



# Nieprawidłowości w akwizycji do otwartych funduszy emerytalnych

## SPIS TREŚCI

<b>1.</b>	<b>WPROWADZENIE.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>AKWIZYCJA – TEORIA I PRAKTYKA.....</b>	<b>4</b>
2.1	ROLA AKWIZYTORÓW W SYSTEMIE .....	4
2.2	AKWIZYCJA NA RYNKU EMERYTALNYM W PRAKTYCE .....	6
<b>3.</b>	<b>NIEPRAWIDŁOWOŚCI W PROCESIE AKWIZYCYJNYM.....</b>	<b>11</b>
3.1	RODZAJE NIEPRAWIDŁOWOŚCI .....	11
3.2	SKARGI NA DZIAŁALNOŚĆ AKWIZYCYJNĄ .....	20
3.3	WYKREŚLENIA AKWIZYTORÓW Z REJESTRU .....	21
<b>4.</b>	<b>WNIOSKI I REKOMENDACJE .....</b>	<b>23</b>
4.1	PRZYCZYNY NADUŻYĆ W AKWIZYCJI DO OFE .....	23
4.2	REKOMENDACJE.....	24

# 1. Wprowadzenie

Niniejszy raport analizuje nieprawidłowości w procesie akwizycji do otwartych funduszy emerytalnych (OFE). Przyczynkiem do podjęcia tego tematu był wzrost skarg na działalność akwizycyjną oraz na utrudnienia związane z transferem, których źródeł najczęściej należy upatrywać w nieprawidłowym działaniu akwizytorów. Analiza zjawiska wskazuje, że chociaż od startu reformy emerytalnej minęło już jedenaście lat, wiele problemów związanych z procesem akwizycji do OFE pozostało, a nawet pojawiają się nowe. U podstaw tych nieprawidłowości wydają się leżeć czynniki fundamentalne, trudne do szybkiego wyeliminowania – niewielka ekonomiczna świadomość większości społeczeństwa czy niedoskonałość regulacji prawnych rynku OFE. Nadzór emerytalny pracuje na wielu płaszczyznach nad rozwiązaniem tych problemów.

Reforma emerytalna z 1999 roku stanowiła przełom w sposobie finansowania świadczeń emerytalnych, ale wiązała się również z koniecznością świadomego oszczędzania na przyszłą emeryturę. Wcześniej system emerytalny stanowił „czarną skrzynkę” funkcjonującą poza świadomością przeciętnej osoby zatrudnionej na umowę o pracę. Składki emerytalne nie były wyszczególniane jako element wynagrodzenia brutto, całością środków emerytalnych zarządzał państwowy Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Wysokość emerytury była dość luźno powiązana z wartością przekazanych składek, a bazowała na skomplikowanej i zmieniającej się formule opartej na zliczaniu czasu pracy i średniej płacy z wybranych lat.

Powierzenie części składki emerytalnej do zarządzania prywatnym podmiotom stanowiło nową jakość. Nawet dla młodej osoby, dopiero wchodzącej na rynek pracy, emerytura przestała być czymś abstrakcyjnym, zgromadzony w OFE kapitał emerytalny to namacalne środki, zapisane na rachunku, na bieżąco inwestowane i podlegające dziedziczeniu, jak inne aktywa finansowe. System emerytalny pozostaje obowiązkowy, ale wprowadzono element wyboru – to członek decyduje, który fundusz będzie zarządzał jego składkami emerytalnymi w II filarze.

Inwestowanie obowiązkowych składek emerytalnych przez prywatne podmioty ma sens tylko wtedy, jeśli założymy, że prywatne przedsiębiorstwa są w stanie zrobić to bardziej efektywnie niż instytucja państwowa. Założenie to ma szansę zostać spełnione tylko przy funkcjonowaniu przynajmniej kilku takich podmiotów na rynku – bo wówczas, lepiej lub gorzej, działają mechanizmy konkurencji, wymuszające lepszą jakość produktu – w tym przypadku jakość produktu to osiągnięta stopa zwrotu z inwestycji.

Możliwość wyboru funduszu emerytalnego to niezbędny element kształtowania konkurencji i efektywności na rynku OFE. Jeśli członkowie będą aktywnie poszukiwali funduszu o najlepszych wynikach inwestycyjnych, wtedy będą istniały na rynku silne bodźce do konkurowania wynikami. **Akwizycja jest tym elementem systemu, który ma umożliwić wybór OFE i tym samym zapewniać tak bardzo pożądaną efekt konkurencji.** Powinna ona pełnić ważną, ale tylko pomocniczą, techniczną rolę w zapewnieniu efektywnego funkcjonowania rynku OFE.

## **2. Akwizycja – teoria i praktyka**

### **2.1 Rola akwizytorów w systemie**

Działalność akwizycyjną szczegółowo regulują artykuły 92–94 ustawy *o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych*. Jako działalność akwizycyjną rozumie się działalność zarobkową, mającą na celu skłonienie kogoś, aby przystąpił do otwartego funduszu lub pozostawał członkiem tego funduszu. Działalność akwizycyjna obejmuje także zawieranie w imieniu otwartego funduszu umów, na których podstawie następuje uzyskanie członkostwa w tym funduszu, oraz pośredniczenie przy zawieraniu takich umów.

Bardzo istotnym zapisem regulującym działalność akwizycyjną jest zawarty w artykule 92 ustawy zakaz oferowania dodatkowych korzyści materialnych za przystąpienie do określonego otwartego funduszu lub pozostanie w nim.

Czynności akwizycyjne mogą wykonywać wyłącznie osoby fizyczne wpisane do rejestru osób uprawnionych do wykonywania czynności akwizycyjnych na rzecz otwartych funduszy, prowadzonego przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF). Od akwizytora wymagana jest niekaralność za określone kategorie przestępstw, minimum średnie wykształcenie, pełna zdolność do czynności prawnych oraz rękojmia należytego wykonywania czynności akwizycyjnych.

Niezależnie od odpowiedzialności akwizytora za działanie niezgodne z prawem, odpowiedzialność za wszystkie nieprawidłowości w procesie akwizycji spada również na towarzystwo emerytalne.

Czynności akwizycyjne można wykonywać tylko na rzecz jednego funduszu, a w razie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o wykonywanie czynności akwizycyjnych na rzecz OFE podjęcie czynności akwizycyjnych na rzecz innego funduszu może nastąpić po upływie 6 miesięcy. Karencja dotyczy tylko tych akwizytorów, którzy zmieniają pracodawcę z własnej inicjatywy. Jeżeli do rozwiązania umowy doszło z inicjatywy funduszu bądź podmiotu, na którego rzecz akwizytor pracował karencja nie obowiązuje.

Zapisy ustawy jednoznacznie wskazują, że akwizycja do OFE nie jest świadczeniem zwykłej usługi, ale czynnością wymagającą profesjonalizmu i dobrej reputacji. Dobrą tego ilustracją jest zapis zakazujący oferowania korzyści majątkowych za przystąpienie do OFE, który nie jest standardem w podobnych regulacjach prawnych, nawet na rynku finansowym. Można się spotkać z legalną ofertą banków, oferujących niewielką premię pieniężną za założenie u nich rachunku, czy zwrot jednego procenta wydatków karty kredytowej. A przecież, podobnie jak w przypadku OFE chodzi o to samo: podmiot zakłada, że ten wydatek zwróci mu się z nawiązką w postaci opłat pobieranych z rachunku członka.

