



## POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Bc. Martin Tomáš

**Název práce:** Chování spotřebitele základních bankovních služeb

**Autor posudku:** Ing. Ivan Soukal, Ph.D.

**Cíl práce:** Identifikace klientských profilů na trhu RBCS na základě segmentace spotřebitelů dle intenzity užití platebních účtů. Dalším cílem je porovnání těchto klientských profilů s ceníky bank v České republice a na Slovensku a ověření výsledků komparačních nástrojů.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Práce byla vyhodnocena v Odevzdej.cz (celková podobnost 1%). Práce není plagiátem.

### Dílčí připomínky a náměty:

K obsahové stránce nejsou žádné závažné připomínky. Menším komentářem je, že aplikace posuzovaná v práci na bankovnipoplatky.com již není nasazena. To ovšem není chyba autora. Drobným námětem je, že by byl přínosnější užší rozsah v ověřování výpočtu srovnávacích stránek a o trochu detailnější rozbor chyb ve srovnání. Právě kvůli velkému rozsahu není jasné, kde pravděpodobně došlo ve srovnávací k chybě a také tato část obsahuje občas drobné nepřesnosti. Samotné rozdělení na správný/chybný výsledek mohlo být rozpracováno do podoby škály: správný/pravděpodobný/zavádějící/chybný. U některých bank by to dovolilo podrobněji odlišit výsledek výpočtu. U mBank je např.

odpuštění poplatku za výběr z ATM až při částce výběru 1.500,- a na Slovensku 70 €. To je velmi pravděpodobné, ale nebylo to zkoumáno ve shlukování, resp. nešlo o část profilu. Proto by takový výsledek měl být hodnocen jako pravděpodobný nikoliv správný. Podobně u Fio, kde výběr z ATM cizí banky je zdarma až po výdaji 4.000,- kartou. Výsledek počítající se splněním nepravděpodobné podmínky je potom zavádějící typ a teprve výpočet, který opomenul započítat určitý poplatek, by byl chybný. U Unicredit ověření na Slovensku byl dosažen požadovaný obrat pro podmíněnou slevu poplatku za vedení, a tak vypočtené zpoplatnění mělo být nižší. U Prima banky není jasné, zda byl započten bonus 0,5 % z plateb kartou měsíčně jako podmíněná sleva na poplatku za vedení. Obecně mohlo být podrobněji řešeno nastavení podmínek pro četnost a objemy plateb, které na Slovensku hrají mnohem větší roli než v ČR. Defaultní nastavení srovnávacích stránek totiž zřejmě nemusí odpovídat průměrnému spotřebiteli. Některé podkapitoly teoretické části nejsou pak v práci využity. Sice kontextuálně patří do např. marketingového výzkumu, ale vzhledem k rozsahu práce není nutné jít za hranici později v praxi užitých metod. Závěrečným komentářem je, že zaokrouhlení na jedno desetinné místo by bylo více než dostačující u intenzity užívání služeb, viz např. obr. 61.

K formální stránce nejsou připomínky, kromě okrajové poznámky, že se užívá „prvky“ nikoliv „objekty“, když se hovoří o zkoumaném výběru z populace nebo o shlucích.

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

Cíl práce byl splněn. Práce výborně spadá do studovaného oboru. Po obsahové i formální stránce je práce zdařilá, komentáře jsou pouze okrajové. Autor v části analýzy dat aplikoval metody za hranicemi vyučovaných předmětů a svou částí vícerozměrné analýzy spadá spíše do budoucího oboru Data science. Autor pravidelně konzultoval především statistickou část a čas věnovaný vytvoření práce byl nadprůměrný, což se odráží i v rozsahu. Autor cituje uvedené zdroje, jejich struktura a počet je nadprůměrný a adekvátní zpracovávanému tématu. Práce je logicky členěna, grafy a tabulky jsou komentované a je přiložen jejich seznam.

Předložená práce splňuje požadavky na ni kladené po stránce formální i obsahové. Vzhledem k výše uvedenému navrhuji hodnocení A.

#### **Otázky k obhajobě:**

Jaké jsou dle autora možné příčiny vyšší chybovosti srovnávacích stránek?

Jaké jsou hlavní odlišnosti ve zpoplatnění na Slovensku proti České Republice?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: A**

**V Hradec Králové, dne 24. května 2018**

---

**podpis**