

СТАНОВИЩЕ

във връзка със защита на докторски труд
за придобиване 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“

**Тема на докторския труд: „ВЛИЯНИЕТО НА ЕЛЕКТРОННОТО БАНКИРАНЕ
ВЪРХУ ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ И БАНКОВИТЕ ОПЕРАЦИИ В БАН-
КИТЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЯ И РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ“**

Автор на докторския труд: Семра Буяри

Научен ръководител: Проф. д-р Станислав Димитров

Автор на становището: Проф. д-р Цветан Илиев

1. Общо представяне на получените материали

Настоящото становище е изготвено на основание Заповед № 256/21.07.2025 г. на Ректора на Университет по застраховане и финанси (УЗФ) – чл. кор. проф. д-р ю. н. Борис Велчев, в съответствие с чл. 4 (2) от Закона за развитие на академичния състав в Република България и чл. 30 (2) на Правилника за прилагане на този закон, както и в съответствие с чл. 47 (7) от Правилника за приемане и обучение на докторанти във УЗФ.

Предоставената ми документация по конкурса включва: дисертационен труд, автореферат, списък с научни публикации, резюмета на публикациите за участие в процедурата, справка за изпълнение на наукометричните изисквания, CV, декларация за авторство и добросъвестно разработване на дисертационния труд. В изпълнение на изискванията на чл. 6 (1) и (2) от ЗРАСРБ са налице доказателства за притежавана ОКС „Магистър“ и разработен дисертационен труд на тема „ВЛИЯНИЕТО НА ЕЛЕКТРОННОТО БАНКИРАНЕ ВЪРХУ ОБСЛУЖВАНЕТО НА КЛИЕНТИ И БАНКОВИТЕ ОПЕРАЦИИ В БАНКИТЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЯ И РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ“.

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 образователна и научна степен „Доктор“.

2. Кратки биографични данни за докторанта

Докторант Семра Буяри е родена на 03.03.1989 г. в Р С. Македония. В периода 2007 – 2010 г. завършва висше образование в ОКС „Бакалавър” по „Бизнесадминистрация“ – Fon University Struga. През 2016 г. придобива ОКС „Магистър“ в специалност „Икономически науки“ в същия университет.

Към днешна дата докторант Буяри е насочила своето развитие в академичните среди, като заема позицията „Директор на център за следдипломна квалификация в International University – Струга. Заедно с това изпълнява и функцията на Еразъм координатор в същия университет. Владее писмено и говоримо албански, английски и турски език.

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

Избраната от докторант Буяри изследователска област мога да определя като актуална. През последните години банковият сектор в световен мащаб е в процес на дълбока трансформация. Тя е предизвикана от бързото развитие на технологиите и нарастващото търсене на по-ефективни, достъпни и ориентирани към клиента услуги в условията на всеобхватна дигитализация. В тази връзка една от най-значимите оси на развитие е електронното банкиране. То обхваща широк спектър от дигитални услуги и инструменти, в т. ч. онлайн банкиране, мобилно банкиране, автоматизирани банкови терминали (АТМ) и други електронни канали. Те 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 поставя на съвсем различна основа функционирането на банковите институции. Нещо повече, тя създава нова реалност за клиентското преживяване при потреблението на финансови услуги.

За банковите институции в страни като Р С. Македония и Р България внедряването на технологии за е-банкиране предоставя уникални възможности, но същевременно ги изправя и пред редица предизвикателства. Докато тези държави продължават да се интегрират в европейската финансова система, ролята на е-банкирането става все по-важна за формирането на бъдещето на техните банкови сектори. Въздействието на електронното банкиране върху обслужването на клиентите и банковите операции е тема, която набира все по-голям интерес сред изследователите в тези две страни. Тя е свързана с необходимостта от изясняване на въпроси като ефективност, удовлетвореност на клиентите, финансов интегритет и конкурентна динамика в банковия сектор

С оглед на така подчертаната от докторант Буяри актуалност на изследвания проблем, приемам като реалистично дефинирана и в постижими измерения **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. В по-конкретен план дисертантът е насочил вниманието си в две посоки. Първо, към изясняване на механизма, по който внедряването на технологии за е-банкиране е повлияло на възможностите на банките в двете страни да обслужват своите клиенти. Второ, към проучване на вътрешните процеси, които управляват банковите операции.

