

# СТАНОВИЩЕ

дисертация на тема

“Дигиталният маркетинг в банкирането на дребно: създаване и доставяне на стойност за клиента

за:

присъждане на образователната и научна степен „Доктор“ в професионално направление „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“

докторант:

Люлзим Исен Рашити, докторант към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“,  
УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО  
СТОПАНСТВО

НАУЧЕН РЪКОВОДИТЕЛ:

Проф. д-р Галина Младенова

АВТОР НА СТАНОВИЩЕ:

Проф. д-р Христо Иванов Катранджиев, Университет за национално и световно стопанство

## 1. ИНФОРМАЦИЯ ЗА КАНДИДАТА

Люлзим Исен Рашити е зачислен към докторска програма „Маркетинг при Факултет „Администрация и управление“ – катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“ на УНСС в научната специалност „Маркетинг“ със Заповед на ректора на УНСС 2936/ 25.11.2019 г. Формата на обучение е самостоятелна. Люлзим Рашити е докторант в тази форма на обучение за периода 2019-2022 г. Предишното образование на Люлзим Рашити е в областта на маркетинга и икономиката. През 2012 г. завършва Университета в Прищина и придобива магистърска диплома по Маркетинг. Преди това (през 2010 г.) завършва също Университета в Прищина и получава бакалавърска диплома по икономика. Люлзим Рашити е много активен както в академичната област, така и в практическата.

## **2. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

Представената дисертация е структурирана в 4 глави: 1. Предишни изследвания и преглед на литературата; 2. Банкови канали при банкирането на дребно в Сърбия; 3. Методология на изследването; 4. Дискусия. Има още Въведение, Заключение, Препоръки, Списък на литературата и Приложения.

Структурата на дисертацията е логична и ясна и като цяло отговаря на очакванията спрямо научни публикации от този вид.

Темата на дисертацията е добре формулирана. Заглавието е актуално и важно. Резултатите от изследването могат да бъдат полезни както за академични цели, така и за управленски цели.

## **3. ОЦЕНКА НА ПОСТИГНАТИТЕ НАУЧНИ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ РЕЗУЛТАТИ**

### **3.1 Увод**

Уводът на дипломната работа е коректно разписан–необходимите компоненти са представени ясно и логично. Докторантът е формулирал адекватно целта на изследването, както и предмета на изследването и обекта на изследване.

Кандидатът е формулирал една обща хипотеза и 6 допълнителни хипотези. Те са уместни и фокусират дисертационното изследване. Уводът съдържа също описание на методологията и методите на научно

изследване. Методическата рамка е добре разработена, а избраните изследователски методи са адекватни.

В самия край на Увода докторантът представя ограниченията по отношение на дисертационното изследване. Основните ограничения са свързани с финансовите ресурси, както и липсата на съпоставими данни за Република Сърбия.

### **3.2 Глава 1: Анализ на предходните изследвания**

Първа глава е посветена на анализи на предходни изследвания. В рамките на тази глава кандидатът е анализирал важни предишни научни публикации в областта на дигиталната трансформация на банковия сектор, включително необходимостта от цифрова трансформация, новите инвестиции на банката в дигитални технологии, ролята на дигиталните маркетинг мениджъри в банкирането на дребно, перспективата на дигиталния маркетинг в банкирането .

Според мен структурата и съдържанието на Първа глава са подходящи за целта на изследването и тази част на дисертацията обхваща основните (важните) научни публикации в тази област. Може да се каже, че Първа глава е солидна платформа за развитие на изследователския процес.

### **3.2 Глава 2 Методология**

Тази глава дава добре аргументиран и ясен поглед върху процеса на изследване. Авторът представя подробно изследователския процес. Аргументира и методите на изследване – тяхното приложение, както и тяхната целесъобразност. Люлзим Рашити се придържа стриктно към

методологичните стандарти, когато взема решения относно размера на извадката, както и вида на извадката.

Кандидатът е разработил два инструмента за събиране на данни, обяснил ги е и е доказал необходимостта им в процеса на изследване. Емпиричните данни са събрани чрез два въпросника – един за банкови клиенти и друг за банкови мениджъри. Тези два набора от данни дават възможност за разработване на подробен и точен анализ, на базата на който могат да се изведат съответните заключения.

### **3.3 Глава 3: Резултати и дискусия**

Кандидатът е организиран тази глава в две части: (1) От гледна точка на търсенето - където кандидатът представя резултатите и интерпретациите на тези резултати, свързани с емпирични данни, събрани чрез въпросника, разпространен сред банкови клиенти; (2) От гледна точка на предлагането – анализ на данните, събрани от въпросника, разпространен сред банкови мениджъри.

В тази глава Люлзим Рашити представи резултатите от изследването, както и тестовете на хипотезите. Кандидатът е представил и заключения и препоръки.

Оценявам тази глава високо заради ясните изказвания, заключения и препоръки – всъщност това е добра комбинация между академични и практически нюанси.

#### **4. ОЦЕНКА НА НАУЧНИТЕ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

Смятам, че представената дисертация съдържа съществена и сериозна изследователска работа, която е извършена прецизно и с правилен методологически подход, който съответства на целта на изследването. Логично, това води до важни научни и приложни приноси.