Fundamentalna różnica między rachunkiem bankowym i rachunkiem w funduszu emerytalnym leży jednak w dobrowolności umów i ich znaczeniu zarówno dla pojedynczego obywatela, jak i systemu ubezpieczeń społecznych. Posiadanie rachunku osobistego w banku jest dobrowolne, a gromadzone tam środki są zwykle stosunkowo niewielkie w relacji do majątku danej osoby. Tymczasem oszczędzanie na rachunku w OFE jest obligatoryjne. Nawet przeciętnie zarabiająca osoba zgromadzi tam z czasem sześciocyfrową sumę, mającą zapewnić jej środki utrzymania po zakończeniu aktywności zawodowej. Ustawodawcy zależało, by wybór funduszu był maksymalnie świadomą i odpowiedzialną decyzją, której nie powinien zakłócić niewielki zastrzyk gotówki czy atrakcyjny prezent.

W ustawie znajduje się ogólny zapis, że akwizytor OFE ma dawać rękojmię należytego wykonywania czynności akwizycyjnych. Rolą akwizytora jest przedstawienie rzetelnej informacji o podmiocie, który reprezentuje, a także o wszelkich skutkach prawnych zawarcia umowy o członkostwo w OFE. Akwizytor powinien dopilnować, by umowa o członkostwo była sporządzona poprawnie, gdyż jej niedokładne wypełnienie może skutkować odrzuceniem przez ZUS.

Akwizytorzy powinni pełnić istotną rolę edukacyjną, ponieważ często są pierwszymi osobami, od których osoba rozpoczynająca pracę uzyskuje wiedzę o II filarze systemu emerytalnego. Członka funduszu należałoby poinformować o naturze oszczędzania w kapitałowym systemie emerytalnym, znaczeniu opłat i stóp zwrotu dla wysokości kapitału emerytalnego, czy

przysługujących mu prawach (np. prawie do informacji, czy możliwości transferu do innego podmiotu).

## 2.2 Akwizycja na rynku emerytalnym w praktyce

Opisana powyżej rola akwizytora jest stanem idealnym, do którego powinny dążyć podmioty uprawnione do działań akwizycyjnych. Niestety, okazuje się, że praktyka odbiega od tak zdefiniowanego modelu. Założenie o tym, że członkowie będą aktywnie poszukiwali funduszu o najlepszych wynikach inwestycyjnych, okazało się wysoce idealistyczne. Główną siłą decydującą o przyciąganiu klientów do funduszy są akwizytorzy.

Polską reformę emerytalną wzorowano na doświadczeniach krajów Ameryki Łacińskiej, głównie Chile i Meksyku, gdzie również nabór członków odbywał się w tradycyjny sposób – przez akwizytorów. Taka metoda wydawała się najprostsza i nie wymagała ze strony państwa tworzenia dodatkowej infrastruktury. Stworzenie bardziej skomplikowanego systemu wydawało się wtedy trudne i opóźniłoby start reformy emerytalnej. Z drugiej strony, z Chile i Meksyku płynęło wiele sygnałów o ułomności systemu opartego na akwizytorach. Doświadczenia Ameryki Łacińskiej sugerowały, że niemal cały ciężar walki o klienta może się przenieść z poziomu cen i stóp zwrotu na rywalizację między rozbudowanymi sieciami akwizycji.

Na koniec 1999 roku, na rynku emerytalnym działało 21 podmiotów prowadzących działalność akwizycyjną<sup>1</sup>, aczkolwiek nie wszystkie z nich rozpoczęły prowadzenie działalności w I kwartale, czyli w momencie wejścia w życie odpowiednich przepisów. Podmioty, które wystartowały wcześniej miały wyraźną przewagę nad pozostałymi. Dodatkowo, w naturalnie uprzywilejowanej sytuacji znalazły się podmioty, których akcjonariuszami były firmy ubezpieczeniowe, posiadające rozwinięte sieci wykwalifikowanych sprzedawców – agentów ubezpieczeniowych. Zaowocowało to wysoką koncentracją rynku. Pod koniec 1999 roku największe 4 spośród 21 podmiotów, posiadały łącznie 65% udziału w rynku mierzonego liczbą zarejestrowanych członków.

Liczba osób zarejestrowanych jako akwizytorzy OFE szybko przekroczyła 400 tysięcy, co było wielkością kilkukrotnie większą niż pierwotnie zakładali twórcy reformy. Na początku reformy

---

<sup>1</sup> Działalność akwizycyjną może pełnić otwarty fundusz, ale w praktyce najczęściej robią to podmioty na zlecenie funduszu. Ustawa szczegółowo określa, że mogą to być: banki krajowe, zakłady ubezpieczeń, firmy inwestycyjne, agenci ubezpieczeniowi, podmioty prowadzące działalność brokerską w rozumieniu przepisów o działalności ubezpieczeniowej, Poczta Polska Spółka Akcyjna.

emerytalnej bycie akwizytorem postrzegano jako zajęcie intratne zarówno ze względu na prowizję oferowaną przez towarzystwa emerytalne za pozyskanie członka, jak i bardzo dużą liczbę osób – niemal 9 milionów, które musiały lub mogły się zapisać do OFE w 1999 roku.

Sygnaly o nieprawidłowościach w pracy akwizytorów napływające do nadzoru znajdowały potwierdzenie w toku działań nadzorczych. Dotyczyły one głównie braku informowania ubezpieczonych o istotnych aspektach umowy o członkostwo lub zmianę OFE. Wynikało to z niskiej świadomości społecznej o zasadach funkcjonowania nowej reformy, jak i olbrzymiej liczby zawieranych umów.

Po roku 1999 liczba osób przystępujących do OFE była znacznie mniejsza, w roku 2000 wyniosła jeszcze 1,4 miliona (na co złożyli się w dużej mierze „spóźnialscy”, którzy powinni się zapisać w roku 1999), a w kolejnych latach wahała się od 200 do niemal 800 tysięcy członków rocznie. Na przełomie roku 2004 i 2005 nastąpiło gruntowne „wyczyszczenie” rejestrów członków OFE z tzw. martwych rachunków (rachunków, na które nie wpłynęła żadna składka, powstałych na skutek błędów), przez co raportowana liczba członków spadła jednorazowo o ponad 700 tysięcy. Część winy za taki stan rzeczy ponoszą akwizytorzy, którzy podpisywali umowy z osobami nie podlegającymi ubezpieczeniom społecznym w ramach FUS.

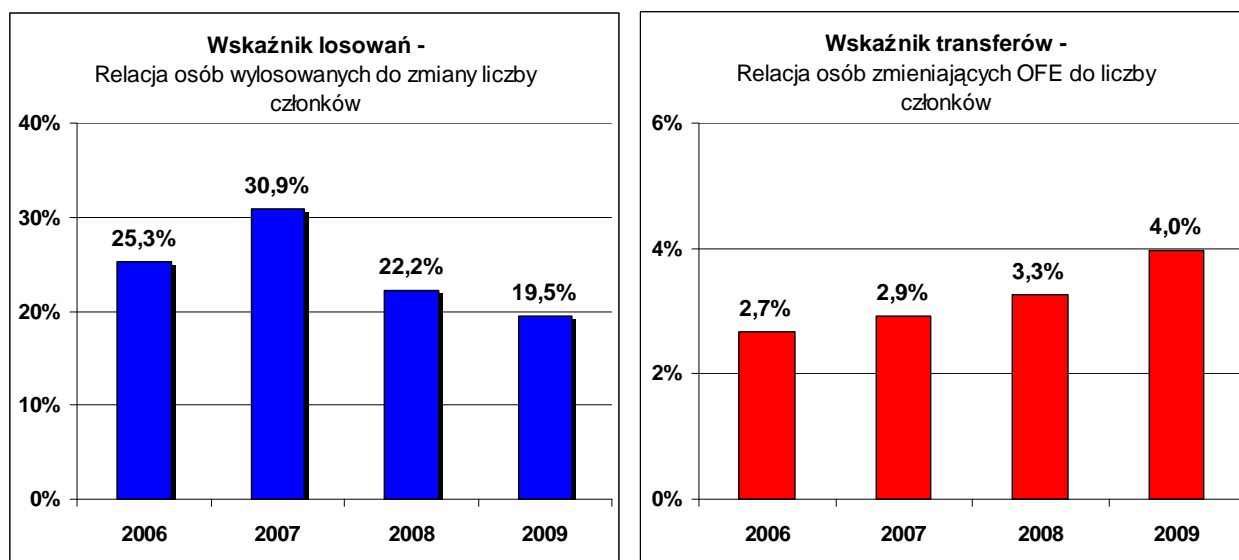
W miarę rozwoju rynku emerytalnego rośnie znaczenie opłaty za zarządzanie potrącaniej z aktywów OFE. Członkowie z większym stażem, a w konsekwencji z wyższymi kapitałami generują większe przychody dla PTE niż osoby dopiero wchodzące na rynek pracy. Niektóre z przeanalizowanych umów pomiędzy PTE a akwizytorami uzależniały wartość prowizji od przetransferowanej do OFE kwoty, stąd większe zainteresowanie tymi osobami ze strony akwizytorów. W 2000 r. 142 tysiące członków zmieniło fundusz, w kolejnych latach liczba ta oscylowała wokół 300 tysięcy, by w 2009 wzrosnąć do 569 tysięcy. Świadczy to o tym, że „wtórny rynek członków” staje się głównym polem bitwy o klienta między funduszami. Dane potwierdzające to zjawisko można znaleźć w Tabeli 1 przedstawiającej statystyki dotyczące członków OFE w latach 2006–2009.

