

Arleta Nerka

Akademia Leona Koźmińskiego w Warszawie

e-mail: arletan@alk.edu.pl

Etyczne aspekty wykonywania działalności akwizycyjnej na rzecz otwartych funduszy emerytalnych

1. Wprowadzenie

Wyodrębnienie w ramach reformy systemu emerytalnego prywatnej części obejmującej otwarte fundusze emerytalne (dalej: OFE lub fundusz), działające na zasadach konkurencji wolnorynkowej, pociągnęło za sobą wprowadzenie nowych konstrukcji do prawa emerytalnego. Ubezpieczony zyskał możliwość wolnego wyboru funduszu, która, przy obligatoryjności samego uczestnictwa w systemie emerytalnym, legła u podstaw normatywnej regulacji działalności akwizycyjnej jako szczególnego rodzaju działań polegających na pośrednictwie w ramach wyodrębnionej części rynku emerytalnego.

Bez wątpienia funkcjonujący system emerytalny zakłada aktywność ubezpieczonych w zabieganiu o poziom materialnego zaspokojenia swych potrzeb na starość, czyli o wysokość emerytury. Starania te powinny mieć podstawę w postaci wiedzy dotyczącej struktury i efektywności finansowej systemu emerytalnego oraz świadomości co do zasad wymiaru świadczenia. Z prowadzonych badań wynika, że obowiązkowe opłacanie składek do I i II filaru nie zapewni na emeryturze standardu życia porównywalnego z okresem aktywności zawodowej. Stąd ubezpieczony powinien podjąć działania w celu zapewnienia dodatkowego źródła dochodu w okresie emerytalnym.

Jednakże ubezpieczony powinien przede wszystkim wykazać aktywność w obrębie obowiązkowej części systemu emerytalnego i podjąć starania o dokonanie trafnych wyborów dotyczących udziału w OFE. Często brak odpowiedniej wiedzy ubezpieczonego grozi podejmowaniem nieracjonalnych ekonomicznie decyzji. Na tej płaszczyźnie ważną wydaje się rolę akwizytora, z którą społeczeństwo wiąże (czy zasadnie?) oczekiwanie profesjonalnej porady emerytalnej. Z tych względów istnieje konieczność podejmowania prób zapewnienia uczciwości i właściwej postawy etycznej osób zajmujących się działalnością akwizycyjną. Oznacza to nie tylko nieodzowność istnienia odpowiedniej regulacji prawnej, ale również świadomości społecznej w obszarze wymagań etycznych wspomagających rzetelność świadczonych usług akwizycyjnych.

Otwarty charakter funduszu emerytalnego oznacza, że osoba spełniająca określone prawem warunki musi zostać do niego przyjęta. Ubezpieczony, mimo istnienia obowiązku uczestnictwa w II filarze, ma prawo swobodnego wyboru OFE, czyli sam decyduje

o przynależności do konkretnego funduszu¹. Uczestnictwo w OFE wiąże się z przekazywaniem na konto w funduszu środków w postaci składki. Jej wysokość została określona w art. 22 ust. 3 ustawy systemowej² i wynosi 7,3% podstawy wymiaru składki emerytalnej. Składka ta jest wpłacana za pośrednictwem ZUS do określonego funduszu.

Obowiązek członkostwa z OFE wynika z ustawy systemowej i jest źródłem więzi, która zasadniczo nie może ulec rozwiązaniu aż do osiągnięcia wieku emerytalnego albo wcześniejszej śmierci członka OFE. Stosunek członkostwa rysuje się zatem jako złożona dwustronna relacja, rodząca dopiero określone prawa i obowiązki stron umowy³. Umowa członkostwa jest umową adhezyjną (przystąpienia)⁴, zawieraną w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Obligatoryjność członkostwa w OFE implikuje masowy charakter zawieranych umów, co z kolei powoduje standaryzację i zasadniczo brak negocjowalności ich treści.

Uczestnikom OFE przysługuje prawo do zmiany funduszu. Zgodnie z art. 84 ustawy o OFE⁵, ustawodawca dopuszczając możliwość migracji członków pomiędzy poszczególnymi funduszami, zabezpieczył równocześnie konkurencyjność podmiotów działających na rynku emerytalnym. To z kolei stwarza pewne pole do nadużyć w sferze nakłaniania ubezpieczonych do zmiany funduszu dla zaspokojenia własnych interesów finansowych zarówno powszechnych towarzystw emerytalnych (dalej: PTE), jak i akwizytorów.

2. Pojęcie działalności akwizycyjnej

„Akwizycja” w słownikowym znaczeniu jest definiowana jako działalność sprzedawcy lub jego przedstawicieli obejmująca zbieranie zamówień i osobistą sprzedaż, polegająca na nawiązaniu bezpośrednich kontaktów z potencjalnymi nabywcami, zaprezentowaniu zalet oferty i ewentualnym prowadzeniu negocjacji w celu zawarcia umowy sprzedaży; w ramach akwizycji mogą być wykonywane także różne usługi, np. instruktaż, doradztwo⁶. Dla potrzeb ubezpieczenia emerytalnego pojęcie „działalności akwizycyjnej” określa ustawa o OFE. Zgodnie z art. 93 ust. 3 przedmiotowej ustawy, działalność akwizycyjna oznacza wszelką działalność zarobkową, mającą na celu skłonienie kogokolwiek, 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.

