

IWONA OLEJNIK

Otwarte fundusze emerytalne w opinii konsumentów

Celem artykułu jest prezentacja wybranych aspektów zachowań konsumentów na rynku otwartych funduszy emerytalnych. W opracowaniu wykorzystano wyniki badań ankietowych przeprowadzonych przez Katedrę Badań Marketingowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu zrealizowanych wśród mieszkańców Wielkopolski w 2007 roku (n=470) i 2009 roku (n=513) oraz mieszkańców z regionu województw wielkopolskiego, lubuskiego i kujawsko-pomorskiego w 2008 roku (n=760 osób).

Opinie i oceny konsumentów dotyczące rynku otwartych funduszy emerytalnych wpływają na podejmowane przez nich decyzje dotyczące m.in. wyboru czy też zmiany funduszu. Decyzje te mogą mieć bardzo istotny wpływ na jakość życia po zakończeniu pracy zawodowej. Jednocześnie wiedza o zachowaniach konsumentów wpływa na kształtowanie strategii zarządzania OFE przez powszechne towarzystwa emerytalne. Stwierdzono, że mimo niewielkiego poziomu wiedzy i świadomości emerytalnej w Polsce, OFE postrzegane są przez konsumentów jako integralny element rynku finansowego, który umożliwi gromadzenie pieniędzy z przeznaczeniem ich na przyszłe świadczenia emerytalne. Jednakże konsumenci relatywnie dość nisko – na tle innych instytucji – ocenili poziom swojego zaufania (oraz zyskowności) wobec OFE.

Wstęp

Obowiązujący w Polsce system emerytalny wymaga od konsumentów podejmowania wielu decyzji mogących mieć istotny wpływ na ich jakość życia po zakończeniu pracy zawodowej. W przeciwieństwie do rozwiązań obowiązujących do końca 1998 roku¹, nowy system wymaga samodzielności w podejmowaniu trudnych decyzji, które

1. „W starym systemie >się było<, uczestniczyło się w nim poniekąd automatycznie, korzystając z jego >narzuconych< dobrodziejstw (również przywilejów), licząc na to, że świadczenia emerytalne będą dostatecznie wysokie i waloryzowane pod wpływem nacisków środowiskowych i politycznych.” T. Szumlicz, *Ubezpieczenie społeczne – teoria dla praktyki*, Branta, Bydgoszcz - Warszawa 2005, s. 277.

obarczone są dużym ryzykiem (w przypadku pojedynczego konsumenta dotyczy ono np. wyboru funduszu, jego zmiany, momentu przejścia na emeryturę, a w przyszłości – wyboru zakładu czy produktu emerytalnego)². Należy jednak pamiętać, iż ryzyko podjęcia decyzji istnieje zawsze, zaś celem jego minimalizacji, przy podejmowaniu szczególnie wszelkich decyzji finansowych, powinno być wszechstronne analizowanie dostępnych informacji i ofert. Decyzje konsumentów powinny więc być dojrzałe i nie podejmowane pod wpływem impulsu. Powinno im przyświecać poczucie odpowiedzialności za swoją przyszłość.

Jednocześnie należy stwierdzić, że kompleksowa znajomość zachowań konsumentów winna być jednym z ważniejszych czynników determinujących działania różnych instytucji w zakresie dalszego rozwoju systemu zabezpieczenia emerytalnego³. Chodzi tu w szczególności o takie podmioty, jak: rząd, Federacja Konsumentów, Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych, Komisja Nadzoru Finansowego czy Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Wiedza o zachowaniach konsumentów stanowić powinna także podstawę kształtowania strategii rozwoju powszechnych towarzystw emerytalnych, zakładów ubezpieczeń, banków czy też podmiotów prowadzących pracownicze programy emerytalne.

