

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 ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

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

*Актуальность темы исследования.* Диссертация Васильевой Юлии Александровны посвящена изучению одной из актуальных проблем деятельности коммерческих банков – качеству предоставляемых ими услуг субъектам хозяйствования. Данная проблема обусловлена несколькими причинами, среди которых конкуренция, стремительное развитие дистанционных технологий и связанные с ними риски. Качество банковских услуг оказывает влияние и на конкурентную позицию банка, позволяя ему расширять взаимодействие с клиентами и успешно функционировать на рынке.

Анализ показывает, что требования к банковской услуге постоянно видоизменяются под воздействием не только внутренних устремлений менеджмента банков, стремлением расширять свою долю на рынке, но и обусловлены внешними факторами, связанными с трансформацией самой экономики, что обуславливает потребность в модернизации теоретико-методических подходов к содержанию качества.

Значимость исследуемых вопросов соискателем подтверждается также и тем, что качественным аспектам банковских услуг уделяется все больше внимание на макроуровне. Так, в качестве основных направлений развития финансового рынка Российской Федерации на

период 2019-2021 гг. отмечены повышение доступности финансовых услуг, формирование доверительной среды. Необходимо отметить, что одним из четырех ключевых ориентиров является развитие конкуренции на финансовом рынке.

С учетом вышеизложенного можно сделать вывод о том, что тема исследования, выбранная Васильевой Ю.А., является актуальной, поскольку вносит вклад в развитие как теоретических положений, так и практических рекомендаций, направленных на развитие системы повышения качества банковских услуг.

*Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации*, можно оценить как достаточную. Полученные соискателем результаты обоснованы теоретико-методическим аппаратом, который сформирован с учетом анализа и обобщения отечественных и зарубежных разработок, полученных учеными; изучением и осмыслением широкого круга работ по теме исследования, включая фундаментальные исследования предшествующих лет и актуальные работы по тематике качества банковских услуг, разработке системы повышения качества банковских услуг и их конкурентоспособности.

*Достоверность и новизна научных положений, выводов и рекомендаций, сформулированных в диссертации*. Научная новизна исследования заключается в следующем:

1. Автором предложена классификация банковских услуг по критерию их качества, подразделяющая все банковские услуги по степени соответствия их фактического качества локальным и/или рыночным ожиданиям (с. 23). Определено содержание понятий фактического качества, локальных и рыночных ожиданий (с. 22). Предложенная классификация позволяет дать четкое представление относительно конкурентных позиций банковских услуг по критерию качества.

2. Разработана система повышения качества банковских услуг, включающая субъекты, методологическую базу, целевые установки, меры воздействия на банковские услуги, процессы и средства их оказания (с. 42-43). Достоинством данной системы является ее комплексный характер, учет влияния внешних факторов воздействия на управление качеством услуг коммерческого банка.

3. Предложена методика оценки качества банковских услуг, включающая показатели доступности, скорости, комфорта, безопасности и организации процессов, позволяющая получить объективную оценку качества услуги, в том числе за счет включения процессных,



продуктовых и сервисных показателей качества и снизить степень ее субъективности за счет четкой идентификации критериев оценки качества (с. 93-98).

4. Построена теоретическая модель повышения качества банковских услуг, которая объясняет процесс формирования первичных и вторичных обращений в банк путем сравнения фактического качества, локальных и рыночных ожиданий (с. 76-79). Авторская модель позволяет определить меры по управлению качеством с целью повышения конкурентоспособности банковских услуг (с. 80).

5. Разработана система показателей конкурентоспособности, включающая показатели качества банковских услуг, ценовых условий их предоставления, затратности, показатели, относящиеся к деятельности банка и внешней среды (с. 114-116). Предложенная система показателей отражает перечень ключевых факторов, формирующих конкурентоспособность услуг банка.

