

dr hab. Teresa H. Bednarczyk prof. nadzw.

Lublin, dn. 19.07.2018 r.

Wydział Ekonomiczny

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

### **Recenzja**

**rozprawy doktorskiej mgr Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej**

**pt. *”Czytelność ogólnych warunków ubezpieczenia – teoria i zastosowanie w praktyce ubezpieczeniowej”*,**

**napisanej pod kierunkiem naukowym prof. dr hab. Wandy Ronki-Chmielowiec**

#### **1. Ocena ogólna**

Przedłożona do recenzji rozprawa doktorska mgr Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej stanowi zwarte studium poświęcone badaniom nad czytelnością i przystępnością tekstów przeznaczonych dla masowego odbiorcy, a zwłaszcza dla klientów zakładów ubezpieczeń. Autorka uważa, że prosta i czytelna komunikacja z klientem jest ważnym elementem procesu sprzedażowego produktów ubezpieczeniowych, zaś właściwy pomiar czytelności wzorców umownych wpłynie na podniesienie jakości usług ubezpieczeniowych i będzie stanowić wartość dodaną dla ubezpieczycieli.

Wybór problematyki rozprawy uznaję **jako istotny z teoretycznego i praktycznego punktu widzenia**, a jednocześnie **aktualny i oryginalny**. Praca wpisuje się w nurt prac badawczych dotyczących szeroko rozumianej ochrony praw konsumenckich oraz dobrych praktyk rynkowych. Dbanie o dobre relacje ubezpieczycieli z ich klientami, skupianie się na jak najlepszym zaspakajaniu ich potrzeb jest tutaj elementem kluczowym. Autorka jest orędowniczką przejrzystej komunikacji między stronami umowy ubezpieczenia, opartej na klarownej informacji oraz zrozumiałej dokumentacji produktowej. Z jednej strony - umiejętność czytania ze zrozumieniem tej dokumentacji przez klientów jest elementem ich edukacji finansowej i ma ogromne znaczenie dla ich zadowolenia i oceny jakości usług ubezpieczeniowych. Z drugiej jednak strony czytelność czy też transparentność ogólnych warunków ubezpieczenia (OWU) przygotowywanych przez krajowych ubezpieczycieli pozostawia wiele do życzenia i jest przejawem wieloletnich zaniedbań po stronie dostawców usług ubezpieczeniowych jak i instytucji z otoczenia regulacyjnego ubezpieczycieli. OWU, które są najważniejszym elementem składowym wzorców umownych oraz integralną częścią

umowy ubezpieczenia są nadmiernie „naszpikowane” powszechnie niezrozumiałym żargonem prawniczym. Brak transparentności OWU prowadzi do licznych nieporozumień, frustracji, błędnych decyzji klientów, co w konsekwencji prowadzi do utraty zaufania do ubezpieczycieli. Usługa ubezpieczeniowa ma charakter obietnicy, dlatego powinna cieszyć się wysokim poziomem zaufania społecznego.

Główna teza dysertacji dotyczy problemu braku transparentności OWU w Polsce, co obniża jakość produktów ubezpieczeniowych i podważa zaufanie klientów do całego sektora ubezpieczeniowego. Rozprawa w swoim założeniu ma pokazać, że uniwersalne mierniki czytelności tekstu wykorzystywane przez językoznawców mogą z powodzeniem służyć jako narzędzia pomiaru czytelności także OWU. Natomiast preredagowanie OWU w oparciu o zasady prostego języka przyczyni się, zdaniem Autorki, do ich lepszej przejrzystości i czytelności, a w efekcie do wyższej jakości usług ubezpieczeniowych, wyrażonej ogólnym zadowoleniem klientów z zakupionych ubezpieczeń.

Badanie stopnia trudności tekstów znajduje się w kręgu zainteresowań badawczych głównie filologów i językoznawców. Czytelność oraz stopień trudności tekstów będących integralnym elementem umów ubezpieczenia jest wyjątkowo rzadko poddawana badaniom empirycznym. Recenzowana praca doktorska cechuje się zatem **oryginalnością i innowacyjnością**. Jest to pierwsza monografia poświęcona przesłankom i metodom badania treści OWU pod względem językowym i syntaktycznym. Dlatego recenzowana dysertacja wypełnia częściowo lukę poznawczą w piśmiennictwie krajowym w tym zakresie. W związku z tym, podjęty problem badawczy zasługuje na jego realizację w pracy na stopień doktora nauk.