¹ Z racji znaczenia wykonania tego obowiązku dla przyszłości emerytalnej ubezpieczonego, ustawodawca przewidział trzy sposoby powstania więzi członkostwa. Należą do nich: podpisanie umowy o członkostwo z wybranym funduszem, losowanie przeprowadzone przez ZUS lub otwarcie rachunku w określonych ustawowo okolicznościach.

² Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych, tj. Dz. U. z 2007 r., Nr 11, poz. 74 ze zm. (zwana ustawą systemową).

³ Por. postanowienie Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 25 maja 2006 r., III AUz 120/06, LEX nr 217189.

⁴ B. Hadyniak, J. Monkiewicz, *Fundusze emerytalne. II filar*, Warszawa 1999, s. 121.

⁵ Ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 34, poz. 189 (zwana ustawą o OFE).

⁶ Hasło: akwizycja, *Wielka Encyklopedia*, PWN, Warszawa 2001, t. I, s. 307.

Natomiast nie mieści się w powyższym rozumieniu działanie podmiotu wykonującego czynności związane z przygotowaniem i emisją reklam, w ramach swojego przedmiotu działalności gospodarczej, na zlecenie wymienionych wyżej podmiotów, nie prowadzi działalności akwizycyjnej. Ustawodawca usunął w ten sposób wątpliwości, czy podmioty takie jak agencje reklamowe lub stacje radiowe, które w szerokim rozumieniu zachęcają do przystąpienia do funduszu są podmiotami podlegającymi regulacjom dotyczącym akwizycji. Istotny jest warunek, by podmioty wykonywały wskazane czynności w ramach swojej działalności gospodarczej⁷.

Działalność akwizycyjna obejmuje m.in. wykonywanie czynności akwizycyjnych w ramach stosunku prawnego o charakterze zarobkowym⁸. Oznacza to, że akwizytor powinien być w jakikolwiek sposób (umowa cywilnoprawna, umowa o pracę i in.) związany z podmiotem, na rzecz którego działa, uzyskując z racji prowadzonej działalności akwizycyjnej materialne (zarobkowe) korzyści.

3. Podmioty uprawnione do prowadzenia działalności akwizycyjnej

Działalność ta może być prowadzona przez szereg podmiotów określonych w sposób wyczerpujący w art. 93 ust. 1 ustawy o OFE, który zalicza do nich: banki krajowe w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665, z późn. zm.); zakłady ubezpieczeń, firmy inwestycyjne w rozumieniu ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi; agenci ubezpieczeniowi; podmioty prowadzące działalność brokerską w rozumieniu przepisów o działalności ubezpieczeniowej; Poczta Polska S.A. Jeżeli jednak OFE prowadzi działalność akwizycyjną bez pośrednictwa wskazanych podmiotów, czynności akwizycyjne na rzecz tego funduszu mogą być wykonywane przez osoby fizyczne na podstawie umowy o pracę, umowy agencyjnej, umowy zlecenia lub innego stosunku prawnego o podobnym charakterze, łączącego osobę fizyczną z powszechnym towarzystwem emerytalnym, będącym organem tego funduszu.

4. Warunki normatywne zabezpieczające prawidłowe wykonywanie działalności akwizycyjnej

Wykonywanie działalności przez akwizytora podlega reglamentacji prawnej w celu zagwarantowania rzetelności i legalności świadczonych usług na rynku emerytalnym. Wśród warunków normatywnych w pierwszym rzędzie należy wymienić obligatoryjny wpis do rejestru osób uprawnionych do wykonywaniu czynności akwizycyjnych na rzecz OFE, prowadzonego przez organ nadzorczy, czyli Komisję Nadzoru Finansowego (dalej: KNF, Komisja). Czynności akwizycyjne mogą wykonywać wyłącznie osoby fizyczne

⁷ Por. szerzej: D. Nowicki, Z.J. Roszewski, *Prawne aspekty działalności reklamowej otwartych funduszy emerytalnych*, „Prawo Spółek” 2004, nr 3, s. 40 i n.

⁸ Postanowienie SN z dnia 11 lipca 2006 r., II KK 377/05, OSNKW 2006, z. 11, poz. 105.

wpisane do przedmiotowego rejestru. Wpis do rejestru jest możliwy po łącznym spełnieniu przez osobę fizyczną przesłanek gwarantujących rękojmię prawidłowego wykonywania czynności na rzecz uczestników systemu emerytalnego. KNF przeprowadza wpis do rejestru na podstawie zgłoszenia dokonanego przez OFE. Dokonanie wpisu lub wydanie decyzji odmawiającej wpisu następuje w terminie 1 miesiąca od dnia złożenia wniosku.

