

Висше училище по застраховане и финанси - София



**"ВЛИЯНИЕТО НА ЕЛЕКТРОННОТО БАНКИРАНЕ ВЪРХУ
ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ И БАНКОВИТЕ ОПЕРАЦИИ В
БАНКИТЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЯ И РЕПУБЛИКА
БЪЛГАРИЯ"**

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд за придобиване на образователна и научна
степен

„доктор“

Научен ръководител:
Проф. д-р Станислав Димитров

Докторант:
М-р Семра Буяри

Съдържание

I. ОБЩИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ДОКТОРСКАТА ДИСЕРТАЦИЯ Въведение.....	4
1.1. Цели на изследването	5
1.2. Хипотези	5
1.3. Методология на изследването	6
1.4. Изследователски методи.....	7
1.5. Обхват и структура на дисертацията.....	8
Значението на електронното банкиране.....	8
2.1. Определения на термина е-банкиране.....	8
2.2. Предимства и недостатъци на е-банкирането	122
2.2.1. Предимства и ползи от е-банкирането.....	144
2.2.2 Ползи за клиентите с въвеждането на електронното банкиране	155
2.3 Разходи и недостатъци на електронното банкиране	166
ЕЛЕКТРОННАТА БАНКОВА СИСТЕМА В БАНКИТЕ НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЯ И БЪЛГАРИЯ	188
3.1. Законодателство за е-банкинга в Р. Северна Македония, предписано от НБРСМ	188
3.2 ЕЛЕКТРОННАТА БАНКОВА СИСТЕМА В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ	221
Изводи	244
Научни приноси	266
Резултати от анализа	277
Литература	30Error! Bookmark not defined.
ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОРИГИНАЛНОСТ И ПОВЕРИТЕЛНОСТ	344

I. ОБЩИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ДОКТОРСКАТА ДИСЕРТАЦИЯ

Въведение

През последните години банковият сектор в световен мащаб претърпя дълбока трансформация, предизвикана от бързото напредване на технологиите и нарастващото търсене на по-ефективни, достъпни и ориентирани към клиента услуги. Едно от най-значимите развития в тази трансформация е широко разпространеното приемане на електронното банкиране (е-банкиране). Е-банкирането обхваща широк спектър от дигитални услуги и инструменти, включително онлайн банкиране, мобилно банкиране, автоматизирани банкови терминали (АТМ) и други електронни канали, които позволяват на клиентите да извършват финансови транзакции и да управляват своите сметки без необходимост от физическо взаимодействие с банков клон. Тази промяна към дигитално банкиране не само променя начините на работа на банките, но и основно променя клиентското преживяване в сектора на финансовите услуги.

В контекста на Република Северна Македония и Република България, които са икономики в преход в Югоизточна Европа, приемането на технологии за е-банкиране представя уникални възможности и предизвикателства. Докато тези държави продължават да се интегрират в европейската финансова екосистема, ролята на е-банкирането става все по-важна за формирането на бъдещето на техните банкови индустрии. Въздействието на електронното банкиране върху обслужването на клиентите и банковите операции в тези две държави е тема, която набира все по-голям интерес, тъй като обхваща основни въпроси като ефективност, удовлетвореност на клиентите, финансова включеност и конкурентна динамика в банковия сектор.

Целта на тази докторска дисертация е да изследва и анализира въздействието на е-банкирането върху обслужването на клиентите и банковите операции в банките на Северна Македония и България. По-конкретно, изследването цели да разбере как внедряването на технологии за е-банкиране е повлияло на начина, по който банките обслужват своите клиенти и на вътрешните процеси, които управляват банковите операции. Чрез фокусиране върху тези две държави, изследването предоставя сравнителен анализ на приемането и използването на решения за е-банкиране в различни банкови среди, като се вземат предвид социално-икономическите, регулаторни и технологични контексти, които формират тяхното развитие.

Значението на това изследване се състои в потенциала му да предостави ценни прозрения за политици, банкови институции и регулатори, които търсят начин да оптимизират ползите от електронното банкиране в своите съответни държави. Освен това, то допринася за нарастващото академично знание относно трансформацията на цифровото банкиране, като предоставя рамка за разбиране как е-банкирането може да подобри оперативната ефективност, удовлетвореността на клиентите и достъпността на финансовите услуги в преходни икономики.

1.1. Цели на изследването

Целите на изследването в този труд са ползите от електронното банкиране в Република Северна Македония и Република България за самите клиенти. Въвеждането и прилагането на електронното банкиране към самите клиенти в нашата страна всъщност е дългосрочен процес, който се осъществява през последното десетилетие и повече и който е успешно реализиран и функционира безпроблемно с всички необходими мерки за сигурност. Неговото приложение е достигнало завидно ниво на представеност във всички сектори и, в допълнение към удовлетвореността на клиентите и тяхната различна структура, банките успешно са се справили с подобряване на услугите.

В този труд ползите ще ги разгледаме в рамките на целите, като акцентът е поставен върху управлението на електронното банкиране и неговото приложение във всички финансови сектори, неговата сегментация, технологиите му, както и проблемите, с които се сблъскват клиентите. Основният акцент ще бъде поставен върху ползите за клиентите и техните причини за използване на електронно банкиране.

1.2. Хипотези

Основна (обща) хипотеза

1. Как използването на новата иновация Е-банкиране влияе на потребителите и банките в Република Северна Македония и в Република България?
H1: Използването на електронно банкиране има положителен ефект.
H2: Използването на електронно банкиране има отрицателен ефект.

1.3. Методология на изследването

Светът, в който живеем днес, е на най-високото възможно ниво на пазарна глобализация. Тази глобализация възниква благодарение на появата на електронните технологии, интернет и сектора на информационни комуникации и телекомуникации. Тяхната взаимовръзка създаде успешна нова и модерна икономика, която често се нарича електронна икономика, и която допринесе за създаването на най-големите възможни ползи във всички отрасли по принцип. „Разстоянието вече не е ограничение“ е основният девиз в новия свят на бизнеса, който получава и новото име „Електронен бизнес“. С новите концепции за електронна икономика, електронен бизнес, бяха създадени и електронни пари, като необходимостта от тяхното бързо и безопасно прехвърляне е неизбежна, при което основните играчи са самите банки и само те могат да поемат този товар и да го извършат. С тези нови електронни концепции и явления, които са продукт изключително благодарение на интелекта на ИКТ сектора, беше създадено и електронно банкиране, като през следващите години от неговото въвеждане до днешния ден се постига такава дълбочина в глобалния свят, че вратата на традиционната банка бавно, но сигурно се затваря и постепенно изчезва като физически обект. Благодарение на възникването на „електронното банкиране“, се дава огромен принос и полза за всички клиенти като цяло с безпрецедентни положителни пропорции, а използването на техните услуги става непрекъснато, 24 часа в денонощието. Е-банкирането в момента е внедрено от всички финансови институции, които съществуват в глобален контекст, и всички негови връзки представляват цялото, което ще остане записано и отбелязано като една от най-значимите и най-светлите точки в съвременната история, възможни благодарение на ИКТ сектора. Днес е-банкирането е извършило най-голямата промяна в услугите и цените, а с неговото въвеждане се формира нова конкуренция между всички тях, която ще бъде решаваща за оцеляването в борбата за задържане на клиенти и борбата за привличане на нови. Неговото внедряване е създавало възможност за по-голям напредък във всички финансови институции, които започват да прибъгват до нови и евтини услуги, до създаването на нови платформени приложения, които самите клиенти вече имат в ръцете си.