Кандидатът е посочил 3 приноса:

1. Адаптиране на методологическата рамка и пробирание на методика за изследване на нагласите сред банковите мениджъри и предпочитанията на клиентите на банките по въпросите на дигитализацията и нейната приложимостта сръбските банки.

2. Анализ на мотивацията на банковите мениджъри и клиенти за използване на съвременни дигитални технологии в областта на маркетинга. Идентифициране на критични точки от двете страни (банкови мениджъри и банкови клиенти) относно процеса на дигитализация в банковия сектор.

3. Формулиране на препоръки за управление на дигитализацията на банковите услуги в Република Сърбия.

Като автор на Становище, приемам всички горепосочени научни приноси, защото те наистина отразяват действителната изследователска работа и резултатите от изследванията.

## **5. ОЦЕНКА НА НАУЧНИТЕ ПУБЛИКАЦИИ НА ДОКТОРАНТА**

Кандидатът Люлзим Рашити е представил 4 публикации. Артикулите са в съответствие с Минималната национална Изисквания.

## **6. ОЦЕНКА НА АВТОРЕФЕРАТА**

Авторефератът е представен на хартиен носител и в цифров формат (pdf файл), на английски език и на български език. Разписан е според изискванията за този вид писмен материал. А вярно представя съдържанието на дисертацията.

Може да се направят някои технически забележки относно форматирането и подреждането на текста и фигурите. Бих препоръчал Люлзим Рашити да публикува резултатите си в сръбски списания и други печатни медии и да се опита да информира сръбските електронни медии за своите открития и препоръките си за подобряване на цифровото банкиране в Република Сърбия.

## **7. КРИТИЧНИ БЕЛЕЖКИ И ПРЕПОРЪКИ**

Може да се направят някои технически забележки относно форматирането и подреждането на текста и фигурите. Бих препоръчал Люлзим Рашити да публикува резултатите си в сръбски списания и други печатни медии и да се опита да информира сръбските електронни медии за

своите открития и препоръките си за подобряване на цифровото банкиране в Република Сърбия.

## **8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Представеният дисертационен труд „Дигиталният маркетинг в банкирането на дребно: създаване и доставяне на стойност за клиента”, представена от Люлзим Исен Рашити, съдържа значителни и оригинални научни приноси. Според мен отговаря както на изискванията на българското законодателство, така и на изискванията на УНСС. Моята оценка за цялата дисертация е положителна. Предлагам на уважаемите членове на Научното жури да присъдят на Люлзим Исен Рашити научна и образователна степен „доктор“ по научно направление „Икономика“, научна специалност „Маркетинг“.

*София*  
*26 Април 2022*

**РЕЦЕНЗЕНТ:** .....  
/проф. д-р Христо Катранджиев/

# STATEMENT

**ABOUT:** PhD Thesis: "Digital Marketing in Retail Banking: customer value creation and delivery"

**FOR:** for awarding an educational and scientific degree "Doctor" in professional field 3.8. Economics, Scientific specialty "Marketing"

**PHD STUDENT:** LULZIM ISEN RASHITY, PhD student in the independent form of education at the Department of Marketing and Strategic Planning-University of National and World Economy

**SCIENTIFIC ADVISOR:** Professor Galina Mladenova, PhD  
University of National and World Economy  
Department "Marketing and Strategic Planning"

**AUTHOR OF STATEMENT:** Professor Hristo Ivanov Katrandjiev, PhD  
University of National and World Economy  
Department "Marketing and Strategic Planning"

## 1. INFORMATION ABOUT THE CANDIDATE

Lulzim Isen Rashity enrolled the doctoral program at the Faculty of Administration and Management - Department of Marketing and Strategic Planning of UNWE in the scientific specialty "Marketing" with Order of the Rector of UNWE 2936/ 25.11.2019. The form of education was an independent one. Lulzim Rashity was a PhD student in this form for the period 2019-2022. The previous education of Lulzim Rsahity is in the field of marketing and economics. In 2012 he graduated the University of Prishtina and obtained a master diploma in Marketing. Before that (in 2010) he graduated the University of Prishtina and obtained a bachelor diploma in Economics. Lulzim Rashity is very active in the academic field as well as in the practical one.



## **2. GENERAL CHARACTERISTICS OF THE PRESENTED DISSERTATION**

The presented work follows a 4-chapter structure: 1. Previous Research and Literature Review; 2. Sales channels for banks in Serbia; 3. Research methodology; 4. Discussion. There are also Introduction, Conclusions, Recommendations, List of references and Appendix.

The structure of the dissertation is logical and clear. It fits to the expectations for scientific publications of this kind.

The topic of the dissertation is well formulated. It is actual and important. The research results could be useful for academic purposes as well as for management purposes. This makes it very useful.

## **3. EVALUATION OF THE CONTENT AND THE OBTAINED SCIENTIFIC AND SCIENTIFIC-APPLIED RESULTS**

### **3.1 Introduction**

The Introduction of the thesis is properly written – most of the necessary components are clearly and logically written. The PhD candidate has formulated adequately the research goal as well as the research subject and the research object.

