

СТАНОВИЩЕ

относно

дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен „доктор” по професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Маркетинг“

Рецензент: Проф. д-р Любчо Варамезов, катедра „Индустриален бизнес и предприемачество” при СА „Д. А. Ценов” – Свищов

Автор на дисертационния труд: Люлзим Исен Рашити, докторант към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране” при УНСС – София

Тема на дисертационния труд: „Дигитален маркетинг в банкирането на дребно: създаване и доставяне на стойност за клиента”

Основание за написване на рецензията: Заповед №834/01.04.2022 г. на зам.-ректора по научноизследователска дейност и международно сътрудничество на УНСС, с която е утвърден съставът на Научното жури

I. Информация за дисертанта

Докторант Люлзим Исет Рашити, гражданин на Република Сърбия, е зачислен със Заповед №2936/25.11.2019 г. на Ректора на УНСС, на самостоятелна подготовка срещу заплащане, по докторска програма „Маркетинг“ към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“. Отчислен е с право на защита с решение на Факултетния съвет на факултет „Управление и администрация“ на УНСС (Протокол №7/29.03.22 г.).

II. Обща характеристика на дисертационния труд

Обект на изследване е дигитализацията в банковия сектор, т.е. интегрирането на дигитални комуникации и търговски канали, което улеснява клиентите да използват банковите продукти и услуги, а банките – да намерят по-ефективен начин за комуникация със своите клиенти. **Предмет** на изследване са възприятията и нагласите на банкови клиенти и банкови мениджъри към дигитализацията на банкирането на дребно. Декларираната **цел** е да се разкрият възможностите за прилагане на нови технологии в работата на банките, като акцентът се постави върху интегрираните маркетингови комуникации и дигитални технологии. Авторът е посочил пет изследователски **задачи**, които са логично подредени и позволяват постигането на формулираната научна цел на дисертационния труд. Тествани са няколко **хипотези**, като основната гласи, че се наблюдава повишаване на приемливостта на дигитализацията на банковите услуги и комуникация, както от банкови мениджъри, така и от банкови клиенти, и има положителни нагласи за повишаване на тази приемливост в бъдеще.

Избраният за изследване проблем, първо, е оригинален („на територията на Република Сърбия досега не са провеждани изследвания по темата на дисертацията“). Това, от своя страна, ограничава изследването, тъй като прави невъзможно съпоставянето на резултатите от настоящето изследване с подобни

проучвания. Второ, той пряко кореспондира с важния за всеки стопански субект въпрос за конкурентоспособността, като авторът е изтъкнал това в увода на дисертационния труд („една от ключовите задачи на съвременната банка е да намери най-подходящите начини и методи за постигане на устойчиво конкурентно предимство на все по-конкурентните финансови пазари“). **Актуалността** на темата на дисертационния труд е безспорна – днес банките търсят различни възможности за постигане на конкурентни предимства, включително и чрез намиране на технологични решения за по-добра комуникация с клиентите. За да придобият конкурентно предимство, банките трябва да инвестират в популяризиране на услуги и новости в бизнеса си. Авторът правилно отбелязва, че клиентите са ключов фактор и подобряването на комуникационните и търговски канали създава по-голяма стойност както за тях, така и за самите банки.

Общият обем на дисертационния труд е 213 стр. и включва заглавна страница, декларация за оригиналност на разработката, съдържание, списък на таблици, графики и абривиатури, резюме, ключови думи, увод, четири основни части (глави I, II, III и IV), заключение, използвани източници и приложения. Обемът отговаря на общоприетите изисквания за обем на подобен род научно изследване. Основните части на дисертационния труд са съизмерни, взаимносвързани и разработени в логическа последователност. Авторът използва широко извънтекстови компоненти (10 таблици, 28 фигури и снимки, редица приложения), улесняващи читателя при възприемане идеите и съдържанието на дисертационния труд. Докторантът е посочил общо 70 броя използвани източници, вкл. и уеб ресурси. В края на дисертационния труд са поместени редица приложения, като по този начин съдържанието в основните части по-лесно се възприема и осмисля.

Сполучливата формулировка на темата на дисертационния труд улеснява неговото структуриране и развитие на идеите на докторанта. Авторът използва различни научни методи, модели, техники и инструменти за научно изследване. За нуждите на емпиричното изследване на нагласите и удовлетвореността на банковите клиенти и мениджъри първичните данни са събрани чрез провеждане на анкетно проучване, при което са използвани два въпросника.