Jak zatem zachowują się Polacy dekadę po wprowadzeniu nowych emerytalnych rozwiązań systemowych – jaka jest ich świadomość, jakie podejmują decyzje, jakie są ich opinie i oczekiwania w zakresie systemu emerytalnego? Aby odpowiedzieć na te i inne pytania, Katedra Badań Marketingowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu od 1998 roku prowadzi systematyczny monitoring zachowań Polaków w systemie emerytalnym. W niniejszym artykule wykorzystano wybrane wyniki trzech różnych badań zrealizowanych wśród mieszkańców Wielkopolski w 2007 roku (n=470) i 2009 roku (n=513) oraz mieszkańców z regionu województw wielkopolskiego, lubuskiego i kujawsko-pomorskiego w 2008 roku (n=760 osób). Reprezentatywne badania ankietowe prowadzone były w gospodarstwach domowych metodą wywiadu bezpośredniego (oceny reprezentatywności dokonano dla wykształcenia respondentów, liczby osób w gospodarstwie oraz wielkości miejscowości), z wykorzystaniem standaryzowanego kwestionariusza wywiadu⁴.

-
2. *O różnych rodzajach ryzyka w całym systemie emerytalnym*, szerzej zob.: M. Góra, „System emerytalny”, PWE, Warszawa 2003, s. 83-88.
 3. Znajomość zachowań konsumentów jest podstawą podejmowania działań „podtrzymujących zaufanie, tworzących poczucie własności i zachęcających do wzięcia odpowiedzialności za własne zabezpieczenie na starość” przez instytucje bezpośrednio lub pośrednio związane z systemem zabezpieczenia emerytalnego. O znaczeniu monitorowania systemów emerytalnych i konieczności dostarczania regularnej informacji zarówno politykom, jak i obywatelom, zob.: M. Żukowski, *Systemy emerytalne w Unii Europejskiej w świetle „otwartej koordynacji”*, w: „Systemy emerytalne w krajach Unii Europejskiej”, red. T. Szumlicz, M. Żukowski, Twigger, Warszawa 2004, s. 359-360.
 4. W 2007 roku badania realizowane były wśród gospodarstw domowych, w których co najmniej jedna osoba należała do OFE i to ona wówczas dobierana była do próby. Stąd też w artykule, w przypadku odwoływania się do wyników uzyskanych w tych badaniach, mowa będzie o „klientach OFE”. Natomiast respondentami w pozostałych dwóch badaniach były zarówno osoby należące do OFE, jak i nie będące uczestnikami II filaru. Dlatego też wobec nich używane będzie określenie „konsument”.

Świadomość czy nieświadomość emerytalna?

Aby podejmować racjonalne decyzje dotyczące zabezpieczenia emerytalnego, osoba pracująca powinna posiadać szeroki zasób wiedzy w tym zakresie⁵. Wprowadzony w 1999 roku system emerytalny wymaga bowiem od konsumentów większej odpowiedzialności za własną emeryturę, a w pierwszej kolejności zmiany w sposobie myślenia o zabezpieczeniu na okres starości. Tylko konsument posiadający odpowiedni zasób wiedzy jest zdolny do podejmowania racjonalnych i przemyślanych decyzji. Determinantą wyboru lub zmiany OFE na inny, winna być przede wszystkim analiza wyników inwestycyjnych, a nie impuls, reklama czy sugestia nie zawsze uczciwie działającego akwizytora. Ponadto racjonalne zachowanie w zakresie systemu emerytalnego, to również mądre wybory dodatkowego zabezpieczenia w ramach III filaru.

Zachowania konsumentów w fazie rozwoju rynku otwartych funduszy emerytalnych (ale także w stosunku do rozwiązań oferowanych w tzw. trzecim filarze) pozwalają jednak na stwierdzenie, że poziom świadomości emerytalnej jest bardzo niewielki⁶. W 2009 roku, po 10 latach od momentu wprowadzenia nowych rozwiązań w zakresie zabezpieczenia emerytalnego, jedynie co dwudziesta osoba deklaruje, że stan jej wiedzy w tym zakresie jest bardzo duży, ale aż 40 proc. – niski lub bardzo niski⁷.

