

|  |       |
|--|-------|
| <b>ÚVODNÍK</b>   |       |
| Kam se ubírá korporátní bankovníctví v ČR? (Ján Čarný)                                 | 1     |
| <b>FOKUS: HYPOTEČNÍ TRHY V ČR I V ZAHRANIČÍ A CENY NEMOVITOSTÍ</b>                     | 8–11  |
| <b>ROZHOVOR</b>  |       |
| Eugenio Bonomi: Bankovníctví na prahu industrializace (Jiří Hollan)                    | 12    |
| <b>SVĚTOVÉ FINANCE</b>   |       |
| Bankovní pobočka budoucnosti (Jiří Hollan)   | 14    |
| Co je definicí finančního úspěchu?   | 16    |
| <b>MĚNA A REGULACE</b>   |       |
| Deset let cílování inflace v ČR (Karel Machala)  | 18    |
| <b>KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ</b>   |       |
| Jak vnímáme stavební spořitelny  | 19    |
| Arnaud Leclercq: Privátní bankovníctví s velkým potenciálem (Ivana Pečinková)          | 20    |
| Klíč k věrnosti klientů: Špatné služby call center odhánějí zákazníky (Martin Veselka) | 22    |
| Telemarketing slaví úspěch (Petr Studnička)  | 24    |
| <b>POJIŠŤOVNICTVÍ</b>  |       |
| Zdokonalené uzavírání smluv ČPP  | 25    |
| Šance pro pojišťovny: inovacemi k dosažení růstu (Jiří Briford)                        | 26    |
| <b>LEASING A FACTORING</b>   |       |
| David Chour: Zlomový rok a příprava na IPO   | 28    |
| Factoring „před“ a „po“ daňové reformě (Jana Němečková)                                | 29    |
| <b>LEGISLATIVA</b>   |       |
| Možnosti a pasti finančních instrumentů (Martin Švalbach)                              | 30    |
| K postavení banky jako věřitele v insolvenčním řízení (Filip Hanzlík)                  | 32    |
| <b>PŘÍLOHA: BEZPEČNOST (NEJENOM) IT V BANKÁCH</b>                                      | 33–38 |
| <b>NA ZÁVĚR</b>  |       |
| Mikroúvěry pomáhají a vydělávají   | 40    |
| <b>SPECIÁLNÍ SUPPLEMENT</b>  |       |
| TOP FINANCE (ročenka finančního a kapitálového trhu v ČR)                              |       |
| FOTO NA TITULNÍ STRANĚ: ARCHIV ACCENTURE   |       |

## CONTENTS

|   |       |
|---|-------|
| <b>EDITORIAL</b>  |       |
| Where Is the Czech Corporate Banking Heading?                                     | 1     |
| <b>FOCUS: MORTGAGE MARKETS AND PROPERTY PRICES</b>                                | 8–11  |
| <b>INTERVIEW</b>  |       |
| Eugenio Bonomi: Banking on the Threshold of Industrialization                     | 12    |
| <b>WORLD FINANCE</b>  |       |
| Branch Office of the Future   | 14    |
| Financial Success and Its Definition  | 16    |
| <b>CURRENCY AND REGULATION</b>  |       |
| Ten Years of Inflation Targeting in the Czech Republic                            | 18    |
| <b>COMMERCIAL BANKING</b>   |       |
| How Do We Perceive Building Societies   | 19    |
| Arnaud Leclercq: Private Banking with Large Potential                             | 20    |
| Key for Clients' Loyalty: Call Centers' Bad Services Drive Clients Away           | 22    |
| Telemarketing Celebrating Success   | 24    |
| <b>INSURANCE</b>  |       |
| Improvement in Concluding ČPP Contracts   | 25    |
| Chance for Insurance Companies: Achieving Growth through Innovations              | 26    |
| <b>LEASING AND FACTORING</b>  |       |
| David Chour: The Year of Fundamental Change and Preparation for IPO               | 28    |
| Factoring „Prior to“ and „After“ Tax Reform                                       | 29    |
| <b>LEGISLATION</b>  |       |
| Possibilities and Traps of Financial Instruments in the International Tax Context | 30    |
| Bank's Position as a Creditor in Insolvency Proceedings                           | 32    |
| <b>ANNEX: IT SECURITY (NO ONLY) IN BANKS</b>                                      | 33–37 |
| <b>CONCLUSION</b>   |       |
| Micro-Loans Help and Earn   | 40    |
| <b>SPECIAL SUPPLEMENT</b>   |       |
| TOP FINANCE (Yearbook of the Financial and Capital Market in the Czech Republic)  |       |