

Tykająca akwizycja (1)

ANNA HORSECKA

Obowiążące zasady prowadzenia akwizycji na rzecz OFE są przyczyną wielu poważnych problemów rynku. Źle prowadzona akwizycja odpowiada w znacznym stopniu za rosnący poziom niezadowolenia z reformy systemu emerytalnego i dezorientację klientów uniemożliwiającą im przede wszystkim identyfikację własnych interesów oraz korzystanie z prawa podej-

mowania świadomych, niezależnych decyzji, związanych z ich uczestnictwem w systemie.

Logika demokracji

Zagadnienia dotyczące poziomu społecznego niezadowolenia z realizacji reformy ubezpieczeń nie są przedmiotem odpowiedniej troski elit rządzących. Nie interesują ekspertów zajmujących się rynkiem OFE, dla których rozważania na poziomie wielkich liczb i konkretnych ekonomicznych wydają się być bardziej merytoryczne. Charakterystyczne dla systemu emerytalnego odłożenie w czasie skutków aktualnie obowiązujących rozwiązań i podejmowanych dzisiaj decyzji powoduje, że problemy funkcjonowania systemu w znaczącym stopniu postrzegane są i rozwiązywane według bieżących politycznych potrzeb. Niechęć do podejmowania trudnych decyzji wynika ze świadomości, że konsekwencje braku decyzji lub decyzji błędnych pojawiają się w przyszłości. Istnieje duże prawdopodobieństwo, bo taka jest logika demokracji, że tym samym nie obciążą one kont bieżącej władzy.

O tym, że do regulacji dotyczących akwizycji od początku nie przywiązywano szczególnej wagi, świadczy jakość przyjętych rozwiązań legislacyjnych - przepisy regulujące ten aspekt działalności OFE sformułowane zostały w sposób nieczytelny, tworzący nierównowagę pomiędzy poszczególnymi podmiotami na etapie budowania sieci sprzedaży i w takim kształcie dotrwały do dzisiaj. Nie ustalono zasad ewidencjonowania kosztów związanych z rozliczaniem akwizycji w powszechnych towarzystwach emerytalnych, co powoduje, że nie można dokonać pełnej analizy tych aspektów funkcjonowania rynku.

Edukacyjna funkcja systemu

Według początkowych założeń działalność akwizycyjna, poza realizowaniem celów sprzedażowych OFE, miała pełnić funkcje informacyjno-edukacyjne, dostarczając uczestnikom systemu rzetelnych informacji o wszelkich aspektach jego funkcjonowania, a nadzór, którym została objęta, miał zapewnić eliminację wszelkich nieetycznych i pozaprawnych zachowań podczas akwizycji. Można tak wnioskować na podstawie tego,

Wśród oczekiwanych zmian zasad funkcjonowania rynku funduszy emerytalnych jest także modyfikacja sposobu akwizycji uczestników do otwartych funduszy emerytalnych



FOT. ARCHIWUM

że na wstępnym etapie reformy rząd zaniechał prowadzenia intensywnej kampanii informacyjnej. Ponieważ w późniejszym okresie wprowadzania reformy sytuacja ta nie uległa zmianie, a nawet pojawiały się wypowiedzi przedstawicieli rządu świadczące o akceptacji takiej sytuacji, to należy uznać, że nie był to błąd w sztuce, lecz zamierzona strategia, służąca – prawdopodobnie – ograniczeniu wydatków budżetowych przez przeniesienie ciężaru tej kampanii na PTE.

Założenia dostarczania koniecznych informacji na etapie akwizycji do OFE nie spełniły się. Dzisiaj można stwierdzić, że znalazła się ona poza rzeczywistą kontrolą rynku oraz przyczyniła się do powstania wielu negatywnych zjawisk i problemów w funkcjonowaniu OFE.