## **2. Cel, hipotezy i metody badawcze**

We wstępie Autorka napisała, że *„Celem głównym dysertacji jest pokazanie, że pomiar czytelności OWU może znaleźć zastosowanie w praktyce ubezpieczeniowej”*. Jest to cel sformułowany konkretnie i klarownie, ale świadczy bardziej o utylitarnym, niż naukowym charakterze tej pracy. O naukowym charakterze pracy świadczą natomiast cele poboczne (szczegółowe), które zostały sformułowane w następujący sposób:

- „1: ustalenie katalogu mierników służących do pomiaru stopnia czytelności OWU,*
- 2: określenie znaczenia pomiaru czytelności OWU oraz poziomu uznania tekstu OWU za „zrozumiały” dla przeciętnego odbiorcy,*
- 3: przegląd i ocena regulacji prawnych dotyczących OWU i ich czytelności,*



4: *możliwość tworzenia i oceny OWU pod kątem czytelności w oparciu o założenia ruchu „Plain English”.*

W nawiązaniu do celów Autorka postawiła trzy tezy badawcze (choć według mnie powinny być one nazwane hipotezami):

1. *Mierniki stopnia zrozumienia tekstu stanowią dobre narzędzie do pomiaru czytelności OWU.*
2. *Pomiar czytelności OWU pozwala na poprawę/modyfikację polityki tworzenia produktów ubezpieczeniowych.*
3. *Zastosowanie standardu „plain language” oraz zasad prostej polszczyzny w polskich umowach ubezpieczenia, może przyczynić się do osiągnięcia przewagi konkurencyjnej przez zakłady ubezpieczeń.*

Uważam, że cele badawcze i związane z nimi hipotezy zostały sformułowane poprawnie.

We wstępie Autorka wymieniła wykorzystane metody badawcze, takie jak: wnioskowanie logiczne, krytyczna analiza piśmiennictwa oraz metoda badań ankietowych. Metody te zostały generalnie dobrze dobrane do charakteru problemów badawczych.

Reasumując stwierdzam, że recenzowana rozprawa doktorska **posiada cechy pracy naukowej**. Podjęty problem badawczy wymagał od Doktorantki dobrej znajomości realiów rynku ubezpieczeniowego oraz wiedzy interdyscyplinarnej. Przełożyła ona fragment dorobku nauk humanistycznych na obszar nauk o ubezpieczeniach.

### **3. Ocena formalna pracy**

Rozprawa **spełnia wymogi formalne** stawiane pracom doktorskim. Treść rozprawy mieści się w problematyce zakreślonej jej tytułem. Praca składa się ze wstępu, pięciu rozdziałów merytorycznych, zakończenia, bibliografii, spisu tabel i rysunków oraz załączników. Praca liczy łącznie 292 strony, w tym zasadnicza treść pracy liczy 263 strony. Do pracy w wersji papierowej nie dołączono streszczenia. Nie dołączono też wersji elektronicznej pracy.

Praca jest dość dobrze opracowana pod względem źródłowym. Wywody są udokumentowane odsyłaczami (197 przepisów). Bibliografia rozprawy liczy 202 pozycje, w tym jest duży udział książek i artykułów obcojęzycznych. Pewnym mankamentem bibliografii jest brak wydzielenia pozycji zwartych i periodycznych, co uczyniłoby bibliografię bardziej przejrzystą. Autorka w swej rozprawie wykorzystowała 17 aktów prawnych oraz powołała się na 55 pozycji dostępnych na stronach internetowych. Z Internetu zaczerpnęła głównie artykuły naukowe, raporty oraz inne materiały źródłowe. Na tej podstawie mogę stwierdzić, że



Autorka wykazała się względnie dobrą znajomością literatury przedmiotu, nie tylko krajowej, ale i zagranicznej. Strona redakcyjna rozprawy jest estetyczna i staranna.

#### **4. Układ i konstrukcja rozprawy oraz ocena merytoryczna jej zawartości**

Ramowa konstrukcja recenzowanej rozprawy doktorskiej jest poprawna, zgodna z ogólnie przyjętymi regułami. Praca ma prawidłową i logiczną strukturę, która jest podporządkowana zasadzie ciągu wynikania oraz układu hierarchicznego. Treść pracy została podzielona w miarę proporcjonalnie na poszczególne rozdziały, które w sposób uzasadniony merytorycznie zostały podzielone następnie na punkty oraz podpunkty. Na końcu każdego punktu znajduje się krótkie podsumowanie rozważań w nim poczynionych. Szkoda, że takiego podsumowania zabrakło na końcu każdego rozdziału.

