

ОТЗЫВ

на диссертацию на соискание учёной степени кандидата наук
Зиновьевой Елены Андреевны
по теме «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой
экономики» доктора экономических наук, профессора
Дубовой Светланы Евгеньевны,
включённой в списочный состав диссертационного совета
Финансового университета Д 505.001.107 по защите диссертаций
на соискание ученой степени кандидата наук,
на соискание ученой степени доктора наук

Содержание диссертации *полностью* соответствует 4. «Банки и банковская деятельность. Банковская система» Паспорта научной специальности 5.2.4. Финансы (экономические науки).

Полагаю возможным допустить соискателя учёной степени к защите диссертации.

Отмечаю, что соискатель ученой степени Зиновьева Елена Андреевна предложила **новые научно обоснованные экономические решения:** теоретические и методические положения и рекомендации по совершенствованию теоретических подходов и разработке методического инструментария оценки целесообразности модернизации банковского продукта в целях развития клиентоцентричного подхода, а также практические рекомендации по их сопровождению с учетом потребностей клиентов.

Соискатель учёной степени Зиновьева Елена Андреевна ввела в научный оборот следующие новые научные результаты:

1) *Расширены известные в науке положения:* обоснованы различия между понятиями «банковский продукт» и «банковская услуга» на основе специфики сочетания критериев: субъектного состава, характера процесса взаимодействия банка и клиента, границ и глубины внутреннего содержания и процессного управления (С. 26-28).

2) *Расширены известные в науке положения:* выявлены значимые факторы, оказывающие существенное влияние на необходимость

модернизации банковских продуктов в условиях цифровой экономики, сформулирован ключевой фактор клиентоцентричного подхода к модернизации банковских продуктов, отличительной особенностью которого является предопределение спроса клиентов, а также скорость реагирования банка на потребности клиентов (С. 50-61).

3) *Впервые применительно к рассматриваемой сфере* предложен механизм формирования групп (кластеров) клиентов, предъявляющих спрос на банковские продукты, обладающие общими свойствами, практическое внедрение которого позволит развивать клиентоцентричный подход, выявляя наиболее востребованные потребительные свойства продуктов в разных целевых клиентских группах (кластерах) и определять целесообразность их последующей модернизации (С. 42-45; 111-113).

4) *Разработаны и обоснованы к применению* методические основы формирования индекса модернизации банковского продукта, главной особенностью которого является его расчет в рамках клиентских кластеров с учетом взвешенных значений каждого свойства банковского продукта, применение которого может стать практическим инструментом оценки менеджментом банков целесообразности модернизации банковского продукта (С. 119-123).

5) *Обоснована необходимость* внесения изменений в законодательство о банках и банковской деятельности и нормативные акты Банка России предложений автора, уточняющих содержание банковских продуктов и услуг, существенных аспектов их потребительских свойств и особенностей цифровизации и направленных на повышение их доступности (С. 113-116; 145-146).

Диссертация «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики» **обладает внутренним единством**: все главы и параграфы работают на раскрытие темы и подчинены единой цели – развитию теоретических и методических аспектов модернизации банковских продуктов в условиях цифровой экономики.

Обоснованность положений и выводов диссертации «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики» подтверждена следующими аргументами:

- использованием современных, адекватных изучаемым явлениям, методик сбора и обработки исходной информации;
- качественной сопоставимостью авторских результатов с результатами, представленными в независимых источниках по данной тематике и отраженных ссылками в тексте диссертации.

Достоверность результатов, полученных Зиновьевой Еленой Андреевной, обусловлена:

- использованием в качестве теоретической, методологической и информационной базы научных положений российских и зарубежных авторов в области банковского дела;
- использованием данных Центрального банка Российской Федерации, Федеральной службы государственной статистики, отчетности коммерческих банков, паспорта национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», материалов консалтинговых компаний, российских информационных агентств, Всемирного банка;
- применением в процессе исследования общенаучных методов: системного анализа, диалектического метода; статистических методов, интеллектуального анализа данных, метода машинного обучения и др.;
- положительными результатами апробации научных положений, выводов и рекомендаций на научных конференциях международного уровня;
- согласованностью результатов проведенного исследования с базовыми принципами современных фундаментальных научных экономических теорий в области банковского дела.

Результаты диссертации Зиновьевой Елены Андреевны, а именно: разработанный в диссертации индекс модернизации продуктов *используется в практической деятельности* Общества с ограниченной ответственностью

«ФАКТОРинг ПРО» в качестве действенного инструмента принятия бизнес-решений при выборе направлений и стратегии цифрового развития организации; модель кластеризации критериев и подкритериев продуктов с помощью K-means для построения образа потребителя с его предпочтениями на основе сформированных кластеров используется для создания новых маркетинговых инициатив с учетом потребностей клиентов в рамках совершенствования моделей персонализированных подходов при работе с клиентами.