Poziom wiedzy statystycznego klienta zreformowanego systemu o przyczynach, zasadach funkcjonowania oraz skutkach reformy był zupełnie nieadekwatny do jego potrzeb i interesów. Doświadczenia wielu lat poprzedzających reformę wywołały nawyk zupełnego braku zainteresowania systemem emerytalnym (w starym systemie wysokość emerytury nie zależała od jakichkolwiek decyzji uprawnionego, oparta była na nieskomplikowanych regułach, tak że wiedza na ten temat była bezprzedmiotowa). Nawyki te są nadal na tyle silne, że zarówno uczestnicy starego systemu, jak i osoby młode, wstępujące dopiero na rynek pracy, nie odczuwają potrzeby zainteresowania się zasadami nowego systemu emerytalnego. Nie mają też, w większości, poczucia wpływu na ich przyszłą sytuację przez dokonywane wybory.

Relacje wielkości OFE do ich udziału w wielkości akwizycji w 1999 roku

Nazwa OFE	Liczba akwizytorów	Udział w Akwizycji (w proc.)	Liczba członków OFE	Udział w rynku (w proc.)
AEGON	6377	1,5	246 492	2,6
AIG	56 040	13,1	810 904	8,4
Allianz	7920	1,9	175 789	1,8
Arka Invesco	1656	0,4	57 672	0,6
AXA	13 600	3,2	275 914	2,9
Bankowy	14 872	3,5	353 197	3,7
CU	41 885	9,8	2 303 071	23,8
Dom	21 338	5,0	155 743	1,6
EGO	16 216	3,8	222 801	2,3
Epoka	3572	0,8	50 008	0,5
Generali	23 517	5,5	369 670	3,8
ING NN	43 129	10,1	1 467 125	15,2
Kredyt Bank	4254	1	49 188	0,5
Nordea	10 884	2,5	476 039	4,9
Pekao	13 315	3,1	59 999	0,6
Pionier	9039	2,1	93 451	1,0
Pocztylion	16 935	4	347 505	3,6
Polsat	4588	1,1	76 268	0,8
PZU	101 361	23,7	1 700 840	17,6
Rodzina	1248	0,3	29 700	0,3
Skarbiec	15 312	3,6	344 443	3,6
Razem:	427 058		9 665 819	

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych KNF

Indywidualne decyzje

W wyniku reformy emerytalnej Polacy znaleźli się w sytuacji, w której wiele zależało od ich indywidualnej decyzji, jednakże nie otrzymali jasnej, przystępnie sformułowanej informacji, niezbędnej do jej podjęcia. Nazewnictwo dotyczące istotnych aspektów funkcjonowania OFE oraz zasad pomiaru efektywności jego działania jest skomplikowane i niezrozumiałe dla osób nie zajmujących się zagadnieniami rynku finansowego. Od początku reformy emerytalnej wiele PTE i OFE zmieniło nazwy (czasem kilkakrotnie), następowały procesy łączenia się funduszy emerytalnych. W wyniku tych wszystkich zdarzeń część klientów nie potrafi nawet powiedzieć, do jakiego funduszu należy.

W 1999 roku działało ponad 400 000 akwizytorów, którzy świadomi ogromnej konkurencji oraz konieczności pozyskania do końca 1999 roku maksymalnej liczby klientów prowadzili istną bitwę akwizycyjną, dopuszczając się wielu nieprawidłowych i nieetycznych działań. Akwizycja nie stała się narzędziem informacji, lecz wyłącznie orężem w prowadzonej w złym stylu konkurencji pomiędzy funduszami. W oczach klientów obserwujących tę „gorączkę złota”, której byli obiektem, wszystkie fundusze stały się wyłącznie konkurentami w wyścigu do ich kieszeni i ten obraz trudno zmienić do dzisiaj.

Akwizycja nie stała się narzędziem informacji, lecz wyłącznie orężem w prowadzonej w złym stylu konkurencji pomiędzy OFE

Przyczyny nieufności

Wszystko to wywołało wysoki poziom nieufności do reformy emerytalnej. Należy pamiętać, że z założenia reformie systemu towarzyszył podwyższony poziom nieufności, który wynikał nie tylko ze skomplikowania rozwiązań, jakie przynosił, lecz i z tego, że pieniądze gromadzone na zabezpieczenie emerytalne zostały powierzone prywatnym podmiotom.

