

OCENA ROZPRAWY DOKTORSKIEJ MGR ALEKSANDRY LUTEREK

pt. „Determinanty modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce”

przygotowanej pod kierunkiem naukowym prof. UW, dr hab. Teresy Czerwińskiej

1. Podstawa opracowania recenzji

Formalną podstawą przygotowania recenzji jest pismo Dziekana Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 25.04.2019 r. (data otrzymania 06.05.2019 r.) w sprawie dokonania oceny rozprawy doktorskiej mgr Aleksandry Luterek pt. „Determinanty modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce”, której promotorem jest prof. UW, dr hab. Teresa Czerwińska, a promotorem pomocniczym dr Piotr Jaworski z Uniwersytetu Warszawskiego.

Przedmiotem recenzji jest szczegółowa ocena, czy rozprawa spełnia warunki określone w art. 13.1. ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. z 2003 r. Nr 65, poz. 595; z późn. zm.). Zgodnie z art. 13.1. Ustawy rozprawa doktorska powinna stanowić oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, wykazywać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.

2. Problematyka badawcza i temat rozprawy doktorskiej

Recenzowana rozprawa stanowi wartościowe studium podejmujące istotny i ważny problem determinant modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w świetle kryteriów ekonomicznych. Problematyka badawcza podjęta przez Autorkę jest bardzo interesująca i ważna zarówno z naukowego, jak i praktycznego punktu widzenia. Wybór tematu pracy należy ocenić jako trafny. Tytuł rozprawy jest jasno sformułowany i dobrze oddaje jej treść.

3. Cel pracy i hipotezy badawcze

W sposób typowy dla prac naukowych, doktorantka na początku uzasadniła podjęcie opisywanej tematyki, sformułowała hipotezy badawcze oraz cele rozprawy.

Autorka nie przedstawiła głównego celu pracy, określiła jednak sześć następujących celów cząstkowych:

Cel 1: identyfikacja pośrednictwa ubezpieczeniowego jako elementu pośrednictwa finansowego;

Cel 2: identyfikacja zjawiska asymetrii informacji i missellingu oraz instrumentów ich redukcji;

Cel 3: określenie determinant modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce;

Cel 4: weryfikacja skuteczności agentów ubezpieczeniowych w procesie pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce z wykorzystaniem badań ankietowych;

Cel 5: określenie determinant efektywności modelu rynków ubezpieczeniowych krajów Unii Europejskiej z wykorzystaniem modeli panelowych;

Cel 6: analiza efektywności modeli rynków ubezpieczeniowych w krajach Unii Europejskiej z wykorzystaniem metody analizy efektywności DEA.

Mimo braku celu głównego, postawione cele zostały sformułowane w sposób poprawny i nie budzący zastrzeżeń. Cele pracy uważam za ambitne i przydatne zarówno dla rozwoju nauki, jak i sformułowania wskazówek dla praktyki, a ich realizacja wymagała od Autorki dysponowania głęboką wiedzą oraz dużymi umiejętnościami analitycznymi, czemu Autorka sprostała. Cele pracy były inspiracją do sformułowania przez Autorkę głównej hipotezy badawczej i trzech pomocniczych hipotez badawczych.

Główna hipoteza badawcza pracy *„zakłada, że możliwe jest określenie determinant modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w świetle kryteriów ekonomicznych.”*

W celu weryfikacji hipotezy głównej, postawione zostały następujące pomocnicze hipotezy badawcze:

„H1 – Asymetria informacji i misselling odgrywają istotną rolę w procesie sprzedaży ubezpieczeń przez agentów ubezpieczeniowych i wpływają na skuteczność procesu pośrednictwa ubezpieczeniowego;

H2 – Rozwój rynku ubezpieczeniowego determinowany jest przez zmienne makroekonomiczne, sektorowe oraz strukturę rynku ubezpieczeniowego;

H3 – Podział rynków ubezpieczeniowych krajów Unii Europejskiej ze względu na ich efektywność tożsamy jest z modelami funkcjonowania gospodarki rynkowej, to jest: anglosaskim, nadreńskim i skandynawskim.”

Zakres czasowy pracy objął:

- lata 2002-2017 - w kontekście badania wpływu zmiennych makroekonomicznych i sektorowych na dane roczne dotyczące pośrednictwa ubezpieczeniowego i jego udziału w rynku ubezpieczeń;
- lata 2016-2017 - w zakresie skarg do Rzecznika Finansowego.
- lata 2000-2016 - w zakresie zmiennych makroekonomicznych, sektorowych oraz strukturalnych opisujące państwa krajów Unii Europejskiej (dane roczne) i oceny ich wpływu na współczynnik penetracji rynków,
- lata 2010-2015 – w zakresie oceny efektywności rynków z wykorzystaniem metody analizy efektywności Data Envelopment Analysis (DEA).

