Prof. dr hab. Aurelia Bielawska prof. zw.
Uniwersytet Szczeciński
Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług

Szczecin, 10 maja 2017.

Recenzja

rozprawy doktorskiej mgr inż. Magdaleny Olechnowicz –Czubińskiej p.t. *„Determinanty zachowań klientów przedsiębiorstw pożyczkowych w Polsce”*

napisanej pod kierunkiem naukowym

prof. dr hab. Teresy Łuczki

Niniejszą recenzję przedkładam zgodnie z uchwałą nr 457-LXXXII /04/2017 z dnia 3. kwietnia 2017 Rady Wydziału Inżynierii Zarządzania Politechniki Poznańskiej.

I. Uwagi wstępne

Rozprawa doktorska przedstawiona do oceny składa się ze spisu treści, wstępu, czterech rozdziałów, zakończenia, bibliografii, 94 rysunków, 22 tabel i 5 załączników. Recenzowana dysertacja liczy ogółem 225 stron. Bibliografia obejmuje pozycje zwarte i artykuły, adresy stron internetowych przywoływanych w rozprawie. Brakuje zestawienia aktów prawnych przywoływanych w dysertacji.

Opracowując recenzję rozprawy doktorskiej magister Magdaleny Olechnowicz – - Czubińskiej zastosowałam kryteria oceny zgodne z ustawą z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. 2003 Nr 65 poz. 595). Ocena dotyczy następujących kwestii:

- trafności wyboru problematyki badawczej oraz umiejętności określenia przedmiotu i zakresu pracy,
- oryginalności hipotez badawczych, poprawności celów rozprawy, procedury badawczej oraz struktury dysertacji,
- poprawności weryfikacji hipotez badawczych,
- stopnia realizacji przyjętego celu pracy,

- jakości pracy z punktu widzenia warsztatu naukowego oraz poziomu edytorskiego.

Trafność wyboru problematyki badawczej oraz umiejętność określenia przedmiotu i zakresu pracy

Oceniana dysertacja dotyczy zachowania klientów korzystających z produktów przedsiębiorstw pożyczkowych. Rynek przedsiębiorstw pożyczkowych od niedawna, bo dopiero od 2010 roku, jest przedmiotem analiz ekspertów Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF). Przedsiębiorstwa pożyczkowe są często przedmiotem krytycznej oceny prezentowanej w publikacjach zamieszczanych w piśmiennictwie o charakterze publicystycznym. Niewiele jest natomiast opracowań wyjaśniających proces podejmowania decyzji finansowych przez pożyczkobiorców, badań dotyczących wpływu czynników charakteryzujących pożyczkobiorców na ich decyzje finansowe. Wyniki badań przeprowadzonych przez Doktorantkę wyjaśniają przyczyny zachowania pożyczkobiorców na rynku finansowym i zmniejszają niedobór informacji istniejący w tym zakresie.

Oryginalność hipotez badawczych, poprawności celów rozprawy, procedury badawczej oraz struktury dysertacji

Obiektem badań, analiz, ocen i konkluzji prezentowanych w recenzowanej rozprawie doktorskiej są zachowania klientów przedsiębiorstw pożyczkowych, przede wszystkim proces podejmowania decyzji o zaciągnięciu pożyczki w przedsiębiorstwie pożyczkowym. Stopniowe wdrażanie reguł Bazylei III w systemie bankowym powoduje, że dostęp do kredytu jest coraz trudniejszy, a koszt jego pozyskania coraz wyższy. W związku z tym można przypuszczać, że usługi przedsiębiorstw pożyczkowych będą zyskiwały na popularności. Należy więc uznać, że problem zaciągania pożyczek w przedsiębiorstwach pożyczkowych jest aktualny, a jego ocena i formułowanie rekomendacji dla polityki.

