
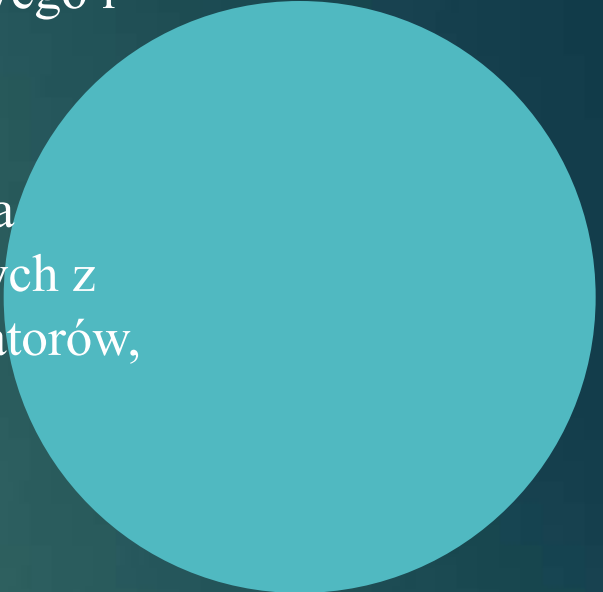
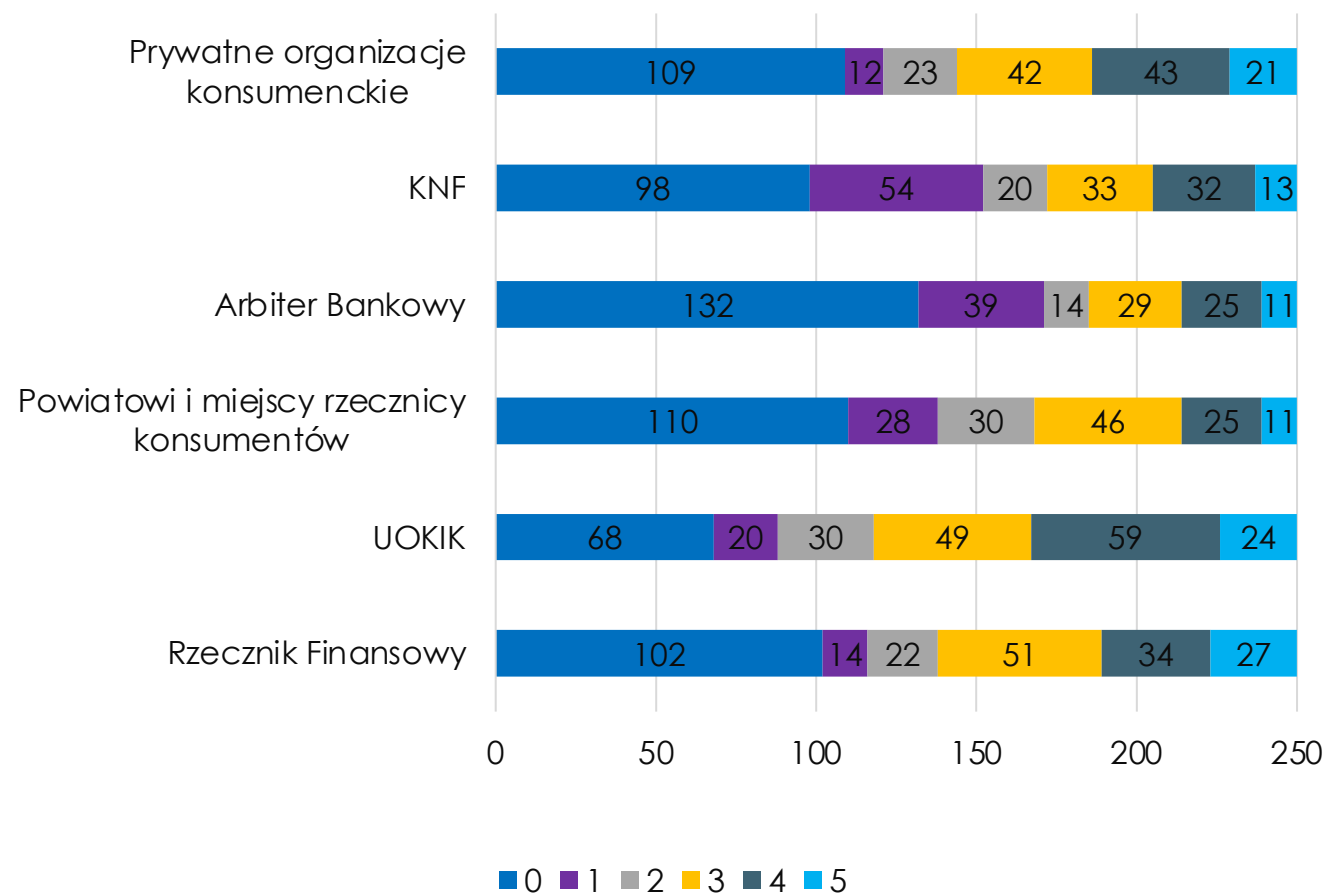


