

# Relacja z konferencji „Joint pension communication” – Leuven, Belgia, 5 lutego 2019 r.

---

---

## Wprowadzenie

Europejskie Stowarzyszenie Publicznych Instytucji Emerytalnych (European Association of Public Sector Pension Institutions – EAPSPI), Europejska Platforma Ubezpieczenia Społecznego (European Social Insurance Platform – ESIP) oraz FindyourPension zorganizowały na Katolickim Uniwersytecie w Leuven (w Belgii) konferencję dotyczącą komunikacji. Miała ona otworzyć pogłębioną debatę dotyczącą dobrych praktyk i wyzwań w komunikacji w zabezpieczeniu społecznym. Prelegentami byli zarówno teoretycy, wykładowcy akademicki, jak i eksperci-praktycy, przedstawiciele instytucji publicznych.

Publiczne instytucje zabezpieczenia społecznego na całym świecie, a szczególnie instytucje emerytalne, starają się dostosować formę i jakość komunikacji do bieżących potrzeb społeczeństwa. Nieustannie pracują nad ich poprawą. Udoskonalanie komunikacji ułatwiłoby obywatelom zrozumienie przepisów, które dotyczą uprawnień do świadczenia emerytalnego. Johan Janssens, przewodniczący EAPSPI, podkreślił, że systemy emerytalne mają bardzo złożoną konstrukcję, której wiele osób nie zna. Dzięki aktualnym reformom emerytalnym informacje o świadczeniach dla klienta są bardziej spersonalizowane. Ubezpieczeni mogą lepiej zrozumieć zasady funkcjonowania systemu, także kwestie finansowe. Dialog z obywatelami o ubezpieczeniu emerytalnym powinien w związku z tym zawierać nie tylko komponent informacyjny, ale też i edukacyjny. Komunikacja ta dla instytucji jest trudna, ponieważ musi brać pod uwagę różny stan wiedzy swoich klientów – tak o zasadach funkcjonowania systemu, jak i o kwestiach jego finansowania.

Ubezpieczenie społeczne, emerytalne oraz sama emerytura są bardzo ciekawymi i chwytliwymi tematami dla mediów. Niepełna wiedza odbiorców jest też często wykorzystywana, by uzyskać większą poczytność artykułów, oglądalność programów. Korzystają na tym media, a nie obywatele czy instytucje publiczne. Poprzez tę dezinformację wytwarza się niepotrzebnie negatywne napięcie pomiędzy obywatelem a instytucją, wiele energii i czasu trzeba poświęcić na sprostowanie nieprawdziwych przekazów.

---

## Komunikacja instytucji publicznych

Wielu ekspertów podkreśla, że obywatele nie podchodzą racjonalnie do tematu oszczędzania na przyszłość. Wolą przeznaczać swoje dochody na bieżącą konsumpcję i zaspokajanie potrzeb, poprzez które doświadczają przyjemnych odczuć tu i teraz, niż na emeryturę, która jest dla nich odległym, nieokreślonym stanem. Emerytura kojarzy się im ze starością, czyli z czymś nieprzyjemnym i niechcianym. Jeśli więc instytucje publiczne chciałyby, by ich klienci kierowali się bardziej racjonalnymi przesłankami, powinny prowadzić komunikację w taki sposób, by była przejrzysta, zrozumiała, zmieniła konotację, pokazywała inne możliwości.

Wprowadzane zmiany w systemie, przepisach, zasadach przyznawania świadczeń powinny być właściwie komunikowane, by obywatele mieli szansę je poznać i zrozumieć, a także zaakceptować. Kluczem do sukcesu wdrażanych reform jest ich społeczna aprobata, gdyż wiedza to nie wszystko, ważne jest również nastawienie. Komunikacja, a w tym edukacja społeczeństwa, pozwala na podejmowanie właściwych decyzji w odpowiednim czasie. W przypadku emerytury istotny jest moment uświadomienia sobie, że również od naszych decyzji zależy wysokość przyszłego świadczenia, tak by było na akceptowanym poziomie.

Znajomość kwestii finansowych i zasad funkcjonowania systemu ma związek również z tym, że obecne reformy oczekują od swoich obywateli racjonalnego zachowania w stosunku do swoich oszczędności i planów emerytalnych. Jeszcze niedawno nie trzeba było się bardzo troszczyć o swoją emeryturę. Należało jedynie wiedzieć, że potrzebna jest odpowiednia ilość przepracowanych lat, aby otrzymać godne świadczenie. Dzisiaj obywatel musi jeszcze zrozumieć wpływ wielu innych czynników, takich jak np. wartość zgromadzonych składek, prognoza przyszłych składek, wysokość wieku, w którym przejdzie na emeryturę, jaka wtedy będzie oczekiwana długość życia, a także jak będzie wyglądał system finansowy i gospodarczy kraju.