Tabela 1. Podstawowe dane o liczbie członków OFE w latach 2006 – 2009.

Rok	Członkowie (na koniec roku)	Zmiana liczby członków	Transfery	Losowania
2006	12 353 329	632 592	329 097	160 152
2007	13 138 758	785 429	383 395	242 993
2008	13 840 386	701 628	451 677	155 465
2009	14 360 664	520 278	569 084	101 581

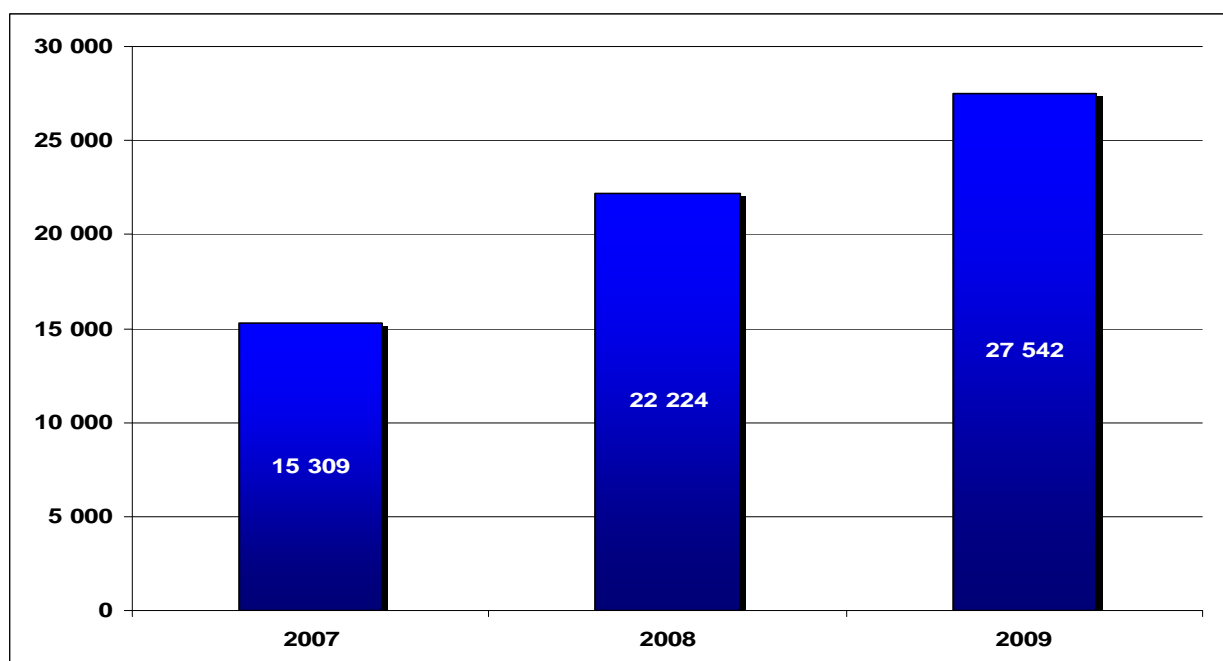
W ostatnich latach obserwujemy wyraźny spadek liczby osób losowanych do OFE (które powinny, a nie wybrały OFE; do których nie dotarł żaden akwizytor) i jednocześnie wzrost liczby transferów. Oba zjawiska świadczą o nasileniu aktywności akwizycyjnej na rynku OFE. Można to też zilustrować za pomocą wskaźników, przedstawiających relację liczby osób losowanych do ogółu przyrostu liczby członków (wskaźnik losowań) oraz relację liczby transferów do ogólnej liczby członków (wskaźnik transferów). Obniżanie się pierwszego wskaźnika lub wzrost drugiego może wynikać z podwyższonej aktywności akwizytorów na rynku.

Wykres 1. Wartość wskaźnika losowań oraz wskaźnika transferów w latach 2006–2009.



O decydującej roli akwizytorów w zwiększonej liczbie transferów i spadku odsetka losowanych członków może świadczyć dynamika wpisów do rejestru akwizytorów w ostatnich latach. W 2009 liczba wpisów do rejestru była o 60% wyższa niż w roku 2007, wyraźny trend wzrostowy tej wielkości widać na Wykresie 2.

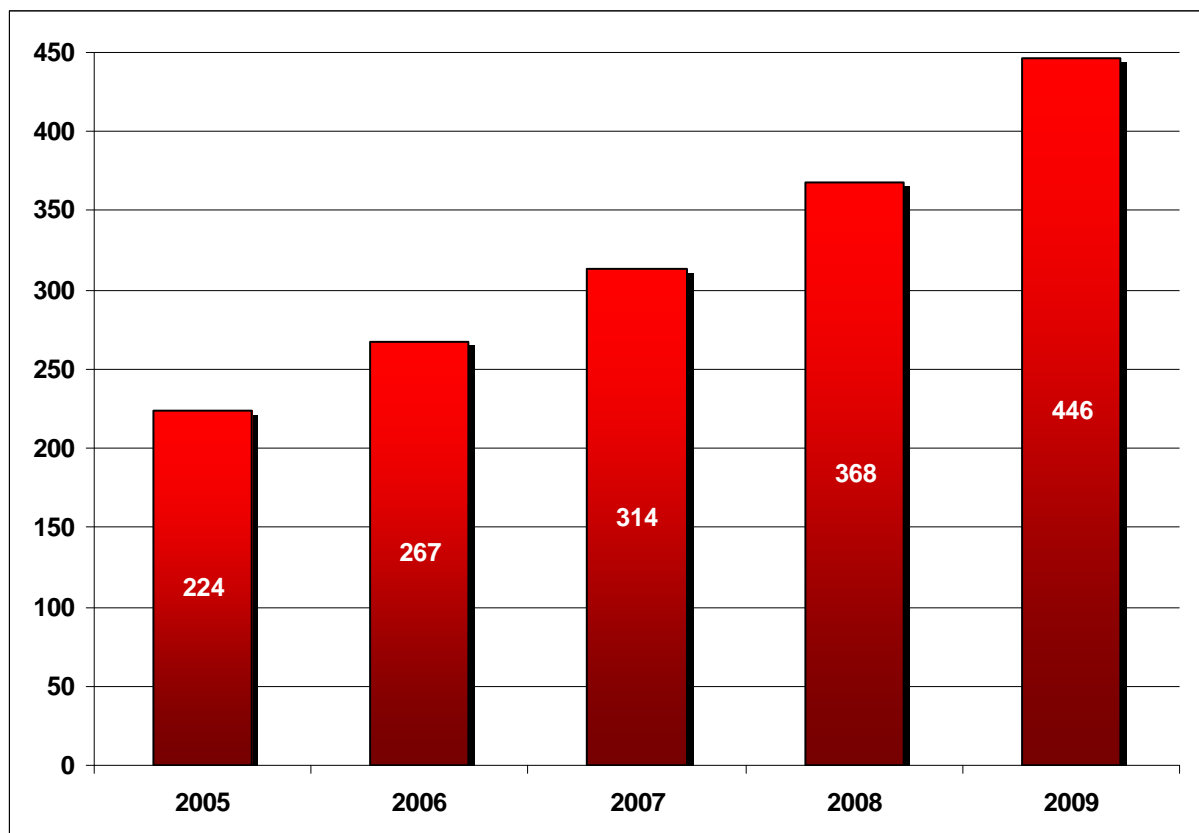
Wykres 2. Liczba wpisów do rejestru akwizytorów w latach 2007–2009.