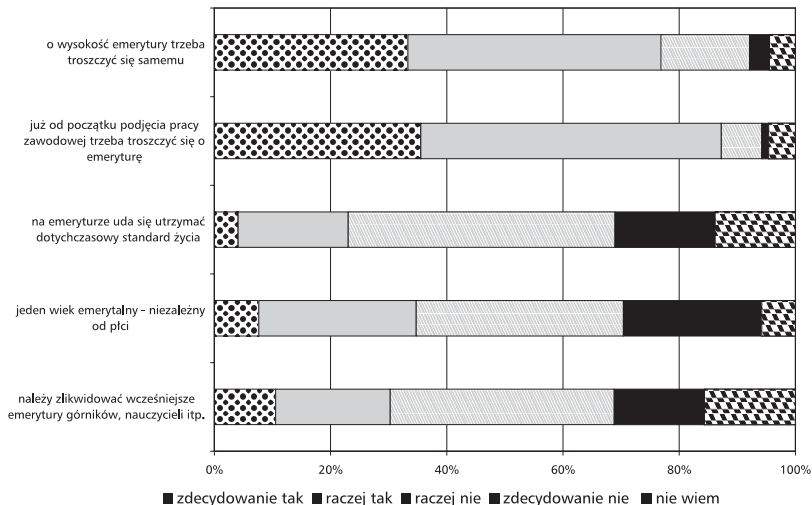
Potwierdzeniem powyższych danych, jest często deklarowany w wielu badaniach brak opinii o różnych aspektach funkcjonowania systemu zabezpieczenia emerytalnego, lub błędna⁸, czy też nieracjonalna, opinia na ich temat (Wykres 1). O przewadze nieświadomości nad świadomością emerytalną świadczy także m.in. wciąż duży odsetek osób nie podejmujących decyzji o wyborze OFE samodzielnie, tylko wylosowywanych przez ZUS, niskie zainteresowanie dobrowolnymi ubezpieczeniami emerytalnymi, czy też analiza kierunków niektórych transferów członków między funduszami.

Dla przykładu, jak pokazują wyniki badań, potwierdzeniem niskiej świadomości jest także wciąż wysoka aprobatą różnicowania wieku emerytalnego kobiet i mężczyzn – stan ten akceptuje 60 proc. konsumentów⁹. Warto przypomnieć w tym miejscu, że

5. Szerzej zob.: I. Olejnik, *Świadomość emerytalna Polaków a rozwój systemu emerytalnego w Polsce*, w: „10 lat reformy emerytalnej w Polsce. Efekty, szanse, perspektywy i zagrożenia”, red. F. Chybalski, I. Staniec, Monografie Politechniki Łódzkiej, Łódź 2009, s. 80-88.
6. Problem niskiego stopnia zainteresowania klientów problematyką funduszy emerytalnych dyskutowany był także szeroko m.in. podczas I Forum Finansowego, które odbyło się we wrześniu 2009 roku w Warszawie, czy też podczas Ogólnopolskiego Sympozjum Naukowego „10 lat reformy emerytalnej w Polsce – efekty, szanse, zagrożenia i perspektywy” w listopadzie 2009 roku w Łodzi.
7. O niedostatecznym wzroście świadomości i aktywności społeczeństwa w omawianym zakresie świadczy fakt, że w badaniach realizowanych w 2002 roku, jedynie 3 proc. klientów OFE oceniło swój stan wiedzy o tym rynku na wysokim poziomie, a nieco ponad połowa stwierdziła, iż jest on niewystarczający.
8. Przykładowo, jak wynika z przeprowadzonych w 2009 roku badań, co piąta osoba podaje niewłaściwą liczbę tzw. filarów obowiązującego systemu emerytalnego.
9. Aczkolwiek należy przypomnieć, że u prognozy reformy emerytalnej aż 86 proc. badanych uważało, że niższy wiek emerytalny kobiet jest przywilejem, za: M. Falkowska, *Spółeczeństwo wobec reform*, w: red. L. Kolarska-Bobińska, „Druga fala polskich reform”, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999, s. 279-308.

sytuacja ta w konsekwencji prowadzi do uzyskiwania przez kobiety niższych świadczeń emerytalnych. Z kolei jedynie 30 proc. osób uważa, że należy zlikwidować wcześniejsze emerytury niektórych grup zawodowych.

Wykres 1. Emerytury w opiniach Wielkopolan



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych 2008 r. (n=760).

