

Вх. № РД-06-32/18.03.2024

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертационен труд
за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ по докторска програма
„Икономика и управление (търговия)“ на Икономически университет – Варна

Изготвил рецензията: доц. д-р Донка Димитрова Желязкова, Икономически университет – Варна, катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“, научна специалност „Икономика и управление (търговия)“.

Основание за написване на рецензията: Участие в състав на Научно жури, определено със Заповед на ректора на Икономически университет – Варна № РД-06-32/27.02.2024 г., по откритата процедура за защита на дисертационен труд, по професионално направление 3.8. „Икономика“, докторска програма „Икономика и управление (търговия)“, и първо заседание на Научното жури, проведено на 01.03.2024 г.

Автор на дисертационния труд: Тонина Величкова Янева, редовен докторант към катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“ на Икономически университет – Варна.

Тема на дисертационния труд: „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“.

I. Информация за докторанта

Докторант Тонина Величкова Янева се обучава в редовна форма на докторантура в област на висшето образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, по докторска програма „Икономика и управление (търговия)“ към катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“ на Икономически университет – Варна. Обучението в докторантура е през периода 2021 – 2024 г. Научен ръководител е доц. д-р Михал Стоянов. През периода на обучение индивидуалният докторантски план се изпълнява съгласно заложените дейности.

През 2008 г. докторантът придобива образователно-квалификационна степен „бакалавър“ по специалност „Икономика и управление на търговията“, а през 2010 г. и образователно-квалификационна степен „магистър“ по специалност „Търговски бизнес“ в Икономически университет – Варна. Представената от докторанта автобиография е основание за разбирането, че разработеното дисертационно изследване е резултат от теоретични познания и практически придобит професионален опит в сферата на застрахователното дело.

II. Общо представяне на дисертационния труд

Представеният за рецензиране дисертационен труд на тема: „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“ е Дисертационният труд е в обем от 286 страници, от които 236 страници основен текст и 22 страници приложения. Трудът е структуриран, както следва: увод – 5 страници, основен текст (три глави) – 222 страници, заключение – 6 страници, списък на литературните източници – 258 източника (115 на кирилица и 143 на латиница). В подкрепа на изложението са оформени 40 таблици и 39 фигури.

Разработката е със стандартна структура: увод, първа глава, озаглавена „Теоретични проблеми на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти“, втора глава, посветена на „Емпирично изследване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“, трета глава, очертаваща „Проблеми и насоки за усъвършенстване на електронната търговия със застрахователни продукти“, заключение, библиография и приложения. В използваната литература са посочени 258 източници, от които 101 са книги, статии и електронни сайтове на български език, останалите източници са на чужд език. Източниците са използвани и цитирани добросъвестно. Спазени са правилата на научната етика при съблюдаване на авторското

право.

Дисертационният труд на докторант Тонина Величкова Янева е представен във вид и обем, съответстващи на необходимите изисквания. Ръкописът показва, че дисертантът притежава способности за провеждане на самостоятелно научно изследване.

III. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

1. **Уводът** е добре структуриран, има ясно формулирани: цел, задачи, обект и предмет на изследване, теза, източници на информация и ограничения, които съпътстват разработването на дисертационния труд, което изчерпва в съдържателно отношение тази структурна единица.

2. В **първа глава** са разгледани теоретични постановки на проблеми, които съпътстват дигиталната трансформация в застраховането. Главата включва три параграфа, които разкриват същностни характеристики на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти, същността и особеностите на търговията със застрахователни продукти в електронна среда и се представя методика за изследване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукт. Първият параграф включва три подпараграфа, имащи за цел да изяснят понятийния апарат в областта на дигиталната трансформация в застраховането и факторите, които оказват влияние върху този процес, както и да проучат основните технологични иновации в застраховането и трансформацията на бизнес модела в избраната предметна област. В резултат на задълбочен теоретичен обзор докторантът извежда на с. 16 собствена дефиниция за понятието „дигитална трансформация на търговските дейности в застраховането“, което е основен момент в настоящия дисертационен труд, предвид неговата основна цел да се оцени въздействието на дигиталната трансформация върху индикаторите на фирменото представяне на застрахователите и да се дадат насоки за повишаване на ефективността от имплементирането на цифровите технологии и тяхната устойчивост. Този теоретичен момент може да бъде признат като принос на докторанта.

