



Årsredovisning | 2012

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

*"Vi gör pensioner enklare  
- för att alla ska kunna leva i nuet."*

Grafisk form: Citat  
Grafisk produktion: Eva Bergman, Pensionsmyndigheten  
Foto: omslagsbild, Marcus Kurn; bild sidan 3, Daniel Roos;  
övriga bilder från våra kontor i Stockholm och Gävle, Magnus Glans  
Tryck: Danagård Litho AB  
Papper: Arctic Volume 250 gr (omslag), 115 gr (inlaga)



# Innehåll

<b>Kap. 1</b>	<b>Generaldirektören har ordet.....</b>	<b>3</b>	<b>Kap. 8</b>	<b>Resultatredovisning inkomstpensionssystemet .....</b>	<b>57</b>
<b>Kap. 2</b>	<b>Sammanfattning av årets resultat .....</b>	<b>4</b>		Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning .....	57
<b>Kap. 3</b>	<b>Vår organisation .....</b>	<b>6</b>		Finansiell ställning och resultat.....	58
<b>Kap. 4</b>	<b>Styrelsen .....</b>	<b>7</b>		Prognos balanstalet .....	63
<b>Kap. 5</b>	<b>Så här styr vi .....</b>	<b>8</b>	<b>Kap. 9</b>	<b>Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera .....</b>	<b>64</b>
<b>Kap. 6</b>	<b>Beskrivning av årsredovisningens delar .....</b>	<b>10</b>	<b>Kap. 10</b>	<b>Finansiell redovisning .....</b>	<b>67</b>
	Läsanvisning för årsredovisningen.....	10		Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	67
	Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten .....	11		Resultaträkning .....	68
<b>Kap. 7</b>	<b>Resultatredovisning myndighet.....</b>	<b>18</b>		Balansräkning .....	70
	Förtroendet för oss.....	18		Anslagsredovisning.....	72
	Kvalitet och regelförenklningar.....	18		Finansieringsanalys .....	74
	Redovisning av förmånerna.....	19		Tilläggsupplysningar och noter .....	76
	Ålderspension (exklusive premiepension).....	19	<b>Kap. 11</b>	<b>Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten .....</b>	<b>85</b>
	Premiepension .....	20		Förvaltningsberättelse .....	85
	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.....	21		Viktiga händelser .....	85
	Efterlevandepension .....	22		Fondförsäkring.....	85
	Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner .....	22		Traditionell försäkring.....	86
	Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden.....	23		Tillfällig förvaltning.....	88
	Ärendehantering.....	23		Skuldhantering av premiepension .....	89
	Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering .....	24		Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet .....	89
	Ålderspension .....	26		Resultat och driftskostnader .....	93
	Premiepension .....	28		Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter.....	95
	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.....	29		Resultaträkning .....	97
	Efterlevandepension .....	33		Resultatanalys 2012.....	98
	Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension..	35		Noter premiepension.....	99
	Återkrav och kontrollutredningar .....	35	<b>Kap. 12</b>	<b>Åtterrapporering till regeringen.....</b>	<b>102</b>
	Omprövningar och överklaganden.....	38		Åtterrapporeringskrav enligt regleringsbrev och instruktion .....	102
	Utbetalningar.....	40		Uppdrag i regleringsbrevet.....	103
	Fondadministration.....	40		Målredovisning i årsredovisningen .....	104
	Information.....	42	<b>Kap. 13</b>	<b>Intygande om intern styrning och kontroll .....</b>	<b>106</b>
	Statistik och Analys .....	49	<b>Kap. 14</b>	<b>Beslut om årsredovisning .....</b>	<b>108</b>
	Anmälningar till JO samt ansökan hos JK om skadestånd .....	50	<b>Bilaga</b>	<b>Ordförklaring</b>	
	Medarbetare och kompetensförsörjning.....	51			
	It .....	53			
	Utvecklingsförmåga.....	54			
	Externt samarbete.....	54			
	Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket.....	54			
	Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter.....	55			
	Internationellt samarbete.....	56			





# 1 Generaldirektören har ordet

Med en viss underdrift kan man nog säga att det sannolikt är så att de flesta pensionärer och pensionssparare inte tar del av vår årsredovisning. Det ska ju heller inte vara nödvändigt. En stor del av vårt uppdrag på Pensionsmyndigheten går ut på att göra pensioner enklare, eftersom människor har andra saker att tänka på i sina liv. Alla pensionärer ska få rätt pensioner i rätt tid. Alla vi som är pensionssparare ska enkelt kunna se vad hela vår pension kan förväntas bli per månad, för att vi lättare ska kunna fatta beslut om arbete eller sparande.

Men om man ändå leker med tanken – vad skulle alla de människor som Pensionsmyndigheten finns till för vilja höra om vårt resultat? Den generella bilden man vill se tror jag är en myndighet som ser till att utbetalningarna alltid kommer som de ska, en myndighet som kan sina saker och är enkel, begriplig och lätt att ha att göra med, en myndighet där man blir vänligt och empatiskt bemött och en myndighet som ständigt blir bättre, förenklar livet för sparare och pensionärer och samtidigt hushållar bra med pensionsmedlen.

## Vi är på rätt väg

Vi har under 2012 lyckats bra på flera av de här områdena. Vi betalar ut rätt belopp i rätt tid, även om vi vill bli ännu bättre när det gäller bostadstilläggen. Det är lätt att nå oss, och de som kontakter oss på olika sätt är mycket nöjda. Vi jobbar hela tiden med att förenkla livet för människor, till exempel slipper nu de som söker bostadstillägg att göra ansökan varje år. Vi har blivit bättre på att utveckla verksamheten och bedriver ett stort arbete för att bli effektivare, enklare, bättre och samtidigt kosta mindre.

*"En stor del av vårt uppdrag går ut på att göra pensioner enklare".*

Samtidigt är vi ännu inte riktigt där pensionsspararna och pensionärerna vill ha oss. Vi kommer att jobba vidare med att förbättra handläggningstiderna för bostadstillägg, återkrav och omprövningar.



När det gäller enkelhet, begriplighet och möjligheten av få en helhetsbild av den framtida pensionen har vi gjort mycket under 2012, men när vi frågar pensionsspararna så har de inte märkt så mycket. Här måste vi vara uthålliga och inse att det tar tid. Vi ökar nu ambitionen med ett ännu tydligare konsumentperspektiv i vår information, som ska ge bättre stöd och hjälp till pensionsspararna.

Vi har gjort ett bra resultat 2012. Men vi ska fortsätta att bli bättre. Då har vi också möjlighet att fortsätta vara bra.

Katrin Westling Palm  
Generaldirektör

## 2 Sammanfattning av årets resultat

2012 är Pensionsmyndighetens tredje verksamhetsår. Verksamheten kan nu sägas ha lämnat etableringsfasen och rutiner och verksamhet är på plats i alla dess delar. Resultatet för verksamhetsåret 2012 varierar där det till stora delar är gott samtidigt som vi har några tydliga förbättringsområden. Sammanfattningsvis får resultatet anses vara acceptabelt.

### Förtroendet för oss

För att vara lyckosamma med vårt arbete är det helt nödvändigt att pensionärer och pensionssparare har förtroende för vår verksamhet. I årets undersökningar får vi ett acceptabelt resultat, vilket innebär att resultatet är likartat som för 2011. Förtroendet är väsentligt större hos de som varit i kontakt med oss än de som inte varit i kontakt med oss, vilket vi bland annat kan se i de mätningar vi gör avseende hur pensionärer och pensionssparare uppfattar oss i kundmötets olika kanaler. Överlag får vi ett gott resultat i dessa undersökningar.

Resultatet utifrån det uppdrag som regeringen gett till oss kan sammanfattas enligt nedan.

### Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer

För samtliga processer inom Ålderspension, för Premiepension och för Efterlevandepension är resultatet gott. Pensionärerna får sina pengar i rätt tid och vi fattar rätt pensionsbeslut. Dessa processer utgör tillsammans 97 procent av det utbetalda pensionsbeloppet.

För processerna Bostadstillägg och Återkrav är resultatet inte tillfredställande vad gäller handläggningstid i processerna. Förbättringsåtgärder har genomförts under året men det återstår ännu en hel del att förbättra.

Bostadstillägg har haft en utbetalningsprecision på 77 procent, det vill säga den andel av alla ny- eller fortsättningsansökningar som betalas ut i rätt tid. Resultatet är bättre än 2011 men fortfarande för lågt för att vara acceptabelt. Inom processen har vi genomfört ett omfattande arbete under året med anledning av lagändringen om tillsvidarebeslut för bostadstillägg.