Дисертационният труд съдържа научни и научноприложни резултати, за които ще стане по-късно реч, и е доказателство за притежаваните от автора теоретични знания и способности за провеждане на самостоятелни научни изследвания. Неговият вид и обем отговарят на изискванията на чл. 27, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за развитие на академичния състав в Република България.

III. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Авторът е избрал структура на дисертационния труд с четири основни части. Във **увода** той обосновава актуалността на темата, сполучливо дефинира обекта и предмета на изследване, целите и задачите и извежда няколко хипотези. Предварително изведените от докторант Рашити обективни **ограничения** очертават концептуалната рамка на цялостното научно изследване.

В **първа** глава авторът анализира по-рано проведени изследвания по темата на дисертационния труд и прави литературен преглед на дигиталната трансформация на банковия сектор. Мащабът и скоростта на тази трансформация са впечатляващи и предизвикват интереса на изследователите. Последователно са разгледани необходимостта от цифровизация на банковия сектор, развитието на банкирането на дребно в исторически план, степента на използване на Интернет в Сърбия, инвестициите на банките в информационни технологии, предимствата и недостатъците на е-банкирането, ролята на дигиталния маркетинг в банкирането на дребно, дигиталната трансформация на сръбските банки и т.н. Повече или по-малко, тези въпроси са изяснени в литературата и в тази част на дисертацията не би следвало да се очакват някакви приноси моменти. Тук авторът по-скоро демонстрира добри теоретични познания и литературна осведоменост.

Втора глава е посветена на банковия сектор в Сърбия, неговата дигитална трансформация и дигиталните услуги, които предлага. Авторът последователно разглежда електронното банкиране като една от най-практичните за клиентите платформи; кредитните карти като инструмент за получаване на продукти и услуги; иновативните решения, осигуряващи по-добра комуникация и взаимодействие с клиентите; мобилното банкиране; използването на социалните медии в банкирането, с цел спечелване на нови и задържане на съществуващите клиенти, CRM концепцията и др.

В глава **трета** централно място заема разработването на методология на изследването. Авторът обосновава своя интерес към областта на изследване на маркетинговите възможности, произтичащи от дигиталните услуги, предоставяни от банковия сектор в Република Сърбия. Проучвайки наличната литература и изследванията по темата, докторант Рашити си поставя за цел да определи нагласите на клиентите на банката и банковите мениджъри относно дигитализацията на банковия сектор. Поставена е основната хипотеза на изследването, както и 6 допълнителни хипотези и е зададена логическата матрица на изследването, като последователност от стъпки, които трябва да бъдат изпълнени. Проведено е емпирично проучване за измерване на удовлетвореността и определяне на нагласите на банковите клиенти, както и на банковите мениджъри. При определяне на респондентите (банкови клиенти и банковите мениджъри) е използван методът на произволната извадка.

В **четвърта** глава се анализират резултатите от анкетното проучване сред банковите клиенти и банковите мениджъри. Тестването на отделните хипотези и потвърждаването на по-голямата част от тях дава на автора основание да заключи, че основната хипотеза на изследването е потвърдена.

В **заключението** на дисертационния труд докторантът прави обобщение на постигнатите резултати.

В края на дисертационния труд докторант Рашити извежда редица препоръки, насочени към банковия сектор в Република Сърбия. Тези препоръки могат да се определят като изследователски приноси.

При разработването на дисертационния труд авторът е спазил правилата на научната етика. Литературните източници са цитирани коректно.

IV. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Както бе отбелязано по-горе, дисертационният труд на Люлзим Исет Рашити е оригинална разработка по един актуален и значим за банковия сектор проблем. Той съдържа както научни, така и научно-приложни приноси. Приемам заявените от докторанта приносни моменти, отразяващи постигнатите в дисертационния труд резултати.

V. Оценка на публикациите по дисертацията

Люлзим Рашити е представил и списък с публикации, който включва общо 4 заглавия (три съвместни и една самостоятелна публикация). Те са достатъчни в количествено отношение, свързани са с темата на дисертационния труд, отразяват отделни важни аспекти от работата върху нея и отговарят на изискванията на Правилника за прилагане на закона за развитие на академичния състав в Р България.

VI. Оценка на автореферата

Заедно с дисертационния труд Люлзим Рашити е представил, съгласно изискванията, и автореферат. Авторефератът по своя обем (29 страници), форма, структура, обхват и съдържание е разработен съгласно обичайната практика. Синтезирано и достоверно отразява постиженията на дисертационния труд. Коректно са посочени научните и научно-приложните приноси на дисертационния труд.

VII. Критични бележки, препоръки и въпроси

Люлзим Исет Рашити успешно се е справил с научноизследователската си задача. Оценката ми за качеството на дисертационния труд, постигнатите научни и научноприложни резултати, е много добра. Не откривам сериозни слабости, но трябва да отбележа, че постигнатите в първа и втора глава на дисертационния труд резултати са представени доста пестеливо в автореферата.

