

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie
Instytut Ryzyka i Rynków Finansowych
Katedra Ryzyka i Ubezpieczeń

Recenzja dysertacji doktorskiej Pani Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej pt.: „Czytelność ogólnych warunków ubezpieczenia – teoria i zastosowanie w praktyce ubezpieczeniowej”

1. Ogólna charakterystyka dysertacji

Rozprawa doktorska p. mgr. Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej dotyczy tematyki związanej z czytelnością i stopniem zrozumienia ogólnych warunków ubezpieczenia. Badania empiryczne prezentowane w pracy dotyczą polskiego rynku ubezpieczeń. Warty podkreślenia jest fakt, że Autor dokładnie opisał rozwiązania funkcjonujące na świecie, w zakresie oceny stopnia i pomiaru czytelności tekstów. Zawarte opisy rozwiązań międzynarodowych podnoszą wartość merytoryczną pracy i mogą być uznane jako wkład własny Autora. Praca ma niewątpliwie charakter nowatorski. Autorka porusza w niej ciekawy temat związany z poprawą czytelnością tekstów dokumentów finansowych jakimi niewątpliwie są ogólne warunki i ubezpieczeń. Autor uważa, że receptą na poprawę jakości umów, których nie rozumie większość obywateli oraz zdobycie przewagi konkurencyjnej przez towarzystwo, którego ogólne warunki charakteryzują się przejrzystością może być zastosowanie odpowiednich technik pomiaru stopnia trudności ogólnych warunków ubezpieczeń. Podjęcie tematu pracy autor argumentuje brakiem jakichkolwiek badań związanych z poruszaną tematyką na gruncie polskim jak również z niską świadomością towarzystw ubezpieczeniowych dotyczącą możliwości zastosowania odpowiednich technik pomiaru trudności tworzonych przez nie dokumentów. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt że część towarzystw ubezpieczeń działających w Polsce poważnie myśli o wdrożeniu opisanych przez autora metod i technik pomiaru czytelności tekstów, realizując postanowienia ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Uważam, że argumenty przytoczone przez Autora uzasadniają podjęcie tematu pracy. Biorąc pod uwagę treści zawarte w dysertacji oraz dokonaną przez Autora analizę empiryczną zależności jakie występują w ramach ubezpieczeń indeksowych należy stwierdzić, że praca ma charakter nowatorcki, a podjęta tematyka jest oryginalna i ważna z punktu widzenia zarówno praktyki gospodarczej jak i konsumenta.

2. Cel i hipoteza główna dysertacji

Autor formułuje, że celem badawczym rozprawy jest: *...pokazanie, że pomiar czytelności ogólnych warunków ubezpieczenia może znaleźć zastosowanie w praktyce ubezpieczeniowej* (s.5). Dla realizacji powyższego celu głównego autor wyznacza cztery cele poboczne (opisane na s.5). Cele te dotyczą przede wszystkim ustalenia katalogu mierników służących do pomiaru stopnia czytelności, określenie znaczenia czytelności tekstów ogólnych warunków ubezpieczenia oraz poziomu uznania tekstów za zrozumiałe przez przeciętnego czytelnika; przeglądu i oceny regulacji prawnych dotyczących ogólnych warunków ubezpieczenia i ich oceny oraz możliwości tworzenia i oceny ogólnych warunków ubezpieczenia pod kątem czytelności w oparciu o założenia ruchu „*Plain English*”. Analizując treść pracy oraz badania przeprowadzone przez autora należy uznać, że postawione cele zostały osiągnięte. Osobiście zmodyfikowałbym cel główny bowiem zastosowanie zawsze jest możliwe. Według mnie autor pokazuje obszary zastosowania pomiaru czytelności, ale co ważniejsze opisuje znaczenie czytelności tekstów dla praktyki ubezpieczeniowej oraz klienta korzystającego z oferty towarzystw. Moja sugestia znajduje potwierdzenie w tezie pracy która dotyczy konkurencyjności zakładów ubezpieczeń (s.5). Zgadzam się jednocześnie z autorem, że wprowadzenie zasad *plain language* może wpłynąć na wzrost konkurencyjności oferty ubezpieczeniowej danego towarzystwa, a tym samym na pozycję konkurencyjną samego zakładu. Nie do końca rozumiem dwie pierwsze tezy postawione w pracy. Z mojego punktu widzenia tezy te są oczywiste i nie wymagają potwierdzenia. Osobiście zrezygnowałbym z tych tez pozostawiając tylko tezę trzecią. Według mnie teza trzecia jest bardziej adekwatna, jasno sformułowana. Chociaż mam pewne wątpliwości co do przeprowadzonej ankiety oraz zaprezentowanych badań, opisane przez autora argumenty świadczące o jej prawdziwości stanowią o istotnej wartości merytorycznej pracy oraz wkładzie własnym Autora.

