Kraków, 4 kwietnia 2019

Świadomość ryzyka w ubezpieczeniach społecznych

Jak skutecznie uczyć o ubezpieczeniach społecznych?

Gabinet Prezesa

ZUS ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1 Jak skutecznie upowszechniać wiedzę o ubezpieczeniach społecznych?

2 Jak badać świadomość ryzyka w ubezpieczeniach społecznych?

Ryzyko – klasyfikacja definicji wg prof. Wandy Ronki-Chmielowiec:

Możliwość lub prawdopodobieństwo, że coś się wydarzy

- np. procent prawdopodobieństwa

Możliwość wystąpienia straty

- bez kwantyfikacji

Stan, w którym istnieje możliwość straty

- np. odchylenie standardowe

Prawdopodobieństwo wyniku innego niż oczekiwany

- miernik prawdopodobieństwa w skali tzw. zagrożeń zbiorowych

Dyspersja rezultatów rzeczywistych i oczekiwanych

- np. wyliczanie składki ubezpieczeniowej

Ryzyko – klasyfikacja definicji wg prof. Wandy Ronki-Chmielowiec:

Czyste

- brak realizacji nie przynosi korzyści majątkowych

Spekulatywne

- skutek realizacji: strata, zysk lub brak straty i brak zysku

Fundamentalne

- np. klęski żywiołowe, konflikty zbrojne, niepokoje społeczne

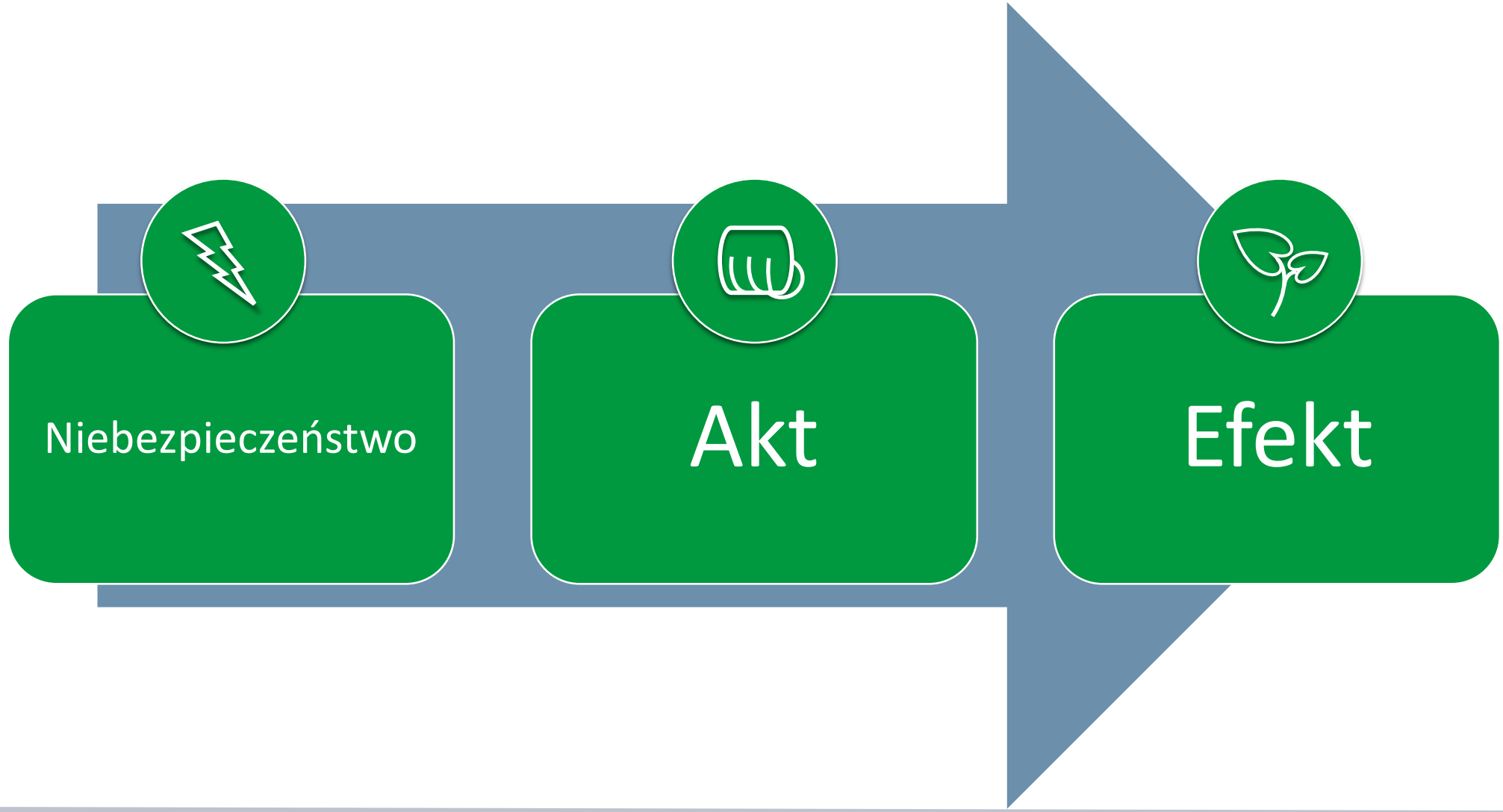
Partykularne

- strata indywidualna

Statyczne / Dynamiczne

- zależność lub brak od czynników makro- społecznych i gospodarczych

Ryzyko – podejście sekwencyjne



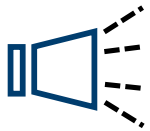
> Ryzyka socjalne w ubezpieczeniach społecznych

> Bezpieczeństwo socjalne

> Świadomość ubezpieczeniowa

- nabyta cecha indywidualna jednostki, kategoria psychiczna
- określony, ale zmienny w czasie stan intelektualny jednostki
- wiedza i umiejętności

Ryzyka



Skutki

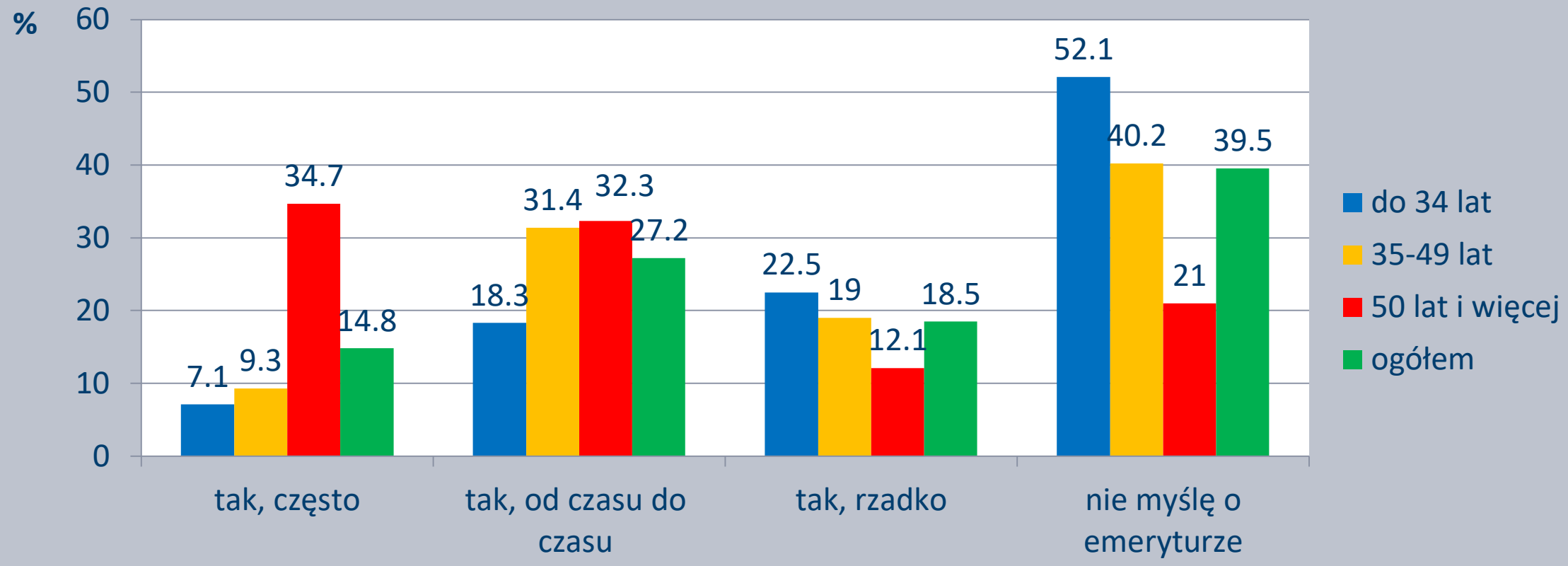
Zabezpieczenie

Działanie

Dlaczego edukacja na temat ubezpieczeń społecznych jest potrzebna?

- **60% badanych dysponuje niskim lub bardzo niskim poziomem wiedzy w zakresie ubezpieczeń,**
- **blisko połowa badanych (46%) nie jest zainteresowana ubezpieczeniami społecznymi** (*Raport z badań „Wiedza i postawy wobec ubezpieczeń społecznych”, ZUS, ISP, Warszawa 2016*);
- **60% mieszkańców naszego kraju nie oszczędza na cele długoterminowe, w tym emerytalne** (*Raport Związku Banków Polskich, Warszawa 2016*);

Dlaczego edukacja na temat ubezpieczeń społecznych jest potrzebna?



Rys. Częstość myślenia o emeryturze w zależności od wieku (w %)
(J. Czapiński, M. Góra, *Świadomość „emerytalna" Polaków*, Warszawa 2016)

U C Z E S T N I C Y :

prof. dr hab. Małgorzata Jacyno
prof. dr hab. Bożydar Kaczmarek
dr Piotr Majewski
dr Małgorzata Solarz
Urszula Szulc
dr Radosław Zyzik

M O D E R A C J A :

Agnieszka Smoder
dr Robert Marczak

ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

1 pytanie

Jaki powinien być cel edukacji w zakresie ubezpieczeń społecznych?

