

В диссертационный совет Д 212.196.02
на базе ФГБОУ ВО «Российский
экономический университет
им. Г.В. Плеханова»,
г. Москва, Стремянный пер., д. 36

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертационной работы
Васильевой Юлии Александровны
на тему «Развитие системы повышения качества банковских услуг
для усиления их конкурентоспособности»,
представленной на соискание учёной степени кандидата
экономических наук
по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит**

Актуальность темы исследования Васильевой Ю.А., ее практическая значимость не вызывают сомнения, поскольку, во-первых, явным является переход банковской конкуренции в неценовую сферу с развитием экосистем, финансовых технологий, во-вторых, отмечаются слабый уровень управления качеством услуг банка и низкая степень удовлетворенности клиентов уровнем предоставления банковских услуг, о чем свидетельствуют результаты опросов, проводимые на макроуровне.

Анализ материалов автореферата позволяет сделать вывод, что соискатель в своем исследовании изучил и обработал широкий спектр как научных исследований в сфере качества и конкурентоспособности, так и статистических, аналитических материалов, соответственно, диссертация характеризуется высоким уровнем достоверности и обоснованности полученных выводов.

Результаты исследования автора обладают научной новизной. Особого внимания заслуживает выбранный комплексный подход автора к качеству банковских услуг, который в большей степени прослеживается в разработке методики оценки качества банковских

услуг (стр. 14-15 автореферата). Так, автор предлагает рассматривать качество банковских услуг как качество продукта, процесса и обслуживания одновременно; определяет качественные характеристики не только с позиции клиента, но и с точки зрения самого банка, и общества. Выбранный подход, несомненно, является достоинством исследования.

Несмотря на положительную оценку диссертации в целом, анализ автореферата позволяет отметить некоторые замечания к представленной работе. Так, приведенные данные апробации методики оценки качества услуг требуют больших комментариев в части их формирования. Указанное замечание не снижает общей положительной оценки работы.

Высокий уровень обоснованности выводов и актуальности исследования дают основания утверждать, что диссертация Васильевой Ю.А. соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842, предъявляемым к диссертациям на соискание учёной степени кандидата наук, а её автор Васильева Юлия Александровна заслуживает присуждения учёной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит.

Дубровина Юлия Борисовна,
директор Департамента рисков
АО «Банк БЖФ»
адрес места работы: 121357, г. Москва,
ул. Верейская, д. 29, стр. 134
рабочий тел.: YU.Dubrovina@bgf-bank.ru
e-mail: 8-800-555-0026 добав. 6759

08.06.2021

