

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 (финансови пазари), докторска програма “Финанси, застраховане и осигуряване”, Университет по застраховане и финанси, София

Автор: докторант 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 Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) чл.-кор. проф. д.ю.н. Борис Велчев, съм назначена за член на научното жури за осигуряване на процедурата за защита на дисертация на тема „Влиянието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и банковите операции в банките на Република Северна Македония и Република България“ за придобиване на образователната и научна степен „доктор” в Област на висше образование 3. Социални, икономически и правни науки, професионално направление 3.8 Икономика (финансови пазари), докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване”. Автор на дисертационния труд е Семра Буяри. Научен ръководител е проф. д-р Станислав Димитров.

С решение на научното жури на първото му заседание съм определена за изготвяне на становище на трудовете на кандидата в рамките на настоящата процедура.

Материалите, представени от Университета по застраховане и финанси, включват всички необходими документи за процедурата, а именно: дисертационен труд на английски език, автореферат на български език, списък на публикациите, резюмета на публикациите, самите публикации по дисертационния труд, 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 научно жури, автобиография. Докторантката не е представила самостоятелна справка на приносите. Приносите са посочени в труда и в автореферата.

Това ми дава основание да посоча, че са спазени нормативните изисквания за допускане на докторант Семра Буяри до участие в процедура по защита на дисертационен труд за присъждане на ОНС „доктор”.

2. Кратка биографична информация на кандидата

Семра Буяри е придобила ОКС „бакалавър” в специалност „Бизнес администрация“ от Fon University Struga, Република Северна Македония през 2010 г., а през 2016 г. е придобила ОКС „магистър“ в специалност „Икономически науки“ в същия университет. Професионалният си път тя започва през 2012 г. като администратор, по-късно финансов и административен асистент, и мениджър асистент в различни компании. От 2014 г. досега тя се занимава с преподавателска работа като асистент в International University of Struga, като понастоящем е и директор на Център за следдипломна квалификация в университета. Заедно с това изпълнява и функцията на координатор на Програма Еразъм в същия университет. Владее писмено и говоримо албански, английски и турски език.

3. Актуалност на темата и уместност на целите и задачите

Темата на дисертационния труд на Семра Буяри е много актуална и значима за съвременното развитие на банковите системи. Вече няма банка, която да не прилага електронно банкиране и то широко е навлязло в живота на всеки един банков клиент, и дори все по-голяма популярност придобиват дигиталните банки.

Целта на дисертационния труд на Семра Буяри е да се изследва въздействието на е-банкирането върху обслужването на клиентите и банковите операции в банките на Република Северна Македония и Република България. Това е тема, която набира все по-голям интерес, тъй като касае такива основни въпроси като ефективност, удовлетвореност на клиентите, достъпност на финансовите услуги, конкурентна динамика в банковия сектор.

В тази връзка в труда е разгледано 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. Дисертационният труд предоставя сравнителен анализ на приемането и използването на решения за е-банкиране в различни банкови среди, като се вземат предвид социално-икономическите, регулаторните и технологичните контексти, които формират тяхното развитие.

4. Познаване на проблема

Докторантката е добре запозната с проблема на дисертационното изследване. Тя изследва следните 5 въпроса:

- 1/ Как електронното банкиране ще подобри достъпността и удобството на банковите услуги за клиентите в Северна Македония и България?
- 2/ По какви начини решенията за електронно банкиране са повлияли на удовлетвореността, лоялността и доверието на клиентите в банковия сектор в Северна Македония и България?
- 3/ Какви оперативни промени са внедрили банките в тези две страни, за да интегрират платформите за електронно банкиране в своите бизнес модели?

4/ Как преходът към електронно банкиране е повлиял на традиционните банкови практики, като например взаимодействията лице в лице с клиентите и ролята на банковите клонове?

5/ С какви предизвикателства и възможности са изправени банките в тези страни при развитието на услугите за електронно банкиране, особено по отношение на киберсигурността, регулаторните рамки и дигиталната грамотност?

Дефинирана е основна изследователска хипотеза и две работни хипотези.

Основната (общата) хипотеза е как използването на новата иновация Е-банкиране влияе на потребителите и банките в Република Северна Македония и в Република България?

За да се отговори на този въпрос, са предложени и тествани две работни хипотези на изследването: H1: Използването на електронно банкиране има положителен ефект. H2: Използването на електронно банкиране има отрицателен ефект.

