

Elwira Leśna-Wierszołowicz

PROBLEMY AKWIZYCJI NA RYNKU OTWARTYCH FUNDUSZY EMERYTALNYCH

CANVASSING PROBLEMS ON THE OPEN PENSION FUNDS MARKET

Katedra Ekonomii Menedżerskiej i Inżynierskiej, Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie
ul. Klemensa Janickiego 31, 71-270 Szczecin, e-mail: Elwira.Lesna@zut.edu.pl

Summary. The article defines the canvassing activity, describes the role of canvassers in the pension system and characterizes all anomalies in the canvassing process. Supplement of the article is the combination of complaints received by the Insurance Ombudsman in the field of pension protection including canvassing activity between the years 2002 and 2010. Moreover, the canvassing activity of the open pension funds was assessed and the proposals of changes in this range were presented.

Słowa kluczowe: akwizycja, nieprawidłowości w procesie akwizycyjnym, otwarte fundusze emerytalne.

Key words: anomalies in the canvassing process, canvassing, open pension funds.

WSTĘP

Obowiązujące zasady prowadzenia akwizycji na rzecz otwartych funduszy emerytalnych coraz częściej przyczyniają się do rosnącego niezadowolenia z reformy systemu emerytalnego. Akwizytorom bardzo często zarzuca się, że kierując się chęcią otrzymania prowizji od powszechnych towarzystw emerytalnych, nakłaniają członków OFE do zmiany funduszu nawet wtedy, gdy zmiana taka jest dla nich niekorzystna.

ROLA AKWIZYTORÓW W SYSTEMIE

Działalność akwizycyjna otwartych funduszy emerytalnych jest prowadzona na podstawie przepisów rozdziału ósmego Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, zwanej dalej Ustawą (DzU z dnia 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934, art. 94 ust. 1). Zgodnie z art. 92, ust. 3 tej Ustawy działalnością akwizycyjną jest wszelka działalność zarobkowa mająca na celu skłonienie kogokolwiek, aby przystąpił do otwartego funduszu lub pozostawał członkiem tego funduszu, a także pośredniczenie w zawieraniu takich umów. Działalność akwizycyjna obejmuje również zawieranie w imieniu otwartego funduszu umów, na których podstawie następuje uzyskanie członkostwa w tym funduszu, oraz pośredniczenie przy zawieraniu takich umów.

Czynności akwizycyjne, zgodnie z art. 93, ust. 3 omawianej Ustawy, mogą wykonywać wyłącznie osoby fizyczne wpisane do rejestru osób uprawnionych do wykonywania czynności akwizycyjnych na rzecz otwartych funduszy, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Do rejestru może być wpisana osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czyn-

ności prawnych, daje rękojmię należytego wykonywania czynności akwizycyjnych, ma co najmniej średnie wykształcenie oraz nie została skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, życiu i zdrowiu, wymiarowi sprawiedliwości, ochronie informacji, obrotowi gospodarczemu, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, przestępstwa skarbowe lub przestępstwa wskazane w art. 94, ust. 1 Ustawy o OFE (Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, DzU z dnia 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934). Działalność akwizycyjna na rzecz otwartego funduszu emerytalnego może być prowadzona bezpośrednio przez ten fundusz lub za pośrednictwem takich podmiotów, jak: banki krajowe w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku – Prawo bankowe (DzU z 2002 r., nr 72, poz. 665, z późn. zm.), zakłady ubezpieczeń, firmy inwestycyjne w rozumieniu Ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (DzU z 2005 r., nr 183, poz. 1538), agenci ubezpieczeniowi, podmioty prowadzące działalność brokerską w rozumieniu przepisów o działalności ubezpieczeniowej oraz Poczta Polska Spółka Akcyjna (Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (DzU z dnia 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934, art. 93, ust. 1).

