

СТАНОВИЩЕ

от проф. д-р Силвия Трифонова Трифонова-Праматарова, Университет за национално и световно стопанство (УНСС), София

на дисертационен труд за присъждане на образователната и научна степен „доктор” в Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма “Финанси, застраховане и осигуряване”, Висше училище по застраховане и финанси (ВУЗФ), София

Автор: докторант Диляна Методиева Атанасова

Тема: „Управление рейтинга на доверие в застрахователен брокер”

1. Общо описание на представените материали

Със Заповед № 163/13.05.2024 г. на ректора на Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) проф. д.ю.н. Борис Велчев, съм назначена за член на научното жури за осигуряване на процедурата за защита на дисертация на тема „Управление рейтинга на доверие в застрахователен брокер“ за придобиването на образователната и научна степен „доктор” в Област на висше образование 3. Социални, икономически и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване”.

Материалите, представени от ВУЗФ, включват всички необходими документи за процедурата, а именно: автобиография, дисертационен труд, автореферат на български и на английски език, списък на публикациите, резюмета на публикациите, справка за изпълнение на националните минимални изисквания за придобиване на ОНС „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика, декларация за достоверност и оригиналност, заповед за отчисляване, заповед за научно жури.

2. Кратка биографична информация на кандидата

Диляна Атанасова е завършила специалност „Международни икономически отношения“ и специалност „Застраховане и социално дело“, ОКС „магистър“, от Университета за национално и световно стопанство (УНСС), София, съответно през 1997 г. и 2010 г. Също така тя има и диплома за ОКС „магистър“ по специалност „Техника и технологии на неметалните материали машинен инженер“ от Техническият университет (ТУ), София, 1997 г.

Кандидатката има богат практически опит във финансовата сфера. Заеманите от нея длъжности са следните: Валутен касиер във финансова къща „Карол“ АД, София (1994-1998 г.), Ръководител фронт офис в „Карол“ АД, София (1998-2002 г.), Управител на „Карол Стандарт“ ЕООД, София (2002-2015 г.) и понастоящем е Управляващ собственик в „Кортиер“ ЕООД, София (2015-сега).

3. Актуалност на темата и уместност на целите и задачите

Темата на дисертационния труд на Диляна Атанасова е много интересна, актуална и перспективна, тъй като засяга слабо разпространена проблематика каквато е управлението на рейтинга на доверие в сферата на застраховането и по-специално на застрахователните брокери. Изследването дава възможност на читателя да се запознае с най-важните тенденции за успешната дигитализация на застрахователния бизнес и връзката им с рейтинга на доверие на застрахователните брокери.

Актуалността на темата се обуславя от нарастващата роля на застрахователния брокер на пазара на застрахователно посредничество през последните години. Увеличаващият се брой застрахователни брокери на пазара, възможностите за работа зад граница и процесите на дигитализацията на обществото, изострят изключително много конкуренцията между тях. Застрахователните брокери са принудени да търсят нови форми и модели на организация и управление, за да запазят клиентската си маса и да я увеличат, както и да запазят доверието на съществуващите клиенти и да спечелят доверието на нови такива.

Концепцията на авторката за изграждане и функциониране на застрахователен брокер като магазин за финансови услуги все още не е разгледана в достатъчна степен в българската литература и практика, поради което настоящото изследване си поставя за задача да разкрие предимствата и недостатъците на този метод на предоставяне на допълнителна стойност към предлаганите застрахователни услуги и обвързването му със скалата за оценка на кредита на доверие в застрахователния брокер. Разширяването на предлаганите от брокера услуги има за цел да допринесат принадена стойност към избраната от ползвателя на застрахователни услуги застраховка, като по този начин увеличат доверието му в застрахователния брокер.

Поставени са няколко цели на дисертационния труд, а не, както е обичайно – една основна цел.

Целите на дисертационния труд са следните:

1. Да се разкрие ролята и необходимостта от застрахователния брокер при настоящата конюнктура на застрахователния пазар;
2. Да се разкрият различните начини на регламентиране и уреждане на дейността на застрахователните брокери, както и да се сравнят условията за работа на застрахователния брокер съгласно нормативната база, регламентираща дейността им в различните европейски страни;
3. Да се посочи как достиженията в информационните технологии могат да подобрят дейността на застрахователните брокери и да увеличат доверието в тях;
4. Да се разгледат различните видове финансови услуги, при които може да се използва посредничество и как те биха могли да се обединят под един покрив със застрахователното посредничество;

5. Да се разработи система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие на застрахователен брокер.

Считам, че част от поставените цели следва да бъдат отнесени към задачите на дисертационния труд.

