

## СТАНОВИЩЕ

Вх. № 7220-146/11.01.2020г.

от член на научно жури за придобиване на образователна и научна степен „доктор” по научна специалност „Финанси, парично обращение, кредит и застраховка”, професионално направление 3.8. „Икономика”

### 1. Обща информация

*Изготвил становището:* доц. д-р Данчо Христов Петров, катедра „Финанси” при Икономически университет – Варна.

*Основание за написване на становището:* заповед РД-06-4025/16.12.2019 г. на Ректора на Икономически университет – Варна и решения от заседанието на научното жури от 17.12.2019 г.

*Автор на дисертационния труд:* Радина Димитрова Момчилова

*Тема на дисертационния труд:* „Клиентската миграция в дребното банкиране - измерения, фактори, състояние в България“

### 2. Общо представяне на дисертационния труд

Представеният за защита дисертационен труд се състои от 246 стандартни страници, от които 209 страници изложение и 37 страници с приложения. Структуриран е в три глави, които съдържат 29 таблици и 46 фигури. Списъкът с литературни и информационни източници включва 314 източника (51 на кирилица и 263 на латиница).

От гледна точка на количествени параметри дисертацията отговаря на изискванията на чл. 27, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за развитие на академичния състав в Република България.

### 3. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд

Изложението на дисертационния труд е структурирано в три глави с по 3 или 4 параграфа във всяка от тях. Налице е баланс в обема на отделните глави, параграфите и подпараграфите в тях.

Аргументирана е актуалността на темата и нейния интердисциплинарен характер. Същевременно се акцентира върху факта, че проблемите с клиентската миграция са един от недостатъчно изследваните проблеми в теорията и практиката на съвременното търговско банкиране. Липсата на цялостни и задълбочени изследвания по тази проблематика е предизвикателство по отношение на приложения в дисертацията научен подход и методологически инструментариум. В тази връзка считам, че докторант Радина

Момчилова демонстрира по убедителен начин не само своя афинитет към прилагане на иновативни научни подходи, но и възможностите си да провежда самостоятелно научно изследване.

В теоретичната част на дисертацията са проучени резултатите от много публикации, пряко или косвено свързани с изследваната проблематика. В тази част от дисертационния труд докторантът ни убеждава, че умее да систематизира, анализира и обобщава мнения и концепции на различни автори. Въз основа на това докторант Радина Момчилова успява да формулира собствени изводи и да предложи дефиниране на явлениято „клиентска миграция в банковата сфера“. Изследователското търсене се фокусира и доразвива в разкриване на връзките и взаимодействията между клиентската миграция и термините „клиентска лоялност“, „задържане и привличане на клиенти“ и „пожизнена стойност на клиентите“. Критичният анализ на понятийния апарат, количествените и качествените параметри за измерване на клиентската миграция позволяват на докторанта да достигне до важни теоретични изводи и обобщения.

Докторант Радина Момчилова разкрива най-ярко своите аналитични способности в параграф три на първа глава, в който се прави връзка между дребното банкиране като среда на клиентската миграция, динамично протичащия процес на дигитализация и промените в конкурентните условия. Логически обоснован и убедително аргументиран е изводът, че колаборацията между банките и финтех компаниите може да доведе до по-висока удовлетвореност на клиентите чрез предлагане на качествени клиентски изживявания.

Умелото комбиниране на методологически похвати и демонстрираните умения да се борави с богат инструментариум са сред най-съществените достойнства на проведеното емпирично изследване в дисертационния труд. Приложен е оригинален и иновативен изследователски подход, в който респондентите са сегментирани в различни целеви аудитории на база тяхната принадлежност към предварително дефинирани категории от генерации. Осъществен е задълбочен анализ както на базовите миграционни фактори, така и на личностните и професионалните качества на банковите служители.

Въз основа на резултатите от проведеното емпирично изследване е изготвен цялостен идеен модел, който представя визията на автора за бъдещето и са систематизирани конкретни препоръки с висока практическа стойност към дейността на банковия мениджмънт за минимизиране на клиентската миграция.

Авторефератът коректно отразява основните изследователски акценти и постигнатите резултати в дисертационния труд.