3. Struktura i treść dysertacji oraz uwagi formalne

Rozprawa zawiera 280 stron, w tym Wstęp – (str.4-10), Rozdział I – (str. 10-51), Rozdział II – (str.52-99), Rozdział III – (str.100 – 145), Rozdział IV – (str.145- 2011), Rozdział V – (str.211 – 246) oraz Zakończenie (str.256-264). Pozostałe strony to spisy literatury, aktów prawny netografia oraz załączniki. Struktura pracy jest logiczna i została podporządkowana dążeniu do realizacji celu pracy.

Rozdział I ma charakter teoretyczny. Celem tego rozdziału jest wprowadzenie przez autora do zagadnień dotyczących ruchu na rzecz uproszczenia języka codziennego. Autor omówił w nim zasady i reguły prostego języka oraz proces tworzenia dokumentacji w oparciu o te reguły. Bardzo ciekawa jest prezentacja państw, które wdrożyły już reguły prostej komunikacji oraz związanych z tym korzyści. Niewątpliwie opis funkcjonowania zasad w innych krajach wpływa na wartość merytoryczną dysertacji. Należy tutaj podkreślić, że zarówno rozdział jak i cała praca jest bardzo dobrze zredagowana. Znalazłem zaledwie jeden błąd tzw. literówkę oraz kilka niedociągnięć stylistycznych (na przykład s.102 – takich stwierdzeń powinno się unikać w pracach naukowych).

Rozdział II zawiera charakterystykę ubezpieczeniowych wzorców umownych, elementów składowych tych wzorców oraz powszechnie obowiązujących regulacji prawnych. Treści podane w rozdziale są ciekawe, świadczą o znajomości przez autora poruszanych zagadnień zarówno z punktu widzenia praktyki ubezpieczeniowej jak i od strony konsumenta. Autor trafnie przytacza szereg przykładów dotyczących kwestii sporu pomiędzy stronami umowy ubezpieczenia, jak na przykład *polisolokaty*, czy problem opłat likwidacyjnych. Stwierdza, że w niektórych przypadkach poziom opłat likwidacyjnych sięgał nawet 100% wpłaconych składek (s.72). W praktyce niektórych zakładów ubezpieczeń poziom ten był nawet wyższy. Niezrozumiałe dla mnie jest twierdzenie autora zawarte na stronie 58, że *pojawiąca się klauzule abuzywne czy nowelizacje ustaw regulują w znacznym stopniu rynek ubezpieczeń wpływając na jego wzrost*. Myślę, że autor powinien wyjaśnić o co w tym stwierdzeniu chodzi. Z mojej wiedzy wynika, że nie ma wiarygodnych, opublikowanych badań naukowych, które potwierdzają wpływ regulacji na wzrost (rozwój) rynku ubezpieczeń.

Rozdział III ma charakter teoretyczny i zawiera charakterystykę i opis mierników stopnia czytelności tekstu. Na początku tego rozdziału autor przedstawia dyskusję na temat samego pojęcia czytelności oraz identyfikuje jego składowe. Wyjaśnienie pojęcia czytelności jest niezwykle ważne z punktu widzenia celu pracy. Autor dokonuje także klasyfikacji metod pomiaru czytelności z uwzględnieniem formuł czytelności. W treści rozdziału autor używa pojęcia metody ilościowe. Proszę o wyjaśnienie jakie metody ilościowe autor ma na myśli (s.122). Czytelnika wprowadza w błąd także przyjęta konwencja opisu formuł stosowanych do oceny czytelności tekstu. W pierwszej kolejności autor opisuje te formuły oraz ich interpretację oraz w niektórych przypadkach wartości graniczne, a dopiero w dalszej kolejności w tabeli 3 podaje ich zestawienie. Jednocześnie w przytoczonym opisie występuje nieporządek pojęciowy. Autor zamiennie używa pojęcia takie jak mierniki, wzory, formuły, wskaźniki, indeksy. Myślę, że przed ewentualną publikacją pracy kwestie te powinny być uporządkowane. Proszę także autora o dokładniejsze wyjaśnienie o co chodzi w przypadku formuły prof. Pisarka, która występuje w dwóch wersjach: liniowej i nieliniowej (s.128). Rozdział ten kończy się opisem wybranych formuł w praktyce ubezpieczeniowej stosowanej przez zakłady ubezpieczeń w USA. Dokładny opis praktyk międzynarodowych świadczy o zgłębieniu tematyki przez autora i kreuje wartość merytoryczną dysertacji.