Основната тема в този труд е ползата от електронното банкиране за клиентите в Република Северна Македония и Република България, тяхното поведение, използването им и тяхното одобрение на електронното банкиране в този дигитален свят.

1.4. Изследователски методи

За успешната обработка и разработка на темата на докторската дисертация, която изисква многопластов подход, са използвани по-голям брой изследователски методи, а именно:

- **исторически метод** - чрез прилагането на този метод се определят историческите корени и развитие на електронното банкиране.
- **анализ на съдържанието** - чрез прилагането на този метод се анализират резултатите от внедряването на електронното банкиране в Република Северна Македония и Република България.
- **сравнителен метод** - при прилагането на този метод се извършва сравнителна оценка на опита при откритото функциониране на електронното банкиране в Република Северна Македония и Република България.
- **статистически метод** - чрез прилагането на този метод се обработват резултатите от внедряването на електронното банкиране в Република Северна Македония и Република България.
- **синтез** - с помощта на този метод се комбинират данните, получени чрез предишните методи.

Подготвянето на докторската дисертация се базира на данни, предоставени от международна литература, която позволява възприемането на теоретичните основи на електронното банкиране. Използват се данни, достъпни чрез интернет и изследвания, проведени от компетентни органи, както и собствени наблюдения на автора.

1.5. Обхват и структура на дисертацията

Дисертацията е разработена в обем от 171 страници, като съдържанието е структурирано съгласно поставената цел на изследването и конкретните задачи и е в съответствие с предмета на изследването.

Структурно работата се състои от въведение, основен текст в пет глави; заключение; използвана литература - 71 източника общо.

Значението на електронното банкиране

2.1. Определения на термина е-банкиране

Е-банкирането се отнася до електронно банкиране. Електронното банкиране също така се нарича „Виртуално банкиране“ или „Онлайн банкиране“. Електронното банкиране е резултат от нарастващите очаквания на клиентите на банките. Електронното банкиране включва банка, базирана на информационни технологии. Под тази система банковите услуги се предоставят чрез контролирана компютъризирана система. Тази система включва директен интерфейс с клиентите. Клиентите не трябва да посещават физическите офиси на банката. (Akranі, 2011)

Плащането за стоки и услуги в брой или без пари в брой, както и депозитите във финансови институции и управлението на тези ресурси са естествени компоненти на икономическия живот. Банките служат като важни посредници. През последните години, с развитието на технологиите и техниките, възможностите за комуникация с банките се разширяват сред клиентите. Клиентите използват съвременни комуникационни медии за дистанционна комуникация с банката: модем, телефон, компютър или платежна карта. Отличителна характеристика на тези услуги е непрекъснатият достъп до акаунта на клиента, което означава независимост от работното време на банката и възможността за извършване на местни и международни плащания директно от удобството на дома или офиса. Това намалява разходите за обработка на пари и транспорт, намалява риска от кражби или приемане на фалшиви банкноти, увеличава скоростта и удобството на плащанията.

Електронните средства за комуникация са по-удобни, по-бързи и често по-евтини за клиентите. Банковият опит показва, че е подходящо да се използват комбинации от различни комуникационни инструменти, в зависимост от отделни сегменти, клиенти и видове операции, продукти и ситуации. (Chovanova, 2006).

Е-банкирането се дефинира като автоматично предоставяне на нови и традиционни банкови продукти и услуги директно на клиентите чрез електронни и интерактивни комуникационни канали. Е-банкирането включва системи, които позволяват на клиентите на финансови институции, физически лица или фирми, да достъпват сметките си, да извършват сделки или да получават информация за финансови продукти и услуги през публични или частни мрежи, включително интернет. (The Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC).

Технологиите се развиват по-бързо от всякога и тъй като банковото обслужване и управлението на парите стават все по-електронни, е важно да разберем новите възможности не само за удобство, но и за сигурност. Електронното банкиране, известно още като електронен трансфер на средства (EFT), се отнася до прехвърлянето на средства от една сметка в друга чрез електронни методи. Разбирането как електронното банкиране може да бъде използвано ще бъде от полза за нас и нашите финанси. Използвайки го в наша полза, ще подобрим не само удобството, но и ще ни помогне да следим нашите трансфери и плащания. (Practical Money Skills, 2015).

Науката направи света по-динамичен и напредничав. Тя доведе до промени в икономиката, политиката, културата, обществото и самите хора. Във финансовия и банковия сектор, тези промени са по-забележими, защото използването на компютри в банките осигури точност и математическа увереност. То ускори, улесни и направи банковите транзакции по-удобни. Днес клиентът не трябва да носи чекове или пари в брой, достатъчно е да носи само карта (пластика).

Всички банки са представени в интернет със свои уебсайтове, които предоставят обща информация за банката и услугите, които тя предлага. Въпреки това, е-банкирането отива още по-далеч, като позволява на клиентите да достъпват своите онлайн сметки 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, директно от дома или офиса си и да извършват банкови операции, които желаят. С други думи, можем да определим е-банкирането като една от дистанционните услуги, предлагани чрез електронни канали за разпространение и

комуникация на традиционни и нови банкови продукти и услуги. Въпреки това, трябва да се отбележи, че е-банкирането, поне на текущия етап, не се опитва да замени традиционните канали за разпространение на банкови продукти. То съществува заедно с набор от канали, вариращи от традиционни (като клонове), до автоматизирани (като АТМ, POS), в рамките на стратегиите за допълване и укрепване на отношенията клиент-банка, за реализиране на така наречената многоканална стратегия.

Електронното банкиране може да се отнася до различни неща. В най-простото си определение, то означава всяка банкова дейност, която може да бъде извършена онлайн. Това може да се отнася и за традиционни банки. Това е така, защото дори и най-базовите банки обикновено предлагат някои функции за е-банкиране, като например преглед на последни транзакции или онлайн трансфери.

Всяка малка транзакция, извършена с е-банкиране, се извършва изцяло онлайн или по телефона. Няма да видим реален човек, с който да обменим пари с търговец или да чакаме на опашка в банката за обслужване. (VanSomeren, 2019)

Някои хора използват термина е-банкиране като заместител на интернет банкирането. Терминът е-банкиране е по-широк по своя характер и затова обикновено се използва без допълнително обяснение или описание. Електронното банкиране не е еквивалент на термина интернет банкиране, въпреки че последният е без съмнение най-често срещаният тип е-банкиране. Електронното банкиране включва множество транзакционни услуги като телефонно банкиране, кредитни карти, дебитни карти, АТМ устройства. Най-новите въведения са онлайн банкиране, мобилно банкиране и дигитално РС банкиране. Електронното банкиране е известно още като електронен трансфер на средства (EFT) и по същество е просто използване на електронни средства за директно прехвърляне на парични средства от една сметка в друга.

Най-широко приетото определение за електронно банкиране идва от Базелския комитет за банково наблюдение: „Електронното банкиране включва предоставянето на банкови продукти и услуги чрез електронни канали, включително малки транзакции, но също така и големи електронни плащания и други банкови услуги“.

Съществуват няколко термина в литературата и всъщност те всички се отнасят до една или друга форма на е-банкиране: РС банкиране, интернет банкиране, виртуално

банкиране, онлайн банкиране, уеб банкиране, телефонно банкиране, мобилно банкиране и др., но всички те най-често се използват взаимозаменяемо.

