

OBSAH

ÚVOD	5
1 FINANČNÝ SYSTÉM A BANKOVNÍCTVO NA SLOVENSKU.....	7
1.1 Charakteristika finančného systému, jeho funkcie a štruktúra.....	7
1.2 Finančné trhy.....	8
1.3 Bankovníctvo a banková sústava	11
2 MARKETING V BANKOVNÍCTVE A JEHO ŠPECIFIKÁ	18
2.1 Podstata a význam marketingu	18
2.2 Podstata a špecifiká bankového marketingu	20
2.3 Riadenie kvality služieb	26
2.4 Marketingový informačný systém.....	29
3 SEGMENTÁCIA NA BANKOVOM TRHU A AKVIZIČNÁ ČINNOSŤ	32
3.1 Akvizičná činnosť	32
3.2 Cielený marketing a segmentácia trhu	36
3.3 Základné segmenty na bankovom trhu.....	37
3.4 Výber cieľových segmentov trhu a tvorba trhovej pozície	42
3.5 Retailové bankovníctvo	44
3.6 Korporátne bankovníctvo	46
3.7 Privátne bankovníctvo	49
3.8 Investičné bankovníctvo	50
4 MARKETINGOVÝ MIX V BANKOVOM MARKETINGU.....	52
4.1 Produkt.....	52
4.2 Cena	54
4.3 Distribúcia	58
4.4 Marketingová komunikácia	61
4.5 Procesy.....	62
4.6 Fyzické prostredie.....	63
4.7 Personál.....	64
5 BUDOVANIE A RIADENIE VZŤAHOV SO ZÁKAZNÍKMI A ZÁKAZNÍCKA SKÚSENOSŤ	66
5.1 Základné prístupy v budovaní a riadení vzťahov so zákazníkmi	66
5.2 Relationship banking	68

5.3 Databázový marketing.....	70
5.4 Zákaznícka skúsenosť	73
6 DIGITÁLNY MARKETING, ELEKTRONICKÉ BANKOVNÍCTVO A NOVÉ TRENDY.....	76
6.1 Digitálny marketing	76
6.2 Elektronické bankovníctvo	77
6.3 Sociálne médiá a bankový marketing.....	82
6.4 Inteligentné bankovníctvo	83
6.5 Otvorené bankovníctvo	84
6.6 Bionické bankovníctvo	87
6.7 Disruptory bankovníctva a bankového marketingu.....	89
7 BANKOVÝ MARKETING A JEHO SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ	96
7.1 Význam a podstata spoločenskej zodpovednosti.....	96
7.2 Slovenská banková asociácia a etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa	99
7.3 Bankový ombudsman.....	100
7.4 Finančná gramotnosť	101
LITERATÚRA	103