NIEPRAWIDŁOWOŚCI W PROCESIE AKWIZYCYJNYM

Zgodnie z art. 94 ust. 1 Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (DzU z dnia 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934) akwizytor OFE ma dawać rękojmię należytego wykonywania czynności akwizycyjnych. Oznacza to, iż powinien dostarczać uczestnikom systemu emerytalnego rzetelnych informacji nie tylko o funduszu emerytalnym, który reprezentuje, ale także o wszelkich skutkach prawnych zawarcia umowy o członkostwo z OFE. Według założeń twórców reformy systemu emerytalnego akwizytor miał pełnić także funkcję edukacyjną, ponieważ jest to często pierwsza osoba, od której osoba rozpoczynająca pracę uzyskuje wiedzę o drugim filarze systemu emerytalnego. Niestety, w praktyce akwizytorzy, chcąc pozyskać jak największą liczbę klientów, dopuszczają się wielu nieprawidłowych i nieetycznych działań. Wspomniane nieprawidłowości dotyczą zarówno akwizycji na rynku pierwotnym (czyli w trakcie pozyskiwania klientów spośród osób rozpoczynających pierwszą pracę), jak i na rynku wtórnym (w przypadku zmiany jednego funduszu na inny). Konkurencja między otwartymi funduszami emerytalnymi powinna opierać się przede wszystkim na osiągniętych wynikach inwestycyjnych. Tymczasem sprowadza się, niestety, do tego, kto ma większą i bardziej agresywnie działającą sieć akwizytorów. Obowiązujące zasady prowadzenia akwizycji na rzecz otwartych funduszy emerytalnych coraz częściej przyczyniają się do rosnącego niezadowolenia z reformy systemu emerytalnego i dezorientacji klientów, uniemożliwiając im przede wszystkim korzystanie z prawa podejmowania świadomych decyzji związanych z ich uczestnictwem w systemie emerytalnym (Horsecka 2008).

Do Biura Rzecznika Ubezpieczonych napływają liczne skargi od uczestników systemu emerytalnego na działalność akwizycyjną. Według Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego nie-

prawidłowości w procesie akwizycji do otwartych funduszy emerytalnych można podzielić na siedem podstawowych grup, do których można zaliczyć (Nieprawidłowości w akwizycji... 2010):

- niestaranność przy zawieraniu umowy o członkostwo,
- oferowanie korzyści materialnych za przystąpienie do funduszu lub jego zmianę,
- fałszowanie umów,
- oszustwa, wyłudzenia i poświadczenia nieprawdy,
- utrudnianie transferów,
- wykorzystywanie uprzywilejowanych informacji,
- inne nieprawidłowości.

Niestaranność przy zawieraniu umowy o członkostwo. Akwizytor powinien dopilnować, aby umowa o członkostwo została sporządzona poprawnie, ponieważ jeżeli będzie niewłaściwie czy niedokładnie wypełniona, zostanie odrzucona przez ZUS. W konsekwencji ubezpieczony nie zostanie członkiem funduszu, a akwizytor nie otrzyma prowizji za pozyskanie członka. Należy podkreślić, że jeżeli umowa została sporządzona nieprawidłowo, otwarty fundusz emerytalny powinien przeprowadzić jej weryfikację. Do tej grupy nieprawidłowości zaliczamy także sytuacje, w których akwizytor nie poinformował ubezpieczonego o zasadach uczestnictwa w drugim filarze systemu emerytalnego, o jego prawach oraz nie dokonał właściwej charakterystyki funduszu emerytalnego, który reprezentuje.

Oferowanie korzyści materialnych za przystąpienie do funduszu lub jego zmianę. W ramach działalności akwizycyjnej prowadzonej przez otwarte fundusze nie jest dozwolone oferowanie dodatkowych korzyści materialnych z tytułu członkostwa w otwartym funduszu, jeżeli celem takiego działania miałoby być skłonienie kogokolwiek, aby przystąpił do funduszu lub pozostawał jego członkiem (Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, DzU z dnia 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934, art. 92, ust. 1). Niestety, w rzeczywistości bardzo często dochodzi do stosowania tego typu praktyk przez akwizytorów, którzy dążąc do zdobycia jak największej liczby klientów, świadomie ignorują zasady prawa i etyki.

Fałszowanie umów. Fałszowanie umów można zaliczyć do tej grupy nieprawidłowości, które w rażący sposób łamią prawo. Nieuczciwe praktyki akwizytorów polegają głównie na wyłudzeniu czy podrobieniu podpisu na deklaracji przystąpienia do funduszu, rzadziej na sfalszowaniu całej umowy. Sfalszowanie umowy wymaga bowiem dostępu do szczegółowych danych osobowych ubezpieczonego. Niezwykle trudno sfalszować umowę osoby, która po raz pierwszy przystępuje do otwartego funduszu emerytalnego, natomiast dużo łatwiej zrobić to w przypadku umowy o transfer do innego funduszu, jeżeli dysponuje się kopią wcześniejszej umowy – można wówczas przepisać dane osobowe uczestnika systemu emerytalnego i podrobić jego podpis.

