

# OBSAH

ÚVOD.....	5
<b>1 FINANČNÝ SYSTÉM A BANKOVNÍCTVO NA SLOVENSKU.....</b>	<b>7</b>
1.1 Charakteristika finančného systému, jeho funkcie a štruktúra.....	7
1.2 Finančné trhy.....	8
1.3 Bankovníctvo a banková sústava .....	11
<b>2 MARKETING V BANKOVNÍCTVE A JEHO ŠPECIFIKÁ .....</b>	<b>18</b>
2.1 Podstata a význam marketingu .....	18
2.2 Podstata a špecifiká bankového marketingu .....	20
2.3 Riadenie kvality služieb .....	26
2.4 Marketingový informačný systém.....	29
<b>3 SEGMENTÁCIA NA BANKOVOM TRHU</b>	
<b>    A AKVIZIČNÁ ČINNOSŤ .....</b>	<b>32</b>
3.1 Akvizičná činnosť.....	32
3.2 Cielový marketing a segmentácia trhu.....	36
3.3 Základné segmenty na bankovom trhu.....	37
3.4 Výber cieľových segmentov trhu a tvorba trhovej pozície .....	42
3.5 Retailové bankovníctvo .....	44
3.6 Korporátne bankovníctvo.....	46
3.7 Privátne bankovníctvo.....	49
3.8 Investičné bankovníctvo .....	50
<b>4 MARKETINGOVÝ MIX V BANKOVOM MARKETINGU.....</b>	<b>52</b>
4.1 Produkt.....	52
4.2 Cena .....	54
4.3 Distribúcia .....	58
4.4 Marketingová komunikácia .....	61
4.5 Procesy.....	62
4.6 Fyzické prostredie.....	63
4.7 Personál.....	64
<b>5 BUDOVANIE A RIADENIE VZŤAHOV</b>	
<b>    SO ZÁKAZNÍKMI A ZÁKAZNÍCKA SKÚSENOSŤ .....</b>	<b>66</b>
5.1 Základné prístupy v budovaní a riadení vzťahov so zákazníkmi .....	66
5.2 Relationship banking .....	68

5.3	Databázový marketing.....	70
5.4	Zákaznícka skúsenosť .....	73
<b>6</b>	<b>DIGITÁLNY MARKETING, ELEKTRONICKÉ BANKOVNÍCTVO A NOVÉ TRENDY.....</b>	<b>76</b>
6.1	Digitálny marketing .....	76
6.2	Elektronické bankovníctvo .....	77
6.3	Sociálne médiá a bankový marketing.....	82
6.4	Inteligentné bankovníctvo .....	83
6.5	Otvorené bankovníctvo .....	84
6.6	Bionické bankovníctvo .....	87
6.7	Disruptory bankovníctva a bankového marketingu.....	89
<b>7</b>	<b>BANKOVÝ MARKETING A JEHO SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ .....</b>	<b>96</b>
7.1	Význam a podstata spoločenskej zodpovednosti.....	96
7.2	Slovenská banková asociácia a etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa .....	99
7.3	Bankový ombudsman.....	100
7.4	Finančná gramotnosť .....	101
	<b>LITERATÚRA .....</b>	<b>103</b>