SPIS TREŚCI

Wstęp 5

KRZYSZTOF OPOLSKI, KONRAD POLKOWSKI: Kierunki doskonalenia jakości w bankach 7

JERZY ŁAŃCUCKI: Zarządzanie jakością w zakładzie ubezpieczeń 16

JÓZEF GARCZARCZYK: Przygotowalnie i realizacja systemu zarządzania jakością w bankach i zakładach ubezpieczeń 28

JANUSZ KUDŁA: Nieparametryczne metody mierzenia wpływu jakości usług na efektywność – doświadczenia światowe w sektorze bankowym 43

ROBERT SKIKIEWICZ: Zmiany poziomu jakości usług bankowych w Polsce w latach 1999–2003 54

MAREK MOCEK: Zmiany poziomu jakości usług ubezpieczeniowych w Polsce w latach 1999–2003 w opinii menedżerów i klientów zakładów ubezpieczeń 61

ROBERT PIECZYKOLAN: Informacja o kliencie – główny czynnik kształtowania jakości usług ubezpieczeniowych 72

STANISŁAW ROGOWSKI, BOŻENA WOLIŃSKA: Jakość usług ubezpieczeniowych w świetle skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych 79

SŁAWOMIRA POCHYLSKA: Ocena poziomu jakości usług w firmach ubezpieczeniowych na życie w Polsce 93

IWONA OLEJNIK: Zarządzanie jakością usług na rynku otwartych funduszy emerytalnych 98

SYLWESTER BIAŁOWĄS: Jakość usług funduszy inwestycyjnych w Polsce 110

AGNIESZKA SPRINGER: Wybrane metodyczne aspekty oceny jakości usług (na przykładzie usług telekomunikacyjnych) 118

Bibliografia 129