С оглед на поставената цел докторантът не е дефинирал точно и конкретно **обекта на изследване** в дисертационния си труд. Но той би могъл да се определи като: електронното банкиране в контекста на дигитализацията на процесите, операциите и клиентското обслужване в банковите институции. **Предметът** на докторската дисертация също не е ясно изведен, но и той би могъл да се дефинира: възможностите на електронното банкиране за повишаване качеството на предоставяните банкови услуги и конкурентоспособността на банковите институции в Р С. Македония и Р България. За доказване на своята теза дисертантът тества две основни хипотези.

4. Познаване на проблема

Добро впечатление прави обстоятелството, че докторантът е запознат с разработките по изследвания от нея проблем на редица чуждестранни автори. Семра Буяри уместно подчертава, че въпреки огромния обем изследвания, винаги възникват нови аспекти особено с дигитализацията на общественото – икономическите отношения днес. От представеното в изложението на дисертационния труд мога да констатирам, че докторантът е запознат с различните аспекти на проблем и това ѝ дава възможност да вникне в дълбочина в него.

5. Методика на изследването

За постигането на дефинираната в разработката цел докторант Семра Буяри използва адекватни изследователски методи: индукция и дедукция, сравнителен анализ, описание на явления и процеси и логическо моделиране. В значителна степен те дават възможност да се постигнат изследователските задачи.

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е с общ обем от 188 страници. В структурно отношение той се състои от: въведение, изложение в пет глави, заключение и библиографска справка, включваща 70 източника на английски език и 21 интернет ресурса.

Първа глава на дисертацията определям като част от изложението с изцяло теоретичен характер. В нея докторант Буяри изяснява ролята и значението на електронното банкиране. Добро впечатление прави опитът на автора да осветли връзката между електронната търговия и електронното банкиране. Прилагайки дедуктивен подход, Буяри аналогизира двата процеса като стъпва на дигитализацията. За целта е използван набор от изследвания на различни автори по проблема.

В края на главата са направени някои по-важни изводи за възможностите на електронното банкиране за постигане на конкурентоспособност на банковия пазар и за повишаване качеството на предоставяните услуги на клиентите.

Глава втора от дисертационния труд е посветена на мениджмънта на електронното банкиране в банковите институции. Тази част на разработката също мога да кажа, че има теоретичен характер. На изясняване са подложени въпросите за управлението на електронното банкиране чрез проследяване на основните стъпки в планирането и раз-

работването на стратегии. Особено внимание заслужва изборият от докторант Буяри подход на обвързване на електронното банкиране с е – маркетинга. Освен това е направена оценка на управлението на електронното банкиране от позиция на потребителя на банковите услуги. В края на тази глава също е достигнато до някои по-важни заключения.

В трета глава докторантът отделя внимание на технологиите, които банките използват за разработване и предлагане на своите продукти чрез системи за електронно банкиране. За целта е направен преглед на широк кръг от практически приложими технологични решения, които според Буяри са доказали своята ефективност. Специално внимание тук е обърнато на рисковете както за банковите институции, така и за потребителите на продукти чрез електронно банкиране. Представени са възможностите за гарантиране на сигурността на транзакциите, които се използват в световната практика. На тази основа са очертани и редица предизвикателства, пред които ни изправя задълбочаващата се дигитализация на процесите и операциите и особено на прилагането на изкуствен интелект в банковата практика.

Четвърта глава на дисертацията има практико – приложен характер. В нея докторантът е представил развитието на системите за електронно банкиране в двете изследвани страни в периода 2017 – 2023 г. В по-голямата си част изложението на главата ни запознава с информация за банковата практика в Р С. Македония и в значително по-малка степен с тази в България. В края на главата не са направени изводи за практиките на електронно банкиране в двете страни и липсва в достатъчна степен сравнителен анализ, който е заявен още в целта на дисертацията.