Inom processen Återkrav har vi också haft problem med lång handläggningstid. Vi har ett pågående åtgärdsprogram och de vidtagna åtgärderna har i många delar varit bra men de har ännu inte gett effekt.

Omprövningsverksamheten har haft problem med långa handläggningstider under året. En större översyn av processen har genomförts och ett nytt arbetssätt har introducerats. Utvecklingen i slutet av året indikerar att resultatet för 2013 kommer att vara väsentligt bättre.

De kvalitetsmätningar som genomförts visar att den materiella kvaliteten sammanfattningsvis är god med undantag för bostadstillägg och återkrav. Dessutom finns förbättringsområden avseende den formella kvaliteten i vissa processer. Många av de formella felen rör felaktigheter i de maskinella besluts-

breven, men dessa fel bedöms inte ställa till problem för pensionären eller pensionsspararen. Felen kommer att åtgärdas löpande i takt med att ärendehanteringssystemen förnyas.

Vårt it-stöd för ärendehantering utvecklas successivt inom ramen för programmet för ärendehantering. Under året har de två första stegen i programmet levererats och implementeringen av dessa har gått bra. Vi har även förbättrat och stabiliserat it-driften genom att flytta våra datahallar till en extern leverantör och infört parallell drift.

Från november har fondhandeln förkortats med en dag för alla som byter fonder. Hela fondverksamheten har genomlysts och förbättringsåtgärder har vidtagits.

### Möjlighet för pensionsspararna att förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension - Enkel, objektiv och pålitlig hjälp till pensionärer och pensionssparare

Vi har i princip genomfört de aktiviteter som planerats och vi har under året tagit de första stegen i att utveckla konsumentperspektivet i vårt informationsuppdrag och utifrån den inriktningen anpassa vår information och våra tjänster. Tillgängligheten i alla kanaler där vi möter pensionärer och pensionssparare är god. Tillgängligheten i telefonin har fortsatt att öka och har legat på mellan 92–97 procent per månad.

Vi har kommit längre i vår strävan att i samarbete med andra aktörer ta fram en gemensam prognosstandard för pensioner, för att underlätta och förtydliga för pensionärer och pensionssparare.

Utifrån våra prestationer är resultatet sammantaget gott. Inom detta område är det dock effekter hos pensionärer och pensionssparare i form av ökad förståelse och minskad oro avseende pensionen som är det väsentliga. Den effekten har vi ännu inte uppnått och det är ett långsiktigt arbete innan vi är där.

### Pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade

Vår produktion av rapporter och analyser till regeringen har genomförts enligt plan. Nya rapporter har publicerats under hösten, exempelvis "Skäl att gå i pension eller inte". En ny pensionsmodell har utvecklats för finansiella analyser av pensionssystemet. Vi har fortsatt att bistå pensionsåldersutredningen.

Vi har en hög intern ambitionsnivå inom området. Vi har påbörjat arbetet med att bygga upp ett eget datalager för den interna uppföljningen och bli mer självförsörjande med statistik. Arbetet har dock gått långsammare än planerat och vi hade hoppats att ha kommit betydligt längre under våra tre första verksamhetsår. Vi har ett fortsatt behov av att förbättra såväl framtagning som användning av produktionsstatistik, ledningsinformation och försäkringsstatistik i syfte att utveckla vår analysförmåga av verksamheten och pensionssystemets utveckling och effekter för individ och samhälle.

### Effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionärer och pensions sparare

Förbättringar och förenklingar för pensionärer och pensions sparare uppkommer genom de aktiviteter som genomförs under uppdragen ovan, bland annat genom utveckling av nytt ärendehanteringssystem men kanske framför allt genom regeländringar som till exempel avseende möjligheten att fatta beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare och förenklingar avseende ansökan om efterlevandepension.

Pensionsmyndighetens ekonomi är i balans. Vi uppvisar ingen entydig bild avseende utvecklingen av kostnadsproduktivitet. Spridningen är stor mellan olika processer, vilket speglar att komplexitet och automatiseringsgrad varierar väsentligt.

*”Vi samverkar med andra myndigheter för att bland annat hitta effektiva lösningar för att genomföra vår verksamhet”*

Överenskommelsen med Försäkringskassan avseende de pensionstjänster och övriga tjänster som vi köper av Försäkringskassan har reviderats under året och samverkan avseende servicekontor med Försäkringskassan och Skatteverket har fortsatt. Under året har vi också inlett samverkan med Statens servicecenter avseende personal- och ekonomiadministrativa tjänster.

Våra utvecklingsprojekt har i stort kunnat genomföras i tid och med avsett innehåll. Vår systemutvecklingsmetodik har utvecklats under året, vilket höjt vår leverans- och utvecklingsförmåga.

### Kompetensförsörjning

För att kunna genomföra en effektiv verksamhet krävs att vi har en fungerande kompetensförsörjning. Vi har inte kommit så långt som vi velat inom området men vi har under året gjort klara framsteg. Arbetet med att inrätta en kompetensakademi

för att säkra den framtida kompetensförsörjningen har inletts. En stor satsning på ledarutveckling har också genomförts. Ett kvitto på att vi är på rätt väg är att vi får ett gott resultat i årets medarbetarundersökning.

Vi har identifierat ett behov av förbättrad förändringsledning och intern kommunikation för att utveckla vår förmåga att kunna kommunicera förändring och därigenom få ökad effekt av de många utvecklingsaktiviteter som genomförs. Chefernas förmåga att leda, liksom vår förmåga att översätta och tillämpa våra mål för olika delar av organisationen behöver förbättras.

### Intygande om intern styrning och kontroll

Under året har vi haft incidenter avseende tillämpningen av reglerna om sekretess och vår behandling av personuppgifter. Incidenterna visar att vi inte alltid har en tydlig bild av vilka risker eller problem som kan finnas i olika sammanhang i vår verksamhet och de krav som regelverket ställer. Vi saknar också en systematisk kontroll av regelefterlevnaden inom området. Vår bedömning är dock att de konstaterade bristerna inte lett till negativa konsekvenser för verksamheten eller för någon enskild. Även om vi löpande genomfört utbildningar vet vi att det ändå finns en viss osäkerhet kring tillämpningen av reglerna. Därför anger vi detta som ett område där risknivån för närvarande är för hög i intygandet om intern styrning och kontroll.

I 2011 års intygande om intern styrning och kontroll tog vi upp handläggningen av återkrav som ett bristområde. Under 2012 har vi kartlagt problemen och upprättat handlingsplaner. Vi bedömer nu att risknivån inte längre är för hög men att förbättringsområden finns. Även handläggningen avseende bostadstillägg tas upp som ett område där förbättringsområden finns. Det gäller främst bristerna avseende utbetalningsprecision, lång handläggningstid och för låg materiell kvalitet.

Som övriga förbättringsområden tar vi upp utvecklingen av statistik och analys samt förändringsledning och kommunikation.

### Pensionssystemets finansiella ställning

När det gäller inkomstpensionssystemets finansiella ställning är balanstalet det främsta måttet. Balanstalet kan enkelt beskrivas som pensionssystemets tillgångar dividerat med pensionssystemets skulder. Balanstalet för 2014, som baseras på 2012 års förhållande mellan tillgångar och skulder, beräknas uppgå till 0,9837. Ett balanstal om 0,9837 innebär att inkomstpensionens omräkning 2014 minskas med 1,63 procent jämfört med den vanliga pensionsomräkningen med inkomstindex. Vid årsskiftet 2012/13 räknades pensionerna upp med 4,1 procent, där balanstalet bidrog med nästan två procent. Pensionsomräkningen 2011/2012 uppgick till 3,5 procent, varvid balanseringen bidrog positivt med 0,2 procent.

### 3 Vår organisation

Vår verksamhet bedrivs på åtta orter och vi är sammanlagt 1 073 medarbetare.

Inom pensionsadministrationsavdelningen finns vår ärendehantering där handläggningen av pensioner och pensionsrelaterade förmåner görs. Verksamheten finns i Luleå, Karlstad, Visby, Växjö och Halmstad. Omprövningsverksamheten hör till juridikavdelningen och handläggningen sker i Halmstad.

Vår fondadministration finns på pensionsadministrationsavdelningen och handläggningen sker i Stockholm.