Doktorantka sformułowała we Wstępie do pracy cel główny rozprawy i cel praktyczny. Celem głównym dysertacji jest *identyfikacja uwarunkowań oraz wyjaśnienie zachowań klientów przedsiębiorstw pożyczkowych.* Dla potrzeb realizacji celu głównego rozprawy Autorka przedstawiła - w rozdziale czwartym (s. 113) - pięć celów szczegółowych prowadzonych badań, a mianowicie:

1) zdefiniowanie segmentu klientów przedsiębiorstw pożyczkowych na podstawie różnych kryteriów,
2) określenie specyfiki klientów przedsiębiorstw pożyczkowych, jako podmiotu rynku,
3) zidentyfikowanie ekonomicznych, personalno – demograficznych, społeczno – kulturowych, psychologicznych i marketingowych czynników zachowań klientów przedsiębiorstw pożyczkowych,
4) określenie podstawowych czynników wpływających na zaciągnięcie pożyczki,
5) określenie sposobu zachowań konsumenckich charakterystycznych dla klientów przedsiębiorstw pożyczkowych.

Celem praktycznym rozprawy jest natomiast *opracowanie modelu zachowań konsumentów oraz lepsze poznanie zachowań klientów firm pożyczkowych.* Zamierzeniem Autorki jest, aby wyniki badań były przydatne dla przedsiębiorstw pożyczkowych, ustawodawcy kształtującego politykę konsumencką i pieniężną oraz dla instytucji regulujących i nadzorujących rynek finansowy w Polsce.

Po wnikliwym zapoznaniu się z treścią dysertacji stwierdzam, że cel główny i cele szczegółowe pracy zostały zrealizowane.

U podstaw prowadzonych badań zmierzających do realizacji przyjętych celów rozprawy znalazły się trzy hipotezy badacze:

H.1. Szybkość przyznania pożyczki jest istotnym czynnikiem wpływającym na decyzję o zaciągnięciu pożyczki w przedsiębiorstwie pożyczkowym,

H.2. Klienci przedsiębiorstw pożyczkowych nie zaciągają pożyczek z powodu odmowy udzielenia im kredytu w banku.

H.3.Wielkość oprocentowania pożyczki nie jest dla klientów przedsiębiorstw pożyczkowym kluczowym czynnikiem wyboru.

Hipotezy badawcze zwykło się wyrażać w trybie oznajmującym. Proponuję zmienić formę wyrażenia treści H.2. z trybu zaprzeczającego na tryb oznajmujący.

Hipoteza H.3. wymaga dodatkowego komentarza, a mianowicie oprocentowanie pożyczek, o czym Autorka pisze w dysertacji, jest wyższe niż oprocentowanie kredytów bankowych. Ponadto koszt zaciągnięcia pożyczki to nie tylko oprocentowanie, ale i koszty różnego rodzaju prowizji: prowizji dla pośrednika, prowizji dla pracownika, prowizji dla firmy, poza tym należy uwzględnić koszty obowiązkowych ubezpieczeń, opłaty

przygotowawcze i manipulacyjne. W związku z tym stwierdzenie, że wysokość oprocentowania nie jest dla pożyczkobiorców kluczowym czynnikiem wyboru, wymaga wyjaśnienia. Przeglądając oferty parabanków działających za pośrednictwem Internetu można łatwo zauważyć, że zawarte w nich oprocentowanie jest znacznie niższe niż w przypadku ofert bankowych. Standardem jest próg 16%, czyli czterokrotność rocznego oprocentowania wg NBP, ale zdarzają się również pożyczki oprocentowane w wysokości 12 procent, 10 proc., a nawet na 5 proc. Tak niskie oprocentowanie nie jest korzystne dla pożyczkodawcy. Wynika z tego, że odsetki nie są głównym źródłem zarobków przedsiębiorstw pożyczkowych, źródłem zarobków są dodatkowe koszty ponoszone przez pożyczkobiorcę.