Rejestr osób uprawnionych do wykonywania czynności akwizycyjnych na rzecz otwartych funduszy zawiera: 1) numer wpisu do rejestru; 2) podstawowe dane osobowe osób wpisanych do rejestru, obejmujące: imiona i nazwisko, datę i miejsce urodzenia, imiona rodziców, numer ewidencyjny PESEL lub numer paszportu bądź innego dokumentu potwierdzającego tożsamość w przypadku osób nieposiadających obywatelstwa polskiego, miejsce zamieszkania; 3) nazwę podmiotu, w którego imieniu osoba wpisana do rejestru wykonuje czynności akwizycyjne; 4) nazwę otwartego funduszu, na rzecz którego osoba wpisana do rejestru wykonuje czynności akwizycyjne.

Stosownie do art. 94 ust. 4 ustawy o OFE organ nadzoru dokonuje w drodze decyzji administracyjnej wykreślenia osoby wpisanej do rejestru na wniosek funduszu, na rzecz którego osoba ta wykonuje czynności akwizycyjne, lub z urzędu, jeżeli osoba ta przestała spełniać warunki konieczne do uzyskania wpisu do rejestru lub wykonuje czynności akwizycyjne z naruszeniem przepisów prawa. Ustawa nie pozostawia Komisji w tego rodzaju sprawach luzu decyzyjnego, lecz obliguje ją do wykreślenia z urzędu osoby, która dopuszczała się nieprawidłowości, przez co przestała spełniać warunki konieczne do uzyskania wpisu. Zgodnie z orzecznictwem sądowym do wykreślenia akwizytora z rejestru wystarczy stwierdzenie jakiegokolwiek naruszenia prawa w związku z wykonywaniem czynności akwizycyjnych⁹. Osoba wykreślona z rejestru z powodu wykonywania czynności akwizycyjnych z naruszeniem przepisów nie może być ponownie wpisana do rejestru przez okres 24 miesięcy od dnia wykreślenia z rejestru.

Przepisy ustawy o OFE precyzują warunki, jakie powinna spełnić osoba ubiegająca się o wykonywanie czynności akwizycyjnych. Zgodnie z art. 93 ust. 3 tej ustawy do rejestru może być wpisana osoba fizyczna, która:

- 1) nie była skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne przeciwko mieniu, wiarygodności dokumentów, życiu i zdrowiu, wymiarowi sprawiedliwości, ochronie informacji, obrotowi gospodarczemu, obrotowi pieniędzmi i papierami wartościowymi, przestępstwo skarbowe lub przestępstwo określone w rozdziale 22 ustawy o OFE;
- 2) ma pełną zdolność do czynności prawnych;
- 3) daje rękojmię należytego wykonywania czynności akwizycyjnych;
- 4) posiada co najmniej średnie wykształcenie.

Rygory selekcyjne obowiązujące kandydatów na akwizytorów wskazują na dość formalny charakter rejestracji. Przesłanka rękojmi należytego wykonywania czynności akwizycyjnych nieobwarowana obowiązkiem odbycia szkolenia zakończonego egzaminem w niezależnej instytucji sprawia, że PTE mają stosunkową swobodę w dobrze i szkoleniu akwizytorów. Do wykonywania czynności akwizycyjnych mogą być wyznaczone

⁹ W danym stanie faktycznym NSA uznał, że stwierdzone naruszenie przepisów ustawy o ochronie danych osobowych, nawet w sytuacji warunkowego umorzenia postępowania karnego na okres próby przez Sąd, stanowiło również przesłankę do wydania decyzji o wykreśleniu z rejestru, por. wyrok NSA (do 2003.12.31) w Warszawie z dnia 10 stycznia 2003 r., III SA 2079/02, LEX nr 142342

osoby, które spełniają wskazane warunki kwalifikacyjne. Spełnienie kryteriów formalnych pozwala ubiegać się o wpis do rejestru, stąd istotne znaczenie stosowania prawidłowych procedur i przestrzegania obowiązujących przepisów dotyczących rejestracji. Zawodowe wykonywanie zadań akwizycyjnych oznacza konieczność zatrudniania osób, które traktują wykonywanie tych zadań profesjonalnie. Spełnienie ustawowych kryteriów koniecznych do ubiegania się o wpis do rejestru nie przesądza jeszcze o obowiązku jego dokonania przez KNF.

Jak już wspomniałam, osoba fizyczna wpisana do rejestru może wykonywać czynności akwizycyjne na rzecz tylko jednego OFE. W razie wygaśnięcia lub rozwiązania umowy o wykonywanie czynności akwizycyjnych na rzecz funduszu podjęcie czynności akwizycyjnych na rzecz innego funduszu może nastąpić po upływie 6 miesięcy. Ograniczeń tych nie stosuje się, gdy zaprzestanie wykonywania czynności akwizycyjnych na rzecz otwartego funduszu zostało spowodowane rozwiązaniem umowy z inicjatywy funduszu lub podmiotów wykonywających taką działalność.

