

РЕЦЕНЗИЯ

от проф д-р Мариана Матеева Петрова

научна специалност: 3.8. Икономика

на дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор“ в Област на висше образование

3. Социални, стопански и правни науки Професионално направление 3.8. Икономика
докторска програма: „Финанси, застраховане и осигуряване“

Автор: Семра Буяри, докторант на самостоятелна подготовка във ВУЗФ

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

Научен ръководител: проф. д-р Станислав Димитров

1. Общо описание на представените материали

Рецензията е изготвена на основание на решение от Протокол №1/ 24.07.2025 от заседанието на научното жури, формирано със Заповед №256/21.07.2025 г. на Ректора на УЗФ проф. д.ю.н Борис Велчев.

Дисертационният труд е с обем от 188 страници, с основен текст 181 страници, структуриран е в увод, изложение в четири глави, заключение, научни приноси, използвана литература. Списъкът с информационни източници включва 71 източника.

2. Актуалност на тематиката и целесъобразност на поставените цели и задачи

В контекста на Република Северна Македония и Република България, приемането на технологии за е-банкиране представя уникални възможности и предизвикателства. Докато те 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.

Тази актуалност и значимост води до формулиране на темата и целта на дисертационния труд: да изследва и анализира въздействието на е-банкирането върху обслужването на клиентите и банковите операции в банките на Северна Македония и България.

Изследва се 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.

Основният акцент е поставен върху ползите за клиентите и тяхната мотивация за използване на електронно банкиране.

Дефинирани са работни хипотези на дисертационното изследване-стр.10 и по-точно:

Основна хипотеза:

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.

3. Познаване на проблема

След запознаване с труда, може да се направи изводът, че дисертантът **Семра Буяри** показва отлична подготовка по темата на дисертацията, което е важна предпоставка за едно професионално подготвено и проведено дисертационно изследване.

Кандидатът не е предоставил информация за наличието на изследователски профили в базите: Scopus, Web of Science, ORCID, Google Scholar, Researchgate, и др. Предвид липсата на официално заявени и потвърдени от автора такива профили в документите за кандидатстване по конкурса, не могат да се направят справки за h-index-a за цитируемост на Семра Буяри, съотв. да се обобщят прецизни изводи относно нейната разпознаваемост и цитируемост в научноизследователското пространство.

4. Методика на изследването

За всяка дисертация е важно да бъдат подбрани подходящи методически инструментариум, за да се обработи, обобщи и анализира събраната информация, с която да се докаже тезата на автора. Използваните подходи и методи в конкретния случай за постигане на целите на изследването са няколко типа-стр.11-12: исторически; анализ на съдържанието; сравнителен метод; статистически метод; синтез.

5. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Основните раздели на дисертационния труд обхващат следните проблеми:

В Глава Първа. Роля на електронното банкиране докторантът правилно заключава, че електронното банкиране предлага значителни предимства, като удобство, достъпност и бързина, позволявайки на клиентите да управляват финансите си по всяко време и от всяко място. То намалява нуждата от физически клонове, спестявайки време и ресурси. Съществуват обаче и съществени недостатъци, включително опасения за сигурността, потенциал за кибератаки и риск от кражба на самоличност. Освен това не всички потребители са запознати с цифровите платформи, което може да ограничи достъпа за определени демографски групи. Като цяло, макар електронното банкиране да предоставя много предимства, е важно да се обърне внимание на рисковете, свързани с него, за да се осигури безопасно и приобщаващо банково изживяване.

Глава Втора е свързана с прилагането на електронния маркетинг в управлението на електронното банкиране играе ключова роля за повишаване на ангажираността на клиентите и разширяване на обхвата на банковите услуги.

Чрез използване на инструменти за дигитален маркетинг, като имейл кампании, социални медии и целенасочени онлайн реклами, банките могат ефективно да промотират своите продукти и услуги пред по-широка аудитория. Електронният маркетинг позволява и персонализирана комуникация, подобрявайки клиентското изживяване и удовлетвореност. Той обаче изисква и внимателно управление на поверителността и сигурността на данните, за да се защити информацията за клиентите. Като цяло, интегрирането на електронния маркетинг в управлението на електронното банкиране може да стимулира растежа и иновациите, като същевременно насърчава по-силни взаимоотношения между банките и техните клиенти.

Глава Трета анализира технологиите на електронното банкиране.

Докторантът правилно заключава, че технологиите революционизираха финансовия сектор, като предложиха по-голямо удобство, ефективност и достъпност на клиентите. Въпреки че тези технологии предоставят множество предимства, като по-бързи транзакции и намалени оперативни разходи, те също така повдигат опасения, свързани с киберсигурността и поверителността на данните. Тъй като електронното банкиране продължава да се развива, е от съществено значение финансовите институции да балансират технологичния напредък със

стабилни мерки за сигурност, за да осигурят безопасно и безпроблемно банково изживяване за всички потребители.

В Глава Четвърта се прави сравнителен анализ на електронната банкова система в банките на Северна Македония и България. Определени са икономическите последици за банковата система от развитието на електронното банкиране: интензификация на конкуренцията в банковия сектор; пренасочване на цялата банкова система към практическото внедряване на концепцията за много-канален (интегриран) модел на банката; възможност за диверсификация на банковите операции; привличане на най-обещаващите клиенти към банките, които получават възможност за управление на своите финанси и инвестиране най-печелившо в реално време; увеличаване на концентрацията на капитала в банковия сектор; осигуряване на път за реална глобализация на банковото дело; международна легализация на електронното банкиране; консолидация на банковия сектор с небанкови контрагенти, които започват да предлагат финансови услуги в областта на електронните платежни системи.