Поставени са 6 изследователски задачи в дисертационния труд:

1. Да изследва законодателната база, регламентираща дейността на застрахователните брокери в България и други европейски държави;
2. Да изследва ролята и влиянието за застрахователните брокери върху застрахователните дружества и застрахователния пазар;
3. Да разкрие положителното или негативно влияние на последните достижения в областта на информационните технологии върху застрахователните брокери и как те биха могли да се имплементират в дейността им;
4. Да даде конкретни аргументирани предложения за промяна в законодателната база регламентираща дейността на застрахователните посредници, на база изследваните добри практики в други европейски страни;
5. Да предложи модел за изграждане, функциониране и управление на „магазин“ за финансови услуги, включващ в себе си и застрахователен брокер, удовлетворяващ в максимална степен потребностите от финансови консултации и удовлетворяване на определени специфични финансови потребности – от застраховане, лизинг, кредит, закупуване на ценни книжа, недвижими имоти;
6. Да разработи система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие състояща се от три модула и рейтингова скала за оценка на доверието в застрахователния брокер, апробирана с конкретни представители на българската практика.

4. Познаване на проблема

Докторантката е много добре запозната с проблема на дисертационното изследване. За това допринася и нейният богат практически опит в сферата на застраховането. Правилно са дефинирани обект и предмет на изследване, изследователска теза, ограничения на изследването. Обект на изследване е застрахователното посредничество и по-конкретно застрахователния брокер, като важна съставна част от застрахователния пазар. Предмет на изследване е управлението на застрахователния брокер, по начин, по който той ще е в състояние да предложи на своите клиенти принадена стойност към застрахователните продукти така, че да спечели и запази доверието им.

Изследователската теза на труда е, че успешното управление на рейтинга на доверие в застрахователния брокер е в основата на неговото бъдещо развитие и оцеляване в условията на острата конкуренция на пазара и навлизането на информационните технологии в сферата на

застраховането. Въпреки появата на все повече различни канали за разпространение на застрахователни продукти, брокерите остават основния канал, през който се сключват повечето застрахователни продукти. За да запазят водещата си роля в условията на все по-силно дигитализиращо се общество, застрахователните брокери се нуждаят от реорганизация на дейността си и успешно управление на рейтинга на доверие, което могат да постигнат чрез внедряване на последните високо технологични решения и да обединят „под един покрив“ различни видове финансови консултации и посредничество, които биха придали допълнителна стойност към разпространяваните от тях продукти.

5. Методология на изследването

За изпълнение на целите и задачите на дисертационния труд са използвани разнообразни изследователски методи: теоретико-методологичен анализ, сравнителен анализ, преглед на литературни източници по проблемите на изследването, дескриптивен анализ, метод на анализа и синтез, метод на индукция и дедукция, емпиричен анализ, графичен и табличен метод, и др.

В дисертацията са обработени статистическите данни, оповестени от застрахователните брокери пред Комисията за финансов надзор, за 10-годишен период от 2010 г. до 2021 г. включително, които включват основните количествени аспекти в дейността им. Също така в труда е направен анализ на общозастрахователния и животозастрахователния пазар в България за 12-годишен период – от 2010 г. до 2021 г. включително, като е изследван дялът на брокерския бизнес на тях.

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд на Диляна Атанасова е с общ обем от 351 страници, като същинската част обхваща 314 страници. Изложението се състои от увод, три глави, заключение и приложения.

Библиографията на дисертационния труд включва множество литературни източници, които са разделени на четири групи: български източници, чуждестранни източници, Интернет източници и нормативни източници. Общият брой на литературните източници в библиографията е 89.

Дисертационният труд съдържа множество фигури и таблици, основната част от които са представени в приложенията. Броят на графиките в основния текст на труда е 12, а на таблиците – 11. Приложенията са в общ обем на 29 таблици.

Първа глава на труда е посветена на теоретико-методологичния анализ на брокерската дейност в застраховането. Посочена е необходимостта от застрахователни брокери в застраховането. За мен представлява интерес въпросът за доверието във взаимоотношенията “застрахователен брокер – ползвател на застрахователни услуги” и кои фактори стоят в основата на тези взаимоотношения. Правилно е отделено голямо внимание на анализа на качествената страна на тези взаимоотношения.

Втора глава на труда е посветена на анализа на дейността на застрахователните брокери в България. Разгледана е законовата регламентация на дейността на застрахователния брокер у нас.

Особен интерес представлява направеният подробен анализ на състоянието и развитието на застрахователния пазар, в т.ч. общо застраховане и животозастраховане, в България. Анализирани са таблично и графично голям обем статистически данни за дълъг период, в резултат на което са изведени значими резултати за науката и практиката.

Третата глава на дисертацията е посветена на управлението на рейтинга на доверие в застрахователен брокер. Разгледана е най-актуалната тенденция в развитието на застрахователния пазар, а именно дигитализацията, и видовете информационни технологии, използвани в застраховането. Авторката е разработила иновативна система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие в застрахователен брокер по подобие на присъждания кредитен рейтинг на търговските банки или застрахователните дружества, която да оценява надеждността на един застрахователен брокер от гл.т. на доверието, гласувано му от ползвателите на застрахователни услуги. Предложената система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие включва различни критерии с тегла и скала за оценяване. Разработената от автора система е апробирана с реални брокери, представители на застрахователно-посредническия пазар в България. Предложената система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие може да се използва за избор на застрахователен брокер при навлизане на нов пазар, при избор от страна на голяма корпорация или фирма на обслужващ брокер за територията на дадена страна или при оценка на индивидуалния риск, изграждане и активно управление на програма за сигурност.