Rozdział pierwszy zatytułowany „*Ruch społeczny „Plain English” w ubezpieczeniach*” ma charakter teoretycznego wprowadzenia do zagadnień głównych. W rozdziale tym przedstawiono genezę, definicję oraz główne założenia globalnego ruchu na rzecz upraszczania języka i podnoszenia efektywności komunikacji, tak w życiu codziennym jak i w biznesie oraz szeroko rozumianym życiu publicznym. Zagadnienia te nie są w Polsce dobrze opisane, stąd Autorka korzystała głównie z literatury obcojęzycznej. Zaslugą Autorki jest rozpowszechnienie tych treści w języku polskim. Za szczególnie cenne uznaję te fragmenty rozdziału, które dotyczą transparentności języka komunikacyjnego w branży ubezpieczeniowej (produkty ubezpieczeniowe i emerytalne). Autorka przedstawiła szereg korzyści wynikających ze stosowania uproszczonego i zrozumiałego języka w OWU oraz doświadczenia tych ubezpieczycieli, którzy chociaż szcątkowo wdrożyli uproszczony język w dokumentach. Przybliżyła także nieliczne inicjatywy podejmowane w Polsce na kształt „*Plain English*”.

Rozdział drugi zatytułowany „*Wzorce umowne w produktach ubezpieczeniowych*” ma charakter analizy opisowej. Rozważania w tym rozdziale zaczynają się od charakterystyki ubezpieczeniowych wzorców umownych, w tym OWU, które są ich kluczowym elementem składowym. Omówiono także powszechnie obowiązujące regulacje prawne w odniesieniu do rynku ubezpieczeń w Polsce. Autorka zwraca uwagę szczególną na prokonsumenckie regulacje dotyczące umowy ubezpieczenia i wzorców umownych w polskim systemie prawnym, które wynikają nie tylko ze standardów europejskich (dyrektywy Solvency II, *Insurance Distribution Directive*, dyrektywie MIFID II), ale także kodeksów, rekomendacji i wytycznych krajowych (m.in. Kodeksu Etyki Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych, Karty Sobieszewskiej i innych). Za ważny wkład Autorki uznaję krytyczną



analizę wzorców umownych w Polsce na tle rozwiązań w wybranych krajach. Autorka słusznie postuluje wprowadzenie głębokich zmian na rzecz uproszczenia języka dokumentów ubezpieczeniowych w Polsce. Autorka jest przekonana, że zmiany te mogą przynieść redukcję kosztów komunikacji na wszystkich poziomach, obniżenie kosztów obsługi klienta, a przede wszystkim zmniejszenie kosztów postępowań reklamacyjnych oraz sporów sądowych i pozasądowych.

Rozdział trzeci rozprawy został zatytułowany „*Mierniki stopnia zrozumienia tekstu i ich zastosowanie w badaniu czytelności Ogólnych Warunków Ubezpieczenia*”. Rozdział ten ma charakter teoretyczny. Zrealizowano tutaj pierwszy cel szczegółowy dysertacji. Na początku rozdziału omówiono wybrane wyniki badań empirycznych dotyczących kompetencji rozumienia tekstów czytanych. Autorka zwróciła uwagę na negatywne tendencje w zakresie niskiej zdolności rozumienia tekstu przez Polaków na tle innych mieszkańców krajów OECD. Następnie przeprowadziła dyskusję literaturową nad pojęciem czytelności oraz zidentyfikowała jej elementy składowe. W odniesieniu do tego Autorka zaproponowała trzy podstawowe zasady przejrzystości w odniesieniu do OWU, a więc poprawność językowo-stylistyczną, przejrzystość graficzną oraz zgodność postanowień umownych z obowiązującym prawem (zasada legalności). W kolejnych punktach rozdziału przedstawiła koncepcję oraz klasyfikację metod pomiaru czytelności tekstu ze szczególnym uwzględnieniem formuł zwanych indeksami czytelności. Następnie przeanalizowała wybrane formuły czytelności służące badaniu stopnia przystępności tekstu oraz zestawiała słabe oraz mocne strony mierników czytelności, pokazując przy tym ich swoisty uniwersalizm w zastosowaniu. W ostatnim punkcie rozdziału zaprezentowała wykorzystanie wybranych mierników czytelności tekstu w praktyce ubezpieczeniowej na przykładzie rozwiązań stosowanych w USA. Zgadzam się z postulatem Autorki, że istnieje pilna potrzeba rzetelnej oceny stopnia czytelności (przystępności) OWU w Polsce oraz poprawy ich transparentności, aby podnieść jakość ochrony ubezpieczeniowej i ogólne zaufanie klientów do sektora ubezpieczeniowego .

