

ANTROJO LYGIO PENSIJŲ FONDŲ DALYVIŲ LŪKESČIAI

Rimantas Stašys, Artūras Malikovas

Klaipėdos universitetas

Šiame straipsnyje, siekiant nustatyti antrojo lygio pensijų fondų teikiamų paslaugų kokybės gerinimo pagrindines kryptis, naudojant SERVQUAL tyrimo metodą, įvertinti antrojo lygio pensijų fondų dalyvių lūkesčiai, kurie vėliau lyginti su vartotojo realiai gaunama paslauga po kelių kaupimo periodų.

Atlikti tyrimai leido nustatyti, kad antrojo lygio pensijų dalyvių lūkesčiai prieš sutartis sudarymą viršijo meiliai gaunamus draudimo įmokų kaupimo rezultatus, didžiausi skirtumai pastebėti patikimumo, reagavimo bei garantavimo lūkesčių grupėse, dalyvių lūkesčiai iki sutarties sudarymo variavo mažesniame intervale nei praėjus nors vienam kaupimo laikotarpiui, nežiūrint egzistuojančio atotrūkio tarp vartotojo lūkesčių iki sutarties sudarymo ir realiai gaunamos paslaugos vertinimo, pensijų fondų dalyvių lūkesčiai pakankamai aukšti.

Raktiniai žodžiai: paslauga, pensijų fondai, SERVQUAL, vartotojų lūkesčiai.

Įvadas

Nuo pensijų reformos pradžios 2004 metais praėjo jau šešeri metai. Privačių Lietuvos pensijų fondų (PF) steigimas vyko pagal panašų į kitų šalių modelį, t. y. fondai skirstomi pakopų principu (Gylys, 2004). Didžiausias skirtumas (pvz., nuo Latvijos sistemos) – dalyvavimas Lietuvos PF yra savanoriškas, t. y. netaikomas privalomo dalyvavimo principas (Bartkus, 2007; Dijokas, 2007). Be to, PF galima suskirstyti pagal smulkesnius struktūrinius elementus, t. y. atsižvelgti į investavimo kryptį, o taip pat ir valdymo bendrovę. Taigi Lietuvos privataus kaupimo PF yra dviejų pakopų – antros bei trečios.

Antroji pakopa – tai kaupimas senatvės pensijai iš socialinio draudimo įmokų PF. Pensijų įmokos, nukreipiamos į PF, yra dalyvio valstybinio socialinio draudimo įmokų tarifo dalis. Trečioji pakopa – papildomas pensijos kaupimas gyvybės draudimo įmonėse ar PF. Įmokas į trečiosios pakopos pensijų kaupimo fondus asmuo (dalyvis) moka savarankiškai (periodiškai arba neperiodiškai) pagal su valdymo įmone pasirašytą sutartį. Kadangi trečiosios pakopos fondai Lietuvoje dar nėra pakankamai populiarūs, šiame tyrime analizuojamos tik antrosios pakopos PF ir jų vartotojai.

Problema. Nors naujoji (antrosios pakopos) pensijų sistema pritraukė didžiąją dalį dirbančių šalies gyventojų, tačiau šiandieninė situacija rodo, jog ne visiems PF sekasi vienodai – nepalankiai svyravo investicinės grąžos lygis, dalyviai keitė fondus bei jų valdytojus. Vadinasi, PF valdytojų teikiamos paslaugos kokybė neatitinka paslaugos vartotojų lūkesčiams, kuriems nemažą poveikį darė kaupimo bendrovių pateikiama informacija apie tikėtiną investicijų grąžą. Susidarė klaidingas įvaizdis, koku laipsniu šie lūkesčiai gali būti pateisinti. Didėjant privalomo valsty-

binio socialinio draudimo fondo deficitui ir pensininkų nepasitenkinimui, labai svarbi pradėtos pensijų reformos sėkmė.

Problemos iširtumas. Dažniausiai dėmesį vartotojų lūkesčių nagrinėjimui skiria užsienio šalių autoriai, pateikdami galimus lūkesčių vertinimo lygmenis (Walker, 2000; Santos, 2003), sąveiką su aplinkos veiksniais (Coye, 2004; Zeithaml, 1993), lūkesčių svarbą teikiant paslaugas bei vertinant jų kokybę (Johnson, 1997; Wirtz, 1999). Siejant lūkesčius su pensijų fondų veikla, galima paminėti L. Leventhal (2008), P. Kangis ir V. Passa (2004) bei kt. autorių darbus, kuriose nagrinėjami bankinių paslaugų bei pagyvenusių vartotojų grupių lūkesčiai.

