

Joanna Pietrzak

**CZYNNIKI PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ NA RYNKU BANKOWYCH USŁUG
DETALICZNYCH**

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2002

Książka dotyczy najnowszych zjawisk występujących na rynku bankowości detalicznej. Opisuje zagrożenia wynikające z rewolucji technologicznej oraz deregulacji rynku usług finansowych, a także identyfikuje czynniki warunkujące uzyskanie przewagi konkurencyjnej przez instytucje bankowe.

W publikacji omówione są kluczowe czynniki sukcesu rynkowego banków, do których zaliczono:

wielkość (w tym największe transakcje fuzji i przejęć w sektorze bankowym), infrastrukturę techniczną i informatyczną, multikanałowy system dystrybucji (w tym e-banking, m-banking), wyraźnie zdefiniowaną strategię rynkową, politykę silnej marki, trwałe relacje z klientami.

Sektor bankowy podlega procesowi nieustającej komercjalizacji. Dlatego też, w rywalizacji o pozycję rynkową banków coraz bardziej istotną rolę odgrywa stopień dostosowania ich modelu zarządzania do nowych reguł konkurencji, a w szczególności – umiejętność zarządzania obszarami dotychczas w bankowości niedocenianymi, jak: marka, komunikacja marketingowa oraz relacje z klientami.

Książka przeznaczona jest dla studentów zainteresowanych bankowością, zarządzaniem i marketingiem, w także dla menedżerów banków oraz innych instytucji finansowych. Czytelnik znajdzie tu liczne przykłady z praktyki największych banków europejskich i światowych.