Treść rozprawy podzielona została równomiernie na cztery rozdziały. Dwa pierwsze stanowią wynik studiów literaturowych dotyczących zachowań klientów przedsiębiorstw pożyczkowych na rynkach finansowych. Rozdział trzeci zawiera wyniki studiów literatury dotyczącej przedsiębiorstw pożyczkowych w Polsce. Metoda prowadzenia badań i wyniki przeprowadzonych badań własnych przedstawione zostały w rozdziale czwartym. Praca stanowi logicznie i konsekwentnie ułożoną całość dostosowaną do realizacji celów pracy i weryfikacji hipotez badawczych. Wyniki badań przedstawione w rozdziale czwartym stanowią praktyczne odzwierciedlenie rozważań przedstawionych w rozdziale pierwszym i drugim.

W rozdziale pierwszym, stanowiącym przegląd literatury, Doktorantka przedstawiła dyskusję dotyczącą podejmowania decyzji finansowych przez konsumentów, omówiła wpływ czynników behawioralnych (wiek, wykształcenie), czynników ekonomicznych, prawnych, psychologicznych decydujących o odmienności zachowania się nabywców na rynku dóbr konsumpcyjnych. Autorka nie wskazała czynników, które w sposób decydujący oddziałują na zachowanie nabywców na rynkach finansowych.

W rozdziale drugim Autorka omówiła – na podstawie studiów literaturowych - zachowania nabywców indywidualnych na rynkach finansowych. Dużo uwagi poświęciła problemowi wykluczenia społecznego i ubóstwa. Wskazała niejednoznaczność pojęć, skutków i miar dotyczących tych negatywnych zjawisk. Ciekawe są rozważania dotyczące przyczyn wykluczenia finansowego. Niezrozumiałe dla recenzentki jest uznanie jako jednej z przyczyn wykluczenia społecznego istnienie (s.59) *luki technologicznej, spowodowanej zmianami demograficznymi,* równie niejasne jest uznanie za przyczynę wykluczenia

finansowego (s. 59) *zwracanie mniejszej uwagi na marginalne segmenty rynku.* Oczekuję, że w trakcie obrony rozprawy Autorka wyjaśni na czym polegają te zależności.

Ciekawe są wyniki badań dotyczące zadłużenia gospodarstw domowych, interesujące jest również porównanie wartości oszczędności posiadanych przez gospodarstwa domowe z poziomem zadłużenia tychże gospodarstw. Dla realizacji celów badawczych ocenianej dysertacji i weryfikacji hipotez badawczych istotne znaczenie ma hierarchiczny model zachowań finansowych przedstawiony przez Autorkę na rysunku 13 (s.46). Przedstawiony, na podstawie studiów literatury przedmiotu, model wskazuje, że celem podstawowym zachowań finansowych gospodarstw domowych jest gospodarowanie budżetem domowym, finansowanie zakupów, tworzenie i utrzymywanie zapasów buforowych i pomnażanie majątku. Nasuwa się tutaj pytanie: czy wyniki badań przedstawione przez Autorkę - w rozdziale IV dysertacji - potwierdzają występowanie wśród badanych pożyczkobiorców przedstawionej hierarchii potrzeb finansowanych pożyczkami ?

W rozdziale trzecim Doktorantka opisała rynek kredytów konsumpcyjnych i konsumenckich w Polsce. Dane liczbowe zestawione zostały w czytelny sposób w formie rysunków. Przedstawione dane zaczerpnięte zostały z materiałów wtórnych, brakuje tu badań własnych przeprowadzonych w przedsiębiorstwach pożyczkowych. Badaniami objęto okres 2007 – 2015. Prezentując i oceniając zasady działalności przedsiębiorstw pożyczkowych Autorka wykazała się dobrą znajomością uwarunkowań działalności tych przedsiębiorstw.