## Komunikacja dla pracowników mobilnych

Mobilność pracowników dodatkowo zwiększa liczbę czynników, które złożą się na ich przyszłą emeryturę – będzie się ona składać ze świadczeń wypłacanych przez kilka instytucji emerytalnych. Wolfgang Schulz-Weidner, przedstawiciel niemieckiej instytucji Deutsche Rentenversicherung (DRV), wskazał, że poza komunikacją o zabezpieczeniu społecznym na poziomie krajowym powinna funkcjonować komunikacja na poziomie unijnym. I tu jest konieczne zaangażowanie wszystkich instytucji publicznych zabezpieczenia społecznego w stworzeniu adekwatnych narzędzi odpowiadających potrzebom pracowników migrujących.

Jednym z pierwszych narzędzi, które w przyszłości będą dostarczać wiedzy dotyczącej systemów emerytalnych wszystkich krajów członkowskich UE, jest portal FindyourPension, finansowany przez Komisję Europejską, realizowany w ramach projektu „Partnership for researchers”. Zainicjowała go wiele lat temu Claudia Wegner-Wahnschaffe i prowadzi go do tej pory. Z założenia miał on być interaktywną platformą dla pracowników akademickich. Ta grupa zawodowa została wybrana do projektu ze względu na jej wysoki poziom mobilności między krajami. Bardzo często pracownicy naukowcy pracują na uczelniach w wielu krajach i mają krótkie okresy zatrudnienia. Nie zawsze też mają możliwość zdobycia odpowiednich informacji o systemie ubezpieczenia społecznego danego państwa i o swoich uprawnieniach emerytalnych, dlatego taka platforma stanowiłaby bardzo dobre źródło wiedzy.

Obecnie FindyourPension z powodzeniem rozwija się i nawiązano współpracę z innym tego typu europejskim projektem – European Tracking Service on Pension (ETS) – który również ma służyć pozyskiwaniu informacji o uprawnieniach emerytalnych pracowników migrujących. Natomiast dużym wyzwaniem dla takich platform jest trudność porównywania danych i właściwa interpretacja przepisów krajowych, jak wskazał Steven Janssens, który jest odpowiedzialny za ETS. Jednak narzędzia pozwalające zaciągać dane i informacje z różnych systemów ubezpieczenia społecznego krajów Unii Europejskiej będą koniecznością.

## Instytucje w mediach społecznościowych

Komunikacja powinna nadążać za transformacjami technologicznymi i oczekiwaniami społeczeństwa. Zmiany te obecnie bardzo szybko następują. Yves Stevens, profesor na Katolickim Uniwersytecie w Leuven, podkreślił w swoim wystąpieniu, że pomiędzy obecnym poziomem technologicznym a tym sprzed kilku lat jest znacząca różnica. Zmienia się też kultura, sposób komunikowania i pozyskiwania informacji. Istotne jest też, komu ufamy. Wspomniana akceptacja i nastawienie społeczeństwa zależą od tego, czy instytucja publiczna, która przekazuje wiadomości, ma zaufanie obywateli i czy uzyskała od nich aprobatę dla swoich działań.

Odnosząc się do oczekiwań, J. Janssens przypomniał, że klienci obecnie wskazują, że instytucje publiczne powinny mieć już nie tylko odpowiednie strony internetowe, ale też przyjazne i dobrze zaprojektowane aplikacje na smartfona, by móc jeszcze łatwiej korzystać z serwisów. Odbiorcy chcieliby również od instytucji publicznych większej aktywności w mediach społecznościowych. I ta aktywność powinna być większa, nawet jeśli początkowo spotka się z dużą niechęcią części społeczeństwa, stanie się w końcu normą i nową formą komunikacji.

O trudnych pierwszych krokach w mediach społecznościowych mówił Giuseppe Conte, przedstawiciel Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS). Potwierdził, że początki obecności instytucji publicznej w mediach społecznościowych mogą wprawdzie spotkać się z negatywnymi reakcjami. Tego niestety doświadczył INPS. Rzeczywiście, wiele osób było zdziwionych, że instytucja jest obecna na Tweeterze. Obywatele zamieszczali tam wpisy tylko po to, by się upewnić, że ktoś z INPS faktycznie na nie zareaguje. Receptą okazało się udzielanie właściwych i spokojnych odpowiedzi, a także empatyczne zachowanie. Jednak będąc aktywnym w mediach społecznościowych, nie należy zapominać, że reprezentuje się instytucję publiczną.

