

В диссертационный совет Д 505.001.107
Финансового университета при
Правительстве Российской Федерации

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Пашаева Али Руфат оглы «Формирование и реализация клиентоцентричной стратегии коммерческого банка в условиях цифровой трансформации», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.4. Финансы

В современных условиях функционирования банковского сектора четко прослеживается необходимость постоянного совершенствования подходов к стратегическому управлению кредитными организациями. Особое значение в сложившихся обстоятельствах приобретает обеспечение конкурентной устойчивости банка, достигаемое как за счет развития продуктовой линейки, так и за счет повышения качества клиентского взаимодействия на основе цифровых технологий. Диссертационное исследование Пашаева А.Р. посвящено поиску научно обоснованных решений, направленных на формирование и реализацию клиентоцентричной стратегии коммерческого банка в условиях цифровой трансформации и возрастающего конкурентного давления со стороны финтех-компаний.

Научная новизна диссертационного исследования Пашаева А.Р. заключается в углублении теоретико-методических представлений о содержании клиентоцентричной стратегии коммерческого банка и разработке на этой основе комплекса инструментов ее количественной оценки и практической реализации. Наряду с анализом фундаментальных и современных научных трудов автор дополняет известные подходы к стратегическому управлению банком и предлагает собственные трактовки понятий «клиентоцентричная стратегия» и «финансовый путь клиента». В работе также расширена система методического обеспечения стратегического управления банком за счет базового индекса клиентоцентричности, методики оценки цифровой зрелости и интегрального индекса эффективности реализации стратегии, тем самым углубляя теоретические представления о клиентоцентричном подходе в банковской деятельности.

Важным методическим результатом проведенного исследования выступает разработанная автором методика количественной оценки

эффективности реализации клиентоцентричной стратегии, формирующая контур управленческой обратной связи и обеспечивающая возможность корректировки продуктовых параметров и цифровых сценариев взаимодействия с клиентами.

Практическая значимость исследования состоит в разработке прикладных решений по совершенствованию клиентоцентричной стратегии коммерческого банка, включающих прототип цифровой платформы «Персональный финансовый конструктор», обеспечивающий формирование индивидуализированных параметров банковских продуктов на основе анализа поведенческих и цифровых данных. Разработанные предложения и полученные выводы могут быть использованы в деятельности коммерческих банков, а также в образовательном процессе по дисциплинам банковского профиля.

Автореферат Пашаева А.Р. отличается внутренней логикой, академической строгостью и целостностью изложения. Структура работы выстроена последовательно, результаты и выводы подтверждаются необходимыми аргументами и обоснованиями.

Основные положения исследования нашли отражение в выступлениях автора на научно-практических мероприятиях и в публикациях в рецензируемых научных изданиях, включенных в перечень ВАК при Минобрнауки России.

В то же время, по материалам представленного автореферата имеются дискуссионные вопросы и замечания:

- 1) Из автореферата не совсем понятно, видит ли автор необходимость в институционализации клиентоцентричного подхода на уровне регуляторных требований, или же клиентоцентричность остается исключительно вопросом стратегического выбора самого банка?
- 2) Как, по мнению автора, должно выстраиваться стратегическое управление банком в условиях, когда клиентоцентричность и краткосрочная доходность могут вступать в противоречие? Требуется ли клиентоцентричная стратегия пересмотра традиционных подходов к оценке эффективности банка?

В целом, судя по автореферату, диссертация Пашаева А.Р. на тему «Формирование и реализация клиентоцентричной стратегии коммерческого банка в условиях цифровой трансформации» является завершенной научно-квалификационной работой, в которой поставлена и решена актуальная научная задача, имеющая важное социально-экономическое значение. Исследование соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской

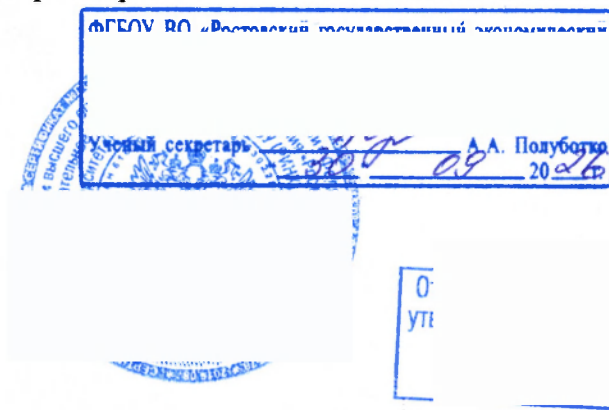
Федерации от 24.09.2013 г. № 842, а Пашаев Али Руфат оглы заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.4. Финансы.

Зав. кафедрой банковского дела ФГБОУ

ВО «Ростовский государственный
экономический университет (РИНХ)»,

доктор экономических наук, профессор

Семенюта Ольга Гетовна



Контактные данные:

344002, Ростов-на-Дону, ул. Б. Садовая, 69

Тел. +7(863) 240-61-78

email: bankdelo.rsue@mail.ru