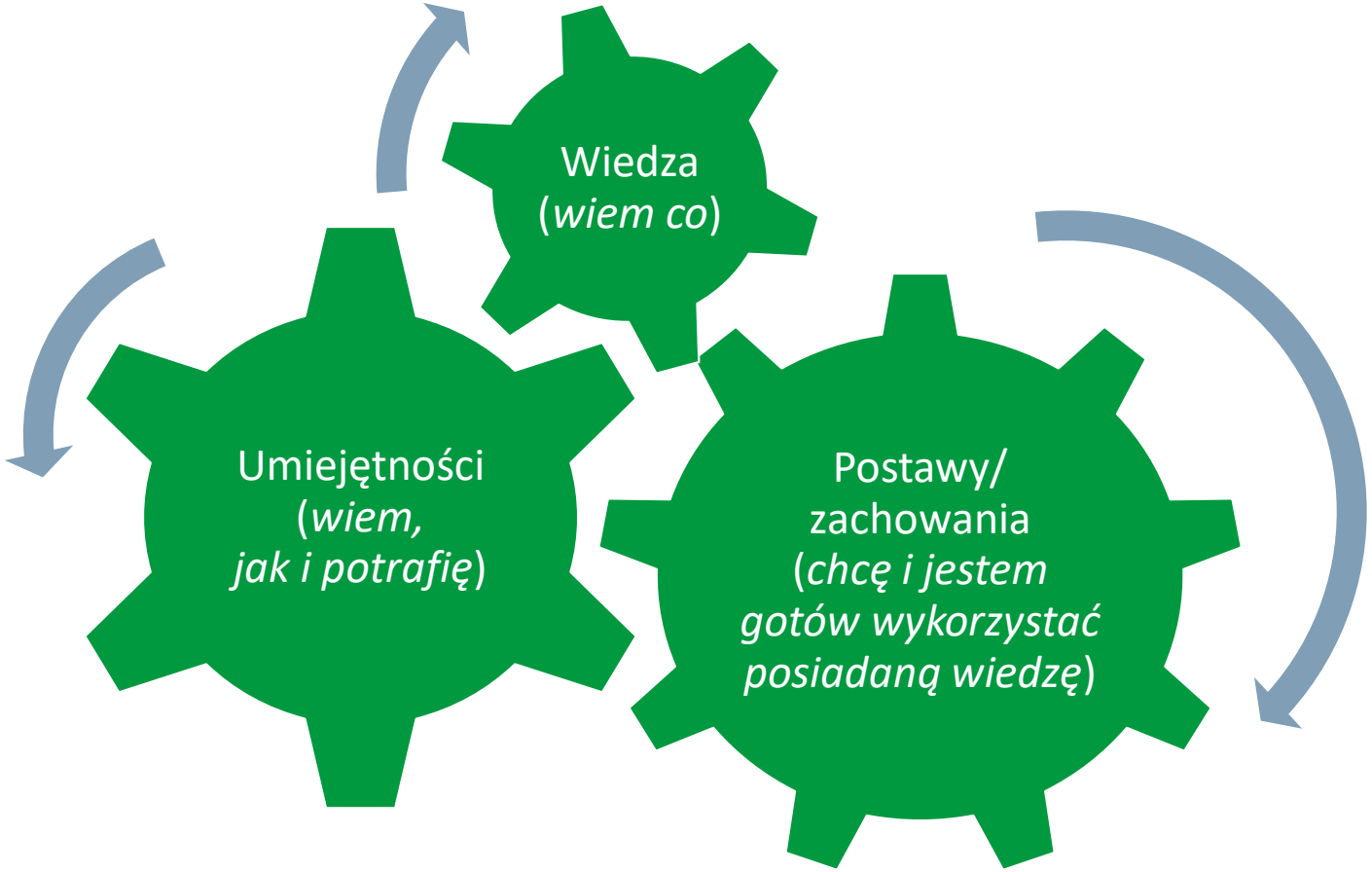
2 pytanie

Jakie czynniki mają wpływ na skuteczność edukacji w zakresie ubezpieczeń społecznych?

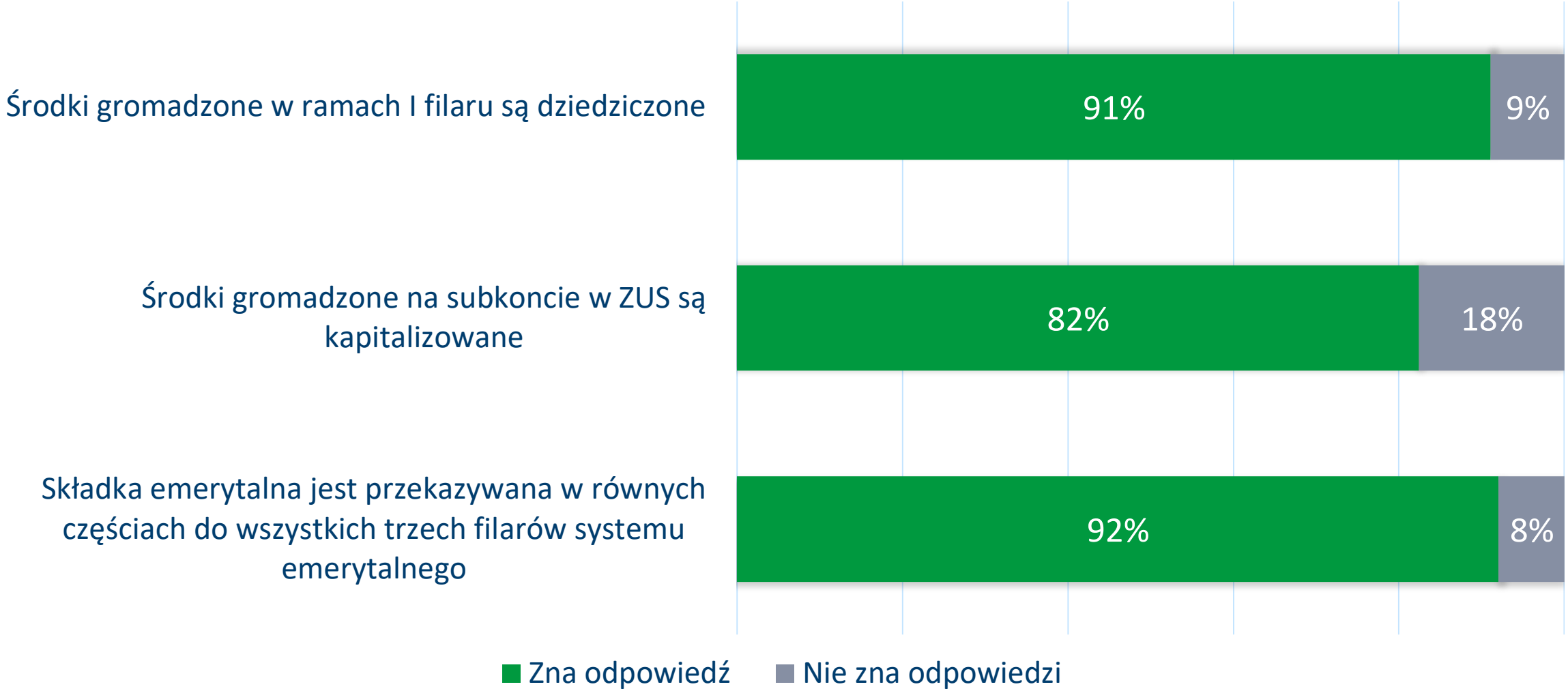
3 pytanie

Czego ludzie nie wiedzą o ubezpieczeniach społecznych?

Świadomość finansowa (*financial capability*)