Oszustwa, wyłudzenia i poświadczenia nieprawdy. Do tej grupy nieprawidłowości należy większość skarg zgłaszanych przez uczestników systemu emerytalnego. Nieuczciwi akwizytorzy bardzo często udzielają klientom nieprawdziwych informacji o wynikach inwestycyjnych poszczególnych funduszy emerytalnych. Zdarza się również, że przedstawiają osiągnięte przez porównywane fundusze wyniki z różnych okresów (na przykład są porów-

nywane wyniki finansowe za okres trzymiesięczny z trzyletnim). Zestawienia takie nie mają żadnej wartości porównawczej i celowo wprowadzają klienta w błąd. Ponadto akwizytorzy, w celu zachęcenia ubezpieczonego do transferu, informują ubezpieczonego o grożącym bankructwie funduszu, którego jest członkiem (Denisiuk 2010). Częstym rodzajem oszustwa, zgłaszanym wielokrotnie w skargach na działalność akwizytorów w ostatnich latach, jest także wyłudzenie podpisów na umowie o członkostwo w OFE. Akwizytor może usiłować wyłudzić dane osobowe czy podpis ubezpieczonego, twierdząc, że są potrzebne do weryfikacji składek przesyłanych z ZUS.

Utrudnianie transferów. Każdy członek OFE ma prawo do zmiany funduszu emerytalnego. Ponieważ głównym źródłem przychodów powszechnych towarzystw emerytalnych jest opłata pobierana za zarządzanie środkami członków, funduszom emerytalnym zależy na posiadaniu jak największej liczby klientów. Dlatego też fundusz, z którego członek odchodzi do innego podmiotu, ma prawo skontaktować się z tą osobą, aby przekonać ją do rezygnacji ze zmiany funduszu przez podpisanie odpowiedniego oświadczenia. W tym celu fundusz wysyła do członka OFE akwizytora zawiadamiającego o chęci przystąpienia do innego funduszu. Zadaniem akwizytora jest nakłonienie takiej osoby do pozostania w dotychczasowym funduszu emerytalnym. Chociaż takie działanie jest zgodne z prawem, nie wszyscy ubezpieczeni mają tego świadomość i składają skargę do Biura Rzecznika Ubezpieczonych na akwizytora, który namawiał ich do pozostania w funduszu. Nieprawidłowości występują natomiast wtedy, gdy działaniom akwizytorów towarzyszy zastraszanie ubezpieczonych czy nękanie członka OFE polegające na natarczywym kontakcie telefonicznym czy nachodzeniu w miejscu pracy.

Wykorzystywanie uprzywilejowanych informacji. Do tego typu nadużyć dochodzi głównie na rynku pierwotnym, czyli w odniesieniu do osób rozpoczynających pracę zawodową. Niejednokrotnie osoby pracujące w kadrach nielegalnie przekazują znajomym akwizytorom informacje o nowo przyjętych pracownikach w swojej firmie.

Inne nieprawidłowości. Do tego typu nieprawidłowości można zaliczyć głównie świadczenie usług akwizycyjnych na rzecz więcej niż jednego otwartego funduszu emerytalnego albo świadczenie takich usług przez osoby niemające do tego uprawnień.

SKARGI WPŁYWAJĄCE DO RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA EMERYTALNEGO

W ramach realizacji przepisów Ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 roku o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych (DzU z dnia 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934) Komisja Nadzoru Finansowego prowadzi różnorodne działania mające na celu ochronę interesów członków otwartych funduszy emerytalnych oraz uczestników pracowniczych programów emerytalnych. Uczestnicy programu emerytalnego mają zagwarantowane przez Ustawę prawo składania skarg do Urzędu Komisji lub Rzecznika Ubezpieczonych, jeżeli uważają, że działalność OFE jest niezgodna z postanowieniami prawa lub postanowieniami statutu funduszu (Biuletyn... 2000).

Przedmiot skarg wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych z zakresu zabezpieczenia emerytalnego, w tym na działalność akwizycyjną, w latach 2002–2010 przedstawia tab. 1.

