

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

## О Т З Ы В

официального оппонента

доктора экономических наук, доцента Тойменцевой Ирины Анатольевны  
на диссертацию Даниловой Ксении Александровны  
«Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе  
снижения степени оппортунизма розничного потребителя», представленную 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**

Развитие сферы финансовых услуг носит неорганический характер, что обусловлено более интенсивным ростом финансовых услуг по сравнению с изменяющимися запросами потребителей этих услуг. Данная тенденция опосредована повышением требовательности к качеству финансовых услуг со стороны потребителя, снижением лояльности клиентов к предлагаемым дополнительным услугам.

Вместе с тем, эмпирические данные, представленные в отчетах аналитических и исследовательских агентств и Центрального банка Российской Федерации, свидетельствуют о наличии неудовлетворенности требований розничных потребителей и об отсутствии достаточного уровня доверия клиентов к финансовым институтам.

Все вышеизложенное свидетельствует об актуальности изучения вопросов, связанных с совершенствованием методов управления финансовыми услугами, повышением их качества, что, в свою очередь, потребовало разработки современного методического инструментария оценки качества финансовых услуг.

Недостаточные изученность и степень проработанности вопросов управления финансовыми услугами на основе снижения оппортунизма розничного потребителя при высоком уровне теоретико-практической значимости обусловили актуальность темы диссертационного исследования Даниловой К.А.

### **Научная новизна рецензируемого исследования**

Основные результаты исследования, обладающие научной новизной и выносимые на защиту:

1. Основываясь на систематизации и структурировании теоретических подходов к определению понятия «финансовая услуга» (с. 19-23), ее функций (с. 31-33) и классификации (с. 34-39), соискатель делает вывод о настоящей потребности в уточнении рассматриваемого понятия (с. 40). Вывод диссертанта о необходимости трактовки финансовой услуги как комплексного механизма удовлетворения финансовой потребности позволил, с одной стороны, выделить сектор финансовых услуг в общем массиве услуг, а с другой - структурировать подход к оценке качества финансовой услуги на основе оппортунизма розничного потребителя, сигнализирующего о неудовлетворенности клиента (с. 64). Полагаем, что обозначенная авторская позиция углубляет научный подход к содержанию качества финансовой услуги и является теоретическим обоснованием предложенного методического инструментария ее оценки.

2. Анализ концепции оценки качества финансовых услуг (с. 50-54) позволил автору диссертации сделать вывод о необходимости учета степени удовлетворенности требований и запросов клиентов как текущих, так и будущих (с. 54). Научный интерес представляет предположение автора о наличии смещений неудовлетворенности «услугой» в оценку удовлетворенностью «обслуживанием» клиентов при попытке декомпозировать процессы обслуживания и оказания услуги, что обусловлено действием когнитивных искажений (с. 55). Базируясь на гипотезе о взаимосвязи неудовлетворенности клиента и проявлении им оппортунистических реакций (с. 64), диссертант предлагает оценивать качество финансовой услуги на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя (с. 84).

3. Специфические особенности финансовой услуги как товара, исследованные диссертантом (с. 25-30), предопределяют возникновение

трудностей, связанных с ее оказанием и продажей, а именно: презентация клиенту ожидаемого результата; сложности в прогнозировании комплексных ожиданий клиента; наличие требований к определенному уровню подготовленности клиентов; высокое значение вовлеченности потребителя в процессы оказания услуг (с. 162), а также условия оппортунизма розничного потребителя. В то же время современные тенденции развития финансового сектора диктуют необходимость простоты и лаконичности при презентации и предоставлении услуги, персонализации и цифровизации взаимодействий с клиентами, увеличения скорости и качества обслуживания, создания и предложения клиенту дополнительной ценности услуги. Таким образом, можно сделать вывод о необходимости формирования методического инструментария, направленного на повышение ценности финансовой услуги, учитывающего потребность решения вышеизложенных вопросов, в том числе снижения степени оппортунистических реакций розничных потребителей (с. 163). С учетом выявленных диссертантом триггеров оппортунизма розничного потребителя (с. 119-122), а также на основании одной из базовых методик продаж, предложенной Г. Дж. Фридманом (с. 163-164), соискатель разработала алгоритм оказания финансовой услуги. Данный алгоритм позволяет обеспечить повышение ценности финансовой услуги и вовлеченности потребителя в процесс ее оказания, а также снижение степени проявления оппортунизма розничного потребителя (с. 164-170).

