



## СЪСТОЯНИЕ НИВОТО НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ В БАНКОВАТА СФЕРА

### STATE OF DIGITALIZATION LEVEL IN BANKING

Полина Иванова  
Polina Ivanova

Великотърновски университет „Св. Св. Кирил и Методий“  
„St. Cyril and St. Methodius“ University of Veliko Tarnovo

**Abstract:** This study aims to track the level of digital transformation in banking. The indicators for assessing digitalization are studied. In addition, an empirical study by Deloitte is examined, which is the largest of its kind related to measuring the digital maturity of banks worldwide. Also, the maturity of digital products and services offered by the banks participating in the study is evaluated. Finally, conclusions are drawn on the level of digitalization in Bulgaria.

**Keywords:** index; banking; digitalization; technology; maturity.

**JEL:** F65

## ВЪВЕДЕНИЕ

Светът на финансите и банковото дело в частност имат голям потенциал да предлагат нови продукти и услуги на своите клиенти. Без съмнение финансовият сектор е един от секторите, които могат да се възползват най-много от всички технологични постижения, не само по отношение намаляване на разходите, но и по отношение предлагането на по-добри продукти и услуги, по-голяма бързина, удобство и сигурност при използването им.

Технологиите стават все по-неразделна част от нашият живот и банките трябва да работят в посока внедряването и развитието им, за да останат значими и конкурентни.

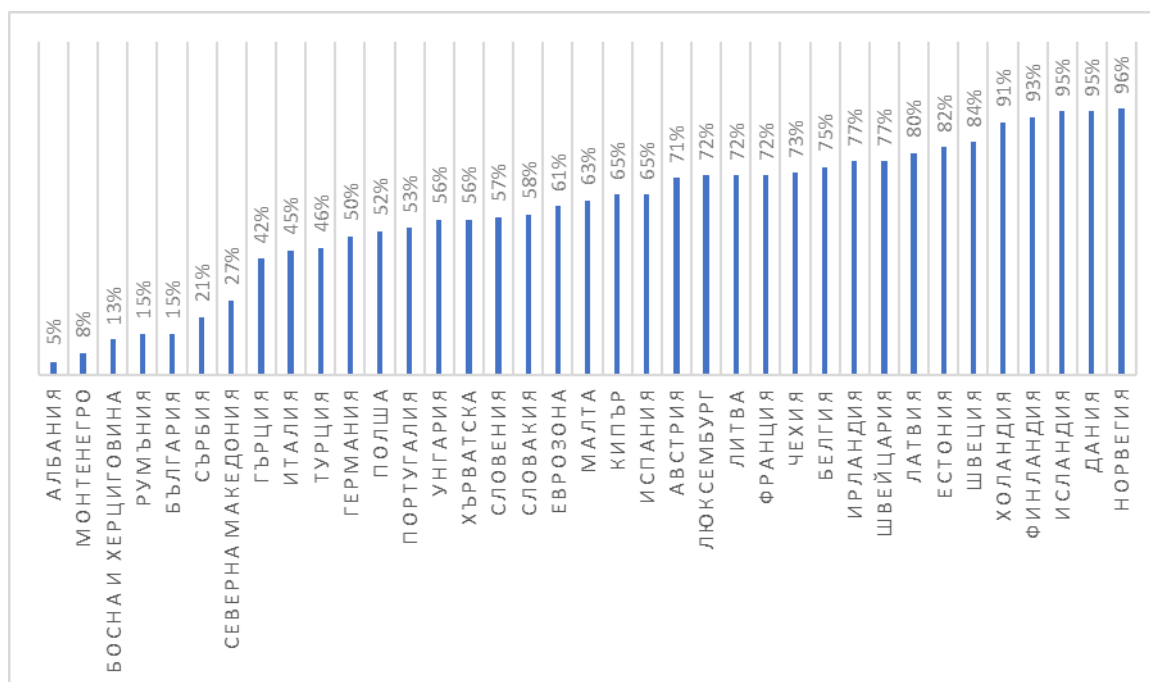
В цифровата ера все по-голяма е необходимостта от осигуряване на по-бърз и гъвкав достъп до банкови услуги и продукти. Интернетът и мобилните устройства са голям съюзник в процеса на цифровизация на банките. Вече не е необходимо да се посети банков салон, за да се извърши банкова операция, благодарение развитието на онлайн банкирането.