#### **4. Идентифициране и оценяване на научните и научно – приложните приноси в дисертационния труд**

В дисертационния труд се съдържат редица приноси от научен и приложен характер. Най-съществените от тях са коректно дефинирани от автора на дисертацията с необходимата прецизност и яснота.

#### **5. Критични бележки и препоръки**

Препоръчвам на докторанта да продължи да развива своите аналитични способности и да прилага усвоените умения в своята практика. Да поддържа и повишава нивото на своя изследователски тренинг, за да постигне заслужено професионално израстване.

#### **6. Заключение**

Представеният за защита дисертационен труд на докторант Радина Димитрова Момчилова представлява цялостно и задълбочено научно изследване, съдържащо научни и практико-приложни приноси. Това ми дава основание да предложа на уважаемото научно жури да присъди на Радина Димитрова Момчилова образователната и научна степен „доктор“.

Варна, 10.02.2020 г.

Изготвил:

(M.)

(доц. д-р Данчо Петров)

СТАНОВИЩЕ

Вх. №

РД 20-12 | 09.01.2020г

**ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА ОБРАЗОВАТЕЛНА И НАУЧНА СТЕПЕН „ДОКТОР“****ПО ОБЯВЕНА ПРОЦЕДУРА ОТ ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА****1. Обща информация**

Изготвил становището: проф. д.ик.н. Димитър Канев Канев, ВВМУ „Н. Й. Вапцаров“  
- Варна

Основание за написване на становището: заповед РД-06-4025/16.12.2019 г. на Ректора на Икономически университет – Варна за назначаване на научно жури

Автор на дисертационния труд: Радина Димитрова Момчилова

Тема на дисертационния труд: „Клиентската миграция в дребното банкиране-измерения, фактори, състояние в България“

**2. Общо представяне на дисертационния труд**

Дисертационният труд се състои от 246 страници, от които 209 страници основен текст и 37 страници приложения. Изложението е структурирано в три глави, които съдържат 29 таблици и 46 фигури. Библиографията включва 314 източника (51 на кирилица и 263 на латиница). Литературата е цитирана в текста коректно, при прецизно спазване на утвърдените системи за цитиране. Изключение от последното е само цитирането на текстове, публикувани в Интернет, за които не е посочена датата на извлечането им.

С тези свои количествени характеристики дисертацията отговаря на изискванията на чл. 27, ал. 2 от Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Република България, специфичните изисквания на Икономически университет – Варна и установените норми.

**3. Преценка на структурата и съдържанието на дисертационния труд и мнение относно коректността на автореферата на дисертацията**

Структурата и съдържанието на дисертационния труд съответстват на изискванията по чл. 34, ал. 2 и ал. 3 от Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна.

1. Текстът съдържа научни и научно-приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката, който се изразява в избора на непроучен, но актуален проблем на управлението на взаимоотношенията с потребителите, използването на трансдисциплинарен изследователски подход, съчетаващ идеи и

концепции от икономиката, маркетинга, мениджмънта, организационната и когнитивната психология и др., и в постигането на нов и недостигнат досега научно-приложен резултат. Дисертацията анализира за първи път в българската финансова литература теоретичните и практико-приложни аспекти на проблемите за идентификацията и анализа на ключовите твърди и меки фактори, влияещи върху клиентската миграция и влиянието на банковото обслужване върху миграционното поведение на клиентите в дребното банкиране в България. Проведеното изследване е първо по рода си у нас. Има висока практическа стойност в сферата, в която е осъществено. Формулира ценни изводи и препоръки за професионалната и управленска дейност и притежава значителен потенциал за внедряване в други области.

