



## POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Barbora Pinková

**Název práce:** Komunikační kanály v bankovníctví

**Autor posudku:** Ing. Jaroslava Dittrichová, Ph.D.

**Cíl práce:** Analýza komunikačních kanálů v bankovníctví a trendy v optimalizaci procesu.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Diplomová práce byla vyhodnocena v Odevzdej.cz.

Informace o nalezené podobnosti

Systém našel podobnost s ostatními dokumenty 25 %. Po přezkoumání vedoucí

Diplomové práce je možné konstatovat:

- shoda u prohlášení, klíčových slov, poděkování,
- zdroje literatury a další zdroje jsou uvedeny,
- text je přeformulovaný ze zdrojů literatury, internetových zdrojů, odkaz je i na přeformulované texty jiných závěrečných prací, podobné parafrázování, podobnost malá, střední, vysoká,
- opakují se podobné pasáže zobrazených zdrojových dokumentů.

Závěr:

- teoretická část je rešerší dostupných zdrojů,
- průzkum je vlastní, autentický,

- je formulováno vlastní vyhodnocení průzkumu, závěry a shrnutí výsledků autorky DP, diplomová práce není plagiát.

### **Dílčí připomínky a náměty:**

S nástupem inovativních platebních metod se sice zvyšuje komfort klientů a zkracuje doba provedení transakce, ovšem také se tím krátí doba, za kterou mohou peníze z účtu nenávratně zmizet. Pandemie covid-19 způsobila nárůst ve využívání elektronického bankovníctví a dalších online služeb, které finanční instituce poskytují svým klientům. Zvýšila se však bohužel také aktivita útočníků a kyberzločinců, kteří nastalé situace zneužívají. Phishing je jednou z podvodných technik tzv. sociálního inženýrství - manipulace lidí za účelem provedení nějaké akce nebo získání určité informace. Jeho cílem je vylákat z obětí útoku citlivé údaje - přihlašovací jména a hesla, čísla kreditních karet, rodná čísla atp.

Jaká doporučení navrhnete pro klienty?

### **Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Diplomová práce splňuje požadavky na ni kladené po stránce formální i obsahové. Cíl diplomové práce byl splněn.

Na základě dotazníkového šetření byl proveden průzkum u bank v České republice. Autorka se v DP zaměřuje na otázky, zda klienti dávají přednost novým, moderním způsobům komunikace se svojí bankou nebo zůstávají věrni tradičním způsobům a využívání moderních trendů v bankovníctví, které pomáhají optimalizovat daný proces.

Byly použity adekvátní metody s dostatečnou hloubkou analýzy.

### **Otázky k obhajobě:**

Respondenti dle průzkumu využívají služby převážně u velkých bankovních institucí, jaké úrokové sazby tyto banky nabízí u depozitních produktů? Jaké jsou úrokové sazby u menších bank?

Jakou úlohu má na finančním trhu Česká národní banka?

ČNB zvyšuje úrokové sazby, ale málo o tom s veřejností komunikuje a svou politiku vysvětluje. Může ČNB udělat více, aby veřejnost pochopila, že tato nepopulární opatření jsou potřeba a nutná?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: B**

**V Hradci Králové, dne 4. května 2022**

---

**podpis**