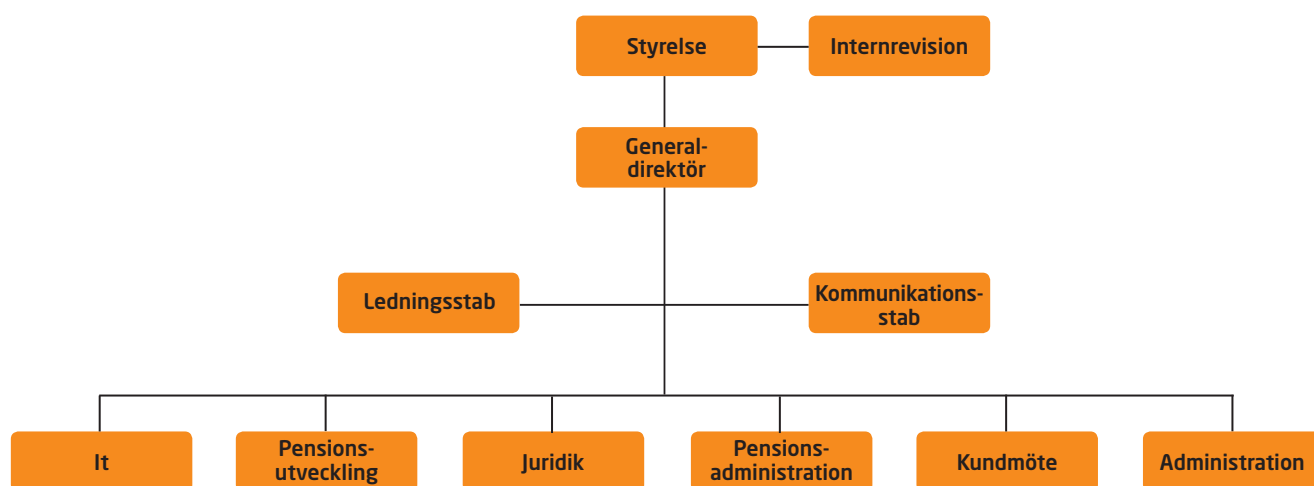
På kundmötesavdelningen sker det mesta av vår informa-

tionsverksamhet. Vår verksamhet med fysiska möten med pensionsinformatörer och kundvägledare finns representerade på Pensionsmyndighetens samtliga orter medan kundservice är koncentrerad till Gävle och Söderhamn.

Verksamhetsområdet statistik och analys finns i sin helhet på pensionsutvecklingsavdelningen i Stockholm.

Under år 2012 har de tidigare funktionerna personalstaben, säkerhetsstaben och verksamhetsstödsstaben slagits samman och bildat en administrativ avdelning. Ledningsstab och kommunikationsstab finns även de i Stockholm.

Vår organisation kan förenklat beskrivas med nedanstående bild





## 4 Styrelsen

Pensionsmyndigheten har en styrelse med fullt ansvar, vilket innebär att styrelsen utgör myndighetens högsta ledning och ansvarar kollektivt för verksamheten. Styrelsen består av nedanstående ledamöter och två personalföreträdare. Förordnandena gäller till och med 31 december 2015.

Utgångspunkten för styrelsens arbete under året har varit den strategiska inriktning som styrelsen formulerat i maj 2011 i åtta punkter. Särskild uppmärksamhet har ägnats åt de problemområden som tagits upp i intygandet i årsredovisningen för 2011.

Styrelsen har ett revisionsutskott. Fram till och med 24 januari 2013 var Tomas Landeström ordförande och Pär Nygren ledamot. Från och med 25 januari 2013 är Kerstin Wigzell ordförande och Tomas Landeström ledamot.

Stående från vänster: Kerstin Wigzell, Joachim Berner, Tomas Landeström, Ann-Christine Jonsson, Bo Könberg och Maria Johansson

Sittande från vänster: Pär Nygren, Katrin Westling Palm, Thomas Rolén

### Pensionsmyndighetens styrelse

#### Ledamöter:

Bo Könberg, ordförande  
Joachim Berner  
Tomas Landeström  
Pär Nygren  
Thomas Rolén  
Katrin Westling Palm, generaldirektör  
Kerstin Wigzell, vice ordförande

#### Personalföreträdare:

Maria Johansson, SACO  
Ann-Christine Jonsson, ST



## 5 Så här styr vi

### Uppdrag

Vårt uppdrag anges av regeringen via instruktion och regleringsbrev. Vi har utifrån dessa direktiv sammanfattat vårt uppdrag. Det är att åstadkomma:

- rätt pension i rätt tid till alla pensionärer,
- möjlighet för pensionsspararna att förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension,
- enkel, objektiv och pålitlig hjälp till pensionärer och pensionssparare,
- pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade,
- effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionärer och pensionssparare.

### Vision

Utifrån regeringens uppdrag har vi en vision för vad vi vill uppnå med den samlade verksamheten inom myndigheten. Vår vision är:

*"Vi gör pensioner enklare – för att alla ska kunna leva i nuet"*

### Verksamhetsområden och strategier

Baserat på vårt uppdrag har tre olika verksamhetsområden identifierats, *Ärendehantering, utbetalning & fondadministration, Information samt Statistik & analys*. För varje verksamhetsområde har en strategisk inriktning formulerats enligt nedan.

### Ärendehantering, utbetalning & fondadministration

#### - fokus på hög effektivitet

För att nå de långsiktiga målen *"Alltid rätt"*, *"Alltid i tid"* och *"Kostnadseffektiv verksamhet"* ska fokus ligga på att skapa effektiva produktionsprocesser och låga styckkostnader. Vi fokuserar på långsiktiga förbättringar och kvalitet genom bland annat automatiseringar, förenklingar, nationell produktionsstyrning och koncentration. Effektivisering av handläggningen ska uppnås utan att göra avkall på kvaliteten.

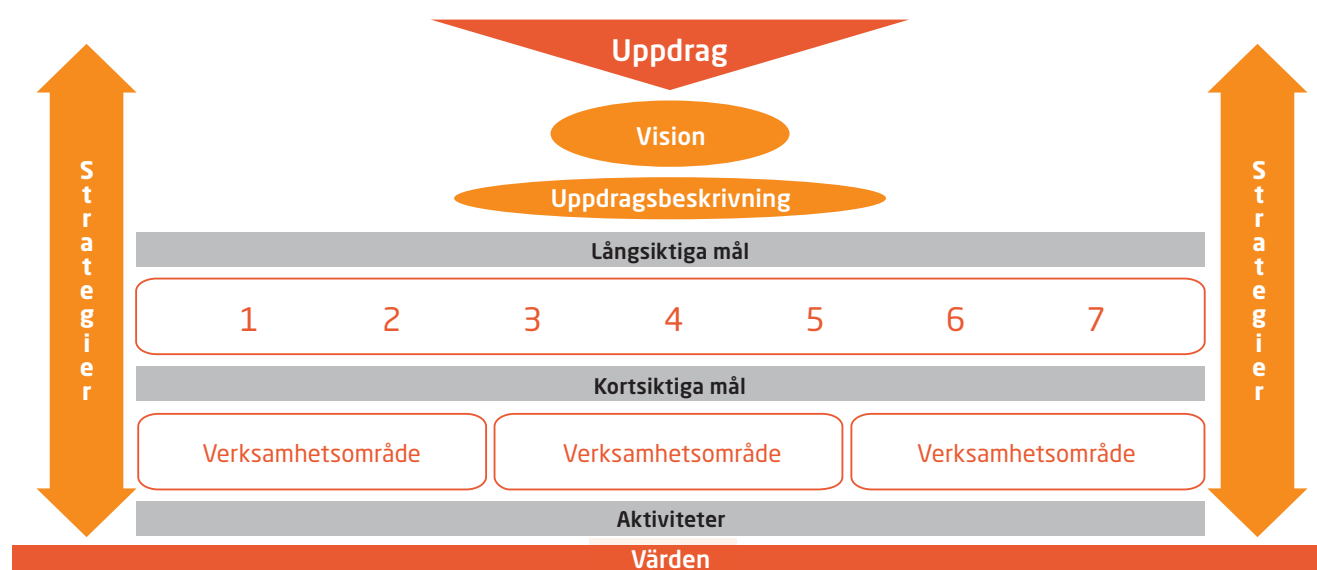
### Information – fokus på pensionärer och pensionssparare

Vårt fokus ska ligga på att skapa en effektiv hantering av de stora informationsflödena så att vi kan fokusera på uppdelning av informationen efter målgrupper. Detta möjliggör såväl en satsning på dyrare kontaktvägar, till exempel uppsökande verksamhet där det behövs, som att vi kan skapa informationsmaterial och tjänster som ska präglas av enkelhet och användarvänlighet på pensionärs och pensionssparares villkor. Detta ska bidra till att vi når de långa målen att ha *"pensioner som är lätta att förstå"* så att medborgarna ska kunna göra medvetna val samt att myndigheten levererar *"kundmöten som skapar värde"*.

