

РЕЦЕНЗИЯ

от Джеймс Бориславов Йоловски, доцент в Университета по застраховане и финанси,
доктор по икономика

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

докторска програма *Финанси, застраховане и осигуряване*

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 (The impact of electronic banking on customer services and banking operations in banks of the Republic of North Macedonia and the Republic of Bulgaria)

Научен ръководител: Станислав Димитров, професор в Университета по застраховане и финанси, доктор по икономика

1. Общо описание на представените материали

Със заповед № 256 от 21.07.2025 г. на Ректора на Университета по застраховане и финанси чл.-кор. проф. д.ю.н Борис Велчев съм определен за член на научното жури за осигуряване на процедура за защита на дисертационен труд 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, стопански и правни науки, Професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма Финанси, застраховане и осигуряване. Автор на дисертационния труд е Семра Буяри – докторант в самостоятелна форма на обучение към катедра Финанси и застраховане с научен ръководител проф. д-р Станислав Димитров от УЗФ.

Предадените от Семра Буяри материали включват документи по представен опис:

- Заявление за допускане до защита
- Дисертационен труд
- Автореферати на български и на английски език
- Автобиография

- Списък с публикациите по темата на дисертационния труд
- Публикации по темата на дисертационния труд
- Резюмета на публикациите
- Пълен текст на публикациите
- Справка за изпълнение на минималните изисквания

Докторантът е приложил общо шест публикации, от които три са пряко относими към темата на дисертационния труд, при една е налице косвена връзка, а други две са в областта на публичните финанси.

Пакетът от документи е изчерпателен и добре организиран, което позволява лесния му преглед и оценка за съответствие с националните изисквания.

2. Кратки биографични данни за докторанта

Не познавам лично Семра Буяри. Информацията по тази точка резюмира представената от кандидатката автобиография.

От 2016 г. Семра Буяри е магистър по икономика от Международния университет в Струга. Има бакалавърска степен по бизнес администрация и професионална квалификация по маркетинг и мениджмънт. Тя работи в Международния университет в Струга, като от октомври 2024 г. е асистент и директор на следдипломните програми. Преди това е била координатор по Еразъм. Има професионален опит във финансовия сектор и с финансово-счетоводни длъжности.

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

Тематиката на дисертационния труд безспорно е актуална и значима. Електронното банкиране е относително ново явление, което и понастоящем се развива динамично. Именно по тази причина то все още не е достатъчно изследвано не само в национален или регионален, но и в световен мащаб. Аргументацията на докторанта относно актуалността и значимостта на изследването може да бъде по-силно подчертана.

4. Познаване на проблема

Видно от автобиографията на докторанта, както и от списъка с литературни източници (71 публикации, 22 уебсайта), чрез които е осъществено информационното осигуряване на труда, а също и донякъде от професионалния ѝ опит, Семра Буяри е запозната с изследваната проблематика в дисертацията.

5. Методика на изследването

Методологията е посочена на стр. 12-13 от труда и включва:

- Исторически метод
- Анализ на съдържание (контент анализ)
- Сравнителен анализ
- Статистически методи
- Синтез
- Литературен преглед

В самия труд се установява използването на споменатите изследователски методи. В текста на стр. 12-13 обаче докторантката е можела да посочи по-ясно кой метод къде е използван и за каква цел. Източниците на данни сами по себе си не са изследователски метод, а и не са конкретно изброени. Използваният инструментариум е подходящ и достатъчен за изпълнение на поставените цели и задачи и реализирането на съответстващите научни и приложни приноси.

6. Характеристика и оценка на дисертационния труд

Дисертационният труд е разработен на английски език в обем от 191 стр. Във въведението е представена методологическата рамка на изследването. Аргументирани са актуалността и значимостта на изследването. Не са дефинирани обаче предмет и обект, като те по-скоро произхождат от поставените цели и задачи. Формулирана е хипотеза под формата не на твърдение, а на въпроса „Как влияе използването на иновацията – електронно банкиране – върху потребителите и банките в Република Северна Македония и Република България“? От него следват две хипотези – то може или да бъде положително, или отрицателно. Докторантката не

посочва предварително коя от двете подкрепя. Този подход макар да не е типичен за изследователската дейност у нас, има научен характер. Въпреки това, по мое мнение, методологичната рамка има нужда от съществено прецизиране включително по отношение на ограниченията.