5. Ograniczenia wykonywania działalności akwizycyjnej

W fazie wykonywania czynności akwizycyjnych akwizytor podlega pewnym ograniczeniom. Mianowicie zgodnie z art. 92 ust. 1 ustawy o OFE w ramach działalności akwizycyjnej prowadzonej przez OFE nie jest dozwolone oferowanie dodatkowych korzyści materialnych z tytułu członkostwa w funduszu, jeżeli celem takiego działania miałoby być skłonienie kogokolwiek, aby przystąpił do funduszu lub pozostawał jego członkiem. Ponadto regulacja ta znajduje odpowiednie zastosowanie do innej działalności niż określona w tym przepisie, jeżeli w jej ramach oferuje się dodatkowe korzyści materialne w zamian za przystąpienie do określonego funduszu lub pozostawanie jego członkiem.

Zgodnie z art. 93a ustawy o OFE działalność akwizycyjna na rzecz funduszu nie może być prowadzona z wykorzystaniem stosunku nadrzędności wynikającego ze stosunku pracy lub innego stosunku prawnego, na którym jest oparta zależność służbowa lub inna zależność o podobnym charakterze.

6. Odpowiedzialność za nieprawidłowe wykonywanie działalności akwizycyjnych

Odpowiedzialność za legalne i prawidłowe wykonywanie działalności akwizycyjnej obciąża PTE i podmioty ją wykonujące. Podmioty wykonujące działalność akwizycyjną ponoszą odpowiedzialność określoną w art. 219, 219a i 220 ustawy o OFE za nieprzestrzeganie ustawowych zasad wykonywania przedmiotowej działalności. Ustawa przewiduje odpowiedzialność wykroczeniową skutkującą karą grzywny za oferowanie dodatkowych korzyści materialnych w celu skłonienia do przystąpienia do funduszu lub pozostawania jego członkiem, wykonywanie działalności akwizycyjnych bez wpisu do rejestru, bądź w sposób niezgodny z treścią wpisu (art. 219), prowadzenie działalności z narusze-

niem art. 93a (art. 219 a), naruszenie tajemnicy zawodowej dotyczącej działalności funduszu (art. 220).

PTE, jako organ funduszu, odpowiada w trybie art. 62 i 204 za nieprawidłowości w działalności akwizycyjnej oraz przy wykonywaniu czynności akwizycyjnych, bez względu na to, czy działalność akwizycyjna funduszu prowadzona jest bezpośrednio przez fundusz, czy za pośrednictwem podmiotów określonych w art. 93 ust. 1 pkt 1–6. Ustawa przewiduje w art. 62 możliwość wydania przez KNF decyzji o cofnięciu zezwolenia na utworzenie towarzystwa, jeżeli stwierdzi, że fundusz lub towarzystwo rażąco lub uporczywie narusza przepisy ustawy, statutu funduszu lub towarzystwa, albo prowadzi działalność rażąco naruszając interes członków funduszu.

7. Kontrowersje wykonywania działalności przez akwizytora

Akwizytor (łac. *aquisitor* czyli pozyskujący), jest podstawowym podmiotem wykonującym czynności akwizycyjne na rzecz funduszu w ramach więzi prawnej łączącej go z PTE. Usytuowanie i charakter prawnej reglamentacji wykonywania działalności akwizycyjnej wskazuje, że akwizytor nie jest tożsamy z doradcą emerytalnym, agentem lub brokerem ubezpieczeniowym w rozumieniu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym¹⁰. Zgodnie z art. 93 ust. 6 ustawy o OFE akwizytor może wykonywać czynności na rzecz jednego funduszu. Taki „doradca” z oczywistych względów zaleci przystąpienie do funduszu, który aktualnie reprezentuje i od którego pobiera wynagrodzenie. W konsekwencji, jeśli ubezpieczony zechce zapoznać się z ofertą wielu funduszy, musi dokonać tego samodzielnie lub spotkać się z wieloma akwizytorami, albo skorzystać z pomocy profesjonalisty zajmującego się produktami ubezpieczenia emerytalnego.

W praktyce ubezpieczeni nie wykazują wzmoczonego zainteresowania systemem emerytalnym, przy czym należy przypomnieć, że jednym z jego założeń jest odpowiedni poziom świadomości ubezpieczeniowej¹¹. Jak zauważył SN *system emerytalny [...] nie został skonstruowany przez ustawodawcę dla indywidualnych ubezpieczonych, z uwzględnieniem ich przymiotów osobistych takich jak zaradność, przedsiębiorczość, znajomość reguł rynku kapitałowego, przewidywalność czy przezorność, ale dla ogółu osób objętych ubezpieczeniem, które w przyszłości staną się beneficjentami systemu emerytalnego*¹². Oznacza to, że przeciętny ubezpieczony może potrzebować merytorycznego wsparcia w trakcie dokonywania koniecznych decyzji emerytalnych, i powinno ono nadejść przede wszystkim ze strony państwa. Z drugiej strony to właśnie akwizytorzy w dużej mierze przyczynili się do sukcesu reformy emerytalnej, jeśli mierzymy go liczbą członków. Dzięki aktywnej działalności akwizytorów pod koniec 1998 r. ponad 9,6 mln osób

¹⁰ Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym, Dz. U. Nr 124, poz. 1154 ze zm.

¹¹ Szerzej: A. Klimkiewicz, *Znaczenie świadomości w ubezpieczeniu emerytalnym*, w: *10 lat reformy emerytalnej w Polsce. Efekty, szanse, perspektywy i zagrożenia*, F. Chybalski, I. Staniec (red.), „Monografie Politechniki Łódzkiej”, Łódź 2009; T. Szumlicz, *Atrybuty świadomości i przezorności ubezpieczeniowej*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2006, z. 1.

