

В диссертационный совет Д 212.287.04 на базе  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный  
экономический университет»

### ОТЗЫВ

официального оппонента, доктора экономических наук,  
профессора Нюренбергер Ларисы Борисовны  
на диссертационную работу 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)

#### **Актуальность темы исследования**

Диссертационное исследование, проведенное соискателем, выполнено на актуальную тему, разработка которой обусловлена наличием некоторой дихотомии интенсивного практического развития сферы финансовых услуг и недостаточной проработанности теоретического базиса экономики и управления сферы финансовых услуг. В частности, с точки зрения теоретических конструктов остаются открытыми вопросы определения четких границ дефиниции «финансовая услуга», что обуславливает сложность при формировании структурированного подхода к вопросам качества услуг, в том числе финансовых, и вопросам, касающимся методов и инструментов управления финансовыми услугами.

Вместе с тем, исследователями отмечается наличие более интенсивного роста сферы финансовых услуг в сравнении с ростом потребностей в результатах её деятельности, что ужесточает борьбу за потребителей, актуализируя обозначенную ранее проблематику. Эмпирические данные указывают на наличие неудовлетворенных клиентских запросов в части

оказываемого сервиса, наличие вынужденной потребительской лояльности и колебания уровня доверия к финансовым институтам.

Неудовлетворенность и недоверие, в свою очередь, являются предпосылками для проявления оппортунистического поведения потребителей, посредством которого они стремятся преодолеть разрыв между собственными ожиданиями и реально получаемым сервисом. Вместе с тем, такие потребительские проявления, как оппортунизм розничного потребителя, отчасти выносятся за скобки теории управления сферы услуг, потребительский оппортунизм воспринимается исключительно как экономическая категория, что приводит к повышению транзакционных издержек и недостаточному учету неэкономических факторов проявления данных реакций.

Вышеизложенное обуславливает актуальность темы диссертационной работы Даниловой К.А.

### **Научная новизна рецензируемого исследования**

Основными научными положениями, обладающими новизной и выносимыми на защиту, являются:

1. Базируясь на обобщении теоретических взглядов, представленных в трудах российских и зарубежных ученых в рамках исследования понятия «финансовая услуга» (с. 19-23), её специфических характеристик (с. 24), функций (с. 31-33), а также подходов к классификации финансовых услуг (с. 34-39) диссертант приходит к выводу о необходимости уточнения понятия финансовой услуги как комплексного механизма удовлетворения финансовых потребностей посредством условно овеществленного блага, технологии, обслуживания и отношений (с. 40). Данный вывод обусловил необходимость уточнения подхода к содержанию качества финансовой услуги за счет учета, с одной стороны, комплексной природы рассматриваемого механизма удовлетворения финансовых потребностей, а с другой, причинно-следственных связей между качеством финансовой услуги и оппортунизмом розничного потребителя (с. 64). Предполагаем, что обозначенная авторская позиция представляет собой ядро

диссертационного исследования, так как является теоретическим обоснованием предложенного методического инструментария.

В целом, можно отметить, что представленные на защиту результаты характеризуются научной новизной и имеют практическую значимость.

### **Степень обоснованности и достоверности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации**

Обоснованность представленных в диссертационной работе научных положений, выводов и рекомендаций определяется синтезом теоретических знаний в области исследования методов управления финансовыми услугами. Авторские выводы и рекомендации базируются на анализе и обобщении научных трудов, ведущих отечественных и зарубежных ученых, посвященных актуальным вопросам развития теории и практики оценки качества финансовых услуг. В частности, соискателем проанализированы существующие подходы к определению понятия «финансовая услуга» (с. 19-23); подходы к управлению финансовыми услугами и качеством финансовой услуги (с. 42-43; 50-54); сущность и характерные особенности оппортунизма розничного потребителя в процессе оказания финансовой услуги (с. 68-73).

Кроме того, обоснованность и достоверность содержания исследования подтверждается использованием обширной регуляторной и эмпирической базы, которая включает в себя нормативные правовые акты РФ, справочно-статистические материалы Федеральной службы государственной статистики, аналитические обзоры исследовательских компаний и агентств, научные статьи, доклады и прочие публикации, имеющие непосредственное отношение к проблематике диссертации.

Достоверность результатов диссертационной работы также подтверждается успешной апробацией разработанной диссертантом методики оценки качества финансовой услуги на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя на примере двух крупнейших региональных финансовых организаций.

Таким образом, взвешенное применение методических подходов, репрезентативность используемой эмпирической информации, обработанной

и интерпретированной в соответствии с поставленными задачами, обеспечили обоснованность и достоверность научных положений, выводов и рекомендаций диссертации.

### **Значимость результатов диссертационного исследования для науки и практики**

Результаты диссертационного исследования Даниловой К.А. обладают высокой теоретической и практической значимостью. Теоретическая значимость полученных результатов заключается в том, что предложенные в диссертационной работе теоретические положения и методический инструментарий способствуют развитию и углублению научных представлений о содержании понятий «финансовая услуга», «оппортунизм розничного потребителя», о причинно-следственных связях качества услуги и оппортунизма розничного потребителя, а также обеспечивают совершенствование методического инструментария управления финансовыми услугами на основе снижения оппортунизма розничного потребителя и повышения их качества.