Отделните глави са относително балансирани като обем. Между тях са изградени подходящи логически връзки. Текстът е донякъде разнообразен с някои визуализации под формата на фигури, но могат да се добавят и още. Бих препоръчал докторантката да се постарее сама да разработва такива, доколкото в преобладаващата си част в труда са представени такива на други изследователи.

Глава първа „Роля и значение на електронното банкиране“ систематизира теоретичната рамка на електронното банкиране чрез дефиниране на понятието, проследяване на неговата еволюция и анализ на основните му форми. Особен акцент се поставя върху предимствата за клиентите – повишена достъпност, удобство и намалени транзакционни разходи – както и върху ползите за банките, свързани с оптимизацията на оперативните процеси и повишаването на конкурентоспособността. Наред с позитивите се идентифицират и редица предизвикателства: високи първоначални инвестиции, необходимост от постоянни технологични актуализации, киберрискове и дигитално изключване на определени социални групи. Главата завършва с анализ на външните и вътрешните фактори, които ускоряват трансформацията на банковия сектор чрез електронни канали.

Втората глава „Управление на електронното банкиране“ е фокусирана върху управленските измерения на електронното банкиране. Разглеждат се стратегическите подходи за планиране, внедряване и развитие на дигиталните канали, както и ролята на е-маркетинга и управлението на взаимоотношенията с клиентите (CRM). Посочени са предизвикателствата, произтичащи от динамичното развитие на технологиите, включително бързото им остаряване, както и от институционални и организационни дефицити. Анализирани са и специфични управленски проблеми, свързани с адаптацията на персонала, необходимостта от нови модели на обучение и съпротивата към промяна в организационната култура на банките.

Трета глава е озаглавена „Технологии на електронното банкиране“. Тя представя технологичната инфраструктура, върху която се основава електронното банкиране. Обсъждат се ключови компоненти като интернет и мобилни устройства, бекенд системи, банкови приложения, уебсайтове, електронни разплащателни системи, електронни и дигитални пари. Разгледани са също механизмите за междубанкови плащания, системите за нетиране и ролята на

SWIFT като глобална платформа за трансгранични трансакции. Съществено внимание се отделя на сигурността на електронната търговия и на предизвикателствата, произтичащи от киберсредата. Главата завършва с обзор на новите тенденции, като мобилните приложения, изкуствения интелект и бъдещето на мултиканалния модел, които променят съвременната банкова практика.

Четвъртата глава „Системата на електронното банкиране в македонските и в българските банки“ има сравнително-приложен характер и се концентрира върху нормативната и институционалната рамка, както и върху емпиричните данни за развитието на електронното банкиране в двете държави. Анализирани са регулациите, въведени от Народната банка на Република Северна Македония, както и стратегията за развитие на платежната система. Представени са статистически данни относно използването на банкови карти, ПОС терминали и банкомати в периода 2017–2023 г. и се разглеждат практиките на водещи банки като банка ДСК и ProCredit. В българския контекст се проследява динамиката на електронните услуги и нормативната среда, която ги регулира. Чрез сравнителен анализ се очертават сходствата и различията между двете държави, като се акцентира върху специфичните предизвикателства и перспективи за по-нататъшно развитие.

Пета глава представя емпирично проучване, но няма собствено заглавие. Тя е по-голяма като обем, но това се дължи на множеството графики. В нея се представя емпиричният компонент на дисертационния труд, чрез който се тества основната и помощните хипотези. Изследването е проведено посредством комбинация от количествени и качествени методи – анкети, интервюта и статистически анализ на данни, предоставени от банки и официални институции. Главата завършва с аналитичен синтез на емпиричните резултати, който подкрепя теоретичната част на труда и обосновава направените в заключението приноси.

Някои единични виждания на автора не съответстват напълно на моите лични разбирания. Въпреки това те са достатъчно обосновани в дисертационния труд. По тази причина не бих могъл да приема, че това обстоятелство има отношение към достойнствата на предложеното научно изследване.

Информационното осигуряване е осъществено въз основа на 71 публикации и 24 уебсайта. По мое мнение то може да се разшири, доколкото обемът на труда не е малък (191 страници).