Rozdział IV ma charakter empiryczny. Autor zaprezentował w nim wnioski płynące z badania ankietowego dotyczącego czytelności wybranych ogólnych warunków ubezpieczenia. Na początku autor nawiązał do aktualnych problemów występujących na rynku ubezpieczeń w Polsce. Dalej dokonał analizy badań pod kątem czytelności ogólnych warunków ubezpieczeń. Wyniki tej analizy stanowiły punkt wyjścia do przeprowadzenia badań własnych, które miały postać ankiety. Celem przeprowadzenia ankiety było pokazanie, że czytelność ogólnych warunków ubezpieczeń jest istotnym elementem decydującym o wyborze danego ubezpieczenia przez klienta oraz czy tworzy jakość usługi jaką jest ubezpieczenie oraz kreuje wartość dodaną dla zakładów ubezpieczeń. Przeprowadzone badania są ciekawe jednak mam kilka uwag do treści zawartych w tym rozdziale oraz do samego sposobu przeprowadzenia ankiety. Po pierwsze już na początku autor stwierdza, że branża ubezpieczeniowa w Polsce jest w trakcie ciągłego rozwoju. Proszę o wyjaśnienie co to znaczy. Uważam, że w pracach naukowych nie powinno się używać stwierdzeń typu: ... *w tym całym pędzie* (s. 145). Według autora branża znajduje się w trakcie transformacji (s.145). Co o tym świadczy? Na podstawie

jakich danych autor wyciąga takie wnioski? Przytoczenie różnych afer i skandali finansowych ma sens jednak nie należy twierdzić, że mają one miejsce tylko w naszym kraju. O wiele większe afery finansowe rozgrywają się w Stanach Zjednoczonych czy Wielkiej Brytanii pomimo tego, że rynki te uznawane są często jako wzorcowe (takie do których stanu powinien dążyć rynek polski). Dalej autor używa pojęcia równowaga kontraktowa pomiędzy klientem a zakładem ubezpieczeń. Proszę wyjaśnić o co w tym pojęciu chodzi. Na stronie 148 autor używa stwierdzenia: *ryzyka związane z posiadaniem danego produktu*. Uważam że stwierdzenie to wymaga dodatkowego wyjaśnienia. Na przykład można wymienić o jakie ryzyka dokładnie chodzi i o jakie produkty. Czy rzeczywiście zakład ubezpieczeń przejmuje ryzyko ubezpieczeniowe, czy ryzyko to transferowane jest na wspólnotę (s.148)? Czy autor uważa, że korporacje ubezpieczeniowe w Polsce świadomie oszukiwały klientów? Według mnie nie powinno się używać takich stwierdzeń w pracach naukowych bowiem problem ma o wiele głębsze podłoże i wymaga szczegółowej dyskusji (s.151). Autor powinien także unikać stwierdzeń typu: *produkt ubezpieczeniowy opakowany w ...*. Są to stwierdzenia potoczne i nie powinny występować w pracach naukowych. Czy autor zna badania, które uzasadniają poziom 4% jako maksymalny poziom opłat likwidacyjnych? Czy produkt jakim są „*polisolakoty*” był rzeczywiście wadliwie skonstruowany (s.153)? Uważam, że z punktu widzenia celu pracy nie potrzebne są informacje zawarte w tabeli 5 i 6 (s. 155). Praca według mnie jest zbyt obszerna i wstawianie danych oraz dyskusji, które niewiele wnoszą z punktu widzenia celu pracy nie ma sensu. Mam wątpliwość co do samej ankiety. Autor bardzo często posługuje się przykładem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Ubezpieczenie to jest specyficzne. Chroni bowiem sprawcę wypadku przed wypłatą świadczenia wobec osoby trzeciej. Dodatkowo ubezpieczenie to jest obowiązkowe i regulowane ustawą, nie ogólnymi warunkami ubezpieczeń. Dlatego też tak ważna jest cena przy wyborze tego ubezpieczenia. Realizacja ankiety wśród respondentów, którzy posiadają wyłącznie ubezpieczenie komunikacyjne OC może generować błędne wnioski. Proszę autora o ustosunkowanie się do tej uwagi, która według mnie ma najwyższą wagę merytoryczną. Uważam bowiem, że wyniki ankiety mogłoby się różnić jeśli miałyby ona charakter celowy, czyli pytania zostałyby skierowane do osób, które posiadają, inne niż ubezpieczenia komunikacyjne, produkty. W Polsce funkcjonuje jeden organ nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego, pozostałe wymienione przez autora instytucje mają wpływ na regulacje rynku ale nie powinny być traktowane jako organy nadzoru (s. 163). Stwierdzenie



jakimkolwiek ryzykiem (s.187) ma również charakter potoczny i nie powinno wystąpić w pracy naukowej.