Въпреки това, въпреки тази идентификация на термините, трябва да се направи разлика между термина електронно банкиране и термина интернет банкиране. Именно електронното банкиране означава извършване на банкови транзакции чрез директна връзка между банката и клиента с помощта на специализирани софтуерни програми. Това означава, че е необходим специализиран софтуер, инсталиран на компютъра на клиента, от който могат да се извършват само транзакции и на който се намират всички данни за направените промени. Интернет банкирането, от друга страна, представлява извършване на банкови транзакции чрез интернет, при което не се изисква специализиран софтуер и не се съхраняват данни на хард диска на компютъра на клиента. Достъпът до банката е възможен по всяко време и от всяко място по света, при едно единствено условие – установена интернет връзка.

Нивата на електронното банкиране са различни:

1. Основна информация за е-банкиране / уебсайтове, които само информират клиентите и широката общественост за банковите продукти и услуги;
2. Простите е-банкови транзакции, които предлагат на клиентите, например възможността да проверят баланса на своите сметки, но не и да извършват прехвърляния между сметки;
3. Разширените е-банкови транзакции, които позволяват на клиентите да извършват електронни прехвърляния между сметки, да плащат сметки и да извършват други онлайн банкови операции.

Електронното банкиране най-често се отнася до второто и третото ниво.¹

Много хора виждат развитието на електронното банкиране като революционно развитие, но всъщност то може да се разглежда само като една стъпка в еволюцията на банковия сектор. Страхът, че този канал напълно ще замени съществуващите банкови канали за предоставяне на продукти и услуги, може да не бъде реалистичен, а предишни изследвания показват, че бъдещето на банковото дело ще бъде смес от е-банкиране и

¹ Yubin, M. (2003). E-Banking: Status, Trends, Challenges and Policy Issues. CRBC Seminar, The Development and Supervision of e-banking, Shanghai.

традиционно банкиране. Въпреки това, фактът е безспорен, че успешното внедряване и приемане на електронния начин на работа ще бъде от решаващо значение за постигане на конкурентно предимство на банките.

2.2. Предимства и недостатъци на е-банкирането

В момента интернетът се счита за "сърцето" на многоканалната структура, внедрена от банките, и се използва за постоянно увеличаване на броя на банковите сметки на клиентите.

Някои от основните услуги, предлагани от е-банкирането, са:

- Информация за баланса на сметката;
- Информация за последно извършените транзакции (преглед на движенията по сметката);
- Изпълнение на платежни услуги (телефонни разходи, електричество, вода, застраховки);
- Прехвърляне на средства между лични сметки;
- Национални и международни преводи на средства;
- Погасяване на вноски по кредит;
- Информация за работното време на банката;
- Промяна на личните данни на клиента. (Информатика)

Докато по-напреднали услуги (предлагани само от някои банки) са:

- Отваряне на онлайн депозит;
- Подаване на заявление за кредит. (Информатика)

Нека разгледаме значението на електронното банкиране за банките, клиентите и бизнесите, особено за банките:

- По-ниски разходи за транзакции - електронните транзакции са по-евтини;
- Намален риск от човешка грешка - тъй като информацията се предава електронно, няма място за човешка грешка;
- По-малко документи - цифровите данни намаляват документите и правят процеса по-лесен за обработка;
- По-лоялни клиенти - тъй като услугите за е-банкиране са удобни за потребителите, банките изпитват повече лоялност от своите клиенти.

КЛИЕНТИ

- Удобство - клиентът може да достъпи своята сметка и да извършва транзакции от всяко място 24/7/365;
- По-ниски разходи за транзакция - тъй като клиентът не трябва да посещава клон за всяка транзакция, той спестява време и пари;
- Няма географски бариери - в традиционните банкови системи географската дистанция може да възпрепятства някои банкови транзакции. Въпреки това, при е-банкирането географските бариери са намалени.

БИЗНЕСИ

- Преглед на сметката - Собствениците на бизнеси и определени служители могат бързо да достъпват сметките си, използвайки онлайн банков интерфейс. Това им позволява да преглеждат активността по сметката и да гарантират гладкото ѝ функциониране;
- По-добра производителност - Електронното банкиране подобрява производителността. Това позволява автоматизиране на редовни месечни плащания и други функции, които увеличават производителността на бизнеса;
- По-ниски разходи - Обикновено разходите в банковите отношения се базират на използваните ресурси. Ако конкретен бизнес се нуждае от повече помощ с банкови преводи, депозити и други, тогава банката начислява по-високи такси. С онлайн банкирането тези разходи се минимизират;
- По-малко грешки - Електронното банкиране помага за намаляване на грешките в редовните банкови транзакции. Лошо писане, грешна информация могат да доведат до грешки, които да бъдат скъпи. Освен това, лесният преглед на активността по сметката увеличава точността на финансовите транзакции;
- Намален риск от измами - Електронното банкиране осигурява цифров отпечатък за всички служители, които имат право да променят банковите дейности. Така бизнесът има по-добра видимост върху своите транзакции, което прави по-трудно за измамниците да нанесат вреди.

2.2.1. Предимства и ползи от е-банкирането

Основните предимства на електронното банкиране са:

- Оперативните разходи на банката за единица услуга са по-ниски;
- Осигурява удобство за клиентите, тъй като не е нужно да посещават обектите на банката;
- Има много ниска честота на грешки;
- Потребителят може да получи средства по всяко време от АТМ.
- Кредитните и дебитни карти позволяват на клиентите да получават отстъпки на търговски обекти;
- Клиентът може лесно да прехвърля средства от една страна в друга по електронен път.

(Mangalmay, 2017)

Интернет банкирането изпълнява много функции в отношенията между банката и нейните клиенти. Освен представянето и разпознаването на банковата институция, нейните инициативи и продукти, този тип услуга предлага и други ползи като:

- Удобство: за разлика от банковите гишета, банковите уебсайтове никога не затварят, те са отворени 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Няма нужда да губите време в чакане на опашка, тъй като банките са на разстояние само един клик;
- Отвсякъде: ако сме далеч от града или дори в чужбина, можем веднага да се свържем с банката и сметката си и да се погрижим за личните си финанси;
- Скорост на транзакциите: онлайн сметките често обработват и потвърдят банковите транзакции по-бързо от АТМ машините;
- Ефективност: можем да влизаме и управляваме всички сметки, включително депозити, пенсионни фондове, ценни книжа и други, всичко от един уебсайт;
- Ефикасност: повечето банки предлагат на своите уебсайтове усъвършенствани инструменти, аларми или програми за управление, които помагат за по-ефективното управление на всички активи.

Другото предимство на интернет банкирането е контролът и намаляването на разходите. Хиляди клиенти могат да използват тази услуга едновременно, без помощта на касиери и банкови служители. По този начин се намалява административната работа и разходите за хартия, форми или различни документи, което води до значително увеличение на маржа на печалбата на банката и, в резултат на това, намаляване на таксите, които

банките прилагат към своите клиенти. Такава услуга има особено значение за хората с увреждания, които могат да влязат в своите онлайн сметки самостоятелно и да извършват желаните операции директно от дома си, без да е необходимо да посещават физически банка или да наемат трета страна за администриране на личните си финанси. Онлайн гишето не е просто още една услуга или спестител на време за тази категория хора. То им гарантира нещо много важно, защото им дава еманципация и възстановява тяхното достойнство, като им позволява да действат автономно и да запазват своята конфиденциалност.