Cele pracy oraz hipotezy uznaję za ważne z naukowego punktu widzenia i oceniam pozytywnie.

4. Metody, techniki i narzędzia badawcze

Wyznaczenie tak szerokiej wiązki celów w rozprawie skutkowało użyciem przez Autorkę wielu metod i narzędzi badawczych. I tak przy realizacji celu:

- pierwszego i drugiego – wykorzystana analizę, krytykę oraz uporządkowanie obecnego dorobku naukowego, krajowego i zagranicznego oraz aktualnych dokumentów prawnych, regulujących działalność pośredników ubezpieczeniowych;

- trzeciego – wykorzystana modele regresji liniowej do badania wpływu zmiennych makroekonomicznych i sektorowych na dane roczne dotyczące pośrednictwa ubezpieczeniowego i jego udziału w rynku ubezpieczeń w latach 2002-2017 (do analiz wykorzystany został program Gretl) oraz analizę dokumentów, na podstawie informacji z pozyskanych skarg z prośbami o interwencje do urzędu Rzecznika Finansowego, mającą wskazać nieprawidłowości w zakresie sprzedaży oraz obsługi ubezpieczeń w Polsce;

- czwartego – wykorzystana oryginalne, własne badanie kwestionariuszowe, któremu poddani zostali agenci ubezpieczeniowi. Grupa, zgodnie z metodologią, dobrana została celowo i przypadkowo. Badanie przeprowadzone zostało za pośrednictwem Internetu w terminie od 18 grudnia 2018 roku do 9 stycznia 2019 roku. Otrzymano 747 wypełnionych kwestionariuszy z 11728 wysłanych, co daje rzeczywisty zwrot na poziomie około 6,37% (do analizy wykorzystany został program IBM SPSS Statistics);

- piątego – wykorzystana statyczne modele panelowe wraz z niezbędnymi testami;
- szóstego – wykorzystana nieparametryczną metodę analizy efektywności DEA.

W zakresie studiów literaturowych Autorka wykorzystwała bogatą literaturę przedmiotu, zawierającą według spisu literatury 194 pozycje (w tym 49 anglojęzycznych), z czego 17 książkowych, 141 artykułów i raportów, 19 źródeł prawnych i uzasadnień oraz 17 źródeł internetowych. Autorka wykazała się odpowiednią umiejętnością odnośnie doboru i wykorzystania literatury przedmiotu. Według mojej wiedzy Autorka wykorzystwała najważniejsze pozycje literaturowe z rozpatrywanej dziedziny. Brakuje tylko „Raportów o stanie rynku brokerskiego” przedstawianych corocznie przez KNF oraz Raportu PIU i Deloitte pt. „Jak ubezpieczenia zmieniają Polskę i Polaków. Raport o wpływie branży ubezpieczeniowej”.

5. Ocena struktury pracy

Recenzowane opracowanie liczy 417 stron tekstu wraz z załącznikami, aneksem, spisem rysunków, spisem tabel, spisem wykresów i bibliografią. Na zasadniczą część pracy składają się: wstęp (8 stron), cztery rozdziały zawarte na 195 stronach oraz wnioski (5 stron).

Pierwszy rozdział rozprawy ma charakter teoretyczny i traktować go można jako studium przedmiotu oparte na źródłach literaturowych. Trzy kolejne rozdziały (drugi, trzeci i czwarty) mają charakter empiryczny i należy je uznać za najbardziej wartościową i najbardziej oryginalną część rozprawy. Kolejność rozdziałów oraz podział treści pomiędzy nimi nie budzą zastrzeżeń. Układ pracy jest przejrzysty cechuje się logicznym przejściem od zagadnień teoretycznych do praktycznych, kolejne rozdziały stanowią logiczną całość. Za cenne należy także uznać zawarcie po rozdziałach drugim, trzecim i czwartym podsumowania. Zauważyć można jednak brak konsekwencji. Na koniec rozdziału pierwszego nie ma podsumowania, ponadto w rozdziale trzecim i czwartym brak punktów wprowadzających mimo, iż treść jest dosyć obszerna (8 stron bez podpunktu na początku rozdziału 3 i 8 stron bez podpunktu na początku rozdziału 4). Ponadto w podpunkcie 4.4. wydzielono punkt 4.4.1 bez podpunktu 4.4.2. Mimo drobnych uchybień strukturę pracy oceniam pozytywnie.