Предложенный автором методический инструментарий будет способствовать формированию доверительной среды на финансовом рынке, сокращению транзакционных издержек на мероприятия по минимизации нежелательного поведения розничных потребителей, обеспечению соблюдения требований поведенческого надзора Центрального банка Российской Федерации, в том числе снижению количества негативных решений клиентов, принимаемых под влиянием когнитивных искажений.

Опросный лист, разработанный на основе предложенной методики оценки степени проявленности пассивного оппортунизма розничного потребителя, может быть использован как готовый инструмент для проведения исследования независимо от специфики финансовой организации и конкретного вида финансовой услуги. Результаты, полученные в ходе обследования, могут быть интегрированы в CRM-систему для более персонализированного взаимодействия с клиентами.

Предлагаемые автором мероприятия нацелены на достижение следующих социально-экономических эффектов:

– для потребителей – увеличение удовлетворенности требований, предъявляемых к финансовым услугам, более персонализированный сервис, снижение количества триггеров неудовлетворенности и негативных решений;

– для финансовых организаций – формирование долгосрочных отношений с потребителями, повышение их лояльности, увеличение количества услуг, содержащихся в портфеле клиента, снижение риска переключения на конкурентов и транзакционных издержек на нежелательное поведение потребителей, возможность оценки клиентов с точки зрения рисков проявления оппортунистических реакций и снижение таких поведенческих паттернов;

– для регулятора – создание систем, направленных на снижение оппортунизма, которые приводят к формированию доверительной среды на рынке; исполнение требований регулятора, таких как повышение финансовой грамотности, снижение количества негативных решений потребителей, требований поведенческого надзора.

Научные результаты диссертационного исследования Даниловой К.А. были представлены на международных и всероссийских научно-практических конференциях, в том числе «Апрельская международная научно-практическая конференция по проблемам развития экономики и общества» (Москва, 2019–2020 гг.); «Сорокинские чтения» (Москва, 2020 г.); «Развитие технологий операционного управления в отраслях национальной экономики в условиях перехода на цифровые технологии» (Москва, 2019 г.); «Российские регионы в фокусе перемен» (Екатеринбург, 2018–2019 гг.); «Весенние дни науки» (Екатеринбург, 2018–2020 гг.); «Современные управленческие тренды и цифровая экономика: от регионального развития до глобального экономического роста» (Екатеринбург, 2019 г.); «Инновационные технологии в сфере питания, сервиса и торговли» (Екатеринбург, 2018 г.). Результаты исследования используются в практической деятельности Уральского банка ПАО «Сбербанк» и ПАО

«Газпромбанк» в г. Екатеринбурге, страховой компании «Альфа-Страхование», инвестиционной компании «Благодать Секьюритиз», Уральского филиала Московской биржи, а также в образовательных целях в ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б. Н. Ельцина», что также подтверждает их практическую значимость.

### **Дискуссионные моменты и замечания по диссертации**

Признавая высокий уровень обоснованности теоретических и методических положений диссертационного исследования, следует отметить некоторые дискуссионные моменты и замечания по рецензируемой диссертационной работе Даниловой К.А.:

- 1) Дополнительного уточнения требует утверждение автора о «реальной невозможности объективного определения удовлетворенности потребителя в силу когнитивных искажений, искажений восприятия» (с. 55).
- 2) Нуждаются в пояснении используемые в работе термины «управление организацией сферы финансовых услуг» и «управление финансовой услугой».
- 3) Возможно ли конкретизировать сформулированную автором гипотезу о том, что «неудовлетворенность запросов клиентов подталкивает их к проявлению оппортунистических потребительских реакций» (с. 64), в части регулярности такой причинно-следственной связи, всегда ли неудовлетворенный потребитель будет проявлять оппортунистические реакции?
- 4) Работа могла бы быть усилена за счет более аргументированного обоснования отнесения такого проявления как «не вовлеченность в процесс оказания услуги» к оппортунистическому поведению (с. 71).

Вместе с тем, обозначенные замечания не влияют на общую положительную оценку диссертационной работы, не снижают ее теоретическую и практическую значимость.

Диссертация «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя», включая постанову актуальной цели, методы ее достижения, практическое использование полученных результатов, полностью удовлетворяет требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, а ее автор, Ксения Александровна Данилова, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг).

Официальный оппонент –  
Заведующий кафедрой бизнеса в сфере  
услуг

ФГБОУ ВО «Новосибирский  
государственный университет  
экономики и управления «НИНХ»  
(НГУЭУ)»

доктор экономических наук  
(08.00.05 – Экономика и управление  
народным хозяйством), профессор

« 09 » сентября 2021 г.

Л.Б. Нюренбергер

630099 г. Новосибирск,  
ул. Каменская, 52/1, ауд. 5-309  
Тел. +7 (383) 243-95-15  
e-mail: kaf-bsu-lab@nsuem.ru



Подлинность подписи		
<i>Нюренбергер Л.Б.</i>		
УДОСТОВЕРЯЮ		
Нач-к отдела делопроизводства		
<i>З</i> Заболотская М.В.		
« 09 »	03	20 21 г.