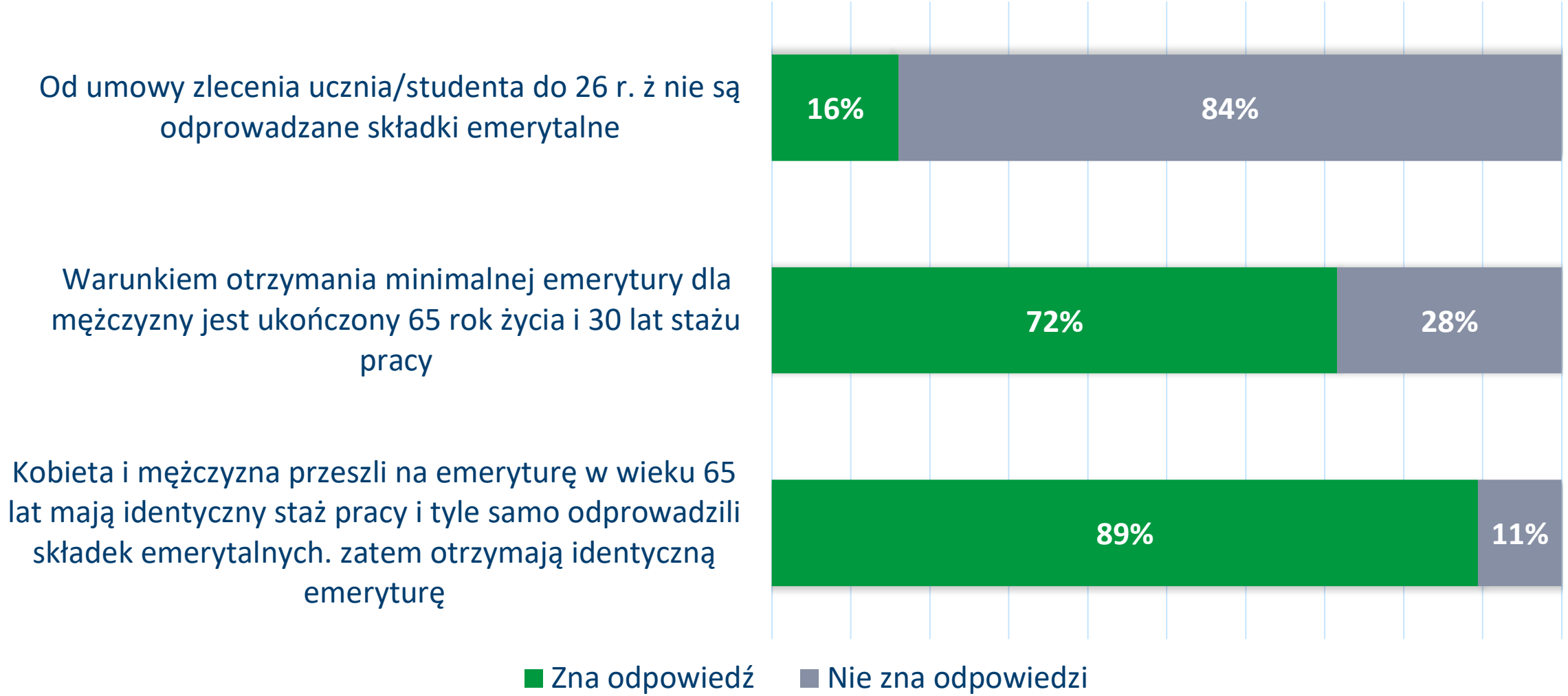


Wybrane stwierdzenia diagnozujące poziom świadomości emerytalnej Polaków



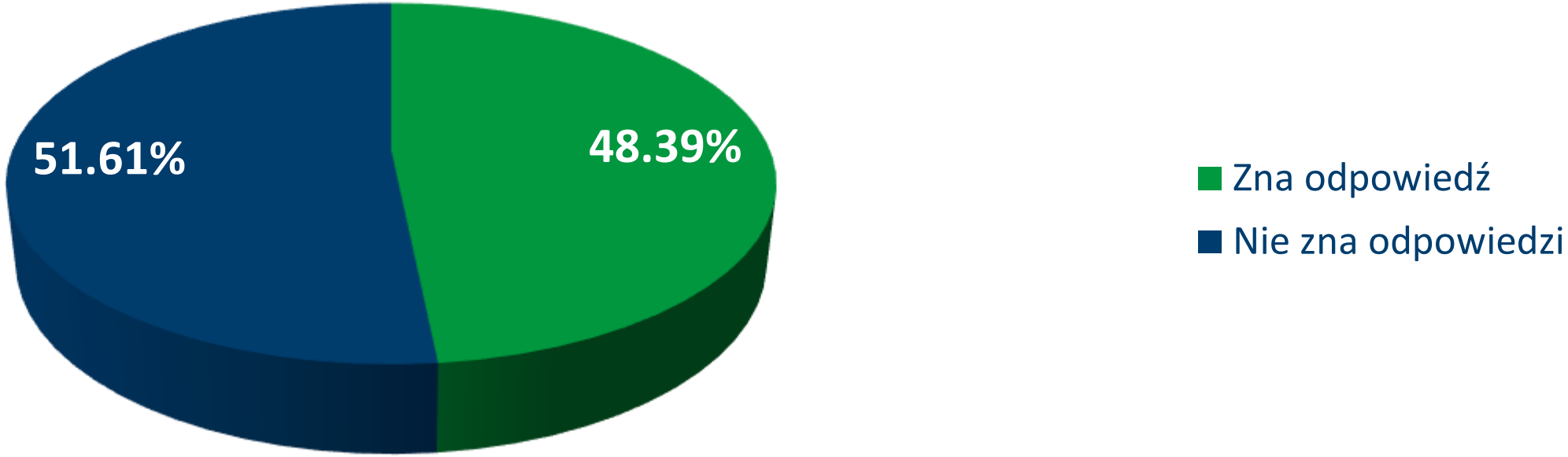
Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych metodą CAWI w kwietniu 2018 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 830 Polaków

Wybrane stwierdzenia diagnozujące poziom świadomości emerytalnej Polaków



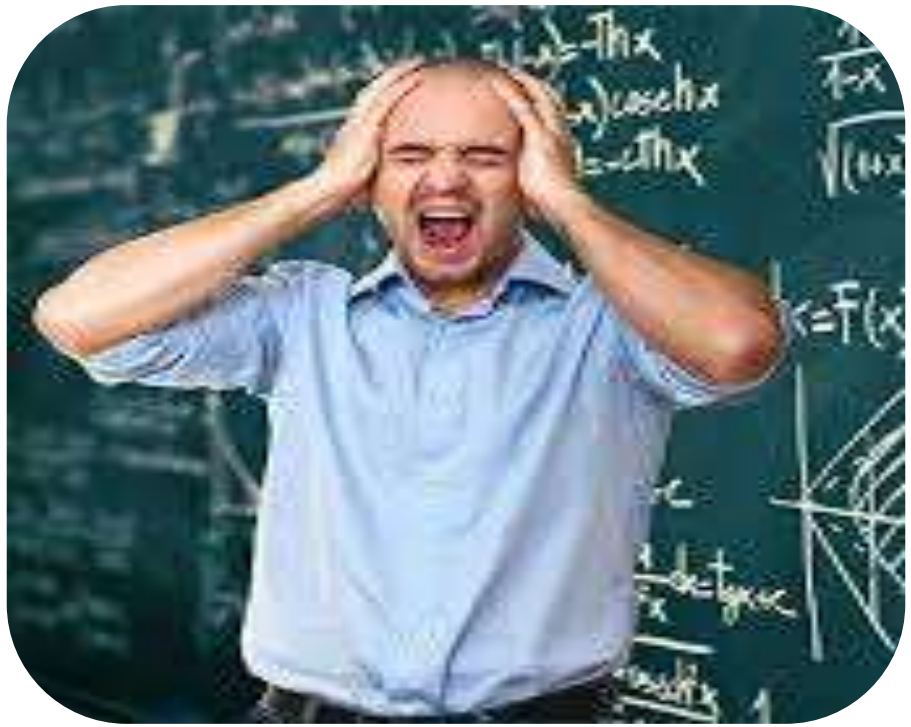
Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych metodą CAWI w kwietniu 2018 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 830 Polaków

Ulga na start to zwolnienie z opłacania składek ZUS na ubezpieczenia emerytalne, rentowe, wypadkowe, chorobowe i zdrowotne



Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych w marcu 2019 r. na próbie 196 studentów Wydziału EZiT Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

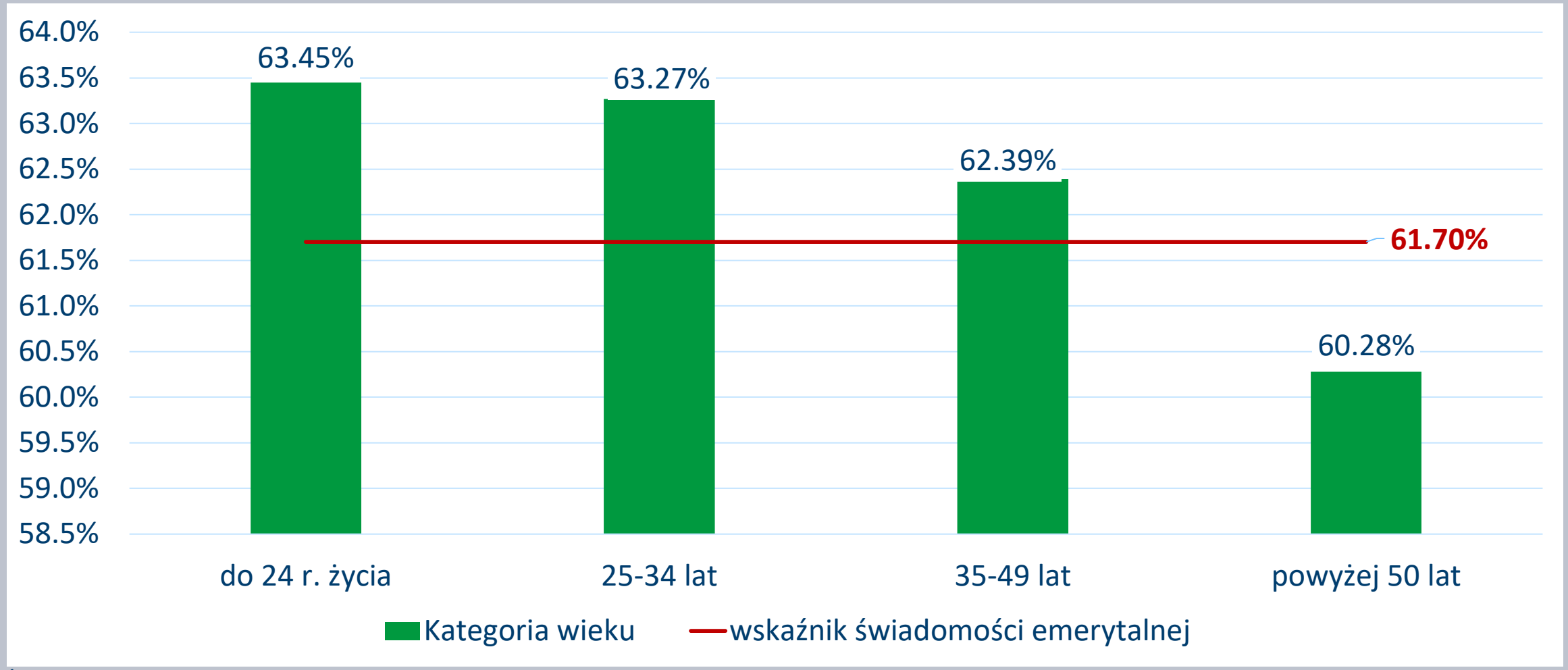
Konferencja naukowa „Świadomość ryzyka a ryzyko nieświadomości. Jak uczyć o ubezpieczeniach społecznych?”
3-4 kwietnia 2019 r. – Kraków



61,7%

Wskaźnik świadomości emerytalnej

Świadomość emerytalna wg kategorii wieku



Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych metodą CAWI w kwietniu 2018 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 830 Polaków

Profil statystycznego Polaka o najniższej świadomości emerytalnej

Jestem mężczyzną

Mam ponad 50 lat

Mam podstawowe/ zasadnicze wykształcenie

Moje wynagrodzenie netto wynosi od 2001 do 3000 zł

Mieszkam w b. dużym mieście liczącym powyżej 500 tys. mieszkańców

Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych metodą CAWI w kwietniu 2018 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 830 Polaków

4 pytanie

Jaki wpływ na postawę może mieć wiedza i od czego to zależy?