Обзорът на теоретичните аспекти на разглеждания процес на дигитална трансформация продължава с проследяване на основни технологични иновации в застраховането, очаквани резултати и изисквания. В резултат се достига до обобщението кои са основните съвременни технологии с най-голям потенциал за приложение в застраховането, систематизират се ползи и възможности от приложението на основни информационни технологии в застраховането (табл. 1, с. 23), изведени са особености и характеристики на цифрови технологии и се достига до извода, че съществува необходимост от комплексна дигитална стратегия и внедряването на цифровите инструменти в застраховането изисква интегриран подход поради силна взаимозависимост на дигиталните технологии.

Проучването на същността и особеностите на дигиталната трансформация в застраховането продължава с трансформиране на бизнес модела в застраховането и се достига до изводи, които представят дигиталната трансформация при търговията със застрахователни продукти като еволюционен процес, а успешната застрахователна дигитална стратегия като изискваща лидерско управление на процесите, като в дисертантът достига и до заключението, че съществува необходимост от извеждането на критерии за позициониране на застрахователните компании според нивото на дигитална зрялост, на база които да се избере ефективен бизнес модел.

Вторият теоретичен параграф на дисертационния труд насочва вниманието към същността и особеностите на търговията със застрахователни продукти в електронна среда, където се очертава една устойчива тенденция към значителни инвестиции на застрахователните компании в процеси, които да повишат достъпността на клиентите до застрахователни услуги в електронна среда. Цифровите платформи и системи се представят като предпоставка за създаване на нови директни канали за продажба при ограничаване ролята на агенти и брокери, а разширеното приложение на омниканалните и многоканални възможности в продажбения процес се разглежда като източник на потребителска лоялност в застрахователния бизнес.

Теоретичната глава от дисертационния труд завършва с методика на изследването на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти. Този параграф на първа глава е посветен на показатели за оценка и модели за анализ на дигиталната трансформация в застраховането, където обобщено са представени показатели за измерване на дигитализацията, диференцирано на шест нива: дигитална икономика, дигитално общество, дигитална индустрия, дигитална организация, дигитален клиент и дигитални инвестиции. Паралелно с това са представени примери за ключови показатели за измерване на постигнатата степен на дигитализация по стратегически области, адаптиран е индексът Industry Digitalization Index (IDI), представен е Модел за оценка на степента на цифровизация на дистрибуцията на застрахователни продукти, предложен от Carpiello, разгледан е и анализ на развитието на съвременния застрахователен бизнес в Украйна.

3. Във **втора глава** авторът определя степента на дигитално развитие на българските застрахователни компании, които към м. февруари на 2022 г. са 23 общозастрахователни дружества и 10 животозастрахователни компании. Нагледно са представени резултати от проучване, проведено в периода 29.05.2022 г. – 31.07.2022 г., което проучване в рамките на този период показва: позициите на застрахователните компании в България по степен на дигитализация, най-предлаганите продукти за продажба през дигитални канали от застрахователни компании в България, онлайн завеждане на претенции по продукти. Графично се представят данни на Комисията за финансов надзор относно пазарния дял в общо застраховане за първите пет по дигитален напредък застрахователни компании в България, пазарния дял в животозастраховане за първите четири по дигитален напредък застрахователни компании в България, дял от премийния доход на най-продаваните застрахователни продукти през дигитални канали и пр.

Изследователският процес продължава с анализ на тенденциите на развитие на показателите брутна премия, аквизиционни разходи и програмни продукти за пет български застрахователя и със сравнителен анализ на тенденциите в тяхното развитие с подбрани европейски организации от Германия през периода 2012 – 2021 г., както и с анализ на влиянието на дигитализацията на продажбите върху показателите за финансово представяне на застрахователните компании.

В последния параграф на втора глава се прави оценка на влиянието на дигиталната трансформация при продажбата на застрахователни продукти върху потребителска удовлетвореност и лоялност. Авторът провежда самостоятелно анкетно проучване за влиянието на социодемографските характеристики на потребителите върху покупката на застраховки през дигитални канали и изследване връзката „удовлетвореност от дигиталните дистрибуционни канали в застраховането – лоялност на потребителите“ и влиянието на възприеманите ползи от използването на онлайн канал за закупуване на застраховки върху равнището на клиентската лоялност.

