

## Gesetzliche Vorschriften zur Transparenz

# Wie informieren, um transparenter zu werden?

Im Rahmen der 1. BVG-Revision wurden auch gesetzliche Vorschriften zur Information und Transparenz in den Vorsorgeeinrichtungen erlassen, die bis anhin ziemlich wirkungslos waren. Um einen echten Wandel herbeizuführen, müssen die Vorsorgeeinrichtungen vermehrten Willen zur Information bekunden und diese spezifischer und versichertenfreundlicher gestalten.

Der Gedanke, dass Information zu Transparenz führt und damit das Vertrauensverhältnis zu den Versicherten stärkt, hat in der beruflichen Vorsorge formell ihren Niederschlag in der 1. BVG-Revision gefunden. In seiner Botschaft vom 1. März 2000 zu dieser Revision hatte der Bundesrat nämlich erklärt, eine «bessere Information der Versicherten führt zu mehr Transparenz, und diese wiederum erhöht das Vertrauen des Versicherten in seine Vorsorgeeinrichtung und in die berufliche Vorsorge im Allgemeinen».

Geleitet von diesem Gedanken hat der Gesetzgeber Bestimmungen zur vermehrten Kommunikation durch die Vorsorgeeinrichtungen erlassen<sup>1</sup>, um so allen Beteiligten ein gewisses Mass an Information zu sichern.<sup>2</sup> Hinsichtlich der Versicherten besagen die neuen Bestimmungen, sie müssten alljährlich korrekt über die ihnen zustehenden Leistungen informiert werden. Zudem muss die Vorsorgeeinrichtung über ihre eigene Organisation und Finanzierung Auskunft geben und Einsicht in ihren Jahresbericht gewähren.

### Mehr Qualität bei der Information

Um die Effizienz dieser neuen Massnahmen beurteilen zu können, hat das BSV

<sup>1</sup> Die Begriffe «Kommunikation» und «Information» sind in unserem Artikel gleichbedeutend.

<sup>2</sup> BVG, insbesondere Artikel 86b.

im Jahr 2007 zwei Befragungen durchgeführt, wovon eine unter den Versicherten. Die Ergebnisse dieser Untersuchung wurden im März 2009<sup>3</sup> veröffentlicht und zeigen, dass die verstärkten gesetzlichen Vorkehrungen noch wenig griffig sind. So erfährt man zum Beispiel, dass die meisten Vorsorgeeinrichtungen zwar nach 2004 vermehrt informiert haben, dass dies jedoch ohne Wirkung blieb auf den Wissensstand der Versicherten, ihre Einstellung oder ihr Verhalten.

Trotzdem stellt die Umfrage die Information als Mittel zu mehr Transparenz und mehr Vertrauen seitens der Versicherten nicht infrage. Sie hält eher fest, dass die vermittelten Informationen qualitativ verbessert werden müssen, wenn das gewünschte Ziel erreicht werden soll.

### Den Willen zeigen

Eine pragmatische Lösung des Problems hat die Genfer Pensionskasse CIA<sup>4</sup> vor drei Jahren mit ihren «Informationen anlässlich der Veröffentlichung des Jahres-

<sup>3</sup> Ecofin AG und Econcept AG, Transparenzvorschriften: Auswirkungen auf die Versicherten, Zürich, März 2009. Die Ergebnisse der Umfrage sind auf der Homepage des BSV verfügbar ([www.bsv.admin.ch](http://www.bsv.admin.ch)).

<sup>4</sup> Die CIA ist eine der grössten öffentlich-rechtlichen Pensionskassen der Westschweiz (Lehrkräfte und Verwaltungspersonal des Kantons Genf). Alle im Artikel erwähnten Dokumente können auf unserer Homepage unter [www.cia.ch](http://www.cia.ch) heruntergeladen werden.

berichts» eingeführt. Besonders interessant erscheinen uns in diesem Zusammenhang die spontanen und begeisterten Rückmeldungen der Versicherten, die auch in einem im November 2008 in unserem Newsletter «CIA-Info» veröffentlichten Beitrag zum Ausdruck kamen.

Hervorgerufen wurde diese bemerkenswerte Reaktion hauptsächlich durch die Absicht und die Motivation, die hinter der Information stehen. Jegliche Form der

### In Kürze

- > Information fördert die Transparenz und das Vertrauen der Versicherten
- > Mehr Qualität ist gefordert, damit die Information den gewünschten Zweck erreicht
- > Die VE müssen vereinfachte, auf die Versichertenbedürfnisse zugeschnittene Instrumente schaffen

Kommunikation ist ein ständiges Wechselspiel der Absichten: Als Empfänger versuche ich nicht zu verstehen, was man mir sagt, sondern was man mir sagen will. Werde ich also informiert, weil das sein muss, ist die Wirkung überhaupt nicht dieselbe, als wenn ein echter Wille zur Information besteht. Gerade das macht die Qualität des von der CIA veröffentlichten Dokuments aus: Es will offensichtlich informieren. Das bekräftigt auch die Ausgabe von 2008, die den «Willen zur klaren und qualitativ hochstehenden Information» kundtut in einem Abschnitt, der mit dem Wort «Initiative» beginnt ...

