkowe 63

3.1.2. Otwarcie i identyfikacja rachunku 66

3.1.3. Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (ROR) 69

3.1.4. Rachunki lokat terminowych 75

3.1.5. Rachunki oszczędnościowe 78

3.1.6. Inne rodzaje rachunków bankowych 79

3.1.7. Systemy zarządzania finansami osobistymi (PFM) 82

3.2. Operacje płatnicze 83

3.2.1. Polecenie przelewu 84

3.2.2. Karty płatnicze 89

3.2.3. Polecenie zapłaty 90

3.2.4. Czeki 91

3.2.5. Przekazy pieniężne 95

3.2.6. Usługi sejfowe i depozytowe 97

### **Rozdział 4**

Kredyty 103

4.1. Kredyt a pożyczka 104

4.2. Zdolność i historia kredytowa 106

4.3. Formy zabezpieczania kredytów 112

4.4. Koszty kredytu 115

4.5. Kredyty konsumenckie 118

4.6. Kredyty mieszkaniowe 128

4.6.1. Kredyty hipoteczne 129

4.6.2. Walutowe kredyty mieszkaniowe 139

4.6.3. Rządowe programy wsparcia kredytowania mieszkalnictwa 141

4.6.4. Odwrócony kredyt hipoteczny i odwrócona hipoteka 148

### **Rozdział 5**

Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe 153

5.1. Instrumenty inwestycyjne w ofercie banku 153

5.1.1. Fundusze inwestycyjne 153

5.1.2. Produkty strukturyzowane 160

5.1.3. Produkty hybrydowe: lokata + inwestycja 165

- 5.1.4. Plany systematycznego oszczędzania (inwestowania) 166
- 5.1.5. Usługi zarządzania aktywami i doradztwo inwestycyjne 168
- 5.1.6. Inne usługi maklerskie i powiernicze (kustoszowe) 172
- 5.1.7. Obligacje i bony skarbowe 175
- 5.1.8. Nieskarbowe papiery dłużne 179
- 5.1.9. Inne instrumenty rynku forex 187
- 5.1.10. Działalność kantorowa. E-kantory 188
- 5.2. Produkty bankowości ubezpieczeniowej (bancassurance) 191
- 5.2.1. Ubezpieczeniowe produkty nieinwestycyjne w ofercie banku 193
- 5.2.2. Ubezpieczeniowe produkty inwestycyjno-oszczędnościowe 194
- 5.2.3. Produkty emerytalne w ofercie banków 199
- 5.3. Produkty oszczędnościowe: jak właściwie wybrać? 204

## Rozdział 6

### Bankowość terminalowa (kartowa) 209

- 6.1. Karta płatnicza: instrukcja (bezpiecznej) obsługi 209
  - 6.1.1. Karta płatnicza - definicja i zastosowanie 209
  - 6.1.2. Bezpieczne używanie karty płatniczej 212
- 6.2. Krótka historia kart płatniczych w Polsce 218
- 6.3. Systemy kart płatniczych 219
- 6.4. Rodzaje kart płatniczych 222
  - 6.4.1. Karty bankomatowe 223
  - 6.4.2. Karty debetowe 224
  - 6.4.3. Karty kredytowe 226
  - 6.4.4. Karty obciążeniowe 230
  - 6.4.5. Karty wirtualne 231
  - 6.4.6. Karty wieloaplikacyjne 232
  - 6.4.7. Karty przedpłacone 232
  - 6.4.8. Karty zbliżeniowe 235
  - 6.4.9. Karty dedykowane i wielofunkcyjne 237
- 6.5. Dodatki, pakiety i bonusy do kart 244
- 6.6. Urządzenia płatnicze 246
  - 6.6.1. Bankomaty, wpłatomaty, opłatomaty, gotówkomaty 246
  - 6.6.2. Terminale płatnicze. Usługa Cash-back 255

## Rozdział 7

### Bankowość i finanse elektroniczne 259

- 7.1. Bezpieczeństwo operacji w bankowości elektronicznej 261
  - 7.1.1. Uwierzytelnianie klienta 261
  - 7.1.2. Biometria w bankowości 264
  - 7.1.3. Zasady bezpieczeństwa w bankowości elektronicznej 268
- 7.2. Bankowość telefoniczna 269
- 7.3. Bankowość telewizyjna 271
- 7.4. Bankowość internetowa 273
  - 7.4.1. Bankowość internetowa I generacji 274
  - 7.4.2. Bankowość internetowa II generacji 275
- 7.5. Bankowość mobilna 277
  - 7.5.1. Rewolucja w m-bankingu. Trzy modele mobilnych witryn 279
  - 7.5.2. Bankowe systemy płatności mobilnych 282
  - 7.5.3. Bankowość ubieralna 289
- 7.6. Innowacje w kanałach dostępu, czyli bank przyszłości 292
  - 7.6.1. Wirtualni doradcy i wirtualne oddziały 292
  - 7.6.2. Od wielokanałowości do wszechkanałowości 294

7.6.3. Technoodziały	295
7.6.4. E-administracja w bankowości elektronicznej	296
7.7. Płatności internetowe i mobilne	299
7.7.1. Integratorzy płatności internetowych i zdalnych	301
7.7.2. Szybkie e-płatności	302
7.7.3. Elektroniczne portfele	306
7.7.4. Internetowe płatności gotówkowe	311
7.7.5. Mobilne płatności zbliżeniowe NFC	312
7.7.6. Mobilne płatności skanowaniem kodów graficznych	317
Podsumowanie	319
Bibliografia	321
Pozycje zwarte i artykuły naukowe	321
Raporty i analizy	322
Akty prawne	322
Źródła internetowe	324
Spis tabel	327
Spis rysunków	328