



## РЕЦЕНЗИЯ

От: **Проф. д-р Веселин Иванов Благоев**  
**Висше училище по мениджмънт, Варна**  
**Професионално направление 3.8. „Икономика“**  
**Научна специалност „Маркетинг“**

**Относно:** дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен „**доктор**“ по научна специалност „Маркетинг“ в Университет за национално и световно стопанство.

Основание за представяне на рецензията: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед № 107 от 25.01.2022 г. на Ректора на УНСС.

Автор на дисертационния труд: *Янко Александров Янков*  
Тема на дисертационния труд: *„Въздействие на регулациите върху маркетинговите практики във финансовите институции“*

### **1. Информация за докторанта**

Янков е роден през 1990 г. в София. Завършил е бакалавърска степен по специалност „Икономика“ в Университета Есекс, Великобритания, а магистърска степен по специалност „Бизнес администрация“ в УНСС.

В периода 13.03.2018 г.- 14.02.2022 г. съгласно Заповед на Заместник-ректора по научноизследователската дейност на УНСС № 852/21.03.2018 г. Янко Янков се обучава в редовна форма на докторската програма към катедра „Маркетинг и стратегическо

планиране“, факултет „Управление и администрация“ на УНСС по научна специалност „Маркетинг“.

От април 2013 г. Янков работи на различни позиции в структурите на Райфайзенбанк България. Понастоящем той е на длъжност Началник отдел „Ежедневно банкиране малки предприятия“ в Райфайзенбанк. Очевидно е, че натрупаният практически опит в банката в продължение на почти 10 години, както и проведените специализации в структури на банката във Виена, в т.ч. в областта на клиентското преживяване и банковото регулиране, е бил в някаква степен основание да обобщи наблюденията си и да се насочи към разработване на дисертационен труд в тази област. Опитът ми, както и на доста колеги, с които сме споделяли наблюденията си, показва, че мотивацията на докторантите, които познават проблематиката в детайли на база личен опит в бизнеса, в случая банка, е много силна и в съчетание с познаване на резултатите от предишни изследвания на други автори води до високи резултати.

Янко Янков владее английски, френски и испански езици, което му позволява свободен достъп до специализирана литература и свободна комуникация със специалисти от практиката и академичните среди у нас и в чужбина.

Съгласно разработения учебен план докторантът е положил успешно и в срок задължителните изпити и е защитил реферат по темата на дисертационния труд пред комисия от преподаватели от катедрата. На основата на получените препоръки това му е позволило да се прецизира методологията на изследването. Представен е необходимият по изискванията на ЗРАСРБ брой

публикации.

## **2. Обща характеристика на представения дисертационен труд**

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“. Той е в общ обем 120 страници основен текст, включващ пет глави и заключение, в т.ч. 7 графики и 17 фигури.

В дисертационния труд се характеризира с логична и методологически издържана структура, която отговаря на академичните норми.

Както е прието и очаквано, в увода се обосновава актуалността на проблема, степента на разработеност и основните елементи на проведената изследователска работа, в т.ч. обект, предмет, цел, задачи, методи на изследването, теза и обща структура на дисертацията.

В глава първа, озаглавена „Банковото регулиране“, дисертантът въвежда основните банкови регулации в сферата, предпоставката за тяхното възникване и цялостната им еволюция. Текстът се фокусира и върху ползите и разходите свързани с банковото регулиране, за да демонстрира обективната необходимост от въвеждането и прилагането му. Разгледано е накратко развитието на банковото регулиране във Франция и САЩ. Посочено е изследването на Барт, Нол и Райс (1997) за двата основни подхода в банковото регулиране в 15 държави. Посочено е, че развитието на банковите систем във всички водещи страни на практика се влияе от едни и същи фактори. В т. 2.3 са разгледани

ползите и разходите, свързани с банковото регулиране. Посочено е, че „финансирането е задължително свързано с риск и да се търси ниво на регулиране, което премахва всички рискове е невъзможно“ (с.22). Посочено е, че ограниченията върху банковите дейности смекчават последиците от кризите в страните, като тези от тях, които осигуряват цялостно покритие на застраховката на депозитите и прилагат строги изисквания за адекватност на банковия капитал, изпитват по-ниски производствени разходи при кризи (с.23). Направен е критичен анализ на ефектите от прилагането на Базел II, подкрепен с изводите от много релевантни публикации на водещи автори, което е достойнство на представения докторски труд.

