

Sadržaj:

1. UVOD	4
1.1. Predmet i problem istraživanja	4
1.2. Ciljevi istraživanja	4
1.3. Osnovna hipoteza	4
1.4. Struktura rada	4
2. BANKARSKE USLUGE I NJIHOVI KORISNICI	5
2.1. Razvoj bankarstva od tradicionalnog do savremenog	5
2.1.1. Osnovne karakteristike tradicionalnog bankarstva	5
2.1.2. Savremena banka u tržišnim uslovima privređivanja	7
2.2. Bankarski poslovi	10
2.2.1. Aktivni bankarski poslovi	10
2.2.2. Pasivni bankarski poslovi	12
2.2.3. Neutralni bankarski poslovi	13
2.2.4. Vlastiti bankarski poslovi	13
2.3. Korisnici bankarskih usluga	14
3. PONAŠANJE KORISNIKA BANKARSKIH USLUGA	15
3.1. Osnovne karakteristike korisnika bankarskih usluga	15
3.2. Faktori koji utiču na ponašanje klijenata	15
3.2.1. Uticaj ličnih faktora	15
3.2.2. Uticaj psiholoških faktora	16
3.2.3. Uticaj socijalnih faktora	16
3.2.4. Uticaj kulture i klase	17
3.3. Lojalnost korisnika bankarskih usluga	17
3.4. Nezadovoljstvo korisnika	18
3.5. Primjena CRM strategije u upravljanju odnosima sa klijentima	18
4. ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA BANKARSKI USLUGA	20
ZAKLJUČAK	47
LITERATURA	49
PRILOG BROJ 1.	50