Цел на настоящия доклад е да разгледа актуалното състояние на нивото на дигитална трансформация в банковия сектор и измерителите за неговото оценяване.

## ИЗЛОЖЕНИЕ

Онлайн банкирането се превръща в един от най-популярните методи за плащане в Европа, позволявайки на банковите клиенти или на други финансови институции да реализират широка гама транзакции чрез своите уебсайтове. Поради все по-голямото доверие на европейците в тази система за електронни плащания, значително намаляват и разплащанията с физически пари в брой в някои страни като Германия и Австрия.

През 2021 г. след направено проучване (Statista, 2021) сред страните в Европа се установява, че 96% от норвежкото население има достъп до онлайн банкиране, което прави Норвегия, страната с най-силно проникване на интернет банкирането в Европа, следвана от Дания и Исландия. На фигура 1 може да се проследи развитието на онлайн банкирането сред страните в Европа.



**Фигура 1: Страни с най-развито интернет банкиране в Европа**  
**Източник: Statista**

Технологиите, необходими за преосмисляне на финансите вече са тук и те само ще се подобряват. Освен това, финансовият сектор може много да научи от другите бизнес функции. Например модерните фабрики дават представа, за това което автоматизацията може да постигне, а интелигентните договори показват нови начини за проследяване на активи. Или това, което финансите трябва да направят е да се съсредоточат върху адаптирането и приемането на технологията. Нуждите на бизнеса растат. Темпото на иновациите се ускорява. Финансовите директори могат или да планират промените, или да се пенсионира (Deloitte, 2025).

В тази връзка, световната одиторска компания Deloitte прави прогноза, за това как финансовите организации ще се развиват от тук нататък (Deloitte, 2025). По съществени констатации са в следните насоки:

На първо място, очакванията са транзакциите да бъдат безконтактни, което се дължи на все по-разпространеното приложение на блокчейн и автоматизацията. През следващите години системите за планиране ресурсите на предприятието (Enterprise Resource Planning- ERP), автоматизацията, когнитивните иновации и облачните технологии ще продължават да се развиват с бързи темпове, създавайки възможности за съществено опростяване на процесите и освобождаване на работна ръка. Внедряването на блокчейн технологията ще ускори тази тенденция.

Второ, свързано е с ролята на финансите. Тъй като голяма част от операциите вече са автоматизирани, финансите ще увеличат усилията си в областта на бизнеса и услугите. Уменията, изисквани от финансистите вероятно ще се променят драстично, тъй като на работните места вече присъстват комбинации между технологии и човешки ресурси.

Трето, периодичните отчети вече няма да бъдат определящи за операциите и решенията. Премахва се към непрекъснатост на финансово-счетоводните процеси.

Четвърто, ще се появят нови модели на работа за предоставяне на услуги. Роботите и алгоритмите ще се присъединяват към работата на човека, като ще променят отношенията между човек-машина.

Пето, финансовите приложения и микроуслугите са предизвикателство за традиционното планиране ресурсите на предприятието (ERP). Големите доставчици на такъв тип услуги вече са подготвени за това.

Шесто, разпространението на приложни програмни интерфейси (Application Programming Interface-API), ще стимулира стандартизацията на данните, но това няма да е достатъчно и компаниите ще продължат да се борят да изчистят проблемите с данните.

Седмо, финансовите кадри ще правят нови неща по нови начини, някои от които ще доведат до затруднения за финансовите директори.

Безспорно, това което сигурно може да се очаква през следващите години е ускоряване и разширяване на тенденцията към автоматизация на финансовия сектор (Deloitte, 2025). Технологиите са средството или двигателя за дигиталната трансформация. Тя е ключовият фактор, управляващ всички бизнес нива в съвременния живот и така, тя се превръща в основен приоритет за финансовите организации, с помощта на която те допринасят за удовлетвореността на клиентите и стават по-успешни.