Po zakończeniu pierwszego etapu akwizycji w 1999 roku, gdy wyczerpały się możliwości intensywnej akwizycji, nieetyczne działające sieci sprzedaży przeniosły się na procesy transferów. Zagrożeniem wynikającym z tego zjawiska było doprowadzenie do osłabienia efektywności systemu emerytalnego, podobnie jak to miało miejsce w Chile.

W warunkach wdrażania reformy, jakie istniały w Polsce w 1999 roku, należy ocenić, że bardziej odpowiednim dla tego rynku rozwiązaniem byłby model przyjęty w Meksyku, gdzie w początkowym okresie reformy ubezpieczonych przydzielono do funduszy, a dopiero z czasem wprowadzono możliwość zmiany funduszu na inny. Takie rozwiązanie pozwoliłoby na pozyskanie przez klientów odpowiedniej wiedzy o systemie, rynku i funkcjonujących na nim funduszach. A zdobyta wiedza pozwoliłaby na zoptymalizowanie decyzji o przynależności do konkretnego funduszu, a także doprowadziłaby do takiego kształtu rynku, który umożliwiałby lepszą konkurencję pomiędzy OFE.

Sprzedż obietnic

W 1999 roku wszystkie fundusze emerytalne mogły sprzedawać wyłącznie obietnice. Jeśli uwzględnić naturę ich działalności, której cechą jest zawsze sprzedaż opcji sukcesu, to tym istotniejsza w tym czasie była sprawność i wiedza o technikach sprzedaży. Sieci, które nie zdobyły tej sprawności w dotychczasowych działaniach nie były wystarczająco przygotowane, aby osiągnąć sukces.

Im dłużej funkcjonuje rynek, tym bardziej znacząca jest historia poszczególnych OFE i należy mieć nadzieję, że rosnący zasób wiedzy uczestników systemu pozwoli właściwie ocenić znaczenie tej historii. Wciąż jednak procentuje sama znajomość technik sprzedaży i niestety, wciąż trudno jest wyeliminować nieetyczne oraz bezprawne działania, jakich dopuszczają się akwizytorzy. Ci akwizytorzy, którzy ignorują zasady prawa i etyki nie rezygnują z kreowania wciąż nowych metod manipulowania klientami.

Urząd nadzoru próbuje dostarczać klientom wiedzę nie tylko o reformie, ale i o nieprawidłowościach akwizycji, z jakimi klienci mogą się zetknąć, ale aktywność akwizytorów powoduje, że z reguły docierają do klienta szybciej, niż zdąży on zdobyć właściwe rozeznanie. Dodatkowo istniejące procedury związane z eliminacją skutków nieuczciwych praktyk akwizytora przenoszą na klienta wszelkie tego uciążliwości, co powoduje w efekcie brak sukcesu w zwalczaniu takich praktyk.

Zalew organów ścigania i wymiaru sprawiedliwości sprawami związanymi z nieuczciwą akwizycją spowodował, że sprawy rozpoznawane są zbyt powierzchownie, co prowadzi do poczucia bezkarności i dalszej demoralizacji rynku.

Pierwsze emerytury z OFE

Utrzymywanie akwizycji w dotychczasowej formie powodować będzie wzrost niezadowolenia z reformy emerytalnej - symptomy takiej sytuacji widoczne są już dzisiaj. Wyniki badań prowadzonych przez Centrum Badań Opinii Społecznej wskazują, że wysoki poziom niezadowolenia ankietowanych z wyników reformy systemu (38 proc. w 2001 roku) rośnie, mimo że należy oczekiwać, że dopiero rozpoczęcie naliczania i wypłacania pierwszych emerytur w nowym systemie może w istotny sposób wywołać to niezadowolenie.

Za zbyt optymistyczny można uznać pogląd wyrażony w Raporcie KNF „Konkurencja na rynku OFE. Wnioski, rekomendacje, synteza”, w którym większe niż zakładano zainteresowanie przystąpieniem do OFE było wynikiem pozytywnej oceny reformy. Bardziej prawdopodobne wydaje się to, że na większy udział w zaistnieniu tej sytuacji miał wysoki poziom niezadowolenia z dotychczasowego funkcjonowania ZUS i dotychczasowej wysokości emerytur, a przede wszystkim intensywność prowadzonej w tym czasie akwizycji.