Czy wiedza przekłada się na postawy?

- **Postawa**
  - wyuczona, uwewnętrzniona skłonność do reagowania,
  - poznawcza i afektywna reakcja,
  - akt woli przejawiający się w czynach, podejmowanie określonych działań.

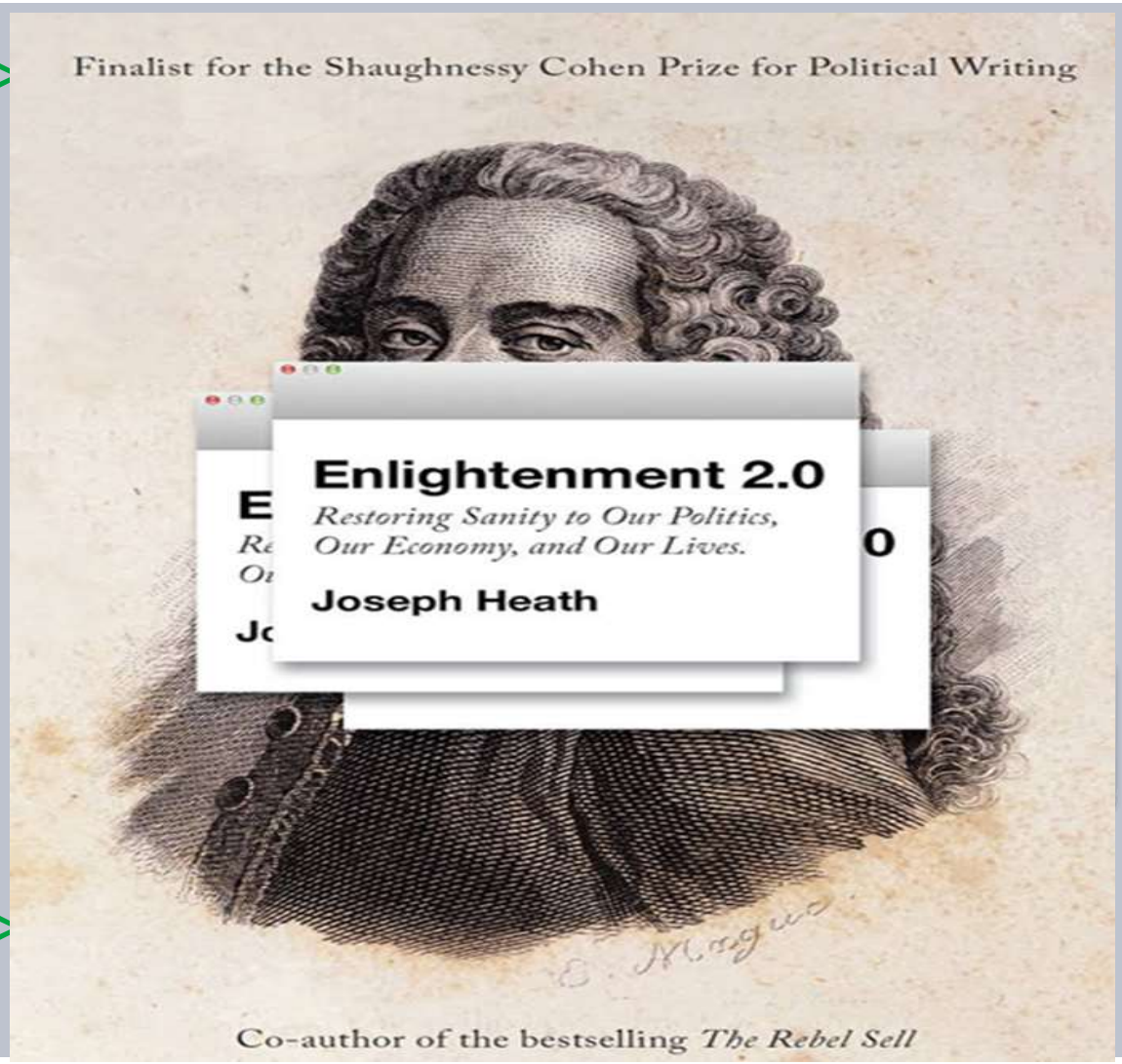
(Fishbein i Ajzen, 2011; French i in., 2005)

- **POSTAWA jest wyznacznikiem prawdopodobieństwa wystąpienia określonego zachowania**
  (w odpowiedzi na oczekiwania społeczne)
  - wraz z subiektywnie postrzeganymi normami, kontrolą zachowania oraz poczuciem własnej skuteczności.

Żyjemy w erze memów, szybkich komunikatów, komiksowego stylu życia

Joseph Heath (2014). Enlightenment 2.0. New York: HarperCollins

https://www.google.pl/searchs



Jaka wiedza lub jak uwewnętrzniona wiedza przekłada się na postawy?

- **wiek**
- **doświadczenie**
- **normy i standardy**
- **perspektywa czasowa celu i gratyfikacji**

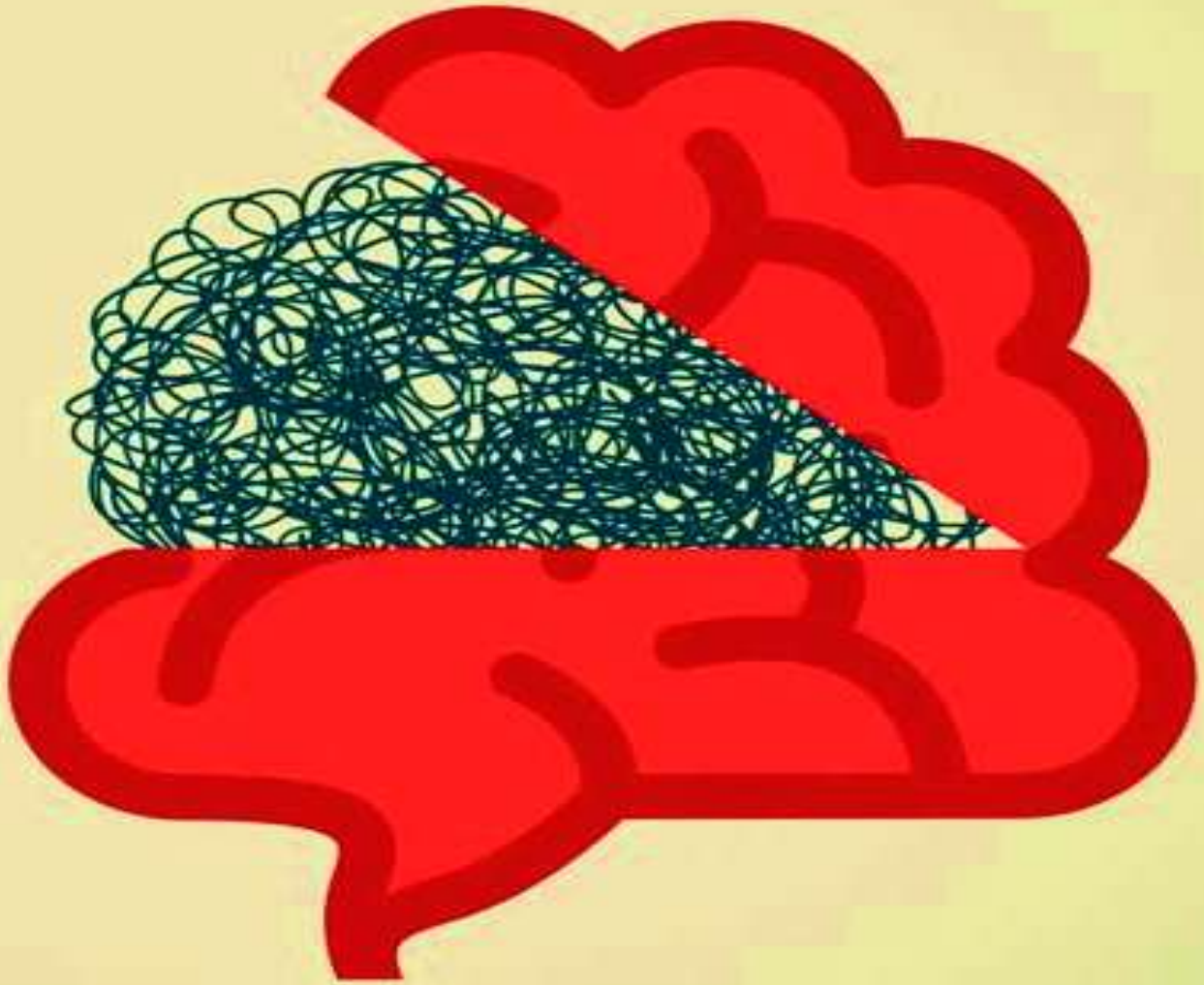
https://www.google.pl/searchs

Jak mózg reaguje na zdobywaną wiedzę?