В глава втора, озаглавена „Банковият мениджмънт и маркетингови практики“ е разгледан в детайли банковият маркетингов микс, както и са посочени разликите му с този от други отрасли. Докторантът разглежда елементите на маркетинг микса като особено важни за определяне на модела на поведение, който банката трябва да спазва - „клиентоцентричност“ посредством поставяне на клиента във фокуса във всички банкови дейности (с.30-33). Отделено е основно внимание на съвременни маркетингови практики в банковата сфера, която докторантът очевидно познава отлично. Посочено е, че банковият бизнес като цяло преминава много активно към изграждане на специални отношения с клиентите (маркетинг на взаимоотношенията, плурализъм в маркетинга и т.н.), съчетаващи транзакционния, мрежовия, сегментния и интерактивния маркетинг, както и кръстосани продажби, надграждащи продажби, игровизация и т.н. В

главата е засегната и проблематиката на потребителското поведение, което според докторанта следва да бъде анализирано и разбрано, за да се посрещнат на тази основа ефективно потребностите на клиента (с.34-40). Анализът на потребителското поведение е направен много добре (с.40-43).

Трета глава е посветена на поведенческата (бихейвиористичната) икономика, като първоначално са представени основните разлики между нея и класическата икономическа теория. Сравнителният анализ на основните направления в нея, по-специално във финансовата сфера, заедно с примери от основни публикации са изключително ценни от академияна (за преподаване във ВУ) и от практическа гледна точка (за прилагане от банките). Много ценно е отчитането на вътрешно-банковата удовлетвореност (тази на клиентите и служителите), необходимостта от това тя да бъде постигната, както и възможностите това да се случи чрез похвати от бихейвиористичната икономика. В детайли са предоставени най-основните поведенчески похвати/инструменти, чрез които според докторанта това може да бъде реализирано. В т.ч. са посочени социална проверка, подработка, рамкиране, претоварване на избора, ефект на котвата, персонализация и др. Представени са описателни примери и начини на употреба на всеки един от тях в банковата сфера. Много точно е посочена ролята на т.нар. ментално счетоводство (с.48-62). Трета глава е просто чудесна!

Четвърта глава, озаглавена „Банковите регулации и отражението им върху маркетинговите практики“ предоставя подробен преглед и анализ за тези регулации, които оказват най-

силно влияние в банковата сфера. Много интересен е погледът към възможностите те да бъдат успешно използвани като маркетингов инструмент. Освен регулирането от външни за една банка институции като ЕЦБ, БНБ и т.н., докторантът разглежда и вътрешното регулиране. Това е процес на три нива: вътрешен одит и нормативно съответствие на налаганите от регулаторните органи ограничения; управление на човешките ресурси; вътрешни процеси.

Пета глава „Интеграция на поведенчески похвати в маркетинговите практики“ представлява практико-приложната част на дисертацията. В нея първо е представена методологията и предпоставките на експерименталното изследване, което е организирано и проведено от докторанта. Представени и анализирани са резултатите от проучванията в България и в други държави, където банката има поделения. Изследването е проведено много професионално, с 800 клиента (от тях 400 в контролна група), за онлайн банкирането с 400 клиента, в т.ч. с контролна група от 200 респондента, а в Чехия са изследвани 1000 клиента, разпределени отново поравно в тестова и контролна групи. Въпросникът е разработен много професионално. Оформени са и практически предложения като необходимостта от организиране на обучения на тема поведенческа икономика сред банковите служители. Посочена е необходимостта да се преработят всички документи, с които работят клиентите и служителите. Посочва се и необходимостта от изпреварващо обучение по регулациите, които се очаква да бъдат въведени и предстои да окажат влияние в банковата сфера.