Būtina pabrėžti, jog pensijų fondų veikla ne kartą buvo nagrinėjama lygiagrečiai su besikeičiančiais Lietuvos ir pasaulio ekonominiais, socialiniais, demografiniais procesais (Leščinskienė, 2006; Casey, 2004). Be to, bendru požiūriu nemažai nagrinėti pensijų sistemų bei fondų veikimo principai (Lazutka, 2008; Gylys, 2004; Barr, 2002). Taip pat pensijų fondai buvo analizuojami ir kaupimo gražos aspektu (Tamulis, 2000; Bartkus, 2007).

Tyrimo tikslas – įvertinti antrojo lygio pensijų kaupimo dalyvių lūkesčius ir realius kaupimo rezultatus, pasiūlyti PF veiklos gerinimo kryptis. Tai užtikrintų privačių PF veiklos tęstinumą ir populiarumą, kuris priklauso nuo dalyvių suvokiamo bei laukiamo išmokų dydžio išėjus į pensiją.

Tyrimo metodai: pasirenkant tyrimo metodus, naudojami bendrieji mokslinio tyrimo metodai – mokslinės literatūros lyginamoji ir sisteminė loginė analizė, vertinant pensijų fondo dalyvių lūkesčius ir jų realiai gautą paslaugą naudojama SERVQUAL tyrimo metodas, kur duomenys renkami apklausos būdu, o jie analizuojami statistiniais metodais.

SERVQUAL tyrimo metodas

Įvairių paslaugų tyrinėtojai yra pripažinę SERVQUAL metodo universalumą bei patikimą, apibrėžtą struktūrą. Metodas pritaikytas plačiame nagrinėjimo kontekste: bankų sektorius (Sachdev, 2002; Mathur, 2008), informacinės sistemos (Miller, 2008), drabužių siuvimas (Gagliano, 1994), telekomunikacijų sektorius (Seth, 2008), skrydžių paslaugos (Pham, 2006), aukštojo moko įstaigas (McKnight, 2009).

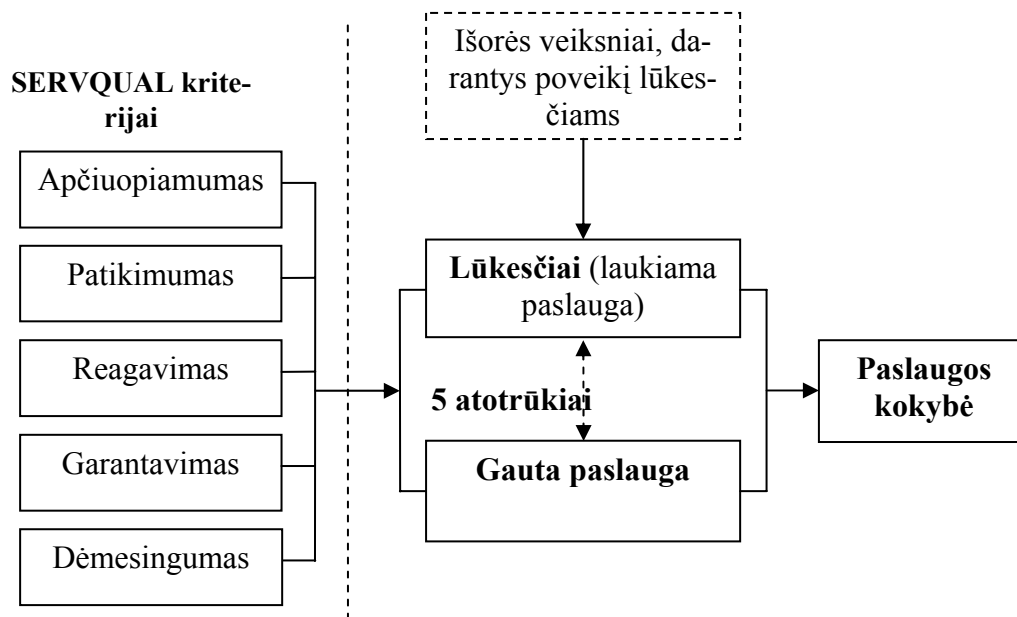
SERVQUAL modelio pagalba galima įvertinti paslaugos kokybę, kuri suvokiama per vartotojų lūkesčių bei gautos paslaugos atotrūkį. Atliekamas vartotojų lūkesčių prieš paslaugos teikimą ir gautos paslaugos palyginimas (Seth, 2008; Ladhari, 2008; Lee, 2000; Bebko, 2000; Robledo, 2001). SERVQUAL modelis remiasi penkiais kriterijais, apibūdinančiais funkcinių paslaugos teikimą:

- apčiuopiamumas (aplinka, kurioje pateikiama paslauga, įranga, personalo išvaizda);
- patikimumas (gebėjimas patikimai ir tiksliai įvykdyti pažadėtą paslaugą);
- reagavimas (noras, pasiruošimas padėti vartotojams bei tinkamas paslaugos suteikimas);

- garantavimas (teikėjo žinios, kompetencija, elgesio manieros, patikimumas ir sąžiningumas turi sukurti pasitikėjimą, jog teikiama paslauga pateisins lūkesčius);

- dėmesingumas (individualus dėmesys vartotojui).

G. D. Kang ir J. James (2004) pabrėžia, jog SERVQUAL kriterijai, visų pirma, pasireiškia funkcinės paslaugos kokybės įgyvendinime ir tik paskui, kartu su techninės kokybės standartu daromas poveikis bendrai paslaugos kokybei, lūkesčių pateisinimui bei teikėjo įvaizdžiui. M. Kumar ir kt. (2009) pateikia SERVQUAL modelio ir penkių atotrūkių tarpusavio santykį (žr. pav.).



Pav. SERVQUAL kriterijų ir lūkesčių atitikimo gautai paslaugai santykis (Kumar, 2009)

Kiekvienas iš penkių kriterijų yra matuojamas 4–5 teiginių pagalba. Iš viso modelį sudaro 22 teiginiai, kurių skaičius neretai proporcingai sumažinamas arba padidinamas, priklausomai nuo tyrimo srities (Ladhari, 2008). Matavimų nuoseklumas: 1) įvertinami konkrečios paslaugos vartotojų lūkesčiai; 2) nustatomas vartotojų suvokimas apie pateiktą paslaugą; 3) apskaičiuojamas skirtumas tarp lūkesčių ir pateiktos paslaugos. Šis skirtumas įvardijamas „atotrūkio rezultatu“ (Ladhari, 2008; Sachdev, 2002). Kintamųjų skaitinės reikšmės gaunamos, atliekant 22 teiginių vertinimą 7 balų Likert'o skalėje (Kumar, 2009): vienetas reiškia visišką nesutikimą su teiginiu, septynetas – visišką sutikimą. Kuo mažesnis „atotrūkio rezultatas“, tuo suteikta paslauga tiksliau atitiko vartotojų lūkesčius.

Tyrimo rezultatai

Atsižvelgiant į tyrimo tikslą pasirinkta struktūruota anketinė apklausa. Taiskoma atsitiktinė klasterinė dalyvių atranka. Į tyrimo generalinę visumą buvo įtraukti esami ir potencialūs PF dalyviai, t.y. asmenys apsidraudę Valstybiniu socialiniu draudimu (jau kaupiantys arba planuojantys kaupti pensiją antroje pensijų fondų pakopoje). Lietuvoje 2010 m. pradžioje buvo 1406 tūkst. asmenys apdrausti

Valstybiniu socialiniu draudimu. Iš jų II pakopos pensiniame kaupime dalyvavo 997,5 tūkst. asmenys. Todėl pagal V. Dikčiaus (2006) pateiktą imties formulę, tyrimo imtis lygi:

$$n = \frac{t^2 * N * p * (1 - p)}{\Delta^2 * (N - 1) + t^2 * p * (1 - p)} \approx 384 \text{ (respondentai).}$$