6. Szczegółowa ocena pracy

We **Wstępie** Autorka uzasadnia podjęty problem badawczy stwierdzając, iż „Skala działania pośredników na rynku ubezpieczeniowym jest ogromna. Dane zgromadzone przez Insurance Europe pokazują, że pośrednictwo ubezpieczeniowe jest głównym kanałem dystrybucji produktów ubezpieczeniowych. (...), Świadczy to o niezwykle istotnej roli, jaką pełnią oni na europejskim rynku ubezpieczeniowym, oraz nakłania do podjęcia kompleksowej analizy procesu pośrednictwa.” Jednocześnie „Pośrednictwo jest ściśle związane z funkcjonowaniem oraz

rozwojem rynku. Proces pośredniczenia w działaniach transakcyjnych wspiera umiejętności jego uczestników w zakresie akumulacji kapitału w gospodarce, prowadzi do ożywienia działalności przedsiębiorstw, a także wzrostu znaczenia zapobiegliwości gospodarstw domowych. Pośrednicy finansowi są swego rodzaju filarem, który silnie wspiera możliwości pozyskiwania oraz lokowania kapitału pieniężnego, zarówno w perspektywie krótko-, jak i długookresowej. Na rynku finansowym pośrednicy odgrywają ważną rolę, bowiem często traktowani są jako eksperci w swojej dziedzinie, znają realia rynku, na którym się poruszają, ryzyko, z którym wiążą się zawierane transakcje." Mając na uwadze fakt, iż „w obecnym piśmiennictwie brakuje analiz rynku ubezpieczeniowego oraz pośrednictwa. Dotychczas opublikowane prace, zarówno zagraniczne, jak i krajowe, opierają się głównie na teoretycznych rozważaniach oraz analizach dokumentów prawnych, (...)” oraz „wielość czynników, wpływających na kształt pośrednictwa, skłania do próby opracowania modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego oraz analizy jego determinant i skuteczności, które umożliwiłyby pełne zrozumienie istoty znaczenia procesu.”

Przyjęta struktura pracy jest klasyczna. „Wstęp” zawiera niezbędne elementy, tj.: uzasadnienie podjęcia tematu, cele pracy, hipotezy oraz metody i narzędzia badawcze. Natomiast pewien niedosyt może budzić brak określenia celu głównego pracy oraz opisu struktury pracy.

W **pierwszym rozdziale pracy** Autorka przedstawiła identyfikację pośrednictwa ubezpieczeniowego jako elementu pośrednictwa finansowego. W powyższym rozdziale Autorka skupiła się na opisanu pojęcia pośrednictwa finansowego w ujęciach potocznym, prawnym i ekonomicznym oraz jego istocie. Ponadto rozwija kwestie występowania asymetrii informacji i missellingu w procesie pośrednictwa ubezpieczeniowego. Za szczególnie ciekawe należy uznać przedstawienie potocznego pojęcia pośrednictwa finansowego oraz cech pośredników definiowanych w wybranych ustawach (Tabela 1.) Rozdział ten nie budzi poważniejszych zastrzeżeń.

Pewne zastrzeżenia mogą budzić tylko następujące kwestie:

- na str. 18 – Autorka zamiennie używa terminu „konsument” i „klient” – czy to jest to samo?
- od strony 29 - Autorka wyodrębnia rodzaje pośrednictwa ubezpieczeniowego:
 - sprzedaż bezpośrednia / direct.
 - sprzedaż pośrednia (agent / broker),
 - multiagenci,
 - bancassurance.

Co ciekawe autorka nie wyodrębnia możliwości sprzedaży przy wykorzystaniu nowych technologii (direct został opisany jako bezpośredni kanał, przy wykorzystaniu internetu) co w mojej ocenie można było solidnie rozwinąć;

- na str. 42 – pierwszy akapit Autorka poświęca zasadom etyki jednocześnie nie podając żadnego przykładu – czy Autorka może podać obowiązujące pośredników kodeksy etyki na polskim rynku ?

- na str. 44 – Autorka stwierdza „*Polski rynek finansowy uważany jest za rynek dojrzały oraz nasycony, przez co podmioty uczestniczące muszą wykazywać się konkurencyjnością oraz jakością oferowanych usług i produktów*” – kto tak uważa i jak argumentuje taką tezę?

- Autorka w wielu miejscach cytuje i podaje dwie ustawy Ustawę z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz Ustawę z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (np. s. 47, 52, 54), tak jakby obydwie obowiązywały. Tymczasem od 2018 roku obowiązuje tylko jedna tj. Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń.