### Statistik och analys – fokus på att vara ledande specialist på pensionsområdet

Strategiskt fokus ska ligga på att skapa en effektiv och standardiserad dataförsörjning för att frigöra resurser till analys och

### Vår interna styrmodell för att förverkliga regeringens uppdrag



nytänkande. Vi gör det för att nå det långsiktiga målet om att bli en *drivande samarbetspartner* och för att bli en efterfrågad specialist på statistik och analys inom pensionsområdet.

### Övriga strategier

Vi har även formulerat strategier för stödområdena *Extern och intern kommunikation, It-verksamhet, Kund och kanal samt Kompetensförsörjning*.

Samtliga strategier verkar gemensamt för att vi ska nå våra långa mål genom att ge ledning till hur målen bäst ska nås och därigenom tydliggöra vilka prioriteringar som bör göras respektive år.

Vision, långsiktiga mål och strategier samlas i myndighetens strategiska plan.

### Kortsiktiga mål och aktiviteter

Utifrån de långa målen formulerar vi årliga mål och aktiviteter för vad som ska åstadkommas respektive år i syfte att de långsiktiga målen ska uppfyllas. De årliga målen utgör en bas för vår resultatanalys i årsredovisningen. Målen för år 2012 framgår i avsnitt Målredovisning i årsredovisningen (s.104).

### Värden

Pensionsmyndigheten har sedan våren 2010 arbetat med gemensamma värden för myndigheten, det vill säga hur vi vill uppfattas och vad vi ska kännetecknas av. Värdena ska vara vägledande för vårt förhållningssätt, bemötande och agerande i olika situationer. Värdena ska känneteckna myndighetens arbete såväl externt som internt. Pensionsmyndighetens värden är effektiva, kunniga och hjälpsamma.

## Långsiktiga mål

Vision och uppdrag bryts ner i sju långsiktiga mål för vad vi ska åstadkomma.

### Alltid rätt

Vi ska alltid fatta rätt beslut i ärenden och göra korrekta utbetalningar till pensionsmottagarna. De fondbyten som genomförs inom ramen för premiepensionen ska vara rätt utförda. Uppgifter registrerade på individens konto ska vara korrekta. Pensionärer och pensionssparare ska få rätt och relevant information. Vi ska ha en enhetlig rättstillämpning.

### Alltid i tid

Vi ska alltid agera i rätt tid. Beslut och handläggning ska alltid ske i rätt tid likväl som vi ger information och service i rätt tid till pensionärer och pensionssparare, till exempel när vi svarar i telefon. Utbetalningar ska alltid göras i tid och fondbyten ska alltid genomföras inom uppsatta tidsramar. Statistik och analyser till uppdragsgivare och andra intresserade ska också ges i rätt tid.

### Kundmöten som skapar värde

Vi ska möta pensionärer och pensionssparare på deras villkor och önskemål i alla de fyra kanaler vi använder, fysiskt möte, telefon, elektroniska kanaler och papper. Kundmötet måste dock alltid ta hänsyn till våra ekonomiska ramar och budgetrestriktioner.

### Lätt att förstå hela pensionen och göra medvetna val

Vi ska möta behoven från pensionärer och pensionssparare när det gäller kunskap och information kring pensioner genom att ge en samlad bild av hela pensionen för att därigenom öka tryggheten och förtroendet för pensionen. Informationsverksamheten ska bedrivas på ett effektivt sätt och den information vi ger om pensioner ska vara saklig och oberoende.

### Drivande samarbetspartner

Vi ska uppfattas som expert inom pensionsområdet och vara en källa till kunskap bland allmänhet och andra pensionsaktörer. Vi ska driva på för att utveckla och effektivisera administrationen av pensionssystemet samt driva debatt om pensioner. Vi ska belysa effekterna av pensionssystemet, för samhället och för individerna. Vi är en oberoende pensionsaktör.

### Engagemang och goda prestationer

Vi ska ha engagerade medarbetare med rätt kompetens, som förstår sitt bidrag till helheten och deltar aktivt i myndighetens utveckling. Våra chefer ska vara högpresterande och utöva ett tydligt ledarskap. Pensionsmyndigheten ska vara attraktiv såväl som arbetsplats som arbetsgivare och våra medarbetare ska vara attraktiva på arbetsmarknaden.

### Kostnadseffektiv verksamhet

Vår verksamhet ska ge största möjliga nytta för pengarna samtidigt som våra kostnader ska minska årligen.

## 6 Beskrivning av årsredovisningens delar

I detta avsnitt finns läsanvisning för årsredovisningen, det vill säga en kort beskrivning av respektive avsnitts innehåll och syfte. Dessutom redovisas särskilda upplysningar avseende Resultatredovisning myndighet.

### Läsanvisning för årsredovisningen

En traditionell årsredovisning i en statlig myndighet består av en tydlig uppdelning i två delar, en resultatredovisning och en finansiell redovisning. Enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska respektive myndighet bedöma vad i verksamhetens resultat som bör kommenteras utifrån instruktion, regleringsbrev och andra regeringsbeslut. Men det finns ytterligare krav på Pensionsmyndighetens årsredovisning än vad som följer av nämnda förordning. Det innebär att Pensionsmyndighetens årsredovisning är omfattande och innehåller flera delar, en enkel uppdelning i först en resultatredovisning som sedan följs av en finansiell del har inte kunnat göras.

Jämförelsesiffror anges vanligen för 2010 och 2011. I något enstaka fall anges även jämförelsesiffror för 2009 och tidigare. Dessa avser då den verksamhet som bedrevs på Premiepensionsmyndigheten respektive Försäkringskassan. Vad gäller jämförelsesiffrorna i avsnitt 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet är dessa hämtade från Orange rapport.

Nedan följer som en läsanvisning en övergripande beskrivning av årsredovisningens delar:

I avsnitt 1 Generaldirektören har ordet och 2 Sammanfattning av årets resultat sammanfattas 2012 års verksamhet. Det räcker att läsa dessa avsnitt för den som önskar få en snabb bild av vårt resultat.

I avsnitt 3 Vår organisation, 4 Styrelsen och 5 Så här styr vi redogörs sedan för hur myndigheten styrs och är organiserad.

I detta avsnitt 6 Beskrivning av årsredovisningens delar lämnas särskilda upplysningar om resultatredovisningen.

Resultatet redovisas utifrån tre perspektiv, Pensionsmyndighetens resultatredovisning i avsnitt 7 och inkomstpensionssystemets resultatredovisning i avsnitt 8. Dessutom görs i avsnitt 11 en särskild redovisning av premiepensionsverksamheten.

Pensionsmyndighetens resultatredovisning, avsnitt 7, inleds med en beskrivning av resultatet i den förtroendemätning som vi gjort samt en övergripande beskrivning av verksamhetens kvalitet och vårt arbete med förenklingar. Därefter görs en kort redovisning av de förmåner som vi ansvarar för. Vi har fördelat myndighetens kostnader på våra verksamhetsområden. För respektive verksamhetsområde görs en bedömning av resultatutvecklingen och i förekommande fall redovisas prestationer och produktivitet för dessa. I resultatredovisningen beskrivs även övriga områden som är av central betydelse för att ge en helhetsbild av resultatet, som medarbetare och

kompetensförsörjning, it, utvecklingsförmåga samt vårt externa samarbete.

Pensionsmyndigheten ska årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundande pensionssystemets finansiella ställning och utveckling enligt förordningen om årlig redovisning (2002:135). Krav på en sådan redovisning uppkom i samband med att regler för den automatiska balanseringen infördes i syfte att säkerställa inkomstpensionssystemets finansiella stabilitet. Reglerna innebär bland annat att systemets pensionsskuld ska beräknas och ställas i relation till systemets tillgångar. Av vårt regleringsbrev framgår att delar av denna samlade redovisning även ska ingå i vår årsredovisning. Enligt regleringsbrevet ska inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen, det görs i avsnitt 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet. Denna del baseras på uppgifter från berörda aktörer som var och en ansvarar för sina respektive delar av redovisningen.