Równocześnie zdecydowana większość osób zgadza się ze stwierdzeniem, że o wysokość emerytury należy zadbać samemu (77 proc. wskazań) i to już od samego rozpoczęcia kariery zawodowej (87 proc. wskazań), ale jedynie 23 proc. osób spodziewa się, że na emeryturze uda się im utrzymać dotychczasowy standard życia¹⁰. Niestety, ani pesymistyczne postrzeganie wysokości przyszłej emerytury, ani deklaracje o samodzielnej zapobiegliwości w tym zakresie, nie zawsze pokrywają się z konkretnymi działaniami pracujących. Jak wynika bowiem z danych Komisji Nadzoru Finansowego, z dobrowolnych ubezpieczeń emerytalnych korzysta zaledwie około 6-7 proc. ogółu liczby osób pracujących zawodowo. Co więcej, analizując strukturę wiekową oszczędzających np. w IKE można zauważyć, że największy udział – 27 proc. – wśród korzystających z tej formy oszczędzania na przyszłą emeryturę, mają osoby 51-60-letnie¹¹. Jest to potwierdzeniem faktu, iż osoby młode nie troszczą się odpowiednio wcześniej – od początku swojej pracy zawodowej – o przyszły poziom świadczeń emerytalnych.

10. W tym miejscu można się zgodzić ze stwierdzeniem P. Szukalskiego, że „brak świadomości mechanizmów funkcjonowania systemu emerytalnego jest największym niepowodzeniem reformy sprzed dekady” i prowadzić może do degradacji finansowej przyszłych emerytów. Rozmowa A. Klich z P. Szukalskim, *Starości nie będzie*. Niestety, „Gazeta Wyborcza” Nr 226 (26-27.IX.2009).

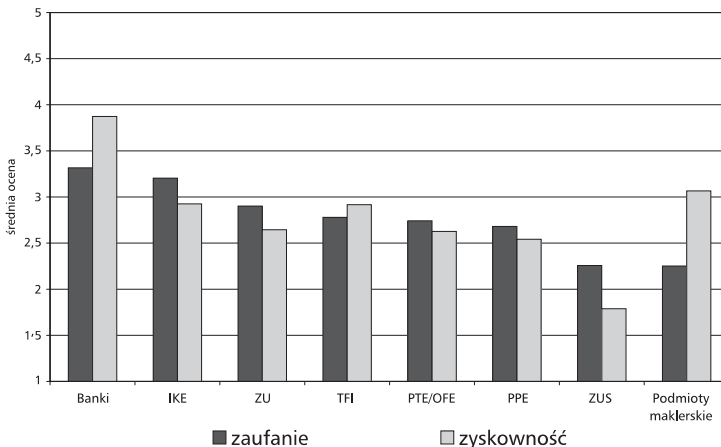
11. Informacja o rynku indywidualnych kont emerytalnych (IKE) na koniec 2008 roku, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2009.

OFE a inne podmioty rynku finansowego

Otwarte fundusze emerytalne postrzegane są przez konsumentów jako integralny element rynku finansowego, który umożliwia gromadzenie pieniędzy z przeznaczeniem ich na przyszłe świadczenia emerytalne. Jak wynika bowiem z przeprowadzonych badań, OFE są najbardziej znaną formą oszczędzania kapitałów na przyszłą emeryturę. Wskazywane są najczęściej spontanicznie przez 2/3 badanych osób, jak i w sposób wspomagany dodatkowymi pytaniami. Znajomość sugerowaną otwartych funduszy emerytalnych deklaruje aż 93 proc. osób. Co ciekawe, na kolejnych pozycjach dostępnych modeli oszczędzania na emeryturę, wymienianych spontanicznie, znalazły się ZUS lub KRUS oraz IKE. W obu przypadkach odnotowano 28 proc. wskazań. W przypadku funduszy inwestycyjnych 13 proc. wskazań. Natomiast gromadzenie pieniędzy na koncie w banku, pracownicze programy emerytalne oraz dobrowolne ubezpieczenia na życie, wskazało w każdym przypadku, nie więcej niż 10 proc. konsumentów.

Kolejną interesującą kwestią jest analiza postrzegania otwartych funduszy emerytalnych na tle innych instytucji, w zakresie ich działalności dotyczącej zabezpieczenia emerytalnego. Konsumenty dokonali zatem oceny postrzeganego przez siebie zaufania oraz zyskowności takich podmiotów (lub form oszczędzania) jak: ZUS, pracownicze programy emerytalne, indywidualne konta emerytalne, zakłady ubezpieczeniowe, towarzystwa funduszy inwestycyjnych, banki oraz podmioty prowadzące działalność maklerską (Wykres 2).