¹² Wyrok SN z dnia 4 czerwca 2008 r., II UK 12/08, Lex nr 448187.

w przedziale wiekowym 30–50 lat, tj. prawie 20% więcej niż oczekiwał rząd, zdecydowało się przystąpić do systemu kapitałowego¹³.

Typowa funkcja akwizytorów sprowadza się do zainteresowania ubezpieczonego kwestią wyboru funduszu oraz przedstawienia mu informacji niezbędnych do podjęcia świadomej i racjonalnej decyzji. Przyjęty model akwizycji wynika z filozofii nowego systemu emerytalnego, który eksponuje swobodę wyboru i korzyści związane ze stosowaniem mechanizmu konkurencji¹⁴. W efekcie akwizytorzy zdecydowanie wpływają na decyzje ubezpieczonych, skłaniając ich do podejmowania wyborów mających fundamentalne znaczenie dla ich przyszłego życia emerytalnego.

Zważając na znaczenie roli akwizytora można określić wymagania pod jego adresem. Pod względem merytorycznym akwizytor powinien reprezentować rzeczową i na bieżąco aktualizowaną wiedzę. Poziom komunikacji oraz argumentacja powinna być dostosowana do właściwości indywidualnych osób. Akwizytor formalnie nie pełni funkcji doradcy, jednakże jest wskazany rozsądek w sugerowaniu klientom zmiany funduszu, ponieważ powinno się to odbywać w oparciu o rzetelną analizę wyników finansowych. W literaturze dostrzega się pewne podobieństwa w wykonywaniu pracy agenta i akwizytora, ale dotyczą one przede wszystkim podobnych okoliczności działania¹⁵. Przede wszystkim jest to współpraca z ubezpieczonym opierająca się na zaufaniu i osobistych sympatiach. Przekonywująco wypadają oferty wsparte własnym przykładem (*verba docent, exempla trahunt* – słowa uczą, a przykłady pociągają), co w opinii klientów przesądza o wiarygodności i zaangażowaniu w ich indywidualną sprawę akwizytora. Z drugiej strony, akwizytor reprezentujący interesy konkretnego OFE, jest zainteresowany zwiększaniem swoich korzyści finansowych, i koncentruje się na walorach, taktycznie unikając informowania o potencjalnych mankamentach oferty.

Akwizycja z założenia jest działalnością zarobkową (lukratywną), istotny więc element gospodarki finansowej PTE, a w szerszym wymiarze systemu emerytalnego, stanowią metody i wysokość wynagrodzenia akwizytorów¹⁶. Towarzystwa, jak wskazują dane KNF, ponoszą coraz większe nakłady na rzecz pozyskania nowych członków OFE. Przejęcie uczestników innego OFE, zwłaszcza z długoletnim stażem, stanowi dla towarzystw emerytalnych szybki sposób zwiększenia wartości zarządzanych aktywów, ale z drugiej strony mnoży koszty akwizycyjne. Cierpią też na tym sami ubezpieczeni, o których trwa dość bezwzględna walka między akwizytorami, uciekającymi się czasami do stosowania wątpliwych etycznie metod.

Nie ulega wątpliwości, że wydajne wykonywanie czynności akwizycyjnych jest stymulowane przede wszystkim oczekiwaną wielkością dochodu. Akwizytorzy zatrudnieni na podstawie stosunku pracy zazwyczaj otrzymują wynagrodzenie składające się z części stałej (zasadniczej) oraz prowizji odgrywającej rolę bardzo ważnego bodźca¹⁷. Ponadto, niezależnie od elementów pieniężnych, efekt motywacyjny powodują bonusy w postaci

¹³ M. Kawiński, D. Stańko, *Problem akwizycji w polskim systemie emerytalnym*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe. Nauka dla praktyki” 2009, nr 2, s. 109.

¹⁴ Tamże.

¹⁵ K. Szymańska, *Poradnik agenta ubezpieczeń*, wyd. II, Wydawnictwo Poltex, Warszawa 2002, s. 215 i n.

¹⁶ O skali i kosztach akwizycji na rynku OFE: T. Miziołek, *System akwizycji na rynku otwartych funduszy emerytalnych*, w: *10 lat reformy emerytalnej w Polsce. Efekty, szanse, perspektywy i zagrożenia*, F. Chybański, I. Staniec (red.), „Monografie Politechniki Łódzkiej”, Łódź 2009, s. 114 i n.

¹⁷ *Podstawy ubezpieczeń, Tom I – mechanizmy i funkcje*, J. Monkiewicz (red.), Poltex, Warszawa 2000, s. 209.

nagród, atrakcyjne spotkania i wyjazdy dla najlepszych, itp. Obok rezultatu w wymiarze ekonomicznym, zaspokajają one ludzkie potrzeby uznania, prestiżu i przynależności do grupy, co nie jest obojętne dla osiągania satysfakcji zawodowej.