Наборът от технологични постижения, описани по-горе, позволява появата на нови бизнес модели, които отговарят на финансовите нужди на потребителите. Постиганията в банковия сектор са многобройни и ще се увеличават с течение на времето - използване на нови източници на данни при анализ на кредитния риск, идентифициране на транзакции, за които има съмнения за измама или пране на пари, автоматизирани финансови съвети и др.

С най-голямо значение за определяне на конкурентната среда в банковата сфера, а и в цифровата икономика като цяло е разпространението и концентрацията на данни, условията на тяхната достъпност и използваемост. Обяснението за това е, че от една страна настоящите доставчици на пазара разполагат с големи количества данни за своите клиенти, което им носи допълнителни предимства, но от друга страна, използването на нови източници на данни позволява получаването чрез алтернативни канали на подходяща информация, която ги прави конкурентни на пазара на финансови и банкови услуги.

Според Европейската комисия (Европейска комисия, 2020), обемът на данните, които се създават в света нараства бързо - от 33 зетабайта през 2018 г. до очакваните 175 зетабайта през 2025 г. Всяка нова вълна от данни, дава голяма възможност на ЕС да се превърне в световен лидер в тази област. Освен това начинът, по който се съхраняват данните и обработката им ще се промени драматично през следващите 5 години. Ако до сега 80 % от обработката и анализа на данни се извършва в центрове за данни и централизирани изчислителни съоръжения, то 20% са в интелигентни свързани обекти като например автомобили, домакински уреди или производствени роботи и изчислителни съоръжения в близост до потребителя. Очакванията са към 2025 г., тези пропорции да се обърнат. Значението на данните за икономиката и обществото са огромни. Данните ще променят начина, по който произвеждаме, потребяваме и живеем. Освен икономическите и устойчивите предимства, които това развитие дава, то открива и допълнителни възможности за предприятията за разработване на инструменти за производителите на данни, които да увеличат контрола върху собствените им данни.

## *Показатели за измерване на дигитализацията*

Като се има предвид тенденцията за глобална дигитална трансформация, обхващаща всички сфери на социално-икономическия и обществения живот, както и бързият растеж на дигиталните предприятия, е необходимо да се обследват показателите за измерване ефективността на цифровата трансформация. С цел систематичен мониторинг на технологичните тенденции и актуални данни за напредналите технологии, Европейската комисия създава проект, наречен *Advanced Technologies for Industry- ATI* (Европейска комисия,<sup>1</sup>), който има за цел да предоставя на политици, представители на индустрията и академичните среди информация за статистически данни за създаването и използването на съвременните технологии; аналитични доклади за технологични тенденции, секторни анализи и продукти; анализи на политически мерки и инструменти, свързани с внедряването на напреднали технологии; анализи на технологичните тенденции в конкурентни икономики като САЩ, Китай и Япония; достъп до технологични центрове и центрове за иновации в страните от ЕС. Всъщност ATI съчетава две предишни инициативи на Европейската комисия, а именно Обсерваторията за ключови базови технологии (KET) и Мониторът за цифрова трансформация (DTM).

Методологията на изследването ATI, проведено през 2019 г. е базирано на телефонно проучване сред 11 държави в Европа, представящи най-добре внедряването на новите технологии, а именно - Франция, Германия, Италия, Холандия, Испания, Великобритания, Дания, Швеция, Чехия, Унгария, Полша. По сходен начин е проведено и проучването от 2020 г., с малки промени и подобрения в методологията и размера на извадката, като страните включени в проучването са сведени до седем- Дания, Франция, Германия, Италия, Полша, Испания и Швеция. (Европейска комисия, ATI, 2021).