4. **Трета глава** от дисертационния труд очертава някои „Проблеми и насоки за усъвършенстване на електронната търговия със застрахователни продукти“, декомпозирани в три основни насоки.

В първия параграф вниманието е насочено в две направления: дигитализация и регулаторни оптимизации в застраховането и към ролята на дигитализацията за постигане на устойчивост. В хода на своите съждения авторът констатира, че „Застрахователите в България на този етап не се възползват пълноценно от възможностите за нови форми на комуникация с клиентите, които предлага Интернет и новите технологии“ и счита, че CRM е мощен инструмент за повишаване на лоялността и подобряване на омниканалното клиентско преживяване.

Перспективите за устойчиво развитие пред застрахователния бизнес в България авторът свързва с: потенциала, който разкрива дигиталната промяна за популяризиране на инвестиционни продукти и с произтичащите от това възможности за принос на инвеститорите към по-устойчиво бъдещо развитие; ролята на застрахователният сектор като източник на финансови средства в кризисни ситуации, свързани с климатичните промени, природни бедствия, здравни пандемии и др.

В обобщение авторът изразява мнение, че „цифровизацията съдейства за

подобряване достъпа до застрахователни услуги и повишаване информираността и знанията за различните видове рискове в световен мащаб“ и свързва ключовите цели в това направление с използване на иновативните технологии, целящи осигуряване на достъпно покритие за различните видове риск и обезпечаване на ефективен ликвидационен процес; приложение на умни устройства и интелигентни технологии за анализ и усъвършенстване познанията за видовете риск; разработване на най-добри цифрови практики, интегриране на етични аспекти в дигиталния застрахователен бизнес и предоставяне на решения за управление на рисковете на цифровите общества.

Вторият параграф на трета глава разкрива проблеми и насоки за изграждане на потребителско доверие и удовлетворяващо клиентско преживяване. Тук авторът систематизира някои проблеми и търси тяхното решение в следните направления: Повишаване на информираността и асистирани дигитални продажби в застраховането; Сигурност на плащанията; Сигурността на съхранение на данните в онлайн среда; Повишаване на ангажираността в дигитална среда; Персонализация на офертите; Подобряване на системата за приемане, обслужване и разрешаване на жалби и оплаквания.

Третият параграф е посветен на „Предизвикателствата пред високотехнологичното застраховане“. В изложението авторът застъпва идеята, че „Застрахователните компании трябва все по-активно да бъдат ангажирани в разработването на конкретна политика по околната среда и имплементирането на показатели, отчитащи прилагането на принципите, залегнали в Политиката за климатични промени“. В подкрепа на тази позиция са систематизирани показатели, отчитащи дигитализацията в застраховането и прилагането на принципите, залегнали в Политиката за климатични промени и е разработен алгоритъм за въздействие върху ефектите от дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти.

В **заключителната част на дисертационния труд** докторантът систематизира основни изводи и обобщения, до които достига в рамките на проведеното научно изследване, както и представя своите по-важни теоретични и практико-приложни приноси моменти, сведени до пет основни.

Приведеното дотук дава основание за **преценката**, че дисертацията покрива изискванията за структура и съдържание на разработка от такъв характер и може да се определи като завършен научен продукт с достатъчно убедителни доказателства за научни резултати.

Стилът при разработването на дисертационния труд е подчертано научен, изложението следва строго определена логика, която поэтапно води до изпълнение на поставените задачи и до постигане на заложената от докторанта цел. Литературните източници са използвани от автора добросъвестно и коректно.

Съпътстващият дисертацията **авторреферат**, в обем от 50 страници, обхваща целия дисертационен труд и изгражда явна представа за теоретичните обобщения, до които достига докторантът, както и за неговите достижения в изследването на избрания обект. Систематизирани са приносите, които авторът счита, че неговият дисертационен труд притежава. Коректно се представят публикациите, които правят публично достъпни изследванията, извършени в хода на разработката на дисертационния труд.

