

<b>ÚVODNÍK</b>	
Jen účinné poradenství osloví klienty (Jan Barta)	1
<b>FOKUS: BUDOUCNOST PLATEBNÍCH KARET</b>	8–11
Svět platebních karet se mění před očima (Karel Machala)	8
Marie Hešnaurová: Platební karty a vývoj v SEPA	9
František Jungř: Zneužití karet je v ČR desetkrát nižší	10
<b>ROZHOVOR</b>	
Pavel Řehák: Místo, kde mohu měnit věci	12
<b>SVĚTOVÉ FINANCE</b>	
Vnímání krize není pouze negativní (Helge Böschenbröker, David Kneř)	14
Svět byznysu se po krizi natrvalo změnil	15
<b>MĚNA A REGULACE</b>	
Jak zabránit další krizi a obnovit důvěru spotřebitelu?	16
<b>SPECIÁL: ROSTOUCÍ ROLE CSR</b>	18–21
CSR není jen firemní altruismus	18
Anketa: CSR jako faktor dlouhodobého úspěchu	19
<b>KOMERČNÍ BANKOVNICTVÍ</b>	
Analýza: Proč jsou poplatky pro banky důležité? (Aleš Rod)	22
Jiří Paloch: Firemní bankovníctví má opět svůj význam	24
Variabilní úroková sazba hypotečního úvěru: ano, či ne? (Martin Vašek)	26
Jak Češi přistupují k bankovním produktům?	28
Bankovní sektor v době pokrizové: návrat k zákazníkovi (Petr Bučik)	30
<b>POJIŠŤOVNICTVÍ</b>	
Důvěryhodný reporting (Kateřina Lhotská)	32
<b>MARKETING</b>	
Ivana Vávrová: Co je Lead Generation marketing?	34
<b>MANAGEMENT</b>	
Řízení retailových pohledávek (Petr Tecl)	36
Outsourcing jako strategie budoucnosti (Antonín Hamřík, Lukáš Zmátlík)	37
<b>NA ZÁVĚR</b>	
Je role auditora efektivní? (Petr Kříž)	40
<b>SUPPLEMENT: EXISTUJE RECEPT NA ÚSPĚŠNÉ ICT V BANCE?</b>	
FOTO NA TITULNÍ STRANĚ: J. Stary	

**CONTENTS**

<b>EDITORIAL</b>	
Only Efficient Consultancy Will Address the Clients	1
<b>FOCUS: PAYMENT CARD FUTURE</b>	8–11
<b>INTERVIEW</b>	
Pavel Řehák: Place Where Things Can Be Changed	12
<b>WORLD FINANCE</b>	
Perception of the Crisis Is Not Only Negative	14
Business World Has Permanently Changed after the Crisis	15
<b>CURRENCY AND REGULATION</b>	
How to Prevent a Further Crisis and Renew Consumers' Confidence?	16
<b>SPECIAL: INCREASING ROLE OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY</b>	18–21
<b>COMMERCIAL BANKING</b>	
Analysis: Why Are Fees Important for Banks?	22
Jiří Paloch: Corporate Banking Significant Again	24
Variable Rate Mortgage Loans: Yes or No?	26
How Do the Czechs Approach Banking Products?	28
Banking Sector in the Post-Crisis: Return to Customers	30
<b>INSURANCE</b>	
Reliable Reporting	32
<b>MARKETING</b>	
Ivana Vávrová: What Is the Lead Generation Marketing?	34
<b>MANAGEMENT</b>	
Retail Debt Management	36
Outsourcing as a Strategy of the Future	37
<b>CONCLUSION</b>	
Is the Auditor's Role Efficient?	40
<b>SUPPLEMENT: DOES A RECIPE EXIST FOR A SUCCESSFUL ICT IN THE BANK?</b>	