

# Spis treści

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Wprowadzenie                                                        | 9  |
| <b>Rozdział 1</b>                                                   |    |
| Charakterystyka bankowości detalicznej ( <i>Jan Koleśnik</i> )      | 11 |
| 1.1. Banki detaliczne a bankowość detaliczna                        | 11 |
| 1.2. Operacje i czynności bankowe                                   | 14 |
| 1.3. Bankowość detaliczna w rachunku adekwatności kapitałowej banku | 18 |
| 1.3.1. Rachunek adekwatności kapitałowej banku                      | 18 |
| 1.3.2. Ekspozycje detaliczne                                        | 19 |
| 1.3.3. Ekspozycje zabezpieczone hipotekami na nieruchomościach      | 23 |
| 1.3.4. <i>Ekspozycje, których dotyczy niewykonanie zobowiązania</i> | 25 |
| Bibliografia                                                        | 26 |
| <b>Rozdział 2</b>                                                   |    |
| Segmentacja klientów ( <i>Emil Ślęzak</i> )                         | 28 |
| 2.1. Przesłanki procesów segmentacji w banku                        | 28 |
| 2.2. Koncepcja wartości dla klienta                                 | 31 |
| 2.3. Istota procesów segmentacji w banku                            | 33 |
| 2.4. Zasady segmentacji                                             | 36 |
| 2.5. Kryteria segmentacji klientów indywidualnych                   | 38 |
| 2.5.1. Kryteria geograficzne                                        | 39 |
| 2.5.2. Kryteria demograficzne                                       | 39 |
| 2.5.3. Kryteria behawioralne                                        | 41 |
| 2.5.4. Kryteria psychograficzne                                     | 44 |
| Bibliografia                                                        | 47 |
| <b>Rozdział 3</b>                                                   |    |
| Rachunki bankowe i rozliczenia pieniężne ( <i>Jan Koleśnik</i> )    | 48 |
| 3.1. Umowa rachunku bankowego                                       | 48 |
| 3.2. Rodzaje rachunków bankowych                                    | 50 |
| 3.3. Rozliczenia pieniężne                                          | 56 |
| 3.3.1. Czek gotówkowy                                               | 56 |
| 3.3.2. Polecenie przelewu                                           | 57 |
| 3.3.3. Polecenie zapłaty                                            | 58 |

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.3.4. Czek rozrachunkowy                                                              | 61  |
| 3.4. Rachunek bankowy a rachunek płatniczy                                             | 61  |
| Bibliografia                                                                           | 65  |
| <b>Rozdział 4</b>                                                                      |     |
| <b>Gwarantowanie depozytów (Małgorzata Zaleska)</b>                                    | 67  |
| 4.1. Idea systemów gwarantowania depozytów i ich umiejscowienie w sieci bezpieczeństwa | 67  |
| 4.2. Źródła finansowania działalności gwarancyjnej                                     | 69  |
| 4.3. Deponent jako osoba uprawniona                                                    | 71  |
| 4.4. Wysokość gwarancji                                                                | 72  |
| 4.5. Czas oczekiwania na wypłatę                                                       | 73  |
| 4.6. System wczesnego ostrzegania dla deponenta                                        | 74  |
| Bibliografia                                                                           | 76  |
| <b>Rozdział 5</b>                                                                      |     |
| <b>Charakterystyka kredytów bankowych (Jan Koleśnik)</b>                               | 77  |
| 5.1. Kredyt bankowy a pożyczka pieniężna                                               | 77  |
| 5.2. Konstrukcja umowy kredytowej                                                      | 78  |
| 5.3. Zdolność kredytowa klienta                                                        | 80  |
| 5.4. Limity koncentracji zaangażowań                                                   | 84  |
| Bibliografia                                                                           | 89  |
| <b>Rozdział 6</b>                                                                      |     |
| <b>Kredyt konsumencki (Jan Koleśnik)</b>                                               | 90  |
| 6.1. Definicja kredytu konsumenckiego                                                  | 90  |
| 6.2. Konstrukcja umowy kredytu konsumenckiego                                          | 91  |
| 6.3. Całkowita kwota do zapłaty oraz rzeczywista roczna stopa oprocentowania           | 93  |
| 6.4. Przywileje konsumenta                                                             | 97  |
| 6.4.1. Przywileje informacyjne                                                         | 97  |
| 6.4.2. Możliwość spłaty w walucie obcej                                                | 106 |
| 6.4.3. Możliwość spłaty kredytu bez odsetek oraz zwrot poniesionych opłat              | 107 |
| 6.4.4. Możliwość spłaty kredytu przed terminem                                         | 107 |
| 6.4.5. Możliwość odstąpienia od umowy przez konsumenta                                 | 108 |
| Bibliografia                                                                           | 109 |
| <b>Rozdział 7</b>                                                                      |     |
| <b>Kredyt mieszkaniowy (Jan Koleśnik)</b>                                              | 110 |
| 7.1. Definicja kredytu mieszkaniowego                                                  | 110 |
| 7.2. Konstrukcja umowy kredytu mieszkaniowego                                          | 110 |
| 7.3. Ochrona kredytobiorcy                                                             | 111 |
| 7.3.1. Rekomendacje banku                                                              | 112 |
| 7.3.2. Przywileje informacyjne                                                         | 113 |
| 7.3.3. Możliwość spłaty w walucie obcej                                                | 118 |
| 7.4. Rodzaje i parametry kredytów mieszkaniowych                                       | 118 |
| 7.4.1. Okres kredytowania                                                              | 119 |