Но в дисертационния труд не са ясно формулирани предмет и обект на изследването.

5. Методология на изследването

За изпълнение на целта на дисертационния труд са използвани разнообразни изследователски методи: теоретико-методологичен анализ, исторически подход, сравнителен анализ, преглед на литературни източници по проблематиката на изследването, анализ на съдържанието, дескриптивен анализ, метод на анализа и синтез, метод на индукция и дедукция, метод на анкетно проучване, статистически метод, графичен и табличен анализ, и др.

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд на Семра Буяри е с общ обем от 188 страници. Изложението се състои от увод, основен текст в 5 глави, заключение и библиография. Библиографията на дисертационния труд включва общо 71 литературни източника. В допълнение са посочени и ползвани интернет страници. Дисертационният труд съдържа 2 таблици, 30 графики и 5 фигури.

Първата глава на труда е посветена на ролята и значението на електронното банкиране. В тази глава са разгледани теоретичните аспекти на електронното банкиране - дефинициите за него и еволюцията му – от електронната търговия към електронното банкиране и причините за появата му. Изведени са формите на електронно банкиране с тяхната роля и значение, и е направен сравнителен анализ на предимствата и ползите спрямо разходите и недостатъците на електронното банкиране. Отделено е важно място на платежните системи и дигитализацията на услугите, транзакциите в електронното банкиране и такъв важен аспект като сигурността им.

Втората глава на труда е посветена на управленските аспекти на електронното банкиране. Тук са изведени основните предизвикателства пред електронното банкиране, планирането и стратегирането на електронното банкиране, с акцент върху приложението на електронния маркетинг в електронното банкиране. За целта са изследвани взаимоотношенията с клиентите и

възникващите проблеми в това отношение, в т.ч. в проблемите в управлението на електронното банкиране, проблемите, причинени от развитието на технологиите и управленските проблеми.

Третата глава на дисертацията е посветена на изследването на технологиите на електронното банкиране, в т.ч. Интернет, мобилни устройства, предпазни системи, електронни платежни системи, електронни и цифрови пари, електронни мрежи и междубанкови плащания, нетиражни системи и системата SWIFT. Във връзка с въпроса за предпазните (back-up) системи е отделено важно място на средата за сигурност на електронния бизнес и сигурността на електронната търговия, като са посочени иновации в това отношение и е очертано бъдещето на електронното банкиране.

Четвъртата глава на дисертацията е посветена на изследването на електронната банкова система в македонските и български банки. По-голямо място е отделено на анализа на електронното банкиране в Република Северна Македония – законовата рамка, статистически данни за използването на електронно банкиране (платежни карти, ПОС терминали и банкомати) и стратегията на централната банка за развитието на платежната система в страната. Представени са примери за електронното банкиране в ПроКредит Банк и в други банки в Северна Македония. По-малко място е отделено на анализа на електронната банкова система в Република България. Не е унифициран периодът на анализ в двете държави в тази част на труда. Докато за Северна Македония са анализирани статистически данни за използването на електронно банкиране в периода от 2017 г. до 2023 г., то за България статистическите данни или касаят само периода 2022-2023 г. или периода 2013-2023 г. Не е дадена аргументация защо са избрани тези периоди на изследване.

Петата глава на дисертацията е посветена на емпиричния анализ. В нея е използван методът на анкетното проучване, проведено сред 100 респондента – бизнес клиенти на различни банки в двете разглеждани държави. Представена е методологията на емпиричните изследвания, тяхната обосновка, предмет, цел и използвани методи за провеждането им. Анкетираните субекти са категоризирани в три групи въз основа на годишните им приходи: Група 1: Юридически лица с годишни приходи до 3 000 000 денари (31 респонденти); Група 2: Юридически лица с годишни приходи между 3 000 000 и 10 000 000 денари (30 респонденти) и Група 3: Юридически лица с приходи над 10 000 000 денари (29 респонденти). И трите групи са получили един и същ набор от 10 въпроса. Събраните данни от проведеното проучване са обработени с помощта на Google Forms и MS Office Excel. Първо са анализирани анкетираните компании с годишен оборот от 3 милиона, следвани от компании с годишен оборот от 3 до 10 милиона и накрая компании с годишен оборот над 10 милиона. Получените резултати са показани текстово, числено и графично с помощта на кръгови диаграми. Установено е, че микрофирмите използват е-банкиране в по-малка степен в сравнение с малките 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. Резултатите от тестваните две хипотези са следните: H1: Използването на електронно банкиране има положителен ефект. Анализът на резултатите от проучването и обратната връзка от респондентите от двете страни силно подкрепят тази хипотеза. H2: Използването на електронно банкиране има отрицателен ефект. Въпреки че бяха идентифицирани някои предизвикателства, те не надвишават наблюдаваните положителни ефекти. Прави впечатление обаче, че резултатите от проверката на основната хипотеза и на двете работни хипотези не са представени в автореферата на труда.

