

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

кандидата экономических наук, доцента Зерновой Людмилы Евгеньевны на диссертационную работу Метельского Андрея Андреевича на тему «Совершенствование системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности

5.2.4 – Финансы

1. Актуальность темы исследования. Распространение цифровизации является базовым фактором развития банковской системы в современном мире. Интенсивное распространение цифровых финансовых технологий и сервисов продуцирует появление широкого арсенала инновационных продуктов и услуг, востребованных клиентами банков. Помимо платежных услуг и кредитования, современные цифровые направления развития банковской деятельности включают оказание персональных консультационных услуг по формированию инвестиционных портфелей и управлению активами, краудфандинг, работу с виртуальными валютами, новые технологии страхования и другие.

Этот факт является объективным, обоснованным и вызывает позитивное отношение, обнаруживая новое направление научных исследований в области финансов. В этой связи, диссертация Метельского А.А., посвященная развитию положений, расширяющих представления о процессах трансформации банковской деятельности в направлении цифровизации системы банковского обслуживания и адаптации к новым требованиям и стандартам качества по предоставлению удаленного доступа клиентов к банковским сервисам, а также систематизации направлений по внедрению цифровых финансовых технологий в систему обслуживания банковских клиентов, содержит актуальные и востребованные в банковской среде результаты.

2. Степень обоснованности научных положений и выводов диссертационного исследования, их новизна и достоверность

Обоснованность научных положений и выводов диссертационного исследования обеспечивается глубоким анализом публикаций отечественных и зарубежных авторов, статистических данных, экспертных и аналитических оценок. Исследовательский инструментарий сбалансирован и применим к решению поставленных задач. Объективность результатов работы подтверждается применением достаточного набора методов решения научных задач и исследовательских приемов.

Достоверность полученных результатов обеспечивается применением совокупности методов научного исследования диалектического, исторического, абстрактно-логического, системного, статистического и функционального анализа, метода анализа иерархий. Данные методы позволили подтвердить научную гипотезу исследования, заключающуюся в обосновании теоретико-методических и практических разработок, раскрывающих направления совершенствования системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий.

3. Характеристика структуры и содержания диссертации

Диссертация оформлена в строгом соответствии с существующими требованиями. Текст диссертации изложен на высоком научном уровне, корректно использованы финансово-экономические термины и дефиниции, статистический, фактологический и сложно-структурированный концептуальный материал проиллюстрирован схемами и алгоритмами. Большие объемы цифровых данных сведены в таблицы. Содержание диссертации отражает поставленные задачи исследования.

Структура диссертации обусловлена логикой исследования и включает в себя введение, три главы (9 параграфов), заключение, список публикаций и

приложение. Объем составляет 187 страниц. В текст диссертации включены 41 рисунок и 17 таблиц. Список литературы состоит из 134 источников.

Результаты исследования опубликованы в 10 работах – среди которых 5 статей в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки и высшего образования РФ. Общий объем опубликованных работ составил 4,7 п.л., доля автора – 4,0 п.л.

4. Научная новизна и достоверность полученных результатов

К числу существенных результатов, полученных лично соискателем, обладающих научной новизной, достоверность которых не вызывает сомнений, следует отнести разработку и развитие теоретико-методических положений, раскрывающих направления совершенствования системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий.

Наиболее значимые результаты, полученные соискателем лично:

– разработан концептуальный подход к совершенствованию системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации, отличающийся формированием современной конфигурации банковской деятельности в составе финансовых технологий, трендов развития финтех-ландшафта и сегментов финтеха, использование которых позволяет повысить доступность и качество финансовых услуг, обеспечить рост эффективности осуществления банковских бизнес-процессов с учетом развития экзогенных и эндогенных возможностей и угроз;

– предложен методический подход к оценке уровня развития цифровых финансовых технологий в процессе трансформации системы банковского обслуживания на основе расчета интегрального показателя, отличающийся возможностью исследования результатов достижения целевых ориентиров стратегического развития банковского обслуживания, качества обслуживания клиентов, кибербезопасности, новых финансовых технологий, что позволяет оценить качество и безопасность цифровых

сервисов и удаленных каналов обслуживания клиентов и разработать мероприятия, направленные на повышение эффективности внедрения цифровых технологий в деятельность конкретного банка и банковского сектора в целом;

– разработана модель цифровой платформы в архитектуре системы банковского обслуживания, отличающаяся возможностями интеграции продуктов и услуг различных сегментов банковского рынка и отражением рейтинга реализуемых финансовых и иных бизнес-процессов при осуществлении банковского обслуживания, что создает основу для дальнейшего формирования цифровой экосистемы банковского обслуживания или интеграции в действующую финтех и/или бигтех экосистему;

– обоснован алгоритм внедрения цифровых финансовых технологий в систему обслуживания банковских клиентов, отличающийся наличием конкретных этапов их реализации и перечнем мероприятий с учетом результативности и вовлеченности отдельных структурных подразделений банка в процессы цифровизации, что позволяет выявить возможности роста лояльности клиентов и оценить перспективы дальнейшего развития цифровых финансовых технологий в обеспечении эффективности банковской деятельности в современных условиях снижения общего уровня ее маржинальности.