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| 7.4.2. Waluta kredytu                                         | 120 |
| 7.4.3. Wkład własny klienta                                   | 120 |
| 7.4.4. Metoda spłaty kredytu                                  | 121 |
| 7.5. Hipoteka                                                 | 122 |
| 7.6. Kredyty mieszkaniowe ze wsparciem ze środków publicznych | 125 |
| 7.6.1. Program „Mieszkanie dla młodych”                       | 125 |
| 7.6.2. Dopłaty do kredytów na budowę domów energooszczędnych  | 128 |
| Bibliografia                                                  | 130 |

## Rozdział 8

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Odwrócony kredyt hipoteczny ( <i>Jan Koleśnik</i> )     | 131 |
| 8.1. Charakter odwróconego kredytu hipotecznego         | 131 |
| 8.2. Konstrukcja umowy odwróconego kredytu hipotecznego | 132 |
| 8.3. Tryb zawierania i wypowiedzania umowy              | 134 |
| 8.4. Przywileje i obowiązki stron                       | 136 |
| 8.5. Zasady wypłaty i rozliczenia kredytu               | 137 |
| Bibliografia                                            | 139 |

## Rozdział 9

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Kredyty bankowe dla przedsiębiorców ( <i>Zbigniew Korzeb</i> )       | 140 |
| 9.1. Rola kredytu bankowego w finansowaniu działalności gospodarczej | 140 |
| 9.2. Rodzaje kredytów                                                | 142 |
| 9.3. Proces udzielania kredytu                                       | 150 |
| 9.4. Zabezpieczenie spłat kredytu                                    | 160 |
| 9.5. Parametry kredytów dla przedsiębiorców                          | 164 |
| Bibliografia                                                         | 165 |

## Rozdział 10

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Uwarunkowane formy płatności ( <i>Jan Koleśnik</i> ) | 166 |
| 10.1. Akredytywa                                     | 166 |
| 10.2. Inkaso                                         | 172 |
| Bibliografia                                         | 176 |

## Rozdział 11

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Kanały dystrybucji w bankach ( <i>Emil Ślęzak</i> )  | 177 |
| 11.1. Istota i funkcje kanałów dystrybucji w bankach | 177 |
| 11.2. Koncepcja bankowości elektronicznej            | 180 |
| 11.3. Klasyfikacja bankowości elektronicznej         | 182 |
| 11.3.1. Systemy office banking                       | 182 |
| 11.3.2. Bankowość terminalowa                        | 184 |
| 11.3.3. Systemy bankowości internetowej              | 185 |
| 11.3.4. Bankowość mobilna                            | 190 |
| 11.4. Dystrybucja stacjonarna                        | 196 |
| Bibliografia                                         | 199 |

## Rozdział 12

|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Nowoczesne instrumenty płatnicze ( <i>Emil Ślęzak</i> ) | 201 |
| 12.1. Karty płatnicze                                   | 201 |
| 12.1.1. Klasyfikacja kart płatniczych                   | 201 |
| 12.1.2. Karty płatnicze jako instrumenty płatnicze      | 206 |
| 12.2. Instrumenty pieniądza elektronicznego             | 208 |
| 12.2.1. Ramy prawne pieniądza elektronicznego           | 208 |
| 12.2.2. Formy pieniądza elektronicznego                 | 209 |
| 12.3. Systemy płatności mobilnych                       | 211 |
| 12.3.1. Płatności mobilne jako innowacja płatnicza      | 211 |
| 12.3.2. Klasyfikacja płatności mobilnych                | 212 |
| Bibliografia                                            | 220 |

## Rozdział 13

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Private banking ( <i>Małgorzata Bombol</i> )   | 221 |
| 13.1. Definicja i klasyfikacje private banking | 221 |
| 13.2. Klienci private banking                  | 225 |
| Bibliografia                                   | 230 |