Na stronie 74 Autorka, odwołując się do danych BIK, napisała „ /.../ wspólna grupa klientów dla banków i instytucji niebankowych wynosi 79 %", i dalej odwołując się do innej publikacji napisała: „Ponad połowa z nich nie ma żadnego przeterminowania w obsłudze kredytu. Przeczy to uporczywie stawianej tezie, że głównym motywem sięgania po pożyczkę jest niespełnienie standardów bankowych". Sądzę, że badania własne przeprowadzone w przedsiębiorstwach pożyczkowych pozwoliłyby Autorce wyjaśnić przyczyny zaciągania pożyczek (droższych niż kredyty bankowe) przez pożyczkobiorców mających *historię kredytową,* dobre doświadczenia ze współpracy z bankami. Zgodnie z drugą hipotezą badawczą *„Klienci przedsiębiorstw pożyczkowych nie zaciągają pożyczek z powodu odmowy udzielenia im kredytu w banku"*. Tu nasuwa się kolejne pytanie: jakimi przesłankami kierują się pożyczkobiorcy decydując się na zaciągnięcie „droższej" pożyczki ? Wyniki badań przeprowadzonych przez Doktorantkę wskazują, że czynnikiem zachęcającym są bardziej uproszczone procedury w porównaniu z procedurami bankowymi. Z moich badań wynika, że bardzo ważna jest również minimalna kwota pożyczki, którą można zaciągnąć w

przedsiębiorstwie pożyczkowym - znacznie niższa niż kwota pożyczki jaką można zaciągnąć w banku. Oczekuję, że w trakcie obrony Autorka wyjaśni tę wątpliwość.

Doktorantka przeprowadziła badania w dwóch etapach: pierwszy etap były to badania pilotażowe w formie wywiadu bezpośredniego przeprowadzonego w grupie 30 pożyczkobiorców, drugi etap były to badania właściwe i objęły 285 klientów przedsiębiorstw pożyczkowych. Czy taka liczba osób jest reprezentatywna dla badanej zbiorowości ? Próba została dobrana w sposób losowy, a badania były prowadzone na terenie całej Polski. Opracowanie danych nastąpiło za pomocą oprogramowania Statistica.

Uzyskane odpowiedzi pozwoliły Autorce ocenić znaczenie wymienionych i omówionych w rozdziale I grupy czynników oddziałujących na zachowania klientów przedsiębiorstw pożyczkowych. Wyniki badań zostały przedstawione w formie tabelarycznej, badane relacje zostały poprawnie przedstawione, ocenione i skomentowane, a następnie opisane w Zakończeniu pracy. Autorka ustaliła wiele ciekawych i oryginalnych wniosków charakteryzujących osoby zadłużające się w przedsiębiorstwach pożyczkowych. Wyniki badań zostały zestawione na 50 stronach w rozdziale IV rozprawy i na mapie korelacji z oznaczeniem siły korelacji. Sądzę, że warto byłoby bardziej obszernie skomentować wyniki badań dotyczące korelacji przedstawionych w formie tabelarycznej.

Wyniki badań opatrzone zostały wnikliwymi komentarzami Autorki. Na uwagę zasługuje dystans i krytyczna postawa wobec uzyskanych wyników badań. W szczególności na podkreślenie zasługuje ograniczone zaufanie do rzetelności udzielonych odpowiedzi i sposób wyjaśnienia możliwych nieprawidłowości .

Badania były przeprowadzone, na zlecenie Autorki i według przygotowanego przez Nią kwestionariusza, przez pracowników trzech przedsiębiorstw pożyczkowych. Nasuwa się pytanie, czy Doktorantka konsultowała uzyskane wyniki, odnośnie do ich rzetelności, z osobami prowadzącymi te badania ?

W pkcie. 4.8 Doktorantka przedstawiła - na podstawie własnych badań i studiów literaturowych - model zachowań klientów przedsiębiorstw pożyczkowych. Model ten stanowi zwieńczenie przeprowadzonych studiów literaturowych i wyników badań własnych przeprowadzonych wśród klientów przedsiębiorstw pożyczkowych.