IV. Идентифициране и оценяване на научните и научно-приложните приноси в дисертационния труд

Представената справка за приносите в дисертационния труд съдържа пет приноси момента, което е в съответствие с чл. 6, ал. 3 от ЗРАСРБ. Два от формулираните приноси са изцяло теоретични, един е с методологичен характер и два са с подчертана практическа насоченост.

Теоретичните приноси са свързани с: (1) изяснени са съдържателни характеристики на дигиталната трансформация, с акцент върху предимствата и предизвикателствата пред търговията със застрахователни продукти; (2) разработен и аргументиран е концептуален изследователски модел за анализ на директния ефект при дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти върху финансовото представяне на

застрахователите, както и индиректното влияние, изразено посредством клиентската лоялност.

Методологичният принос касае: (3) систематизиране на показатели, с чиято помощ може да се изследва напредъка в дигиталната трансформация на търговските дейности в застраховането.

Приносите с практически насочен характер се откриват в: (4) проведеното емпирично пазарно проучване и оценката на влиянието на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България върху потребителската удовлетвореност и лоялност; (5) формулиране на конкретни препоръки с практико-приложен характер за подобряването на търговския процес със застрахователни продукти в дигитална среда в съответствие с принципите за устойчиво бизнес развитие и съвременно застраховане, в измерения, свързани с изграждането на потребителско доверие в дигиталното застраховане и предоставяне на удовлетворяващо клиентско преживяване.

Посочените от докторанта приноси в дисертационния труд могат да се определят като действителни и допълващи в определена степен основно теоретико-практическо познание по конкретен научен проблем.

VI. Публикации и участие в научни форуми

Представеният към документите списък на публикациите на докторант Тонина Величкова Янева е основание за преценката, че той покрива минималните национални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“ по реда на ППЗРАС в Р България. Докторантът е автор на 5 самостоятелни публикации – 3 статии (две на английски език и една на български език), публикувани в научното издание „Известия на съюза на учените – Варна“, серия „Икономически науки“. Докторантът участва с 2 самостоятелни научни доклада на български език – единият доклад от участие в международна научна конференция на тема: Търговия 5.0: дигитализация и/или хуманизация, а другият е от участие в Кръгла маса на тема: „Защитата на личните данни и дигитализацията – предизвикателства и перспективи“.

Отчетените публикации са в реферирани издания и оповестяват по-значими резултати от проведеното дисертационно изследване.

VII. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата

В дисертационния труд и автореферата, разработени от докторант Тонина Величкова Янева, не открих белези на плагиатство и некоректно ползване на чужди текстове. При композиране на дисертационната разработка докторантът се придържа към правилата на научната етика. Спазени са изискванията за библиографско цитиране и позоваване.

VIII. Критични бележки и препоръки

Дисертационното изследване на докторант Тонина Величкова Янева е проведено добросъвестно. Без да се подлагат на съмнение основните качества на дисертационния труд, по представения за рецензиране материал могат да се направят някои бележки и препоръки:

1. В теоретичен, а и в практико-приложен план би представлявало интерес да се задълбочи проучването и да се проследят процесите на дигитализация на търговията със застрахователни продукти, които протичат в обсега на цялата верига на доставки, защото към момента се наблюдава ограничаване на изследователския интерес до физическите лица. Това означава, че например каргозастраховането, застраховането на ДМА в различните стопански сфери и пр. не са разгледани, а те вероятно формират немалка част от приходите на застрахователните компании и са засегнати от дигиталните промени по свой специфичен начин и в значителна степен, предвид особеностите на задължителните и доброволни застрахователни продукти, които се предлагат на пазара. Този момент вероятно

трябва да намери отражение при формулиране на ограниченията, които съпътстват разработката, за да има яснота относно избора на физическите лица пред юридическите.

2. В края на всеки параграф се представят обобщения на автора, които предвид обема на изложението, на което стъпват с теоретичен и изследователски характер, могат да бъдат разширени и задълбочени, за да се подчертае авторската позиция.