PŁATY CZOŁOWE

- odpowiadają za sterowanie funkcjami wykonawczymi (*executive function – EF*)
- odgrywają kluczową rolę w podejmowaniu decyzji, angażowaniu się w zachowania celowe
- osiągają satysfakcjonującą dojrzałość między 20. a 30. rokiem życia

(Gröpel i Steel, 2008; Gustavson i in., 2014; Miyake i Friedman, 2012)



https://www.google.pl/searchs

5 pytanie

Upowszechnianie wiedzy o ubezpieczeniach społecznych zadaniem ZUS

Co było intencją ustawodawcy, wpisując do ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych w zakresie zadań ZUS popularyzację wiedzy o ubezpieczeniach społecznych?

- **Edukacja ma znaczenie**. Im lepsza wiedza o ubezpieczeniach, tym więcej pozytywnych zachowań.
- Polski **ustawodawca wpisał się w ogólnoświatowy trend** związany z edukacją w zakresie ubezpieczeń społecznych. Sektor publiczny ***powinien*** edukować obywateli w zakresie dotyczącym ich emerytur, oszczędzania, wiedzy finansowej.
- Można popularyzować **wiedzę** (o instytucjach), uczyć **umiejętności** (budżetowania, planowania, szacowania ryzyka, oceny informacji) a także wpływać na **zachowania** (odpowiednie przekazy w oparciu o osiągnięcia ekonomii behawioralnej).
- Edukacja jest **pierwszym krokiem** w zakresie zmiany poziomu wiedzy, postaw i zachowań obywateli co do konieczności oszczędzania na emeryturę.

Co było intencją ustawodawcy, wpisując do ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych w zakresie zadań ZUS popularyzację wiedzy o ubezpieczeniach społecznych?

- Ze strony obywateli istnieje **„efekt państwa opiekuńczego”**, to państwo jest odpowiedzialne za (‘moją’) emeryturę i to ono powinno uczyć o ubezpieczeniach.
- **„Efekt lepszego wróbla w garści”.** Co drugi obywatel Polski uważa, że lepiej wydać dziś pieniądze, a jutro jakoś to będzie (**błąd nadmiernego optymizmu i dyskontowanie hiperboliczne**).
- **„Status quo i inercja”.** Aż trzy czwarte Polaków nie oszczędza na emeryturę. Mamy normę społeczną związaną z nieoszczędzaniem, a więc status quo i związana z nim inercja wskazuje, że nie oszczędzamy, bo państwo zrobi to za nas.
- **Oszczędzanie nie jest *cool***. Co drugi Polak coś oszczędza, ale jedynie co czwarty ma pozytywne nastawienie do oszczędzania.

6 pytanie

Komu potrzebna jest wiedza o ubezpieczeniach społecznych?

7 pytanie

Jak zmniejszyć lukę informacyjną na temat ubezpieczeń społecznych wśród osób dorosłych?

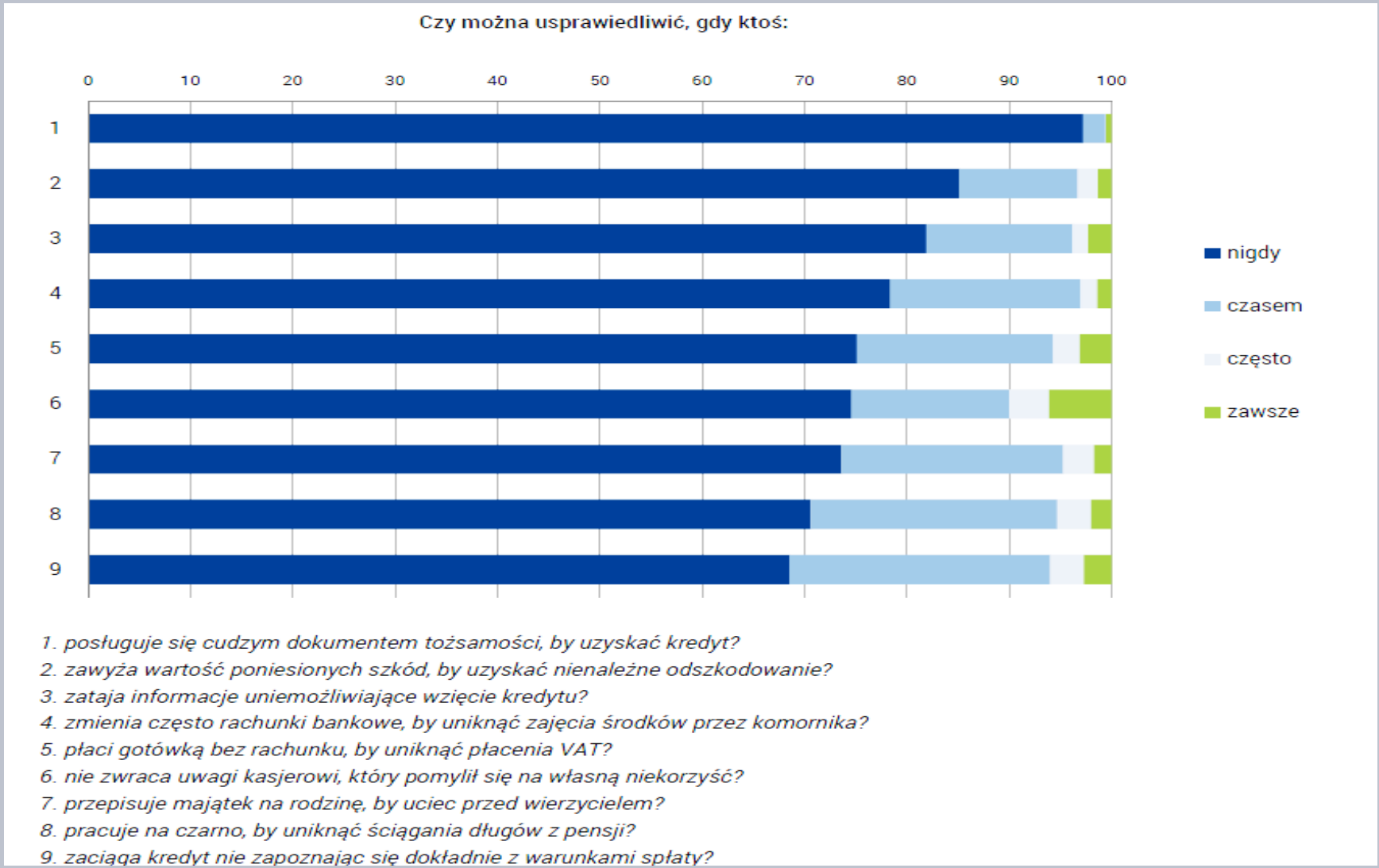
8 pytanie

Wiedza w złych zamiarach?

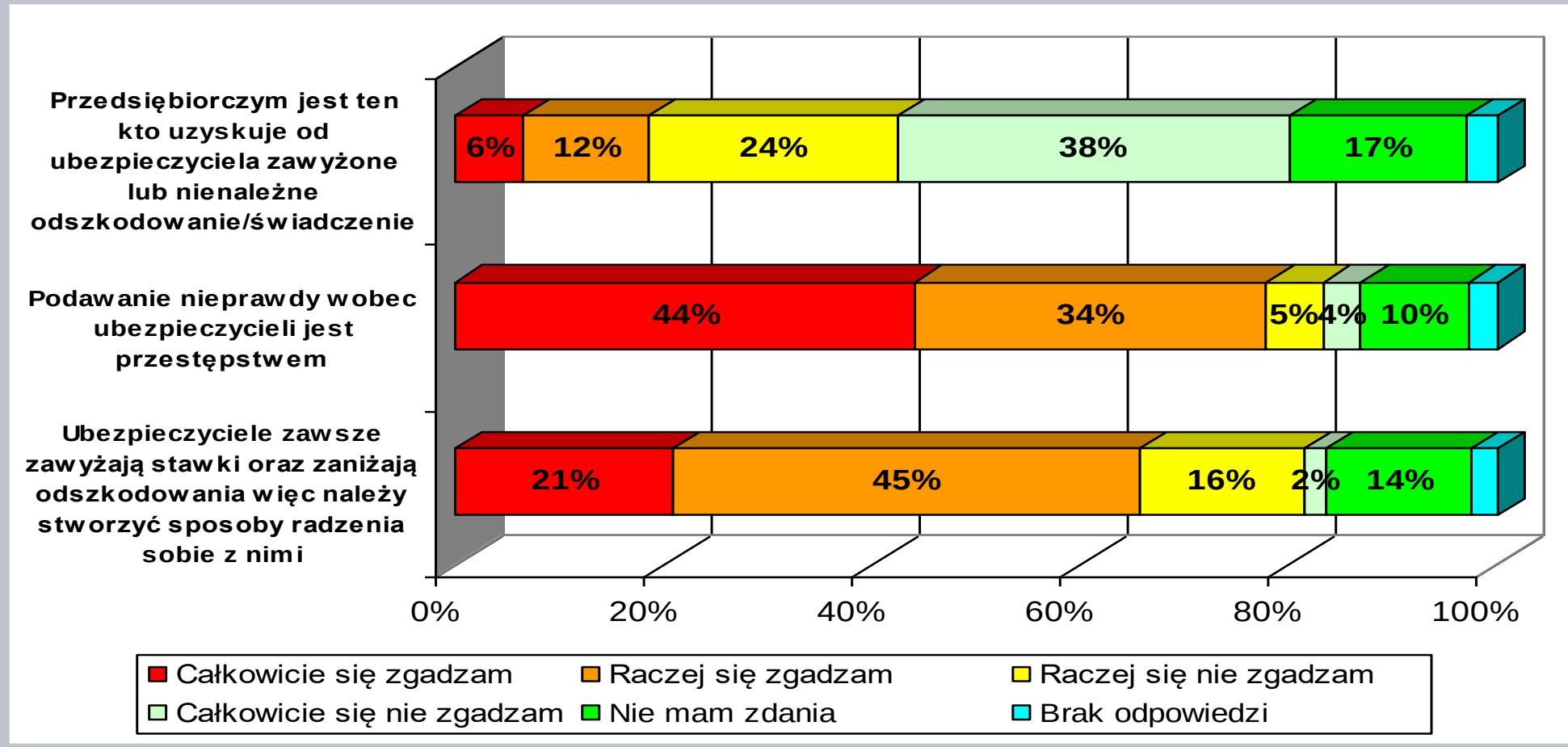
Tabela 6.1.1. Procentowy rozkład odpowiedzi na pytania o naruszanie dobra publicznego