Wykres 2. Zaufanie i zyskowność instytucji w zakresie ich działalności dotyczącej emerytur



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań 2009 r. (n=513).

Mimo kojarzenia OFE z zabezpieczeniem emerytalnym, konsumenci relatywnie dość nisko – na tle innych instytucji – ocenili poziom swojego zaufania (oraz zyskowności) wobec tego sposobu gromadzenia oszczędności na emeryturę. Zaledwie co piąta osoba deklaruje wysokie bądź bardzo wysokie zaufanie do funduszy emerytalnych (średnia 2,74 na maks. 5 punktów), a tylko 15 proc. wysoko ocenia zyskowność tej formy zabezpieczenia emerytalnego (średnia 2,62). Zdecydowanie większym zaufaniem w zakresie

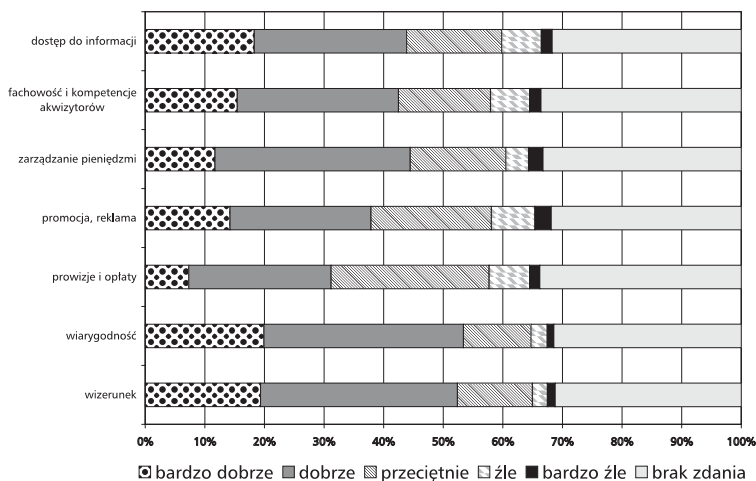
oszczędzania na emeryturę cieszą się banki¹², IKE, zakłady ubezpieczeń czy też towarzystwa funduszy inwestycyjnych. Także w zakresie zyskowności, najwyżżej oceniane jest gromadzenie oszczędności w bankach (średnia 3,87 punktu) oraz korzystanie z usług podmiotów prowadzących działalność maklerską (średnia 3,07 punktu).

Ocena funduszy przez klientów

Generalnie klienci należący do funduszy emerytalnych są zadowoleni z faktu przynależności do danego OFE. W skali od 1 (całkowicie niezadowolony), do 10 (całkowicie zadowolony), klienci ocenili te instytucje na 6,7 punktu. O dość wysokim poziomie satysfakcji świadczy fakt, że aż 75 proc. członków OFE deklaruje, iż gdyby ponownie wybierali fundusz, to byłby to ten sam podmiot, do którego obecnie należą.

Na poziom satysfakcji z przynależności do otwartych funduszy emerytalnych wpływać mogą różne czynniki, niekiedy bardzo subiektywne i trudne do werbalizacji. Są to m.in. wizerunek, wiarygodność funduszu i jego założycieli, zarządzanie składkami, fachowość i kompetencje akwizytorów, wysokość prowizji i opłat, promocja czy też dostęp do informacji (Wykres 3). Oceny tych wybranych elementów dokonali członkowie OFE wykorzystując skalę od 1 (bardzo źle), do 5 (bardzo dobrze), przy czym należy podkreślić, że aż co trzeci członek otwartego funduszu emerytalnego nie był w stanie ocenić tych aspektów.

Wykres 3. Ocena otwartych funduszy emerytalnych w opinii Wielkopolan



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych 2007 r. (n=470).

12. Również w badaniach Rady Monitoringu Społecznego banki cieszą się największym zaufaniem Polaków (44 proc. wskazań). Jednakże na tym tle może zastanawiać, że relatywnie dość znacznym zaufaniem, darzony jest także ZUS (prawie 22 proc. wskazań, zaś OFE - jedynie 10 proc.). Szerzej zob.: *Diagnoza społeczna 2009, Warunki i jakość życia Polaków*, red. J. Czapiński, T. Panek, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2009, s. 180-183. Co ciekawe, dla porównania, z badań CBOS wynika, że bankom ufa 58 proc. dorosłych Polaków, zaś otwartym funduszom emerytalnym – 26 proc. Szerzej zob.: K. Zagórski, *Polacy na rynku OFE – oczekiwania, oceny i zachowania*, w: „Raport rynku OFE”, red. B. Wyżnikiewicz, A. Wiktorow, IBnGR, Warszawa 2009, s. 74.