Należy również zwrócić uwagę na ujemne aspekty wykonywania tego rodzaju pracy – stres towarzyszący kontaktom z klientami, zwłaszcza z tzw. „trudnymi”, konieczność zaangażowania czasu kosztem życia osobistego i rodzinnego, konieczność doskonalenia technik komunikacyjnych i negocjacyjnych, presja ze strony PTE. Oznacza to w konsekwencji potrzebę rozładowywania napięć, odbywania szkoleń w zakresie technik sprzedaży, odbudowywania motywacji do pracy, itp.¹⁸.

Zainteresowanie przyszłych emerytów systemem emerytalnym należy ocenić jako przeciętne. Z pewnością produkt finansowy, jakim jest emerytura, należy do jednych z trudniejszych na rynku. Stąd nieduże zainteresowanie ubezpieczonych, niska jakość dostępnej informacji zwiększa pole do potencjalnych nadużyć, a z drugiej strony rzetelny akwizytor nie ma większych szans na utrzymanie się na rynku. W nauce wskazano¹⁹, że problemy z akwizycją wynikają z błędnych założeń systemowych. Biorąc pod uwagę obiektywne kryteria oceny rentowności funduszu trudno uznać, by w przypadku wszystkich funduszy istniały argumenty przemawiające za członkowstwem w konkretnym OFE. To oznacza, że teoretycznie akwizytorzy niektórych funduszy powinni zawiesić działalność dopóki wyniki tych instytucji nie poprawią się, albo zmienić fundusz, który reprezentują.

Osoba realizująca działalność akwizycyjną powinna wykazać się określonymi właściwościami niezbędnymi do jej odpowiedniego i profesjonalnego wykonywania. Oprócz spełniania warunków jurydycznych, powinna posiadać predyspozycje osobowościowe ułatwiające kontakt z klientami (komunikatywność, otwartość, życzliwość, odporność na stres). Dla rzetelności wykonywania działalności akwizycyjnej powinna wykazać się odpowiednim poziomem moralności. Tymczasem informacje, również prasowe, o nadużyciach popełnianych przez akwizytorów dowodzą, że poziom moralny wielu akwizytorów jest niski. Skutki społeczne owego zdemoralizowania, pogoni za zyskiem za wszelką cenę są nadzwyczaj poważne i groźne. Objawiają się przede wszystkim w głębokim kryzysie zaufania do reformatorów systemu emerytalnego i samego systemu. Trudno bowiem obdarzać zaufaniem osoby, które dla własnych korzyści dopuściły się karygodnych naruszeń norm prawnych i pozaprawnych. Ze skarg wpływających do KNF i Rzecznika Ubezpieczonych²⁰ wynika, że do najczęstszych nieprawidłowości należy: wręczanie korzyści materialnych za przystąpienie do funduszu, wprowadzanie ubezpieczonych w błąd w celu uzyskania od nich deklaracji przystąpienia do reprezentowanego przez akwizytora funduszu, prezentowanie błędnych wyników finansowych osiąganych przez fundusze, lub danych historycznych dotyczących różnych okresów, nieprawdziwe wartości jednostki rachunkowej, itp. Ponadto wskazuje się na nieprawidłowości polegające na oczywistym łamaniu prawa: fałszowanie podpisów, dokumentów i nielegalne wchodzenie w posiadanie danych osobowych. Jest ono szczególnie częste w odniesieniu do osób rozpoczynających pracę zawodową zaraz po ukończeniu studiów albo kierowanych na staże lub inne formy aktywnego przeciwdziałania bezrobociu przez urzędy pracy. Zauważalne jest rów-

¹⁸ Tamże, s. 209–210.

¹⁹ M. Kawiński, D. Stańko, *op.cit.*, s. 109.

²⁰ Przykłady bezprawnych lub nieetycznych działań akwizytorów podaje za: M. Denisiuk, *Problemy akwizycji na rynku OFE. Ze skarg do Rzecznika Ubezpieczonych*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 2010, nr 18 (577), s. 14–15.

niez nagminne nielegalne wykorzystywanie danych osobowych członków funduszu oraz bezprawne tworzenie i przetwarzanie baz danych osobowych. Należy wyodrębnić również działania związane z agresywnym prowadzeniem czynności akwizycyjnych (uciążliwość w kontaktach, natarczywe telefony). Takie praktyki, choć zgodne z prawem, są pozbawione profesjonalizmu. Powtarzalność wskazanych nieprawidłowości świadczy o praktyce wymiany doświadczeń i metod pracy akwizytorów. Powstaje również pytanie o jakość selekcji kandydatów oraz szkoleń przygotowujących zainteresowanych do prowadzenia akwizycji.

W sensie systemowym akwizycja na rzecz funduszy emerytalnych jest coraz częściej przedmiotem krytyki. Pojawiają się zarzuty, że akwizytorzy kierując się chęcią otrzymania prowizji od PTE namawiają członków do zmiany funduszy, nawet wtedy, gdy taka zmiana jest dla klienta niekorzystna²¹.