Kategorie zachowań	Rok	W ogóle mnie nie obchodzi	Mało mnie obchodzi	Trochę mnie obchodzi	Bardzo mnie obchodzi	Trudno powiedzieć
Ktoś płaci podatki mniejsze niż powinien	2007	27,8	28,3	24,0	13,5	6,4
	2009	28,6	27,6	22,5	13,5	7,8
	2011	24,9	26,9	26,9	16,0	6,3
	2013	22,9	25,9	27,0	17,6	6,7
	2015	22,5	26,6	26,7	18,1	6,2
Ktoś unika płacenia za korzystanie z transportu publicznego (np. autobusów, pociągów)	2007	26,6	32,3	22,5	13,3	5,3
	2009	26,9	31,7	21,7	13,5	6,2
	2011	23,6	31,2	24,4	15,8	5,0
	2013	22,4	30,6	24,8	16,7	5,5
	2015	22,0	30,7	24,7	17,2	5,4
Ktoś pobiera niesłusznie zasiłek dla bezrobotnych	2007	21,3	25,1	24,2	23,3	6,0
	2009	22,2	24,5	23,1	23,2	7,0
	2011	18,5	24,5	26,9	24,5	5,6
	2013	18,6	23,4	26,6	25,5	5,9
	2015	17,6	24,0	27,0	26,0	5,4
Ktoś otrzymuje niesłusznie rentę inwalidzką	2011	18,7	22,8	25,6	25,8	6,9
	2013	18,0	22,3	25,9	27,0	6,8
	2015	17,9	22,8	25,8	27,2	6,4
Ktoś wyłudza odszkodowanie z ubezpieczenia	2011	19,8	23,8	24,0	24,9	7,5
	2013	19,2	23,5	23,4	25,8	8,1
	2015	18,6	23,6	23,9	26,4	7,5

Źródło: Diagnoza Społeczna 2015, diagnoza.com



Źródło: Moralność finansowa Polaków 2017, KPF, prof. Anna Lewicka-Strzałecka

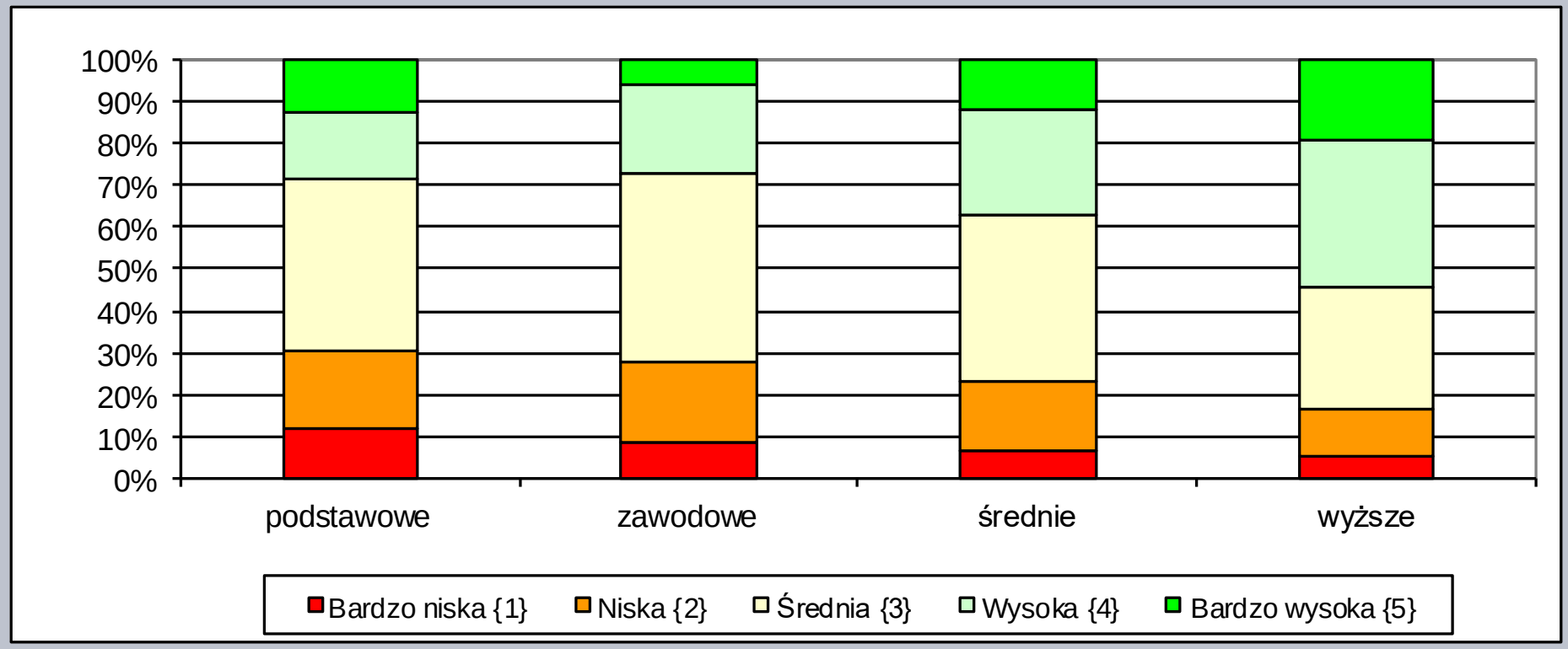


Źródło: Badanie ankietowe studentów uczelni wyższych z Gdańska, Torunia, Olsztyna, Poznania i Warszawy, przeprowadzone w okresie kwiecień-maj 2013 (n=1043 osoby) przez studentów ubezpieczeniowych kół naukowych z Uniwersytetu Gdańskiego, Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu, Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu i Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, opieka merytoryczna (kolejność alfabetyczna): Marcin Kawiński, Marek Kurowski, Krzysztof Łyskawa, Piotr Majewski, Sylwia Pieńkowska – Kamieniecka, Damian Walczak

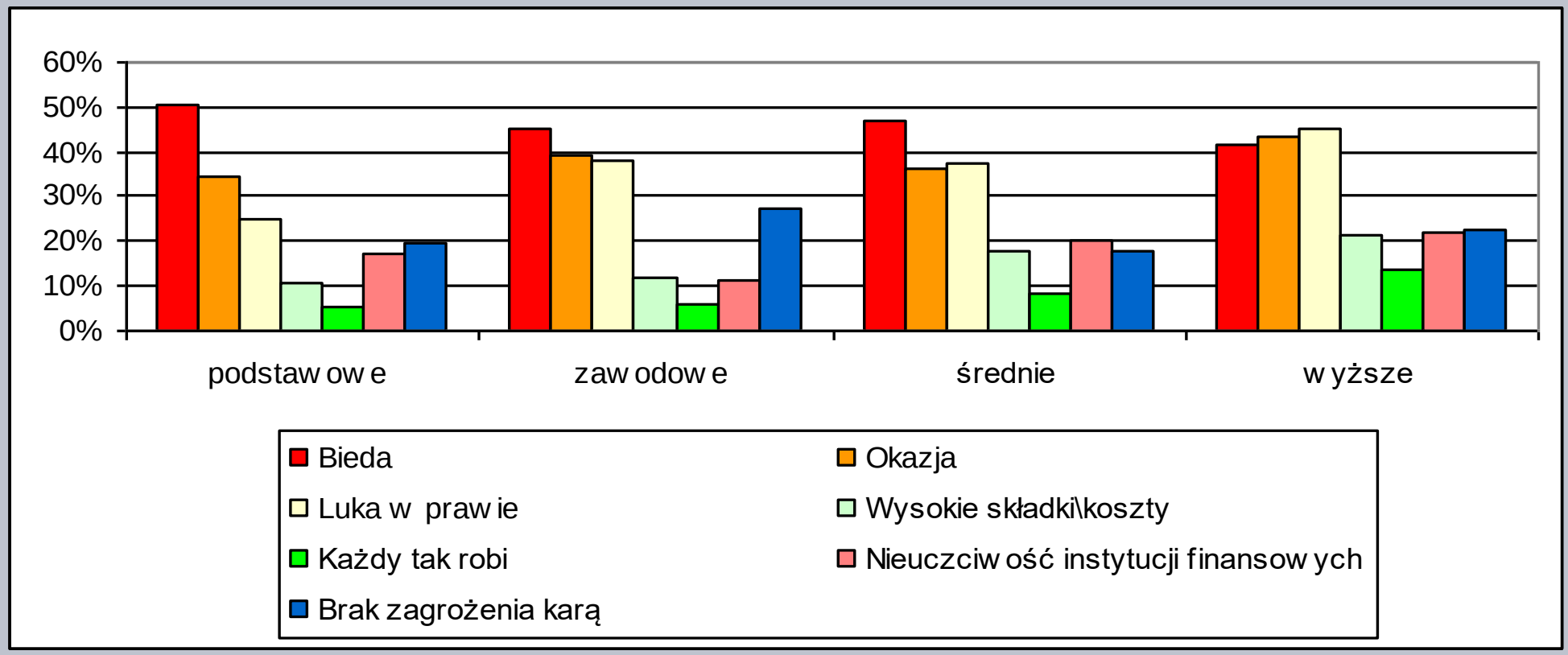
Metodyka

Autorzy projektu:	dr Piotr Majewski WSB, dr hab. Marcin Kawiński SGH
Nazwa agencji badawczej realizującej projekt:	Millward Brown S.A.
Cele projektu: Opis badanej populacji:	Określenie świadomości ubezpieczeniowej Polaków i postrzegania przestępczości gospodarczej
Wielkość próby:	Populacja ogólnopolska 18+ warstwowana ze względu na płeć, wiek, wykształcenie i klasę wielkości miejscowości oraz województwo
Termin terenowej realizacji badania:	Próba główna N=1000
Metoda doboru próby i respondentów:	25-29/03/2015
Metoda zbierania danych:	Próba losowo-kwotowa, mix telefony stacjonarne / komórki CATI