Tabela 1. Przedmiot skarg wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych z zakresu zabezpieczenia emerytalnego w latach 2002–2010

Lp.	Przedmiot skarg	Liczba skarg wpływających do Rzecznika Ubezpieczonych																	
		2002		2003		2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
		ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%	ogółem	%
1	Nieprzekazywanie składek do OFE	8	23,53	75	30,61	69	36,32	75	37,50	68	33,01	30	19,48	11	7,80	9	0,76	6	5,13
2	Anulowanie umowy ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury	6	17,65	140	57,14	34	17,89	24	12,00	25	12,14	6	3,90	6	4,26	11	0,93	–	–
3	Zmiana funduszu i dokonanie wypłaty transferowej	6	17,65	1	0,41	–	–	2	1,00	4	1,94	11	7,14	29	20,57	1045	88,04	14	11,97
4	Nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków przez PTE	4	11,76	6	2,45	6	3,16	1	0,50	4	1,94	2	1,30	–	–	8	0,67	1	0,85
5	Interpretacja przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE	2	5,88	7	2,86	4	2,11	2	1,00	2	0,97	5	3,25	3	2,13	1	0,08	2	1,71
6	Sfalszowanie umowy	1	2,94	9	3,67	5	2,63	–	–	3	1,46	2	1,30	4	2,84	1	0,08	3	2,56
7	Umowa zawarta w wyniku wprowadzenia w błąd	–	–	–	–	3	1,58	–	–	–	–	1	0,65	–	–	1	0,08	3	2,56
8	Nieprawidłowości w wypłacie – śmierć członka OFE	–	–	–	–	2	1,05	2	1,00	6	2,91	5	3,25	10	7,09	7	0,59	7	5,98
9	Zła właściwość/brak właściwości RU	–	–	–	–	56	29,47	89	44,50	84	40,78	91	59,09	67	47,52	92	7,75	64	54,70
10	Nieprawidłowości w czynnościach akwizycyjnych	–	–	–	–	–	–	–	–	3	1,46	1	0,65	5	3,55	3	0,25	4	3,42
11	Brak informacji o stanie rachunku	–	–	–	–	–	–	–	–	1	0,49	–	–	1	0,71	1	0,08	2	1,71
12	Odmowa wypłaty emerytury kapitałowej	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	0,08	–	–
13	Podział środków po rozwodzie	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	0,08	–	–
14	Zmiana wysokości opłat od składki przekazanej przez ZUS	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1	0,08	1	0,85
15	Bezpodstawne wycofanie składek	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	3	2,56
16	Inne	7	20,59	7	2,86	11	5,79	5	2,50	6	2,91	–	–	5	3,55	5	0,42	7	5,98
17	Razem	34	100	245	100	190	100	200	100	206	100	154	100	141	100	1187	100	117	100

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań Rzecznika Ubezpieczonych za lata 2002–2010.

W 2002 roku największą część pisemnych wystąpień z zakresu systemu ubezpieczeń społecznych skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych zajmowały skargi na nieterminowe przekazywanie składek przez ZUS na rachunki członków otwartych funduszy emerytalnych (23,53% ogółu skarg z 2002 roku). Opóźnienia w przekazywaniu składek przez ZUS były zazwyczaj spowodowane błędami w przesyłanych do ZUS dokumentach ubezpieczeniowych wypełnianych przez płatników, niesprawnym systemem informatycznym ZUS lub utworzeniem wielu kont dla jednego ubezpieczonego. Duża liczba pisemnych wystąpień z zakresu systemu ubezpieczeń społecznych odnosiła się do możliwości anulowania deklaracji przystąpienia do otwartego funduszu emerytalnego ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury (17,65%). Trzecią grupą skarg były zarzuty pod adresem powszechnych towarzystw emerytalnych dotyczące nieprawidłowości przy zmianie OFE i dokonaniu wypłaty transferowej (17,65%). Kolejną grupę skarg stanowiły nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków OFE (11,76%), które wynikały głównie z przekazania przez fundusze emerytalne do ZUS błędnych danych osobowych swoich członków. Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (5,88%) oraz sfalszowania deklaracji przystąpienia do otwartych funduszy emerytalnych (2,94%). Fundusz emerytalny po ustaleniu, że umowa została sfalszowana, powinien podjąć wszelkie działania zmierzające do usunięcia skutków sfalszowania umowy, czyli usunąć dane ubezpieczonego ze swojego rejestru, zlikwidować rachunek oraz zawiadomić ZUS, iż zgłoszona osoba w rzeczywistości nie jest członkiem danego funduszu (Biuletyn... 1999).

