

# Spis treści

---

<b>Wprowadzenie</b> .....	9
<b>1. Podstawy funkcjonowania instytucji kredytowych</b> ( <i>Magdalena Bywalec</i> ) .....	17
1.1. Rola współczesnych instytucji kredytowych .....	17
1.2. Uwarunkowania działania instytucji kredytowych .....	22
Literatura uzupełniająca .....	36
<b>2. Modele, strategie i metody zarządzania w instytucjach kredytowych</b> ( <i>Adam Nosowski</i> ) .....	37
2.1. Specyfika zarządzania instytucjami kredytowymi .....	37
2.2. Modele biznesowe instytucji kredytowych .....	43
2.2.1. Model biznesowy – definicje, uwarunkowania, konteksty .....	43
2.2.2. Rodzaje modeli biznesowych w instytucjach kredytowych .....	48
2.2.3. Czynniki zmian w bankowych modelach biznesowych .....	54
2.3. Zarządzanie strategiczne instytucjami kredytowymi .....	59
2.3.1. Zróźnicowanie strategii instytucji kredytowych .....	59
2.3.2. Proces zarządzania strategicznego w instytucjach kredytowych .....	79
2.4. Wybrane koncepcje i metody zarządzania instytucjami kredytowymi .....	87
2.4.1. Koncepcje i metody zarządzania – punkty widzenia .....	87
2.4.2. Zarządzanie wartością w instytucjach kredytowych .....	93
2.4.3. Zarządzanie wiedzą i kapitałem intelektualnym w instytucjach kredytowych .....	100
2.4.4. Zarządzanie innowacjami w instytucjach kredytowych .....	110
2.4.5. Zarządzanie zmianą i projektami w instytucjach kredytowych .....	120
Literatura uzupełniająca .....	132
<b>3. Klienci instytucji kredytowych i tworzona dla nich wartość</b> .....	133
3.1. Klienci instytucji kredytowych i kryteria ich segmentacji .....	133
3.1.1. Potrzeby oraz decyzje konsumentów na rynku usług finansowych ( <i>Przemysław Stodulny</i> ) .....	133
3.1.2. Klient indywidualny i instytucjonalny ( <i>Mariola Willmann</i> ) .....	139
3.1.3. Segmentacja klientów oraz wybór rynku docelowego ( <i>Mariola Willmann</i> ) .....	144
3.2. Oferta instytucji kredytowych i działania marketingowe .....	150
3.2.1. Marketing usług finansowych ( <i>Przemysław Stodulny</i> ) .....	150