Wydatki na akwizycję to istotna część kosztów ponoszonych przez towarzystwa emerytalne. Koszty te systematycznie rosną, nawet w latach, w których liczba osób wchodzących na rynek pracy maleje w stosunku do roku poprzedniego.

Wykres 3 przedstawia wydatki na działalność akwizycyjną wszystkich towarzystw emerytalnych w latach 2005–2009. Wydatki te systematycznie rosną i w ciągu czterech lat uległy praktycznie podwojeniu. Stanowią one ponad jedną trzecią wszystkich kosztów PTE związanych z zarządzaniem funduszem. O tym, że akwizycja stanowi główne źródło pozyskania członków świadczy również fakt, że wydatki PTE na reklamę i promocję są ponad dziesięciokrotnie niższe i wzrastają też wolniej niż wydatki na akwizycję. W 2009 r. PTE na promocje i reklamę wydały 37 mln zł, o 73% więcej niż w roku 2005.

Wykres 3. Koszty usług akwizycyjnych w rachunkach zysków i strat PTE w latach 2005–2009  
(w mln. zł).



Osoby wkraczające na rynek pracy nie wykazują zbyt dużej aktywności i nie przystępują do OFE w wymaganym przepisami 7-dniowym terminie. W ostatnich latach do około 2/3 takich osób ZUS wysyłał pisma informujące o konieczności podpisania umowy. Trudno za taki stan rzeczy winić akwizytorów, ale z drugiej strony, spośród osób, które otrzymały powiadomienia z ZUS, tylko nieco ponad 1/3 nie dopełniła tego obowiązku.

Tabela 2. Liczba osób do których wysłano powiadomienia o konieczności podpisania umowy z OFE oraz liczba osób wylosowanych.

Sesja transferowa	Liczba osób poinformowanych listownie o konieczności zgłoszenia się do OFE	Liczba osób przydzielonych do OFE w drodze losowania
I 2006	184 000	67 410
VII 2006	246 000	92 742
I 2007	281 234	111 393
VII 2007	275 394	131 600
I 2008	282 672	99 920
VII 2008	192 806	55 545
I 2009	223 510	62 913
VII 2009	b.d.	38 668
I 2010	197 930	73 636

Źródło: [www.zus.pl](http://www.zus.pl)

### 3. Nieprawidłowości w procesie akwizycyjnym

#### 3.1 Rodzaje nieprawidłowości

Członek OFE znający podstawowe regulacje prawne dotyczące akwizycji na rynku funduszy emerytalnych oraz świadomy najczęściej występujących nieprawidłowości powinien być bardziej odporny na potencjalne nadużycia akwizytorów. W tej części opracowania przedstawiono najczęściej występujące rodzaje nieprawidłowości, zidentyfikowane na podstawie skarg wpływających do nadzoru. Opisy uzupełniono o studia przypadków, bazujące na rzeczywistych skargach, w przypadku których zostały podjęte odpowiednie działania nadzorcze. W opisie przypadków zmieniono imiona, nazwy podmiotów i niektóre okoliczności celem zabezpieczenia informacji prawnie chronionych.

Analiza przedstawionych przypadków może mieć duży walor edukacyjny, gdyż nic tak nie przemawia do wyobraźni, jak odwołanie się do prawdziwych, przykrych doświadczeń innych. Osoba, która pozna popularne techniki nadużyć, ma dużo większą szansę, że nie stanie się ofiarą nieuczciwego akwizytora.

## **A. Niestaranność przy zawieraniu umowy o członkostwo**

Zarówno w interesie ubezpieczonego, jak i akwizytora leży staranne wypełnienie umowy o członkostwo, gdyż w razie odrzucenia takiej umowy ze względów formalnych, problemy będzie miał zarówno ubezpieczony – nie zostanie członkiem funduszu, jak i akwizytor – nie otrzyma prowizji za pozyskanie członka. Na akwizytorze, który w tym przypadku jest profesjonalną stroną umowy (przedstawicielem funduszu) ciąży obowiązek sprawdzenia już w trakcie zawierania umowy jej kompletności i prawdziwości (sprawdzenie danych np. z dowodem osobistym). Nie ulega bowiem wątpliwości, że to akwizytor jest prawnie i faktycznie uprawniony do weryfikacji zawieranej umowy. Tym niemniej na skutek jego niedbałości, przy jednoczesnym braku świadomości osoby przystępującej do funduszu, może się zdarzyć, że umowa zostanie wypełniona nieprawidłowo i nie będzie zawierała istotnych elementów jak numer PESEL czy podpis. Taka umowa nie wywołuje skutków prawnych, a jej weryfikacja oraz wyjaśnienie wątpliwości zajmuje czas oraz pociąga za sobą koszty. Nieprawidłowości tego typu wynikają zwykle z zaniedbań, a nie ze złej woli, jednak stanowią problem dla członka i OFE, a akwizytor najczęściej nie ponosi konsekwencji, poza brakiem prowizji.

Warto w tym miejscu zaznaczyć, że jeśli osoba wyraziła chęć przystąpienia do funduszu, a umowa została sporządzona nieprawidłowo, OFE nie powinien takiej umowy odrzucić, ale przeprowadzić jej weryfikację. Zgodnie z przepisami prawa fundusz (który jest przecież obowiązkowy i otwarty) nie może odmówić podpisania umowy o członkostwo, tak więc odrzucenie umowy byłoby nieprawidłowością – z tym, że już po stronie funduszu, nie akwizytora. Jeśli zatem w umowie pojawiły się nieprawidłowości natury technicznej, fundusz powinien zrobić wszystko, by te nieprawidłowości usunąć, kontaktując się z ubezpieczonym – może to zrobić bezpośrednio bądź drogą korespondencyjną.

Niestarannością przy zawieraniu umowy o członkostwo jest również sytuacja, gdy umowa od strony technicznej wypełniona jest prawidłowo, ale akwizytor nie dołożył należytej staranności by poinformować ubezpieczonego o jego prawach, zasadach uczestnictwa w II filarze systemu emerytalnego i charakterystyce funduszu emerytalnego, który reprezentował. Takie sytuacje mają miejsce, gdy zapis odbywa się w sposób „hurtowy” na podstawie kwestionariuszy wypełnianych przez wiele osób, bez fizycznej obecności akwizytora.

### **Tysiąc procent normy**

Osoba fizyczna mająca uprawnienia do czynności akwizycyjnych pozyskiwała klientów za pośrednictwem portalu internetowego. Kontakt z klientem nawiązywany był również telefonicznie, a umowa zawierana była korespondencyjnie. Portal ten był na tyle dobrze pozycjonowany w sieci (widoczny w „wyszukiwarkach”) i popularny, że osoba ta zawierała nawet kilkaset umów o przystąpienie do OFE w ciągu jednego dnia. Na zawarcie jednej umowy miała czasem od jednej do trzech minut.