6. Определены ключевые направления развития системы повышения качества банковских услуг, включающие реорганизацию системы стандартизации качества услуг, трансформацию системы мотивации персонала посредством усиления роли качественной составляющей, мониторинга качества и организации самой работы по управлению качеством на уровне банка (с. 80-86).

Достоверность исследования подтверждена использованием широкого перечня научных материалов, законодательных и нормативных актов, статистических и аналитических материалов. Сформированные выводы исследования базируются на обработке и анализе широкого массива данных, а также подтверждают достоверность и обоснованность исследования.

Результаты исследования опубликованы в научных статьях автора, представленных на научно-практических конференциях, апробированы в деятельности коммерческих банков.

Представленные автором предложения и выводы имеют теоретическую и практическую значимость, могут быть использованы в деятельности коммерческих банков, Центрального банка Российской Федерации с целью повышения качества банковских услуг, развития инструментария управления им, повышения конкурентоспособности банковских услуг.

*Замечания по диссертации.* Вместе с тем некоторые положения исследования носят спорный характер либо требуют дополнительных комментариев автора.



1. Большая часть моделей по управлению качеством, проанализированных в п. 2.1 исследования (с. 44-51), не являются специализированными моделями, используемыми именно в банковской сфере. При том, что особый интерес для исследования имеет изучение опыта управления качеством в банковской сфере. Представляется важным в исследовании отразить теоретические модели управления качеством именно банковских услуг.

2. В п. 2.3 диссертации (с. 63-74) представлен анализ значимости различных характеристик банковских услуг при выборе коммерческого банка, при этом анализ базируется на исследовании выбора услуг клиентами банка - физическими лицами. Исследование было бы целесообразно расширить, включив в оценку значимости характеристик мнения клиентов – юридических лиц.

3. Автором в п. 2.2 исследования на с. 60 были определены недостатки использования инструментов оценки качества банковских услуг - NPS, SERVQUAL (с.58-59) На с. 64-65 представлены результаты оценки услуг с применением этих инструментов и сделаны выводы относительно их качества, что представляется непоследовательным с учетом указанных ранее недостатков этих методик оценки качества.

4. В п. 3.1 диссертации автором определено такое направление развития системы повышение качеством банковских услуг как делегирование функций по управлению качеством процессным командам, управление качеством на базе краудсорсинга (с. 85-86). При этом отсутствует достаточная детализация предлагаемой схемы управления качеством, не описана финансовая и организационная составляющие данной тенденции, определяющие эффективность развития данного направления.

5. Представляется, что в исследовании следовало бы больше внимания уделить качеству цифровых услуг банков, поскольку в этой области остается немало проблем.

Указанные замечания не влияют на общую положительную оценку представленного диссертационного исследования, могут стать ориентирами для дальнейшего исследования проблем повышения качества банковских услуг и управления им.

*Заключение о соответствии диссертации критериям, установленным Положением о присуждении ученых степеней.* Диссертационная работы Васильевой Юлии Александровны представляет собой завершенное, самостоятельное исследование, обладающее научной новизной. Результаты исследования являются обоснованными и достоверными. Автореферат и работы,



опубликованные соискателем, отражают основное содержание диссертационного исследования.

Диссертационная работа соответствует требованиям п. 9 Положения о присуждении учёных степеней, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 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.

Официальный оппонент,  
профессор Департамента банковского дела  
и финансовых рынков Финансового факультета  
ФГОБУ ВО «Финансовый университет  
при Правительстве Российской Федерации»,  
доктор экономических наук  
(08.00.10 – Финансы, денежное обращение и кредит),  
профессор *Ларионова Ирина Владимировна*

Почтовый адрес: 125993 (ГСП-3), г. Москва, Ленинградский просп., 49  
Телефон: +7(499)503-47-75 (доб.4069)  
E-mail: e-mail: ILarionova@fa.ru



*Ларионовой И.В.*

АВЕРЯЮ  
Член Ученого совета  
Финансового университета  
*З- Звягинцева*  
2021 г.