

ÚVODNÍK	
Podvod prostřednictvím „zombie“ počítačů (Steve York)	1
FOKUS: REFORMY A CESTA Z DLUHOVÉ PASTI	8–11
ROZHOVOR	
Vladimír Burian: Riziko je větší než případný zisk	12
SVĚTOVÉ FINANCE	
Analýza: Vyhledky nejsou příliš ružové aneb globální trendy v bankovníctví po krizi	14
MĚNA A REGULACE	
Banky avizují zisky navzdory recesi (Jaroslav Heřmánek)	18
KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ	
Zaměstnanecké benefity: cíle, problémy, efektivita (Jan Urban)	20
Srovnání bankovních benefitů bankovních domů v ČR	21
Jsou bývalí zaměstnanci hrozbou? (Petr Plecháček)	22
Poznání inspiruje: Klienti oceňují respekt, úsměv a konzistenci	22
Jaroslav Jíra: Správné sdělení ve správný čas	26
Proč klienti navštěvují pobočky? (Kamil Kunc)	27
POJIŠTOVNICTVÍ	
Jitka Basová: Důvěra v přímé pojištění a online platby roste	28
Zvýšená regulace pojištnictví prospěje	30
LEASING A FACTORING	
Factoring versus úvěr (Tomáš Morávek)	31
PŘÍLOHA: POBOČKY V NOVÉ ROLI	32–35
TECHNOLOGIE	
Recese přináší příležitosti: Banky s IT v zádech mění přístup ke klientům	36
Dobré a špatné zprávy o CRM:	
Aktuální trendy v oblasti bankovních CRM systémů (Petr Hampejs)	38
Gabriela Zunová: Zákazník je pro nás prioritou	39
NA ZÁVĚR	
Pojistitelé před kritickým okem pojišťovacích makléřů	42
FOTO NA TITULNÍ STRANĚ: RADOVAN MÍČA	

CONTENTS

EDITORIAL	
Fraud via „zombie“ Computers	1
FOCUS: REFORMS AND THE WAY OUT FROM THE DEBT TRAP	8–11
INTERVIEW	
Vladimír Burian: Risk Is Higher than Potential Gains	12
WORLD FINANCE	
Analysis: The Prospects Are Not Too Rosy or Global Trends in Banking after the Crisis	14
CURRENCY AND REGULATION	
Banks Advise Profits despite the Recession	18
COMMERCIAL BANKING	
Employee Benefits: Objectives, Problems, Effectiveness	20
Comparison of Bank Benefits in Czech Banks	21
Do Former Employees Pose a Threat?	22
Knowledge Inspires: Customers Appreciate Respect, Smile and Consistence	22
Jaroslav Jíra: The Right Information at the Right Time	26
Why Do Clients Visit Branches?	27
INSURANCE	
Jitka Basová: Confidence in Direct Insurance and Online Payments Is Increasing	28
Increased Regulation Will Be Beneficial to the Insurance Sector	30
LEASING AND FACTORING	
Factoring versus Credit	31
SUPPLEMENT: BRANCHES IN A NEW ROLE	32–35
TECHNOLOGIES	
Recession Offers Opportunities: Banks with IT Change Approach to Clients	36
Good And Bad News about the CRM: Current Trends in the Banks' CRM Systems Area	38
Gabriela Zunová: Customers Are Our Priority	39
CONCLUSION	
Insurers under the Critical Eye of Insurance Brokers	42