2009 m. pabaigoje 7 valdymo įmonės ir 2 gyvybės draudimo bendrovės valdė 29 antrosios pakopos PF (24 PF valdė valdymo įmonės ir 5 PF – gyvybės draudimo bendrovės), jų portfelių vertė sudarė 3,26 mlrd. Lt. Pensijų fondų dalyviai pasirinkdami PF, pirmenybę teikia stambiųjų komercinių bankų dukterinėms įmonėms arba specializuotoms investavimo bendrovėms. Didžioji dalis respondentų pensijos kaupimo sutartis yra sudarę UAB „Swedbank investicijų valdymas“ (33,2 proc.), UAB „SEB investicijų valdymas“ (25,7 proc.) ir UAB „Finasta Asset Management“ (10,6 proc.) bendrovėse. Vyrai yra daugiau linkę rinktis UAB „SEB investicijų valdymas“ bei UAB „Finasta Asset Management“, o moterys teikia pirmenybę UAB „Swedbank investicijų valdymas“ valdomiems pensijų fondams.

PF teikiamų paslaugų kokybei įvertinti pasitelkiamas SERVQUAL modelis, kurio pagalba buvo vertinami draudžiamųjų lūkesčiai prieš kaupimo sutarties sudarymą bei gaunamos paslaugos po sutarties sudarymo. Atsižvelgiant į PF paslaugos specifiškumą, laikotarpis „prieš sutarties sudarymą“ gali reikšti ne tik lūkesčius prieš pačią kaupimo pradžią, bet ir lūkesčius prieš fondo ar valdytojo pakeitimą.

SERVQUAL metodika (vertinimo Likert skalė nuo 1 iki 7) leido nustatyti, jog PF dalyviai prieš pasirašydami kaupimo sutartį tikėjosi, jog valdytojai vykdys savo įsipareigojimus aukštesniame lygyje (žr. 1 lent.).

Iš lentelės duomenų matyti, kad lūkesčiai iki sutarties pasirašymo ir po vieno arba daugiau kaupimo metų (pensijų fondų ataskaitinių laikotarpių) atspindi lūkesčių ir suteiktos paslaugos didesnę arba mažesnę atotrūkį. Remiantis atliktais skaičiavimais galima daryti tokius apibendrinimus:

- respondentų lūkesčiai prieš sutarties sudarymą buvo didesni nei realiai suteikta paslauga. Lūkesčių nepatenkinimą patvirtina statistiškai svarbūs skirtumai tarp SERVQUAL dimensijų vidurkių. Visais atvejais, patikimumo reikšmė $p < 0,05$;
- didžiausi vidurkių skirtumai pastebimi patikimumo (0,99), reagavimo (1,1) bei garantavimo (1,15) lūkesčių grupėse. Dar didesni skirtumai pastebimi tarp atskirų šių grupių elementų. Respondentų lūkesčius labiausiai nepasiteisino patarimai kaupimo klausimais (skirtumas 1,28), informacija apie kaupimo ypatybes (1,35), investavimo strategijas ir grąžas (1,57) bei personalo profesionalumas (1,59);
- keturių pagrindinių SERVQUAL dimensijų (patikimumo, reagavimo, garantavimo, dėmesingumo) vidurkių standartiniai nuokrypiai prieš sutarties pasirašymą yra mažesni (1,11–1,22), po vieno arba daugiau kaupimo metų (1,17–1,3);
- kiekvieno kriterijaus vidutinė vertė svyruoja nuo 4,40 iki 5,99 balų (maksimali 7). Vadinasi, respondentų nuomonė vidutiniškai varijuoja nuo „nei sutinku, nei nesutinku“ iki „sutinku“ su pateiktu teiginiu;

- tarp vyrų ir moterų lūkesčių vertinimo vidurkių (ANOVA testas) egzistuoja statistškai svarbus vidurkių skirtumas. Skirtumai pastebimi kaupimo strategijos atitikimo investicinei grąžai bei darbuotojų profesionalumo lūkesčiuose;
- moterys prieš kaupimo sutarties sudarymą tikėjosi iš PF valdytojų mažiau, nei vyrai. Šie lūkesčių skirtumai daro nemažą poveikį priklausomybės ryšiams patikimumo ar garantavimo kriterijų grupėje.

