

*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)

Современные условия развития рынка финансовых услуг характеризуются настоятельной потребностью в выстраивании долгосрочных отношений между организацией и клиентами и повышении уровня доверия потребителей как к финансовой организации, так и сфере финансовых услуг в целом. Формированию доверительной среды препятствует, в том числе, проявление оппортунистических реакций агентов по отношению друг к другу.

Оппортунистические проявления, как правило, являются взаимосвязанными – проявление оппортунизма со стороны компании, предоставляющей финансовые услуги, побуждает к проявлению подобного типа реакций от потребителей.

Следует отметить, что несмотря на значительное количество методик оценки потребительского поведения, используемых в сфере финансовых услуг, инструментов для выявления, анализа и оценки вероятности негативных сценариев, таких как проявления оппортунизма розничного потребителя, и методик работы с их носителями явно недостаточно.

Несмотря на высокую практическую значимость и интерес со стороны научного сообщества, вопросы управления в сфере финансовых услуг на основе снижения степени проявленности оппортунизма остаются открытыми,

недостаточно разработанными. Особую значимость вопросы данного круга приобретают в условиях качественного изменения технологий оказания потребительских услуг, развития он-лайн сервисов, рост эффективности и рисков в условиях снижения операционных издержек дистанционного банковского обслуживания. В ракурсе вышеизложенного тематика диссертационного исследования Даниловой К.А. является актуальной.

Автореферат является продуманным и логично выстроенным научным текстом, отражающим интересное исследование. Обоснованность научных положений, выводов и рекомендаций опирается на анализ значительного объема отечественных и зарубежных публикаций по исследуемой и смежным проблематикам. Особый интерес, по нашему мнению, представляет аналитическая модель расчета уровня приверженности клиентов на основе параметрических показателей (с. 21 – с. 22).

Судя по автореферату, диссертационная работа прошла достаточно полную апробацию. В частности, автором представлены акты внедрения результатов диссертационной работы в практическую деятельность организаций – поставщиков финансовых услуг различного типа. Основные положения, методологические, теоретические и практические результаты работы докладывались диссертантом и обсуждались на международных, всероссийских и региональных научно-практических конференциях.

По содержанию работы можно привести следующие замечания:

1. Полигоном исследования автором выбран банковский сектор, как основной генератор и поставщик финансовых услуг различного типа (с. 5). В то же время предложения автора нашли применение в деятельности таких потенциально конфликтогенных рыночных агентов, как страховые и инвестиционные компании (с. 9). К сожалению, в тексте автореферата не приведено пояснений о правомерности и возможных ограничениях использования авторской методики для различных секторов рынка финансовых услуг;

2. Необходимо уточнить какие аспекты алгоритма оказания услуги, нивелирующего оппортунизм розничного потребителя (с. 25), применимы в условиях дистанционного банковского обслуживания.

Указанные замечания не снижают в целом положительного впечатления от работы. Судя по автореферату, диссертационное исследование Даниловой К.А. является законченным самостоятельным исследованием, результаты которого позволяют решать задачи, связанные с управлением финансовыми услугами.

Резюмируя, подчеркнем, что диссертационное исследование «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени проявленности оппортунизма розничного потребителя» полностью соответствует требованиям п.п. 9-14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 №842, а его автор, Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук.

Директор Центра социально-экономических исследований
Уральского института управления – филиал РАНХиГС,
Председатель Объединенного ученого совета УрО РАН
по экономическим наукам, член Президиума РАН,
заслуженный деятель науки РФ,
д.экон.н., член-корр. РАН, проф.



Е.В. Попов

16.02.2021.

Сведения о лице, предоставившем отзыв: Попов Евгений Васильевич, д.экон.н. (спец. 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством), член-корреспондент РАН, профессор, заслуженный деятель науки, директор Центра социально-экономических исследований Уральского института управления ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (РАНХиГС)», адрес: 620144, г. Екатеринбург, ул. 8 марта, 66, каб. 318; тел.: +7 (343) 251-72-54 ; e-mail: popov-ev@ranepa.ru

Подпись Данилова К.А.
удостоверяю начальник общего отдела