VIII. Заключение

Представеният за оценка дисертационен труд на тема „Дигитален маркетинг в банкирането на дребно: създаване и доставяне на стойност за клиента” е оригинално научно изследване, със значими за теорията и практиката резултати.

Считам, че представеният от докторант Рашити дисертационен труд по своя обем, структура, актуалност, практическа значимост и научна стойност отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Р България за присъждане на образователната и научна степен „доктор“. Всичко това ми дава достатъчно основания да заявя своя **положителен** вот за присъждането на образователната и научна степен „доктор“ на Люлзим Исет Рашити по професионално направление 3.8. Икономика, докторска програма „Маркетинг“.

Свищов,
Април, 2022.

Подпис:.....
(Проф. д-р Л. Варамезов)

S T A T E M E N T

From: Prof. Lyubcho Varamezov, PhD., Department of Industrial Business and Entrepreneurship, D. A. Tsenov Academy of Economics - Svishtov

Regarding: dissertation for acquiring the educational and scientific degree “Doctor”, doctoral programme “Marketing”

Author of the doctoral thesis: Lulzim Isen Rashiti, Doctoral Student, Department of Marketing and Strategic Planning, University of National and World Economy

Title of the doctoral thesis: „Digital Marketing in Retail Banking: Customer Value Creation and Delivery”

Grounds for submission of the statement: Order №834/04/01/2022 of the Deputy Rector of University of National and World Economy

I. Information about the candidate

PhD student Lulzim Iset Rashiti, a citizen of the Republic of Serbia, is enrolled by Order №2936/25.22.2019 of the Rector of UNWE in self-study form for a fee, under the doctoral programme "Marketing" at the Department of Marketing and Strategic Planning. He was deducted with the right to defense according to a decision of the Faculty Council of the Faculty of Management and Administration of the UNWE (Protocol №7/29.03.22).

II. General characteristic of the dissertation

The **object** of study is digitalization in the banking sector, i.e. the integration of digital communications and trade channels, which makes it easier for customers to use banking products and services, and banks to find a more effective way to communicate with their customers. The **subject** of research is the perceptions and attitudes of bank customers and bank managers towards the digitalization of retail banking. The declared goal is to reveal the possibilities for application of new technologies in the activity of banks, with the emphasis on integrated marketing communications and digital technologies. The author has indicated five research **tasks** that are logically arranged and allow the achievement of the formulated scientific goal of the dissertation. Several **hypotheses** have been tested, the main one being that there is an increase in the acceptability of the digitalization of banking services and communication, both by bank managers and bank customers, and there are positive attitudes to increase this acceptability in the future.

The problem chosen for research, first, is original ("in the territory of the Republic of Serbia so far no research has been carried out related to the topic of the dissertation"). This, in turn, limits the study, as it makes it impossible to compare the results of the current study with similar studies. Secondly, it directly corresponds to the important issue of competitiveness for each business entity, as the author pointed out in the introduction to the dissertation (“one of the key tasks of a modern bank is to find most appropriate ways and methods of achieving a sustainable competitive advantage in increasingly

competitive financial markets”). The relevance of the topic of the dissertation is indisputable - today banks are looking for various opportunities to achieve competitive advantages, including by finding technological solutions for better communication with customers. In order to gain a competitive advantage, banks must invest in promoting services and innovations in their business. The author rightly notes that customers are a key factor and the improvement of communication and trade channels creates greater value both for them and for the banks themselves.

The total volume of the dissertation is 213 pages and includes title page, declaration of originality, content, list of tables, graphs and abbreviations, summary, keywords, introduction, four main parts (chapters I, II, III and IV) , conclusion, sources and applications used. The volume meets the generally accepted requirements for a volume of this type of research. The main parts of the dissertation are proportionate, interconnected and developed in a logical sequence. The author widely uses non-textual components (10 tables, 28 figures and photos, a number of applications), facilitating the reader's perception of the ideas and content of the dissertation. The doctoral student has indicated a total of 70 sources used, incl. and web resources. At the end of the dissertation there are a number of applications, thus making the content in the main parts easier to understand.

The successful formulation of the topic of the dissertation facilitates its structuring and development of the doctoral student's ideas. The author uses various scientific methods, models, techniques and tools for scientific research. For the needs of the empirical survey of the attitudes and satisfaction of bank customers and managers, the primary data were collected by conducting a survey, which used two questionnaires.