Den finansiella redovisningen finns i avsnitt 9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera och 10 Finansiell redovisning. Den finansiella informationen avser myndigheten som helhet. I avsnitt 9 redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där Pensionsmyndigheten får disponera intäkterna. Därefter redovisas Pensionsmyndighetens intäkter och kostnader fördelade på verksamhetsområden. I avsnitt 10 finns resultaträkningen, balansräkningen, anslagsredovisningen, en sammanställning som bland annat innehåller väsentliga uppgifter från dessa och en finansieringsanalys. Avsnittet innehåller även tilläggsupplysningar.

Den särskilda redovisningen av premiepensionsverksamheten i avsnitt 11 görs enligt bestämmelserna i lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet, lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag, samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd. Avsnittet innehåller dels en förvaltningsberättelse och dels en finansiell redovisning.

I avsnitt 12 Återrapportering till regeringen redovisas de återrapporteringskrav som vi har enligt regleringsbrev och instruktion samt i vilket avsnitt som detta återrapporteras. Uppdrag i regleringsbrevet och andra regeringsuppdrag som vi har rapporterat under året listas också.

I avsnitt 13 Intygande om intern styrning och kontroll redovisar styrelsen sitt intygande om intern styrning och kontroll och beslutet om årsredovisningen med styrelsens underskrifter finns i avsnitt 14 Beslut om årsredovisning.

## Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten

Enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska respektive myndighet bedöma vad i verksamhetens resultat som bör kommenteras utifrån instruktion, regleringsbrev och andra regeringsbeslut. Bedömningen av vad som bör kommenteras har skett med utgångspunkt från resultat och bedömd risknivå i vår riskhantering.

### Struktur för resultatredovisningen

Resultatredovisningen för myndigheten beskriver verksamheten med utgångspunkt i de förmåner som myndigheten handlägger. Förmåner kan underindelas i huvudområdena:

- Ålderspension (exklusive premiepension)
- Premiepension
- Efterlevandepension
- Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
- Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner

Myndighetens operativa arbete indelas i tre verksamhetsområden, vilka är:

- Ärendehantering, utbetalningar och fondadministration
- Information
- Statistik och analys

I resultatredovisningen redovisas dock utbetalningar och fondadministration separat.

**Tabell 1**  
**Pensionsmyndighetens förmåner och processer**

Förmåner	Processer
Ålderspension (inkomstpension, tilläggspension, garantipension) <sup>1</sup>	Ålderspension nationell Ålderspension internationell Ålderspension utland
Premiepension	Premiepension
Efterlevandepension (omställningspension, efterlevandelivränta, änkepension, barnpension)	Efterlevandepension <sup>2</sup>
Bostadstillägg Äldreförsörjningsstöd	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Alla förmåner	Återkrav Kontrollutredningar Omprövning
Pensionsrätt för barnår	
Frivillig pension	
Sjömanspension	

<sup>1</sup> Ålderspension består av förmånerna inkomstpension, garantipension, tilläggspension och premiepension. Förmånen premiepension handläggs dock i en separat process.

<sup>2</sup> Inkluderar delprocesserna nationell, internationell och utland.

Förutom myndighetens verksamhetsområden beskrivs även vissa övriga områden som är av central betydelse för att ge en helhetsbild av vårt resultat. Dessa områden är medarbetare och kompetensförsörjning, it, utvecklingsförmåga och externt samarbete.

Det är inom verksamhetsområdet ärendehantering som vi handlägger ärenden. Arbetet med ärendehandläggningen är indelat i processer och vilka förmåner som handläggs inom respektive process framgår i tabell 1.

### Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren

År 2012 är myndighetens tredje verksamhetsår och vi har nu bättre möjligheter än tidigare att följa utveckling över tid och se eventuella trender. Jämförelsemöjligheterna inom resultatredovisningen är generellt sett bättre mellan åren 2011 och 2012 då de har varit två relativt normala verksamhetsår. År 2010 var i mångt och mycket ett etableringsår för myndigheten med speciella förutsättningar där jämförelser med efterföljande år kan vara svårt. När det är missvisande att direkt jämföra utfallen mellan åren kommenteras och förklaras det i texten. För att kunna göra en bättre beskrivning av verksamhetens utveckling över tid görs i vissa fall även en beskrivning av hur verksamheten utvecklats under olika delar av 2012.

Ärendeproduktionen mäts och redovisas enligt samma definitioner som 2011 och 2010 där inte annat anges. De centrala måtten är handläggningstid samt antal inkomna, pågående och avslutade ärenden. Från och med år 2011 finns mått för utbetalningsprecision för de processer där måttet är mest relevant. Med utbetalningsprecision avses andelen pensionärer som får sin första utbetalning i rätt tid.

Handläggningstiden beräknas enbart för ansökningsärenden. Denna mäts olika inom olika processer. Inom processerna Ålderspension nationell, Ålderspension internationell, Ålderspension utland, Efterlevandepension och Premiepension beräknas handläggningstiden som det antal dagar som löper från det att ansökan kommer in fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet *minus* den tid då ärendehandläggaren inväntat handlingar eller kompletteringar från annan myndighet eller kund. Inom processerna Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, Omprövning och Återkrav mäts handläggningstiden som det antal dagar som löper från det att ansökan kommer in (eller, i de ärendeslag där ingen ansökan görs, första ärendehandlingen skapas på myndigheten) fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet. Inom processen Kontrollutredningar beräknas ingen handläggningstid.

Begreppet handläggningstid används synonymt med genomströmningstid. Pågående ärenden är inkomna men ännu inte avslutade ärenden och avser alla typer av ärenden, inte enbart



ansökningsärenden. Med beslut avses då ett ärende avslutas i handläggningssystemet.

I samband med att en delleverans av det nya ärendehandläggningssystemet för pensionsadministrationen togs i bruk så förändrades uppföljningsmöjligheterna inom vissa delar av processen Ålderspension. Särskilt påverkades delprocessen Ålderspension internationell. Det innebär att möjligheterna till jämförelser mellan 2012 och tidigare år försämrats i vissa delar. Detta kommenteras i förekommande fall i avsnitt Ärendehantering (s. 23).

### Bedömning av resultatet

För att kunna göra en bedömning av resultatet använder vi två uppsättningar av nyckeltal, dels mått som mäter produktivitet (styckkostnad per prestation, beslut per timme) dels kvalitetsmått.

Produktivetsmått är mått för hur mycket som produceras för en given resursmängd eller under en viss tid och är ett kvantitativt och inte ett kvalitativt mått. Det ger en indikation på hur kostnads- eller arbetseffektivt en vara eller tjänst tas fram, men säger inget om tjänstens kvalitet eller vilka effekter som uppnås med tjänsten. En viktig aspekt när en bedömning av resultatet ska göras är därför att också väga in kvalitetsaspekten genom att alltid bedöma produktivitet och kvalitet gemensamt.

Med dessa två uppsättningar av nyckeltal kan flera aspekter i verksamheten beskrivas och en bedömning görs av vilka nyckeltal som är viktigast för respektive område. Produktivetsmått (ett eller flera, här betraktar vi mått på volym och kostnad var för sig och i förekommande fall kvoten av dem uttryckt som styckkostnad eller beslut per timme) och kvalitetsmått (ett eller flera) bedöms sedan tillsammans och på så sätt görs en bedömning av resultatet och därmed indirekt också en bedömning av kostnadseffektiviteten. Vi har valt en kvalitativ ansats där bilden som ges av alla måtten först betraktas var för sig för att sedan vägas samman.

Resultatet inom respektive verksamhetsområde bedöms utifrån en sammanvägning av kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet<sup>3</sup> och kvalitet. Beskrivningar av dessa begrepp framgår nedan. Respektive verksamhetsområde bedöms därefter från och med denna årsredovisning utifrån en tregradig skala och får bedömningen gott, acceptabelt eller inte tillfredställande resultat. Dessa bedömningar används för att bedöma resultatet på nivåerna process, verksamhetsområde och totalt för myndigheten. Definitioner för dessa bedömningar är enligt följande:

<sup>3</sup> Endast för verksamhetsområdet Ärendehantering

### Gott

Resultatbedömningen gott innebär att resultatet bedöms som tillräckligt bra utifrån interna målsättningar för kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Områden som får denna bedömning behöver för tillfället inte förbättras utan det är fullt tillräckligt att behålla resultatet på nuvarande nivå.

### Acceptabelt

Resultatbedömningen acceptabelt kan innebära att resultatet är nära att uppfylla målsättningarna för kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet men inte gör det fullt ut. Resultatbedömningen acceptabel kan även innebära att resultatet är gott inom något kriterie men sämre inom ett annat. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Områden som får denna bedömning behöver förbättras till kommande år, men förändringsbehovet gäller inte hela området och är inte akut.