Nadzór uznał taki tryb zawierania umowy za naruszający interes członów funduszu. W uzasadnieniu wskazano, że umowa o członkostwo nie jest typowym kontraktem cywilnoprawnym, ale posiada dużą wagę i rodzi istotne skutki w sferze ubezpieczeń społecznych. Zawieranie takiej liczby umów przekracza fizyczne możliwości prawidłowego zawarcia umowy przez akwizytora. Fundusz powinien zwrócić na to baczniejszą uwagę, a nie akceptować taki stan rzeczy jako objaw wyjątkowej efektywności osoby wykonującej czynności akwizycyjne.

### **B. Oferowanie korzyści materialnych za przystąpienie lub zmianę funduszu**

Akwizytor nie może w żadnym przypadku oferować jakichkolwiek korzyści materialnych, by skłonić osobę do przystąpienia do OFE. Zapis ten wprowadzono do ustawy na podstawie negatywnych doświadczeń kapitałowych systemów emerytalnych krajów Ameryki Łacińskiej, w których dochodziło do wielu nadużyć w tym zakresie. Jednak pokusa takich działań jest dość duża z dwóch powodów – po pierwsze jest to metoda prosta i skuteczna, po drugie – tego rodzaju nieprawidłowości najczęściej nie są zgłoszone przez ubezpieczonych, którzy z pełną świadomością zapisują się do funduszu w zamian za gotówkę czy prezenty. Wykrycie tego rodzaju nieprawidłowości następuje zwykle nie w drodze skargi osoby, której oferowano korzyści majątkowe, ale na skutek skarg osób trzecich, które były świadkami takiego procederu, bądź poprzez media. Akwizytorzy stosujący tego rodzaju niedozwolone praktyki korzystają często z mediów elektronicznych, gdzie łatwo mogą zamieszczać ogłoszenia o możliwości zapisu do funduszu i towarzyszącej temu gratyfikacji. Jako korzyści materialne w takich ogłoszeniach oferowana jest nie tylko gotówka, można było spotkać się również z prezentami, np. w postaci markowych kosmetyków.

### **Umowa plus dekoder**

Ciekawym przykładem oferowania korzyści majątkowych był proceder oferowania przez akwizytorów pewnego towarzystwa dekodery telewizji satelitarnej osobom zapisującym się do OFE. Do nadzoru wpłynęły skargi od osób, którym obiecano takie dekodery, ale ich nie dostarczono. Dekodery te miały służyć do sprawdzania salda na koncie emerytalnym, co było próbą obejścia zakazu oferowania korzyści materialnych. Nadzór nie przychylił się jednak do takiej interpretacji, uznał dekodery za korzyść majątkową i zakazał takich praktyk.

Zakaz oferowania jakichkolwiek korzyści materialnych ma jednoznaczny charakter. Świadczyć o tym może nietypowy przypadek pewnego funduszu emerytalnego. Kilka osób chciało zapisać się do tego podmiotu i wypełniło stosowne formularze. Jednak na skutek zaniedbań umowy te nie zostały przesłane do ZUS we właściwym czasie i osoby te zostały wylosowane do innego funduszu. Towarzystwo emerytalne chciało naprawić ten błąd, oferując wymienionym osobom zwrot opłaty za transfer z funduszu, do którego zostali wylosowani (transfer przed upływem roku stażu w funduszu wiąże się z opłatą w wysokości 160 zł). W opinii towarzystwa, działanie takie miałyby być jedynie formą naprawy szkód powstałych przez zaniedbanie akwizytorów / pracowników towarzystwa. Jednak przepisy o zakazie oferowania korzyści materialnych są jednoznaczne, a zwrot kosztów opłaty za transfer jest taką korzyścią, niezależnie od okoliczności w jakich został dokonany. Zatem takie działanie towarzystwa emerytalnego, choć istotnie różne od typowego oferowania korzyści materialnych, również zostało uznane za naruszenie artykułu 92 ustawy.

### **C. Falszowanie umów**

Falszowanie umów o członkostwo jest najbardziej ewidentną formą nieprawidłowości. Nieprawidłowości tego typu występują często, aczkolwiek częściej nieuczciwi akwizytorzy decydują się na oszustwo polegające na wyłudzeniu podpisu, niż fałszerstwo. Sfalszowanie umowy wymaga bowiem dostępu do szczegółowych danych osobowych ubezpieczonego. Trudno zatem sfalszować umowę pierwszorazową o członkostwo, natomiast dużo łatwiej zrobić to w przypadku umowy o transfer do innego podmiotu, jeśli dysponuje się kopią umowy wcześniejszej – można wówczas przepisać dane osobowe ubezpieczonego i podrobić podpis. Nieuczciwy akwizytor, który najpierw pracował w jednym funduszu, a potem rozpoczął pracę

dla innego podmiotu, może wykorzystać dane swoich wcześniejszych klientów do fałszowania umów transferowych.

### **Tajemniczy transfer**

Ku swojemu zaskoczeniu, pan Xawery dowiedział się, że zmienił fundusz emerytalny na inny. Po zwróceniu się do towarzystwa emerytalnego zarządzającego funduszem, do którego w dziwnych okolicznościach się transferował, otrzymał kserokopię umowy o członkostwo. Na umowie widniały jego prawidłowe dane osobowe, ale podpis był sfałszowany, a nazwisko akwizytora sygnującego umowę nic panu Xawery nie mówiło. Poszkodowany niezwłocznie powiadomił o tej sytuacji UKNF oraz towarzystwo emerytalne.

#### **D. Oszustwa, wyłudzenia i poświadczenia nieprawdy**

Oszustwa to najbardziej pojemna kategoria nieprawidłowości i większość skarg dotyczy tego typu nielegalnych praktyk. Mogą się one odbywać na wiele sposobów, często z wykorzystaniem podstępów. Skargi na oszustów składają zarówno osoby oszukane, jak i te, które próbowano bezskutecznie oszukać. W zdecydowanej większości przypadków oszustwa dotyczą zawarcia umowy o transfer do funduszu, niż pierwszorazowej umowy o członkostwo. Oszust najczęściej wykorzystuje niewiedzę ubezpieczonych o rynku emerytalnym i fakt, że ludzie zwykle nie czytają dokładnie lub wcale dokumentów, które podpisują.

### **Reprezentant wszystkich funduszy**

Rodzajem oszustwa jest próba wmówienia ubezpieczonemu, że akwizytor może reprezentować kilka podmiotów, co ma dać pozór bardziej obiektywnego wyboru, podczas gdy i tak ostatecznie chodzi o zapisanie do jednego konkretnego OFE.

Do pani Zenobii, rozpoczynającej staż w pewnej firmie, zadzwoniła kobieta, twierdząc (co było nieprawdą), że jest z Urzędu Pracy i przyśle agenta, reprezentującego kilka funduszy, tak by pani Zenobia mogła wybrać OFE zanim zostanie wylosowana. Następnego dnia panią Zenobię odwiedził agent twierdzący, że reprezentuje wszystkie podmioty, pytając jakim funduszem jest zainteresowana. Pani Zenobia wymieniła podmiot X, ale agent zaczął odradzać ten wybór, twierdząc, że to fundusz o wysokich opłatach, niekorzystny dla mało zarabiającej stażystki. Zaproponował za to fundusz Y, który miał najlepiej wypadać w rankingach i pobierać najniższe prowizje. Pani Zenobia uległa namowom agenta i spisała umowę o członkostwo w funduszu Y, ale bez pewnych danych, których nie miała pod ręką. Po powrocie do domu namyśliła się jednak, zadzwoniła do agenta i zażądała anulowania umowy, nie podając mu danych do uzupełnienia. Agent powiedział, że nie wyśle umowy. Następnego dnia pani Zenobia zawarła umowę o członkostwo w funduszu X. Jakież było jej zaskoczenie, kiedy fundusz X poinformował ją miesiąc później, że umowa ta nie może dojść do skutku, ponieważ została ona już zapisana do funduszu Y.