IX. Въпроси към дисертанта

Относно дисертационния труд интерес представлява позицията на автора по следните въпроси:


1. По експертна оценка на докторанта може ли да се прецени дали ритъмът на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България е изоставащ или изпреварващ спрямо този в останалата част на Европа и света? Кое придава на българския застрахователен пазар уникалност и променя динамиката на неговото развитие спрямо останалите пазари?
2. Правилно ли е да се твърди, че предложената от докторанта методика е наистина широко приложима? Можете ли да посочите конкретно други стопански области, в които е възможно тя да се апробира адекватно и до каква степен се налага тази методика да бъде адаптирана, предвид спецификата на застрахователното дело? При една такава апробация, според Вас кои етапи от методиката се отличават с висока степен на универсалност и кои са строго специфични и приложими единствено в областта на застраховането? Доколко тази методика може да бъде адаптирана за целите на застраховането, касаещо стопанските субекти?
3. Доколко е възможно и икономически оправдано според докторанта, да се адаптират процесите на дигитална трансформация в търговията със застрахователни продукти на база различия в ценностите и поведението на отделните генерации крайни потребители, с оглед осигуряване на желаното от тях преживяване? И как трябва да се подхожда към различните поколения – Baby boomers, Gen X, Millennials & Gen Z?

X. Заключение

Представеният дисертационен труд на тема „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“ представлява завършено научно изследване по актуална и значима тема за икономическата теория и практика. Дисертационната разработка е структурирана по възприетите в страната академични стандарти. Научният труд покрива изискванията на ЗРАСПБ и правилниците за неговото прилагане.

Това ми дава основание с пълна убеденост да гласувам „за“ присъждане на **Тонина Величкова Янева на образователната и научна степен „доктор“** в професионално направление 3.8. „Икономика“ по докторска програма „Икономика и управление (търговия)“ и да предложи на уважаемото Научно жури да вземе положително решение.

Дата: 18 март 2024 г.
гр. Варна

Изготвил рецензията: 
(доц. д-р Донка Желязкова)

Рецензия

за придобиване на ОНС „доктор“
по обявена процедура от Икономически университет – Варна

1. Обща информация

Изготвил рецензията: доц. д-р Светослав Илийчовски, катедра „Търговски бизнес“ при Стопанска академия „Д. А. Ценов“ – Свищов

Основание за написване на рецензия: заповед на Ректора на Икономически университет – Варна № РД-06-32/27.02.2024 г., по открита процедура за защита на дисертационен труд

Автор на дисертационния труд: Тонина Величкова Янева, докторант към катедра „Икономика и управление на търговията“ при ИУ - Варна

Тема на дисертационния труд: „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“

2. Данни за дисертанта

Тонина Величкова Янева е родена през 1985 г. Средното си образование завършва в Първа езикова гимназия през периода 2000-2004 г., с английски и немски език. Придобива висше образование в Икономически университет Варна, специалност „Икономика и управление на търговията“, бакалавърска степен 2004-2008 г. Завършва магистърска степен в специалност „Търговски бизнес“ към ИУ – Варна.

От 2008 г. до момента работи към ДЗИ „Животозастраховане“ ЕАД, ДЗИ „Общо застраховане“, на длъжност Експерт „Животозастраховане“.

Тонина Янева е зачислена в редовна докторантура в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Икономика и управление (търговия)“ към катедра „Икономика и управление на търговията“ при ИУ Варна, за срок от 3 год., считано от 01.03.2021 г. до 01.03.2024 г. с научен ръководител доц. д-р Михал Стоянов.

Изпълнени са дейностите по индивидуален докторантски план. На първо място, положени успешно са четири изпита:

- ✓ Английски език – 19.04.2021 г. с оценка Много добър 5;
- ✓ Икономика на търговията – 22.06.2021 г. с оценка Отличен 6;
- ✓ Икономика на предприятието – 23.09.2021 г. с оценка Отличен 5,50;
- ✓ Основи на научните изследвания – 18.11.2021 г. с оценка Отличен 6.

На второ място, съгласно индивидуалния докторантски план са отчетени преподавателска и експертна дейност. Докторантът е ръководил упражнения по дисциплината „Управление на търговските операции“. Като експерт е отчетена лекция на тема „Застрахователни посредници“ пред студенти редовно обучение, специалност „Икономика и търговия“.

На свое заседание Катедрения съвет на катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“ от 20.02.2024 г. е взел решение за откриване на процедура за защита на дисертационен труд на тема „Дигитална трансформация на търговията със застрахователни продукти в България“. Приет е отчетът за кредитите за периода на

обучение в докторантура и решение за отчисляване на редовен докторант Тонина Величкова Янева. На същото заседание са предложени и членовете на научното жури.