W 2003 roku największa część pisemnych wystąpień z zakresu systemu ubezpieczeń społecznych skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych odnosiła się do możliwości anulowania umowy o członkostwo w otwartym funduszu emerytalnym ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury (57,14% ogółu skarg z 2003 roku). Drugą grupę ze względu na liczebność zajmowały skargi na nieterminowe przekazywanie składek przez ZUS na rachunki członków otwartych funduszy emerytalnych (30,61%). Kolejną grupą skarg były zarzuty stawiane powszechnym towarzystwom emerytalnym dotyczące sfalszowania umów o członkostwo w OFE (3,67%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (2,86%), nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków przez PTE (2,45%) oraz nieprawidłowości przy zmianie funduszu i dokonaniu wypłaty transferowej (0,41%).

W 2004 roku największa część skarg z zakresu zabezpieczenia emerytalnego skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych dotyczyła nieterminowego przekazywania składek przez ZUS na rachunki członków OFE (36,32% ogółu skarg z 2004 roku). Znaczna część wystąpień nie dotyczyła kompetencji Rzecznika Ubezpieczonych, lecz innych instytucji i urzędów, na przykład Narodowego Funduszu Zdrowia. Sprawy te były kierowane do właściwych adresatów, z powiadomieniem autorów wystąpień o przekazaniu ich spraw zgodnie z właściwością (29,47%). Kolejną grupę skarg stanowiły nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków przez PTE (3,16%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły sfalszowania deklaracji przystąpienia do otwartego funduszu emerytalnego (2,63%), interpretacji przepisów

prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (2,11%), umów zawartych w wyniku wprowadzenia w błąd (1,58%) oraz nieprawidłowości przy dokonywaniu wypłaty w związku ze śmiercią członka OFE (1,05%).

W roku 2005 najliczniejsza grupa skarg, jakie wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych, odnosiła się wprawdzie do funkcjonowania ZUS, ale nie dotyczyła działalności tej instytucji związanej z funkcjonowaniem II i III filara emerytalnego (Rzecznik Ubezpieczonych nie mógł podjąć interwencji i wskazywał skarżącemu instytucję właściwą w danej sprawie – 44,50%). Znaczna część pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego skierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych dotyczyła nieterminowego przekazywania składek przez ZUS na rachunki członków OFE (37,50%). Na kolejnym miejscu pod względem liczebności skarg znalazły się wystąpienia poruszające problem anulowania umowy członkostwa w otwartym funduszu emerytalnym ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury (12,00%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (1,00%) oraz nieprawidłowości przy zmianie otwartego funduszu emerytalnego, dokonaniu wypłaty transferowej (1,00%) i dokonywaniu wypłaty w związku ze śmiercią członka OFE (1,00%), a także nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków przez PTE (0,50%).

W 2006 roku, podobnie jak w roku ubiegłym, największa część pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych, odnosiła się do funkcjonowania ZUS, ale nie dotyczyła działalności tej instytucji związanej z funkcjonowaniem II i III filara emerytalnego (40,78%). Kolejną pozycję zajmowały skargi na nieterminowe przekazywanie składek przez ZUS na rachunki członków funduszy emerytalnych (33,01%). Duża liczba wystąpień z zakresu systemu ubezpieczeń społecznych odnosiła się do możliwości anulowania deklaracji przystąpienia do OFE ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury (12,14%) oraz nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków przez PTE (1,94%). Czwartą grupą skarg były wystąpienia dotyczące nieprawidłowości przy dokonaniu wypłaty w związku ze śmiercią członka OFE (2,91%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi sfałszowania deklaracji przystąpienia do otwartych funduszy emerytalnych (1,46%), interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (0,97%) oraz różnego rodzaju nieprawidłowości przy zmianie otwartego funduszu emerytalnego, dokonaniu wypłaty transferowej (1,94%), w prowadzeniu rejestru członków przez PTE (1,94%), a także przy prowadzeniu czynności akwizycyjnych na rzecz OFE (1,46%).