### Inte tillfredställande

Resultatbedömningen inte tillfredställande innebär att resultatet inte uppfyller målsättningarna för kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Resultatet kan vara gott eller acceptabelt inom något kriterie, men sämre inom ett annat. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Områden som får denna bedömning behöver en klar resultatförbättring för ett eller flera av kriterierna. Resultatet är inte acceptabelt utan måste förbättras väsentligt, resultatförbättringen har högsta prioritet för oss.

### Prestationer

För respektive verksamhetsområde redovisas prestationer enligt följande.

### Ärendehantering

För verksamhetsområdet ärendehantering har vi valt prestationen antal beslut i samtliga typer av ärenden i respektive process, det vill säga både ansökningsärenden och övriga ärenden. Med beslut avses i samtliga fall nedan antal avslutade ärenden i respektive handläggningssystem.

- Antal beslut avseende ålderspension nationell
- Antal beslut avseende ålderspension internationell
- Antal beslut avseende ålderspension utland
- Antal beslut avseende premiepension
- Antal beslut avseende efterlevandepension



- Antal beslut avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
- Antal beslut avseende frivillig pensionsförsäkring
- Antal beslut avseende sjömanspension
- Antal beslut avseende återkrav
- Antal beslut avseende omprövningar

#### Utbetalningar

För verksamhetsområdet utbetalningar är prestationen antal utbetalningar.

- Antal utbetalningar

#### Fondadministration

Den löpande administrationen av premiepensionskonton för pensionssparare i fondförsäkring är den huvudsakliga prestationen inom området.

- Antal administrerade premiepensionskonton

#### Information

Vi når pensionärer och pensionssparare på flera olika sätt. Vi redovisar därför volymer för flera olika prestationer, till exempel antal besök på webben, antal besvarade brev och besvarade

telefonsamtal. För verksamhetsområdet information är prestationen antalet pensionärer och pensionssparare som tagit del av vår information och beräknas som summan av flera olika prestationer.

- Antal pensionärer och pensionssparare som tagit del av vår information

#### Statistik och analys

För verksamhetsområdet statistik och analys har vi inte definierat någon slutprestation. I stället sker en redovisning av det arbete som bedrivits under året, samt den totala kostnaden för verksamhetsområdet.

#### Kostnader

Verksamhetens kostnader fördelas per verksamhetsområde. För verksamhetsområdet Ärendehantering fördelas kostnaderna även per process.

I vald kostnadsfördelningsmodell har vi fördelat myndighetens totala kostnader till respektive verksamhetsområde, både direkta och indirekta kostnader. Jämförelser görs i allmänhet med utfallet för 2010 och 2011. För 2010 års utfall ingår inte de särskilda kostnaderna om 128,2 miljoner kronor

för pensionsmyndighetsutredningen. Anledningen till detta är att vi velat rensa styckkostnaderna från denna tillfälliga kostnadspost för att öka jämförbarheten mellan verksamhetsåren.

De indirekta kostnaderna fördelas schablonmässigt. Som fördelningsnyckel används bland annat myndighetens tidredovisning. Tidredovisning lämnas varje månad och innehåller en löpande redovisning dag för dag per aktivitet och i antalet arbetade timmar.

Kostnaderna är i löpande priser.

### Kostnadsproduktivitet

Kostnadsproduktiviteten redovisas i form av styckkostnader för prestationerna i verksamhetsområdena enligt ovan, utom för verksamhetsområdet statistik och analys där ingen prestation har definierats. Någon beräkning av total produktivitet för myndigheten görs inte. Orsaken till detta är att vi anser att ett sådant mått skulle bli alltför svårtolkat för att skapa mervärde.

Styckkostnaden avser att ge en bild av kostnaden för vårt arbete inom respektive verksamhetsområde.

Analysen av styckkostnadsutvecklingen inom Ärendehantering görs för respektive process. Vi gör däremot inga jämförelser av styckkostnaden mellan olika processer, det vill säga analyserar varför styckkostnaden för handläggning av en process är högre än styckkostnaden för en annan process. Den främsta anledningen till detta är att kostnadsnivån påverkas starkt av utvecklingskostnaderna som uppkom vid uppbyggnaden av det nya pensionssystemet (exklusive premiepensionssystemet). Dessa uppgick totalt till knappt 1,1 miljarder kronor och avskrivningskostnaderna på grund av dessa investeringar belastar pensionssystemet fram till 2015 då kostnaderna är helt avskrivna. Därefter kommer förvaltningskostnaderna att sjunka och jämförelser mellan styckkostnader för olika processer kommer att bli mer rättvisande från 2015 och framåt.

För verksamhetsområdet information görs en sammanvägd styckkostnadsberäkning på samtliga prestationer inom området. Detta görs genom att ställa totalt antal pensionärer och pensions-sparare som vi nått med vår information i relation till den totala kostnaden för verksamhetsområdet. Vår uppfattning är dock att detta inte är ett optimalt sätt att redovisa styckkostnad på då måttet är svårt att tolka och analysera. En anledning till att vi inte valt att förfina beräkningarna genom att underindela styckkostnaden på olika prestationer är att det finns avsevärda problem med att fördela kostnader inom verksamhetsområdet på rätt informationsaktivitet. En annan väsentlig anledning är vår uppfattning att en sådan underindelad styckkostnad inte heller skulle vara ett optimalt mått för att bedöma effekten av vår informationsverksamhet, se mer i avsnitt Information (s. 42). Vi har därför valt att inte utveckla mått för styckkostnad ytterligare inom verksamhetsområdet information.

### Arbetsproduktivitet

Inom verksamhetsområdet Ärendehantering redovisas även arbetsproduktivitet som ett kompletterande produktivitetsmått. Anledningen till detta är att vi vill förbättra analysen av kostnadsproduktiviteten. Arbetsproduktivitet är också relativt sett enklare att påverka på kort sikt och påverkas inte av svår-påverkbara kostnadsposter som till exempel vissa it-kostnader och lokalkostnader.

Arbetsproduktiviteten redovisas som avslutade ärenden per arbetad timme. Arbetade timmar per process ingår som en delmängd i beräkningen av styckkostnader och hämtas från tidredovisningssystemet. Avslutade ärenden beräknas enligt samma definition som vid styckkostnadsberäkningen.

### Kvalitet

I regleringsbrevet för 2012 har Pensionsmyndigheten som särskilt återrapporteringskrav att redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten. En modellbeskrivning finns nedan under rubriken Generell bedömning av kvaliteten. Bedömningen utifrån modellen redovisas inledningsvis i avsnitt Kvalitet och regel-förenklningar (s. 18). Kvaliteten i handläggningen i de olika processerna samt kvalitetshöjande åtgärder redovisas under respektive process i avsnittet Ärendehantering (s. 23).

Pensionsmyndighetens kvalitet beskrivs i årsredovisningen utifrån såväl kvalitetskontroll i handläggningen som upplevd kvalitet hos intressenter och allmänhet.

#### Generell bedömning av kvaliteten

Som grund för det generella uttalandet om kvalitet i handläggningen har en modell arbetats fram under året. Modellen innebär ett strukturerat sätt att samla in information om kvalitetsbrister och åtgärder, att bedöma kontrollmetoder samt att värdera och analysera materialet. Denna modell innefattar för närvarande inte kundupplevd kvalitet. Utgångspunkter för modellen är:

- krav på ett gemensamt förfarande för att kunna göra en övergripande kvalitetsbedömning
- användning av samma begrepp, kvalitetskriterier och kontrollmetoder som redan är etablerade inom myndighetens kontrollarbete
- kvalitetsbedömningen ska omfatta även maskinell hantering, de kvalitetskontroller som finns inbyggda i systemen och nyckelkontroller som görs beträffande utbetalningarna
- det är de processansvariga som ansvarar för bedömningen av kvaliteten inom respektive process
- de processansvarigas bedömningar sker i princip utifrån gemensamma kriterier och bedömningarna ska kunna granskas innan de läggs till grund för en samlad bedömning

- i förfarandet ingår även att bedöma de kontrollmetoder som används inom myndighetens kontrollarbete
- i analysen används särskilda kriterier för riskviktning

De processer som ingår i bedömningen av kvaliteten i handläggningen är Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, Återkrav, Omprövning, Ålderspension nationell, Ålderspension internationell, Ålderspension utland, Premiepension samt Efterlevandepension. Under hösten presenterades för första gången de processansvarigas kvalitetsbedömningar enligt modellen. Dessa har varit utgångspunkten för den samlade bedömningen av kvaliteten i handläggningen, där även kontrollmetoder, problemidentifiering, effekter, åtgärder och trender har vägts in.