Налице е заповед на Ректора на Икономически Университет Варна РД 17-51/26.02.2024 г. за отчисляване на Тонина Величкова Янева от редовна докторантура, обучение финансирано от държавата, в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки“, професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Икономика и управление (търговия)“ към катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“ при ИУ Варна с право на защита и последващо откриване на процедура за придобиване на ОНС „доктор“, считано от 01.03.2024 г.

3. Общо представяне на дисертационния труд

Дисертационният труд е в обем от 286 страници, от които 236 страници основен текст и 22 страници приложения. Трудът е структуриран, както следва: увод – 5 страници, основен текст (три глави) – 222 страници, заключение – 6 страници, списък на литературните източници – 258 източника (115 на кирилица и 143 на латиница). В подкрепа на изложението са оформени 40 таблици и 39 фигури.

Структурата на дисертационния труд е съобразена с темата на изследване, добре балансирана и логически обвързана. Правилно е възприета линията на изложение – теоретични проблеми на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти, емпирично изследване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България, проблеми и насоки за усъвършенстване на електронната търговия със застрахователни продукти. Изследваната специфична научно-приложна материя и проблематика е представена детайлно и обосновано, в логическа последователност.

4. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Основната цел, изследователската теза и задачите, формулирани в уводната част, са уместни и обосновани, което в голяма степен предопределя системния характер на изложението. Обектът и предметът на изследването са ясно и точно дефинирани.

Структурата на отделните части на дисертационния труд е добре балансирана. **Първа глава** има теоретичен характер – насочена е към изясняване същностните характеристики на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти. В хода на изследването са разгледани множество дефиниции за дигитална трансформация и на тяхна база е изведено авторово определение. Детерминирани са факторите, от които зависи успешната дигитализация в застрахователните компании. Обобщавайки знанието в тази област, те са сведени до три основни – човешки фактор, технологичен фактор и фактор на лидерско управление. Според автора те трябва да се разглеждат комплексно и в тясна взаимовръзка, като непременно се отчита и ролята на държавата, в която оперират компаниите. Извършеният теоретичният обзор позволява на докторанта да направи изводи относно основните технологични иновации, приложими в застраховането: приложение на големи база данни, изкуствен интелект, облачни изчисления, блокчейн технологии. Очакваните резултати от внедряването на новите технологии в застраховането са: повишаване на ефективността на търговската дейност чрез подобряване и ускоряване на търговския процес; увеличаване на премийния приход и снижаване на разходите; подобряване на клиентското

преживяване; стимулиране на проактивно поведение в застрахователните компании, чрез предоставяне на решения, свързани с екологичната и социалната устойчивост.

На втора място са изяснени същността и особености на търговията със застрахователни продукти в електронна среда. На основата на теоретично обобщаване особеностите на онлайн търговията със застрахователни продукти докторантът формулира изводи относно възможностите и положителните страни от нейното приложение.

За целите на разработката, дисертантът е разработил и адаптирал концептуален модел за анализ на директния ефект на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти върху финансовото представяне на застрахователите, както и за индиректното влияние на този феномен чрез клиентската лоялност. Подбрани са специфични показатели за оценка въздействието на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти върху резултата от застрахователната дейност – брутен премиен приход, аквизиционни разходи, стойност на софтуера.

Втора глава на дисертационния труд представя емпирично изследване на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България. Отчетена е степента на дигитално развитие на българските застрахователни компании, като за целта са проучени 22 компании и период на изследване от 29.05.2022 г. до 31.07.2022 г. В дисертационния труд е разработен и приложен модифициран модел за определяне степента на дигитализация на българските застрахователни компании. Той е фокусиран върху онлайн продажбите на застраховки и възможностите за дигитално следпродажбено обслужване.

Анализирана е тенденцията на развитие на избраните специфични показатели – брутна премия, аквизиционни разходи и програмни продукти при подбраните пет български застрахователи за периода 2012-2022 г. Паралелно, развитието на същите показатели е изследвано за топ четири европейски компании. Съображението за десетгодишната продължителност на периода на оценка и анализ е необходимостта да се открият възможните фази в развитието на дигитализационната трансформация в застрахователния сектор по отделни водещи компании от застрахователния пазар в България.