- na str. 57 – Autorka stwierdza „*Dzięki tym bazom danych (przyp. aut. - KNF) każdy zainteresowany współpracą z pośrednikiem może sprawdzić jego kompetencje oraz uprawnienia do wykonywania zawodu.*” – czy na pewno kompetencje? Jak Autorka rozumie pojęcie „kompetencji”?

- opisując w punkcie „1.3.2.2. Narzędzia instytucjonalne” instytucje jako narzędzia redukcji asymetrii informacji Autorka korzysta najczęściej ze stron internetowych, co często powoduje, iż są one nieaktualne (np. PIU na s. 58). Może lepiej byłoby sięgnąć do Statutu czy oficjalnych dokumentów;

- na str. 60 – Autorka stwierdza „*W swojej pracy Barembuch podjął się scharakteryzowania poszczególnych, najczęściej stosowanych systemów wynagradzania pośredników ubezpieczeniowych, (...)*” – tymczasem rozważania dotyczą pośredników finansowych. W mojej ocenie kontrowersyjne jest zakończenie rozdziału pierwszego, począwszy od strony 60. Autorka zakłada, że pracodawca może wpływać na ograniczanie asymetrii informacji przez jego pośredników. Żeby to uargumentować powołuje się na system dotyczący wynagradzania. W tabelach 2.-5. na stronach 61-64 przedstawiono systemy wynagradzania pośredników finansowych. Są to:

- czysty system prowizyjny, bez wynagrodzenia podstawowego,
- system oparty na pracy stałej, bez prowizji,
- system mieszany, tj. podstawa + prowizja (która jest stała dla każdego produktu),
- system zadaniowy oparty na zarządzaniu przez cele.

Po pierwsze z powyższych czterech systemów wynagradzania trzy aktualnie prawie nie występują na polskim rynku ubezpieczeniowym (a jeżeli występują to w mikroskali i bardzo rzadko). Dzisiejsza sprzedaż ubezpieczeń realizowana jest przez pośredników działających na zróżnicowanej prowizji w zależności od działu i grupy produktów, która jest dodatkowo zróżnicowana w zależności od towarzystwa ubezpieczeniowego. W przypadku agentów wyłącznych i wielkości portfela towarzystwa oferują wynagrodzenie stałe, które może w ramach powyższych definicji stanowić „podstawę”.

Po drugie, zarządzanie przez cele występuje, ale tylko na poziomie menedżerskim, a nie na poziomie agenta czy brokera ubezpieczeniowego. Asymetria informacji może być redukowana przez pośrednika, a nie jego menedżera czy dyrektora sprzedaży stąd powyższy przykład nie jest odpowiedni.

Po trzecie system wynagradzania w rzeczywistości bardziej potęguje asymetrię informacji niż ją redukuje. Poprzez „pushowanie” sprzedaży określonych produktów ubezpieczyciele wywierają presję na pośrednikach, która najczęściej skutkuje spadkiem ilości informacji przekazywanych klientowi i co za tym idzie – potencjalnym missellingiem.

Dodatkowo, na stronie 65 autorka powołuje się na dane dotyczące wynagradzania agentów na polskim rynku z roku 2001 (...), co mocno ogranicza ich aktualność i wiarygodność.

– wyraźnie brakuje mi w tym podpunkcie chociażby wspomnienia o kwestii opłat likwidacyjnych jako konsekwencji asymetrii informacji;

- ze względu na wielość i wagę poruszanych zagadnień pod koniec rozdziału powinno być podsumowanie.

Rozdział ten potwierdza teoretyczną wiedzę Autorki w obszarze finansów i ubezpieczeń oraz potwierdza umiejętność prowadzenia przez nią badań literaturowych w obszarze interdyscyplinarnym.

W drugim rozdziale pracy Autorka scharakteryzowała model pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce. W powyższym rozdziale Autorka skupiła się na opisanu struktury pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce oraz modeli wykorzystanych w badaniu nad determinantami modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce. Rozdział kończy się badaniem determinantów pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce, z podziałem na ubezpieczenia na życie i działu II. Za szczególnie ciekawe należy uznać wnioski przedstawione na podstawie Tabel 15 i 16.