2.2.2 Ползи за клиентите с въвеждането на електронното банкиране

С въвеждането на електронното банкиране, освен за банките, значителни ползи се появяват и за техните клиенти, които използват банковите услуги, а те са следните:

- Електронното банкиране предлага повече възможности за избор на клиентите;
- Електронното банкиране предоставя по-евтини услуги на клиентите, като им позволява да пазаруват от много места и да правят бързи сравнения;
- В някои случаи електронното банкиране позволява бързо доставяне на исканата информация;
- Потребителите могат да получават значима и подробна информация за секунди, вместо за дни и седмици.

Интернетът предлага възможности за банкиране, които подобряват качеството на услугите, като същевременно намаляват разходите. Качеството на услугите може да бъде подоброено чрез предоставяне на отговори на въпросите на клиентите в подходящия момент.

През последните десетилетия ставаме свидетели на появата на нов тип пари, известни като електронни пари. Това е възможно благодарение на все по-голямото и масово възникване и използване на електроника, компютри в банковите операции. Вместо да използваме пари в брой, чекове или други платежни инструменти, парите могат да бъдат депозирани или покупките могат да се извършват просто чрез предаване на електронни сигнали. Това не означава, че парите изчезват. Ако парите не могат да бъдат видени или държани в ръка, това не означава, че те са изчезнали. Просто са променили формата си. Точно както преди са променили формата си, от пълна стойност в хартиени пари, така и

сега парите са променили формата си в електронни сигнали, които се съхраняват в паметта на компютрите в банките. Така че трябва да се отбележи, че електронните пари, електронното банкиране не означават край на съществуването на парите, а само означават, че методът за прехвърляне на пари е променен.

2.3 Разходи и недостатъци на електронното банкиране

Въпреки че електронното банкиране предоставя по-голямо удобство, бързина и ефективност, неговото внедряване и използване трябва да бъдат внимателно обмислени. Колкото до банките, изборът да преминат онлайн носи значителни разходи за тях. Най-големите разходи са свързани с инвестициите в технологии. На първо място тези разходи отиват за закупуването и инсталирането на оборудване и хардуерни и софтуерни системи; второ, за реорганизация на вътрешната структура, за наемане на ИТ персонал, за сигурност и за интеграция с вътрешната информационна система.

За съжаление, разходите не приключват тук. Технологиите се развиват много бързо и за да се поддържа темпото с тях, както и за да се поддържа и подобрява качеството на предоставянето на услуги, е необходимо постоянно обновяване на технологиите. Също така, разходите за поддръжка на системи, отстраняване на проблеми, техническа помощ и интернет свързаност също трябва да се вземат предвид.

Що се отнася до клиентите, първоначалните разходи, които трябва да покрият, са за хардуерно и софтуерно оборудване (компютър, модем и необходими програми). От друга страна, разходите за използване на услугата включват технологични разходи (в случай на повреда на хардуер или софтуер), разходи за интернет връзка и в зависимост от специфичните условия за всяка банка, месечната такса за абонамент и комисионите за извършените банкови операции.

В допълнение към разходите, които трябва да бъдат покрити, има и някои недостатъци:

- Началото на услугата може да отнеме известно време: за да се регистрираме в онлайн програмата на банката, може да се наложи да се явим лично в банката, да попълним форма и да изчакаме, докато бъдат предоставени потребителското име и парола;

- Крива на обучение: В началото уебсайтовете на банките може да изглеждат сложни за навигация. Ще отнеме време да прочетем различните инструкции и да научим как работи онлайн банкирането и какво предлага;

- Технически проблеми: ако поради различни проблеми не можем да се свържем с интернет, няма да можем да достъпим онлайн сметката си и да извършим необходимите действия. Също така, онлайн банкирането може да бъде бавно;

- Липса на личен контакт: избирайки този канал за взаимодействие с банката, нямаме личен контакт с банковите служители и нямаме техните съвети относно доброто финансово управление;

- Не можем да депозираме или изтегляме пари: Чрез онлайн банкиране не можем да депозираме физически пари или чекове в сметката. За това ще трябва да отидем до банката. Дори за да изтеглим физически пари, ще трябва да отидем до касиер на банката или до най-близкия банкомат.

Недостатъци за банката - Законодателство

Електронното банкиране има глобален характер, а правната регулация е местна и се различава в различните. Законодателството не следва бързото развитие на електронното банкиране, затова в практиката се появяват проблеми поради несъответствия в правилата и възможността за различно тълкуване.

Недостатъчно разпространен интернет

В страните, където достъпът до интернет е ограничен, използването на електронно банкиране е значително намалено. Поради това банките не могат да планират своите операции и внедряването на електронни продукти.

Проблеми със сигурността на транзакциите

Ползата от интернет е голяма, но броят на злоупотребите в интернет постоянно нараства. Технологиата непрекъснато напредва, така че ако банките не следват новите тенденции и иновации, онлайн операциите могат да бъдат изложени на риск.

Високи начални разходи

Електронното банкиране се базира на съвременни технологии, така че началните разходи за банката са високи. Подобряването на необходимото оборудване става много

бързо, което създава необходимост от постоянни инвестиции, за да се постигне конкурентно предимство.

Недостатъци за потребителите - Недоверие към иновациите

По-голям брой хора приемат новите продукти и иновации с недоверие и малък интерес към тях, като отнема време, докато те бъдат широко приети и използвани. Същото се отнася и за интернет, който първоначално е използван от много малък брой хора, но по-късно, след като се осъзнаха възможностите, които предлага, неговото използване бързо се разшири.

Проблеми със сигурността на транзакциите

Интернетът и електронният начин на работа предоставят редица предимства, но потребителите трябва да обръщат специално внимание на сигурността си. Липсата на информация от страна на банките или небрежността на самите потребители при използване и съхраняване на данни значително намаляват тяхната надеждност и увеличават възможността за злоупотреби.

Глобален дефицит

Електронното банкиране може да причини проблеми на глобално ниво, като най-значимите от тях са: проблемът с облагането на печалбите, направени в интернет, възможната дестабилизация на валутните курсове и негативното влияние върху паричното предлагане в обръщение.

ЕЛЕКТРОННАТА БАНКОВА СИСТЕМА В БАНКИТЕ НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЯ И БЪЛГАРИЯ

3.1. Законодателство за е-банкиране в Р. Северна Македония, предписано от НБРСМ

Въвеждането и приемането на Закона за данни в електронна форма и електронен подпис през 2001 година беше сигнал, че нов начин на функциониране на банките в Северна Македония е на хоризонта, а именно създаването на система за електронни операции.

Като се има предвид, че конфиденциалната и чувствителна информация се предава чрез системата за е-банкиране, беше необходимо да се установят стандарти за банките

относно сигурността на техните информационни системи. За тази цел, на основание на Закона за Националната банка на РСМ и Закона за банките, Съветът на НБРСМ на 28.02.2008 г. прие Решение за сигурността на информационната система на банката. Това решение съдържа 33 члена, групирани в 6 части: общи разпоредби, процес за управление на сигурността на информационната система, осигуряване на бизнес продължителност, електронно банкиране, компания за помощни услуги за информационната система на банката и преходни и заключителни разпоредби. Сигурността на информационната система на банката, съгласно това решение, е дефинирана чрез изпълнение на следните критерии:²

1. **Конфиденциалност:** информационната система е достъпна само за потребители, които имат разрешен достъп до нея;
2. **Цялостност:** защита на точността и пълнотата на информационната система;
3. **Наличност:** непрекъснат достъп до информационната система за упълномощени потребители.