Следует отметить, что представленные на защиту результаты исследования 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 сферы услуг и 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); методы

управления финансовыми услугами и концепция оценки качества услуг (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 подтверждаются использованием обширной и достоверной информации, эмпирической базы, которая включает в себя нормативные правовые акты Российской Федерации, справочно-статистические материалы Федеральной службы государственной статистики, аналитические обзоры консалтинговых агентств, научные статьи, доклады и прочие публикации, имеющие непосредственное отношение к проблематике диссертации.

Достоверность результатов исследования 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, применение обоснованных 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 достаточно 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 степени оппортунизма розничного потребителя и повышения их качества.

Предложенный автором методический инструментарий будет способствовать формированию доверительной среды на финансовом рынке, сокращению транзакционных издержек на предотвращение 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 проявления 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 персонифицированный 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 их 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 достаточно высокий уровень обоснованности теоретических и методических положений диссертационного исследования, следует отметить некоторые дискуссионные моменты и замечания по рецензируемой работе Даниловой К.А.:

1) вопрос принадлежности того или иного потребительского поведения к оппортунистическому типу требует более детальной проработки;

2) недостаточно детализирован процесс адаптации предлагаемого автором методического инструментария оценки качества финансовых услуг с учетом разновидностей этих услуг;

3) не ясно, возможна ли диджитализация методов управления финансовыми услугами?

4) на с. 145 и 158 представлены формула и расчет степени приверженности клиентов организации. Как определялись значения факторов?

5) как осуществляется обратная связь с клиентами? С какой периодичностью это происходит?

б) какой экономический эффект получен после внедрения инструментария оценки качества финансовых услуг?

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

#### **Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней**

Диссертация Даниловой Ксении Александровны «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя» является самостоятельным научным исследованием, обладающим внутренней логикой и единством, и содержит новые научные результаты и положения, выдвигаемые для публичной защиты и свидетельствующие о личном вкладе автора в науку. Диссертационная работа Даниловой К.А. решает задачу совершенствования методического инструментария оценки качества финансовой услуги, имеющую существенное значение для экономики и управления сферой услуг.

Автореферат полностью соответствует содержанию диссертационной работы и отражает ее основные теоретические и методические результаты. Они представлены в достаточном количестве публикаций – 16 научных работ общим объемом 19,4 печ. л., в том числе авторских 8,9 печ. л., включая опубликование двух статей, индексируемых в международной базе данных Web of Science, и четырех статей в изданиях, входящих в Перечень ведущих рецензируемых научных изданий ВАК, что позволяет судить о ценности и востребованности полученных научных результатов.

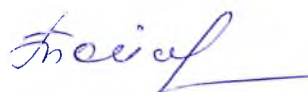
Все ссылки на источники цитирования в диссертационной работе Даниловой К.А. выполнены корректно, заимствования материалов или отдельных результатов без ссылки автора и (или) источник не обнаружены.

Содержание диссертационного исследования полностью соответствует п. 1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка», п. 1.6.115 «Социально-экономическая эффективность и качество

обслуживания населения в отраслях сферы услуг», п.1.6.116 «Механизм повышения эффективности и качества услуг» Паспорта специальностей ВАК 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями комплексами - сфера услуг.

Диссертация «Совершенствование методов управления финансовыми услугами на основе снижения степени оппортунизма розничного потребителя», включая постановку актуальной цели, методы ее достижения, практическое использование полученных результатов, является научно – квалификационной работой, полностью удовлетворяет критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, а ее автор Данилова Ксения Александровна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата экономических наук, специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг.

Официальный оппонент -  
 профессор кафедры маркетинга,  
 логистики и рекламы  
 ФГБОУ ВО «Самарский  
 государственный экономический  
 университет»  
 доктор экономических наук, доцент  
 Тойменцева Ирина Анатольевна



« 18 » февраля 2021 года

Адрес: 443090, Самарская область,  
 г. Самара, ул. Советской Армии, д.141  
 Телефон +7(846)933-88-60  
 Электронная почта: kafedra-kl@yandex.ru