Rozdział czwarty zatytułowany „*Czytelność Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w świetle badań ankietowych*” ma charakter empiryczny. Autorka zrealizowała tutaj pozostałe cele rozprawy. Rozdział ten okazał się najważniejszy z punktu widzenia celu jej pracy. W pierwszej części rozdziału Autorka przedstawiła aktualne problemy rynku ubezpieczeń w Polsce opierając się na analizach skarg oraz raportów z kontroli wzorców umownych. Autorka omówiła najważniejsze zastrzeżenia klientów wobec ubezpieczycieli, takie jak: stosowanie klauzul niedozwolonych, odmowę wypłat świadczeń ubezpieczeniowych, sprzedaż produktów niedopasowanych do ich potrzeb, brak kompleksowej informacji o



produktach, brak możliwości negocjowania warunków umownych czy brak możliwości wyboru ubezpieczyciela w ubezpieczeniach kredytów hipotecznych. Trudno nie zgodzić się z konstatacją Autorki, że strategie sprzedażowe ubezpieczycieli zbyt mocno nastawione są na maksymalizację wyników finansowych, a zbyt mało troszczą się o prawidłowe, czytelne i przejrzyste redagowanie wzorców umownych. Wielu z tych zarzutów i niekorzystnych zjawisk rynkowych udałooby się uniknąć, gdyby ubezpieczyciele zadbali o wyeliminowanie z OWU skomplikowanej terminologii i nadmiaru słownictwa branżowego. W dalszej części rozdziału Autorka omówiła wyniki własnych badań nad czytelnością OWU, które zostały przeprowadzone na próbie nielosowej za pomocą internetowego wywiadu kwestionariuszowego. Wyniki te pokazały, że ubezpieczający rzadko czytają treść OWU przed zawarciem umowy, ponieważ uznają je jako trudne i niezrozumiałe w odbiorze (zbyt długi tekst, branżowe słownictwo, zbyt mała czcionka druku).

Rozdział piąty zatytułowany „*Zastosowanie metod pomiaru czytelności w procesie oceny i poprawy jakości usług ubezpieczeniowych w Polsce*” ma również charakter empiryczny. Autorka badała na ile czytelność OWU, poza atrybutami cenowymi, ma znaczenie przy wyborach produktu ubezpieczeniowego. Jako oryginalny pomysł oceniam praktyczne wykorzystanie indeksu stworzonego przez językoznawców do analizy tekstów w języku polskim (FOG PL) oraz **testu luk** do oceny czytelności wybranych OWU. Mocno zastawiającym jest fakt, że w świetle wyników badań Autorki w Polsce nie wystarcza 12 lat edukacji szkolnej, aby OWU były powszechnie zrozumiałe. Średnia edukacja pozwalająca na zrozumienie OWU powinna wynosić ponad 19 lat (poziom studiów doktoranckich).

Zakończenie pracy liczy ponad 7 stron. W zakończeniu znalazło się podsumowanie rozważań oraz autorefleksje dotyczące osiągnięć całej pracy. Podsumowanie jest syntetyczne, a jednocześnie kompletne.

## **5. Inne uwagi o charakterze polemicznym**

Oceniając pozytywnie całość rozprawy doktorskiej, chciałabym sformułować następujące uwagi o charakterze polemicznym.

Moja pierwsza uwaga dotyczy wstępu, w którym Autorka syntetycznie, ale nie wyczerpująco uzasadniła ważność i aktualność podjętej problematyki. Znalazłam tylko jedno zdanie na ten temat: „Czytelność oraz badanie stopnia trudności tekstów znajdują się w kręgu zainteresowania wielu współczesnych badaczy”. Zabrakło mi przeglądu piśmiennictwa na temat istniejącego dorobku teoretycznego i empirycznego w tym zakresie.