The candidate has formulated a general hypothesis and 6 additional hypotheses. These main hypothesis and additional hypotheses are relevant and really add focus to the research. The Introduction also contains a description of Methodology and methods of scientific research. The methodological framework is well designed and the research methods are adequate.

At the very end of the Introduction the Ph.D candidate has presented the research limitations. The main limitations are connected with the financial resources as well as the lack of comparable data for Republic of Serbia.

### **3.2 Chapter 1: Analysis of previous research**

Chapter 1 is devoted to analyses of previous research. Within this chapter the candidate has analyzed important previous scientific publications in the field of Digital transformation of banking sector including the need for digital transformation, bank's new investments in digital technologies, the role of digital marketing managers in retail banking, digital marketing perspective in the banking.

According to my opinion the structure and the content of Chapter 1 are relevant to the research goal and this chapter covers the major scientific publications in that area. So, Chapter 1 is a solid platform for going further with the research process.

### **3.3 Chapter 2 Sales Channels for Banks in Serbia**

This chapter gives a detailed picture of the bank channels in Serbia. The accent is put on electronic channels and digitalization. The author has analyzed the following: (1) E-banking as a bank sales channel; (2) Payment and credit cards as bank sales and distribution channel; (3) Innovations in mobile banking as a support the development of bank sales channels; (4) Role of social media in banking; (5) CRM impact in developing banking services; 6) E-commerce and CRM - a strategic approach.

This chapter is important because it gives a good view towards the digital bank channel in Serbia and in this way helps the understanding of the situation.

### **3.4 Chapter 3 Research methodology**

This chapter gives a well argued and clear view of the research process. The author gives a detailed presentation of the research process. He also gives argumentation concerning the research methods – their application as well as their appropriateness. Lulzim Rashity has kept strictly to the methodological standards when taking decisions concerning the sample size as well as the sample type.

The candidate has developed two instruments for data collection, has explained them and has proved their necessity in the research process. The empirical data has been gathered via two questionnaires – one for bank clients and another for bank managers. These two data sets give an opportunity to develop a detailed and exact analysis on the basis of which relevant conclusions could be derived.

### **3.5 Chapter 4: Discussion**

The candidate has organized this chapter into two major parts: (1) Demand side - where the candidate presents the outcomes and interpretations of these outcomes connected with the data collected by the questionnaire distributed to the population of bank clients; (2) Supply side – analysis of the data collected by the questionnaire distributed to the population of bank managers.

In this chapter Lulzim Rashity has presented the research results as well as the hypotheses tests.

The candidate has also presented conclusions and recommendation.

I assess this chapter high because of its clear statements, conclusions and recommendations – in fact it is a good combination between academic and practical nuances.

#### **4. EVALUATION OF SCIENTIFIC AND SCIENTIFIC-APPLIED CONTRIBUTIONS**

I think that the presented dissertation contains a substantial and serious research works. This research work is done precisely and the methodological approach relevant to the research goal. Logically, this leads to important scientific and applied contributions. The candidate has pointed out 3 contributions:

1. Adaptation of methodological framework and methodology probation for studying bank managers and bank client's preferences regarding digitalization issues and applicability in marketing relations in banks in the Republic of Serbia.
2. Analyzing the motivation of bank managers and customers for the use of advanced technology and digital marketing. Identifying critical points on both sides (bank managers and bank clients) about the process of digitization in the banking sector.
3. Formulating recommendations about managing the digitalization of bank services in the Republic of Serbia.

As an author of statement, I accept all the above mentioned scientific contributions because they truly reflect the actual research work and research results.

## **5. OVERALL EVALUATION OF THE DISSERTATION PUBLICATIONS**

The PhD candidate Lulzim Rashity has presented 4 publications. The articles are comply with the Minimal National Requirements.

## **6. EVALUATION OF THE SYNOPSIS**

The Synopsis is presented as a paper copy and in digital format (pdf file), in English language and in Bulgarian language. The Synopsis is written according to the requirements for this kind of written material.

The Synopsis truly presents the content of the dissertation. The Contents of the dissertations is presented adequately as well as the three chapters and the conclusion.

## **7. CRITICAL REMARKS, RECOMMENDATIONS AND QUESTIONS**

Some technical remarks could be made about the formatting and arrangement of the text and figures. I would recommend Lulzim Rashity to publish his results in Serbian journals and other print media and to try to inform Serbian electronic media about his findings and his recommendations for improving digital banking in Republic of Serbia.

## 8. CONCLUSION

The submitted dissertation “Digital Marketing in Retail Banking: Customer value creation and delivery”, presented by Lulzim Isen Rashity, contains significant and original scientific contributions. According to my opinion it meets the requirements of Bulgarian legislation as well as the requirements of University of National and World Economy. My evaluation of the entire dissertation is positive. I propose to the respected members of the Scientific Jury to award Lulzim Isen Rashity the scientific and educational degree “Doctor of Philosophy”, scientific direction “Economics”, scientific specialty “Marketing”.

*Sofia*  
*26 April 2022*

**REVIEWER:** .....  
/prof. Hristo Katrandjiev, PhD)