Всяка банка е длъжна да внедри процес за управление на сигурността на информационната система и мерки за оценка на риска. Тя е задължена да докладва за извършената оценка на риска поне веднъж годишно чрез подготовка на специален отчет. Основите на процеса на управление на риска са обхванати в Политиката за сигурност, която всяка банка е длъжна да въведе и прилага. Тази политика трябва да съдържа няколко съществени елемента, сред които най-важни са:

- Защита на лични данни в съответствие с валидните разпоредби на Република Северна Македония;
- Годишен план за обучение на служителите и клиентите на банката за правилното използване на услугите, които са налични чрез информационната система на банката;
- Управление на инциденти със сигурността и създаване на подходящ механизъм за тяхното идентифициране, докладване и ефективно отстраняване на възможни заплахи за сигурността на информационната система;
- Дефиниране на ролята на организационната единица за информационни технологии в банката, която трябва да има адекватни кадрови капацитети и вътрешни работни

² Нарпдна банка на Република Северна Македонија. Пдлука за инфрмативнипт систем на банката. Службен весник на РМ бр. 31/2008

процедури в съответствие с приетите актове в областта на сигурността на информационната система;

- Дефиниране на подходяща следа за одит за критичните части на многостепенната одитна система, като операционната система, бази данни, телекомуникационно оборудване, с цел потвърждаване на идентичността и последователността на извършените действия в информационната система;
- Дефиниране на начина на управление на актуализации на сигурността, обновяване на нови версии, промени в параметрите и кодовете на приложенията, подготвяне и пускане в употреба на приложенията;
- Дефиниране на метода на телекомуникационна връзка и осигуряване на защита на прехвърлените данни и др.

Като отделна част от това Решение е покрито електронното банкиране, което според НБРСМ означава предлагане на банкови услуги и продукти чрез атрактивни електронни комуникационни канали, като достъп до финансова информация, информация за продукти и услуги, извършване на банкови транзакции и др. В същото време НБРСМ предписва определени стандарти и мерки, които банките трябва да изпълняват и прилагат, за да могат да внедрят системата за електронни операции. Освен критериите за сигурност на информационната система, банките, които са въвели електронен модел на работа, трябва допълнително да изпълнят още два критерия: потвърждение на самоличността на потребителя и необратимост на транзакциите. Потвърждението на самоличността на потребителя трябва да се извършва чрез надеждни и ефективни методи за потвърждаване на действията му по няколко начина: чрез набор от символи, известни само на потребителя, като парола; чрез устройство, което е собственост само на потребителя, като електронна карта, токен и др.; чрез уникална физическа характеристика на потребителя, като пръстов отпечатък, ирис и др. В същото време, ако клиентът иска да извърши банкова транзакция чрез електронно банкиране, банката трябва да получи потвърждение на самоличността чрез комбинация от поне два от горепосочените методи. Необратимостта на транзакциите означава осигуряване на доказателство за прехвърляне на определена информация или транзакции от потребителя. Ако банката идентифицира някакъв проблем или събитие, което застрашава сигурността на информационните системи на банката, или ако са

настъпили промени в ключовите части на процеса за управление на сигурността на информационните системи, тя трябва да уведоми Националната банка на Република Северна Македония.

3.2 ЕЛЕКТРОННАТА БАНКОВА СИСТЕМА В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Онлайн банкирането, или интернет банкирането, наричано също с по-общото наименование електронно банкиране (включително използването на електронни кредитни/дебитни карти и др.), е средство за достъп в реално време до услугите на банката с висока степен на сигурност, интегрирано в интернет средата. Това позволява управление на средства в реално време 24/7, като например:

- извлечение за състоянието и движението на сметката;
- извършване на банкови преводи;
- покупка и продажба на валута;
- онлайн търговия със стоки и услуги;
- получаване на финансови данни.

Предимства

- **Удобство:** за разлика от традиционното банкиране, уебсайтовете за онлайн банкиране са достъпни от всяка точка на страната и не затварят – те са на разположение 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата;
- **Ефективност:** управление на всички сметки от едно място в сигурна среда;
- **Ефективност:** поддържат се повече услуги за ефективно финансово управление, дори тези, които традиционното банкиране не предлага.

Недостатъци

Основният недостатък на електронното банкиране е сигурността, тъй като няма директен визуален достъп до това, което се случва с финансовите средства. Това е предпоставка за спад в доверието на клиентите, което забавя приемането на такива услуги.

Сигурност

За разлика от онлайн магазините, в електронното банкиране паролата не осигурява достатъчно спокойствие нито на клиента, нито на банката. Поради това уебсайтовете за

онлайн банкиране обикновено използват защитения протокол HTTPS (това е стандартният HTTP (Hypertext Transfer Protocol) + SSL (Secure Sockets Layer)). Той криптира целия трафик – всяка информация, плюс паролата за достъп – като прави почти невъзможно за трети лица да я получат. Въпреки това, протоколът криптира само трафика, а ако клиентският компютър не е добре защитен, паролата може да бъде "изведена" към трети лица по време на въвеждането ѝ.

Това се прави чрез програми, наречени keyloggers, които записват натисканията на клавишите. Съществуват и физически устройства с подобни функции, които често се използват неправомерно. Разбира се, остава опасността от "преодоляване" (или познаване) на лошо избрани пароли, както и тяхното открадване, ако са записани някъде. Като допълнителна защита, достъпът до онлайн услугите обикновено се практикува само чрез фиксиран компютър, както и чрез номер за авторизация на транзакции (TAN), който представлява алфанумеричен код, който потребителите използват само веднъж за подписване на поръчки към банката.

Електронното банкиране в българската банкова система се развива в синхрон с международните норми, но с известно забавяне, особено това се отнася за използването на интернет банкирането. Независимо от огромния ръст на електронните транзакции през интернет през последните 6 години (по брой – над 5,9 хиляди пъти: от 54 през 1999 г. до 319 058 през 2004 г., и по стойност – над 88 000 пъти: съответно от 128,25 лв. до 11 320 600 лв.); относителният дял на интернет банкирането е по-малък от 1% от електронните финансови транзакции. Като се има предвид, че 77% от всички търговски банки предоставят електронни банкови услуги на своите клиенти, интернет банкирането в българската банкова система е на начален етап на своето развитие. Очевидно е, че клиентите на банките в България в момента нямат достатъчно доверие в интернет за извършване на своите финансови плащания.

Нека да сравним нивото и динамиката на електронното банкиране в България с тенденциите в електронното банкиране в развитите страни. През 1997 г. консултантската компания Ernst & Young проведе проучване на 100-те най-големи банки в 26 държави по света относно използването на различни канали в банковото обслужване. Според проучването на Ernst & Young през 1997 г. чрез банкоматите банките извършваха 27% от своите финансови операции с клиенти, а този дял нараства на 29% през 2001 г., а чрез POS

терминали – 36%, съответно, като нарасна на 41% в проучваните 100 големи банки в света. Така през 1997 г. чрез тези електронни методи банките извършваха общо 63% от цялата финансова операция, което се увеличи на 70% според оценката за 2001 г. (срещу стойността през 2004 г. от 98,1% в Република Северна Македония, като основния дял е поет от тегленията от банкомат). Въпреки това, различен поглед предоставя по-общ индикатор за интензивността на активността, а именно броят на контактите с клиенти, извършени чрез различни канали. Този индикатор беше получен от резултатите от друго проучване, проведено от Forrester Research в същия период (1997 г.) само в американски банки. Според данни на Forrester Research в американските банки през 1997 г. относителният дял на контактите с клиенти, извършени чрез интернет в общия брой на всички контакти, бил 15% и нараснал почти 3 пъти до 42% през 2001 г. Това е основната форма на електронно банкиране в развитите страни, което също е потвърдено от изследванията на Ernst & Young относно използването на електронни мрежи извън интернет (например през 1997 г. банките извършваха само 2% от финансовите операции с клиенти извън интернет, а този дял леко се увеличи до 5% през 2001 г. в проучваните 100 големи банки в 26 страни).