2. Дисертацията е във формата на монографичен ръкопис, отговарящ напълно и надхвърлящ утвърдените минимални изисквания за монография по обем, основание върху собствени проучвания, наличие на разгърната структура и библиография.
3. Докторантът демонстрира задълбочени теоретични знания и способност за осъществяване на самостоятелно научно изследване. Прецизно е изяснено явлението „клиентска миграция“ в дребното банкиране и са систематизирани и анализирани факторите, влияещи върху миграционните решения.
4. Трудът предлага научно-приложно решение на реален практически проблем с обществена значимост. След изграждането на ясна концептуална рамка, емпирично са анализирани миграционното поведение, нагласи и решения на клиентите на дребното банкиране в България в резултат от банковото обслужване и аргументирано се стига до заключението, че кредитната миграция е силно зависима от личностните и професионалните характеристики на банковите кадри и че кредитните институции у нас трябва да фокусират своята бизнес философия в посока ориентация към нуждите на клиента, като изграждат и поддържат дългосрочни партньорски отношения със своите клиенти. Коректно и въз основа на получените емпирични резултати са формулирани препоръки към банковите ръководства за минимизиране на клиентската миграция и за коригиране на управлението на взаимоотношенията с клиентите.
5. Авторефератът правилно отразява основните положения и приносните моменти на дисертацията. Структуриран е съгласно изискванията.
6. Основните резултати от изследването са публикувани в престижни и видими за научната общност издания. Сред представените публикации има две статии и четири доклада от научни конференции, две от които в чужбина. С това са удовлетворени напълно МНИ по група показатели Г, заложен в Правилника за прилагане на ЗРАС. Въпреки че ЗРАС (чл. 25(5) позволява на ВУ да имат допълнителни изисквания единствено при конкурси за академични длъжности, ИУ – Варна има такива и за ОНС – „доктор“. Същите са заложен в чл. 35(1)4 на Правилата за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна. Публикациите по дисертацията задоволяват и заложените в този член норми.

#### **4. Идентифициране и оценяване на научните и научно – приложните приноси в дисертационния труд.**

Като цяло намирам, че приносите имат научно-приложен характер и са свързани с конкретно решение на тясно формулирана задача с непосредствена практическа приложимост и оригинални моменти в избора на метод за изследване и разработване. Напълно приемам приносите, формулирани от автора.

Не съм установил плагиатство в представените по процедурата трудове и не съм получавал неанонимен и мотивиран писмен сигнал за плагиатство.

#### **5. Критични бележки и препоръки**

Като препоръка мога да отправя и това в бъдеще публикациите на докторанта да бъдат насочвани към издания, включени в световните информационни системи за реферирание, индексирание и оценяване и по-специално към тези в Scopus e WOS.

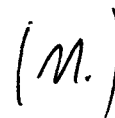
Препоръчвам също авторът да поддържа интереса си към тематиката и в бъдещите си изследвания да се обърне и към останалите извън обхвата на дисертацията свързани въпроси, например за количествените аспекти на клиентските миграционни потоци в банкирането, сравнителния анализ на клиентската миграция в България и в други страни или региони, икономическите и социални аспекти на клиентската миграция и др.

#### **6. Заключение**

Гореизложеното ми позволява да направя извода, че дисертационният труд „КЛИЕНТСКАТА МИГРАЦИЯ В ДРЕБНОТО БАНКИРАНЕ – ИЗМЕРЕНИЯ, ФАКТОРИ, СЪСТОЯНИЕ В БЪЛГАРИЯ“ отговаря на условията за придобиване на научната степен „доктор“. Въз основа на това предлагам на уважаемото научно жури да присъди на Радина Димитрова Момчилова образователната и научна степен „доктор“.

Варна, 8 януари 2020 г.

Изготвил:



(проф. д.ик.н. Д. Канев)

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ, ВАРНА

# СТАНОВИЩЕ

Вх. №

7820-21 / 14.01.2020г

от проф. Валери Стоилов Стоянов, доктор на науките,  
катедра „Мениджмънт и логистика“, ВВМУ „Н. Й. Вапцаров“

относно дисертационен труд на тема:

**„КЛИЕНТСКАТА МИГРАЦИЯ В ДРЕБНОТО БАНКИРАНЕ –  
ИЗМЕРЕНИЯ, ФАКТОРИ, СЪСТОЯНИЕ В БЪЛГАРИЯ”,**

за присъждане на ОНС „доктор” по професионално направление 3.8.  
„Икономика“, докторска програма „Финанси”

на **Радина Димитрова Момчилова**

Становището е разработено на основание заповед №РД 06-4025 на Ректора  
на Икономически университет – Варна и решение на Научното жури от  
17.12.2019 г.