OCHRONA KONSUMENTA A RYZYKO REPUTACJI BANKÓW NA PRZYKŁADZIE DZIAŁAŃ INSTYTUCJI RZECZNIKA FINANSOWEGO I URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

AUTOR: BARBARA FLASZCZYŃSKA

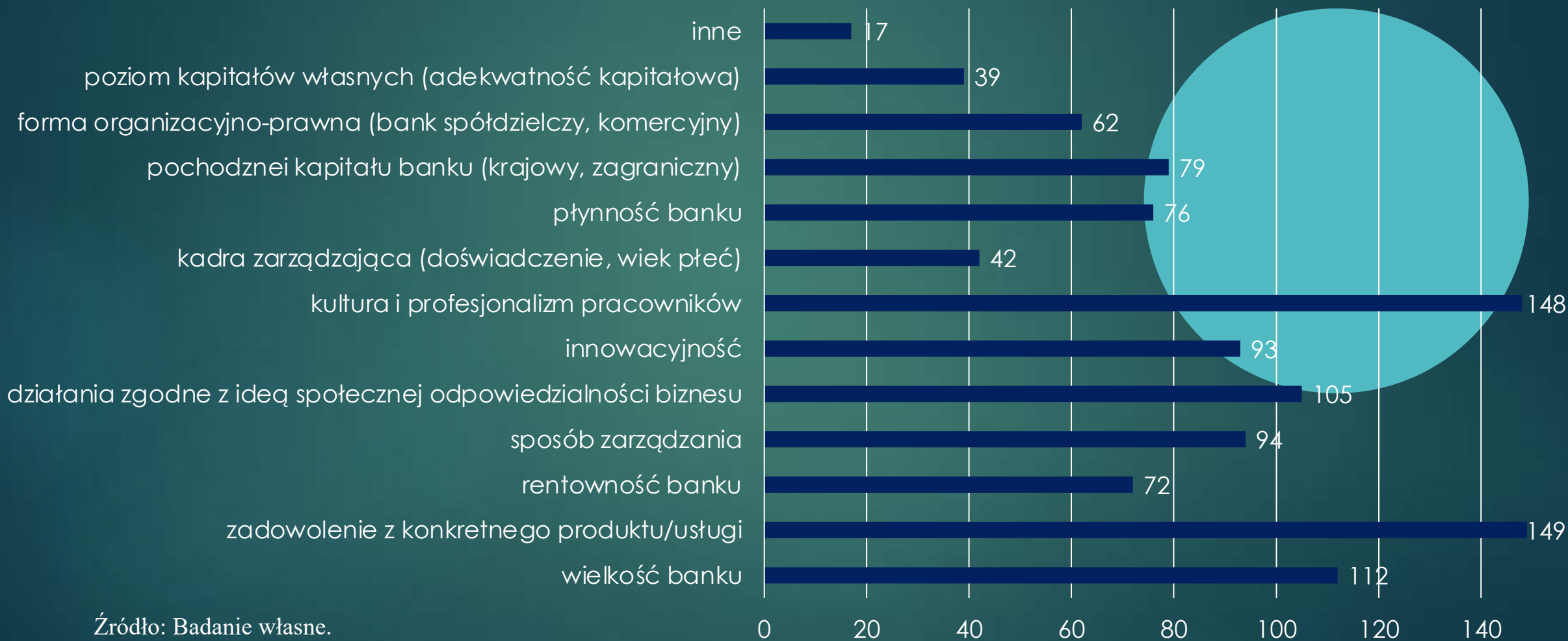
- 
- 
- ▶ ***Główna hipoteza badawcza:*** Efekty działalności Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów są istotnymi determinantami poziomu ryzyka reputacyjnego banków w Polsce.
 - ▶ ***Przyjęta definicja ryzyka reputacyjnego:*** jedna ze składowych ryzyka bankowego; jest to ryzyko poniesienia strat ekonomicznych związanych z negatywnym postrzeganiem banku przez klientów, ale również regulatorów, nadzorców i opinię publiczną.
 - ▶ Badanie 2 etapowe:
 1. Badanie ankietowe,
 2. Analiza ekonometryczna (badanie panelowe).