Lentelė. Pensijų fondų teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas pagal SERVQUAL metodiką

	Prieš sutarties pasirašymą	Prasidėjus kaupimui		Prieš sutarties pasirašymą	Prasidėjus kaupimui	Atotrūkis
Apčiuopiamumas	5,2	4,86	Patraukli aplinka	5,27	4,94	0,33
			Moderni įranga	5,13	4,78	0,35
Patikimumas	5,66	4,6	Greitas aptarnavimas	5,14	5,09	0,05
			Supažindinimas su PF kaupimo ypatybėmis	5,95	4,6	1,35
			Investavimo strategijos atitikimas investicinei grąžai	5,89	4,32	1,57
Reagavimas	5,63	4,53	Patarimai kaupimo klausimais	5,76	4,48	1,28
			Reagavimas į pageidavimus	5,5	4,57	0,93
Garantavimas	5,79	4,64	Personalo profesionalumas	5,99	4,4	1,59
			Pasitikėjimas ir mandagumas	5,61	4,89	0,72
Dėmesingumas	5,53	4,82	Susidomėjimas paslaugos teikimu	5,45	4,88	0,57
			Aptarnavimo kokybė	5,38	4,83	0,55
			Poreikių ir galimybių įvertinimas	5,77	4,74	1,03

Apibendrinant galima teigti, kad PF dalyviai prieš pasirašydami kaupimo sutartį tikėjosi, jog valdytojai vykdys savo įsipareigojimus aukštesniame lygyje, nei tai buvo prasidėjus kaupimui. Labiausiai nepasiteisino PF teikimo patikimumo, reagavimo ir garantavimo lūkesčiai. Todėl dalis pensijų fondų vartotojų ryžosi pakeisti fondo valdytoją ar rizikos laipsnį. Keitimo tendencijos skyrėsi lyties požiūriu – moterys siekė išvengti per didelės rizikos, o vyrai – padidinti kaupimo grąžą. Jei PF vartotojai turėtų galimybę iš naujo pradėti kaupimą, jie stengtųsi gauti, kaip galima daugiau informacijos apie fondų pasiekimus, siekiant įvertinti kaupimo grąžos, mokesčių ir rizikos santykį.

Apklaustos rezultatai parodė, jog PF dalyvių kaupimo krypties pasirinkimas pagal investavimo bei rizikos pobūdį, siejamas su mišraus tipo fondais

(64,6 proc.), o ypač vidutinės akcijų dalies fondais (40,1 proc.). Akcijų fondus buvo pasirinkę 24,5 proc., o konservatyvius – 14,7 proc. respondentų.

Lyties kriterijus taip pat svarbus renkantis PF rizikos laipsnį. Vidutinio stiprumo (Kramerio testas, $V = 0,208$) statistinis ryšys, pagrįstas Pirsono Chi-kvadrato testu ($\chi^2(3) = 18,022$, $p = 0$), rodo, jog moterys labiau renkasi konservatyvius (17,3 proc.; kai vyrai, tik 12 proc.) ir mažos akcijų dalies (25,4 proc.; kai vyrai, tik 15 proc.) fondus. Vyrai pirmenybę teikia akcijų fondams (32,7 proc.; kai moterys, tik 16,3 proc.). Vidutinės akcijų dalies fondus vyrai ir moterys renkasi apylygiai – atitinkamai 39,4 proc. ir 40,8 proc.. Taigi tarp PF dalyvių pasireiškia tokios tendencija:

- moterys, vengdamos rizikos, kaupimo pf lūkesčius sieja su investicijų patikimumu bei garantijomis. todėl moterys dažniau rinkosi mažos akcijų dalies ir konservatyvius fondus.

- vyrų lūkesčiai siejami su didesniu kaupimo rezultatu, prisiimant nemažą kaupimo riziką – pasirenkami vidutinės akcijų dalies ir akcijų fondai.