Пета глава на дисертационния труд мога да определя като практическа част на разработката. В нея е използван метода на анкетното проучване, проведено сред 100 респондента, клиенти на различни банки в двете разглеждани страни. Събраната информация е послужила на докторант Буяри за достигането до някои по-важни изводи и за формулирането на препоръки за развитието на електронното банкиране в банковите сектори на двете страни.

Заключението на дисертацията съдържа по-важни изводи от представеното в петте глави. Това ми дава основание да определя докторант Буяри като автор с критичен изследователски поглед върху проблемите на електронното банкиране.

7. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Посочените в справката научни приноси на докторанта приемам, че съответстват на показаното в дисертационния труд.

8. Преценка на публикациите по дисертационния труд

За оформен изследователски поглед говорят и научните публикации по темата на дисертационния труд, в които са популяризирани идеите на автора – една статия и пет доклада. Посоченото творчество на автора съответства на изискванията на процедурата за придобиване на ОНС „доктор”.

9. Лично участие на докторанта

Представените на вниманието на научното жури дисертационен труд, автореферат и публикации на докторант Семра Буяри приемам като лично достижение на автора. Литературните и информационните източници в библиографската справка са използвани коректно. Не съм установил практики на плагиатство.

10. Автореферат

Авторефератът е разработен съгласно изискванията и притежава реквизити за една подобна разработка. Той напълно отразява представеното като структура и съдържание в дисертацията и е в обем от 30 страници.

11. Критични забележки и препоръки

Както всяка подобна разработка, така и представената от докторант Семра Буяри дисертация притежава и някои недостатъци:

1. В увода на дисертацията не са достатъчно ясно открити дефинициите на обекта и предмета на изследване.

2. Изследователските задачи, на основаната на които трябва да се покаже възможността на постигане на заявената научна цел, също не са добре открити. Те могат да бъдат установени от съдържанието на дисертацията.

3. Сравнителният анализ на практиките на електронно банкиране в С. Македония и България не е достатъчно ефективен, защото българската практика е разгледана доста повърхностно.

4. В библиографската справка не са включени разработки на северно – македонски и български автори по тази проблематика. Със сигурност има доста такива.

5. На места в изложението преобладава описателния и публицистичния стил.

Изброените критични бележки не омаловажават постиженията на докторанта и не бива да се приемат като сериозни недостатъци. Вземането им предвид при бъдеща работа на С. Буяри по темата биха донесли само позитиви за нея и биха я оформили като задълбочен изследовател.

Въпроси, на които докторант Буяри да вземе отношение на защитата:

1. Пред какви предизвикателства са изправени банковите институции в България и С. Македония, прилагайки системи за електронно банкиране, във връзка с киберсигурността?

2. В какви посоки ще окаже влияние изкуственият интелект на системите за електронно банкиране?

12. Лични впечатления

Не познавам докторанта и нямам лични впечатления от нея. При изготвянето на моето становище съм се ръководил единствено от представеното в дисертационния труд и нейните публикации.

13. Препоръки за бъдещо използване на дисертационните приноси и резултати

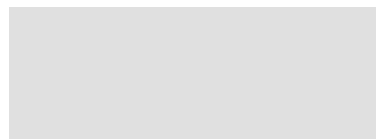
Основната препоръка, която отправям към докторант Буяри, е да разшири информационната база на своето изследване и да го публикува като монография.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение, считам че докторант Семра Буяри отговаря на наукометричните и законови изисквания за присъждане на образователна и научна степен „доктор“ в „Област на висше образование 3. Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика (финансови пазари)“ и притежава необходимите професионални и личностни качества. Поради това убедено **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.

Дата: 01.09.2025 г.

Подпис:



/проф. д-р Цветан Илиев/