Opinia ankietowanych o działalności poszczególnych podmiotów tworzących system ochrony konsumenta usług bankowych w Polsce w skali 0 – 5, gdzie: 0 – brak opinii, 1 – bardzo negatywna, 5 – bardzo pozytywna



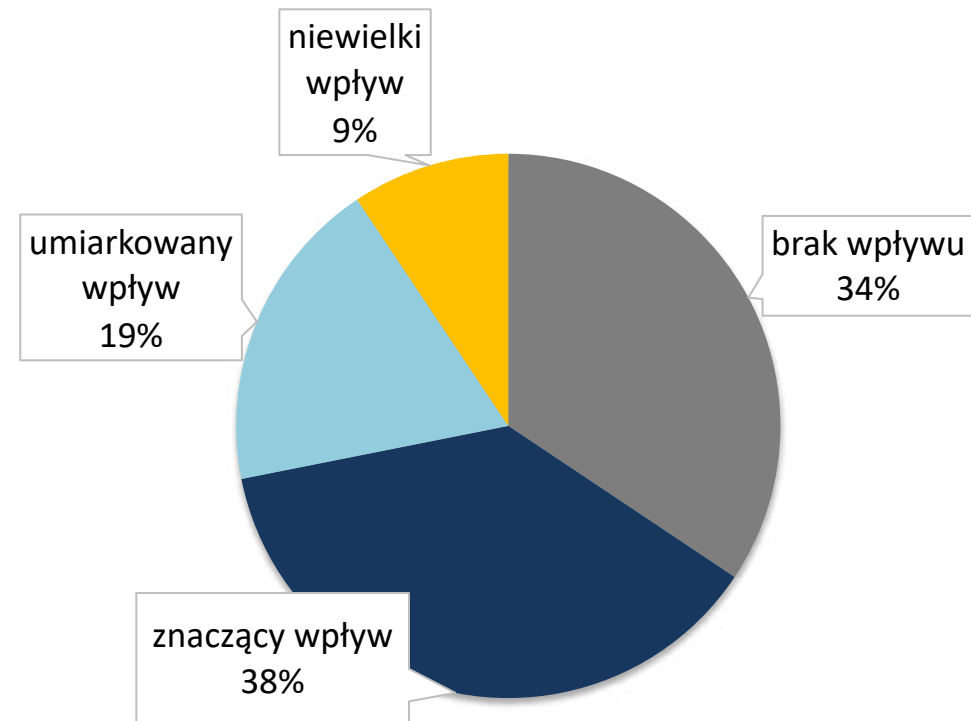
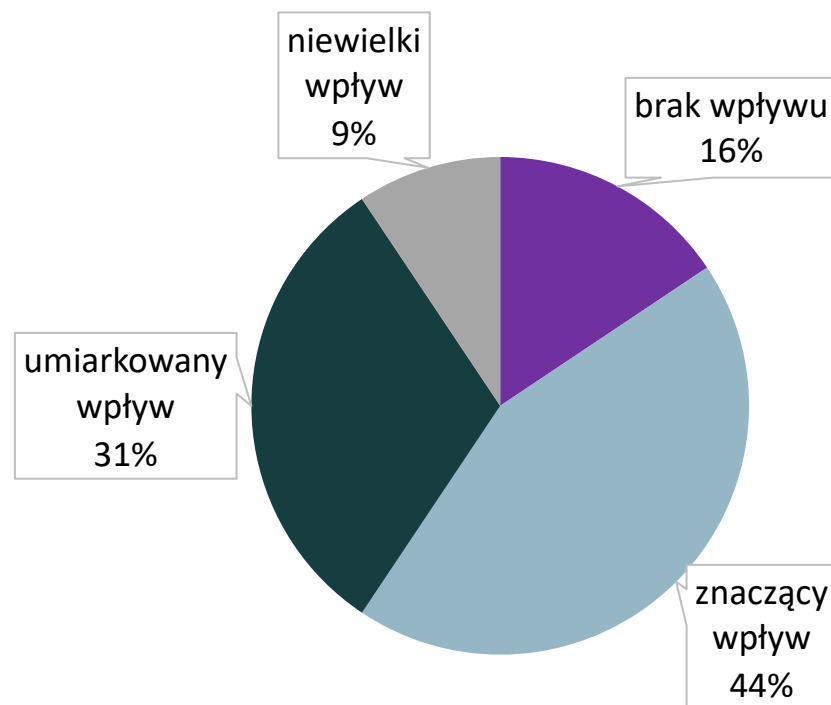
Źródło: Badanie własne.