W 1999 roku najlepszy wynik w budowaniu funduszy emerytalnych uzyskały podmioty dysponujące doświadczeniami, rozbudowanymi sieciami sprzedaży

W 1999 roku najlepszy wynik w budowaniu funduszy emerytalnych uzyskały podmioty dysponujące doświadczeniami, rozbudowanymi sieciami sprzedaży. Dysproporcja uzyskanego wyniku spowodowała drastyczną nierównowagę w wielkości powstałych funduszy, która stanowi zagrożenie dla istnienia konkurencji na rynku. Początkowa nierównowaga nie została skorygowana kilkuletnimi transferami (zmiany OFE). Deficyt wiedzy klientów i sprzedażowa sprawność wyspecjalizowanych, dużych sieci sprzedaży powodują, że zmiany funduszy w większości nie znajdują uzasadnienia w rzeczywistym interesie klienta. Geometryczny postęp, w jakim następuje wzrost aktywów OFE, i w ślad za tym zasobność zarządzających nimi towarzystw emerytalnych powoduje, że nakłady finansowe, jakie podmioty dominujące na rynku są w stanie przeznaczyć na akwizycję, a także na lobbowanie na rzecz korzystnych dla nich rozwiązań systemowych, jest nieporównywalna z możliwościami wszystkich pozostałych OFE.

Losowanie uczestników

Pozytywnie należy ocenić działania ustawodawcy i nadzoru, w wyniku których w 2004 roku doprowadzono do zmiany zasad losowania przez ZUS osób, które same nie zdecydowały się na przystąpienie do funduszu emerytalnego. Nowe zasady, poza przyjęciem zasad premiujących OFE uzyskujące dobre wyniki inwestycyjne, wykluczyły z uczestnictwa w losowaniu podmioty, których udział w rynku przekracza 10 proc. Pomimo wielu kontrowersji związanych z ograniczaniem swobody łączenia się funduszy i towarzystw emerytalnych, pozytywnie ocenić należy starania nadzoru na rzecz ograniczania w ten sposób dalszej koncentracji rynku.

Wpływ jakości, a przede wszystkim wielkości sieci sprzedaży na wielkość OFE, był w Polsce wyjątkowo charakterystyczny. Zdecydowana większość PTE zbudowała fundusze o znikomym udziale w rynku wobec udziału, jaki ich sieci sprzedaży posiadały w ogólnej wielkości akwizycji na rzecz OFE. Z ogólnej liczby 21 towarzystw emerytalnych (w 1999 roku) dzieśięć utworzyło fundusze, których różnica udziału w rynku w porównaniu do udziału w rynku ich sieci akwizycji nie przekroczyła 1 proc., w przypadku sześciu funduszy 3 proc., w kolejnych czterech 7 proc. oraz 14 proc. w przypadku CU.

Na koniec 1999 roku na rynku OFE funkcjonowały trzy podmioty o dominującej pozycji, z udziałem w rynku: CU - 23,8 proc., PZU - 17,6 proc. oraz ING NN - 15,2 proc. W następnych latach konkurowanie pomiędzy funduszami przede wszystkim na płaszczyźnie marketingowej i akwizycyjnej doprowadziło do umocnienia się pozycji CU i utraty drugiego miejsca przez PZU, na rzecz ING. Wydaje się to być skutkiem różnicy jakości ich sieci sprzedaży, widocznej już w 1999 roku: PZU zbudował OFE o udziale w rynku o 6,1 proc. mniejszym niż udział jego sieci sprzedaży w ogólnej akwizycji OFE, natomiast proporcje wielkości OFE ING NN do wielkości jego sieci sprzedaży były o 5,1 proc. lepsze. ●

Autorka jest prezesem PTE POLSAT

Dokończenie w jednym z następnych numerów „Gazety Bankowej”