Z treści przedstawionej pracy wynika, że badaniami objęto działalność przedsiębiorstw pożyczkowych w latach 2007 – 2015. W 2016 roku nastąpiły istotne zmiany w prawie regulującym zasady działalności przedsiębiorstw pożyczkowych. Jak zmiany te wpłynęły na

procedury udzielania pożyczek ? Czy zmieniły się kanały dystrybucji pożyczek ? Czy zadłużanie się na rynku pożyczek stało się mniej ryzykowne ?

Przeprowadzone badania i skomentowanie uzyskanych wyników umożliwiły Autorce sformułowanie i przedstawienie na sześciu stronach ważnych wniosków opisujących charakter, sytuację rodzinną i cechy szczególne osób korzystających z usług przedsiębiorstw pożyczkowych.

W kontekście wniosków i komentarzy przedstawionych przez Autorkę w rozdziale IV i w Zakończeniu pracy na podkreślenie zasługują spostrzeżenia dotyczące świadomości pożyczkobiorców odnośnie do kosztu pożyczki i odnośnie do procedur bankowych dotyczących kredytów. Wyniki te mają duże znaczenie utylitarne dla polityki kształtowania świadomości finansowej Polaków. W badaniach poziomu świadomości finansowej prowadzonych przez OECD i obejmujących mieszkańców 30 krajów Polacy znaleźli się na ostatnim miejscu. Wyniki badań przeprowadzonych przez Doktorantkę potwierdziły niską świadomość finansową pożyczkobiorców objętych badaniami.

Recenzowana praca doktorska ma charakter teoretyczno – poznawczo - aplikacyjny. Zarówno rozważania teoretyczne, jak i wyniki badań empirycznych stanowią nowe spojrzenie na problemy zarządzania ryzykiem finansowym wynikającym z zaciągania pożyczek przez klientów przedsiębiorstw pożyczkowych.

Uwagi szczegółowe

Wnikliwa lektura recenzowanej dysertacji pozwoliła dostrzec kilka *uchybień.* Oto niektóre z nich:

We Wstępie do pracy należało podać okres badawczy jakiego dotyczy dysertacja.

s.114 - *Źródła* wtórne *mówiące* (?) błąd logiczny

Liczne błędy literowe

Pisząc prace naukowe z zasobów Internetu korzystać należy raczej oszczędnie.

Wnioski końcowe

Zgodnie z ustawą z dnia 14 marca 2003 r. (Dz.U. 2003 Nr 65 poz.595) Rozprawa doktorska powinna stanowić oryginalne rozwiązanie problemu naukowego i wykazywać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej lub artystycznej oraz umiejętność

samodzielnego prowadzenia pracy naukowej lub artystycznej. **Uważam, że dysertacja przedstawiona przez Panią mgr Magdalenę Olechnowicz – Czubińską jest opracowaniem oryginalnym i stanowi wypełnienie luki poznawczej w zakresie teoretycznych i praktycznych aspektów zachowania się klientów przedsiębiorstw pożyczkowych na rynku w Polsce.** Doktorantka przedstawiła szczegółowy obraz pożyczkobiorców korzystających z usług przedsiębiorstw pożyczkowych. i wykazała się wiedzą

Sposób opracowania zebranego materiału, a także zastosowana metoda krytycznej i wyważonej analizy oraz oceny problemu, pozwala jednoznacznie stwierdzić w oparciu o całą treść dysertacji, że Doktorantka dysponuje wiedzą teoretyczną i praktyczną z zakresu nauki o zarządzaniu w obszarze będącym przedmiotem dysertacji, jak również umiejętnością formułowania ocen i wniosków oraz prawidłowego ich uzasadniania.

Biorąc pod uwagę walory poznawcze dysertacji Pani mgr Magdaleny Olechnowicz – Czubińskiej, oryginalność opracowania, aktualność badanej problematyki stwierdzam, że recenzowana praca odpowiada wymaganiom stawianym pracom doktorskim, wnoszę więc o jej przyjęcie i dopuszczenie Autorki do jej publicznej obrony.

Aurelia Bielawska

A. Bielawska