8. Wnioski

W kontekście nieprawidłowości istniejących na płaszczyźnie wykonywania działalności akwizycyjnej należy wspomnieć o podnoszonych postulatach *de lege ferenda* dotyczących zmiany systemu akwizycji na rzecz OFE. Proponowane rozwiązania dotyczą zniesienia akwizycji, jej scentralizowania²² bądź zmiany na doradców emerytalnych, prawnie odpowiedzialnych za wykonywane usługi (broker emerytalny) oraz likwidacji możliwości wyboru funduszu²³. Modyfikacja obowiązujących uregulowań prawnych powinna w znaczący sposób przyczynić się do wyeliminowania licznych patologii występujących na rynku oraz zmniejszenia kosztów po stronie PTE.

Niezależnie od potencjalnych możliwości zmiany prawa należy zwrócić uwagę, że w sferze ubezpieczenia emerytalnego nie tylko normy prawne i mechanizmy ekonomiczne decydują o działaniach i efektach instytucji ubezpieczeniowych. Właściwa postawa moralna posiada szczególne znaczenie, zwłaszcza wobec braku ukształtowanych i powszechnie akceptowanych zwyczajów zawodowych, a ułomność prawa i mechanizmy pieniężne stwarzają dogodne warunki do działań naruszających ład gospodarczy. Niezbędne jest wypracowanie pewnego minimalnego standardu moralnego, odnoszącego się do akwizytorów, co powinno znaleźć przełożenie na wzrost poczucia odpowiedzialności za następstwa działań wobec klientów. Ponadto rozpoznanie przez uczestników rynku emerytalnego działań akwizycyjnych jako moralnych jest jednym z istotnych warunków budowy zaufania – niezbędnej przesłanki działalności ubezpieczeniowej. Osiągnięcia akwizytorów przekładają się bowiem na wyniki OFE i są funkcją zaufania do funduszu. Wielokrotne przekraczanie przez niektórych akwizytorów granic legalności może stać się, niestety, akceptowalnym standardem wykonywania usług. Znajomość, wola i umiejętność zachowania zawodowej dyscypliny są potwierdzeniem odpowiedniego poziomu kultury i profesjonalizmu. Moralność przenika codzienne ludzkie zachowania, działalność zawodowa powinna być przesycona wartościami etycznymi – godności, honoru, uczciwości i rzetelności.

²¹ M. Kawiński, D. Stańko, *op.cit.*, s. 108.

²² T. Miziołek, *op.cit.*, s. 120.

²³ M. Kawiński, D. Stańko, *op.cit.*, s. 111.

Zarówno etyka, jak i prawo odnoszą się do zachowań człowieka, dotyczą jednak dwóch różnych od siebie płaszczyzn ludzkiego życia. Prawo w porównaniu z etyką ma ograniczony zakres działania, jest czasowe, uzależnione w swoim istnieniu od ludzi. Współcześnie jego funkcje zostały zredukowane, ponadto prawo nieprzestrzegane zanika. Etyka natomiast jest odmiennego charakteru, pokazuje cele idealne i wymaga od człowieka dążenia do nich, prawo jedynie reguluje ludzkie działanie i dba o bezkolizyjne współżycie ze sobą wszystkich ludzi²⁴. Rzeczywiste przekonania ludzi o tym, co dobre lub złe znajdują wyraz w ich postawach moralnych w stosunku do innych ludzi. Aprobowane postawy moralne, uznawane za zgodne z dobrem jako naczelną wartością etyki, stają się źródłem norm moralnych, wespół składających się na moralne wzory osobowe. Normy moralne i wzory osobowe to podstawa ocen moralnych ludzkich zachowań jako uzasadnienia sankcji – nagradzania za zachowania moralnie dobre i piętnowania za zachowania moralnie złe. Moralność, tworząc autonomiczny system normatywny, sąsiaduje i łączy się na różne sposoby z jednej strony z systemem normatywnym zwyczajów, z drugiej strony z zaś strony z systemem normatywnym prawa²⁵.

Biorąc pod uwagę funkcje i specyfikę działalności akwizycyjnej nie będzie nadużyciem ocenianie zawodu „akwizytor” w kategoriach etyki jego wykonywania. W praktyce społecznej pojęcie „etyka zawodowa” na ogół nie budzi większych wątpliwości. W teorii najczęściej jest przedmiotem wielu definicji i licznych sporów²⁶. Nazwana jest również deontologią, w sensie zbioru zasad i norm etycznych regulujących uprawnienia i obowiązki określonego zawodu, np. lekarzy, prawników, inżynierów. Etyka zawodowa określa z jednej strony, jak przedstawiciele określonego zawodu powinni postępować, z drugiej strony – jak nie powinni. Treść etyki zawodowej wyznacza rola społeczna przypisywana osobom wykonującym określoną profesję. Celem etyki zawodowej jest regulacja stosunków moralnych między profesjonalistą a jego klientami, z uwagi przede wszystkim na dobro klienta. Regulacja ta konkretyzuje, uzupełnia i pogłębia normy etyki ogólnej, aby uzgadniać sprawność profesjonalną z obowiązującą w danej kulturze moralnością²⁷. W piśmiennictwie wskazuje się na potrzebę stworzenia organizacji samorządowej osób zajmujących się działalnością akwizycyjną, odpowiedzialnej za podnoszenie jakości oferowanych usług²⁸.