Eva Fluhr ze szwedzkiej instytucji KPA Pension zwróciła również uwagę na oczekiwania ubezpieczonych, którzy chcieliby, by strona internetowa i aplikacje dawały więcej możliwości, m.in. poprzez zwiększenie zakresu usług drogą elektroniczną pozwoliły np. na składanie wniosków online. I tym oczekiwaniom KPA Pension wychodzi naprzeciw, bowiem udostępnia swoim klientom platformę, tak jak włoska instytucja INPS.

Ponadto ma również aplikacje na smartfona, dzięki którym użytkownicy mają jeszcze łatwiejszy i szybszy wgląd do informacji o ich ubezpieczeniu społecznym, do artykułów prasowych oraz różnych dokumentów.

O dużym zaangażowaniu emocjonalnym użytkowników mediów społecznościowych mówił Peter Lindström, ekspert od komunikacji, przedstawiciel fińskiej instytucji Eläketurvakeskus (ETK). Instytucja publiczna powinna być przygotowana na różne reakcje użytkowników, które mogą być bardzo gwałtowne. Dobrze jest mieć określone grupy strategiczne odbiorców i do nich dobierać formę przekazu oraz zakres informacji. Co istotne, poszczególne grupy poszukują wiadomości z różnych źródeł. Dlatego informacje i formy przekazu należy też dostosowywać do każdego kanału. Innego rodzaju komunikaty można zamieszczać na stronie internetowej czy w mediach społecznościowych, a jeszcze inne na Tweeterze. P. Lindström wskazał również, że ludzie nie czują potrzeby zdobywania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, o przyszłej emeryturze i też trudno jest pozyskać ich zainteresowanie tymi tematami.

## Badanie wiedzy i świadomości o ubezpieczeniu emerytalnym – okiem praktyka i teoretyka

Dr Robert Marczak, przedstawiciel Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, odniósł się do przeprowadzonych przez Instytut Spraw Publicznych wspólnie z Millward Brown badań z 2016 r. Dotyczyły poziomu wiedzy o ubezpieczeniach społecznych, finansowania systemu, zadań ZUS jako instytucji publicznej, składek na ubezpieczenie społeczne i ich celu. Omówiono również analizy dotyczące nastawienia obywateli do potrzeby oszczędzania na przyszłość. Wyniki były bardzo ciekawe. Tylko 20 proc. respondentów poprawnie wskazało szacunkową wielkość Funduszu Ubezpieczeń Społecznych, którym zarządza ZUS. Analiza obejmowała również odpowiedzi na pytania o źródła pozyskiwania wiedzy o ubezpieczeniach społecznych. Na ogół respondenci nie szukają informacji na ten temat. Źródłami, z których czerpią wiedzę, są na ogół: telewizja, bezpośredni kontakt z ZUS, strona internetowa Zakładu oraz rozmowy z rodziną i przyjaciółmi, a także publikacje internetowe.

Respondenci deklarowali, że są w stanie sami odłożyć pieniądze na emeryturę, jednak z ich odpowiedzi wynika, że 75 proc. nie ma żadnych oszczędności. Jako przyczynę wskazali zbyt niskie dochody, z których nie mogą odkładać na przyszłość. Znacząca część zadeklarowała, że są gotowi to zmienić, o ile poprawi się ich sytuacja finansowa. Część respondentów stwierdziła natomiast, że nie ma zgromadzonych środków, bo ufają, że skoro płacą składki na ubezpieczenie społeczne, to otrzymają wystarczającą emeryturę. 41 proc. pytanym o to, kto jest odpowiedzialny za ich emeryturę, wskazało państwo.

Aby poszerzyć wiedzę o ubezpieczeniach społecznych i świadomość konieczności oszczędzania na przyszłość, ZUS prowadzi wiele programów edukacyjnych skierowanych do różnych grup wiekowych, począwszy już od dzieci w wieku szkolnym. Poszczególne projekty są dostosowane do danej grupy i z roku na rok cieszą się coraz większym zainteresowaniem. Daje to nadzieję, że beneficjenci tych programów, gdy będą wchodzić na rynek pracy, będą już świadomi potrzeby ubezpieczeń społecznych.