Основните резултати от изследването са представени в заключението.

7. Научни приноси и значение на резултатите от изследването за науката и практиката

Приносите на дисертационния труд на Диляна Атанасова са посочени в автореферата. Аз потвърждавам получените четири научни и научно-приложни приноси на дисертационния труд, както следва:

1. Теоретично обосноваване на значимостта на въпроса относно доверието във взаимоотношенията “застрахователен брокер – потребител на застрахователни услуги”, с направен критичен анализ на нормативната регулация относно дейността на застрахователните посредници в България и дадени конкретни предложения за промяна в нея.
2. Разработена е оригинална система за експертна оценка на доверието в застрахователния брокер, използваща количествени критерии за получаване на качествена оценка, позволяваща да се даде безпристрастно мнение за способността на застрахователния брокер да привлича и обслужва клиенти, както и да създава допълнителна стойност към предлаганите от него продукти на различните застрахователни дружества на пазара.
3. Апробирана е система за експертна оценка на доверието в застрахователния брокер с реални участници и индикатори на българския пазар. Достоверността на данните от тестването

потвърждават приложното ѝ поле и ползите, които би имала за потребителите на застрахователни услуги или за застрахователни дружества при изборът им на подходящ и надежден посредник.

4. Предложена е концепция за изграждане и функциониране на застрахователния брокер като „магазин“ за финансови услуги, като възможност за допринасяне на принадлежна стойност към избраната от ползвателя на застрахователни услуги застраховка, и възможност за оцеляване в острата конкуренция между посредниците на пазара и предизвикателствата на високите технологии.

8. Оценка на публикациите по дисертационния труд

Докторантката е представила 3 научни публикации по темата на дисертацията, които са под формата на статии, публикувани в нереферирани списания с научно рецензиране или публикувани в редактирани колективни томове. И трите публикации са самостоятелни и са публикувани в сп. „Пари и култура“ (2023 г.).

9. Оценка на съответствието с националните минимални изисквания

Справката за изпълнението на минималните национални изисквания за придобиване на образователна и научна степен „доктор“ по професионално направление 3.8. Икономика, показва, че представените от докторантката публикации формират 80 точки.

10. Лично участие на кандидата

Считам, че дисертацията е дело на самата докторантка.

11. Автореферат

Авторефератът отговаря на структурата и съдържанието на дисертационния труд. Авторефератът е в общ обем от 52 стр.

12. Критични бележки, въпроси и препоръки

Имам следните критични бележки към труда на Диляна Атанасова:

1. Дисертационният труд има няколко цели, а не една, както е обичайно за такива научни разработки. Считам, че част от поставените цели следва да бъдат отнесени към задачите на дисертационния труд.
2. В труда се понастоящем се говори за „принадена стойност“, а коректното наименование е „добавена стойност“. Съгласна съм с констатацията на авторката, че разширяването на предлаганите от брокера услуги има за цел добавят стойност към избраната от ползвателя на застрахователни услуги застраховка, като по този начин увеличат доверието му в застрахователния брокер.
3. Не само в автореферата, но и в увода на дисертационния труд трябва да бъде посочена и описана методологията на научното изследване. При това в автореферата на труда изключително синтезирано в 1 изречение са посочени използваните методи в изследването.

4. Необходима е цялостна стилистична, пунктуационна и граматическа редакция на труда. На много места е неправилно членуването, липсват препинателни знаци и др.

Посочените критични бележки по никакъв начин не омаловажават достойнствата на дисертационния труд на Диляна Атанасова.

13. Лични впечатления

Не познавам докторантката и нямам никакви лични впечатления за нея.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд на тема „Управление рейтинга на доверие в застрахователен брокер”, с автор Диляна Методиева Атанасова, е задълбочено изследване на тази проблематика. Представените материали са съобразени с изискванията на Закона за развитие на академичните кадри в Република България (ЗРАСРБ) и Наредбата за прилагане на ЗРАСРБ, както и Наредбата за прием и обучение на докторанти във ВУЗФ.

Въз основа на това давам положителна оценка на научните изследвания, представени в горепосочения рецензиран дисертационен труд и автореферат, и предлагам на уважаваните членове на научното жури да присъдят на Диляна Методиева Атанасова образователната и научна степен „доктор” в област на висшето образование 3. Социални, икономически и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване”, Висше училище по застраховане и финанси (ВУЗФ), София.

22.08.2024 г.

София

Рецензент:

(проф. д-р Силвия Трифонова-Праматарова)