

## ОТЗЫВ НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

на Зиновьеву Елену Андреевну,

автора диссертации «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.4. Финансы

Аспирант заочной формы обучения Зиновьева Елена Андреевна, автор диссертации на тему «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики» (по научной специальности 5.2.4. Финансы), зарекомендовала себя как вдумчивый и инициативный исследователь современных проблем в области банковского дела. Исследовательские компетенции у Елены Андреевны сформированы, в том числе благодаря таким ее качествам, как ответственность, организованность, высокая трудоспособность, стрессоустойчивость, готовность к погружению в новую научную проблематику.

Современные тренды развития цифровых технологий не оставляют без внимания ни одну сферу, особенно кредитные организации. Это определяет актуальность темы диссертации. Банковские технологии и их активное развитие и взаимодействие с другими направлениями также активно требуют модернизации банковских продуктов, отказа от традиционных продуктов и внедрения современных цифровых продуктов. Однако, вопросы модернизации банковских продуктов в условиях цифровой экономики, как на законодательном уровне, так и с точки зрения урегулирования практических моментов, необходимых для обеспечения условий модернизации, остаются недостаточно исследованными.

Поэтому целью исследования явилось развитие теоретических и методических подходов модернизации банковских продуктов в условиях цифровой экономики, а также подготовка практических рекомендаций по их сопровождению с учетом потребностей клиентов. В диссертации раскрываются существенные особенности использования цифровизации в

банковских продуктах. Проанализированы лучшие практики использования новых банковских технологий, а также сформулированы меры сдерживания и стимулирования развития модернизации банковских продуктов в условиях цифровизации банковского сектора и всей экономики. Это подтверждает актуальность темы исследования. Структура работы соответствует утвержденному на заседании кафедры плану и в целом отражает основные аспекты темы диссертационного исследования.

Первая глава диссертации посвящена изучению теоретических вопросов и выявлению практических особенностей создания и использования банковских продуктов в условиях цифровой экономики, включающих в себя установление дефиниции банковского продукта, его видов, классификации и основных направлений модернизации банковских продуктов в условиях цифровой экономики. В развитии темы диссертации сформулированы факторы, влияющие на модернизацию банковских продуктов. Кроме того, отмечено, что модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики – это сложный многоступенчатый процесс, который представляет собой взаимосвязь многих факторов и элементов, соединяющих между собой экономические, технологические и правовые вопросы.

Достоинством первой главы является авторское определение банковского продукта и обоснование различий между понятиями «банковский продукт» и «банковская услуга» на основе специфического сочетания критериев: субъектный состав, характер процесса взаимодействия банка и клиента, границы и глубина внутреннего содержания и процессного управления, а также предложения автора по внесению изменений в действующее законодательство по определению банковского продукта. Заслуживают внимания и основные факторы, влияющие на направления модернизации. Впервые сформулирован ключевой фактор клиентоцентричного подхода к совершенствованию банковских продуктов, отличительной особенностью которого является предопределение спроса клиентов, а также скорость реагирования банка на потребности клиентов.

—

>

Во второй главе диссертационного исследования в целях анализа доступности банковских продуктов на всей территории России на большом современном практическом материале автором проанализированы вопросы территориального присутствия действующих кредитных организаций и их подразделений с точки зрения региональной специфики. На основании применения эконометрического метода наименьших квадратов в линейной регрессии, показывающего взаимосвязь внедрения цифровых технологий и реализации банковских продуктов, приведено доказательство, что доминирующим фактором, непосредственно влияющим на объемы реализации продуктов банковского сектора, является продвижение безналичной формы расчетов с использованием платежных карт.

Достоинством второй главы является глубокий анализ современного состояния и проблемы внедрения банковских продуктов. Сделан важный вывод о том, что внедрение цифровых технологий в банковской индустрии в настоящий момент времени ускоряется, однако доступность банковских продуктов в региональном разрезе является неравномерной и неустойчивой, что обуславливает потребность проведения оценки целесообразности модернизации банковских продуктов в регионах. При этом выделены три укрупненных направления, в рамках которых банки внедряют процессы цифровой трансформации – автоматизация внутренних бизнес-процессов, трансформация используемых бизнес-моделей и развитие взаимодействия с клиентами. Одновременно с этим, обозначены основные проблемы внедрения цифровых банковских продуктов - проблемы внедрения, связанные с обеспечением безопасности, проблемы, обусловленные технической стороной внедрения цифровых банковских продуктов, проблемы, обусловленные постоянным изменением запросов клиентов и их ожиданий от использования цифровых сервисов. Кроме этого, автором обозначен ряд важных нерешенных в теории и на практике вопросов в части современных особенностей модернизации и проблем внедрения банковских продуктов в цифровом формате в Российской Федерации, а также предложены пути их решения.

В третьей главе диссертационного исследования автором предложен механизм формирования групп (кластеров) клиентов, предъявляющих спрос на банковские продукты, обладающие общими свойствами, практическое внедрение которого позволит выявлять наиболее востребованные потребительские свойства продуктов в разных целевых клиентских группах (кластерах) и определять целесообразность их последующей модернизации. Новизна предложения применения банками кластерного анализа свойств банковских продуктов для выявления предпочтений клиентов банка на основе сформированных кластеров состоит в том, что анализ происходит не по характеристикам самого банковского продукта, а от предпочтений непосредственно клиента.

Диссертантом предпринята успешная попытка оценить перспективы направления развития банковских продуктов в условиях цифровизации Российской Федерации на основании использования предложенного инструмента модернизации банковских услуг как инструмента для принятия решений. Приведен сравнительный анализ внедрения в деятельность (с использованием традиционного банковского продукта и с использованием цифровых технологий), который наглядно показал эффективность цифровизации не только в теории, но и на практике в рамках конкретных экономических показателей, а также предложены рекомендации по проведению модернизации банковских продуктов. Немалым достижением является программирование для построения модели персонализированного подхода при работе с клиентами и для создания новых маркетинговых инициатив с учетом потребностей клиента. При этом обосновано, что предложенный автором кластерный анализ свойств банковских продуктов и их значений с дальнейшим построением модели с помощью метода К-средних и внедрением паспортов финансовых продуктов как обязательного элемента создания и реализации коммерческими банками банковских продуктов позволит решить важные общественные задачи – стандартизации информации, универсальности и подбора банковских продуктов, повышению финансовой грамотности.

населения, осведомленности потребителей о банковском продукте, сокращению внутренних ресурсов коммерческих банков по работе с клиентами, повышению доверия клиентов и предотвращению предоставления недостоверной информации о банковском продукте.

Положения второй и третьей глав, направления анализа статистических данных, нормативных правовых актов, методических и других практических материалов в полной мере соответствуют теоретическим положениям, разработанным в первой главе, а также утвержденной теме диссертации.

Оригинальность текста диссертации соответствует требованиям и не вызывает сомнений. Основные выводы аргументированы и обоснованы.

Автором проанализирован достаточный объем доктринальных источников; изучены соответствующая нормативная база, результаты аналитических исследований и материалов; проделана большая работа по изучению научной литературы по вопросам цифровизации, инноваций, цифровой трансформации, цифровых технологий, отдельных новых банковских продуктов и услуг.

Считаю, что диссертация Зиновьевой Елены Андреевны на тему «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики соответствует требованиям «Положения о присуждении в Финансовом университете ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук», утверждённого приказом Финансового университета от 30.08.2019 № 1714/о, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, и может быть рекомендована к защите в диссертационном совете Финансового университета.

Научный руководитель,  
кандидат экономических наук (5.2.4.),  
профессор

Соколинская Наталия Эвальдовна