Научно-практический интерес представляют не только выводы, но и оценочные суждения автора в отношении приоритетных направлений цифровизации банковского обслуживания, направленных на рост клиентоориентированности, а также практических рекомендаций по использованию цифровых платформ в деятельности коммерческого банка.

5. Значимость диссертационного исследования для науки и практики

Теоретико-методические положения диссертации направлены на развитие теории и практики цифровизации системы банковского

обслуживания и адаптации к новым требованиям и стандартам качества по предоставлению удаленного доступа клиентов к банковским сервисам.

Содержащиеся в диссертации выводы и рекомендации могут быть использованы кредитными организациями в процессе разработки и реализации стратегии по внедрению финансовых технологий и цифровых инноваций в систему банковского обслуживания. Результаты исследования могут быть использованы Банком России в рамках реализации его функций, а также кредитными организациями в целях повышения эффективности их деятельности в условиях цифровой трансформации экономического пространства.

6. Дискуссионные вопросы и замечания по работе

В диссертации присутствует ряд замечаний и дискуссионных моментов.

1. В чем конкретизируются предпосылки для совершенствования системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий?

2. В методику оценки цифровой трансформации банковского обслуживания по направлению «Качество обслуживания клиентов» включены такие показатели, как «Кастомизация продуктов и услуг», «Нейромаркетинг», «Социальный маркетинг». Требуется пояснение содержания этих показателей.

3. Цифровизация банковского обслуживания, наряду с очевидными преимуществами, порождает для банков проблемы. Обоснуйте авторскую позицию в отношении наиболее существенных рисков и угроз, с которыми сопряжено внедрение цифровых технологий в деятельность банков?

4. В работе отмечается, что платформенные решения являются перспективным направлением цифровой трансформации банковского обслуживания (рис. 3.5, с. 132 диссертации). Данное утверждение нуждается в обосновании.

Перечисленные недостатки не снижают научную ценность полученных результатов и выводов.

7. Соответствие диссертации критериям, установленным Положением о порядке присуждения ученых степеней

Основные результаты диссертационной работы достаточно полно отражены в научных публикациях автора, в том числе в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК при Минобрнауки РФ. Все научные результаты диссертации, выносимые на защиту, прошли апробацию.

В диссертации Метельского А.А. имеются ссылки на источники заимствования материалов, в тексте приведены цитаты, имеющие наиболее важное значение для исследования.

Диссертация обладает внутренним единством, содержит новые научные результаты и положения. Текст автореферата изложен логично и отражает основное содержание диссертации.

Диссертационная работа представляет самостоятельное законченное научно-квалификационное исследование, в котором изложены теоретические, методические положения и практические рекомендации по совершенствованию системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий. Полученные результаты направлены на решение важной народнохозяйственной проблемы.

Вышеизложенное позволяет заключить, что диссертация Метельского А.А. «Совершенствование системы банковского обслуживания на основе цифровой трансформации финансовых технологий» соответствует требованиям пп. 9, 10, 11, 13, 14 Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842.

Автор диссертации, Метельский Андрей Андреевич, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 5.2.4 – Финансы.

Официальный оппонент:

кандидат экономических наук, доцент,
доцент кафедры Финансов и бизнес-аналитики
ФГБОУ ВО «Российский государственный
университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Зернова Людмила
Евгеньевна

Сведения об официальном оппоненте

Зернова Людмила Евгеньевна

кандидат экономических наук (диссертация защищена по специальности 08.00.05),
доцент, доцент кафедры Финансов и бизнес-аналитики ФГБОУ ВО «Российский
государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии, Дизайн, Искусство)»

Адрес: Малая Калужская ул., 1, Москва, 119071

телефон +7 (495) 811-01-01 доб. 1303 / 1123 e-mail: info@rguk.ru

Подлинность подписи удостоверяется
Ученый секретарь Ученого совета
ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»



Подпись

03.03.23