Dr R. Marczak przedstawił aktywność ZUS w internecie oraz w mediach społecznościowych. Zakład dba, by na jego stronie internetowej znajdowały się przydatne i aktualne wiadomości, ale też prowadzi wiele kampanii informacyjnych w formie programów telewizyjnych, krótkich spotów filmowych zamieszczanych na kanale YouTube oraz na Facebooku. ZUS publikuje szereg broszur, newsletterów skierowanych do poszczególnych interesariuszy, np. dla osób prowadzących działalność gospodarczą, dla świadczeniobiorców.

Wszystkie te działania nie zapełniają całkowicie luki edukacyjnej. Nadal jest widoczna potrzeba dotarcia z wiedzą o ubezpieczeniach społecznych do różnych grup. Wciąż niestety pojawiają się nieprawdziwe informacje, które dezinformują odbiorców. Prelegent podkreślił również, że instytucja publiczna powinna szybko reagować na takie treści i je korygować.

Prof. dr Lisa Brüggem z Uniwersytetu w Maastricht w swojej prezentacji odniosła się do zagadnień behawioralnych społeczeństwa. Zwróciła uwagę, że trudno się dziwić, że ludzie nie są zainteresowani emeryturą i że nie szukają informacji. Zazwyczaj bardziej skupiają się na innych aktywnościach. Wolą myśleć o wizycie u dentysty niż o swoim planie emerytalnym, który jest dla nich odległą przyszłością. Zastanawianie się nad emeryturą uruchamia negatywne skojarzenia i emocje związane ze starością. Trudno więc oczekiwać, że ktoś będzie chętny, by samodzielnie odkładać na przyszłość. Niestety powinno się stosować pewien przymus, aby mieć pewność, że obywatele będą w odpowiedni sposób oszczędzać. Przymus oszczędzania nie musi być przykry i nieść za sobą negatywnych odczuć, w tym celu należy jednak posługiwać się odpowiednimi narzędziami. Ludzie na ogół nie lubią wykonywać dodatkowych czynności. Skłonność tę wykorzystała szwedzka instytucja, tworząc program emerytalny Swedish Premium Pension. Jest to system, do którego automatycznie byli włączani wszyscy ubezpieczeni. Osoba, która chciała wycofać się z tego programu, musiała zwrócić się do instytucji z wnioskiem o rezygnację. Wynik był taki, że niewiele osób się wypisało. Gdyby konstrukcja uczestnictwa była odwrotna, czyli partycypowanie w planie byłoby na wniosek ubezpieczonego, z pewnością frekwencja okazałaby się zdecydowanie niższa.

Ludzie chcą być pozytywnie postrzegani przez społeczeństwo, więc powielają zachowania i przyzwyczajenia, które są powszechnie akceptowane, zgodne z zasadami kulturowymi. Ta prawidłowość powinna stanowić podstawę i zasadność dla wdrażania takich zmian postaw i norm społecznych, które by prowadziły do oczekiwanych działań – oszczędzania na przyszłość.

Dla obywatela istotne jest również poczucie bezpieczeństwa. Dotyczy to też zadowolenia z faktu, że skoro jest w systemie emerytalnym, to kiedyś otrzyma odpowiednią

emeryturę. Inną kwestią jest, czy te oczekiwania co do tego świadczenia są realne. Prelegentka odniosła się również do podniesienia świadomości potrzeby dodatkowego oszczędzania na emeryturę poza powszechnym systemem emerytalnym. Prof. dr L. Brügggen podsumowała: „Oszczędzaj tak, jakbyś miał dożyć 100 lat, żyj tak, jakbyś miał umrzeć jutro”.

Konferencja pokazała, że rozwiązania w komunikacji z klientem, które działały jeszcze kilka lat temu, obecnie są już przestarzałe i nie odpowiadają na bieżące zapotrzebowanie. Wraz z rozwojem technologicznym ubezpieczeni potrzebują coraz szybszych i prostszych narzędzi elektronicznych. To już nie tylko strona internetowa instytucji publicznej czy platforma z informacjami ubezpieczonego dostępna wyłącznie przez internet. Obecnie są niezbędne proste aplikacje na smartfona z możliwością szybkiego pozyskania wiadomości. Użytkownicy są przyzwyczajeni do codziennego korzystania z Tweetera, Facebooka czy z innych serwisów i tam szukają informacji. Reasumując, aby instytucja mogła z powodzeniem realizować komunikację z klientem, powinna być obecna w mediach społecznościowych.

*Anna Pątek  
Departament Współpracy Międzynarodowej  
Centrala ZUS*