**Варна, 2020**

## **I. Общо представяне на дисертационния труд, актуалност на темата и резултати от изследването.**

Актуалността на темата на дисертационния труд на Радина Момчилова е безспорна. Почти липсват изследвания и интерес у нас по тази проблематика. В съвременния банков мениджмънт е широко застъпена идеята, че изграждането на дългосрочни бизнес връзки и интегрирането на клиентите в процеса по създаване и дистрибуция на банкови продукти и услуги, е ключова цел на банките. Задържането на традиционните клиенти на банката се приема за по-ефективно от вербуването на нови.

Развитието на информационните технологии и стандартизацията на банковите продукти динамизира конкуренцията за всеки клиент, а потребителската удовлетвореност и лоялност се очертават като определящи фактори за успеха на банковия бизнес. Идентификацията и анализът на факторите, които влияят върху удовлетвореността на клиентите от услугите и привързаността им към определена банкова институция, са сред най-съществените аспекти в управлението на взаимоотношенията с потребителите.

В контекст на гореизложеното, докторант Радина Момчилова си поставя значима за изследване цел, а именно „...да се идентифицират, анализират и оценят най-съществените фактори, параметризиращи клиентската миграция в дребното банкиране и да се формулират препоръки за нейното минимизиране.“ (с. 5). Целта е декомпозирана в три логични задачи, чието изпълнение води до постигане на целта.

Дисертационният труд е в обем 246 страници, от които 37 страници са приложения. Изложението е структурирано в три глави, които съдържат 29 таблици и 46 фигури. Библиографията включва 314 източника (51 на кирилица и 263 на латиница). Използваните литературни източници са основно от последните десет години.

Докторантът ни представя, в рамките на първите две глави, логично построени анализи за същността на явлениято „клиентска миграция“ и факторите, които го обуславят. Основателно явлениято „клиентска миграция“ е разгледано в тясно връзка с явлениято „клиентска лоялност“. Формирането на привързаност към банковата институция е предпоставка за лоялност и ниска миграционна готовност. Привързаността обаче е психично явление и е логична ориентацията на докторанта, да свърже формирането ѝ с преминаването към клиент-центрирано предлагане на услуги, при задоволяване на специфични индивидуални потребности и създаване в крайна сметка на „изключително преживяване“ за клиента. Още в теоретичната част на дисертационната разработка докторантът аргументира важността от създаване на бази от данни и анализи за клиентите и техните специфични потребности, като услугите от банковите институции се базират на тези специфични потребности.

Основателно докторантът, като резултат от анализите на изследванията до момента, предпочита подход за емпирично изследване на клиентската миграцията в



банковия сектор, от гледна точка на потребителските нагласи. Оценявам изборът на докторанта като адекватен и релевантен на поставената цел и на дефицитите в изследователската практика по проблема у нас.

*Теоретичната част на дисертационния труд е разработена с разбиране на проблематиката и е показана способност за критична оценка на съществуващите теоретични модели и резултатите от емпирични изследвания по корелиращи с дисертационния труд теми, както и възможността за приложението им за конкретните цели на настоящото изследване. Литературните източници са използвани коректно.*

След всеки параграф и в края на всяка глава са представени адекватни изводи, ориентирани към целта на дисертационния труд, заложената теза и необходимостта да се създаде собствен за докторанта модел за емпирично изследване на клиентската миграция за български културни, икономически и социални условия.

В трета глава е описана постановката на емпирично изследване на клиентската миграция в дребното банкиране в България. *Преценявам предложенията от докторанта модел за изследване на явлениято „клиентска миграция“ като оптимален за постигане на целта на дисертационния труд.*

Заслужава специално да се отбележи, че докторантът се базира на модел, който все още рядко се използва, дори при психологически изследвания, но в голяма степен се съгласува с набиращата сила хуманизация на изследванията в социалните и стопанските науки. Имам предвид използването отначало на качествения подход, чрез метода на фокус-групите, след което се „донастройва“, на основата на задълбочен анализ на събраната емпирична информация, инструментариумът за количественото емпирично изследване. Чрез качествения подход, на първия етап от проверката на модела, може много фино да се разкрият причини за миграцията, може да се проникне дълбоко в емоционалните предпоставки за конкретно поведение, нещо, което не е възможно да се случи чрез количествено изследване. Количественото изследване от своя страна, може да даде богата информация на по-високо ниво на агрегиране на данни събрани чрез анкета, разработена не на базата само на предположенията на изследвателя и на очакванията му, но и на разкритото при непосредственото общуване с клиентите на банки в рамките на фокус-групите. Така получените резултати имат конкретна културно-историческа и икономическа локалност и контекстуалност. Подобни резултати от емпирични изследвания са далеч по-полезни и конкретни от резултатите получени само от количествени дескриптивни изследвания, базирани на модели, които са създадени в друга културна, икономическа и социална среда.