Осъществена е оценка на влиянието на дигиталната трансформация при продажбата на застрахователни продукти върху потребителската удовлетвореност и лоялност. За целта е извършено проучване на основните възприемани ползи от потребителите, закупили застраховка през цифров канал, проучване на влиянието на социо-демографските характеристики на потребителите върху покупката на застраховки през дигитални канали.

В **трета глава** на дисертационния труд са представени проблеми и насоки за подобряване на търговския процес със застрахователни продукти в дигитална среда. Докторантът, на база извършеното изследване във втора глава, достига до извода, че осъществяването на търговския процес със застрахователни продукти в онлайн среда е свързано с редица трудности. Част от тях е възможно да бъдат преодолени с по-мощни финансови инвестиции и стратегически партньорства, като влияние оказват професионализмът и находчивостта на висшия мениджмънт на конкретната застрахователна компания. Други проблеми произтичат от строго регулираното естество на застрахователния бизнес. Стимулирането на устойчиво развитие в

застраховането изисква своевременни регулаторни оптимизации, които да отразяват дигиталните иновации.

На база извършения теоретичен обзор, както и въз основа на резултатите от проведеното авторско проучване, са очертани няколко основни области, които изискват подобрене в сферата на клиентското обслужване и изживяване в застраховането:

- Повишаване на информираността и асистирани дигитални продажби в застраховането.
- Сигурност на плащанията.
- Сигурността на съхранение на данните в онлайн среда.
- Повишаване на ангажираността в дигитална среда.
- Персонализация на офертите.
- Подобряване на системата за приемане, обслужване и разрешаване на жалби и оплаквания.

Докторантът предлага визията на застрахователите да се инкорпорира с вижданията на всички заинтересовани страни и на практика да бъде реализирана чрез:

- разработване на механизми за оценка на ефекта от приложението на дигиталните технологии върху цялостното представяне на застрахователната компания, включително и върху клиентската удовлетвореност;
- идентифициране на новите рискове и възможности, произтичащи от цифровизацията;
- активизиране ролята на застрахователите при управление на социалните и екологични рискове;
- участие в стратегически партньорства за постигане на цифрово превъзходство и отличимост, в съчетание с инициативи, интегриращи концепцията за корпоративна социална отговорност;
- „хуманизиране“ на цифровото преживяване.

Изложението на дисертационния труд се характеризира с изчерпателност, аргументираност и яснота, като в структурно отношение отговаря на основните изисквания за неговото оценяване.

Приложеният автореферат в обем от 50 страници съдържа основните моменти от дисертацията и отговаря на изискванията.

5. Идентифициране и оценяване на научните и научно – приложните приноси в дисертационния труд

На основата на извършени теоретични и практически изследвания се извеждат следните по-значими приноси на дисертационния труд:

1. Посредством теоретично изследване и обобщаване на становища на редица автори и специалисти, свързани със същността на дигиталната трансформация, са изяснени нейните съдържателни характеристики, с акцент върху предимствата и предизвикателствата пред търговията със застрахователни продукти, въз основа на което е изведена авторова дефиниция на категорията „дигитална трансформация“ в застраховането.

2. Разработен и аргументиран е концептуален изследователски модел за анализ на директния ефект при дигиталната трансформация на търговията със застрахователни

продукти върху финансовото представяне на застрахователите, както и индиректното влияние, изразено посредством клиентската лоялност.

3. Чрез подбрани специфични показатели се изследва напредъка в дигиталната трансформация на търговските дейности в застраховането, като е извършено сравнение с водещите европейски застрахователи и е конструирана модифицирана рамка за оценка на достигната степен на дигитализация в застрахователните компании в България.

4. На база на проведеното емпирично пазарно проучване и с помощта на акумулирана първична информация е осъществена оценка влиянието на дигиталната трансформация на търговията със застрахователни продукти в България върху потребителската удовлетвореност и лоялност.

