



СТ А Н О В И Щ Е

От: *Проф. д-р Маргарита Йорданова Богданова*
Стопанска академия „Д. А. Ценов“ Свищов
Научна специалност „Планиране“

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

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

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

1. Информация за дисертанта

Дисертантът се е обучавал по докторска програма към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“ на УНСС, научна специалност „Маркетинг“ съгласно Заповед на Заместник-ректора по НИД на УНСС № 852 от 21.03.2018 г. Обучението е осъществено в редовна форма през периода 13.03.2018 г. до 14.02.2022 г.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертационният труд на Янко Янков е насочен към една трудна, но интересна за изследване област – въздействието на регулациите върху маркетинговите практики във финансовите институции.

Без никакво съмнение, темата е изключително актуална както от теоретична, така и от практическа гледна точка и, както коректно

отбелязва докторантът, не се очаква скоро тя да загуби своята релевантност. Това се дължи преди всичко на перманентната липса на устойчивост в банковата сфера, която вече не може да разчита на рационалния избор на „homo economicus“ и трябва да търси други инструменти за въздействие върху него.

Дисертационният труд е в обем от 120 страници основен текст. Разработката съдържа 7 графики и 17 фигури. Използвани са 226 източника (35 на кирилица и 191 на латиница).

Целта на изследването е да се разработи, предостави и оцени такъв модел на комуникация, който да отговаря на промените в банковата сфера вследствие регулаторните изисквания. Моделът поставя клиента в центъра на вниманието, но също така е ориентиран и към подобряване на служителската ангажираност, и то при разходването на минимален времеви и паричен ресурс.

Така поставената цел е тясно обвързана с останалите елементи на т.нар. изследователска решетка – задачите, обекта и предмета, изследователската теза, методологията, ограниченията на проучването, ясно дефинирани в уводната част.

Изследователската теза е адекватно формулирана. Тя загатва за нерешен проблем, свързан с необходимостта от повишаване ефективността на маркетингови кампании в банковия сектор и в същото време лансира потенциалното разрешение на този проблем – чрез интеграция на похвати от бихейвиористичната икономика с комуникационната политика на банките, като по този начин се създават условия за увеличаване на продажбите и повишаване ангажираността на клиентите, дори когато нямат интерес към покупка.

Фактът, че решението е постижимо с минимални разходи без съмнение би бил високо оценен от вземащите решение във всяка банкова институция.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Дисертационният труд е балансиран от гледна точка на големината на структурно обособените части. В първите три глави авторът въвежда читателя последователно в банковото регулиране, маркетинговите практики в банковия мениджмънт и в поведенческата икономика, като

обосновава концептуално последващите анализи чрез теорията за подтикванията (Nudge theory).

В четвърта глава е представено отражението на банковите регулации върху маркетинга в банковия сектор, което на пръв поглед очертава една строга ограничителна рамка на действие на банковите мениджъри. Но авторът, подхождайки творчески, открива в тази строга рамка пространство за допълнително развитие.

Еманацията на изследването е в последната – пета глава, където поведенческите похвати са интегрирани в маркетинговите практики на банковото обслужване и са представени резултатите от проведеното експериментално изследване.

Проучването съдържа необходимата количествена и качествена информация, която е анализирана с подходящи научни методи. На тази база са разработени съответните анализи, направени са изводите от тях и са дефинирани авторови предложения за преодоляване на установените противоречия.

Авторът е спазил правилата на научната етика при цитирането на литературните източници. Той показва добро владение на специфичната терминология по темата на дисертацията, дълбоко навлиза в технологията на използваните подходи и методи за анализ, успешно се справя с нелеката задача да комбинира няколко метода, за да изпълни задачите на проучването. Така той доказва наличие на компетенции за дефиниране на научно-изследователски проблем, провеждане на експериментално изследване, оценяване на резултатите от него и очертаване на нерешени или недостатъчно решени в практиката проблеми.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Научните и научно-приложни приноси са адекватно формулирани. Те са свързани с обогатяване на знанието, формулиране на конкретни решения, разработване на авторска методика и нейното апробиране в практиката. Приемам ги изцяло във вида, в който са формулирани, а именно:

- На основата на критичен анализ на литературните източници са изведени и систематизирани методи на приложение на принципите на

поведенческата икономика в управлението на взаимоотношенията "банка - клиент".

- Предложени са практически решения за подобряване маркетинговото взаимодействие на една банка с нейните клиенти, чрез прилагане на методите на поведенческата икономика.
- В резултат на изводите от експерименталното проучване са формулирани конкретни решения, целящи подпомагане на практиката на търговските банки при управление на комуникацията към клиенти и служители
- Адаптирана и апробирана е методика на експерименталното проучване, като в методиката са имплементирани похвати от поведенческата икономика.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

Докторантът има три самостоятелни публикации, издадени в България – два доклада на български език и една статия на английски език. По количество и качество тези публикации удовлетворяват минималните национални изисквания. Това е доказателство, че тезите на автора са достигнали до широката научна общност.

6. Оценка на автореферата

Авторефератът отразява точно и пълно труда. Той е разработен съгласно изискванията, съдържа всички необходими реквизити и представя в широка форма основните проблеми. Същият способства за придобиване на пълна представа за научната стойност и практическата приложимост на постигнатите научни и научноприложни резултати, в контекста на доказаната от автора изследователската теза.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Нямам сериозни критични бележки към автора. Смятам, че той представя едно завършено оригинално изследване, което заслужава адмирации за получените резултати.

Въпросът ми към автора е: Какви са недостатъците на предложения подход за въздействие върху поведението на клиентите?

Стандартната ми препоръка е свързана с публикуване в научни издания, реферирани и индексирани в световноизвестни бази данни с научна информация.

8. Заключение

Дисертационният труд се отличава с актуалност, самостоятелност, теоретична задълбоченост, методическа издръжаност и практическа насоченост. С него авторът се представя като сериозен и компетентен изследовател на теорията и практиката на банковото регулиране и на неговото въздействие върху маркетинговите практики. Самостоятелно е достигнал до изводи и обобщения, които допълват и обогатяват съществуващото знание и приложението на съществуващата теория при анализ на конкретни проблеми в маркетинговия мениджмънт. Тези достойнства напълно покриват изискванията на нормативната рамка в страната и в УНСС.

С пълна убеденост поставям категорична положителна оценка на дисертационния труд и предлагам на научното жури да присъди на Янко Александров Янков образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“.

15.02.2022

гр. Свищов

Подпис:

Проф. д-р Маргарита Богданова