Второто, с което прави впечатление емпиричното изследване, е прецизното стратифициране на потребителите на банковите услуги. Получените резултати показват значимата специфика в потребностите и поведението на различните поколения при взаимоотношения с банковите институции. Налице е възможност за непосредствен

трансфер на синтезираното знание за целите на организационното развитие на банковите институции, както и с получените резултати напълно се потвърждава логиката на заложения модел.

Третото, което следва да се оцени много положително, е прецизната операционализация на нагласите на клиентите на банките в разработената анкета, от гледна точка на структурата на нагласите с тяхната когнитивна, афективна и поведенческа подструктури. Това е предпоставка по-сетне за задълбочени анализи и значими от научна и приложна гледна точка резултати.

Емпиричната информация е обработена количествено чрез използване на дескриптивна статистика, корелационен анализ, проверка на вътрешната консистентност на въпросниците чрез алфата на Кронбах. Направени са задълбочени анализи и изводи, като са разкрити значими фактори, които имат отношение към клиентската удовлетвореност, респективно към нагласата за миграция към друга банкова институция. На тази основа са формулирани конкретни препоръки за минимизиране на клиентската миграция.

*Като цяло, емпиричното изследване е прецизно планирано и проведено, а емпиричната информация подходящо обработена и анализирана.*

*Дисертационният труд притежава научни и научно-приложни приноси, в актуална област на икономическото познание.*

*Авторефератът отразява изцяло съдържанието на дисертационния труд.*

*Основните резултати от дисертационното изследване са представени на научни конференции, широко обсъдени и публикувани в сборници с научни доклади у нас и в чужбина.*

*Нямам съществени забележки по предложения дисертационен труд.*

## **II. Научни и научно-приложни приноси:**

Дисертационният труд дава основание за формулиране на следните научни и научно-приложни приноси:

1. Разработен е теоретико-емпиричен модел за изследване на клиентската миграция в дребното банкиране, като е обогатен и методологичният инструментариум за изследване на явлениято.

2. Разкрити са, чрез провеждане на емпирично изследване, специфични, ключови фактори свързани с функционирането на банковите институции и поведението на банковите служители в процеса на обслужване на клиентите, които имат роля за формиране на лоялност към банката, или за мигриране на клиенти към друга банка.

3. Аргументирано и задълбочено, като резултат от качествено изследване и верификация на резултатите от него в последващото количественото емпирично изследване, е анализирана ролята на банковите служители, които работят с клиенти, в процеса на мигрирането им. Разкрити са взаимовръзки между личностни и

професионални характеристики на банковите служители и миграционните нагласи на клиентите.

4. Осъществено е специфично сегментиране на клиентите на банките в съответствие с тяхната принадлежност към конкретна генерация, като на тази основа са показани специфичните клиентски потребности и нагласи и влиянието им върху миграционното поведение.

5. Формулирани са препоръки, които оценявам като адекватни и като резултат от емпиричното изследване, за минимизиране на клиентската миграция и за организационно развитие в банковите институции при управлението на взаимоотношенията с клиентите.

### **III. Заключение**

Представеният дисертационен труд е цялостно и актуално изследване в значима област на икономическото познание. Има характеристики на завършен монографичен труд. Научните приноси са от теоретичен и приложно-практичен характер.

Цялостната ми оценка е положителна и това ми дава основание да препоръчам на уважаемите членове на научното жури, напълно убедено, да гласуват за **присъждането на Радина Димитрова Момчилова на образователната и научна степен „доктор” по професионално направление 3.8. Икономика.**

04.01.2020 г.

гр. Варна

Изготвил становището:

Проф. ~~д-н~~ Валери Стоянов

(M.)