В Заключение на труда са обобщени и систематизирани основните изводи от изследването.

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

Приносите на дисертационния труд на Семра Буяри са посочени в труда и в автореферата. Приносите са формулирани обаче твърде общо. Не е очертано кой принос следва от изпълнението на дадена задача на изследването и приносите не са ясно обвързани с резултатите от проведеното анкетно проучване и с потвърждаването на хипотезите на изследването.

Според мен научните и научно-приложните приноси на дисертационния труд могат да се обобщят, както следва:

1. Обогаляване на съществуващите знания относно оценката на въздействието на електронното банкиране върху поведението на потребителите и операциите на банките по примера на Република Северна Македония и Република България.
2. Идентифициране на предизвикателствата и рисковете на електронното банкиране, с подчертаване на значението на регулаторните рамки в подкрепа на растежа на е-банкирането и необходимостта от актуализиране на законите, свързани с киберсигурността, личните данни и защита на потребителите.
3. Извеждане на необходимостта от добре дефинирано планиране, разпределение на ресурси и прилагане на стратегии за е-маркетинг за осигуряване на успешни операции по е-банкиране в силно конкурентна и динамично променяща се финансова среда.
4. Формиране на знания относно това 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 в Република Северна Македония и Република България.

8. Оценка на публикациите по дисертационния труд

Докторантката е представила 6 научни публикации по темата на дисертацията, които са под формата на 1 статия и 5 доклади към конференции, публикувани в нереферирани списания с

научно рецензиране или публикувани в редактирани колективни томове. И шестте публикации са самостоятелни.

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 105 точки.

10. Лично участие на кандидата

Считам, че дисертацията е дело на самата докторантка.

11. Автореферат

Авторефератът е в общ обем от 33 стр. и отговаря на структурата и съдържанието на дисертационния труд.

12. Критични бележки, въпроси и препоръки

Имам следните критични бележки и препоръки към дисертационния труд на Семра Буяри:

1. В труда не са ясно формулирани предмет и обект на изследването. Също така няма и ясно формулирани изследователски задачи. Докторантката е посочила, че изследва пет въпроса, но не те не са представени като задачи на изследването.
2. Не е унифициран периодът на анализ в двете държави в четвърта глава на дисертацията. Докато за Северна Македония са анализирани статистически данни за използването на електронно банкиране в периода от 2017 г. до 2023 г., то за България статистическите данни или касаят само периода 2022-2023 г. или периода 2013-2023 г. Не е дадена аргументация защо са избрани тези периоди на изследване.
3. Резултатите от проверката на основната хипотеза и на двете работни хипотези в пета глава на дисертацията не са представени в автореферата на труда, а са от ключово значение. Също така те не намират отражение и в приносите на труда.
4. Приносите на труда са формулирани твърде общо. Не е очертано кой принос следва от изпълнението на дадена изследователска задача или изследователски въпрос, и също така приносите не са ясно обвързани с резултатите от проведеното анкетно проучване и с потвърждаването на хипотезите на изследването.
5. Препоръката към Семра Буяри е да се насочи към публикуване в списания, които са реферирани и индексирани в световните бази Scopus и Web of Science.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд на тема „Влиянието на електронното банкиране върху обслужването на клиенти и банковите операции в банките на Република Северна Македония и Република България”, с автор Семра Буяри, представлява задълбочено изследване по тази проблематика. Представените материали са съобразени с изискванията на Закона за развитие на академичния

състав в Република България (ЗРАСРБ) и Наредбата за прилагане на ЗРАСРБ, както и Наредбата за прием и обучение на докторанти в Университета по застраховане и финанси.

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

9.09.2025 г.

София

Рецензент:

(проф. д-р Силвия Трифонова-Праматарова)