Druga moja uwaga dotyczy próby badawczej. We wstępie (s. 7) Autorka stwierdziła, że próba badawcza została dobrana w sposób losowy. Z kolei na s. 179 napisała, że „próbę badawczą stanowiły osoby będące: absolwentami bądź pracownikami UE we Wrocławiu, uczestnikami konferencji naukowych organizowanych przez Katedrę Ubezpieczeń tego Uniwersytetu oraz rodzina, znajomi lub współpracownicy Autorki niniejszej pracy”. Moje wątpliwości budzi sposób doboru owej próby do badania, czy tak wybraną próbę można nazwać losową?

Trzecia uwaga jest następująca: według mnie nie do końca prawidłowo ustalono adresata pytania w ankiecie, dotyczącego oceny narzędzi pomiaru stopnia czytelności tekstu i certyfikatu prostej polszczyzny oraz postrzegania stopnia ich przydatności w odniesieniu do OWU. W mojej opinii respondenci, chociaż absolwenci studiów wyższych, nie muszą znać takich narzędzi, a ich ocena nie jest według mnie miarodajna. 3/4 z nich oceniło pozytywnie użyteczność, ale na jakiej podstawie? (intuicyjnie?) Natomiast jako słuszny oceniam postulat Autorki, aby weryfikację poziomu czytelności OWU powierzyć profesjonalnym podmiotom zewnętrznym.

Prowokując Doktorantkę do włączenia się do dyskusji naukowej, chciałabym jednocześnie sformułować dodatkowe pytania dla Niej:

1. Jakie są zdaniem Pani granice upraszczania tekstów urzędowych, w tym wzorców umownych?
2. Jak Pani ocenia poziom edukacji ubezpieczeniowej klientów zakładów ubezpieczeń w Polsce?
3. Jakie są doświadczenia innych krajów dotyczące pomiaru stopnia zrozumienia OWU?

## **6. Konkluzja**

Podniesione uwagi polemiczne nie umniejszają zasadniczo walorów pracy doktorskiej wskazanych w recenzji. Autorka pracy wykazała się odpowiednią umiejętnością dostrzegania, formułowania i rozwiązywania problemu badawczego. Wartość merytoryczną i formalną pracy oceniam pozytywnie. Rozprawa stanowi rozwiązanie oryginalnego problemu naukowego. Jest to pierwsze kompleksowe opracowanie poświęcone badaniu treści OWU pod względem językowym i syntaktycznym. Doktorantka dokonała przełożenia część dorobku nauk humanistycznych na obszar nauk o ubezpieczeniach. Warto podkreślić aplikacyjny wymiar pracy, która daje gotowe propozycje rozwiązań do zastosowania przez ubezpieczycieli.

Za główne osiągnięcia doktorantki uważam:

- nakreślenie genezy oraz podstawowych założeń ruchu „plain language”, a także możliwych korzyści jakie płyną z tego dla uczestników rynku ubezpieczeniowego,
- ocenę obecnie funkcjonujących rozwiązań legislacyjnych oraz działań mających na celu zwiększenie stopnia zrozumienia OWU przez klientów,
- przeprowadzenie własnych badań nad czytelnością OWU i sformułowanie wniosków aplikacyjnych.

Treść recenzowanej pracy świadczy o tym, że Doktorantka wykazała się rozległą wiedzą teoretyczną i praktyczną z obszaru ubezpieczeń i funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego, opanowała metody badawcze stosowane w dyscyplinie finanse oraz umiejętność prawidłowego posługiwania się nimi. Udowodniła tym samym swoją dojrzałość intelektualną jako badacza. Recenzowana praca, oprócz walorów poznawczych (dostarczenie nowej wiedzy), ma również dużą użyteczność praktyczną.

**W świetle powyższego stwierdzam, że rozprawa doktorska mgr Katarzyny Barczuk-Grędzińskiej pt. *”Czytelność ogólnych warunków ubezpieczenia – teoria i zastosowanie w praktyce ubezpieczeniowej”* odpowiada wymogom stawianym pracom doktorskim, określonym w art. 13.1 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym (Dz. U. 2003 nr 65 poz. 595 z późn. zm.). Na tej podstawie występuję do Rady Wydziału Zarządzania, Informatyki i Finansów Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu o przyjęcie jej jako pracy doktorskiej z dziedziny nauk ekonomicznych w dyscyplinie finanse i dopuszczenie Doktorantki do publicznej obrony przedłożonej rozprawy.**

**W mojej opinii recenzowana praca doktorska zasługuje na wyróżnienie, o co jednocześnie wnoszę do Rady Wydziału.**

Teresa Hanna Bednarczyk

Julek, 13.07.2018v.