18–34 m. amžiaus grupėje dominuoja vyrai (labiau įsitraukia į kaupimą pensijų fonduose), tačiau 35–54 m. grupėje daugiau moterų, kurios amžiaus požiūriu yra „tolygiau pasiskirsčiusios“. Taigi galima daryti prielaidą, jog moterų kaip PF dalyvių bendra rizika skirtingose amžiaus grupėse yra vienodo lygio. Vyrų amžiaus pasiskirstymas yra platesnėje amplitudėje – jie linkę tapti fondų dalyviais sulaukę ir vyresnio amžiaus. Šiuo atveju, nepaisoma ekspertų perspėjimų nedalyvauti pensijų fonduose likus mažiau, nei 5 m. iki pensijos. Todėl vyrai labiau rizikuoja ir amžiaus požiūriu, tikėdamiesi sukaupti papildomą pensiją.

Moterų lūkesčiai tiesiogiai siejami su ekonominėmis tendencijomis šalyje – kuo palankesnės ekonominės sąlygos, tuo geresnius kaupimo rezultatus pademonstruos pensijų fondai. Vyrai išskiria akcijų kainų pokyčius, teisinį reguliavimą bei valdytojų veiksmus. Taigi matyti, jog vyrai formuoja lūkesčius atsižvelgdami į veiksnius, kurie tiesiogiai lemia investicinę grąžą, įmokų bei mokesčių tarifus ir investavimo strategiją.

Respondentai gaunantys per mėnesį iki 2000 Lt pajamų akcentuoja, jog ateityje PF veiklai poveikį darys infliacija (25 proc.), BVP pokyčiai (14,9 proc.), darbo užmokesčio kaita (18,8 proc.) bei šalies gyventojų senėjimas (9,9 proc.). Tačiau asmenys gaunantys didesnes, nei 2000 Lt pajamas, PF veiklos lūkesčius sieja su vertybinių popierių kainomis (24,5 proc.), teisinio reglamentavimo pasikeitimais (22,1 proc.) ir fondų valdytojų veiksmis (24 proc.).

Išvados

1. PF dalyviai tikėjosi patikimesnio ir profesionaliesnio kaupimo proceso nei kad jį garantavo valdytojai. Pensijų fondų paslaugos teikimo procesas bei personalo veiksmai sąlygojo klaidingų grąžos ir rizikos lūkesčių atsiradimą.

2. PF dalyvių lūkesčiai iki kaupimo pradžios variavo mažesniame intervale, nei prasidėjus kaupimui. Tokį pasikeitimą galėjo lemti skirtingas dalyvių kaupimo proceso suvokimas ir reakcija į susidariusią nepalankę investavimo situaciją. PF dalyvių lūkesčiai gali būti vertinami kaip labai aukšti.

3. Pastebėti moterų ir vyrų lūkesčių kaupimo strategijos atitikimo investicinei gražai bei darbuotojų profesionalumo skirtumai. Moterys prieš kaupimo sutarties sudarymą tikėjosi iš PF valdytojų mažiau, nei vyrai.

4. Pagrindinės pensijų fondų paslaugų kokybės gerinimo kryptys: personalo kvalifikacijos kėlimas, investicinės gražos didinimas ir administravimo bei kitų nuostatų mokesčių mažinimas.