Warto zauważyć, iż najwyższą ocenionym elementem jest wiarygodność funduszy, świadcząca o postrzegającym bezpieczeństwie (średnia 4,00 punkty) oraz związany z nią wizerunek funduszy (3,97 punktu)¹³. Nieco ponad połowa osób ocenia oba te czynniki na poziomie dobrym lub bardzo dobrym. Z kolei najmniej pozytywnie na postrzeganie funduszy emerytalnych wpływają prowizje i opłaty (3,43 punkty) oraz, co ciekawe, promocja (3,58 punktu). W tym miejscu należy jednak podkreślić, że oceny poszczególnych aspektów funkcjonowania OFE, wystawione przez ich członków, mają charakter deklaratywny i nie zawsze muszą wynikać z rzeczywistej wiedzy klientów.

Oprócz zaprezentowanych powyżej czynników, klienci OFE wskazali także na inne aspekty funkcjonowania „ich” funduszu, w tym m.in. czynniki przewagi konkurencyjnej, które wymagają zmian (Tabela 1).

Tabela 1.

OFE jest lepszy od innych w zakresie...	W moim funduszu denerwuje mnie...
<ul style="list-style-type: none"> • Osiągane wyniki inwestycyjne • Wysoki udział w rynku • Aspekty związane z obsługą klientów (kompetentni akwizytorzy organizujący coroczne spotkania informacyjne) • Możliwość elektronicznej kontroli zgromadzonych środków • Niskie opłaty i prowizje • Znana i „dobra” marka • Wiarygodność, zaufanie • „dobra” promocja 	<ul style="list-style-type: none"> • Gorsze wyniki inwestycyjne niż w innych OFE • Mała przejrzystość informacji o wynikach inwestycyjnych • Za małą ilość przesyłanych do domu informacji lub nawet ich brak • „Słaba” promocja lub jej brak • Aspekty związane z obsługą klientów (coroczna wizyta akwizytora, brak fachowości, upór pracowników) • Brak regularnej kontroli ze strony OFE spływu należności z ZUS • Aspekty związane z uregulowaniami reformy (np. do danego OFE nie mogą być losowane osoby) • Inne (np. zbędna plastikowa karta)

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych (n=470).

Brak satysfakcji klienta z bycia członkiem danego OFE implikuje niekiedy jego zmianę na inny. Podstawowymi przyczynami transferów są wyniki finansowe, niezadowolenie z jakości obsługi oraz namowa znajomych¹⁴. Natomiast klient, który jest usatysfakcjonowany z przynależności do danego funduszu, z dużym prawdopodobieństwem może być klientem lojalnym. Miernikiem zadowolenia i – w rezultacie – lojalności może być stopień rekomendowania danego funduszu innym osobom. I tak, jak pokazują wyniki zrealizowanych badań, co ósma osoba zdecydowanie poleciłaby OFE, do którego na-

13. Co ciekawe, oceny te są niemal identyczne jak w badaniach zrealizowanych w 2001 roku, na próbie 521 członków OFE. Były to ogólnopolskie badania przeprowadzone przez Katedrę Badań Marketingowych Akademii Ekonomicznej w Poznaniu; zob.: *Zachowania konsumentów na rynku OFE*, „Raport z badań ankietowych”, AE w Poznaniu, Poznań 2001.

14. Szerzej zob.: K. Lutostański, *Transfery członków OFE między funduszami*, w: „Raport rynku OFE”, red. B. Wyżnikiewicz, A. Wiktorow, IBnGR, Warszawa 2009, s. 53.

leży, komuś z rodziny bądź znajomym, co trzecia – prawdopodobnie też takiej rekomendacji by udzieliła. Natomiast co piąta nie zrobiłaby tego. Co ciekawe, co trzecia osoba nie wie, jak w takiej sytuacji by postąpiła.

