

В диссертационный совет
Финансового университета
Д 505.001.107 по защите
диссертаций на соискание
ученой степени кандидата
наук, ученой степени
доктора наук

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации Зиновьевой Елены Андреевны
на тему «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой
экономики», представленной на соискание ученой степени кандидата
экономических наук по специальности 5.2.4 Финансы**

Проведенное Е.А. Зиновьевой научное исследование посвящено важной и актуальной теме совершенствования и улучшения банками реализуемых ими банковских продуктов и услуг в условиях цифровой экономики. Непрерывная технологическая модернизация банковских продуктов жизненно необходима практически для любой кредитной организации и является важнейшим направлением развития ее бизнес-процессов, поскольку именно технологии и инновации позволяют создавать максимально удобные и функциональные продукты, которые помогут привлечь больше клиентов и соответственно увеличить прибыль банков.

Одновременно с этим соприкосновение с практической реализацией вопросов улучшения качества и количества предоставляемых банковских сервисов невозможно без изучения и глубокого понимания этих процессов на их базовом институциональном уровне. В конечном счете, как правило, именно проработка и осмысление теоретических положений в области управления банковскими продуктами, на практике помогает разобраться и правильно ответить на вопросы о том, что собственно необходимо модернизировать и для чего, а также корректно расставить акценты в рамках совершенствования внутрибанковской бизнес-аналитики и политики

управления рисками, что не может не сказаться на эффективности прилагаемых банком усилий по разработке новых продуктов с выгодными условиями (как для банка, так и для клиента) и широким спектром услуг.

В связи с этим, особо хотелось бы отметить сформулированные автором в диссертационном исследовании подходы к разграничению понятий банковского продукта и банковской услуги. Следует всецело поддержать сделанный диссертантом вывод о том, что банковский продукт и банковская услуга являются тесно взаимосвязанными, но не идентичными понятиями, каждому из которых присущи свои содержание, особенности и специфика. При этом квинтэссенция проведенного автором анализа, а именно выявленное различие между понятиями банковского продукта и банковской услуги на основе специфического сочетания критериев: субъектный состав, характер процесса взаимодействия банка и клиента, границы и глубина внутреннего содержания и процессного управления, безусловно, обладает научной новизной и востребован на практике.

Одновременно с этим необходимо высоко отметить обладающие научной новизной выводы автора в части рассмотрения содержания банковского продукта как результата деятельности, выражающегося через единство стоимости, которая определяется затратами банка на его создание, и потребительской стоимости, которая, с одной стороны, отражает общие свойства продукта, направленные на удовлетворение существующих потребностей клиентов, а с другой, – должна превосходить запросы клиентов в условиях динамично развивающихся цифровых технологий, а также разработанные автором и востребованные на практике методические подходы к формированию индекса модернизации банковских продуктов, применение которого может стать практическим инструментом при оценке менеджментом банков целесообразность проведения модернизации банковского продукта.

Заслуживают одобрения определенные диссертантом рекомендации в отношении необходимости проведения опросов, позволяющих оценить удовлетворенность населения каналами обслуживания, в том числе онлайн, для анализа целесообразности модернизации банковских продуктов. Диссертант приводит пример типовой анкеты для проведения опроса глав муниципальных образований в малых населенных пунктах России для оценки финансовой доступности. В качестве рекомендации в развитие клиентоцентричного подхода можно дополнить типовую анкету вопросами об оценке инклюзивности финансовой доступности, учета интересов уязвимых групп населения и лиц, испытывающих трудности в получении доступа

к банковским продуктам и услугам. Тем не менее данный комментарий не влияет на общее положительное впечатление от работы.

Кроме того, нельзя не отметить общую логическую стройность, последовательность, хороший научный язык присущие данной работе.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что тема диссертации раскрыта в полной мере, поставленные автором цели и задачи своего исследования решены.

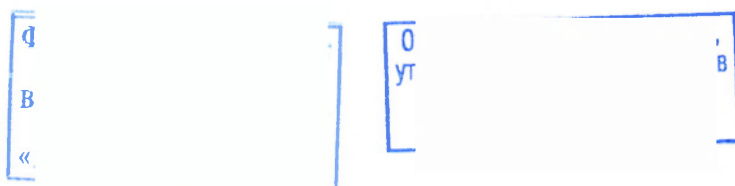
Учитывая изложенное, можно сделать вывод о том, что диссертация Елены Андреевны Зиновьевой на тему «Модернизация банковских продуктов в условиях цифровой экономики» соответствует требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842, а также требованиям Положения о присуждении в Финансовом университете ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук, утвержденного приказом Финансового университета от 30.08.2019 № 1714/о, в связи с чем Елена Андреевна Зиновьева заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.4 Финансы.

Исполнительный директор по аудиту
ПАО «Совкомбанк»,
кандидат экономических наук

М.Х. Габидулин

02.04.2025

Контактные данные: Габидулин Муслим Хабибубуллаевич
Телефон: +7 (800) 707-13-50 доб. 170159, e-mail: gabidulinmk@sovcombank.ru



Подпись М.Х. Габидулина заверено



Би
От

и

21 г.