Czynniki, które w ocenie ankietowanych wpływają na poziom reputacji banków



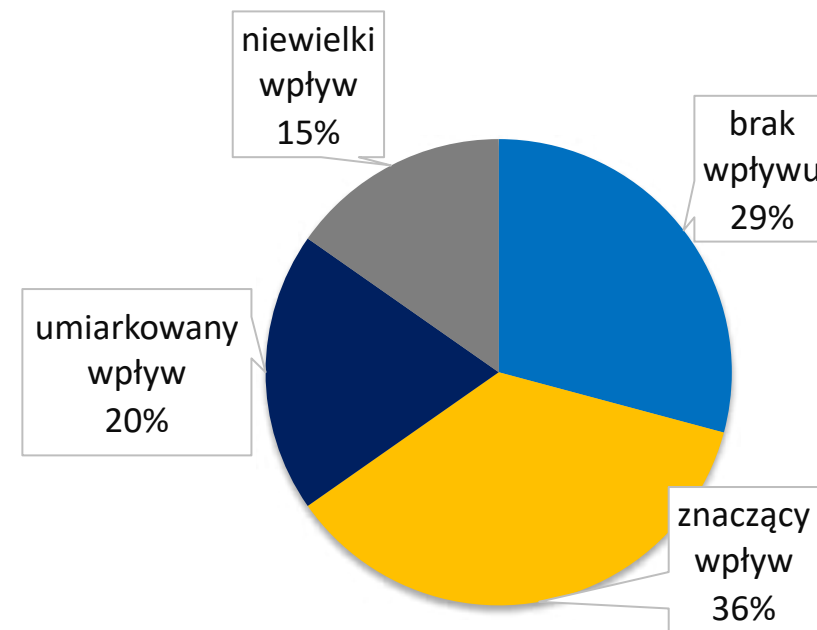
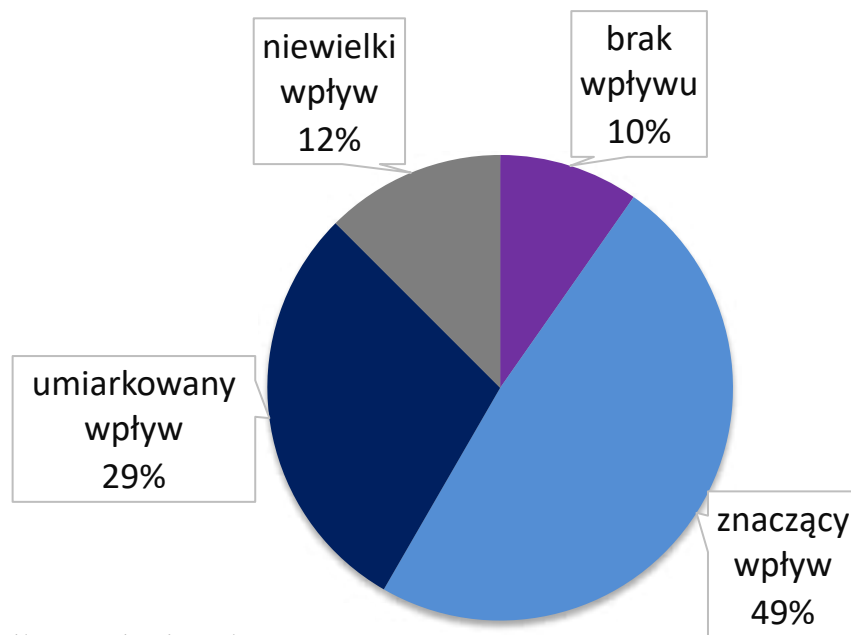
Źródło: Badanie własne.