Pewne zastrzeżenia mogą budzić m.in. następujące kwestie:

- w tytule Tabeli 8 – Autorka stosuje termin „ubezpieczeń majątkowych” tymczasem bada dział II czyli ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (tzw. non-life);
- w Tabeli 9 – Autorka stosuje w nagłówku termin „ubezpieczenia turystyczne” tymczasem bada grupę 18 ubezpieczeń czyli ubezpieczenia świadczenia pomocy, co nie jest tożsame z ubezpieczeniami turystycznymi; jakie ubezpieczenia wchodzi w zakres produktu „ubezpieczenia turystyczne”?
- na str. 77 – Autorka stwierdza „*W przypadku osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne (Tabela 11. i Wykres 2.) widać, że w zależności od roku zarówno dla działu I, jak i działu II, ich liczba oscyluje pomiędzy 15 a 50 tysięcy.*” – w podanej Tabeli 11 i Wykresie 2 nie ma takich danych;
- na str. 79 – Autorka stwierdza „*Liczba zakładów ubezpieczeń w Polsce (Wykres 3.) jest od początku obecnego wieku stosunkowo stała i nie zmieniła się znacząco w czasie. Mogłoby się wydawać, że nie ma wielu przedsiębiorstw, które zajmują się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych. Z drugiej jednak strony, specyfika funkcjonowania ubezpieczycieli jest niezwykle skomplikowana i wymaga zgody na działalność od organu nadzoru, jakim jest Komisja Nadzoru Finansowego.*” – czy Autorka wzięła pod uwagę inne formy prowadzenia działalności tj. oddział i swobodę świadczenie usług w UE; Autorce chodziło o zezwolenie na prowadzenie działalności a nie zgodę;
- na str. 80 – Autorka stwierdza „*Wśród pośredników ubezpieczeniowych najwięcej jest osób fizycznych wykonujących czynności agencyjne; Następni w strukturze są agenci wyłączni, multiagenci, brokerzy, agenci prowadzący działalność agencyjną jako uzupełniającą do podstawowej, na końcu osoby prawne; ...*” - ten zapis jest nieprecyzyjny; zarówno osoby prawne jak i osoby fizyczne mogą prowadzić działalność brokerską;
- na str. 80 – Autorka stwierdza „*Coraz więcej pośredników trudni się sprzedażą obydwu działów oraz wielu grup ubezpieczeń.*” – to żargon; działów i grup się nie sprzedaje tylko produkty z tych działów i grup;
- na str. 82 i 98 – Autorka błędnie stwierdza „*Modele dla pośredników działu pozostałych ubezpieczeń na życie oraz majątkowych opierają się na wzorze:*” – tymczasem dotyczą one pośredników działu pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz majątkowych;
- w tytule podpunktu 2.3.2. – Autorka stosuje termin „dziale ubezpieczeń majątkowych” tymczasem analizuje dział II czyli ubezpieczenia majątkowe i pozostałe osobowe (tzw. non-life);

- na str. 96 – Autorka stwierdza „*Składki przypisane brutto, generowane przez brokerów działających w formie osób fizycznych w dziale ubezpieczeń majątkowych, to tylko około 10% do 20% wszystkich składek pozyskiwanych przez brokerów w tym sektorze.*” – brak źródła danych;

Trzeci rozdział pracy Autorka poświęca skuteczności pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce. Punkt 3.1. dotyczy missellingu na polskim rynku ubezpieczeniowym na bazie skarg skierowanych do Rzecznika Finansowego. W tabelach 17. i 18. Autorka w czytelny i klarowny sposób zebrała wnioski płynące ze skarg płynących do Rzecznika Finansowego. Kategorie „missellingu” zostały dobrze podzielone, a przykłady w tych kategoriach są adekwatne. W punkcie 3.2. przedstawiono metodologię badań kwestionariuszowych, które pozwoliły na zrealizowanie Celu 4. (tj. *weryfikację skuteczności agentów ubezpieczeniowych w procesie pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce z wykorzystaniem badań ankietowych*) oraz pierwszej hipotezy pomocniczej H1 (*asymetria informacji i missellingu odgrywają istotną rolę w procesie sprzedaży ubezpieczeń przez agentów ubezpieczeniowych i wpływają na skuteczność procesu pośrednictwa ubezpieczeniowego*). Punkt 3.3 dotyczy charakterystyki próby badawczej przeprowadzonego badania ankietowego. Struktura zebranych ankiet moim zdaniem jest poprawna, ponieważ odzwierciedla istotną populację agentów, ze zróżnicowanym poziomem doświadczenia zawodowego, którzy reprezentują wszystkie województwa w Polsce oraz różne wielkości miast i wsi. Udział kobiet i mężczyzn objętych badaniem jest prawie równy. W zakresie wieku dominują agenci po czterdziestym roku życia. W punkcie 3.4. znalazła się analiza wyników badań dotyczących skuteczności agentów ubezpieczeniowych. Skuteczność przeanalizowana została ze względu na trzy aspekty: postrzeganej przez badanych agentów świadomości klientów, missellingu oraz stałej współpracy.