Материалы диссертации используются Департаментом банковского дела и монетарного регулирования Финансового университета в преподавании учебной дисциплины «Деньги, кредит, банки».

Диссертация содержит сведения о личном вкладе Зиновьевой Е.А. в науку, который выразился в непосредственном участии автора диссертации на всех этапах процесса исследования, личном участии автора диссертации в апробации результатов исследования, обработке и интерпретации данных, выполненных лично автором, подготовке основных публикаций по выполненной работе.

Соискатель проявила необходимые общие теоретические знания по научной специальности 5.2.4. *Финансы в соответствии с темой диссертации*; овладела принципами, логикой и методологией научного познания; продемонстрировала умение *достаточно логично и аргументировано* излагать материал о модернизации банковских продуктов в условиях цифровой экономики. Овладев теоретическими основами банковского дела, показала наличие квалификационных способностей к дальнейшей научной деятельности в решении новых научных задач экономической отрасли науки.

Все материалы или отдельные результаты, заимствованные Зиновьевой Е.А. из чужих текстов, оформлены в тексте диссертации надлежащим образом с указанием источника заимствования.

Основные научные результаты диссертации опубликованы в 9 рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК при Минобрнауки России.

Соискатель учёной степени Зиновьева Е.А. в ходе работы над диссертацией и подготовки к публичной защите показала себя как достаточно грамотный исследователь, способный к постановке и решению сложных экономических задач.

Замечания:

1) В диссертации на С.29-30 приводятся рассуждения автора относительно предложения углубленного подхода к содержанию банковского продукта, а в научной новизне заявлено о приращении научного знания. Между тем из представленных на указанных страницах рассуждений не явствует, чем же предложенный автором углубленный подход отличается от известных в науке и процитированных ею подходов. Степень научной новизны прописана неявно, вклад автора в приращение научного знания неочевиден. В процессе защиты хотелось бы услышать весомые аргументы в защиту указанного пункта научной новизны.

2) В качестве элемента научной новизны (С.50-61) автор заявляет формулировку «ключевого фактора клиентоцентричного подхода к *совершенствованию* банковских продуктов», в то время как содержание двух параграфов, работающих на его обоснование (п.1.2,1.3), было направлено на выявление особенностей *модернизации* банковских продуктов. Итоговый рис.6 (стр.61) иллюстрирует «значимые факторы, влияющие на *развитие* банковских продуктов». В диссертации представлено определение модернизации, однако авторские суждения относительно соотношения указанных понятий и применения в итоге термина «совершенствование» в обосновании научной новизны отсутствуют. Недостаточно обоснованным представляется вывод автора (С.60-61) о ключевом характере указанного фактора в составе прочих факторов, влияющих на развитие (модернизацию/совершенствование) банковских продуктов.

3) Не вполне ясен смысл необходимости доказательства доминирующего влияния платежных карт на объемы реализации продуктов банковского сектора (п.2.2 Диссертации, С.82-93). Во-первых, платежные карты как инструмент платежа уже давно утрачивают свое значение на фоне более современных инструментов и технологий: мобильного банкинга, платежа смартфоном, стикером, улыбкой и т.д. Во-вторых, факт повышения доступности банковских продуктов при условии доступности современных инструментов платежа и других цифровых технологий очевиден и не требует доказательства.

4) Выполненный в п.2.2 анализ взаимосвязи внедрения цифровых технологий на объемы реализации банковских продуктов оставил за рамками оценки высокие риски мошенничества, связанного с использованием цифровых технологий в банковской сфере, а потому сделанный автором вывод о существенности перечисленных в новизне факторов не вполне обоснован. Учитывая высокие риски мошенничества в условиях цифровой экономики, неясно, почему автор не рассмотрел их при обосновании направлений модернизации банковских продуктов и услуг и не сформулировал условий (ограничений), направленных на обеспечение защиты интересов потребителей финансовых услуг в процессе модернизации банковских продуктов и услуг.

Несмотря на изложенные выше замечания, полагаю, что представленная к защите диссертация Зиновьевой Елены Андреевны «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики» соответствует установленным критериям и требованиям, а также заявленной научной специальности и может быть допущена к защите.

Дубова Светлана Евгеньевна
доктор экономических наук, профессор

31 марта 2025 г.

