

ÚVODNÍK	
Čas dluhů (Eva Zamrazilová)	1
FOKUS: VÍTEŽOVÉ A PORAŽENÍ FINANČNÍ KRIZE	8–11
Krise překreslila také bankovní mapu (Karel Machala)	8
Pavel Mertlík: Hlavní vlna akvizic je teprve před námi	10
ROZHOVOR	
Henri Bonnet: Klient musí mít možnost volby	12
SVĚTOVÉ FINANCE	
Analýza: Světové banky ve fázi navyšování kapitálu	14
Čas odvážných kroků (Karel Beran, Piercarlo Gera)	16
Šokující předpovědi pro rok 2010	19
KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ	
Anketa: Před námi je dlouhá cesta vyžadující trpělivost	20
Komunikace bank se zákazníky po e-mailu se stále zlepšuje (Kamil Kunc)	22
HR (nejen) v bance (Jarmila Chlumová)	24
Investice do vzdělání se vyplatí i v těžkých dobách	25
Finanční instituce neví, kdo jim přináší největší zisk (Ján Ferjo)	26
FINANČNÍ TRHY	
Některé otázky spojené s fondy kvalifikovaných investorů (Jana Vlčková, Petr Suchý, Martin Šandera)	28
POJIŠŤOVNICTVÍ	
Test kvality služeb infolinek a obchodních zástupců pojišťoven	30
Regulátoři i pojišťovny se více zaměří na řízení rizik	33
PŘÍLOHA: MDM A EFEKTIVNÍ VYUŽITÍ DAT	34–37
Master Data Management: Vytěžte z dat maximum! (Roman Tobišek)	34
Jan Červinka: MDM činí vše mnohem přímočařejším	35
Jak datům „vdechnout inteligenci“	36
Vladimír Kyjonka: Jak se stát skutečnými vlastníky a pány svých informací	37
MARKETING	
Zájem o mobilní marketing vzroste díky ‚chytřím‘ telefonům	38
NA ZÁVĚR	
Velké umírání ruských bank	40
FOTO NA TITULNÍ STRANĚ: ARCHIV KOMERČNÍ BANKY	

CONTENTS

EDITORIAL	
Time of Debts	1
FOCUS: WINNERS AND LOSERS OF THE FINANCIAL CRISIS	8–11
INTERVIEW	
Henri Bonnet: Client Must Have a Possibility of Choice	12
WORLD FINANCE	
Analysis: World Banks in the Phase of Increasing Capital	14
Time of Daring Steps	16
Shocking Forecasts for 2010	19
COMMERCIAL BANKING	
Survey: A Long Way Requiring Patience Is Awaiting Us	20
Banks' E-Mail Communication with Clients Is Still Improving	22
HR (not only) in the Bank	24
Investment in Education Pays Also in Difficult Times	25
Financial Institutions Do Not Know Who Brings Them the Highest Profit	26
FINANCIAL MARKETS	
Some Issues Related to Funds of Qualified Investors	28
INSURANCE	
Quality Test of Info lines and Trade Representatives of Insurance Companies	30
Regulators and Insurance Companies Will Intensify Their Focus on Risk Management	33
SUPPLEMENT: MDM AND EFFECTIVE USE OF DATA	34–37
MARKETING	
Interest in Mobile Marketing Will Grow Thanks to ‚Clever‘ Phones	38
CONCLUSION	
Heavy Dying of Russian Banks	40