Съгласно оценъчната методология на ATI се отличават следните по-важни градивни елементи за наблюдение на напредналите технологии: инвестиции, иновационен капацитет, инфраструктура, предприемачество, индустриална модернизация сътрудничество и умения. Инвестиционните показатели са свързани с измерването на инвестициите направени с цел индустриална модернизация, научноизследователска и развойна дейност, нови технологии или оборудване. Иновационният капацитет обхваща внедряването на нови или подобрени продукти и услуги. Показателят инфраструктура измерва транспортната инфраструктура, комуникационни мрежи и цифровата инфраструктура като проникване на широколентен достъп. Предприемачеството е показател, който използва коефициента на създаване и закриване на технологичните фирми и коефициента на разрастване, за измерване на икономически ефективния размер на фирмите, както и степента на стартиране на нови бизнеси. Под сътрудничество се разбира взаимодействието на организациите с останалите участници в иновациите, а уменията са възприемат като ключов актив за технологичната трансформация на компаниите. Индикаторите използвани за измерване на показателя „умения“ са: онлайн обявите за работа; предприятията, които провеждат обучения на персонала си, свързани с информационно-комуникационните технологии; кадрите завършили образование в области като наука, технология, инженерство и математика; както и дела на професионалистите, притежаващи специфични технологични умения (Европейска комисия, ATI, 2021).

Отправната точка на този проект са шестнадесет модерни технологии, които са приоритет за европейската политика и които позволяват иновации на процеси, продукти и услуги в цялата икономика. А именно: усъвършенствани (модернизирани) материали, модернизирано производство, изкуствен интелект, разширена и виртуална реалност, големи данни, блокчейн, облачни технологии, свързаност, индустриални биотехнологии, интернет на нещата, микро и нано елек-

---

<sup>1</sup> Под усъвършенствани технологии се има предвид „скорошни или бъдещи технологии, които се очаква да променят съществено бизнеса и социалната среда, и включват: усъвършенствани материали, усъвършенствано производство, изкуствен интелект, разширена и виртуална реалност, големи данни, блокчейн, облачни технологии, свързаност, индустриални биотехнологии, интернет на нещата, микро и наноелектроника, мобилност, нанотехнологии, фотоника, роботика и киберсигурност, <https://ati.ec.europa.eu/about/what-is-ati>

троника, фотоника, роботика и сигурност. В концептуалната рамка на АТІ са създадени съставни показатели за измерение, за всяка държава-членка на Европейския съюз. Ключов сред тях е **измерителя за цифрова зрялост** по отрасли (Industry digital maturity), който дава оценка за нивото дигитална зрялост на всяка индустрия. Цифровата зрялост измерва способността на организациите да използват напълно технологичните иновации в своите бизнес процеси, посредством дигиталната трансформация и възприемане на технологиите. Показателят за цифрова зрялост обединява компоненти, имащи ключова роля за постигане на определените бизнес цели - умения, лидерство, ниво на използване и внедряване на цифровите технологии, бизнес въздействие.

През последните години голяма популярност получи и **индексът за навлизане на цифровите технологии в икономиката и обществото**, Digital Economy and Society Index- DESI (Европейска комисия, DESI, 2022). Съставян от Европейската комисия, той има за цел да следи равнището на цифровизация сред страните членки на ЕС, както и относителния им напредък. За разлика от показателя за измерване на цифровата зрялост, DESI измерва навлизането на цифровите технологии както в обществото, така и в цялата икономика. Посредством него се анализират показатели организирани в пет измерения: дигитална свързаност на населението; човешки капитал; използване на интернет; внедряване на цифровите технологии; използването на цифрови обществени услуги.

Резултатите от индекса DESI за 2022 г. обобщават, че повечето държави членки на ЕС отбелязват напредък в цифровата си трансформация, но в същото време нивото на възприемане на ключови технологии като изкуствен интелект и големи данни остава ниско, дори сред водещите страни от съюза. Като основна причина за тази тенденция се посочват недостатъчните нива на цифрови умения, които възпрепятстват перспективите за бъдещ растеж (Европейска комисия, 2022, Thematic chapters). Финландия, Дания, Нидерландия и Швеция са страните, които продължават да заемат челни места в класацията, според индекса DESI. Но дори и те се отличават с редица пропуски по пътя на своята цифрова трансформация. Така например данните показват, че внедряването на технологии като изкуствен интелект и големи данни, остава значително ниско с под 35%, което е много далечно от поставените за цел 75% до 2030 г. В същото време през последните пет години, се наблюдава тенденция на повишаване резултатите на страни като Италия, Полша и Гърция, които успешно реализират солидни инвестиции по проекти, свързани с цифровото развитие (Европейска комисия, 2022).

