

Obsah

Předmluva	VII
Seznam použitých zkratk	XI
1. Rámcové podmínky bankovního podnikání	1
1.1 Banka jako podnikatelský subjekt	1
1.1.1 Založení a činnost banky	1
1.1.2 Majetková a kapitálová struktura banky	3
1.1.3 Organizace banky	8
Shrnutí	12
Klíčová slova	13
1.2 Bankovní průmysl v současných podmínkách	13
1.2.1 Konsolidace	13
1.2.2 Konvergence v produktové oblasti	14
1.2.3 Charakter a faktory konkurence	15
Shrnutí	16
Klíčová slova	16
1.3 Přístupy k posuzování výkonnosti a konkurenceschopnosti banky	16
1.3.1 Balanced scorecard	17
1.3.2 Benchmarking	21
1.3.3 Finanční analýza	26
1.3.3.1 Ukazatele struktury bilance	27
1.3.3.2 Ukazatele bankovní likvidity	29
1.3.3.3 Ukazatele bankovní rentability	30
1.3.3.4 Ukazatele produktivity	31
1.3.3.5 Ukazatele kvality bankovních aktiv	32
1.3.3.6 Ukazatel kapitálové přiměřenosti	34
Shrnutí	34
Klíčová slova	35
2. Regulace bankovního podnikání	36
2.1 Podstata a důvody regulace	36

Shrnutí	39
Klíčová slova	39
2.2 Subjekty a oblasti regulace a dohledu	39
Shrnutí	42
Klíčová slova	42
2.3 Právní úprava bankovního podnikání a pravidla regulace v České republice	43
2.3.1 Právní úprava vstupu do odvětví a výstupu z odvětví	43
2.3.2 Pravidla pro činnost obchodních bank	45
2.3.3 Kapitálová přiměřenost a pravidla úvěrové angažovanosti	45
2.3.4 Pravidla likvidity	53
2.3.5 Pravidla tvorby opravných položek a rezerv	54
2.3.6 Povinné minimální rezervy	56
2.3.7 Pojištění vkladů	57
2.3.8 Uveřejňování informací bankami	59
2.3.9 Vnitřní kontrolní systém banky	60
Shrnutí	62
Klíčová slova	62
2.4 Výkon bankovního dohledu v ČR	63
2.4.1 Základní principy bankovního dohledu	63
2.4.2 Dohled na dálku	64
2.4.3 Dohlídky na místě	64
2.4.4 Opatření k nápravě	65
2.4.5 Konsolidovaný dohled v ČR	66
Shrnutí	67
Klíčová slova	68
2.5 Institucionální uspořádání dohledu v EU	68
Shrnutí	70
Klíčová slova	70
3. Řízení vybraných bankovních rizik	71
3.1 Finanční rizika a obecné postupy jejich řízení	71
Shrnutí	72
Klíčová slova	73
3.2 Úvěrové riziko	73
3.2.1 Úvěrové riziko a jeho základní příčiny	73
3.2.2 Úvěrové postupy	74
3.2.3 Úvěrové limity	78
3.2.4 Řízení úvěrového rizika v kontextu kapitálové přiměřenosti	80
3.2.5 Trendy v oblasti řízení úvěrového rizika	82
3.2.6 Standardizovaná metoda pro stanovení kapitálového požadavku k úvěrovému riziku	84