Literatūra

1. Barr, N. (2002). Reforming pensions: Myths, truths and policy choices // *International Social Security Review*, Vol. 55.
2. Bartkus, A. (2007). Lietuvos ir Latvijos antros pakopos kaupiamųjų pensijų fondų veiklos ypatumų įvertinimas // *Ekonomika*. – Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 78.
3. Bebeko, C. P. (2000). Service intangibility and its impact on consumer expectations of service quality // *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 1.
4. Casey, B. H. (2004). Pension reform in the Baltic States: Convergence with Europe or with the world? // *International Social Security Review*, Vol. 57.
5. Coye, R. W. (2004). Managing customer expectations in the service encounter // *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 15, No. 1
6. Dijokas, D., Bartaškienė, D. (2007). Lietuvos pensijų sistemos reformavimas ir pagrindinės problemos // *Ekonomikos ir vadybos aktualijos, mokslinė konferencija*. – Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla. Nr. 7.
7. Dikčius, V. (2006). Marketingo tyrimai: teorija ir praktika. – Vilnius: Vilniaus vadybos aukštoji mokykla.
8. Gagliano, K. B., Hathcote, J. (1994). Customer Expectations and Perceptions of Service Quality in Retail Apparel Specialty Stores // *Journal of Services Marketing*, Vol. 8, No. 1.
9. Gylis, P. (2004). Reforms of Pension System in Lithuania // *Ekonomika*. – Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 66.
10. Johnson, C., Mathews, B. P. (1997). The influence of experience on service expectations // *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 8, No.4.
11. Kang, G. D., James, J. (2004). Service quality dimensions: an examination of Gronroos's service quality model // *Managing Service Quality*, Vol. 14, No. 4.
12. Kangis, P., Passa, V. (1997). Awareness of service charges and its influence on customer expectations and perceptions of quality in banking // *The Journal of Services Marketing*, Vol. 11, No. 2.
13. Kumar, M., Kee, F. T., Manshor, A. T. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in SERVQUAL model // *Managing Service Quality*, Vol. 19, No. 2.
14. Ladhari, R. (2008). Alternative measures of service quality: a review // *Managing Service Quality*, Vol. 18, No. 1.
15. Lazutka, R. (2008). Lietuvos socialinio draudimo pensijų dalinio privatizavimo tikslai ir rezultatai // *Ekonomika*. – Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla. Nr. 82.
16. Lee, H., Lee, Y., Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction // *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 3.
17. Leščinskienė, E., Sakalas A. (2006). Pension Reform Progress and Problems // *Inžinerinė ekonomika*. – Kaunas: Technologija. Nr. 3 (48).
18. Mathur, G., Chakraborty, A., Vigg, S. (2008). Service Quality Perception of Corporate towards Private and Public Banks // *Journal of Marketing and Communication*, Vol. 4, No. 1.
19. McKnight, S. (2009). Bridging the gap between service provision and customer expectations. // *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 10, No. 2.

20. Miller, R. E., Brooks, N. G., Jones, T. W. (2008). Information Systems Service Quality: An Examination of User Expectations // *American Journal of Business*, Vol. 23, No. 2.
21. Leventhal, L. (2008). The role of understanding customer expectations in aged care // *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 21, No. 1.
22. Pham, K. Q., Simpson, M. (2006). The Impact of Frequency of Use on Service Quality Expectations - An Empirical Study of Trans-Atlantic Airline Passengers // *Journal of American Academy of Business*, Vol. 10, No. 1.
23. Robledo, M. A. (2001). Measuring and managing service quality: integrating customer expectations // *Managing Service Quality*, Vol. 11, No. 1.
24. Sachdev, S. B., Verma, H. V. (2002). Customer Expectations and Service Quality Dimensions Consistency // *Journal of Management Research*, Vol. 2, No. 1.
25. Santos, J., Boote, J. (2003). A theoretical exploration and model of consumer expectations, post-purchase affective states and affective behaviour // *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 3, No. 2.
26. Seth, A., Momaya, K., Gupta, H. M. (2008). Managing the Customer Perceived Service Quality for Cellular Mobile Telephony: An Empirical Investigation // *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, Vol. 33, No. 1.
27. Tamulis, A., Vaškelaitis, V. (2000). Privataus pensijų fondo verslo aplinka Lietuvoje. Iš: *Inžinerinė ekonomika*. – Kaunas: Technologija. Nr. 4 (19).
28. Walker, J., Baker, J. (2000). An exploratory study of a multi-expectation framework for services // *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, No. 5.
29. Wirtz, J., Bateson, J. E. G. (1999). Introducing uncertain performance expectations in satisfaction models for services // *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 10, No. 1.
30. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service // *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1.

THE RECIPIENTS' EXPECTATIONS OF THE SECOND-TIER RETIREMENT FUNDS

Rimantas Stašys, Artūras Malikovas

Klaipėdos University

Summary

The objective of the article was to determine the main trends of service quality improvement for the second-tier retirement funds by using SERVQUAL research method and evaluate the second-tier pension funds and the expectations of the users as well as compare these expectations to actual service received after several accrual periods.

The completed research allowed to draw the conclusion that recipients' expectations of the second-tier retirement were exceeded compared to the actual results of insurance premiums received and accumulated. The most significant difference was observed among such expectations as reliability, responsiveness and assurance. The expectations of the recipients before signing the contract were on a lower scale than those after at least one accrual period. Despite the existing gap between recipient expectations before the contract and the actual evaluation of the service received, the expectations of the retirement's funds recipients are relatively high.

Key words: retirement funds, consumer expectations, service, SERVQUAL.