Przestępczość socjalna – szkodliwość społeczna



Przestępczość socjalna – motywy



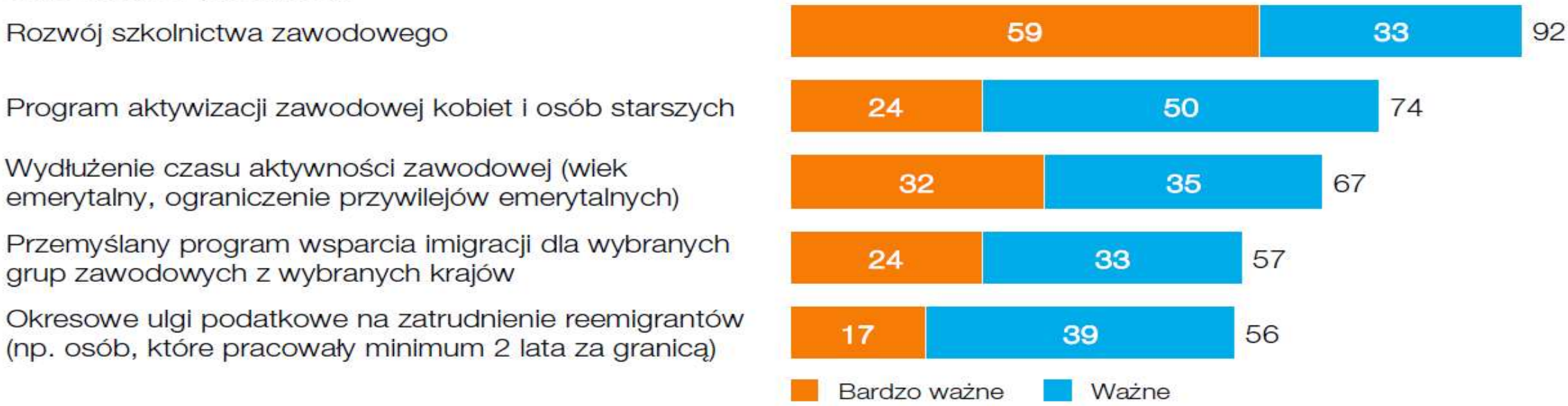
Zadanie IV: Odwrócenie negatywnego trendu demograficznego na rynku pracy

RYSUNEK 27

WYNIKI BADANIA OPINII LIDERÓW BIZNESU

Jakie programy są potrzebne w Polsce, aby zwiększyć liczbę osób aktywnych zawodowo?

Odpowiedzi w procentach



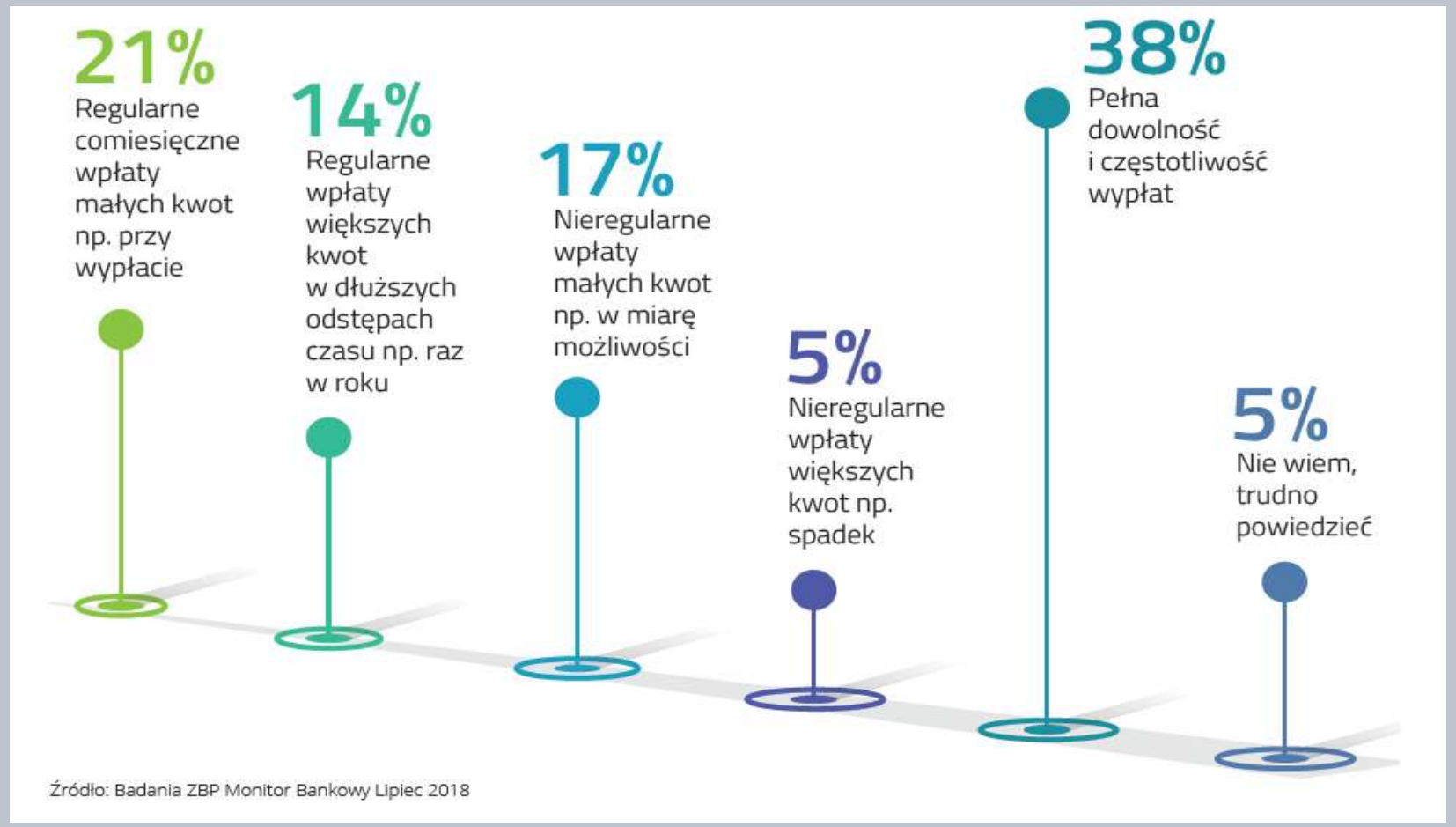
ŹRÓDŁO: Badanie opinii liderów biznesu w Polsce, McKinsey/Forbes, 3. kw. 2015 r.

Źródło: 5 Zadań dla Polski 2015, McKinsey

2018	2017	Opis
73,97 mld zł	67,17 mld zł	tyle wynosi **łączna kwota zaległych zobowiązań** osób nieregulująco terminowo zobowiązań
2 777 376	2 683 598	**liczba osób** nieregulujacych terminowo zobowiązań
88,1 pkt	85,1 pkt	**Indeks Zaległych Płatności Polaków** – liczba osób z niespłaconymi w terminie zobowiązaniami na 100– dorosłych
26 632	25 020	to **wartość** zaległego zobowiązania przypadająca **na osobę**
26,9%	28,7%	**osób** ma zaległości nieprzekraczające **2 tys. zł**
17,9%	18,4%	**osób** ma zaległości od **2 do 5 tys. zł**
61,5%	62,3%	**udział mężczyzn** wśród osób posiadających zaległe zobowiązania
39,92 mld zł	35,37 mld zł	**łączna kwota zaległych zobowiązań pozakredytowych**
2 177 219	2 034 618	**liczba osób** nieregulujacych terminowo **zobowiązań pozakredytowych**
18 336	17 385	**średnia kwota** zaległego **zobowiązania pozakredytowego** przypadająca na osobę
63,6%	64,1%	udział mężczyzn wśród osób posiadających zaległe zobowiązania pozakredytowe
34,04 mld zł	31,77 mld zł	**łączna kwota zaległych zobowiązań kredytowych**
1 191 368	1 203 869	**liczba osób** nieregulujacych terminowo **zobowiązań kredytowych**
28 575	26 393	**średnia** kwota zaległego **zobowiązania kredytowego** przypadająca na osobę
54,3%	54,7%	**udział mężczyzn** wśród osób posiadających **zaległe zobowiązania kredytowe**