Wpływ informacji zawartych w raportach Rzecznika Finansowego na ocenę reputacji banków (lewy wykres) i wybór banku przez ankietowanych korzystających z ich treści (prawy wykres)



Źródło: Badanie własne.

Wpływ informacji publikowanych przez UOKiK na ocenę reputacji banków (lewy wykres) i wybór banku przez ankietowanych korzystających z ich treści (prawy wykres)



Źródło: Badanie własne.

► Zapis ogólny modelu:

$$\begin{aligned} \text{RRI1/ RRI2/OR_BA} = & a_0 + a_1 \times S \\ & + a_2 \times W_Ak + a_3 \times ROE + a_4 \times AK \\ & + a_5 \times PB + a_6 \times NPL + a_7 \times U_RP \\ & + a_8 \times Sk_R + a_9 \times LS_A + \\ & a_{10} \times KS_A + a_{11} \times LDU_A + \\ & a_{12} \times WDU_A + v_{it} \end{aligned}$$

Zmienna	Opis zmiennej	Źródło danych
Zmienne objaśniane		
RRI1	Indeks ryzyka reputacyjnego oparty na dynamice zmian depozytów	Obliczenia własne na podstawie Bank Focus
RRI2	Indeks ryzyka reputacyjnego oparty o 3 miary ryzyka zaproponowane przez E. Miklaszewską i K. Kila*	Obliczenia własne na podstawie Bank Focus i stron internetowych banków
OR_BA	Ocena reputacji banku, własne badanie ankietowe	Badanie własne

Źródło: Badanie własne.

*E. Miklaszewska, K. Kil, *Reputational Risk in Banking: Important to Whom?*, [w:] *The Business of Banking Models, Risk and Regulation*, G. Chesini, E. Giaretta, A. Paltrinieri (red.), Palgrave Macmillan, 2017

Zapis ogólny modelu:

$$\text{RRI1/ RRI2/OR_BA} = a_0 + a_1 \times S + a_2 \times W_Ak + a_3 \times \text{ROE} + a_4 \times \text{AK} + a_5 \times \text{PB} + a_6 \times \text{NPL} + a_7 \times \text{U_RP} + a_8 \times \text{Sk_R} + a_9 \times \text{LS_A} + a_{10} \times \text{KS_A} + a_{11} \times \text{LDU_A} + a_{12} \times \text{WDU_A} + v_{it}$$

