



УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО

СТ А Н О В И Щ Е

От: доц.д-р Надежда Йорданова Димова, Департамент „Икономика“, Нов български университет – София, професионално направление 3.8. „Икономика“

Научна специалност „Маркетинг“

Относно: дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен **„доктор“** по научна специалност „Маркетинг“ в УНСС.

Автор на дисертационния труд: **Люлзим Исен Рашити**

Тема на дисертационния труд:

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

Основание за представяне на становището: участие в състава на научното жури по защита на дисертационния труд съгласно Заповед №834/01.04.2022г. на Ректора на УНСС.

1. Информация за дисертанта

Дисертантът **Люлзим Исен Рашити** се е обучавал по докторска програма към катедра „Маркетинг и стратегическо планиране“, факултет „Управление и администрация“ на УНСС по научна специалност „Маркетинг“, професионално направление 3.8. Икономика, съгласно Заповед на Ректора на УНСС №2936/25.11.2019г. Обучението е осъществено в самостоятелна форма срещу заплащане през периода 15.11.2019г. до 15.11.2022г.

Докторантът е положил всичките си изпити успешно и изцяло е изпълнил индивидуалния си план.

2. Обща характеристика на представения дисертационен труд

Дисертационният труд на **Люлзим Исен Рашити** е разработен в обем от 164стр. и възприема следната структура: увод, три глави, заключение, препоръки и литература.

Цитираните източници са общо 63 и всички са чуждоезични /на английски език/. Разработеният труд представлява цялостна логически завършена разработка, която притежава всички изискуеми характеристики на дисертационен труд.

Използваната литература е достатъчна като обем и специфика, което е доказателство за богата научна основа, въз основа на която е направено научното изследване в дисертационния труд.

В увода докторанта обосновава актуалността на избраната от него тема, представя авторвата теза и произтичащите от нея хипотези, целта, методологията, както и ограниченията в дисертационния труд.

В първата глава е представена дигиталната трансформация в банковия сектор, като се обосновава необходимостта от цифрова трансформация в този сектор и развитието на банкирането на дребно в исторически контекст. Определена е степента на използване на интернет в Сърбия като са подчертани новите инвестиции на банките в информационните технологии, ролята на дигиталния маркетинг, неговата трансформация, и перспективата за използването му в търговията на дребно.

Във втората глава, докторантът акцентира върху електронното банкиране, кредитните карти като банков канал за продажба, иновациите в мобилното банкиране, ролята на социалните медии в банкирането. Важно място в тази глава заема и въздействието на CRM и електронната търговия при банковите услуги.

Третата глава от дисертацията е изцяло изградена от методологията на изследването, като подробно е описана, следват се определени етапи и коректно е представен анализа на данните.

Следват резултати и дискусия, изводи, препоръки и използвани източници.

3. Оценка на получените научни и научно-приложни резултати

Посочените от дисертанта научни приноси са изчерпателни и добре формулирани. Използваната методология е подробна и интересна, особено що се касае до нейното адаптиране към изучаването на банковите мениджъри и предпочитанията на клиентите на банката по въпросите на дигитализацията и приложимостта на маркетинговите отношения в банките в Република Сърбия.

Предварително формулираната цел на дисертацията е напълно постигната.

Въпреки предварително посочените ограничения, направеното изследване е добро и впечатление прави обстоятелството, че на територията на Република Сърбия досега не са провеждани подобен род изследвания, свързани с темата на представената дисертация, което от своя страна заслужава адмирации.

4. Оценка на научните и научно-приложни приноси

Дисертантът посочва четири приноса на дисертационния труд, а именно:

- Разширяването на общата литература върху много актуална тема като дигитален маркетинг.
- Адаптиране на методологическата рамка и методологията на пробация за изучаване на банковите мениджъри и предпочитанията на клиентите на банката по въпросите на дигитализацията и приложимостта в маркетинговите отношения в банките в Република Сърбия.
- Анализ на мотивацията на банковите мениджъри и клиенти за използване на съвременни технологии и дигитален маркетинг. Идентифициране на критични точки от двете страни (банкови мениджъри и банкови клиенти) относно процеса на дигитализация в банковия сектор.

- Формулиране на препоръки относно управлението на цифровизацията на банковите услуги в Република Сърбия.

Одобрявам така оформените и формулирани приноси, но считам, че самата дисертация би спечелила, ако част от тях се опишат по-подробно.

5. Оценка на публикациите по дисертацията

По дисертационния труд е представен списък с четири публикации, които и по количество и по качество напълно удовлетворяват националните минимални изисквания.

6. Оценка на автореферата

Представеният автореферат е изчерпателен и напълно съответства на съдържанието на дисертационния труд и е съобразен с правилата за структура и съдържание. Той представя в синтезиран вид изпълненото от докторанта научно изследване и постигнатите резултати от него.

7. Критични бележки, препоръки и въпроси

Към дисертанта имам препоръка да публикува своето изследване в монографичен труд, за да бъде достъпно изследването до по-широк кръг от читатели.

Нямам други въпроси и забележки.

8. Заключение

Представеният дисертационен труд **„Дигиталният маркетинг в банкирането на дребно: Създаване и доставяне на стойност за клиента“** представлява научно – приложно изследване, посетено на значим и интересен проблем от практиката.

Дисертантът **Люлзим Исен Рашити** ясно показва познаването на изследваната проблематика, способност за критично анализиране и използване на получена информация.

Дисертацията съдържа научни и научно – приложни приноси и отговаря на изискванията на Закона за развитие на академичния състав в Република България, Правилника за неговото приложение и на правилника за учебна дейност в УНСС.