Rozdział V dotyczy tematyki jakości w ubezpieczeniach. Ma charakter empiryczny i stanowi wkład własny autora. Na początku autor zawarł dyskusję na temat usługi i produktu ubezpieczeniowego oraz wykazał (teoretycznie), że prostota i czytelności dokumentów ubezpieczeniowych ma wpływ na jakość ubezpieczenia. W dalszej części zaprezentował badania dotyczące oceny poziomu czytelności tekstów ogólnych warunków ubezpieczeń. W procesie oceny zastosował indeks FOG-PL, dostosowany do języka polskiego oraz aplikacje LOGIS. Według autora gwarantuje to, że otrzymane wyniki są wiarygodne. Zgadzam się z autorem, że ubezpieczenie powinno być traktowane jako usługa choć w dokumentach prawnych pojęcia usług i produkt stosowane są zamiennie. Jednocześnie według mnie nie było potrzeby umieszczania tak szczegółowej dyskusji na ten temat. Podobnie wątpliwości budzi umieszczenie rozdziału zawierającego dyskusję na temat jakości usług ubezpieczeniowej. Uwagi te nie mają większego znaczenia merytorycznego. Jednak jak już wspominałem praca jest obszerna i umieszczenie fragmentów, które nie przybliżają do realizacji celu głównego nie jest wskazane. Podobnie jak w rozdziale IV wskazanie ceny jako głównego kryterium wyboru ubezpieczenia może wynikać z faktu, że pytane osoby miały na myśli ubezpieczenie komunikacyjne OC (rysunek 25, s.226). Na stronie 243 autor twierdzi, że branża ubezpieczeniowa osiągnęła dojrzałość (jak to się ma to wcześniejszych stwierdzeń na temat rynku w transformacji) pod względem wielości produktów i usług. Czy autor zna jakieś graniczne liczby dotyczące ilości usług, po przekroczeniu których można mówić o dojrzałości rynku?

4. Literatura

Bibliografia rozprawy doktorskiej obejmuje 202 odpowiednio zdywersyfikowanych pozycji literaturowych, w tym także i publikacje angielskojęzyczne. Pomimo, że Autor pominął kilka istotnych pozycji polskojęzycznych dotyczących tematyki ubezpieczeń, w tym ryzyka ubezpieczeniowego (a wspomina o tym pojęciu w pracy) uważam, że dobór literatury jest wystarczająco obszerny i dopasowany do rozważanego obszaru badawczego. Przeważają prace zwarte stanowiące dorobek i kanon literatury przedmiotu. Autor powołał się także na

akty prawne. Uważam, że wykorzystane pozycje literaturowe w pełni odpowiadają tematowi pracy i są adekwatne. Warty podkreślenia jest wykorzystana ilość pozycji zagranicznych. Świadczy to o tym, że Autor dokonał dogłębnych i pełnych studiów literaturowych.

5. Konkluzja

Moim zdaniem recenzowana rozprawa doktorska pani Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej jest pracą ważną, wpisującą się w obszar istotny teoretycznie i z punktu widzenia praktyki gospodarczej. Jest pracą oryginalną wnoszącą wkład do badań naukowych w dziedzinie ekonomii zarówno w zakresie teoretycznym (opis istoty funkcjonowania metod i technik oceny trudności tekstów finansowych) jak i praktyki gospodarczej (badania empiryczne na przykładzie wybranych ogólnych warunków ubezpieczenia). Autor wykazał ogólną wiedzę teoretyczną w dyscyplinie naukowej finansów oraz udowodnił, że potrafi samodzielnie prowadzić prace naukowe. Pomimo występowania kwestii dyskusyjnych, które omówiłem w recenzji **moja ogólna ocena pracy jest pozytywna.**

Uznając, że dysertacja spełnia kryteria ustawowe stawiane pracom doktorskim w ustawie z dn. 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki **wniosuję o dopuszczenie p. mgr. Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej do publicznej obrony.**

KIEROWNIK
Katedry Ryzyka i Ubezpieczeń

dr hab. Adam Śliwiński, prof. SGH

Dr hab. inż. Adam Śliwiński Prof. SGH

1000
Kendall's Square
Cambridge, MA 02138