Materialet har värderats, analyserats och bedömts enligt en fyrgradig skala, motsvarande den skala som används för intyget om intern styrning och kontroll.

#### Systematisk och löpande kvalitetsuppföljning

För den löpande och systematiska kvalitetsuppföljningen finns sedan 2011 en etablerad modell. Modellen består bland annat av en kontroll- och kvalitetsplan (nedan benämnd kontrollplanen) som innehåller efterkontroller, i syfte att mäta och följa kvaliteten i ärendehandläggning och i den information som lämnas av kundmöte samt att upptäcka felaktiga utbetalningar. Efterkontrollerna består av:

- kontinuerliga kvalitetskontroller,
- riktade kvalitetskontroller samt
- utbetalningskontroller.

De insatser som redovisas i kontrollplanen är sådana som görs utöver de maskinella och manuella kontroller/utredningsmoment som i olika omfattning ingår i den ordinarie handläggningen.

#### Kontinuerliga kvalitetskontroller

Syftet med den kontinuerliga kvalitetskontrollen är att på processnivå mäta och följa rättstillämpningen och ta fram underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett enhetligt och korrekt sätt.

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen sker genom att ett slumpmässigt urval ärenden tas fram och granskas varje månad utifrån fastställda kvalitetskriterier. Ärenden som handläggs i processerna Ålderspension nationell, Ålderspension internationell, Ålderspension utland, Premiepension, Efterlevandepension (nationell/internationell), Efterlevandepension (utland), Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, Återkrav, Omprövningar samt den information som lämnas av Kundservice (telefoni) har granskats under året. Rättsenheten gör kontroll-

erna avseende omprövningar och omprövningsenheten gör kontrollerna för övriga processer och kundservice. Det slumpmässiga urvalet är 28 ärenden per process och månad av de beslut som fattats och den information som lämnats i kundservice under föregående månad, förutom för processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd där 72 ärenden granskas varje månad samt för Efterlevandepension utland där 25 ärenden granskas varje månad.

Granskningen har skett utifrån kvalitetskriterierna:

#### Enkelhet

Intern bedömning av enkelhet. Kontroll av om vi använder ett välformulerat och tydligt språk i beslutsbrev, blanketter och skriftliga kommunikeringsåtgärder samt om vi använder en välstrukturerad och tydlig disposition av innehållet i myndighetens blanketter och skriftliga kommunikeringsåtgärder. Vidare om besluten följer vår beslutsmodell samt om vårt sätt att agera i förhållande till den enskilde har varit enkelt och tydligt.

#### Formellt riktigt

Kontroll av om vi har uppfyllt vår motiveringsskyldighet i beslutet, om den enskilde underrättats om beslutet, om det i beslutet angetts en korrekt fullföljdshänvisning samt om hänvisningarna till tillämpade bestämmelser är korrekta. Kontroll har även skett av om vi har fullgjort vår dokumentations-, utrednings-, service- och kommunikeringskyldighet.

#### Materiellt riktigt

Kontroll av om den förmånsspecifika lagstiftningen har följts i handläggningen av beslutet, förenklat uttryckt om beslutet är rätt och om rätt belopp har utbetalts. Även om beslutsunderlaget är behäftat med materiella fel behöver detta inte alltid leda till att utbetalningen blir felaktig. Detta gäller särskilt inom bostadstillägg.

Resultatet från kontrollerna återkopplas översiktligt varje månad och mer utförligt per kvartal i form av kvartalsrapporter. I rapporten redovisas vilka brister som har identifierats vid kontrollerna. Återkoppling ges till såväl berörd processledning som handläggarna inom respektive process.

Processägaren till den process som kontrollerats ansvarar för att åtgärdsplaner tas fram.

#### Riktade kvalitetskontroller

Syftet med den riktade kvalitetskontrollen är dels att möjliggöra en djupare analys av kvalitetsbrister, dels att upptäcka brister som inte framkommer i den kontinuerliga kvalitetskontrollen.

Riktade kvalitetskontroller sker genom att en särskild granskning beslutas och genomförs utifrån de utgångspunkter



som bestäms för det enskilda granskningsuppdraget. Områden kan väljas utifrån resultatet av genomförda riskanalyser, lämnade kundsynpunkter, resultaten från omprövningar eller den kontinuerliga kvalitetskontrollen med mera.

Under 2012 har områdena i tabell 2 nedan kontrollerats. Resultatet av kontrollerna redovisas under respektive verksamhetsområde i avsnitt Resultatredovisning myndighet (s. 18).

#### Särskilt om bostadstillägg

Genom den nya lagstiftningen avseende bostadstillägg tills vidare har processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd kontrollerats särskilt under året. Förutom den kontinuerliga kvalitetskontrollen och riktad kontroll enligt nedan har vi även gjort en slumpmässig kontroll och kvalitetssäkring av de ärenden som bedömdes som möjliga att omvandla till tillsvidarebeslut enligt det nya regelverket. Detta redovisas i avsnitt Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd (s.29).

#### Utbetalningskontroller

Syftet med utbetalningskontrollen är att felaktiga utbetalningar ska förebyggas eller upptäckas. Kontrollen ska kompensera för att endast en person normalt är involverad i ett utbetalningsärende.

Utbetalningskontrollen omfattar ett slumpmässigt urval (en procent) av nya eller förändrade utbetalningar till personer bosatta i Sverige respektive bosatta utomlands. Den slumpmässiga kontrollen innebär att det görs en bedömning av om

det utbetalda beloppet är rimligt och går till rätt mottagare. Antalet ärenden som granskats per månad har uppgått till 320 för utbetalningar till personer bosatta i Sverige samt 268 för utbetalningar till personer bosatta utomlands. Urvalet tas fram från respektive ärendehanteringssystem.

Utbetalningskontrollen omfattar även riskfyllda transaktioner. Med riskfyllda transaktioner avses utbetalningar med höga belopp. När det gäller riskfyllda transaktioner ska samtliga utbetalningar överstigande ett visst belopp kontrolleras. Kontrollen avseende höga belopp har gällt kontroll av rätt mottagare och rimligt belopp samt att attestering gjorts av behörig person. Urvalet för höga belopp tas fram ur utbetalningssystemen. Till kontrollerna av riskfyllda transaktioner hör också särskilda utsökningar av exempelvis konton som är mottagare för många utbetalningar, många utbetalningar till en och samma person och då en person fått utbetalningar till olika konton.

Vid kontoändringar har även införts kontroll av kontot mot kunduppgifterna hos bankgirocentralen.

De fel som upptäcks i utbetalningskontrollen återrapporteras till berörd chef för åtgärd. Dessutom tas åtgärder fram för att förhindra systematiska och återkommande felaktigheter.

#### Upplevd kvalitet

För att följa upp hur pensionärer och pensionssparare upplever de kontakter som de har med Pensionsmyndigheten genomför vi kundundersökningar bland pensionärer och

**Tabell 2**  
**Riktade kontroller under 2012**

Kontroll	Beskrivning
Kvaliteten i informationsmöten för blivande pensionärer	Syftet med kontrollen var att få kunskap om kvaliteten i de svar som lämnas av informatörerna i samband med informationsträffar våren 2012. Kontrollen avsåg att inventera vilka frågor som ställs och bedöma kvaliteten i den information som ges och i de svar som lämnas.
Pensionsutbetalningar till boende utomlands och/eller avregistrerade pensionärer över en viss ålder	Syftet med kontrollen var att få kunskap om pensionärer med utlandsadresser hanteras enligt rutinen för levnadsintyg. Dessutom att kontrollera utbetalningar till i systemen avregistrerade pensionärer. Denna kontroll pågår fortfarande och resultatet redovisas inte i årsredovisningen.
Personliga möten på servicekontor	Syftet med kontrollen var att få kunskap om rätt information ges vid frågor inom bostadstillägg och pensionsprognos/pensionsansökan.
Kvaliteten i lämnade e-postsvar av kundservice	Syftet med kontrollen var att få en uppfattning om i vilken omfattning svaren som lämnas uppfyller kvalitetskriterierna enkelhet och materiell riktighet samt i övrigt vilken service som ges.
Hur nybeviljad utländsk pension påverkat garantipensionen	Syftet med kontrollen var att få kunskap om kvaliteten på de ärenden där den utländska pensionen för första gången är aktuell för samordning med garantipension i nybeviljade och omräkningsärenden för personer födda 1938 och senare inom processerna Älderspension internationell och Älderspension utland.
Kontrollutredning	Syftet med kontrollen var att få kunskap om dels vilken typ av ärenden som finns i kontrollutredningar och vad som orsakat att de hamnat där, dels också om rätt åtgärder vidtas inom rimlig tid.
Efterlevandestöd till barn	Syftet med kontrollen var att få kunskap om hur underlagen (intygandet om dödsfall och släktskap) utreds och värderas i beslut om efterlevandestöd till barn vars avlidna förälder aldrig bott eller arbetat i Sverige eller inom EU/EES, Schweiz eller konventionsland.
Premiepension till efterlevande	Syftet med kontrollen var att få kunskap om kvaliteten i beslut om premiepension till efterlevande som vid dödsfallet var sammanboende med den avlidne.
Bostadstillägg tills vidare	Syftet med kontrollen var att få kunskap om kvaliteten i beslutsunderlagen och handläggningen av ärenden som automatiskt omvandlas till beslut som ska gälla tills vidare.



pensionssparare som varit i kontakt med oss via olika typer av personliga möten, besökt webbplatsen, ringt till kundservice och fått skriftlig information.