- **Оценка за актуалност на темата; целта; задачите; обекта; предмета; основната теза на дисертационния труд**

Дисертационният труд е посветен на актуална и значима проблематика за подобряване на ефективността и стабилността на банковия сектор в икономиката. Икономическите затруднения вследствие на социалната и здравна криза, промяната в конкуренцията на пазара, както и цялостната необходимост от промяна в управлението на банките с оглед на изменящите се условия за работа, в т.ч. по привличане на клиенти и превръщането им в лоялни партньори, правят изследването особено значимо.

Обект на изследването са променящите се маркетингови практики под въздействието на променящите се регулации и промените в потребителското поведение. Предметът на изследването са най-силно въздействащите регулации в банковата сфера, както по отношение на клиентите, така и на служителите. Целта на изследването е да се докаже, че с използването на похвати от поведенческата икономика, банката може да подобри ефективността на маркетинговите си кампании, при минимални разходи.

- **Използвана научна литература, оценка на осведомеността на дисертанта по разглежданата проблематика**

В дисертационния труд са използвани 226 информационни

източници, в т.ч. 210 източници научна литература на български, английски и френски език, 1 нормативен документ и 15 интернет източници. Представената научна литература, използвана за критичния анализ и методологията на изследването е подбрана много добре, което свидетелства за познанията на дисертанта по изследваните проблеми. Източниците, голяма част от които нови, са посочвани в текста много добре с оглед на целите на изследването. Анализирани са трудове на водещи автори в съответните области.

Впечатлява отличното познаване на нормативната уредба, в т.ч. националното законодателство, Базел II, европейски директиви и регламенти, свързани с регулирането в банковата сфера. Предложенията в дисертацията са в съответствие с тези разпоредби.

### **3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати**

Давам положителна оценка на получените от докторанта научни и научно-приложни резултати. Постигнатите в изследването резултати отразяват тезата. Настъпващите промени в маркетинговите практики в банковия сектор са представени, анализирани и оценени от гледна точка на ефективността много добре.

Първо, измененията в банковите регулации променят фокуса от транзакционен маркетинг към маркетинг на взаимоотношенията, от продукта към клиента. Директивата за съхранение на личните данни, третият стълб от регулативната рамка на Базелския



комитет, касаеща прозрачността на банковия бизнес и насоките за справедливо възнаграждение на банковите служители макар и косвено допринасят за повишаване на доверието на клиентите в институцията и мотивацията на работещите.

Второ, теорията на поведенческата икономика обяснява много по-добре начина на мислене на клиента и поведението му, като по този начин подпомагат при наличието на различни когнитивни стимули по-доброто предвиждане на реакциите и действията на потребителите.

Трето, ползването в комуникацията с клиента на похвати и инструменти от поведенческата икономика водят до значително подобрене ефективността на маркетинговите кампании както в банковата област, така и извън нея.

Методиката на изследването е добре подбрана като включва експериментални проучвания в областта на поведенческата икономика базирани на икономически и психологически принципи. Трябва да се отбележат големите извадки с тестови и контролни групи от 200 до 500 респондента. Това е много сериозна емпирична база. На тази основа са проверени различни хипотези. Задачите на изследването са постигнати, като в това число:

- е изследвана необходимостта от регулирането на банковата сфера и неговото въздействие върху маркетинговите практики при банките.

- анализирани са теоретичните концепции и хипотези, отнасящи се към банковия мениджмънт и съвременни маркетингови практики.

- теоретичната и практико-приложната част на поведенческата

икономика в банковия сектор са изследвани много задълбочено.

- изведени са елементи на поведенческата икономика, които оказват по-голямо въздействие върху клиенти и служители.