W 2007 roku, podobnie jak w roku 2005 i 2006, najliczniejsza grupa skarg, jakie wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych, odnosiła się do funkcjonowania ZUS, ale nie dotyczyła działalności tej instytucji związanej z funkcjonowaniem II i III filara emerytalnego (59,1%). Drugą grupę ze względu na liczebność tworzyły skargi na nieterminowe przekazywanie składek przez ZUS na rachunki członków otwartych funduszy emerytalnych (19,5%). Trzecią grupą skarg były zarzuty pod adresem powszechnych towarzystw emerytalnych dotyczące nieprawidłowości przy zmianie OFE i dokonywaniu wypłaty transferowej (7,1%). Na kolejnym miejscu pod względem liczebności skarg znalazły się wystąpienia poruszające problem anulowania umowy członkostwa w OFE ze względu na nabycie prawa do wcze-

śniejszej emerytury (3,9%). Kolejną grupę skarg stanowiły nieprawidłowości przy dokonywaniu wypłaty środków w związku ze śmiercią członka OFE (3,2%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (3,2%), sfałszowania deklaracji przystąpienia do OFE (1,3%), a także nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków przez PTE (1,3%) oraz przy prowadzeniu czynności akwizycyjnych na rzecz OFE (0,6%). Niewielka część skarg dotyczyła umów zawartych w wyniku wprowadzenia w błąd (0,6%).

W 2008 roku, podobnie jak w latach 2005–2007, największa część pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych, odnosiła się do funkcjonowania ZUS, ale nie dotyczyła działalności tej instytucji związanej z funkcjonowaniem II i III filara emerytalnego (47,5%). Drugą grupą skarg były zarzuty pod adresem powszechnych towarzystw emerytalnych dotyczące nieprawidłowości przy zmianie OFE i dokonaniu wypłaty transferowej (20,6%). Trzecią grupę ze względu na liczebność tworzyły skargi na nieterminowe przekazywanie składek przez ZUS na rachunki członków otwartych funduszy emerytalnych (7,8%). Kolejną grupę skarg stanowiły nieprawidłowości przy dokonywaniu wypłaty środków w związku ze śmiercią członka OFE (7,1%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi anulowania umowy o członkostwo w otwartym funduszu emerytalnym ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury (4,3%), nieprawidłowości w czynnościach akwizycyjnych na rzecz OFE (3,5%) oraz sfałszowania umowy o członkostwo w funduszu (2,8%). Niewielka część skarg dotyczyła interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (2,1%) oraz braku informacji o stanie rachunku (0,7%).

W 2009 roku do biura Rzecznika Ubezpieczonych wpłynęło aż 1187 skarg, przy czym największa część pisemnych wystąpień z zakresu zabezpieczenia emerytalnego dotyczyła zmiany funduszu i dokonania wypłaty transferowej (88,0%). Kolejna grupa skarg odnosiła się do funkcjonowania ZUS, ale nie dotyczyła działalności tej instytucji związanej z funkcjonowaniem II i III filara emerytalnego (7,7%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi anulowania umowy członkostwa w OFE ze względu na nabycie prawa do wcześniejszej emerytury (0,9%), nieterminowego przekazywania składek przez ZUS na rachunki członków otwartych funduszy emerytalnych (0,8%) oraz nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków OFE (0,7%), w wypłacie środków w związku ze śmiercią członka OFE (0,6%) i przy prowadzeniu czynności akwizycyjnych na rzecz OFE (0,3%). Pojedyncze skargi dotyczyły natomiast: braku informacji o stanie rachunku, odmowy wypłaty emerytury kapitałowej, podziału środków po rozwodzie, umowy zawartej w wyniku wprowadzenia w błąd, sfałszowania umowy o członkostwo w OFE, zmiany wysokości opłat od składki przekazanej przez ZUS oraz interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (po 1 skardze – 0,1%).

W 2010 roku najliczniejsza grupa skarg, które wpłynęły do Rzecznika Ubezpieczonych, odnosiła się do funkcjonowania ZUS, ale nie dotyczyła działalności tej instytucji związanej z funkcjonowaniem II i III filara emerytalnego (54,7%). Drugą grupą skarg były zarzuty pod adresem PTE dotyczące nieprawidłowości przy zmianie OFE i dokonaniu wypłaty transferowej (12,0%). Trzecią grupą skarg były wystąpienia dotyczące nieprawidłowości przy dokonaniu wypłaty środków w związku ze śmiercią członka OFE (6,0%). Pozostałe wystąpienia dotyczyły między innymi nieterminowego przekazywania składek przez ZUS na rachunki

członków OFE (5,1%), nieprawidłowości w czynnościach akwizycyjnych (3,4%), bezpodstawnego wycofania składek (2,6%), sfałszowania umowy o członkostwo w funduszu (2,6%), umowy zawartej w wyniku wprowadzenia w błąd (2,6%), braku informacji o stanie rachunku (1,7%), interpretacji przepisów prawnych z zakresu funkcjonowania OFE (1,7%), nieprawidłowości w prowadzeniu rejestru członków OFE (0,9%) oraz zmiany wysokości opłat od składki przekazanej przez ZUS (0,9%).