W zakresie świadomości ubezpieczeniowej wyniki badań kwestionariuszowych wykazały, że wyższą świadomością ubezpieczeniową cechują się klienci bardziej doświadczonych agentów. Powyższe ma uzasadnienie w praktyce, ponieważ tacy agenci z uwagi na wielkość portfela i poziom doświadczenia są w stanie zdecydowanie lepiej zbadać potrzeby klienta niż agent-nowicjusz.

W przypadku występowania zjawiska missellingu wnioski są dosyć podobne, tzn. najniższym missellingiem charakteryzowali się agenci z największym doświadczeniem. Autorka słusznie zwraca uwagę, że agenci odpowiadając na pytania mogli próbować pozytywnie wpłynąć na poprawę swojego wizerunku, przez co wyników badań ankietowych nie należy akceptować bezrefleksyjnie.

Ostatnia kategoria, tj. stała współpraca agenta z klientem potwierdziła, że agenci dłużej obecni na rynku, posiadający większe portfele polis potrafią utrzymywać kontakt z klientem przez długie lata. W przypadku tych krócej działających problem niejednokrotnie stanowią inne oczekiwania młodego klienta, który np. przyzwyczajony jest do weryfikacji różnych ofert przez Internet.

W podsumowaniu rozdziału trzeciego Autorka potwierdziła hipotezę dotyczącą tego, że asymetria informacji i misselling odgrywają istotną rolę w procesie sprzedaży ubezpieczeń i wpływają na skuteczność procesu pośrednictwa ubezpieczeniowego. Skuteczność agentów ubezpieczeniowych została potwierdzona faktem, że najczęściej udaje im się zawrzeć umowę ubezpieczenia podczas pierwszego spotkania z klientem.

Pewne zastrzeżenia mogą budzić m.in. następujące kwestie:

- na str. 103 Autorka stwierdza „*Zmienne określające strukturę podmiotu, z którym współpracowali pośrednicy, określone zostały poprzez pytania dotyczące (...) oferty kompleksowych produktów ubezpieczeniowych (na przykład świadczenia z tytułu śmierci, ubezpieczenia komercyjne, przemysłowe, prywatne ubezpieczenia zdrowotne)*” – w nawiasie brak jest logiki w podanych przykładach; raz Autorka podaje świadczenia, a raz produkt; innym razem ubezpieczenia komercyjne?;
- na str. 107-108 - Autorka stwierdza „*Respondenci pytani byli o sytuacje, w których: dowiadawali się, że sprzedany został im produkt finansowy niedopasowany do potrzeb i oczekiwań; mieli spór z firmą lub dostawcą; otrzymali błędne świadczenie państwowe – w przypadku wieku emerytalnego respondenta – o błędne świadczenia emerytalne.*” – to stwierdzenie jest kompletnie nieczytelne;
- cytowana na str. 126 Tabela 25 dotyczy miejsca prowadzenia działalności według województw, a nie zwrotów kwestionariuszy;
- na str. 129 -130 Autorka stosuje termin „*ubezpieczenia podróże (grupa 18)*” tymczasem bada „*ubezpieczenia świadczenia pomocy*”, co nie jest tożsame z ubezpieczeniami podróżnymi?;
- na str. 138-139 Autorka stwierdza „*Badanie pokazało, że w przypadku ubezpieczeń działu II, ankietowani agenci najwięcej sprzedawali obowiązkowych ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (Tabela 50. i Tabela 52.). Przy rokrocznym przedłużaniu tego typu umów ludzie często nie czytają treści dokumentów. (...)*” – przy ubezpieczeniach obowiązkowych to raczej oczywiste;
- reprezentatywność próby badawczej w przeprowadzonych badaniach ankietowych.

Rozdział ten potwierdza doskonałą umiejętność prowadzenia badań empirycznych przez Autorkę. Z uznaniem należy przyjąć profesjonalne zaprojektowanie i wykonanie ww. badania własnego. Rozdział ten wymagał olbrzymiej i precyzyjnej pracy Autorki (zob. tabele 46-101 w Aneksie).