- предоставени са резултатите, от проведените от докторанта експериментални изследвания, свързани с прилагането на поведенческата икономика в банковата сфера.

#### **4. Оценка на научните и научно-приложни приноси**

Дисертантът е дефинирал четири изследователски приноса.

Към научните приноси отнасям систематизацията на приложение на принципите на поведенческата икономика в управлението на взаимоотношенията банка – клиент на основата на критичния анализ на литературните източници.

Приносите с практико-приложен характер са формулирани добре от докторанта, в т.ч.:

- Предложените практически решения за подобряване маркетинговото взаимодействие на една банка с нейните клиенти, чрез прилагане на методите на поведенческата икономика.

- Формулирани конкретни решения в резултат на изводите от експерименталното проучване, целящи подпомагане на практиката на търговските банки при управление на комуникацията в двете посоки - към клиенти и към собствените служители

- Адаптирана и апробирана е методика на експерименталното проучване, като в методиката са имплементирани похвати от поведенческата икономика.

Като цяло, резултатите от проведеното изследване и посочените от докторанта научни и научно-приложни приноси са

формулирани коректно и точно.

## **5. Оценка на публикациите по дисертацията**

На основа на елементи от работата докторантът е направил три публикации, които отразяват задълбочаването в детайлите на изследваната проблематика в процеса на обучението му в докторската програма. Две от тях са доклади на международни научни конференции, проведени през 2019 г.: „Равновесният лихвен процент и маркетинговата политика в банковия сектор“ и „Поведенческата икономика като метод за развитие на човешките ресурси и подобряване на удовлетвореността на служителите“. През 2020 г. е публикувал статията „Behavioural Economic Tools as a Way to Increase Customers' Response in the Banking Sector“. И трите публикации са в рамките на изследването и са на добро академично равнище. Както и дисертационния труд, те показват уменията на докторанта да представя позициите си с ясен, научен стил.

## **6. Оценка на автореферата**

Авторефератът е разработен съгласно изискванията. Той е в обем 26 страници, като в него коректно и в достатъчна степен са отразени тезата, изследователските задачи, обекта и предмета, съдържанието и структурата на дисертацията, получените резултати и предложенията на автора. Посочени са приносите и публикациите на докторанта.

## **7. Критични бележки, препоръки и въпроси**

Аз съм много доволен от качеството на изследванията и от представянето на анализите и резултатите от тях в представения труд. В бъдещите си изследвания може да се обърне повече внимание на вътрешните регулации в банковата сфера, като се изследва доколко те оказват влияние на маркетинговите практики. В т.ч. могат да се посочат управление на процесите по оказване на услугите, организация на човешките ресурси, вътрешен одит за нормативно съответствие. Те са коментирани като важни във връзка с предмета на изследване, но по тях може да се работи на основа на нови първични изследване.

Отчитайки факта, че докторантът работи в международна институция с клонова мрежа в много страни, би било интересно да се изследва влиянието на националните култури върху приемането на бихейвиристични подходи в клоновата мрежа и сред клиентската база.

Посочените препоръки не омаловажават представения дисертационен труд и по-скоро са идеи за бъдещи изследвания на докторанта.

## **8. Заключение**

Дисертационният труд изцяло отговаря на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото прилагане, Правилника за организация и провеждане на конкурси за придобиване на научна степен и за заемане на академична длъжност в УНСС.

Оценявам дисертационния труд „Въздействие на регулациите

върху маркетинговите практики във финансовите институции“ като разработен на високо научно ниво, написан е в отличен академичен стил. Докторантът е обработил голям брой първокласни източници по темата. Трудът отразява обективно получените резултати от проведеното научното изследване и представя заключенията и предложенията на докторанта за подобряване на дейността на банките.

С убеденост ще гласувам за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по научната специалност „Маркетинг“ на Янко Александров Янков.

гр. София

18.02.2022 г.

Подпис: 