7. Приноси и значимост на разработката за науката и практиката

Формулирани са следните приноси в дисертационния труд:

1. Оценка на въздействието на електронното банкиране върху потребители и банки – направен е цялостен анализ на влиянието на е-банкирането върху поведението на клиентите и оперативните процеси в банките в Северна Македония и България. Установено е, че то подобрява удобството, достъпа и удовлетвореността на клиентите, докато за банките носи ефективност, по-ниски разходи и по-широко финансово приобщаване.
2. Идентифициране на предизвикателствата и рисковете – систематично са очертани ключовите бариери пред е-банкирането: киберсигурност, загуба на личен контакт с клиенти, дигитално изключване (особено при организации с повече история и малки организации). Предложени са решения чрез програми за дигитална грамотност, протоколи за сигурност и клиентско обучение.
3. Ролята на е-маркетинга за растежа на електронното банкиране – доказано е, че стратегическото използване на дигитален маркетинг (социални медии, онлайн платформи, блогове) подпомага популяризирането на нови услуги, ангажирането на клиенти и изграждането на лоялност към марката.
4. Регулаторни и технологични измерения – изведена е необходимостта от актуализирани нормативни рамки в областта на киберсигурността, защитата на данните и правата на потребителите. Подчертана е и нуждата от постоянни инвестиции в дигитални платформи и ИКТ за стабилност, мащабируемост и доверие.
5. Стратегическо управление в условията на глобализация – предложена е стратегическа рамка за дългосрочното развитие на банките чрез електронно банкиране, с акцент върху планирането, иновациите, CRM и организационната гъвкавост като конкурентни предимства.

Считам, че в труда се установява наличието на научни и приложни приноси. Бих могъл да приема изцяло петия принос, а останалите четири – частично, доколкото намирам част от твърденията в тях са вече доказани или дори общоприети.

8. Преценка на публикациите по дисертационния труд

Представени са шест публикации. Три статии и доклади съответстват изцяло на темата на дисертационния труд. Една от тях е косвено свързана, а други две се фокусират в по-голяма степен върху публичните финанси.

9. Преценка за изпълнение на минималните национални изисквания

Видно от приложената справка, докторантката изпълнява минималните национални изисквания. Проектът на дисертационен труд ѝ носи 50 точки, а четирите публикации – 40 точки. Общо придобитите точки са 90, при минимално изискуеми 80. Дори при максимално стриктно разглеждане на публикациите и зачитане само на трите, пряко свързани по заглавие с темата на дисертационния труд, минималните критерии отново биха били покрити от Семра Буяри.

10. Лично участие на докторанта

Нямам съмнение относно личното участие на докторанта при разработването на труда. Не съм установил плагиатство по законоустановения ред.

Според доклада на системата StrikePlagiarism, коефициентът за сходство отчита 10% съответствие, което е напълно приемлив резултат.

11. Автореферат

Авторефератът е представен на български език (34 стр.) и на английски език (35 стр.). По мое мнение обемът му не е напълно достатъчен. Въпреки това достатъчно добре са представени основните изводи и ключовите моменти от осъществяването на изследването. Считам, че като цяло отговаря на стандартните изисквания към публикация от подобно естество.

12. Критични забележки и препоръки

Нямам критични забележки, извън споменатите по-горе в текста. Препоръчвам на кандидатката да продължи да развива научноизследователската си дейност, като реализира повече публикации в международен план.

13. Лични впечатления

Нямам лични впечатления от Семра Буяри. Впечатленията ми са изградени изцяло въз основа на представените документи за участие в процедурата по защита на дисертационния труд.

14. Препоръки за бъдещо използване на дисертационните приноси и резултати

Докторантката би могла да продължи изследователската си работа, като осъществи допълнителен анализ в каква степен се възприемат очертаните от нея препоръки и приоритети. Препоръчвам публикационна дейност в съавторство и участие в международни конференции.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дисертационният труд съдържа някои научни, научно-приложни и приложни резултати, които представляват оригинален принос в науката и отговарят на изискванията 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 в Университета по застраховане и финанси.

Дисертационният труд показва, че докторантът Семра Буяри притежава 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“

18.09.2025 г.

Рецензент:

доц. д-р Джеймс Йоловски