### Spezifische Instrumente schaffen

Ebenfalls bemerkenswert ist die Tatsache, dass dieses Dokument als eigen-

## AKZENT

**Tabelle: Wie sieht eine qualitativ gute Information aus?**

Den guten Willen zeigen	Den Willen zur Information und die Verfügbarkeit markieren, Initiativen ergreifen, zum Dialog auffordern
Spezifische Instrumente schaffen	Keine Reglemente oder Berichte zur Versicherteninformation missbrauchen, eigens dafür bestimmte Dokumente schaffen
Eine leserfreundliche Gestaltung	Kleinformat, einfacher Stil, visuelle Elemente einbeziehen

ständiges, vom Jahresbericht völlig losgelöstes Informationsmittel daher kommt. Den Jahresbericht gibt es natürlich auch, und der ist ausführlich und klar nach Swiss GAAP FER 26 strukturiert, wie es sich von Gesetzes wegen gehört. Nur wird er nicht systematisch verschickt, im Gegensatz zum persönlich adressierten Informationsschreiben.

Die CIA vermeidet so die schlechte Angewohnheit, Regelwerke oder Berichtserstattungen für Kommunikationszwecke zu missbrauchen. Mit dem Versand eines 80-seitigen, klein gedruckten Jahresberichts an die Versicherten ist man weder informativ noch transparent. Man bestärkt sie höchstens in ihrem Glauben, die berufliche Vorsorge sei ein Buch mit sieben Siegeln, und treibt so den Keil zwischen der PK und ihren Versicherten noch tiefer.

Die Kommunikationsmittel müssen so gestaltet sein, dass sie auf die spezifischen Fragestellungen der Versicherten eingehen. In diesem Sinne wird in der Ausgabe von 2007 auch mehreren Kapiteln eine typische Versichertenfrage vorangestellt wie zum Beispiel: «Ist die CIA gesund?» oder «Wer macht was in der CIA?». Auf der letzten Seite kann dann auch ein

Bestellschein abgetrennt und der eigentliche Jahresbericht gratis angefordert werden. Die verschiedenen Dokumentarten sollen nicht im Konkurrenzkampf zueinander stehen, sondern sich gegenseitig ergänzen.

### Leserfreundliche Instrumente gestalten

Kommunikationsmittel müssen sich von Reglementen und Berichten auch durch ihre Leserfreundlichkeit absetzen. Auch das wurde mit dem Dokument der CIA umgesetzt: Es ist handlich, findet überall Platz, die grafische Gestaltung ist einladend, und die verwendete Sprache liest sich gut. Das Interesse des Versicherten wird geweckt, die vermeintlich komplexe Materie der 2. Säule verständlich dargestellt. Drei Punkte werden dabei ganz besonders beachtet:

- Das Kleinformat: Das Dokument präsentiert sich als eher kurz gehaltene «Taschenlektüre» (zirka 20 Seiten), mit höchstens einer Doppelseite pro Thema, die Abschnitte sind kurz, ebenso die Sätze.
- Der einfache Stil: Fachsimpelei wird tunlichst vermieden. Ist die Verwendung

eines Fachbegriffs unvermeidlich, so wird auf eine entsprechende Erklärung verwiesen. Die Information ist klar strukturiert und das Wichtigste mit entsprechenden Farben hervorgehoben. Zahlen werden systematisch gerundet mit Verweis auf den zu bestellenden Jahresbericht oder das Internet, sollte der Leser genauere Angaben wünschen.

- Eine stark visuelle Komponente: Jede Doppelseite enthält mindestens eine schematische Darstellung oder eine Tabelle. Fotos lockern den Textteil auf. Sie stellen Szenen aus dem Genfer Alltag dar, sprechen so den Leser direkt an und vermitteln ihm die Botschaft: «Die Vorsorge geht uns alle etwas an.»

Ziel jeder Vorsorgeeinrichtung muss es unseres Erachtens also sein, mit einer gewollten, spezifischen und leserfreundlichen Information vermehrt Transparenz zu schaffen und so ein signifikant besseres Vertrauensverhältnis zu den Versicherten aufzubauen. Erreicht wird dieses Ziel ganz sicher eher über die Erkenntnis der strategischen Wichtigkeit und den Wert einer gelungenen Kommunikation bei den verantwortlichen Führungskräften als über den neuerlichen Erlass von Gesetzesbestimmungen. Die 2004 eingeführten Bestimmungen reichen völlig aus, sofern die Vorsorgeeinrichtungen ihre Fantasie spielen lassen und sich nicht mit einer minimalistischen Ausführung der gesetzlichen Vorgaben begnügen. ■

**Laurent Pittet**