Данните за България като страна членка на ЕС показват изоставане спрямо средното равнище на другите страни членки. Според измерванията на индекса за 2022 г., България заема 26-о място от общо 27-те държави-членки на ЕС като нарастването е средно с 9% годишно през последните пет години. По отношение цифровите умения, страната ни също се намира под средната стойност с 32,6 % от 45,7 % за ЕС. Друг показател, по който България изостава и е по-нисък от средния за ЕС, е делът на населението, притежаващ основни цифрови умения, както и на този с цифрови умения над основните. По отношение на последните разликата е значителна – 8% спрямо средна стойност от 26% за ЕС. Добри са резултатите на страната ни, обаче в областта на свързаността. България отчита данни за 85% покритие с оптични линии до сгради от домакинствата в сравнение с 50 % средно за Европейският съюз, като заема 19-о място по този показател. Във връзка с цифровизацията на предприятията, само 6% от българските предприятия използват големите информационни масиви, 10% услуги в облак и 3% изкуствен интелект, в сравнение с целите на ЕС от 75% за всяка технология до 2030 г. Интегрирането на цифровите технологии в предприятията се развива с много бавни темпове. Страната ни заема 26-то място по този показател сред държавите членки (Европейска комисия, DESI 2022).

Друг измерител на дигитална трансформация е **Enabling Digitalization Index- EDI** (Allianz, 2020), измерващ дигитализацията в 115 страни от цял свят. Индексът измерва способността на държавите да подпомагат дигиталните компании и традиционните бизнеси да процъфтяват в контекста на цифровата трансформация, като използва 5 компонента за измерители: регулиране, знания, инфраструктура, размер и свързаност. За измерване на компонента регулиране се използва индикаторът Distance to Frontier („разстояние до границата“) от класацията на Световната банка – Doing



Business. При измерване на компонента – знание, се използват съответно оценки по елементи от стълбовете „Умения“ и „Иновационни способности“ от индекса GCI (световен индекс за конкурентоспособност) на Световния икономически форум. Компонента инфраструктурата се измерва посредством индикаторът Logistic Performance от Doing Business, а за измерване на мащаба – брой интернет потребители и равнище на доход – по номинален БВП. Последният компонент свързаност, включва оценка на показателите: дял на интернет потребители (като процент от населението); брой абонаменти към мобилни и фиксирани мрежи на 100 души, и брой защитени сървъри на 100 души (Цанов, 2020). Важно е да се подчертае, че индексът EDI, оценява условията, в които се развива дигитализацията на бизнеса и съответно причините за нейното изоставане. Страните в изследването са разделени на четири групи, в низходящ ред на променливите. За 2020 г., България се намира във втора медианна група, с показатели попадащи на средните нива. Към групата се включват и страни от Западна Европа и Латинска Америка (Цанов, 2020).

Според представените данни, България напредва бавно по пътя на дигиталната си трансформация. Въпреки усилията, които страната ни полага, тя все още трябва да работи върху подобряване дигиталните умения на населението, обучение на по-високо квалифициран персонал, повишаване качеството на инфраструктурата, образованието и професионалното обучение, както и интегриране на новите технологии в икономиката. Въпреки предимството на страната ни в сферата на свързаността, данните показват изоставане при реализирането на онлайн продажби, като едва 10% от МСП осъществяват онлайн продажби, което е наполовина спрямо средните равнища за ЕС (Цанов, 2020).