3.2.7 IRB přístupy pro stanovení kapitálového požadavku k úvěrovému riziku	87
Shrnutí	90
Klíčová slova	91
3.3 Úrokové riziko	91
3.3.1 Zdroje úrokového rizika	91
3.3.2 Metody měření úrokového rizika	93
3.3.2.1 Gapová analýza	94
3.3.2.2 Metoda analýzy durací	100
3.3.2.3 Durace gap	103
3.3.2.4 Value at Risk	107
3.3.3 Řízení úrokového rizika	113
3.3.3.1 Řízení úrokového rizika změnou struktury bilance	114
3.3.3.2 Řízení úrokového rizika pomocí finančních derivátů	116
3.3.4 Výpočet kapitálového požadavku k úrokovému riziku	124
3.3.5 Legislativní úprava řízení tržních rizik	127
Shrnutí	128
Klíčová slova	129
3.4 Riziko likvidity	129
3.4.1 Měření rizika likvidity	130
3.4.2 Řízení likvidity	133
3.4.3 Legislativní úprava řízení likvidity	134
Shrnutí	137
Klíčová slova	137
3.5 Operační riziko	137
3.5.1 Výpočet kapitálového požadavku k operačnímu riziku	139
3.5.1.1 Metoda základního ukazatele	141
3.5.1.2 Standardizovaná metoda	141
3.5.1.3 Pokročilé metody	143
3.5.2 Legislativní úprava řízení operačního rizika	145
Shrnutí	146
Klíčová slova	146
4. Plánování v bankovním řízení	147
4.1 Plánovací a kontrolní systém v bance.	147
4.2 Systém strategického plánování a kontroly	148
4.2.1 Východiska a cíle strategického plánování	148
4.2.2 Analytická fáze strategického plánování	153
4.2.3 Koncepční fáze strategického plánování	161
4.2.4 Fáze implementace strategie	164
4.2.5 Kontrolní fáze procesu strategického plánování	164
Shrnutí ..	166

Klíčová slova	166
4.3 Rozpočty a rozpočtovací proces	167
4.3.1 Pojetí rozpočtu a rozpočetnictví	167
4.3.2 Příprava rozpočtovacího procesu	168
4.3.3 Tvorba rozpočtů	170
4.3.4 Kontrola v rozpočtovacím procesu	171
Shrnutí	172
Klíčová slova	173
5. Controlling v bankovním řízení	174
5.1 Pojetí a funkce bankovního controllingu	174
Shrnutí	175
Klíčová slova	175
5.2 Controllingová koncepce řízení	175
5.2.1 Výnosově orientované řízení	176
5.2.2 Systémové předpoklady bankovního controllingu	177
5.2.2.1 Plánovací a kontrolní systém	178
5.2.2.2 Tržně orientovaná organizační struktura	179
5.2.2.3 Manažerský informační systém	181
5.2.3 Funkce a oblasti controllingu	184
5.2.4 Controlling v organizační struktuře banky	188
Shrnutí	189
Klíčová slova	189
5.3 Pojetí nákladů v bankovním podnikání	189
Shrnutí	191
Klíčová slova	191
5.4 Evidence nákladů a výnosů v bankovním podnikání	191
5.4.1 Náklady a výnosy ve finančním účetnictví	191
5.4.2 Náklady a výnosy v manažerském účetnictví	194
5.4.2.1 Evidence nákladů a výnosů podle středisek odpovědnosti	196
5.4.2.2 Evidence nákladů a výnosů podle výkonů	198
5.4.2.3 Náklady a výnosy z klientského hlediska	199
Shrnutí	201
Klíčová slova	202
5.5 Metodické přístupy controllingu při řízení výkonnosti bankovního podnikání	202
5.5.1 Hospodářský výsledek na bázi finančního účetnictví a soustava ukazatelů bankovní výkonnosti	202
5.5.2 Hospodářský výsledek na bázi manažerského výsledku	207
5.5.2.1 Zjišťování úrokových marží bankovních obchodů	209