Zmienne eksperymentalne związane z działalnością Rzecznika Finansowego i UOKiK		
U_RP	Udział reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w liczbie całości reklamacji rozpatrzonych w danym roku	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego
Sk_R	Zmienna skali reklamacji, stosunek liczby nowych zarejestrowanych reklamacji w danym roku do aktywów banku	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego
LS_A	Relacja liczby wystąpień do sądów w sprawach dotyczących złożonych reklamacji do wielkości aktywów banku	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego
KS_A	Relacja kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów do wielkości aktywów	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego
LDU_A	Relacja liczby decyzji Prezesa UOKiK do wielkości aktywów	Obliczenia własne na bazie decyzji publikowanych na stronie UOKiK oraz Bank Focus
WDU_A	Stosunek wartości zasądzonej przez Prezesa UOKiK kary do wielkości aktywów	Obliczenia własne na bazie decyzji publikowanych na stronie UOKiK oraz Bank Focus

Źródło: Badanie własne.

Zapis ogólny modelu:

$$RRI1/ RRI2/OR_BA = a_0 + a_1 \times S + a_2 \times W_Ak + a_3 \times ROE + a_4 \times AK + a_5 \times PB + a_6 \times NPL + a_7 \times U_RP + a_8 \times Sk_R + a_9 \times LS_A + a_{10} \times KS_A + a_{11} \times LDU_A + a_{12} \times WDU_A + v_{it}$$

Zmienne eksperymentalne związane z działalnością Rzecznika Finansowego i UOKiK			Istotne dla modelu
U_RP	Udział reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w liczbie całości reklamacji rozpatrzonych w danym roku	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego	1 czyli RRI1, 2 czyli RRI2,
Sk_R	Zmienna skali reklamacji, stosunek liczby nowych zarejestrowanych reklamacji w danym roku do aktywów banku	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego	1 czyli RRI1, 3 czyli OR_BA,
LS_A	Relacja liczby wystąpień do sądów w sprawach dotyczących złożonych reklamacji do wielkości aktywów banku	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego	3 czyli OR_BA,
KS_A	Relacja kwot zasądzonych prawomocnymi orzeczeniami sądów do wielkości aktywów	Obliczenia własne na bazie publikacji Rzecznika Finansowego	-
LDU_A	Relacja liczby decyzji Prezesa UOKiK do wielkości aktywów	Obliczenia własne na bazie decyzji publikowanych na stronie UOKiK oraz Bank Focus	1 czyli RRI1,
WDU_A	Stosunek wartości zasądzonej przez Prezesa UOKiK kary do wielkości aktywów	Obliczenia własne na bazie decyzji publikowanych na stronie UOKiK oraz Bank Focus	1 czyli RRI1, 3 czyli OR_BA,

Wnioski:

▶ **Potwierdzenie głównej hipotezy badawczej:**

efekty działalności Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów są istotnymi determinantami poziomu ryzyka reputacyjnego banków w Polsce.

▶ **Dodatkowo:**

-Efekty działalności Rzecznika Finansowego (w postaci raportów dotyczących poziomu reklamacyjności i sporów sądowych) oraz Prezesa UOKiK (decyzje względem i nałożone kary) stanowią w ocenie konsumentów ważną determinantę ryzyka reputacyjnego banków.

-Potwierdzenie istnienia statystycznie istotnego wpływu sprawozdawczych efektów działalności Rzecznika Finansowego na poziom ryzyka reputacyjnego mierzonego indeksem ryzyka reputacyjnego i ankietową miarą ryzyka w zakresie informacji odnoszących się do **poziomu reklamacyjności**, w przypadku części dotyczącej wystąpień sądowych zgodne jedynie dla modelu z miarą ankietową.

-Istnienia istotnego statystycznie wpływu efektów kontrolno- represyjnej działalności Prezesa UOKiK na poziom ryzyka reputacyjnego mierzonego indeksem ryzyka reputacyjnego i ankietową miarą ryzyka została częściowo potwierdzona (w przypadku indeksu opartego o trzy miary ryzyka zmienna nie osiągnęła zakładanego poziomu istotności).