Съвременната действителност в банковия сектор е свързана с неговата дигитализация като това е процес, който в България все още се намира в началните си етапи. Но тенденцията е бъдещето на банкирането в България да е дигитално. Основните насоки в развитието на банковата дейност са ускорените процеси на дигитална трансформация, киберсигурността и управлението на процесите и процедурите, целящи постигането на устойчива и стабилна икономика. Внедряването на новите технологии в банковата сфера има своите положителни и отрицателни черти. Положителната е, че макар и бавно достига до голям брой ритейл клиенти, а отрицателната е, че е бавен и скъп процес. Новите цифрови решения ще помогнат на банките за по-добро разбиране поведението на клиентите, по-големи възможности за продажба на продукти и услуги, както и за по-ефективното вътрешно управление на банката.

### *Емпирично изследване на дигитализацията в банковата сфера*

За пета поредна година през 2022г., одиторската компания Делойт (Deloitte, 2022) публикува проучването си за дигиталната зрялост на банките, което включва 304 банки в 41 държави в 5 континента, включително и България, което е най-голямото проучване за дигиталното банкиране в света. Чрез индексът за дигитална зрялост (DBM index) са измерени зрелостта на продуктите и услугите предлагани от банките. Според доклада, дигитализацията в банковия сектор се оценява на база три компонента:

- ✓ анализ на 1208 дигитални функционалности чрез подхода на „тайния клиент“, на реални текущи сметки на ритейл клиентите във всяка банка;

- ✓ оценка на потребителските предпочитания по отношение на 26 от най-популярните банкови дейности и предпочитани канали на банкиране- клон, интернет или мобилни, включващи над 5000 отговора;

- ✓ анализ на най-добрите практики по отношение на потребителското изживяване в банкирането, чрез оценка на 15 избрани сценария, включващи ключови области на клиентски дейности сред най-добрите банки от десет държави; установяване на най-добрите практики и водещите принципи при потребителските предпочитания сред банковите приложения.

При анализа на над 1200 функционалности са включени банкови дейности, влизащи в обхвата на цялото дигитално пътуване на клиента- от началото до край. Така например:

- събиране на информация;

- откриване на сметка;
- привличане нови клиенти – достъпност на каналите за банкиране и насоки за новите потребители;
- ежедневни банкови дейности, включващи - управление на продукти и сметки, авторизации, управление на карти, поддръжка на клиенти, управление на лични финанси, трансфери и плащания;
- разширяване на взаимоотношенията с клиентите, чрез предлагане на услуги отвъд традиционното банкиране (Beyond Banking), банково застраховане, инвестиционни услуги и други основни, и допълнителни банкови продукти;



**Фигура 2: Осем банкови тенденции, оказващи влияние върху дигитализацията в банковия сектор**  
**Източник: Deloitte**

Нарастващите очаквания на клиентите са факторът насърчаващ банките да създават напълно дигитализираните процеси, като например откриване на банкова сметка дистанционно или други дейности и продукти достъпни изцяло онлайн. Счита се, че това би довело до увеличаване удовлетвореността на клиентите.

С използването на банковите приложения като платформа, банките предоставят на своите клиенти нови дейности, извън традиционните финансови, чрез доставчици на услуги от трети страни. По този начин финансовите институции повишават взаимодействието на клиентите с банката, тъй като банковите приложения вече не са само инструмент за управление на финанси, а се превръщат в платформа, обхващаща голяма част от живота на клиента. Закупуването на билети за градски транспорт, плащане на данъци, плащане на комунално-битови сметки, закупуване на билети за култура и развлечения, заплащане на здравни услуги са пример за такива дейности от ежедневието.

Междуплатформените и екосистемни решения са вид кросплатформени решения, предлагани от трети страни, които правят банкирането по-удобно и ефективно. Тук се включват функции, свързани с безконтактно теглене на пари от банкомат, плащане чрез QR код, безпроблемно онлайн пазаруване и др. Но едно от ключовите предложения от този тип решения е извършването на незабавни, безплатни плащания между сметки в различни банки. Друга важна тенденция в

този контекст е сътрудничеството на банките с финтех компании, което да допринесе за разширяване на цифровите им канали и създаване на екосистема.

