

## POSUDOK ZÁVEREČNEJ PRÁCE

**Téma:** Model závislosti dodatočných nákupov od lojality bankového klienta

**Typ záverečnej práce:** PhD., (Dizertačná práca – DP)

**Autor:** Ing. Anna CHOCHOLÁKOVÁ

**Oponent:** Juraj SIPKO

### 1. Stanovenie cieľa a miera jeho splnenia

Predložená DP svojím obsahom a rozsahom je mimoriadne aktuálna. Jej aktuálnosť spočíva v tom, že so vznikom svetovej finančnej krízy a hlbkej recesie, bankový sektor hľadá ďalšie možnosti zvyšovania jeho výkonnosti a efektívnosti svojich služieb.

Doktorandka vymedzila tri vedecké otázky na základe čoho stanovila hlavný cieľ v DP ako zabezpečiť a zvýšiť starostlivosť o retailového klienta a dosiahnuť rast a finančnú výkonnosť banky. Na hlavný cieľ nadväzujú parciálne ciele, ktoré doktorandka overuje pomocou štyroch hypotéz.

Aj napriek špecifičnosti danej problematiky, možno konštatovať, že doktorandka si stanovila relatívne ambiciózne cieľ a na základe dosiahnutých výsledkov stanovený cieľ splnila.

### 2. Vhodnosť použitých metód, metodológia

V DP doktorandka používa základné vedecké metódy. Okrem základných vedeckých metód v DP sú použité aj matematicko-štatistické metódy. Okrem toho doktorandka pri spracovaní danej problematiky použila „Structural Equation Modelling a Monte Carlo metódu“ a faktorovú analýzu.

Zvlášť zaujímavým a prínosným sú výsledky spracovania dotazníkového prieskumu na reprezentatívnej vzorke.

V predloženej DP existujú aj drobné technické nedostatky: t. j. slovné spojenia a terminologické interpretácie, ktoré uvádzam v prílohe oponentského posudku.

### 3. Zhodnotenie poznatkovej bázy

Z hľadiska poznatkovej bázy doktorandka využíva v DP prevažne zahraničné zdroje, čo súvisí aj s tým, že táto problematika pre svoj špecifický charakter je len zriedkavo spracovaná v česko-slovenských podmienkach.

Doktorandka správne analyzuje nové prístupy v oblasti „sociálnej zodpovednosti

podnikov“ (Corporate Social Responsibility – CSR) a „zrkadlový efekt uspokojenia (Satisfaction Mirror Effect).

*Z hľadiska hodnotenia poznatkovej bázy bolo by vhodné zhodnotiť a porovnať iné názory popredných odborníkov v danej oblasti, predovšetkým z anglosaskej oblasti, kontinentálnej Európy a z niektorých vybraných štátov Juhovýchodnej Ázie.*

#### 4. Vedecký prínos a originalita DP

Doktorandka na základe dotazníkového prieskumu uskutočnila analýzu starostlivosti v českom bankovníctve o svojich klientov. Na základe dosiahnutých výsledkov možno konštatovať, že spracovaná problematika má charakter vedeckej práce.

*Ocením ak doktorandka vysvetlí, čo bolo východiskom koncipovania jej dotazníka – podľa čoho boli vybrané vekové kategórie a skupiny vzdelania.*

Z hľadiska posúdenia jej originality veľmi oceňujem spracovanie „Modelu závislosti dodatočných nákupov bankových produktov v závislosti od lojality klienta“.

#### 5. Aplikačné prínosy práce pre prax

Predložená DP a dosiahnuté výsledky a prezentované závery tvoria cenný príspevok ku skúmaniu vzájomných vzťahov medzi lojálnymi klientami bank a ich miery spoľahlivosti zo strany poskytovateľov bankových služieb.

Aj napriek špecifičnosti skúmanej problematiky možno konštatovať, že v súvislosti s narastajúcou konkurenciou v českom bankovníctve, dosiahnuté výsledky a závery v DP môžu byť využité v ďalšom výskume, ale aj na úrovni štátnej správy, napr. na Ministerstve financií ČR pri posudzovaní vývoja v oblasti poskytovania bankových služieb jednotlivým klientom. Okrem toho dosiahnuté výsledky a teoretické poznatky môžu byť využité v pedagogickom procese.

#### 6. Otázky pre autora pri obhajobe téz DP

1. V súvislosti so vznikom svetovej finančnej krízy a hlbkej recesie a v súčasnosti s nerovnomerným a neistým hospodárskym vývojom, možno sledovať aj zvýšenie konkurencieschopnosti v bankovom sektore. Základným cieľom v podnikateľskom prostredí, vrátane bankového sektora je maximalizácia zisku. *Aký je vzťah medzi maximalizáciou zisku a kvalitným uspokojovaním lojálnych bankových klientov v Českej republike?*

2. Pri koncipovaní jednotlivých hypotéz doktorandka vychádzala z predpokladu

2. Pri koncipovaní jednotlivých hypotéz doktorandka vychádzala z predpokladu relatívne nízkej miery spokojnosti lojálnych klientov (na úrovni nižšej ako 65%). *V diskusii ocením, ak doktorandka na základe dosiahnutých výsledkov vysvetlí v čom spočíva táto relatívne nízka miera spokojnosti lojálnych klientov v českom bankovom sektore.*
3. Svetová finančná kríza, hlboká svetová recesia a dlhová kríza viedla k výraznému poklesu reálnych disponibilných príjmov. *Ako zníženie reálneho disponibilného príjmu niektorých skupín českých domácností - lojálnych klientov v českom bankovom sektore ovplyvnilo vývoj úspor, rast hypotekárnych úverov a záujem o novo-ponúkané a poskytované finančné produkty.*

7. Záverečné odporúčanie pre tézy DP

Doktorandka pri spracovaní DP preukázala schopnosť samostatného vedeckého prístupu. Demonštrovala na základe teoretických poznatkov formulovať vlastné námety, ktoré sú prezentované v DP.

Preto na základe úrovne spracovania, teoreticko-metodologického prístupu, ale hlavne na základne dosiahnutých výsledkov odporúčam predloženú dizertačnú prácu na obhajobu a po úspešnej obhajobe

odporúčam

Ing. Anne CHOCHOLÁKOVEJ

udelit'

vedecko-pedagogický titul PhD., (Doctor Philosophie).

Bratislava, dňa 5. marca 2016

  
Juraj SIPKO