Źródło: Infodług marzec 2019,
BIG Infomonitor, www.big.pl/infodlug

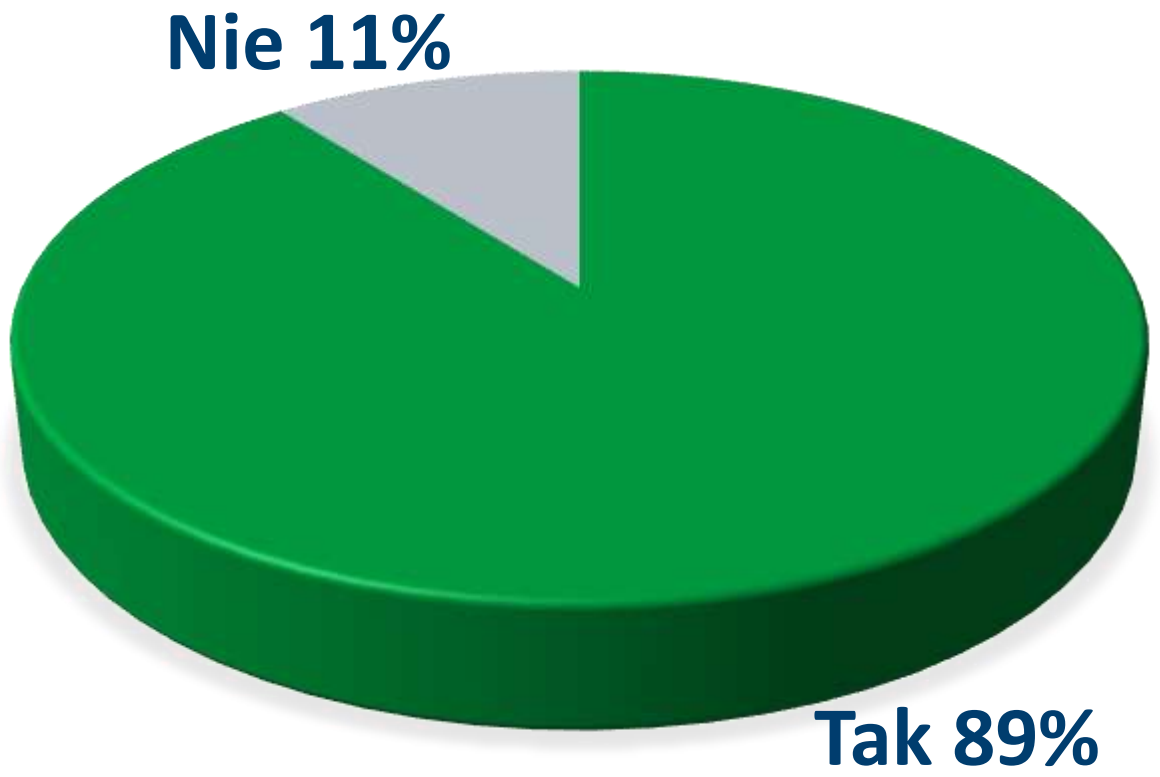
Jaką częstotliwość oszczędzania preferują klienci?



9 pytanie

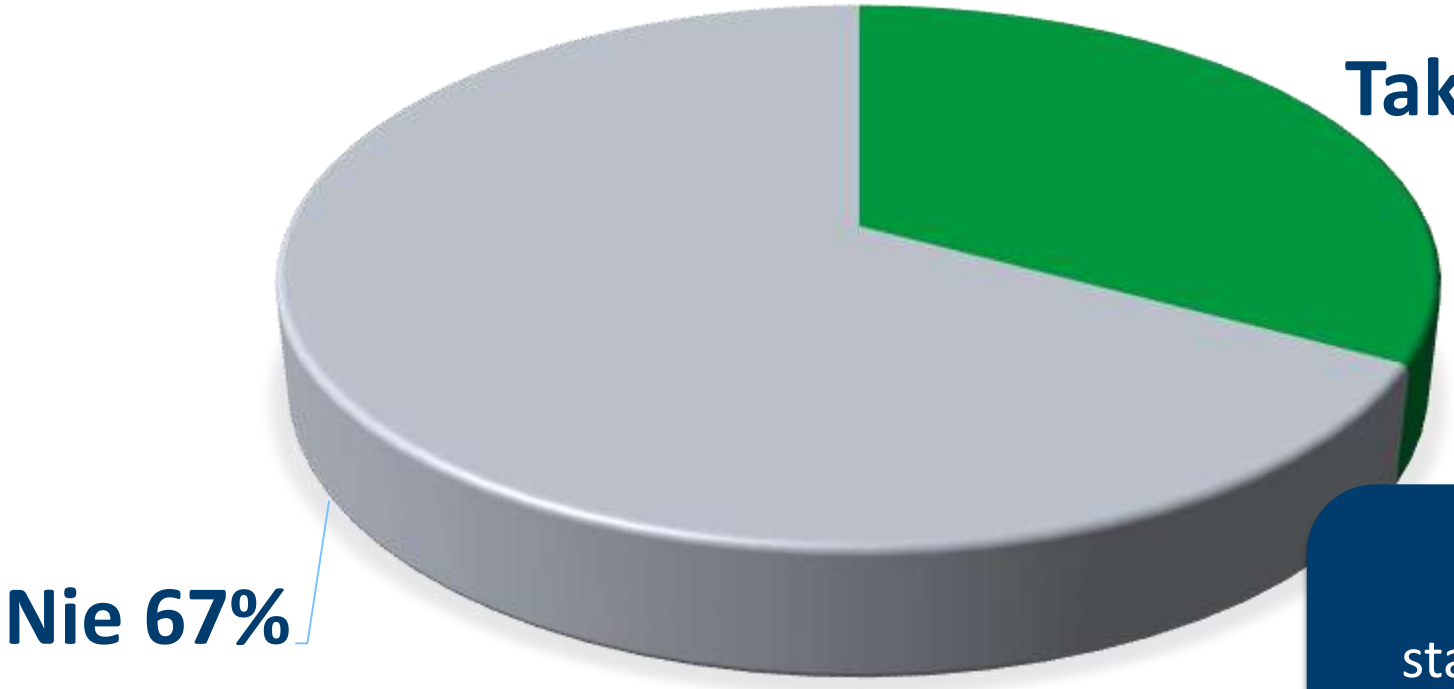
Wiedza o ubezpieczeniach społecznych – niezbędny stały monitoring?

Świadomość ryzyka starości i potrzeby odkładnia dodatkowych środków pieniężnych na cele emerytalne (w %)



Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych metodą CAWI w kwietniu 2018 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 830 Polaków

Odsetek Polaków oszczędzających dodatkowe pieniądze



Świadomość ryzyka starości nie przekłada się na racjonalne zachowania finansowe

Źródło: wyniki badań własnych przeprowadzonych metodą CAWI w kwietniu 2018 r. na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 830 Polaków

10 pytanie

Jak zainteresować młodzież ich przyszłością emerytalną?

11 pytanie

Jak włączyć rodziców w działania na rzecz edukacji ubezpieczeniowej?

12 pytanie

ZUS właściwą instytucją do edukacji?

Czy to ZUS powinien uczyć o ryzykach i o ubezpieczeniach społecznych skoro dla przynajmniej dużej części społeczeństwa ta instytucja jest cały czas medialnie atakowana lub kompromitowana?

- Badanie opublikowane w marcu 2019 dowodzi, że funkcjonowanie Zakładu Ubezpieczeń Społecznych **pozytywnie ocenia co drugi badany** (**47%**), negatywnie – **36%** (CBOS). **Notowania te są jednymi z najlepszych w historii badań, tj. od 2009 r**.
- **Nikt też nie ma większej wiedzy o ubezpieczeniach społecznych niż ZUS.**
- Według sondażu przeprowadzonego przez ING w 2012 zaufanie do profesjonalnych doradców i banków znacznie różni się w każdym z badanych krajów, ale w każdym z nich najbardziej zaufanym źródłem pomocy byli **przyjaciele** i **rodzina** w podejmowaniu decyzji finansowych.
- **Zaufanie do porad udzielanych przez banki było szczególnie niskie w Polsce (16%), w Wielkiej Brytanii i w USA (17%).**
- **Wykwalifikowanym doradcom finansowym niemal nikt nie ufa: Francja (7%), Tajlandia (8%), Turcja (10%), Polska (11%), Włochy (11%).**

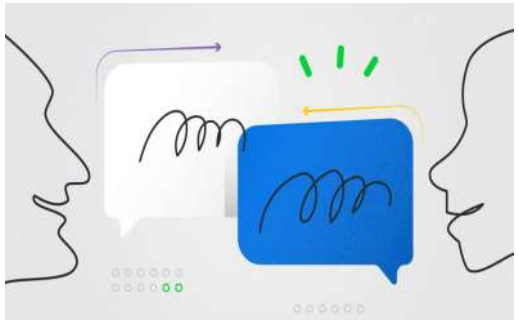
13 pytanie

Jak dotrzeć z przekazem nt. ubezpieczeń społecznych do osób niezainteresowanych i uprzedzonych?

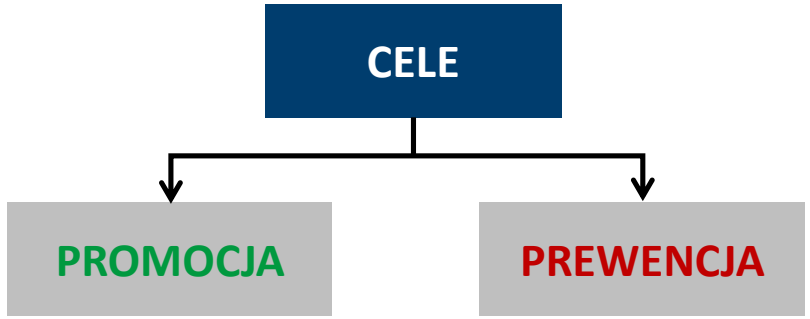
Jak przeciwdziałać funkcjonującym w społeczeństwie stereotypom dotyczącym ubezpieczeń społecznych?

pozytywne przekazy

wspólny cel



partycypacja / angażowanie



https://www.google.pl/searchs

Jak budować markę/ pozytywny wizerunek ZUS?

Nadmiar informacji + fachowe określenia

Zbyt dużo opcji do wyboru

rezygnacja z dokonania wyboru

rozczarowanie dokonanym wyborem

wiek

horyzont czasowy

korzyści

https://www.google.pl/searchs

14 pytanie

Propozycja dla ZUS:

Badania? Jakie badania?

- Co badać? Na co zwrócić uwagę?
- Skuteczność komunikatów podkreślających **straty** wynikające z nieoszczędzania.
- Istniejące **normy społeczne** wpływające na zachowania związane z oszczędzaniem, emeryturami.
- Skuteczność przekazów opartych na **historiach prawdziwych ludzi** a nie na liczbach.
- Skuteczność **wizualizacji konsekwencji.**
- Wpływ **opcji domyślnych**. Opt in vs opt-out.
- **Przeszkody**, również te instytucjonalne, związane z oszczędzaniem.

Dziękujemy za uwagę