Управлението на личните финанси е дейност предлагана от банките, за да могат клиентите по-лесно да контролират парите си, а именно: да предвиждат как да ги разходват, как да ги спестяват, анализират и инвестират. Примери за такива услуги са: графиките за анализ на приходи и разходи; използването на няколко подсметки за различни цели, например- спестовна сметка, съвместна сметка; прогнози и функции за планиране.

Цифровата зрялост на мобилните канали е все още слабо развита, въпреки растежа си в сравнение с проучването за 2020 г. Това се дължи най-вече на факта, че все още има клиенти, които предпочитат да извършват банковите си дейности на компютър или в офис на банката. Най-често мобилните канали се използват за търсене на информация за продукт, управление на лична сметка, активно инвестиране.

Банките претенденти са относително малки банки, които обаче са конкурентни на големите и отдавна установени на пазара банки. Претендентите заемат важен дял от анализираните в проучването банки – 11% от всички изследвани банки и 19% от дигиталните шампиони. Тези банки се отличават със своите характеристики и това ги прави доста популярни сред клиентите. Те често са само дигитални или само мобилни банки - 65% от претендентите в проучването за дигиталната зрялост на банките през 2022г. са изцяло мобилни.

Либерализацията на инвестициите е област включваща предлагането на услуги, свързани с инвестиране, дори и в най-обикновени продукти, които да бъдат лесни и разбираеми от клиентите и да им помогнат при вземането на по-добри и информирани решения. Тук се включват: обучения на потребителите и възнаграждаването им, при завършване на обучението; създаване на профил на инвеститор, който да отговаря на нуждите на клиента; предоставяне на статии на експерти и анализатори, даващи своите най-добри препоръки.

Улесняване използването на банковите приложения от всички клиенти обхващат функции като история на трансакциите, под формата на чат и възможност за трансфер на файлове; близки до нас(мен) плащания като AirDrop за изпращане на трансфери; представяне на основните функции на банковите приложения, по време на използване на социална мрежа. Улесняване процеса на използване на приложенията не означава само и единствено внедряване на шаблони, но и включване на решения, свързани с достъпността на приложенията от хора с увреждания - слух или зрение.

Разгледаните осем области за дигиталната зрялост на банките обобщават и описват най-точно съвременния пазар на финансови услуги. Въпреки, че тези области са приложими основно от банките, отличени като шампиони в проучването, стремежът към достигане на дигитална удовлетвореност от клиентите се превръща в глобална бизнес стратегия и тенденция, следвана от всички банки, но прилагана с различни темпове.

Проучването на Делойт за измерване дигиталната зрялост на банките в България (Делойт България, 2022), обхваща пет големи и пет малки банки от българския пазар. Наблюдаващата се тенденция е към положително развитие на дигиталните банкови процеси, както и в посока онлайн взаимодействие с клиентите. За последното е характерно добавянето на допълнителни функционалности към мобилните приложения, което е световна тенденция, следвана от банките, отличени като шампиони в проучването. Банковите осинователи, въпреки класификацията си като изоставащи с дигитализацията, се стремят да предлагат на своите клиенти пълно онлайн обучение, откриване на сметки и депозити през онлайн платформите, и дори инвестиционни услуги чрез мобилните приложения. Приложенията за онлайн банкиране също така предоставят възможности за заплащане на комунални услуги, електронни винетки, застраховки, както и получаване на онлайн продукти и ипотечни кредити. Значителен напредък в сравнение с предходни години, страната ни постига при дейности като събиране на информация, ежедневно банкиране и функционалности, свързани с откриване на сметки. По-често срещаните недостатъци за България се очертават в разширяването на взаимоотношенията с клиентите и позволяването на клиентите да прекратяват договореностите си с банката.