5.5.2.2	Zjištění výsledků obchodů se zřetelem ke standardním nákladům v oblasti rizika a v provozní oblasti	215
5.5.2.3	Integrovaný systém zjištění provozního výsledku z obchodní činnosti	225
5.5.2.4	Zjištění hospodářského výsledku banky	227
	Shrnutí	228
	Klíčová slova	228
6.	Interní audit v bankovním řízení	229
6.1	Koncepce interního auditu	229
6.1.1	Změny v úloze interního auditu a jeho současné pojetí	229
6.1.2	Principy v činnosti interního auditu	231
6.1.3	Interní audit jako součást vnitřního kontrolního systému banky	232
6.1.4	Regulace a dohled nad výkonem interního auditu v bankách	238
	Shrnutí	240
	Klíčová slova	240
6.2	Interní audit v organizaci banky	241
6.2.1	Interní audit v organizační struktuře banky	241
6.2.2	Vztah interního a externího auditu	242
6.2.3	Vztah interního auditu a orgánů bankovního dohledu	243
	Shrnutí	243
	Klíčová slova	244
6.3	Plánování a realizace interního auditu	244
6.3.1	Strategické a operativní plánování interního auditu	244
6.3.2	Výkon interního auditu	246
6.3.2.1	Příprava auditu	246
6.3.2.2	Realizace auditu	247
6.3.2.3	Konzultace a zpracování auditorské zprávy	249
6.3.2.4	Monitorování přijatých opatření	250
	Shrnutí	250
	Klíčová slova	250
6.4	Typy interního auditu	251
	Shrnutí	252
	Klíčová slova	252
7.	Bankovní marketing	253
7.1	Marketing a tržní prostředí	253
7.1.1	Současné marketingové prostředí	253
7.1.2	Základní prvky marketingu	256
7.1.3	Vývoj role marketingu	257

Shrnutí	258
Klíčová slova	259
7.2 Řízení vztahů se zákazníky (CRM)	259
7.2.1 Prvky CRM	260
7.2.2 Vztah se zákazníkem	261
7.2.2.1 Emoce	261
7.2.2.2 Informace	263
7.2.2.3 Jednání	264
7.2.3 Hodnota vztahů	265
7.2.4 Ziskovost vztahů se zákazníky	266
Shrnutí	268
Klíčová slova	268
7.3 Informační systém CRM	269
7.3.1 Komunikační kanály pro kontakt se zákazníky	269
7.3.2 CRM – vrstva firemních procesů	270
7.3.3 Integrovaná platforma – vrstva vzájemné komunikace	271
7.3.4 Back office systémy	272
Shrnutí	273
Klíčová slova	273
7.4 Zavádění CRM	274
7.4.1 Stanovení vize a poslání banky	275
7.4.2 Analýza vnitřního a vnějšího prostředí	276
7.4.3 Marketingový výzkum	279
7.4.4 Stanovení cílů banky v rámci koncepce CRM	282
7.4.5 Formování a výběr strategií vztahů se zákazníky	283
7.4.6 Kontrola účinnosti zvolených strategií vztahů se zákazníky	283
Shrnutí	285
Klíčová slova	285
7.5 Měření spokojenosti zákazníků	285
7.5.1 Definování zákazníka banky	286
7.5.2 Definování požadavků zákazníků a znaků jejich spokojenosti	287
7.5.3 Návrh dotazníku k měření spokojenosti zákazníků	292
7.5.4 Stanovení velikosti výběru	295
7.5.5 Výběr vhodné metody sběru dat	296
7.5.6 Vyhodnocování dat o spokojenosti zákazníků	297
Shrnutí	298
Klíčová slova	298
7.6 Marketingová komunikace	298
7.6.1 Firemní identita	299
7.6.1.1 Firemní design	300
7.6.1.2 Firemní komunikace	301
7.6.1.3 Firemní chování	302

Obsah

7.6.1.4 Public relations – vztahy s veřejností	302
7.6.2 Budování firemní identity banky	303
7.6.3 Komunikační mix	305
7.6.3.1 Reklama	306
7.6.3.2 Podpora prodeje	308
7.6.3.3 Osobní prodej	309
7.6.3.4 Direct marketing	309
Shrnutí	310
Klíčová slova	310
Literatura	311
Výkladový slovník	317
Rejstřík	331