3.2.2. Kształtowanie oferty produktowej ( <i>Mariola Willmann</i> ) . . . . .	154
3.2.3. Zarządzanie produktem bankowym ( <i>Mariola Willmann</i> ) . . . . .	158
3.2.4. Bankowe kanały dystrybucji ( <i>Mariola Willmann</i> ) . . . . .	171
3.2.5. Promocja i komunikacja z klientem ( <i>Mariola Willmann</i> ) . . . . .	179
3.3. Klient w relacji z instytucją kredytową ( <i>Przemysław Stodulny</i> ) . . . . .	185
3.3.1. Podstawowe elementy marketingu relacji . . . . .	185
3.3.2. Satysfakcja i lojalność klientów . . . . .	190
3.3.3. Zarządzanie relacjami z klientami – koncepcja, zasady, narzędzia . . . . .	203
Literatura uzupełniająca . . . . .	215
<b>4. Finanse i ryzyko w instytucjach kredytowych</b> . . . . .	<b>216</b>
4.1. Podstawy gospodarki finansowej instytucji kredytowych . . . . .	216
4.1.1. Zarządzanie finansami ( <i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i> ) . . . . .	216
4.1.2. Podstawy prawne i struktura sprawozdawczości finansowej ( <i>Radosław Kałużny</i> ) . . . . .	221
4.1.3. Ocena i analiza sytuacji majątkowo-finansowej ( <i>Radosław Kałużny</i> ) . . . . .	228
4.2. Zarządzanie ryzykiem w instytucjach kredytowych . . . . .	246
4.2.1. Rodzaje ryzyka bankowego i zarządzanie nim ( <i>Katarzyna Kochaniak</i> ) . . . . .	246
4.2.2. Dobre praktyki w zarządzaniu ryzykiem w rekomendacjach KNF ( <i>Aleksandra Jurkowska, Krzysztof Kil</i> ) . . . . .	262
4.3. Wybrane aspekty zarządzania finansami . . . . .	276
4.3.1. Zarządzanie aktywami i pasywami ( <i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i> ) . . . . .	276
4.3.2. Zarządzanie kapitałem własnym ( <i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i> ) . . . . .	288
4.3.3. Kapitał wewnętrzny w procesie zarządzania ryzykiem ( <i>Katarzyna Kochaniak</i> ) . . . . .	298
4.3.4. Współczynnik wypłacalności jako nadzorcza miara adekwatności kapitałowej ( <i>Aleksandra Jurkowska</i> ) . . . . .	307
4.3.5. Controlling w instytucji kredytowej ( <i>Ewa Kulińska-Sadłocha</i> ) . . . . .	319
Literatura uzupełniająca . . . . .	337
<b>5. Organizacja instytucji kredytowych</b> . . . . .	<b>338</b>
5.1. Strukturyzacja biznesowa i organizacyjna instytucji kredytowych . . . . .	338
5.1.1. Specyfika organizacji instytucji kredytowych ( <i>Andrzej Gospodarowicz</i> ) . . . . .	338
5.1.2. Struktury i rozwiązania organizacyjne ( <i>Adam Nosowski</i> ) . . . . .	347
5.2. Zarządzanie procesami w instytucjach kredytowych . . . . .	359
5.2.1. Procesowe uwarunkowania funkcjonowania instytucji kredytowych ( <i>Adam Nosowski</i> ) . . . . .	359
5.2.2. Outsourcing w praktyce bankowej ( <i>Anna Korzeniowska</i> ) . . . . .	369
5.2.3. Zarządzanie jakością w praktyce bankowej ( <i>Adam Nosowski</i> ) . . . . .	379
5.3. Zarządzanie kapitałem ludzkim w instytucjach kredytowych ( <i>Justyna Zabawa</i> ) . . . . .	394
5.3.1. Uwarunkowania zarządzania kapitałem ludzkim w instytucjach kredytowych . . . . .	394
5.3.2. Proces zarządzania kapitałem ludzkim . . . . .	399
5.3.3. Ścieżki kariery i standardy zawodowe w bankowości . . . . .	417
Literatura uzupełniająca . . . . .	435
<b>6. Technologie informatyczne w instytucjach kredytowych</b> ( <i>Dariusz Wawrzyniak</i> ) . . . . .	<b>436</b>
6.1. Rola technologii informatycznych w instytucjach kredytowych . . . . .	436
6.2. Strategie informatyczne instytucji kredytowych . . . . .	443
6.2.1. Perspektywa prawno-rekomendacyjna . . . . .	446
6.2.2. Perspektywa funkcjonalna . . . . .	447

---

6.2.3. Perspektywa implementacyjna . . . . .	454
6.2.4. Perspektywa usługowa . . . . .	456
6.2.5. Perspektywa ryzyka informatycznego . . . . .	459
6.3. Kierunki rozwoju technologii informatycznych w instytucjach kredytowych . .	463
Literatura uzupełniająca . . . . .	467
<b>7. Nadzór i kontrola w instytucjach kredytowych . . . . .</b>	<b>468</b>
7.1. Nadzór korporacyjny i społeczna odpowiedzialność biznesu w instytucjach kredytowych . . . . .	468
7.1.1. Charakterystyka systemu nadzoru korporacyjnego w instytucjach kredytowych w Polsce ( <i>Katarzyna Kochaniak</i> ) . . . . .	468
7.1.2. Rola i odpowiedzialność rad nadzorczych, zarządów oraz walnych zgromadzeń ( <i>Katarzyna Kochaniak</i> ) . . . . .	475
7.1.3. Instytucje kredytowe jako organizacje społecznie odpowiedzialne ( <i>Aleksandra Jurkowska, Krzysztof Kil</i> ) . . . . .	486
7.2. Mechanizmy kontrolne w instytucjach kredytowych . . . . .	497
7.2.1. Uwarunkowania braku zgodności ( <i>Aleksandra Jurkowska,                 Krzysztof Kil</i> ) . . . . .	497
7.2.2. Polityka zgodności w instytucjach kredytowych ( <i>Aleksandra Jurkowska, Krzysztof Kil</i> ) . . . . .	504
7.2.3. Kontrola i audyt wewnętrzny ( <i>Radosław Kałużny</i> ) . . . . .	513
Literatura uzupełniająca . . . . .	521
<b>Zakończenie . . . . .</b>	<b>522</b>
<b>Bibliografia . . . . .</b>	<b>523</b>
<b>Indeks . . . . .</b>	<b>539</b>