В момента в Българската банкова система са разпространени два модела на електронно банкиране: а) напълно виртуални банки, които работят в глобална, локална или частна електронна мрежа и не разполагат с "физически" офиси; б) традиционни банки, които освен традиционното банкиране, също предлагат услуги за електронно банкиране, така наречените много-канални банки. В Българската банкова система съществуват само много-канални търговски банки. Изследванията показват, че 91% от всички търговски банки в страната имат уебсайт, а 77% предоставят на своите клиенти услуги за електронно банкиране. Конкуренцията между двата модела на електронно банкиране има решаващо влияние върху развитието на банковия сектор като цяло. Засега традиционните банки печелят в конкурентната битка поради по-силни начални позиции: а) многогодишен опит в работата с клиенти; б) изградена структура през многогодишната си дейност; в) надеждността на тези банки в банковата система.

Сред икономическите последици за банковата система от развитието на електронното банкиране най-основни са:

1. интензификация на конкуренцията в банковия сектор;

2. пренасочване на цялата банкова система към практическото внедряване на концепцията за много-канален (интегриран) модел на банката;
3. възможност за диверсификация на банковите операции;
4. привличане на най-обещаващите клиенти към банките, които получават възможност за управление на своите финанси и инвестиране най-печелившо в реално време;
5. увеличаване на концентрацията на капитала в банковия сектор;
6. осигуряване на път за реална глобализация на банковото дело;
7. международна легализация на електронното банкиране;
8. консолидация на банковия сектор с небанкови контрагенти, които започват да предлагат финансови услуги в областта на електронните платежни системи.

Изводи

В технологично развития свят приемането на нови иновационни системи среща основни пречки като липса на подкрепа, лошо качество или слаба мотивация на клиентите да доверят личните си данни на широка виртуална мрежа. Освен това проблемите на развиващите се държави включват липса на инфраструктура, капиталови ресурси или правителствени политики, които да подкрепят новия технологичен напредък.

Най-голямата полза за банките и финансовите пазари, а също и за човечеството като цяло, е свързана с използването на интернет и се дължи изцяло на интелигентността на сектора за информационни технологии и комуникации (ИКТ), неговото внедряване във всички сектори, пазари и банки в света и тяхната дигитализация с взаимна връзка.

Ролята и значението на сектора ИКТ са на толкова високо ниво, че те преминават границите на невъзможното и правят интернет в техния технологичен свят най-използваната услуга на всички времена до днешния ден. Неговото внедряване в технологиите и създаването на неразрушима връзка с банките беше предизвикателство за ИКТ сектора, и с това те извършиха най-важната работа в банковата индустрия до тогава, като въведоха новите термини „Е-банка“ и „Е-банкиране“.

Факторите за промяна, свързани с напредъка, са многобройни и са неотменна част от всяко социално устройство на всички държави, които по отношение на развитието си са

донякъде сходни, а най-известни са политическите промени, вътрешният натиск, изискванията на клиентите, промените в икономическия климат и много други фактори, които са част от социално-икономическите и политическите отношения и среда, и които директно влияят на е-банкирането. В следващите години е-банкирането постепенно, но сигурно се внедрява в банките и става неотделима част от водещите институции в електронния свят, които по-късно ще бъдат наречени е-банки, където тяхната ежедневна употреба създава бърз напредък, голяма конкуренция и разширяване и въвеждане на нови продукти и услуги за клиентите. Управлението на електронна банка в такава глобализация днес е наистина предизвикателство, което всички срещат и което набира инерция всеки ден. За успех в е-банкирането, планирането трябва да бъде на пиедестал в приоритетите на всяка банка и трябва да бъде изградена предварително с ясно дефинирани цели, ресурси, бюджет и необходимото време. Стратегията, която е част от управлението, е ключът към успеха на разширяването на е-банка и ключовият успех за бъдещето на е-банкирането. Освен това стратегията за електронен маркетинг, която се е превърнала в част от тази неразрушима връзка с банката, влияе на е-банкирането и е от голямо и съществено значение, основно поради сигурността и качеството на услугите. С възникването на социалните мрежи, особено блоговете, електронният маркетинг също става най-заслужаващ за разширяване, като въвежда тези нови продукти и услуги на уебсайтовете.

С развитието на онлайн търговията и мобилните платформи, банкирането и всички негови процеси претърпяват основни промени. Появата на нови услуги, които се предлагат чрез интернет, обуславя необходимостта от въвеждане на нови продукти и услуги, които ще помогнат за преодоляване на предизвикателствата, които възникват със съвременната индустриална цифровизация.

С нарастващото значение на цифровизацията и безопасността, както и предизвикателствата пред е-банкирането, инвестициите и непрекъснатото развитие на нови платформи за мобилни устройства ще помогнат на банките да повишат ефективността и конкурентоспособността си, както и да предоставят по-добри услуги на клиентите си.

С нарастващия интерес към електронното банкиране и създаването на нови начини за достъп и сигурност в дигиталния свят, изглежда ясно, че бъдещето на финансовите услуги и на целия банков сектор е неразривно свързано с технологиите и иновациите.

Научни приноси

Това изследване предоставя няколко научни приноса, които включват:

1. **Оценка на въздействието на е-банкирането върху поведението на потребителите и операциите на банките:** Изследването предоставя ценни прозрения в това как е-банкирането е трансформирало поведението на потребителите, като подобрява удобството и достъпността, докато повишава оперативната ефективност за банките. Подчертава как интеграцията на е-банкови услуги положително е повлияла удовлетвореността на клиентите, финансовото включване и намаляването на разходите за банките, особено в контекста на Северна Македония и България.
2. **Идентифициране на предизвикателствата и рисковете на е-банкирането:** Изследването идентифицира и обсъжда негативните аспекти на приемането на е-банкирането, като проблеми със сигурността, цифрово изключване и упадък на физическите банкови услуги. Като разглежда тези предизвикателства, изследването предлага обширно разбиране за рисковете, свързани с тях, и необходимостта от подобряване на мерките за киберсигурност и включващи програми за дигитална грамотност.
3. **Ролята на е-маркетинга в растежа на е-банкирането:** Това изследване допринася за разбирането на важността на стратегиите за е-маркетинг в подобряването на е-банковите услуги. То подчертава как използването на социални мрежи, блогове и цифрови платформи може да помогне на банките да достигнат до по-широка аудитория, да подобрят ангажираността на клиентите и да въведат иновационни финансови продукти и услуги.
4. **Регулаторни и технологични последици:** Изследването подчертава значението на регулаторните рамки в подкрепа на растежа на е-банкирането, акцентира върху необходимостта от актуализиране на законите, свързани с киберсигурността, личните данни и защита на потребителите. То също така подчертава технологичните

инфраструктурни предизвикателства, пред които са изправени банките, особено в развиващите се икономики, и необходимостта от непрекъснати инвестиции в цифрови платформи.

5. Стратегическо управление на е-банкирането в глобализиран контекст:

Изследването предоставя ценни стратегически прозорци за банките, които се стремят да разширят своите цифрови услуги. То очертава критичната необходимост от добре дефинирано планиране, разпределение на ресурси и прилагане на стратегии за е-маркетинг, за да се осигурят успешни операции по е-банкиране в силно конкурентна и динамично променяща се финансова среда.