Stosunkowo częstym rodzajem oszustwa, zgłaszanym wielokrotnie w skargach na działalność akwizytorów w ostatnich latach, było wyłudzenie podpisów na umowie o członkostwo w OFE, pod pozorem wykonywania innych czynności związanych z ubezpieczeniem emerytalnym. Akwizytor może próbować wyłudzić dane osobowe i podpis ubezpieczonego twierdząc, że potrzebuje ich do weryfikacji składek przesyłanych z Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Zdarza się też, że oszust podszywa się pod pracownika ZUS, Urzędu Pracy czy innego organu administracji i celem wyjaśnienia kwestii ubezpieczenia emerytalnego wyłudza dane potrzebne do sporządzenia umowy o członkostwo w OFE.

### **Fałszywy nadzorca**

Wyjątkową śmiałością wykazała się para oszustów, która wyłudziła dane osobowe od pani Andżeliki, celem sporządzenia umowy transferowej do funduszu S. Oszuści podawali się za pracowników Komisji Nadzoru Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych (poprzednika KNF) i oferowali sprawdzenie składek wpływających z ZUS do OFE. Posiadali nawet sfałszowane dokumenty, potwierdzające ich rzekomy związek z nadzorem. Wzburzona pani Andżelika napisała skargę do nadzoru, sugerując również, że w jej miejscowości ofiarą tych oszustów mogło paść wiele osób.

Nieuczciwy akwizytor może też skłonić osobę do podpisania umowy członkowskiej pod wpływem otrzymania błędnych informacji na temat OFE, do którego należy, lub do którego akwizytor chciałby go zapisać. Zdarza się, że akwizytorzy przedstawiają nieprawdziwe bądź bardzo selektywne informacje o wynikach inwestycyjnych czy opłatach pobieranych przez fundusze. Chcąc zachęcić do transferu, mogą również sugerować, że podmiot, którego ubezpieczony jest członkiem, niedługo zbankrutuje lub zniknie z polskiego rynku. Zdarza się też, że jedni akwizytorzy oczerniają innych, twierdząc, że to oszuści i zapisali kogoś do nieatrakcyjnego podmiotu, oferując przy okazji pomoc w „naprawieniu błędu”. Na tego rodzaju oszustwa wpływają liczne skargi, trzeba jednak zaznaczyć, że w tym przypadku nie zawsze wina akwizytora jest jasna i łatwa do udowodnienia., np. w pewnej skardze członek twierdził, że akwizytor nie poinformował go o dużych stratach poniesionych przez fundusz emerytalny na skutek kryzysu finansowego (w tym czasie wszystkie fundusze poniosły straty). Niemniej akwizytor powinien dołożyć wszelkich starań, by udostępnić członkowi rzetelną informację o funduszu emerytalnym.

### **Niezwykłe transformacje**

Panią Violetę odwiedził przedstawiciel funduszu R, twierdząc, że fundusz U, do którego ona należy już nie istnieje – został przejęty przez fundusz R i należy sporządzić nową umowę, bo inaczej ubezpieczona straci wszystkie zgromadzone składki. Pani Violetta zaraz potem zorientowała się, że została oszukana, ale nieuczciwy akwizytor i tak wykorzystał jej dane osobowe kilka miesięcy później, by przepisać ją do funduszu R.

Pan Herman był członkiem funduszu T. Odwiedził go akwizytor funduszu W, twierdząc, że OFE do którego obecnie należy zmienić nazwę z T na W i należy sporządzić nową umowę. W ten sposób pan Herman został podstępem przepisany do funduszu W.

### **E. Utrudnianie transferów**

Osoba o dużym stażu członkowskim jest dla funduszu warta więcej niż ktoś, kto dopiero wchodzi na rynek pracy. Dzięki środkom zgromadzonym na rachunku w OFE towarzystwo emerytalne pobiera opłatę za zarządzanie, stanowiącą jedno z głównych źródeł jego przychodów. Im większa wartość środków na rachunku członka, tym bardziej atrakcyjny jest on dla funduszu – w konsekwencji tym silniej będzie zależało funduszowi, by takiego członka zatrzymać i innym podmiotom, by takiego członka przejąć.

Mechanizm transferu członków między funduszami jest obecnie tak skonstruowany, że podmiot, z którego członek odchodzi, ma czas na kontakt z tą osobą i nakłonienie jej do rezygnacji z transferu, przez podpisanie odpowiedniego oświadczenia. Akwizytorzy, wysyłani w takim celu do członka OFE nazywają się w żargonie „ratownikami”. Należy zaznaczyć, że takie działanie jest zgodne z prawem – ustawa definiuje bowiem działania akwizytora jako nakłanianie do zostania członkiem OFE lub pozostania w funduszu. Niektóre osoby o tym nie wiedzą i wystosowują skargę na podstawie samego faktu, że kontaktuje się z nimi akwizytor, namawiający do pozostania w funduszu. Z nieprawidłowością mamy do czynienia, gdy takiemu procesowi towarzyszy naruszenie standardów, jak wprowadzenie w błąd, oszustwo, bezprawne groźby czy natrętne nękanie członka OFE.

### **Natrętny odzyskiwacz**

Pan Jeremi postanowił zmienić fundusz i podpisał umowę z funduszem X. Niedługo potem odwiedził go pan Mieczysław, przedstawiciel funduszu R, który chciał go zachęcić do pozostania w starym OFE. Nakłanianie do pozostania w starym funduszu nie jest nieprawidłowością, jednak w tym przypadku zostały przekroczone dopuszczalne granice. Pan Mieczysław sugerował, że akwizytor zapisujący pana Jeremiego do funduszu X jest oszustem, a nawet mówił, że cały fundusz X to oszuści. Przedstawiał nawet wycinki starych artykułów prasowych, które miały umacniać jego radykalne tezy. Akwizytor był w swoich działaniach tak nachalny i agresywny, że pan Jeremi zwrócił się ze skargą do organu nadzoru o wyjaśnienie tej sprawy.

### **F. Wykorzystywanie uprzywilejowanych informacji**

Powyżej opisano przypadek, gdy oszuści fałszują umowy o członkostwo w funduszu, dysponując pozyskanymi w różny sposób danymi klienta. Wykorzystywanie uprzywilejowanych informacji to sytuacja nieco inna – akwizytor dysponuje niejawnymi informacjami, które dają mu przewagę w rywalizacji o pozyskanie klienta. W przeciwieństwie do pozostałych nieprawidłowości, ten rodzaj nadużyć dotyczy głównie rynku pierwotnego – zapisywania do OFE osób wchodzących na rynek pracy. Przykładowo: osoba pracująca w kadrach ma znajomego akwizytora, którego natychmiast informuje o nowych pracownikach w swojej firmie. Akwizytor taki ma ułatwione zadanie, by pozyskać taką osobę do funduszu, który reprezentuje.

### **Niespodziewana przesyłka**

Pan Dionizy pewnego dnia otrzymał dziwny list. List pochodził z firmy F pośrednictwa finansowego i zachęcał go do przystąpienia do funduszu E. Co ciekawe, pan Dionizy nigdy nie przekazywał swoich danych firmie F, pracował też w wolnym zawodzie i nie podlegał ubezpieczeniu emerytalnemu. Później okazało się, że kilka miesięcy wcześniej pracował jednorazowo na umowę zlecenie, co zrodziło obowiązek przystąpienia do OFE.