5. Въз основа на открити основни проблеми при осъществяването на търговския процес със застрахователни продукти в дигитална среда са формулирани конкретни препоръки с практико-приложен характер за подобряването му, в съответствие с принципите за устойчиво бизнес развитие и съвременно застраховане, в измерения, свързани с изграждането на потребителско доверие в дигиталното застраховане и предоставяне на удовлетворяващо клиентско преживяване.

6. Публикации и участие в научни форуми

В съответствие на количествените изисквания по чл. 35, ал. 1, т. 1-4 от Правилника за развитие на академичния състав в Икономически университет – Варна и във връзка с чл. 2б, ал. 2 и ал. 3 на Закона за развитие на академичния състав в Република България кандидатите трябва да отговарят на минималните национални изисквания за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ – 30 точки.

Съгласно Справка-Декларация, представена от Тонина Величкова Янева, тя е представила списък от 5 публикации в раздел „Статии и доклади, публикувани в нереферирани списания с научно рецензиране или публикувани в редактирани колективни томове“ – 50 точки.

1. Yaneva, T. 2021. Digital Transformation of Insurance Sector. *Izvestia Journal of the Union of Scientists – Varna Economic Sciences Series*, 10(1), pp. 97-104. (научна статия).

2. Янева, Т. 2021. Дигитална трансформация на здравето застраховане в контекста на защита на личните данни. Кръгла маса „Защитата на личните данни и дигитализацията – предизвикателства и перспективи“, 1 октомври 2021 г., Варна, Наука и икономика Икономически университет – Варна, с. 180-189. (научен доклад).

3. Yaneva, T. 2022. Research of the Digital Transformation in Bulgarian Insurance Companies. *Izvestia Journal of the Union of Scientists - Varna Economic Sciences Series*, 11(2), pp. 205-214. (научна статия).

4. Янева, Т. 2023. Подобряване на клиентското преживяване – дигитализация и/или хуманизация на търговията със застрахователни продукти. Търговия 5.0 - дигитализация и/или хуманизация: Международна научна конференция, посветена на 70 години от създаването на катедра „Икономика и управление на търговията и услугите“ (1953-2023 г.) и 75 години от началото на обучението в специалност „Икономика и търговия“ (1948 – 2023 г.), 13 октомври 2023, Варна, Наука и икономика Икономически университет – Варна, с. 341-348. (научен доклад).

5. Yaneva, T. 2023. Research on customer satisfaction and loyalty from the use of digital channels for purchasing insurance products in Bulgaria. Izvestia Journal of the Union of Scientists - Varna, 12(1), pp. 262-273. (научна статия).

7. Констатирано или неконстатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата

Не е констатирано плагиатство в дисертационния труд и автореферата.

8. Критични бележки и препоръки

Препоръчително е, когато се правят изчисления и се използват различни показатели, коефициенти и др., формулите да се представят на един език – на български или на латиница.

9. Въпроси към дисертанта

1. Възприемат ли потребителите на инвестиционни застраховки подборът и управлението на фондовете да се осъществяват на база изкуствен интелект?

2. Важната ролята на служителите при имплементирането на технологии в застрахователната дейност, автоматизацията на повтарящите се операции, усъвършенстването на процесите, повишаване качеството на търговското обслужване, предполага и по-висока тяхна компетентност. Какви специфични знания, умения следва да притежават, за да отговорят на съвременните изисквания при търговията със застрахователни продукти? Проучваните застрахователни компании какви стъпки предприемат в тази посока?

3. Възможно ли е Показатели, отчитащи дигитализацията в застраховането и прилагането на принципите, залегнали в Политиката за климатични промени, да бъдат прилагани и за други сфери?

10. Заключение

Общата ми оценка за дисертацията е положителна. Тя отговаря на изискванията на Закона за развитието на Академичния състав в Република България и на Правилника за неговото приложение. Кандидатът притежава задълбочени теоретични знания, има способност за самостоятелни научни изследвания, прави аргументирани изводи и обосновани предложения и препоръки, като допринася за развитието на науката по изследвания проблем. Разработката притежава характеристики на цялостно и завършено научно изследване. Предлагам на уважаемите членове на научното жури на **Тонина Величкова Янева да бъде присъдена образователната и научна степен „доктор”** по докторска програма „Икономика и управление (търговия)”

гр. Свищов,
22.03.2024 г.

Изготвил рецензия

(доц. д-р С. Величовски)