

ÚVODNÍK	
Jen účinné poradenství osloví klienty (Jan Barta)	1
FOKUS: BUDOUCNOST PLATEBNÍCH KARET	8–11
Svět platebních karet se mění před očima (Karel Machala)	8
Marie Hešnaurová: Platební karty a vývoj v SEPA	9
František Jungr: Zneužití karet je v ČR desetkrát nižší	10
ROZHOVOR	
Pavel Řehák: Místo, kde mohu měnit věci	12
SVĚTOVÉ FINANCE	
Vnímání krize není pouze negativní (Helge Böschbroker, David Kneř)	14
Svět byznysu se po krizi natrvalo změnil	15
MĚNA A REGULACE	
Jak zabránit další krizi a obnovit důvěru spotřebitelů?	16
SPECIÁL: ROSTOUCÍ ROLE CSR	18–21
CSR není jen firemní altruismus	18
Anketa: CSR jako faktor dlouhodobého úspěchu	19
KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ	
Analýza: Proč jsou poplatky pro banky důležité? (Aleš Rod)	22
Jiří Paloch: Firemní bankovníctví má opět svůj význam	24
Variabilní úroková sazba hypotečního úvěru: ano, či ne? (Martin Vašek)	26
Jak Češi přistupují k bankovním produktům?	28
Bankovní sektor v době pokrizové: návrat k zákazníkovi (Petr Bučík)	30
POJIŠŤOVNICTVÍ	
Důvěryhodný reporting (Kateřina Lhotská)	32
MARKETING	
Ivana Vávrová: Co je Lead Generation marketing?	34
MANAGEMENT	
Rízení retailových pohledávek (Petr Tecl)	36
Outsourcing jako strategie budoucnosti (Antonín Hamřík, Lukáš Zmátlík)	37
NA ZÁVĚR	
Je role auditora efektivní? (Petr Kříž)	40
SUPPLEMENT: EXISTUJE RECEPT NA ÚSPĚŠNÉ ICT V BANCE?	
FOTO NA TITULNÍ STRANĚ: J. Starý	

CONTENTS

EDITORIAL	
Only Efficient Consultancy Will Address the Clients	1
FOCUS: PAYMENT CARD FUTURE	8–11
INTERVIEW	
Pavel Řehák: Place Where Things Can Be Changed	12
WORLD FINANCE	
Perception of the Crisis Is Not Only Negative	14
Business World Has Permanently Changed after the Crisis	15
CURRENCY AND REGULATION	
How to Prevent a Further Crisis and Renew Consumers' Confidence?	16
SPECIAL: INCREASING ROLE OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY	18–21
COMMERCIAL BANKING	
Analysis: Why Are Fees Important for Banks?	22
Jiří Paloch: Corporate Banking Significant Again	24
Variable Rate Mortgage Loans: Yes or No?	26
How Do the Czechs Approach Banking Products?	28
Banking Sector in the Post-Crisis: Return to Customers	30
INSURANCE	
Reliable Reporting	32
MARKETING	
Ivana Vávrová: What Is the Lead Generation Marketing?	34
MANAGEMENT	
Retail Debt Management	36
Outsourcing as a Strategy of the Future	37
CONCLUSION	
Is the Auditor's Role Efficient?	40
SUPPLEMENT: DOES A RECIPE EXIST FOR A SUCCESSFUL ICT IN THE BANK?	