

Posudok

na dizertačnú prácu Ing. Mgr. Anna Chochoľáková pod názvom:
„Model závislosti dodatočných nákupov od lojality bankového klienta“

Aktuálnosť témy dizertačnej práce

Vzhľadom na podnikateľské ciele bánk sú v centre pozornosti ich klienti, ktorí vkladajú do systému svoje peniaze, nakupujú ich rôznorodé produkty. Vzťah banka – klient sa dostáva osobitne do centra pozornosti najmä v súčasnosti, keď sa na trhu objavujú stále nové bankové podnikateľské subjekty a rastie konkurenčný tlak aj na už zabehnuté banky a ich klientov, čo sa prejavuje aj oslabovaní lojality klientov vo vzťahu k banke. K oslabeniu tohto vzťahu prispela aj samotná finančná kríza, ktorá odhalila mnohé aj nekalé praktiky v bankových obchodoch, kde hlavnou motiváciou bol len zisk. Na túto situáciu už dnes reagujú mnohí ekonómovia v teoretickej oblasti, ale i finančná prax. Sú to nové výzvy aj pre súčasné bankové manažmenty.

Splnenie cieľa v dizertačnej práci

Cieľ dizertačnej práce je „navrhnuť model závislosti dodatočných nákupov bankových produktov od lojality bankových klientov.“ Čiastkové ciele sú podriadené splneniu hlavného cieľa.

Zaujímavý prístup sa prejavuje aj pri formulácii vedeckých otázok, ktorý detailnejšie aj špecifikuje ďalší postup riešenia dizertačnej práce. Dizertantka položila tri základné teoretické otázky a to:

1. Aké sú potenciálne možnosti rastu predaja dodatočných bankových produktov v kontexte rastu výkonnosti banky?
2. Existuje vhodná metodika, resp. model na meranie závislosti medzi spokojnosťou a lojalitou bankových klientov s potenciálnym rastom výkonnosti komerčnej banky?
3. Je možné vyvinuť model, ktorý bude vhodnou formou kvantifikovať vzťah medzi spokojnosťou a lojalitou bankových klientov a potenciálnym rastom výkonnosti komerčnej banky?

Možno konštatovať, že autorke sa podarilo daný cieľ splniť.

Postup riešenia problémov a výsledky dizertačnej práce

Dizertantka svoj postup pri dosiahnutí cieľa a odpovedí na teoretické otázky stanovila ďalšie podporné mechanizmy. Postupne stanovila aj mnohé vedecké hypotézy a jej ďalší postup smeroval aj potvrdeniu, či dokazovaniu nepravdivosti hypotézy. Výsledky práce sú koncentrované nielen v podobe empirického výskumu, ktoré sa snažila autorka prehľadne uviesť do tabuliek, ale predovšetkým vo verifikácii modelu závislosti dodatočných nákupov bankových produktov v závislosti od lojality klienta.

Význam pre prax a pre rozvoj vedného odboru

Riešenie uvedených súvislostí v tejto dizertačnej práci, modelový prístup otvára možnosti aj pre ďalší výskum v danej oblasti. Môže byť tiež základom pre realizáciu projektov univerzity s finančnou praxou. Aj pre oblasť hospodárskej praxe – bankové manažmenty ponúka výsledky, ktoré môžu prispieť k hľadaniu nových modelov riadenia, ktoré by prispeli k vyššej spokojnosti klientov bánk.

Formálna a jazyková úprava

Práca po formálnej stránke zodpovedá požiadavkám, ktoré sa kladú na tento druh prác.


Otázky do diskusie

1. Ak v práci uvádzate, že rastie podiel elektronických služieb v bankovníctve bez priameho kontaktu bankár – klient, ktorý je tiež dôležitý v skúmanej oblasti, akým spôsobom je potom možné tento vzťah nahradiť v zmysle, aby nedošlo k poklesu lojality klienta?

Záverčné odporúčanie

Predložená dizertačná práca spĺňa podmienky pre tento druh prác. Prácu odporúčam k obhajobe pred odborivou komisiou a na základe pozitívneho hodnotenia ostatných recenzentov a diskusii odporúčam udeliť vedecko-pedagogickú hodnosť „Philosophiae doctor“ (PhD).

V Bratislave, 10.3. 2016


prof. Ing. Božena Chovancová, PhD.
Katedra bankovníctva a MF
EU v Bratislave