

建立和维护对我国公积金系统的信任

冯幸倪 许星期

提到退休储蓄，新加坡人总仰赖公积金制度来协助他们为黄金年华积累足够的储蓄。尽管一些人会抱怨公积金是强制计划，个人几乎没有任何选择，然而，会员还是可以在公积金户头中做一些规划，以此为退休做准备。

其中一个规划是，决定要在公积金中保留多少养老金。这牵涉到决定保留所有的公积金存款，还是提取一些用在住房、教育和应付其他需求方面。对某些较年长的公积金会员来说，将资金留在退休户头中，还是一次过提取的这两个选择，将影响他们在系统中剩余的公积金存款。

另一个决定涉及通过公积金投资计划（CPFIS）进行投资，来增加退休储蓄。公积金投资计划为会员提供了一个选项——让会员能够将其普通和特别户头的储蓄，投资在多种金融工具上。

事实证明，人们对公积金制度的信任程度，影响上述两个决策。笔者进行的一项新研究调查发现，较年长的新加坡人较相信公积金局员工。同不相信公积金制度的人比较，这群人拥有更多公积金户头结存，也更可能通过公积金投资计划来投资。

新加坡管理大学在2018年至2019年进行的这项大规模调查，受访者人数具有代表性，其中包括近6000名年龄在50岁及以上的较年长新加坡人。

较年长国人信任公积金制度吗？

在问卷调查中，受访者被问及他们对金融领域和政府机构服务人员的信任程度。评分等级从“完全不信任”到“完全信任”，共分为五个级别。研究发现，对公积金局员工和公务员信任度最高，分别获得5分中的3.67分和3.29分。对保险代理和银行财务顾问的评分较低，平均分数为2.79分。排名最低的是非银行财务顾问，其中就包括股票经纪、抵押贷款经纪和自由咨询顾问。

信任和养老金使用行为

研究显示，信任度与人们对公积金储蓄所做出的某些财务决策之间，存在明确的关系。首先，同不相信公积金局员工的人相比，那些信任公积金局员工的人，有多10%的公积金结存。这个结果已针对可能影响公积金总结存的潜在因素做了调整，例如：年龄、教育程度、就业情况、健康状况、财务知识和对风险所持有的态度等。

其次，信任公积金局员工的受访者，通过“公

积金投资计划”进行投资的可能性，要高出1.4%。同其他国家的现象比较，调查结果并不让人感到意外，因为证据显示，在这些国家中，信任程度影响了退休储蓄积累行为。例如，在美国，对金融机构信任度低的人，比对信任度高的人，更倾向于自动退出养老金计划。

在新加坡的大环境下，比较不同也或许是更有趣之处是：这种养老金积累和使用行为，几乎完全与人们对公积金局员工的信任程度挂钩。这与其他对公务员或财务代表的信任度等衡量信任指标无关。

在2009年之前年满55岁的公积金会员，可以选择无条件地一次过提取高达50%的存款，或选择将所有资金留在公积金中。参与问卷调查的人当中，五分之二受访者符合提取条件的选项，其中约一半选择在55岁时提取公积金存款。研究也发现，在55岁时提取部分公积金存款的决定，与对公积金局员工的信任度无关。

公积金作为受托方为大多数新加坡人信赖

公积金在维护国家退休储蓄方面发挥着举足轻重的作用。作为国家储蓄的受托人，公积金局政策经常重新设计，确保继续迎合新加坡人的需要，并已在这方面走了很长一段路。它以“行之有效”的方案、具有良好的监管、较低的违规水平和有效的计划管理赢得坊间好评。

作为国家管理的计划和人民退休储蓄的监护 人，公积金局在大多数新加坡人心目中，已成为可信赖的机构。人们意识到，即便是他们什么也不做，至少，他们最终会取回自己的积蓄，并获得一些利息收入。对那些在1940年至1960年代出生的新加坡年长一辈而言，更是如此，因为他们见证了公积金局多年来不断地增长和壮大。

公积金不是一个完美的系统。但是，数十年来的政策管理经验和嵌入在系统中的制衡机制，对机构的完整性、信誉和可信赖程度，都大有帮助。

有效沟通以维护信任

对亚洲和其他地区的决策者来说，如何赢得人民对养老金机构的信任是一大挑战。这在那些养老金政策经常改革，将越来越多的风险转移到个人和公民身上的国家来说，尤其如此。当地人对于这些养老金机构如何处理自己的钱财，更为关注。随着新加坡人口逐渐老龄化，要继续确保我们建立强大的社会契约，人民继续信任社会保障体系，变得至

关重要。

除了建立良好的制度外，有效的沟通和透明的信息发布，或许也是建立以及维护人们对公积金系统信任的关键。在2019年1月，在网上散布的许多社交媒体帖子宣称，政府已悄悄地将公积金提取年龄资格，从65岁提高到70岁。

事件的起源是一个展示了一封公积金信函的面簿帖子，信中告知收件人，在65岁时可获得的公积金提取选项，信中有一句话说：“假设你选择在70岁时才提取公积金，现在就无须采取任何行动。”

这个帖子在社交媒体上疯传，事件引起了新加坡人的关注。一些人误解信函的措辞含义，并错误地得出公积金局将提取存款的最低年龄提高到70岁的结论。一些人因此认为，如果他们在65岁时不开始申请每月提取储蓄，他们下次可以这样做的时候，将是在70岁。尽管公积金局迅速做出反应，并利用新闻媒体和社交媒体平台来澄清，但损害已经造成。

我们在“事件”发生前后，进行了问卷调查，以了解受访者对公积金的信任程度。我们的调查结果显示，事件刚发生后不久，人们对公积金局员工的信任水平显著下降。在2018年首次接受调查，并

于2019年2月再次接受调查的受访者中，对公积金局人员的信任度，平均分数从3.67降至3.52分。

对公积金局员工的信任度下降幅度，更是大于对财务代表信任度的下降幅度。这些结果显示，不能将公众对公积金制度的信任，视为理所当然。就如这起事件所突显的，沟通上的失误很容易导致信任流失。

公积金局员工如何继续建立和维护人们对制度的信任？由于退休人士担心自己的退休存款是否足够，因此他们对公积金制度任何政策的改变特别敏感。任何新的政策改变，都应经过激烈的辩论后才落实；在实施前，也应易于理解的简单语言与公众沟通。

沟通不良的情况时不时会发生，当这种情况发生时，通过官方渠道和社交媒体平台立刻澄清至关重要。永远要记住，建立信任很难，要维护信任更是难上加难。

作者冯幸倪是新加坡国立大学
李光耀公共政策学院助理教授
许星期是新加坡管理大学
李光前商学院副院长（硕博课程）兼金融学教授