W rozdziale czwartym pracy Autorka zaprezentowała wyniki analizy efektywności rynków ubezpieczeniowych krajów Unii Europejskiej. We wprowadzeniu do rozdziału Autorka przytacza szereg (dziewięć) badań efektywności ubezpieczycieli przeprowadzonych w USA, Unii Europejskiej oraz w Polsce. Większość z badań jest oparta na metodzie DEA i opiera się na danych bilansowych zakładu ubezpieczeń, oraz ich wskaźnikach ROE, ROA. Nikt z dotychczasowych badaczy nie zastosował badania efektywności wielu rynków, przez co Autorka potwierdza lukę badawczą w literaturze i przystępuje do analizy poszczególnych krajów UE. W punkcie 4.1. przedstawiono strukturę europejskich rynków ubezpieczeniowych. Na bazie danych OECD i Insurance Europe najbardziej rozwiniętymi ubezpieczeniowo krajami są kraje Europy Zachodniej oraz Europy Północnej (kraje nordyckie). Autorka argumentuje to momentem wejścia do UE oraz ogólnym rozwojem kraju. Następnie, punkt 4.2. zawiera określenie modelu badań nad determinantami. Analiza w tym punkcie pozwoliła na realizację Celu 5 (tj. *określenie determinant efektywności modeli rynków ubezpieczeniowych krajów Unii europejskiej z wykorzystaniem modeli panelowych*) oraz weryfikację drugiej hipotezy pomocniczej H2 (tj. *rozwój rynku ubezpieczeniowego determinowany jest przez zmienne makroekonomiczne, sektorowe oraz strukturę rynku ubezpieczeniowego*). Modele ponownie zostały zbudowane przy wsparciu programu Gretl, a ich główną zmienną zależną jest współczynnik penetracji. Determinanty rozwoju rynków ubezpieczeniowych (punkt 4.3.) stanowią podsumowanie przeprowadzonych analiz wskaźnikowych. Autorka podzieliła całość na trzy grupy, determinanty makroekonomiczne, sektorowe oraz strukturalne. Wyniki badań uwzględniają wpływ na penetrację takich wskaźników jak PKB, stopy bezrobocia, inflacji, wskaźnika wielkości rynku pośrednictwa finansowego, średnia długość życia społeczeństwa, ROE, ROA, margines wypłacalności działu I i działu II, rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe, składki przypisane brutto, liczba firm ubezpieczeniowych na rynku, udział tych firm w całym rynku, zatrudnienie, liczbę polis, wskaźnik zatrudnienia do liczby firm oraz udział składki przypisanej brutto generowanej przez bezpośredni kanał sprzedaży oraz pośredników (w podziale na agentów i brokerów ubezpieczeniowych). Punkt 4.4 został poświęcony weryfikacji efektywności metodą DEA. Punkt pozwolił na realizację Celu 6. (tj. *analizę efektywności modeli rynków ubezpieczeniowych w*

krajach Unii Europejskiej z wykorzystaniem metody analizy efektywności DEA) oraz weryfikację trzeciej hipotezy pomocniczej H3, mówiącej, że podział rynków ubezpieczeniowych krajów Unii Europejskiej ze względu na ich efektywność tożsamy jest z modelami funkcjonowania gospodarki rynkowej, to jest: anglosaskim, nadreńskim i skandynawskim. W podsumowaniu (punkt 4.5.) autorka potwierdziła, że największy wpływ na penetrację rynku ma PKP per capita (korelacja dodatnia dla działu I, działu II i całego rynku), rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe (korelacja dodatnia dla działu I, działu II i całego rynku). Co ciekawe w zakresie zmiennych strukturalnych nie udało się zidentyfikować „zmiennej idealnej” która wpływałaby jednocześnie na penetrację w każdym z działów oraz rynku jako całości.

Pewne zastrzeżenia mogą budzić m.in. następujące kwestie:

- tytuł rozdziału powinien dotyczyć oceny a nie analizy (narzędzia badawczego);
- w Tabeli 37 na str. 172 wiersz dotyczący Rumunii – średnia i odchylenie standardowe podano z dokładnością do setnych, w przeciwieństwie do pozostałych krajów i parametrów;
- na str. 176 – w opisie do wzoru zamiast „ y_{it} – współczynnik penetracji life i-tego kraju w okresie t ” powinno być non-life;
- na str. 177 – w opisie do wzoru zamiast „ y_{it} – współczynnik penetracji life i-tego kraju w okresie t ” powinno być total;
- w tytule podpunktu 4.3.2. – Autorka stosuje termin „rynku ubezpieczeń majątkowych” tymczasem analizuje dział II czyli rynek ubezpieczeń majątkowych i pozostałych osobowych (tzw. non-life);
- dla większej czytelności wzory w całej rozprawie mogłyby być ponumerowane.