Въз основа на това, предлагам на уважаемите членове на научното жури да присъдят образователната и научна степен „доктор“ на докторант **Люлзим Исен Рашити** в област на висше образование 3.Социални, стопански и правни науки, професионално направление 3.8. Икономика, научна специалност „Маркетинг.“

26.04.2022г.

гр.София

Подпис:

/доц.д-р Надежда Димова/



UNIVERSITY OF NATIONAL AND WORLD ECONOMY

OPINION

By: Assoc. Prof. Phd Nadezhda Dimova, Department „Economics“, New Bulgarian University Sofia, professional field 3.8. Economics, Scientific specialty: "Marketing",
Regarding: dissertation submitted for awarding educational and scientific degree „Doctor“ in scientific specialty „Marketing” at UNWE.

Author of the dissertation: Lulzim Isen Rashiti

Topic of the dissertation:

“Digital Marketing in Retail Banking: Customer Value Creation and Delivery”

Grounds for presenting the opinion: participation in the Science Jury for the defence of the dissertation in compliance with Order №834/01.04.2022 of the Deputy Rector of UNWE.

1. Information about the doctoral student

The dissertation student Lulzim Isen Rashiti has studied in a doctoral program at the Department of Marketing and Strategic Planning, Faculty of Management and Administration of UNWE in the scientific specialty "Marketing", professional field 3.8. Economics, according to the Order of the Rector of UNWE № 2936/ 25.11.2019.

The training was carried out in self-training for a fee form during the period 15.11.2019-15.11.2022he doctoral student has passed all his exams successfully and has fully fulfilled his individual plan.

2. General Characteristics of the Dissertation Paper Presented

The dissertation of **Lulzim Isen Rashiti** has been developed in a volume of 164 pages. and is of the following structure: introduction, three chapters, conclusion, recommendations and literature.

The cited sources are a total of 63 and all are foreign language / in English /.

The developed work is a complete logically completed development, which has all the required characteristics of a dissertation.

The literature used is sufficient in volume and specificity, which is evidence of the rich scientific basis on which the research in the dissertation.

In the introduction the doctoral student substantiates the relevance of his chosen topic, presents the author's thesis and the resulting hypotheses, purpose, methodology and limitations in the dissertation.

The first chapter presents the digital transformation in the banking sector, justifying the need for digital transformation in this sector and the development of retail banking in a historical context. The extent of internet use in Serbia was determined, highlighting banks' new investments in information technology, the role of digital marketing, its transformation, and the prospects for its use in retail.

In the second chapter, the doctoral student focuses on e-banking, credit cards as a bank for sales, innovation in mobile banking, the role of social media in banking. The impact of CRM and e-commerce on banking services is also important in this chapter.

The third chapter of the dissertation is entirely based on the research methodology, as it is described in detail, certain stages are followed and the analysis of the data is correctly presented.

Following are results and discussion, conclusions, recommendations and sources used.

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

The scientific contributions indicated by the dissertation are comprehensive and well formulated. The methodology used is detailed and interesting, especially in terms of its adaptation to the study of bank managers and the preferences of the bank's customers on digitalization and the applicability of marketing relations in banks in the Republic of Serbia.

The pre-formulated goal of the dissertation has been fully achieved.

Despite the previously mentioned limitations, the research is good and impressive is the fact that in the territory of the Republic of Serbia so far no such research has been conducted related to the topic of the dissertation, which in turn deserves admiration.

4. Assessment of the Contributions to Science and Applied Science

The dissertation indicates four contributions to the dissertation, namely:

- Expanding the general literature on a very current topic such as digital marketing.
- Adaptation of the methodological framework and the probation methodology for studying the bank managers and the preferences of the bank's clients on the issues of digitalization and applicability in the marketing relations in the banks in the Republic of Serbia.
- Analysis of the motivation of bank managers and customers to use modern technologies and digital marketing. Identification of critical points on both sides (bank managers and bank customers) regarding the digitalization process in the banking sector.
- Formulation of recommendations on the management of digitalization of banking services in the Republic of Serbia.

I approve the contributions formed and formulated in this way, but I believe that the dissertation itself would win if some of them are described in more detail.

5. Evaluation of Publications on the Dissertation

The list of four publications on the dissertation is presented, which in terms of both quantity and quality fully meet the national minimum requirements.

6. Evaluation of the Abstract

The presented abstract is comprehensive and fully corresponds to the content of the dissertation and is consistent with the rules of structure and content. He presents in a synthesized form the research performed by the doctoral student and the results achieved by him.

7. Notes, Recommendations and Questions

I have recommended to the dissertation to publish its research in a monograph in order to make the research accessible to a wider range of readers.

I have no other questions or comments.

8. Conclusion

The presented dissertation "**Digital Marketing in Retail Banking: Customer Value Creation and Delivery**" is a scientific - applied research, visited on a significant and interesting problem of practice.

The dissertation of **Lulzim Isen Rashiti** clearly shows the knowledge of the researched issues, the ability to critically analyze and use the obtained information.

The dissertation contains scientific and scientific - applied contributions and meets the requirements of the Law for development of the academic staff in the Republic of Bulgaria, the Regulations for its application and the regulations for educational activity at UNWE.

Based on this, I propose to the distinguished members of the scientific jury to award the educational and scientific degree "Doctor" to PhD student **Lulzim Isen Rashiti** in the field of higher education 3. Social, economic and legal sciences, professional field 3.8. Economics, scientific specialty "Marketing".

26.04.2022

Sofia

/...../

Assoc.Prof.PhD Nadezhda Dimova