

СТАНОВИЩЕ

от проф. д.ик.н. Виржиния Желязкова

от Института за икономически изследвания при Българската академия на науките и от
Университета по застраховане и финанси

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

Автор: Семра Буяри

**Тема: „Влиянието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и
банковите операции в банките на Република Северна Македония и Република
България“**

1. Общо описание на представените материали

Със заповед №256/21.07.2025 г. на Ректора на Университета по застраховане и финанси (УЗФ) чл.-кор. проф. д. ю. н. Борис Велчев съм определена за член на научното жури за осигуряване на процедурата за защита на дисертационния труд на докторанта на самостоятелна подготовка в УЗФ Семра Буяри.

Предадените материали включват: дисертационен труд, автореферат, информация за научни публикации, автобиография и административни документи, съпътстващи процедурата на дисертанта. Желателно е да се представят и официални електронни файлове или, ако изданията са само на хартия, сканирани копия от списанията/ сборниците, в които са реализирани научните публикации на дисертанта.

2. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертацията е разработена в оригинал на английски език със заглавие “The Impact of Electronic Banking on Customer Services and Banking Operations in Banks of the Republic of North Macedonia and the Republic of Bulgaria” в общ обем от 188 страници, структурирана

във въведение, пет основни глави, заключение и библиография от 95 използвани различни източника от които 24 интернет страници с информация, релевантна по темата на труда. Работата разглежда ключов проблем на съвременния банков сектор – въздействието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и банковите операции, със сравнителен фокус върху Република Северна Македония и Република България.

Във въведението авторът мотивира актуалността на изследването: навлизането на дигиталните технологии променя фундаментално моделите на клиентско поведение, начина на предоставяне на услуги и конкурентната динамика в банковата индустрия.

Във въведението са формулирани целите, хипотезите и методологията на изследването. Основната хипотеза е свързана с положителното и отрицателното въздействие на електронното банкиране върху клиенти и банки. Подходът съчетава исторически, сравнителен, статистически и аналитичен метод, както и синтез на получените резултати. Тук следва да се отбележи, че използваният методологически инструментариум е коректно избран, но на места остава по-описателен, отколкото аналитичен.

Първа глава има въвеждащ характер – посветена е на ролята и значението на електронното банкиране. Специално са разгледани предимствата и недостатъците на този тип дейност в аналитичен план.

Втора глава разглежда същността на електронното банкиране от управленска гледна точка, очертани са трудностите при развиването на тази дейност и основните предизвикателства за банките.

В третата глава са разгледани различните технологични решения, които стоят зад електронното банкиране, предложена е и визия за неговото бъдеще в съвременния динамичен контекст.

Четвърта глава представя практиките и регулаторната рамка в областта на електронното банкиране в Северна Македония и в България. Особено внимание е отделено на решенията на Националната банка на Северна Македония и на специфичното законодателство в България. Изследването показва познаване на регионалната специфика и извежда сравнителни аспекти, което е съществен принос.

Пета глава представя изводи, резултати и предложения на основата на проведеното емпирично проучване на практиката на използване на електронно банкиране от над 100

респондента – юридически лица - от двете държави. Изследването подчертава стратегическото значение на електронното банкиране, необходимостта от инвестиции в инфраструктура и обучения по дигитална грамотност. Формулирани са и предложения за подобряване на електронния маркетинг и клиентското доверие.

Заклучението синтезира основните резултати и поставя акцент върху бъдещата перспектива – устойчивото развитие на електронното банкиране като неотделим елемент на банковия бизнес.

Общо оценявам дисертационния труд като добре структуриран, аргументиран и изграден върху актуална проблематика, с принос към изследването на банковата дигитализация в контекста на Югоизточна Европа.

3. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Приемам следните резултати и приноси на разработката:

- Изследване и сравнителен анализ на въздействието на електронното банкиране върху поведението на клиентите и операциите в банките на България и Северна Македония.
- Идентифициране на рисковете и предизвикателствата, включително свързани с киберсигурността и цифровото изключване.
- Извеждане на стратегически насоки за развитието на електронното банкиране чрез електронен маркетинг.
- Подчертаване на ролята на регулаторната рамка за стимулиране на дигиталната трансформация.

Значимостта на разработката е двупосочна:

- Научна – предложена е систематизация на съществуващите знания и разширяване на анализа за въздействието на електронното банкирането в икономики от Югоизточна Европа;

- Практическа – направени са предложения за усъвършенстване на банковите услуги и за по-добро позициониране на банките в конкурентната среда в географските рамки, които са обект на труда.

4. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Към дисертацията са приложени достатъчен публикации, отразяващи основните резултати от работата на дисертанта. Налице е връзка между публикациите и темата на дисертацията. Публикациите потвърждават активната изследователска работа на кандидата.

5. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания

На база предоставените материали може да се заключи, че кандидатът изпълнява всички минимални национални изисквания за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в професионално направление 3.8. Икономика.

6. Автореферат

Авторефератът е изготвен в съответствие с изискванията и отразява съдържанието на дисертацията. Той ясно представя целите, хипотезите, методологията, приносите и резултатите от изследването. Формата и съдържанието му са издържани и коректни.

7. Критични забележки и препоръки

- Да се прецизира превода на заглавието на дисертацията: *„Влиянието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и банковите операции в банките на Република Северна Македония и Република България“* да стане: *„Влиянието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и банковите операции в банките в Република Северна Македония и Република България“* – тъй като банките не принадлежат на съответните държави, а оперират на тяхна територия. „На“ можеше да се изпозлва, ако ставаше дума за централните банки, но случаят не е такъв. Аналогично предлога да се коригира и на английски език.
- На места изложението е прекалено описателно и би могло да бъде обогатено с по-строг емпиричен анализ и количествени модели.
- Полезно би било по-детайлно сравнение с добри практики от други държави-членки на ЕС.

- В библиографията, макар да са цитирани над 70 източника, има относително малко актуални публикации от последните 2–3 години.
- В автореферата е прието да се представя списък на публикациите във връзка с дисертационния труд, което липсва в представения автореферат за целите на настоящата процедура.

Тези бележки не намаляват стойността на труда, а по-скоро очертават възможности за надграждане в бъдещи изследвания.

Заклучение

Дисертационният труд на Семра Буяри е завършен, съдържа оригинални научни и научноприложни резултати и притежава значима практическа стойност. Авторът демонстрира задълбочени знания по проблематиката на електронното банкиране и умения за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

Давам своята положителна оценка за представеното изследване и предлагам на уважаемото научно жури да присъди образователната и научна степен „доктор“ на Семра Буяри в област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика.

Дата: 17.09.2025 г.

Рецензент: проф. д.ик.н. Виржиния Желязкова