Reguły etyki zawodowej dotyczą wewnętrznych kwalifikacji człowieka i określają jego postępowanie zawodowe z punktu widzenia dobra i zła moralnego²⁹. Postępowanie zawodowe w sensie moralnym się jako odpowiedzialność za wynik pracy. Etyka zawodowa jest właśnie teorią odpowiedzialnej, a więc moralnie dobrze realizowanej pracy, to znaczy wykonywanej dzięki wewnętrznym kwalifikacjom warunkującym efektywną pracę. Etyka zawodowa należy także do kultury pracy, stanowiąc zespół norm i dyrektyw wynikających z tradycji zawodu i z podstawowych wskazań etycznych przyjętych w danym społeczeństwie, a zastosowanych do wykonywania zawodu. Niektóre zwody docze-

²⁴ J. Byrska, *Etyczność współczesnego prawa*, w: *Etyka wobec współczesnych dylematów*, K. Kalka, A. Papuziński (red.), Bydgoszcz 2006, s. 284 i n.

²⁵ R. Tokarczyk, *Etyka prawnicza*, wyd. 4, Wydawnictwo Lexis Nexis, Warszawa 2009, s. 21–22.

²⁶ J. Lazari-Pawłowska, *Etyki zawodowe jako role społeczne*, w: *Etyka. Pisma wybrane*, J. Lazari-Pawłowska (red.), Ossolineum, 1992, s. 84 i n.

²⁷ R. Tokarczyk, *op.cit.*, s. 30–31.

²⁸ M. Denisiuk, *op.cit.*, s. 14–15.

²⁹ A. Saragata (red.), *Etyka zawodowa*, KIW, Warszawa 1971, s. 17.

kały się rozbudowanej i szczegółowej kodyfikacji dyrektyw etycznych. Dotyczy to zwłaszcza tych zwodów, które stykają pracownika bezpośrednio z osobami i polegają na ingerencji w życie konkretnych osób. Nie ma przeszkód, by podjąć próbę zbudowania zbioru zasad etycznych działalności akwizycyjnej lub kodeksu dobrych praktyk, zwłaszcza że takie funkcjonują w praktyce w niektórych PTE.

System akwizycji pełni rolę rynkowego mechanizmu zapewnienia konkurencji między PTE. Z punktu widzenia ubezpieczonego wybierającego OFE szczególnie ważne informacje dotyczą strategii inwestycyjnej funduszu, a dokładniej relacji pomiędzy stopą zwrotu z kapitału a ryzykiem. Przeciętny konsument nie posiada dostatecznej wiedzy do samodzielnej analizy strategii rozwoju funduszy, w związku z czym informacją pomocną przy wyborze konkretnego OFE powinny okazać się obiektywne wskaźniki opisujące jego rentowność. Świadomy i racjonalny konsument powinien poszukiwać takiego OFE, który jest najtańszy i jednocześnie osiąga wysokie stopy zwrotu. Tymczasem w praktyce wnioskowanie ludzkie jest procesem ograniczonym i obciążonym wieloma błędami. Błędy wnioskowania nierzadko prowadzą do powstania nierealnych oczekiwań względem OFE, a dłuższej perspektywie do niezadowolenia z dokonanego wyboru, czyli tzw. dysonansu poddecyzyjnego³⁰. Mając na uwadze niewystarczający poziom wiedzy konsumentów, OFE – prowadząc aktywną akwizycję w celu przyciągnięcia nowych członków – powinny się skupić na prezentacji swoich wyników inwestycyjnych i osiągniętej stopy zwrotu, żeby rywalizacja między funduszami prowadziła do podejmowania przez konsumentów racjonalnych i satysfakcjonujących dla nich decyzji, a w konsekwencji podniesienia społecznego zaufania do funduszy³¹.

The Ethical Aspects of Canvassing on Behalf of the Open Pension Funds

Summary

Canvassing has become a profession following the pension system reform that established open pension funds collecting contributions from individuals. Because pension insurance performs social functions, it is necessary to ensure that the canvassers demonstrate professionalism as well as the necessary ethical attitudes. This means that the appropriate legal criteria for their selection must exist and that the persons themselves should meet integrity and moral requirements, so that the reliability of services is guaranteed.

Canvassing focuses on persuading individuals to join an open pension fund (OPF) or remain its member so it plays a relatively important role. In the first place, the canvassers impart knowledge on how the pension system works, on the importance of being an OPF member, etc. Besides, canvassing accounts for a large part of OPFs' financial management that spent increasingly large amounts to acquire new members as reported by the Polish Financial Supervision Authority.

Poaching members of other OPFs, particularly those with long membership, is an effective way for a fund to increase the value of its assets, however multiplying the canvassing costs. The insured themselves are also affected, as the canvassers compete for them ruthlessly, reaching sometimes for ethically dubious methods.

Key words: *open pension funds, ethical, canvassing*

³⁰ K. Opolski, *Rynek OFE – dylematy i uwarunkowania wyboru*, w: *Raport rynku OFE*, Warszawa, wrzesień 2009, s. 58–59

³¹ Tamże.