Reasumując, można stwierdzić, że mimo upływu 10 lat od momentu wprowadzenia w Polsce nowych zasad systemu emerytalnego, wiedza i świadomość osób pracujących jest niestety wciąż niedostateczna w tym zakresie. W efekcie osoby podejmujące pracę zawodową zbyt często są losowane przez ZUS do OFE. Osoby takie nie potrafią, lub nie chcą, podjąć decyzji samodzielnie. Natomiast członkowie funduszy w niewystarczającym stopniu interesują się swoim zabezpieczeniem emerytalnym. Nie potrafią np. sprawdzić stanu swojego konta w funduszu, nie śledzą wyników inwestycyjnych etc. Zaś ich wiedza jest powierzchowna i nie zawsze zgodna z prawdą. W efekcie, taki słabo zorientowany klient nie jest równorzędnym partnerem na rynku, ponieważ zachowuje się często mało racjonalnie. Można zatem przypuszczać, że jeżeli nie rozwinie się edukacja emerytalna, najlepiej już na poziomie szkoły średniej, to nie ma szans na rozwój dobrowolnych ubezpieczeń emerytalnych. Zaś mocno pesymistyczne wizje dotyczące jakości życia emerytów za 20-30 lat staną się rzeczywistością.

Dr IWONA OLEJNIK jest adiunktem w Katedrze Badań Marketingowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu.

Recenzenci: prof. zw. dr hab. Tadeusz Szumlicz, dr Wojciech Nagel.

Wykaz źródeł

Diagnoza społeczna 2009, Warunki i jakość życia Polaków, red. J. Czapiński, T. Panek, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2009.

Falkowska M., *Społeczeństwo wobec reform*, w: „Druga fala polskich reform”, red. L. Kolarska-Bobińska, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999.

Góra M., *System emerytalny*, PWE, Warszawa 2003.

Lutostański K., *Transfery członków OFE między funduszami*, w: „Raport rynku OFE”, red. B. Wyżnikiewicz, A. Wiktorow, IBnGR, Warszawa 2009.

Klich A., Szukalski P., *Starości nie będzie. Niestety*, „Gazeta Wyborcza” Nr 226 (26-27.IX.2009) *Informacja o rynku indywidualnych kont emerytalnych (IKE) na koniec 2008 roku*, Komisja Nadzoru Finansowego, Warszawa 2009.

Olejnik I., *Świadomość emerytalna Polaków a rozwój systemu emerytalnego w Polsce*, w: „10 lat reformy emerytalnej w Polsce. Efekty, szanse, perspektywy i zagrożenia”, red. F. Chybalski, I. Staniec, Monografie Politechniki Łódzkiej, Łódź 2009.

Zachowania konsumentów na rynku OFE, Raport z badań ankietowych, AE w Poznaniu, Poznań 2001.

Szumlicz T., *Ubezpieczenie społeczne – teoria dla praktyki*, Branta, Bydgoszcz - Warszawa 2005.

Zagórski K., *Polacy na rynku OFE – oczekiwania, oceny i zachowania*, w: „Raport rynku OFE”, red. B. Wyżnikiewicz, A. Wiktorow, IBnGR, Warszawa 2009.

Żukowski M., *Systemy emerytalne w Unii Europejskiej w świetle „otwartej koordynacji”*, w: „Systemy emerytalne w krajach Unii Europejskiej”, red. T. Szumlicz, M. Żukowski, Twigger, Warszawa 2004.

Customers' opinion on open pension funds – SUMMARY

Customers' opinions and assessments related to the market of open pension funds influence their decisions which concern, inter alia, the choice or transfer from one fund to another. These decisions may have a very significant influence on the quality of life after retirement from professional activities. At the same time, the knowledge on consumer behaviour influences the development of the management strategies applied by the pension societies to open pension funds.

The aim of the article is to present some selected aspects of consumer behaviour on the market of open pension funds. It has been established that, despite a low knowledge level and pension awareness in Poland, open pension funds are perceived by consumers as an integral part of the financial market which allows for saving money allocated for the future pension payments. However, the consumers evaluated their level of confidence and trust (and the profitability of) open pension funds as a relatively low one - on the backdrop of other institutions.

The study uses the results of questionnaire research conducted by the Department of Marketing Research at the Poznań University of Economics.