PROPOZYCJE ZMIAN

Przyszli emeryci zwykle nie znają zasad funkcjonowania systemu emerytalnego. W przeważającej części osoby te nie mają również dostępu do Internetu czy fachowej literatury dotyczącej funkcjonowania rynku finansowego. W praktyce to właśnie akwizytorzy przybliżają im te zagadnienia. Dlatego też wprowadzenie od stycznia 2012 roku całkowitego zakazu akwizycji niewątpliwie utrudni obywatelom dostęp do informacji, a także uniemożliwi racjonalne podjęcie decyzji o wyborze lub zmianie funduszu. Poza tym ograniczenie roli akwizytorów nie wpłynie na zmniejszenie wydatków ponoszonych przez PTE. Nastąpi wprawdzie redukcja kosztów akwizycji, ale jednocześnie wzrosną wydatki na inne formy wspomagające wybór funduszu, na przykład na reklamę. Należy mieć świadomość tego, że ani reklama, ani żadne inne działania promocyjne nie dostarczą uczestnikom systemu emerytalnego wystarczających informacji, jakie jest w stanie przekazać akwizytor. Większość akwizytorów świadczy fachowe doradztwo, a ewentualne nadużycia w tym zakresie można eliminować przez wprowadzenie kodeksu dobrych praktyk szczegółowo określającego zasady wykonywania działalności akwizycyjnej oraz ścisły nadzór instytucji państwowych nad działalnością akwizytorów. Aby przeciwdziałać nieuczciwym praktykom w działalności akwizycyjnej, można także utworzyć, w ramach rejestrów prowadzonych przez PTE zbiory danych dotyczących tych akwizytorów, co do których istnieje podejrzenie, że dopuścili się nieetycznych i bezprawnych działań.

PODSUMOWANIE

Prowadzenie akwizycji w dotychczasowej formie będzie powodować wzrost niezadowolenia z reformy emerytalnej. Dlatego też obecny model akwizycji wymaga wprowadzenia radykalnych zmian, do których można przede wszystkim zaliczyć opracowanie kodeksu dobrych praktyk zawierającego zasady etyczne obowiązujące akwizytorów oraz ścisły nadzór instytucji państwowych nad ich działalnością.

Tylko w ten sposób można ograniczyć pojawiające się nieprawidłowości w działalności akwizycyjnej i podnieść jakość oferowanych usług. Wprowadzenie całkowitego zakazu akwizycji może natomiast okazać się niekorzystne dla obywateli przede wszystkim z powodu ich niskiej świadomości i wiedzy na temat funkcjonowania systemu emerytalnego.

PIŚMIENNICTWO

Biuletyn Miesięczny. 1999. Warszawa, Urząd Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi 1, 1–8.

- Biuletyn Miesięczny.** 2000. Warszawa, Urząd Nadzoru nad Funduszami Emerytalnymi 9 (14), 1–8.
- Denisiuk M.** 2010. Problemy akwizycji na rynku OFE. Warszawa, Pismo Rzecznika Ubezpieczonych 41, 23–25.
- Horsecka A.** 2008. Tykająca akwizycja. Gaz. Bank. 28 (1028), 30–32.
- Nieprawidłowości w akwizycji do otwartych funduszy emerytalnych.** 2010. Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, 12–20, http://www.knf.gov.pl/Images/Nieprawidlowosci%20w%20akwizycji%20do%20OFE_tcm75-22739.pdf, dostęp 2.06.2011 r.
- Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych za lata 2002–2010.**
- Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych.** DzU z 20 listopada 1997 r., nr 139, poz. 934.
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe.** DzU z 2002 r., nr 72, poz. 665, z późn. zm.
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowym.** DzU z 2005 r., nr 183, poz. 1538.