## **G. Inne nieprawidłowości**

Opisane wyżej kategorie obrazują najbardziej typowe, ale nie wszystkie rodzaje nieprawidłowości występujące w procesie akwizycji do OFE. Przykładem takich nieprawidłowości jest świadczenie usług akwizycyjnych na rzecz więcej niż jednego OFE albo świadczenie usług akwizycyjnych przez osoby nie posiadające do tego uprawnień. Zdarzały się również przypadki zapisania do OFE osoby niepełnoletniej – młodocianego pracownika, bez jej wiedzy, przez kontakt z jej opiekunem prawnym.

### **3.2 Skargi na działalność akwizycyjną**

Nieprawidłowości w procesie akwizycji do OFE mogą mieć różną wagę – od prostych jednostkowych zaniedbań, po wyrafinowane oszustwa na większą skalę.

Skargi na działalność akwizytorów funduszy spływające do nadzoru nie odzwierciedlają całości problemu. Trzeba pamiętać, iż niezadowoleni z pracy akwizytorów członkowie OFE swe zastrzeżenia kierują przede wszystkim bezpośrednio do podmiotów, które mają obowiązek każdą sprawę wyjaśnić. Kontrole, jakie UKNF przeprowadza w siedzibie PTE, są prowadzone także pod kątem rozpatrywania skarg przez dany podmiot. Tylko niewielka część skarg wpływa do nadzoru, podobnie jak i do Rzecznika Ubezpieczonych.

Rzeczywista liczba nieprawidłowości może być znacznie większa, niż liczba zgłoszonych skarg – niektóre osoby mogą nie zgłaszać problemu, bo go bagatelizują, nie wierzą w pozytywne rozwiązanie, nie mogą przedstawić dowodów oszustwa, czy wreszcie – nie mają świadomości, że umowa została zawarta w sposób nieprawidłowy. Dlatego poza skargami, nadzór wykrywa nieprawidłowości w inny sposób, np. monitorując ogłoszenia nieuczciwych akwizytorów, oferujących korzyści majątkowe za przystąpienie do OFE.

Wszystkich skarg związanych z działalnością rynku OFE było w 2009 r. 2,8 tysięcy, a w 2008 r. – 1,9 tysięcy. Na tym tle liczba skarg *stricto* na działalność akwizycyjną jest stosunkowo niewielka – w 2009 r. wyniosła 118, w 2008 r. było to 36 skarg. Relatywnie mała liczba skarg bezpośrednio na akwizytorów nie pokazuje skali zjawiska. Większość skarg związanych jest z transferami pomiędzy funduszami, gdzie w wielu przypadkach negatywną rolę odgrywają akwizytorzy. W pewnym okresie skargi wysyłane przez członków OFE dotyczące utrudnień w transferze przez dotychczasowy fundusz były inicjowane przez akwizytorów, którzy dawali

członkom do wypełnienia gotowe formularze skarg. Był to element walki o klienta OFE, a skargi te nie znajdowały później potwierdzenia.

Obserwowany w 2009 r. wyraźny wzrost liczby skarg może świadczyć o zaostrzeniu walki o klienta na rynku OFE, co z kolei wiąże się z częstszym stosowaniem niedozwolonych praktyk. Wzrost liczby skarg pokrywa się z wyraźnym wzrostem liczby transferów na rynku i liczby wpisów do rejestru akwizytorów. Skala wzrostu liczby skarg była jednak znacznie wyższa niż skala wzrostu transferów i wpisów do rejestru. Co więcej, liczba skarg w okresie 2007–2009 rosła, pomimo spadku liczby nowych członków OFE w kolejnych latach.

### 3.3 Wykreślenia akwizytorów z rejestru

Wykrytym nieprawidłowościom na rynku OFE towarzyszą postępowania karne, z których część kończy się prawomocnym wyrokiem skazującym. Jeśli osoba świadcząca czynności akwizycyjne na rzecz OFE zostaje skazana prawomocnym wyrokiem za określone kategorie przestępstw popełnione umyślnie, zostaje przez nadzór wykreślona z rejestru. W roku 2009 było 31 przypadków wykreślenia z powodu skazania prawomocnym wyrokiem sądu. Tabela 3 przedstawia przyczyny (rodzaj przestępstw) wykreślenia akwizytora z rejestru. Widać, że większość z wykreślonych akwizytorów popełniła więcej niż jedno przestępstwo – wyłudzenie prowizji i fałszowanie dokumentów.

*Tabela 3. Przyczyny wykreślenia akwizytorów z rejestru na podstawie prawomocnych wyroków skazujących w 2009 r.\**

Rodzaj naruszenia przepisów prawa	Liczba naruszeń przepisów prawa skutkujących wykreśleniem z rejestru
Przeciwko mieniu (wyłudzenie prowizji)	25
Przeciwko wiarygodności dokumentów (fałszowanie podpisów i dokumentów)	29
Oferowanie korzyści majątkowych za zmianę, przystąpienie lub pozostanie członkiem OFE	1
Prowadzenie działalności akwizycyjnej za pośrednictwem osoby nie wpisanej do rejestru osób uprawnionych	1
<b>Liczba wykreśleń akwizytorów z rejestru ogółem</b>	<b>31</b>

\* Suma przypadków poszczególnych kategorii jest wyższa niż suma wykreśleń, bo część akwizytorów popełniła więcej niż jedno przestępstwo.

UKNF wykreśla z rejestru również tych akwizytorów, którzy wykonywali czynności akwizycyjne z naruszeniem prawa, nawet jeśli nie zostali skazani prawomocnym wyrokiem. Podstawą takiego wykreślenia jest wyrok sądu warunkowo umarzający postępowanie karne lub postanowienie prokuratury umarzające śledztwo ze względu na znikomą społeczną szkodliwość czynu. W 2009 roku było 12 wykreśleń z rejestru na tej podstawie – przyczyny wykreśleń zawiera tabela 4. Podobnie jak w poprzednim przypadku, większość akwizytorów było podejrzanych o niedozwolone praktyki więcej niż jednego rodzaju.

*Tabela 4. Przyczyny wykreślenia akwizytorów z rejestru za prowadzenie czynności akwizycyjnej z naruszeniem prawa, bez prawomocnego wyroku skazującego w 2009.\**

<b>Przyczyna wykreślenia</b>	<b>Liczba przypadków</b>
<b>Wyroki umarzające postępowanie karne, w tym:</b>	<b>4</b>
Czyn przeciwko mieniu (wyłudzenie prowizji)	4
Czyn przeciwko wiarygodności dokumentów (fałszowanie podpisów i dokumentów)	3
<b>Postanowienia prokuratury o umorzeniu śledztwa, w tym:</b>	<b>8</b>
Czyn przeciwko mieniu (wyłudzenie prowizji)	8
Przeciwko wiarygodności dokumentów (fałszowanie podpisów i dokumentów)	4
Oferowanie korzyści majątkowych za zmianę, przystąpienie lub pozostanie członkiem OFE	7
<b>Liczba wykreśleń akwizytorów z rejestru ogółem</b>	<b>12</b>

*\* Suma przypadków poszczególnych kategorii jest wyższa niż suma wykreśleń, bo część akwizytorów miała zarzuty o więcej niż jeden rodzaj naruszenia prawa przy czynnościach akwizycyjnych.*

Ustawa wymaga, żeby akwizytor posiadał rękojmię należytego wykonywania czynności akwizycyjnych. Na podstawie tego przepisu fundusz emerytalny może zwrócić się do UKNF z wnioskiem o wykreślenie akwizytora z rejestru. W 2009 roku wpłynęły cztery takie wnioski, wszystkie od jednego funduszu. Fundusz informował o rozwiązaniu współpracy z osobami wykonującymi czynności akwizycyjne w trybie natychmiastowym z powodu praktyki podrabiania podpisów (dwa przypadki), wykonywania czynności akwizycyjnych niezgodnie z treścią wpisu i na rzecz więcej niż jednego OFE (jeden przypadek) oraz oferowania korzyści majątkowych w zamian za przystąpienia do OFE (jeden przypadek). OFE poinformowało

również nadzór, że we wszystkich wymienionych przypadkach złożono doniesienia do prokuratury.