The dissertation contains scientific and scientific-applied results, which will be discussed later, and is a proof of the theoretical knowledge and abilities of the author to conduct independent research. Its type and volume meet the requirements of the Law for Development of the Academic Staff of the Republic of Bulgaria.

III. Evaluation of the obtained scientific and scientific-applied results

The author has chosen the structure of the dissertation with four main parts. In the **introduction** he substantiates the relevance of the topic, successfully defines the object and subject of research, goals and objectives and derives several hypotheses. The objective **limitations** previously derived by PhD student Rashiti outline the conceptual framework of the overall research.

In the **first** chapter the author analyzes previously conducted research on the topic of the dissertation and makes a literature review of the digital transformation of the banking sector. The scale and speed of this transformation is impressive and of interest to researchers. The need for digitalization of the banking sector, the development of retail banking historically, the level of Internet use in Serbia, banks' investments in information technology, the advantages and disadvantages of e-banking, the role of digital marketing in retail banking, the digital transformation of Serbian banks are discussed, etc. More or less, these issues have been clarified in the literature and no contributions should be

expected in this part of the dissertation. Here the author rather demonstrates good theoretical knowledge and literary awareness.

The **second** chapter focuses on the banking sector in Serbia, its digital transformation and the digital services it offers. The author consistently considers e-banking as one of the most practical platforms for customers; credit cards as a tool for obtaining products and services; innovative solutions providing better communication and interaction with customers; mobile banking; the use of social media in banking in order to gain new and retain existing customers, the CRM concept, etc.

In chapter **three**, the development of research methodology is central. The author substantiates his interest in the field of research of marketing opportunities arising from digital services provided by the banking sector in the Republic of Serbia. Researching the available literature and research on the subject, Rashiti aims to determine the attitudes of the bank's customers and bank managers regarding the digitalization of the banking sector. The main hypothesis of the research is set, as well as 6 additional hypotheses and the logical matrix of the research is set as a sequence of steps that must be performed. An empirical study was conducted to measure satisfaction and determine the attitudes of bank customers as well as bank managers. The random sampling method was used to determine the respondents (bank customers and bank managers).

The **fourth** chapter analyzes the results of the survey among bank customers and bank managers. Testing the individual hypotheses and confirming most of them gives the author reason to conclude that the main hypothesis of the study is confirmed.

In the **conclusion** of the dissertation the doctoral student makes a summary of the achieved results.

At the end of his dissertation, PhD student Rashiti made a number of recommendations aimed at the banking sector in the Republic of Serbia. These recommendations can be defined as research contributions.

In developing the dissertation, the author has followed the rules of scientific ethics. Literary sources are cited correctly.

IV. Evaluation of the scientific and scientific-applied contributions

As noted above, the dissertation of Lulzim Iset Rashiti is an original development on a topical and important issue for the banking sector. It contains both scientific and applied scientific contributions. I accept the contributions stated by the doctoral student, reflecting the results achieved in the dissertation.

V. Evaluation of the publications

Lulzim Rashiti also presented a list of publications, which includes a total of 4 titles (three joint and one individual publication). They are sufficient in quantitative terms, are related to the topic of the dissertation, reflect some important aspects of the work on it and meet the requirements of the Law for Development of the Academic Staff of the Republic of Bulgaria.

VI. Evaluation of the synopsis

Along with the dissertation, Lulzim Rashiti presented, according to the requirements, a synopsis. The synopsis in its volume (29 pages), form, structure, scope and content is developed according to common practice. Synthesized and reliably reflects the achievements of the dissertation. The scientific and scientific-applied contributions of the dissertation are correctly indicated.

VII. Critical remarks, recommendation and questions

Lulzim Iset Rashiti has successfully completed his research task. My assessment of the quality of the dissertation, the achieved scientific and scientific-applied results is very good. I do not find any serious weaknesses, but I must note that the results achieved in the first and second chapters of the dissertation are presented quite sparingly in the synopsis.

VIII. Conclusion

The dissertation presented for evaluation on the topic "Digital Marketing in Retail Banking: Customer Value Creation and Delivery" is an original scientific study, with significant results for the theory and practice.

I believe that the dissertation presented by PhD student Rashiti in its volume, structure, relevance, practical significance and scientific value meets the requirements of the Law for Development of the Academic Staff of the Republic of Bulgaria for awarding the educational and scientific degree "Doctor". All this gives me enough reasons to declare my **positive vote** for the award of the educational and scientific degree "Doctor" of Lulzim Iset Rashiti in professional field 3.8. Economics, PhD programme "Marketing".

Svishtov,
22.04.2022.

Signature:.....
(Prof. L. Varamezov, PhD)