Основните препоръки към българския банков пазар са насочени към разширяване на функционалностите, свързани с банково застраховане, лични финанси, управление на карти, предлагане на специални отстъпки за платформи и др. Очакванията са за постоянни инвестиции с цел усъвършенстване на дигиталните канали, осигуряване на стабилни и сигурни системи, прилагане на дигитално ориентирани стратегии насочени към области с най-голям потенциал и към клиенти, приоритетни за банките ( Делойт България, 2022 ).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В обобщение може да се каже, че дигиталната зрялост на банките показва нарастване в целия банков сектор. Към 2022 г., 70% от изследваните банки вече предлагат опция за дистанционно откриване на сметки, спрямо 2020 г., когато данните са били за около 55% (Deloitte Digital 2022). Тенденцията при водещите банки е да преминават отвъд традиционното банкиране, като разширяват гамата на предлаганите продукти и услуги и се превръщат в платформи, предлагащи множество услуги в области като мобилност, здравеопазване, търговия и др. В резултат на нарастващото значение на електронната търговия през последните години, банките внедряват решения, предназначени за онлайн продажби. Наблюдава се и повишаване на консултантската им функция, поддържайки ежедневно управление на финансите на клиентите си, чрез внедряване на широк набор от иновативни решения. Удовлетвореността на клиентите се откроява като ключов фактор при оценяване дигиталната зрялост на банките. Голям принос за глобалните промени, които настъпват в банковата сфера през последните години е и пандемията Covid 19, която повлия на очакванията на потребителите по отношение на дигиталните услуги, предлагани от банките.

## REFERENCES

**Tzanov, Tz. 2020.** Prerequisites for digital transformation in Bulgaria- Evaluation methodologies and appropriate indicators, *Jubilee International Scientific Conference, economic science, education and the real economy: development and interactions in the digital age*, Conference proceedings, Volume 1, University publishing house "Science and Economics" University of Economics- Varna, p.219-220. (in Bulgarian)

A European Strategy for Data (2020) Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, European Commission, COM (2020) 66, Viewed 15 March, <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0066&from=EN>>, p. 3

Allianz, 2020, The role of digitalization in business development during a crisis, Viewed 20 March 2023, <[https://www.allianz.bg/en\\_BG/individuals/article-center/digital-resilience.html](https://www.allianz.bg/en_BG/individuals/article-center/digital-resilience.html)>

Deloitte Bulgaria, 2022, Viewed 20 March 2023 , < <https://www.investor.bg/a/539-banki-i-zastrahovateli/364367-deloyt-balgarskiyat-bankov-pazar-izostava-v-digitalnoto-razvitie>

>

Deloitte Digital, Digital Bank Maturity 2022, Viewed 20 March 2023 <<https://www2.deloitte.com/hu/en/pages/deloittedigital/articles/digitalbankingmaturity2022.html> >

Deloitte, Crunch time V Finance 2025, Viewed 20 March, p.6-44, <<https://www2.deloitte.com/us/en/pages/finance-transformation/articles/finance-digital-transformation-for-cfos.html> >

Deloitte, September 2022, Digital Banking Maturity 2022, Viewed 20 March 2023, <<https://www2.deloitte.com/hu/en/pages/deloittedigital/articles/digitalbankingmaturity2022.html> >

European Commission, Advanced Technologies for Industry, What Is ATI, Viewed 18 March, <<https://ati.ec.europa.eu/about/what-is-ati> >

European Commission, ATI Methodological Report Indicator framework and data calculations, Viewed 10 March, p. 17-26, <<https://ati.ec.europa.eu/reports/eu-reports/advanced-technologies-industry-methodological-report> >

European Commission, Digital Economy and Society Index 2022: overall progress but digital skills, SMEs and 5G networks lag behind, Viewed 15 March 2023, < [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/bg/ip\\_22\\_4560](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/bg/ip_22_4560) >

European Commission, Digital Economy and Society Index (DESI) 2022, Thematic chapters, Viewed 15 March 2023, < <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> >

Statista, Online banking penetration in selected European markets in 2021, Viewed 10 March <<https://www.statista.com/statistics/222286/online-banking-penetration-in-leading-european-countries/> >

---

**За контакти:**

Полина Иванова, докторант  
Служебен адрес: В. Търново, ул. „Арх. Георги Козарев“ 1, корпус 4  
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, Стопански факултет  
Катедра „Финанси и счетоводство“  
Ел. поща: [d1336@sd.uni-vt.bg](mailto:d1336@sd.uni-vt.bg)

---