## **4. Wnioski i rekomendacje**

### **4.1 Przyczyny nadużyć w akwizycji do OFE**

Śledząc opisy przypadków nieprawidłowości w akwizycji do OFE trudno nie odnieść wrażenia, że wielu nadużyć można było uniknąć, gdyby ofiary nieuczciwych akwizytorów były bardziej ostrożne i posiadały lepszą wiedzę o systemie emerytalnym. W licznych skargach osoby przyznają się wprost, że nie przeczytały dokumentów, które podpisały. Problem z nieczytaniem podpisywanych umów przez osoby fizyczne jest powszechny w całym obrocie gospodarczym, ale szczególnie istotny na rynku finansowym, gdzie umowy są długie i skomplikowane, a konsekwencje ekonomiczne z nimi związane – często bardzo poważne.

Jak wytłumaczyć fakt, że osoba rozważająca możliwość zakupu używanego samochodu za 30 tysięcy złotych dokonuje jego uważnych oględzin, natomiast niefrasobliwie traktuje kwestię wyboru funduszu emerytalnego, który kiedyś będzie zarządzał jej środkami na rachunku emerytalnym o wartości nawet 300 tysięcy zł?

Świadomy wybór funduszu jest też pochodną wysokiej świadomości ekonomicznej jako takiej. Świadomość ekonomiczna Polaków jest ciągle niska, zważywszy na stosunkowo krótki staż naszego kraju w budowaniu nowoczesnej gospodarki rynkowej. Edukacja ekonomiczna była w Polsce przez lata postrzegana jako drugorzędna fanaberia, dopiero od stosunkowo niedawna zaczęto kłaść na nią większy nacisk. Bez elementarnej edukacji finansowej osoba wybierająca OFE nie będzie wiedziała, które opłaty są istotne i jak wpływają na wysokość kapitału emerytalnego. Nie będzie też rozumiała faktu, że nawet niewielka systematyczna różnica w wysokości stóp zwrotu może przez lata przekształcić się w znaczącą różnicę w wysokości emerytury z II filara. Innymi słowy, osoba taka będzie miała trudności w ocenie, który fundusz dobrze zainwestuje jej składki.

Od początku funkcjonowania reformy emerytalnej, akwizytorzy wykorzystują też bierność członków OFE, czyli niewielką chęć do aktywnego poszukiwania najlepszego funduszu. Jeśli na linii akwizytor – ubezpieczony, to akwizytor jest stroną aktywną, dominującą, to nawet względnie dobrze wyedukowany ekonomicznie i roztropny ubezpieczony może łatwo ulec

marketingowemu urokowi przedstawiciela OFE. Pewnym usprawiedliwieniem bierności członków OFE jest fakt, że mogą oni uważać, że wybór przed którym stoją jest bardzo ograniczony. Wszystkie fundusze mają niemal identyczny poziom opłat, nie można też wybierać między różnymi, dobrze zdefiniowanymi, strategiami inwestycyjnymi. Nawet świadomy ekonomicznie członek zaczyna postrzegać wybór między funduszami jako iluzoryczny, co prowadzi do jego pasywnej orientacji.

## 4.2 Rekomendacje

Zwiększająca się liczba transferów na rynku funduszy emerytalnych, spadek odsetka osób losowanych, jak i znaczący wzrost liczby skarg na działalność akwizytorów, każe się poważnie zastanowić nad korektą obecnego systemu akwizycji do OFE. Należy rozważyć wprowadzenie mechanizmów systemowych, ograniczających możliwość wystąpienia nieprawidłowości. Do zmniejszenia liczby nieprawidłowości może też w sposób pośredni przyczynić się wprowadzenie funduszy o zróżnicowanym profilu ryzyka.

- **Techniczne ograniczenie możliwości nadużyć**

Analiza skarg oraz nieprawidłowości wskazuje, że zdecydowana większość negatywnych zjawisk ma miejsce na rynku wtórnym – przy transferze klienta między funduszami. Wydaje się, że akceptowalnym i skutecznym sposobem wyeliminowania tych niepożądanych zdarzeń byłoby ograniczenie działalności akwizycyjnej tylko do rynku pierwotnego, tj. do osób wchodzących na rynek pracy lub całkowita rezygnacja z akwizytorów.

W zakresie rynku transferowego zasadne wydaje się zwiększenie odpowiedzialności osób zmieniających fundusz za podejmowane decyzje. Dlatego wskazane jest, aby osoba chcąca zmienić fundusz sama inicjowała proces transferu. Mogłoby to polegać na wysyłaniu (przez Internet lub telefon) formularza funduszu, do którego osoba chciałaby się przenieść. Odbывałoby to się bez udziału akwizytora, ale przy aktywnym uczestnictwie przedstawicieli funduszu. Cały system zmiany funduszu opierałby się na trybie korespondencyjnym zawierania umowy o członkostwo, który to tryb jest już wykorzystywany na rynku emerytalnym, a zarazem byłby zbliżony do metody zawierania umów ubezpieczeniowych przez Internet lub za pośrednictwem *call center*. Również na rynku bankowym taki system jest praktykowany i nie ma co do niego zgłaszanych zastrzeżeń. Ewentualna zmiana decyzji o transferze odbywałaby się

w podobny sposób – jedynie przez bezpośredni kontakt z funduszem, do którego osoba zamierza się przenieść.

W takim systemie zmieniona byłaby też rola ZUS, który dostarczałby funduszowi listę osób zakwalifikowanych do transferu. Do momentu otrzymania listy osób zmieniających fundusz w najbliższym terminie wypłaty transferowej, dotychczasowy fundusz nie wiedziałby, że członek chce go opuścić, nie miałby zatem szans na podjęcie działań w zakresie „odzyskiwania” członków. Wydłużenie etapu zawierania umowy z zastosowaniem skróconego czasu na dokonanie samego transferu pozwoliłoby na zwiększenie pewności co do skuteczności zawieranych umów transferowych, a zatem ograniczyłoby koszty systemowe, takie jak wielokrotne zgłaszanie nowych umów do ZUS i brak konieczności utrzymywania całego procesu badania i kwalifikacji zawiadomień o zawarciu umowy z nowym funduszem.

Ograniczenie akwizycji może być postrzegane przez niektóre towarzystwa emerytalne jako naruszenie ich interesów. Kontrargumentem przeciw takim proponowanym rozwiązaniom jest „edukacyjna” rola akwizytorów w systemie emerytalnym. Widząc skalę nieprawidłowości i brak wyraźnej zależności między przepływami członków a wynikami inwestycyjnymi funduszy, należy stwierdzić, że ta rola jest wysoce przeceniona. Ograniczenie lub eliminacja akwizycji pozwoli większości towarzystw znacząco obniżyć koszty operacyjne, w których usługi akwizycyjne stanowią bardzo poważną pozycję.

- **Pozytywne skutki uboczne wprowadzenia wielofunduszowości**

Wprowadzenie, wzorem innych kapitałowych systemów emerytalnych, funduszy o różnych profilach ryzyka, dostosowanych do cyklu życia ubezpieczonego, sprawiłoby, że wybór podmiotów na rynku OFE byłby wyborem bardziej materialnym, o potencjalnie większych konsekwencjach. Ubezpieczony nie wybierałby już tylko między różnymi zarządcami OFE, ale między wyraźnie różniącymi się strategiami inwestycyjnymi. Taka możliwość powinna zaktywizować członków OFE, czyniąc ich mniej podatnymi na *stricte* marketingowe oddziaływanie akwizytorów.