We **Wnioskach** Autorka ustosunkowała się do postawionych trzech hipotez pomocniczych i hipotezy głównej. Dwie pierwsze hipotezy pomocnicze oraz hipoteza główna została potwierdzona, natomiast hipoteza pomocnicza trzecia (zgodnie z rozdziałem 4.) nie została potwierdzona. W toku przeprowadzonych badań Autorka stwierdziła, że: „Kompleksowo przeprowadzone badania pozwoliły także potwierdzić postawioną hipotezę główną pracy. Możliwe jest określenie determinant modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w świetle kryteriów ekonomicznych. Badanie pokazało, że możliwe jest wyznaczenie determinant modelu rynków ubezpieczeniowych i modelu pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce, opierając badanie na zmiennych makroekonomicznych i sektorowych. Analiza zmiennych wykazała, że podstawowe wskaźniki rynkowe, to jest inflacja, dochód rozporządzalny, PKB per capita, liczba ludności,

stopa bezrobocia oraz sektorowe, czyli ROA, udział jednostek z dodatnim wynikiem finansowym netto, rezerwy techniczno-ubezpieczeniowe i wskaźnik kosztów akwizycji, w znaczącym stopniu determinują działalność prowadzoną przez pośredników ubezpieczeniowych w Polsce, zarówno na sprzedaż prowadzoną w dziale I, jak i II ubezpieczeń.”

Moim zdaniem we **Wnioskach** zabrakło odniesienia się do realizacji postawionych we wstępie aż sześciu celów. Ostatni akapit jest bardzo krótki i nie oddaje ogromu pracy włożonej przez Autorkę w realizację Rozprawy. Wydaje się, że temat determinant czy samego pośrednictwa ubezpieczeniowego mógłby zostać opisany szerzej, w kontekście przyszłych, potencjalnych rozważań.

Praca napisana jest, mimo bardzo skomplikowanej i specjalistycznej materii, przystępnym językiem. Przypisy są sporządzone prawidłowo, jednak w przypadku źródeł prawnych brakuje powołania na teksty jednolite ustaw lub „z późniejszymi zmianami”. Strona edytorska rozprawy nie budzi poważniejszych zastrzeżeń. Zanotowano jednak drobne błędy stylistyczne i literowe oraz stosowanie żargonu. Wskazane uwagi i nieliczne zastrzeżenia nie mają jednak wpływu na pozytywną ocenę dysertacji i częściowo mają charakter dyskusyjny. W konkluzji stwierdzam, że oceniając tok postępowania badawczego, stopień realizacji założonych celów i sprawdzenie hipotez badawczych przez Autorkę posiada Ona bardzo dobre umiejętności samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.

7. Ocena końcowa

Szczegółowa analiza treści rozprawy doktorskiej mgr Aleksandry Luterek pozwala stwierdzić, że:

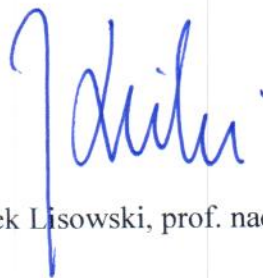
- temat rozprawy oraz problem badawczy są interesujące i charakteryzują się ciekawymi walorami poznawczymi,
- rozprawa dotyczy ważnego oraz aktualnego problemu naukowego i praktycznego,
- struktura pracy i jej układ są kompletne, logiczne oraz zgodne z przyjętą metodyką realizowanych zadań,
- Autorka wykazała się dobrą znajomością polskojęzycznej i anglojęzycznej literatury przedmiotu,
- w rozprawie wykorzystano właściwe do rozwiązania postawionego problemu naukowego

metody badawcze, a osiągnięte wyniki stanowią autorski, oryginalny wkład Autorki do rozwoju dyscypliny naukowej jaką są finanse.

- Autorka w odpowiednim stopniu zrealizowała cel rozprawy,
- Autorka **wykazala się ogólną wiedzą teoretyczną w zakresie nauk ekonomicznych, w dyscyplinie finanse,**
- Autorka **wykazala się umiejętnością samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.**

Rozprawa ma wiele atutów, w szczególności autorskie, wielowarstwowe interdyscyplinarne badania, które umożliwiają stwierdzenie, że **stanowi ona oryginalne rozwiązanie problemu naukowego.**

Uwzględniając powyższe uznaję, że ocena ogólna przedmiotowej rozprawy doktorskiej mgr Aleksandry Luterek jest pozytywna. Kandydatka spełniła wymagania stawiane tego typu pracom, tj. zgodnie z postanowieniami art. 13.1. ustawy z dnia 14.03.2003 o stopniach naukowych i tytule naukowym (...). W związku z tym wnoszę o dopuszczenie mgr Aleksandry Luterek do publicznej obrony.



dr hab. Jacek Lisowski, prof. nadzw. UEP