

*В диссертационный совет  
Д 212.287.04 при ФГБОУ ВО  
«Уральский государственный  
экономический университет»*

## **ОТЗЫВ**

**на автореферат диссертации Даниловой Ксении Александровны на тему «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя», представленной на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)**

Согласно данным Федеральной службы государственной статистики, сектор финансовых услуг отличается наибольшим приростом в структуре ВВП России в последние годы. Вместе с тем, следует отметить трансформацию рынка финансовых услуг, обусловленную как внедрением современных информационных технологий и изменением регулирования, так и возрастанием требовательности клиентов к качеству финансовых услуг и сопутствующему сервису.

Так, эмпирические данные аналитических агентств и отчетов Центрального Банка Российской Федерации свидетельствуют о наличии неудовлетворенных потребительских запросов.

При этом условия высокой конкуренции подталкивают организации сектора финансовых услуг к совершенствованию методов управления, направленных, в том числе, на формирование доверительной среды, нивелирования недоверия розничных потребителей к финансовым организациям.

Неудовлетворенность и недоверие к финансовым институтам порождает нежелательные потребительские реакции, одной из которых является оппортунизм розничного потребителя.

Персонализация сервиса, использование инструментов повышения лояльности, методы повышения качества финансовых услуг – наиболее активно используемые практиками методы управления финансовыми услугами. Однако исследования Центрального Банка указывают на наличие разрыва между потребительскими ожиданиями и реально предоставляемым сервисом и вынужденной клиентской лояльности.

Подчеркнем, что в теоретической литературе тематика, имеющая высокую практическую значимость, недостаточно проработана. Указанное определяет актуальность диссертационного исследования.

Научный интерес диссертационного исследования заключается, в том числе, в уточнении подхода к качеству финансовой услуги и его оценке на основе степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя, что позволяет совершенствовать методы управления финансовыми услугами, достигать значимых социально-экономических эффектов, соблюдать требования поведенческого надзора Центрального Банка Российской Федерации и формировать доверительную среду. Отметим, что авторский подход к оппортунизму отличается от существующих тем, что оппортунистическое поведение рассматривается не только как результат следования экономическим интересам, но и как следствие неудовлетворенности клиента.

Однако справедливым будет отметить наличие некоторых недостатков проведенного исследования, суть которых сводится к следующему:

1. Дополнительного обоснования требует использование трехуровневого инструментария оценки качества финансовой услуги.
2. Из текста автореферата не совсем ясна степень взаимосвязи оппортунизма розничного потребителя и неудовлетворенности клиента.

Однако указанные замечания не снижают ценности и значимости выполненной работы и могут быть разрешены в ходе дискуссии.

Отметим, что, по нашему мнению, выполненное Даниловой К.А. научное исследование является оригинальным, логически законченным, реализованно на достаточно высоком уровне, полностью соответствует требованиям п.п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 №842, а ее автор, Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Начальник отдела дилинга  
Департамента операций на  
финансовых рынках ПАО «СКБ-Банк»



Крохмалев С.М.

*Сведения о лице, предоставившем отзыв: Крохмалев Сергей Михайлович, Начальник отдела дилинга Департамента операций на финансовых рынках, ПАО «СКБ-Банк», адрес: г. Екатеринбург, ул. Куйбышева 75; тел.: +79122460280; e-mail: krohmalevsm@skbbank.ru*

*10.02.2022*