

<b>ÚVODNÍK</b>	1
Ideální retailové bankovníctví (Jiří Škorvaga)	
<b>SPEKTRUM</b>	3–7
<b>FOKUS: Nové přístupy retailových bank</b>	8–13
<b>ROZHOVOR</b>	
Henri de Castries: Jednoduchý recept	14
<b>SVĚTOVÉ FINANCE</b>	
Aktuální vývoj v zóně SEPA	16
Hotovostní platby ustupují, lidé chtějí platit jednou kartou v celé Evropě	17
Slovinsku se zavedení eura „velkým třeskem“ opravdu povedlo! (Jitka Pantůčková)	18
<b>KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ</b>	
Češi přicházejí úvěrovým registrům na chuť (Petr Kučera)	20
Zora Kříčková: Využívají české banky outsourcing?	23
<b>INVESTIČNÍ BANKOVNICTVÍ</b>	
Vstoupit na kapitálový trh chce nejen peníze, ale i chladnou mysl (Ivan Ryšavý)	24
<b>POJIŠŤOVNICTVÍ</b>	
Trh životního pojištění zatím nasycen není	26
<b>LEGISLATIVA</b>	
Finanční arbitr – mimosoudní alternativa řešení sporů (David Jopek)	28
<b>PŘÍLOHA: CRM a systémová integrace ve finančních institucích</b>	30–37
<b>TECHNOLOGIE</b>	
Records Management ve finanční sféře (Martin Seget)	38
<b>SERVIS</b>	39
<b>NA ZÁVĚR</b>	
Evropská unie za 50 let doklopýtala od hospodářského zázraku k problémům	40
<b>SPECIÁLNÍ SUPPLEMENTY</b>	
Na rizika bez rizika (příloha časopisu Bankovníctví připravená ve spolupráci se společností Deloitte ČR)	
FP GUIDE – pojištění (příloha časopisu Finanční poradce a Bankovníctví)	
<b>FOTO NA TITULNÍ STRANĚ: ARCHIV</b>	

## CONTENTS

<b>EDITORIAL</b>	
Ideal Retail Banking	1
FOCUS: NEW retail bank policy	8–13
<b>INTERVIEW</b>	
Henri de Castries: A Simple Recipe	14
<b>WORLD FINANCE</b>	
The SEPA - Recent Developments	16
Cash Payments Are Receding, People Want to Pay with One Card throughout Europe	17
The Introduction of the Euro in Slovenia via a “Big Bang” Was a Real Success!	18
<b>COMMERCIAL BANKING</b>	
The Czechs Are Developing Taste for Credit Registers	20
Zora Kříčková: Do Czech Banks Use Outsourcing?	23
<b>INVESTMENT BANKING</b>	
To Enter the Capital Market You Need Not Only Money, But Also a Cool Mind	24
<b>INSURANCE</b>	
The Life Insurance Market Has Not Yet Been Saturated	26
<b>LEGISLATION</b>	
Financial Arbitrator – an Out-of-Court Alternative to Dispute Settlement	28
<b>ENCLOSURE: CRM AND SYSTEM INTEGRATION IN FINANCIAL INSTITUTIONS</b>	30–37
<b>TECHNOLOGIES</b>	
Records Management in the Financial Sector	38
<b>CONCLUSION</b>	
In 50 Years the European Union Staggered from an Economic Miracle to Problems	40
<b>SPECIAL SUPPLEMENTS</b>	
On Risks without a Risk (supplement to “Bankovníctví” prepared in co-operation with Deloitte ČR)	
FP GUIDE – Insurance (supplement to “Finanční poradce” and “Bankovníctví”)	