Резултати от анализа

Е-банкирането, освен че е в разцвет по света, преживява бум и в нашата страна, особено през последните няколко години. Доказателство за това са статистиките относно платежната инфраструктура и платежните инструменти, изготвени от Националната банка на Северна Македония и Република България, според които процентът на безкасовите плащания се увеличава година след година, дяловете на електронните преводи в общия брой извършени транзакции на държавно ниво се увеличават, броят на транзакциите с платежни карти на ПОС терминали и банкомати нараства, а броят на услугите, които клиентите могат да използват чрез е-банкиране, също се увеличава и т.н. Всички банки в Северна Македония и България предлагат възможността за електронни плащания както за физически, така и за юридически лица и постоянно инвестират в въвеждането на нови, иновационни услуги.

Най-голямата полза за банките и финансовите пазари, както и за човечеството като цяло, е свързана с използването на интернет и се дължи изцяло на интелигентността на сектора за информационни технологии, комуникации и технологии (ИКТ). Това е неговото внедряване във всички тези сектори, пазари и банки по света и тяхната дигитализация с взаимна свързаност. Ролята и значението на сектора ИКТ са на толкова високо ниво, че те са преместили границите на невъзможното и са направили интернет в света на тяхната технология най-използваната услуга на всички времена до днес. Неговото внедряване в

технологиите и създаването на неразрушима връзка с банките беше предизвикателство за ИКТ сектора и с това те извършват най-важната работа, извършвана в банковата индустрия до тогава, като така въвеждат новите термини "е-банк" и "е-банкиране". Факторите за промяна, свързани с напредъка, са многобройни и те са неразделна част от всяко социално устройство на всички страни, които в своята степен на развитие са до известна степен сходни, а най-известните от тях са политически промени, вътрешен натиск, изисквания на клиентите, вариации в икономическия климат и много други фактори, които са част от социално-икономическите и в значителна част от политическите общи отношения и среда и които пряко влияят на е-банкирането. През следващите години е-банкирането бавно, но сигурно се внедрява в банките и става неразделна част от тези водещи институции в електронния свят, които по-късно са наречени е-банки, където ежедневната им употреба създава бърз напредък, голяма конкуренция и разширяване и въвеждане на нови продукти и клиентски услуги. Управлението на електронна банка в такава глобализация днес наистина е предизвикателство, с което се сблъскват всички и то набира инерция всеки ден. За успех в е-банкирането планирането трябва да бъде на пиедестал в приоритетите на всяка банка и трябва да бъде изградена предварително, с ясно дефинирани цели, ресурси, бюджет и необходимо време.

Стратегията, която е част от управлението, е ключът към успеха за разширяването на е-банк и ключов успех за бъдещето на е-банкирането. Също така, стратегията за е-маркетинг, която е станала част от тази неразрушима връзка с банката, оказва влияние върху е-банкирането и е от голямо значение и съществени, най-вече заради сигурността и качеството на услугите. С появата на социални мрежи, особено блогове, електронният маркетинг също става най-заслужаващ за разширяване, с въвеждането на тези нови продукти и услуги на уеб страници. Разбира се, структурата за добро управление и връзката на мениджърите с тези вътрешни структури, която е ключова за успеха на управлението на клиентските взаимоотношения, където изискванията са от съществено и различно естество и са част от напредъка за електронното бъдеще, което ни предстои, е най-заслужаваща. Разбира се, съществени част са проблемите, които възникват от такава операция, податлива на различни видове злоупотреби и киберпрестъпност, и които имат пряк разрушителен ефект върху работата на банката, както и върху уебсайта на банката, който представя образ на света, но в цифрова форма. Разрушението, като неразделна част от операциите, рано или

късно усложнява начина на работа на всички електронни канали за разпространение и за въвеждането на нови електронни продукти и услуги в е-банкирането, и е необходимо да се работи по този проблем с постоянна интензивност. Цялата тази ежедневна работа на банката и начинът, по който всички ние се движим в цифровия свят, натоварва висшето ръководство на е-индустрията всеки ден и са добрите генератори в е-света. Нейната най-голяма задълженост е е-престъпността или киберпрестъпността. Този проблем се работи непрекъснато, за да се подобри сигурността и да се води борба срещу е-разрушителността на тази киберпрестъпност, която в момента е най-горчивият проблем и е приоритет за решаване. Поради това, ежедневно в големите банки се правят значителни инвестиции в нови платформи за мобилни системи, за да се предадат по-добри видове бизнес стойности от увеличаването на ефективността и намаляване на разходите, но също така с цел подобряване на оперативната ефективност и обслужването на клиентите, както и осигуряване на по-голямо конкурентно предимство, осигурено на максимално ниво. Банковата индустрия и нейната работа е може би най-сложният бизнес, създаден в света, докато системите, които я предоставят днес, я правят по-трудна и се полагат ежедневни усилия за улесняване и взаимно свързване. Що се отнася до фокуса за уебсайта, той трябва да бъде насочен към това как комуникацията с клиентите може да се подобри чрез използване на широк спектър от налични медии. Накрая, виждайки ефективността и ефикасността на услугата за е-банкиране, като ползи от най-голямата иновационна услуга от банковата индустрия, фактът, че мнението на клиентите и техните ползи са основният ориентир за електронното бъдеще в света, е неизбежен.

Резултатите от изследването за използването на е-банкиране от юридически лица показват голям процент на неговото използване и прилагане. Има разлики в (не)използването в зависимост от размера на фирмата. Микрофирмите използват е-банкиране в по-малка степен в сравнение с малки и средни предприятия, което обикновено се дължи на убеждението на собствениците на тези фирми, че става въпрос за сложни процеси и процедури. Напротив, по-големите компании вече го използват като ежедневен инструмент в работата си и предоставят всички информационни, финансови и други услуги чрез този канал.

Литература

1. Jayasiri, N.K. 2008. Popularity of Electronic Banking in Sri Lanka. Proceedings of the 3rd International Research Conference on Management and Finance 2008, University of Colombo, Sri Lanka, 314-323, ISBN: 978-955-9021-797
2. Hosein Khanifar et al. Factors influencing the intendancy of E-Banking: An integration of TAM & TPB with e-service quality, Finance Management, Elixir Fin. Mgmt. 46 (2012) 8072-8079 Information Systems (ICIIS), vol.6, pp.404409.
3. Cronin, Mary J. (1997). Banking and Finance on the Internet, John Wiley and Sons. ISBN 0-471- 29219-2 page 41 from Banking and Finance on the Internet. Retrieved 2008-07-10.
4. Consoli, D. (2003, September). The evolution of retail banking services in United Kingdom: a retrospective analysis. CRIC Working Paper No 13. ISBN: 1 84052 011 6. Available at <http://129.3.20.41/eps/io/papers/0310/0310002.pdf/>
5. Laudon, D.P. and Laudon, J.P. (1991): Business Information System: A Problem Solving Approach, New York, HBJ, College Publishers. 21
6. Harold, B. & Jeff, L. (1995): „Don’t Let Technology Pass You By“, ABA Banking Journal, Box 986, Omaha, NE, p.73
7. Woherem, E. W. (2000): Information Technology in the Nigerian Banking Industry, Spectrum, Ibadan.
8. Kala, J. – Přádka, M. Elektronické bankovníctví [Electronic Banking], 1st edition, Praha, Computer Press, 2000, ISBN 80-7226-328-5
9. Mols, N.P. (2000), "The Internet and Services Marketing - The case of Danish retail banking", Journal of Internet Research, Vol. 10, No. 1, pp. 7-18.
10. Bruno-Britz, M. (2006, January 3.). Opportunity Calling: Banks finally are realizing the contact center’s potential as a relationship-building resource and profit center. Bank Systems & Technology.
11. Patni, S. (2018, Shtator 16). *E-Banking: Meaning, Advantages, and Disadvantages*. Retrieved from <https://www.merchant.com/blog/e-banking-meaning-advantages-and-disadvantages/>