Глава Пета е посветена на емпиричното изследване: след задълбочен анализ на въздействието на електронното банкиране (e-banking) върху потребителите и банките в Република Северна Македония и Република България, проучването заключава, че макар да има както положителни, така и отрицателни ефекти, общото въздействие на електронното банкиране се е оказало по-положително, отколкото отрицателно.

Хипотезата H1, която предполага, че използването на електронно банкиране има положителен ефект, се подкрепя от констатациите, докато хипотезата H2, която предполага отрицателно въздействие, е само частично валидна в определени контексти.

Използването на електронно банкиране значително подобри клиентското изживяване, оперативната ефективност и рентабилността на банките, като същевременно подобри достъпността и удобството за потребителите. Тези ползи обаче са съпроводени от предизвикателства като рискове за сигурността, дигитално изключване и намаляване на физическите банкови взаимодействия. Въпреки тези недостатъци, положителната трансформация, донесена от електронното банкиране, е очевидна, особено след като и двете страни се стремят към по-цифровизирана финансова система.

6. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

След запознаване с дисертационния труд на **Семра Буяри** бих отбелязала, че приемам като цяло търсените и постигнати от докторанта научни приноси, формулирани в този вид:

- 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 аудито-

рия, 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.

7. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Представените от докторант **Семра Буяри** публикации се отличават с разбиране на обсъжданата проблематика.

Докторантът е приложил списък с 6 публикации: 1 публикация в списание на университета в Струга, 3 доклада в сборници от конференции в Тирана и Струга, както и два абстракта, представени на конференции в Тирана. От публикуваните статии една е самостоятелна и три са в съавторство, като докторантът е първи съавтор.

В приложените обаче като файлове публикации, както и във файла с резюметата са налице 9 публикации, някои от които не са по темата на дисертацията, не са в тясна връзка с темата на дисертационния труд и със задачите, които си е поставил авторът.

Две от приложените публикации, представени допълнително и в резюметата: "Advantages and disadvantages of E-banking in Republic of North Macedonia" и "Risk management in financial institutions – the interest rate risk management process in the republic of north macedonia" не са посочени къде са публикувани, липсват и служебни бележки за тях.

8. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания

Основавайки се на представените от кандидата документи по конкурса мога да направя обоснования извод, че **Семра Буяри** изпълнява минималните национални изисквания по отношение количествените показатели според чл. 26, ал. 2, 3 и 5 на ЗРАСРБ за придобиване на образователната и научна степен „доктор“ в професионалното направление 3.8. Икономика.

9. Лично участие на докторанта

Представеният дисертационен труд на тема „Влиянието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и банковите операции в банките на Република Северна Македония и Република България“ е добросъвестно осъществено научно-приложно изследване. Нямам основание за съмнения относно оригиналността на дисертационния труд и за личния принос на докторанта.

10. Автореферат

Авторефератът е в обем от 33 страници на български език (29 без библиографията от 40 източника) и е изготвен съгласно изискванията на ЗРАС и ППЗРАС. Той **не** е структуриран добре и **не** отразява коректно логиката и последователността на дисертационния труд.

Липсва представяне на структурата на дисертационния труд, както и емпиричното изследване в глава пета.

Не е обичайно в автореферата да се включи и библиографията.

11. Критични забележки и препоръки

Дисертационния труд би спечелил от едно по-ясно дефиниране на предмета и обекта, както и по-ясно аргументация на изложените тези и постановки.

Не са ясно дефинирани и ограничителните условия в разработения дисертационен труд.

Забележки мога да посоча и по отношение библиографията, като посочените източници в библиографията са сравнително скромни брой и не всички са цитирани в текста

Страниците в съдържанието не отговарят на тези в дисертацията.

Препоръчвам представяне на резултатите и в специализирани международни издания с ИФ/ИР, което ще позволи по-висока видимост на научните резултати и ще създаде условия за по-интензивна цитируемост.

12. Лични впечатления

Не познавам лично докторанта. Нямаме съвместни публикации и разработки. Впечатленията ми са от дисертационния труд, автореферата и публикациите по дисертацията. Те показват че докторанта притежава задълбочена теоретична подготовка и доказана способност за самостоятелни научни изследвания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд *съдържа научни, научно-приложни и приложни резултати, които отговарят на всички изисквания* на Закона за развитие на академичния състав в Република България (ЗРАСРБ) и Правилника за прилагане на ЗРАСРБ. Представените материали и дисертационни резултати съответстват на специфичните изисквания на Правилника за приемане и обучение на докторанти във Висшето училище по застраховане и финанси.

Дисертационният труд показва, че докторантът **Семра Буяри притежава** задълбочени теоретични знания и професионални умения по Професионално направление 3.8. Икономика, като **демонстрира** качества и умения за самостоятелно провеждане на научни изследвания.

Поради гореизложеното, давам своята *положителна оценка* за проведеното изследване, представено от рецензираните по-горе дисертационен труд, автореферат, постигнати резултати и приноси, и *предлагам на почитаемото 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; докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“.

06 септември 2025 г.

Рецензент:

проф.д-р Мариана Петрова