12. Toppr. (n.d.). *Banking and E-Banking*. Retrieved from
<https://www.toppr.com/guides/business-studies/business-services/banking-and-e-banking/>
13. Akrani, G. (2011, Nëntor 2). *E-Banking - Online Banking - Advantages of the Ebanking*. Retrieved from <https://kalyan-city.blogspot.com/2011/02/e-banking-online-banking-advantages-of.html>
14. Chovanová, A. (2006). *Forms of electronic banking*. Retrieved from
https://www.nbs.sk/_img/Documents/BIATEC/BIA
15. Federal Financial Institutions Examination Council. (n.d.). *E-Banking*. Retrieved from
<https://ithandbook.ffiec.gov/it-booklets/e-banking.aspx>
16. Practical Money Skills. (2015). *Electronic Banking*. Retrieved from
https://www.practicalmoneyskills.com/learn/financial_institutions/electronic_banking
17. Ahaduzzaman, M. (2018, Mars 8). *The concept of electronic banking - what is e-banking?* Retrieved from <https://www.bbalectures.com/the-concept-of-electronic-banking>
18. . Asifulla, A. Introduction to electronic banking. Educreation Publishing. India
19. Bojović, P. (2003). Internet bankarstvo, Beograd, Beogradska poslovna škola,
20. F.Sameni, K., .Jouzbarkand, M., Khodadadi, M. & Z.Khalili, S. A general view on the E-banking. (An essay)
21. Isac, C. & Driga, I. E – banking services – features, challenges and benefits. Annals of the University of Petroșani, Economics 14(1), 2014,
22. Kovačević, M. & Đurović, M. The Faculty of Economy and Engineering Management of the Univeristy of Business Academy in Novi Sad
23. Online banking report, January 2012
24. Shah, M. H. & Siddiqui, F. A. (2006). Organizational success factors in e-banking at the woolwich. International Journal of Information Management, 26, 442-456.
25. Cunliffe, D. (2000). Developing usable Web sites: A review and model, Internet Research: Electronic Networking Application and Policy, 10(4), 295-307.
26. Becker, S. A. (2005). Technical opinion: E-government usability for older adults. Communications of the ACM, 48(2), 102-104.
27. Hirsh, L. (2002, May 17). The Case for e-Business Outsourcing. E-Commerce Times.
 McDougall, P. (2007, February 13). Credit Suisse outsources to bt in deal worth \$1.1 billion. Information Week.

28. Drake, P., & Clarke, S. (2001). Information Security: A Technical or Human Domain? 2001 IRMA International Conference: Human-Side of IT Track, Toronto Canada.
29. Gardener, E., Howcroft, J. and Williams, J. (1999), "The new retail banking revolution", The Service Industries Journal, Vol. 19 No. 2, pp. 83-100.
30. Jacoby, J. and Chestnut, R.W. (1978), Brand Loyalty Measurement and Management, John Wiley & Sons, New York, NY.
31. O, Donnell, T. (2007, March). Addressing SOA's vulnerability. Visual Studio Magazine. Retrieved June 22, 2008, from <http://visualstudiomagazine.com/features/article.aspx?Editorialsid=2311>
32. Papazoglou, M. P., & Georgakopoulos, G. (2003, October). Service-Oriented Computing, CACM, 46(10).
33. Knorr, E., & Rist, O. (2005, Nov 7). 10 Steps SOA. InfoWorld, 27(45), 23-35. San Mateo, CA. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=930819081&sid=7&Fmt=3&clientId=3224&RQT=309&VName=PQD>
34. Narter, B. (2007, February 1). The role of SOA in 2007: Channel forecast. Bank Systems & Technology.
35. Feig, N. (2007, March 30). A new foundation: SOA implementation and bank transformation. Bank Systems & Technology.
36. King, B. (2005, August 3). Optimise your legacy. Financial Times, 9.
37. Babcock, C. (2005, Oct 31). SOA: Work in progress. InformationWeek, 1062, 4045. Manhasset, NY.
38. Kobiellus, J. (2005, October 10). Three steps to SOA nirvana. Network World, 22(40), 58-59
39. Erlanger, L. (2005, November 7). Making SOA work. InforWorld, 27(45), 45-52.
40. Knorr, E., & Rist, O. (2005, Nov 7). 10 Steps SOA. InfoWorld, 27(45), 23-35. San Mateo, CA. <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=930819081&sid=7&Fmt=3&clientId=3224&RQT=309&VName=PQD>

Internet pages

<https://en.wikipedia.org/wiki/XML>

<https://en.wikipedia.org/wiki/SOAP>
<https://www.w3.org/TR/wsdl>
https://en.wikipedia.org/wiki/Business_process_reengineering
http://www.arraydev.com/commerce/jibc/200704/SvenBergerFinal_PDFVersion.pdf
<http://www.businessdictionary.com/definition/market-segmentation.html>
<http://ababankmarketing.com/insights/4-methods-segmentation/>
<http://www.ey.com/gl/en/industries/financial-services/banking---capital-markets/global-consumer-banking-survey-2014--infographic>
https://en.wikipedia.org/wiki/Service-oriented_architecture
<https://www.juniperresearch.com/home>
(KPMG, 2015);
http://www.nbrm.mk/WBStorage/Files/WebBuilder_Digitalizacija_na_bankarskito_sektor.pdf
(Roland Berger, 2015)
<http://www.bankysk>
<http://www.cio.com/article/2387672/service-oriented-architecture/how-cloud-computing-helps-cut-costs--boost-profits.html>
<https://www.omikron.de/en/products/banks/communication-platform/>
<http://www.investopedia.com/terms/p/paypal.asp>
https://en.wikipedia.org/wiki/Google_Wallet
http://www.teamquest.com/files/1514/4590/1074/The_future_of_banking_is_electronic.pdf
(<http://www.nia.nih.gov>)
<http://ecommercetimes.com/perl/story/17802.html>

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОРИГИНАЛНОСТ И ДОВЕРНОСТ

Аз, Семра Буяри, магистър и докторант в самостоятелна форма в катедра „Финанси и застраховане“ на Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) - София, декларирам, че представената от мен дисертация на тема **"ВЛИЯНИЕТО НА ЕЛЕКТРОННОТО БАНКИРАНЕ ВЪРХУ ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ И БАНКОВИТЕ ОПЕРАЦИИ В БАНКИТЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЯ И РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ"** е оригинален труд и съдържа резултати, получени от моето изследване, с подкрепата и помощта на моя ръководител.

Декларирам, че резултатите, получени, описани и/или публикувани от други учени, са правилно цитирани в библиографията, съобразно изискванията за авторско право.

Информирана съм, че в случай на открито плагиатство в подадената дисертация, комисиите за защита имат право да я отхвърлят.

Декларирам, че дисертацията не е представяна в други университети, институти и други висши учебни заведения за получаване на образователна и научна степен.

Декември 2024

Декларатор:

Семра Буяри, магистър