Under året har vi genomfört kundundersökningar för samtliga typer av möten.

Pensionsmyndighetens kundundersökningar genomförs kvartalsvis. Mätningen de tre första kvartalen mäter i huvudsak kundnöjdhet, mätningen det fjärde kvartalet för webbplatsen och telefoni-kundservice är en fördjupad undersökning.

Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjd-kund-index (NKI) som mäts på en skala 0–100.

Undersökningarna som sker genom intervjuer med urval av pensionärer och pensionssparare inom respektive mötesform visar hur nöjda de är med sina möten med oss.

Intervjuerna genomförs antingen direkt i samband med kundmötet (informationsmöten och webbplatsen) eller 1–2 dagar efter (kundvägledare och telefoni-kundservice).

Kundupplevelsen av spontana besök på servicekontor följs upp i en gemensam kundundersökning med Försäkringskassan och Skatteverket. Den är upplagd på ett annat sätt och redovisar inte NKI enligt ovan och resultatet är därför inte jämförbart med resultaten från övriga kanaler. Kundundersökningen på servicekontoren genomfördes 2012 vid två tillfällen och omfattade besökare vid 15 framslumpade kontor per mätning. Under undersökningsperioderna delade servicehandläggarna ut enkäter till besökare som uppmanades att fylla i dessa på plats och lägga sina svar i en låda på kontoret. Totalt besvarades 7 123 enkäter.

För att mäta effekter av vårt arbete för att skapa förtroende för Pensionsmyndigheten genomför vi en imageundersökning hos allmänheten i stort i åldern 25–75 år. TNS/Sifo har gjort intervjuer med 1 000 pensionssparare och 600 pensionärer.

### Likabehandling

I årsredovisningarna 2010 och 2011 har vi haft ett särskilt avsnitt benämnt Likabehandling. Vi har där redovisat en undersökning avseende eventuella skillnader i handläggningstider avseende män och kvinnor. Resultatet 2010 och 2011 har inte kunnat visa någon signifikant skillnad avseende detta.

**Tabell 3**  
**Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2012**

Kanal	Metod	Omfattning
Informationsmöten	Deltagarenkäter	2 401 intervjuer
Kundvägledare	Telefonintervjuer <sup>(4)</sup>	495 intervjuer
Telefoni- kundservice	Telefonintervjuer <sup>(4)</sup>	2 503 intervjuer
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	10 882 intervjuer

4 Genomförs av TNS-SIFO



I 2012 års årsredovisning har vi inte en sådan redovisning. Anledningen är att vi anser att den information som tidigare redovisats inte gett något mervärde till redovisningen av resultat. De mått som redovisats är för grova och tar bara hänsyn till en aspekt avseende likabehandling, den mellan män och kvinnor och eventuella skillnader i handläggningstider. Begreppet likabehandling är ett stort och mångfacetterat begrepp som täcker frånvaro av diskriminering baserad på många olika faktorer såsom kön, ålder, etnisk bakgrund, handikapp, sexualitet, hälsotillstånd et cetera. Begreppet bör vidare omfatta inte bara handläggningstid utan även till exempel personligt bemötande, assistans vid ansökningsförfarandet med mera.

Då vi inte har tillräcklig kunskap för att uttala oss om likabehandling ur flera perspektiv och utifrån påvisade effekter så avstår vi i denna årsredovisning från att redovisa den mindre del avseende likabehandling som tidigare redovisats.

Vi hänvisar avseende likabehandling till avsnittet Information (s. 42). I detta redogörs under respektive område där vi möter pensionärer och pensionssparare hur vi aktivt arbetat för att öka tillgängligheten för olika grupper, till exempel genom olika typer av kontaktvägar och information på flera språk.

## 7 Resultatredovisning myndigheten

### Förtroendet för oss

För att lyckas med våra uppdrag är det nödvändigt att pensionärer och pensionssparare har förtroende för vår verksamhet.

Andelen som känner förtroende för myndigheten var oförändrat jämfört med 2011 när det gäller pensionärerna. Däremot ökade förtroendet något bland pensionsspararna. Det visar den imageundersökning som vi genomför årligen för att mäta effekterna av vårt arbete för att skapa förtroende.

Andelen pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten är 47 procent precis som 2011. När det gäller pensionsspararna så var det 28 procent av pensionsspararna som svarade att de hade förtroende för Pensionsmyndigheten, det vill säga valde alternativ 4 eller 5 på vår femgradiga skala. För 2011 var utfallet 26 procent.

Bland de som varit i kontakt med Pensionsmyndigheten, både bland pensionärerna och bland pensionsspararna, är andelen som känner förtroende för myndigheten väsentligt högre än bland de som inte haft kontakt. Detta bekräftas också av våra undersökningar av nöjd-kund-index, se avsnitt Nöjda kunder (s.43).

Resultatet avseende förtroendet kan sammantaget bedömas som acceptabelt.

Kännedomen om Pensionsmyndigheten är naturligt nog högre bland pensionärer än bland pensionssparare. Det är inga stora skillnader i kännedomen jämfört med 2011. Bland pensionsspararna är det 37 procent som säger sig känna till oss och vad vi gör, bland pensionärerna är det 52 procent.

Vi har också mätt om vi uppfattas leva upp till vår vision – vi gör pensioner enklare för att alla ska kunna leva i nuet. Bland pensionsspararna är det 30 procent som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, en ökning från 2011 då siffran var 22 procent. Samtidigt säger lika många, 30 procent av pensionsspararna, att de inte tycker det.

Av pensionärerna är det 26 procent som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, men det är fler – 35 procent – som inte tycker det.

### Kvalitet och regelförenklingar

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2012 anges att myndigheten ska återrapporera kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten.

I den sammanvägda bedömningen av kvaliteten i handläggningen ingår åtta processer. Processerna skiljer sig åt bland annat i fråga om ärendevolymer, komplexitet och grad av automatisering. Metoden för bedömningen beskrivs i avsnitt Kvalitet (s.14).

Sammantaget kan kvaliteten i Pensionsmyndighetens handläggning sägas hålla en nivå som är betryggande men vissa förbättringsområden finns där våra vidtagna åtgärder ännu inte

gett resultat. Kvaliteten behöver i vissa avseenden förbättras och förbättringsområden är identifierade. Åtgärder för att höja kvaliteten är vidtagna inom samtliga processer och fortsätter även under 2013.

Kvaliteten i handläggningen inom Ålderspension nationell, Ålderspension internationell, Ålderspension utland samt Premiepension bedöms vara i allt väsentligt betryggande men vissa förbättringsområden finns främst när det gäller beslutens utformning.

Inom Efterlevandepension är kvaliteten i handläggningen betryggande.

Kvaliteten i handläggningen inom Omprövning bedöms vara i allt väsentligt betryggande men vissa förbättringsområden finns. Handläggningstiderna har varit för långa men har kraftigt förbättrats i slutet av 2012. Den formella kvaliteten har förbättrats under året men behöver förbättras ytterligare.

Kvaliteten i handläggningen inom processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd bedöms som inte tillfredställande. Utbetalningsprecisionen ligger på 77 procent och den materiella och den formella kvaliteten är för låg. Vidtagna åtgärder har ännu inte uppvisat en tillräckligt tydlig positiv effekt.

Även inom Återkrav bedöms kvaliteten i handläggningen som inte tillfredställande. Den materiella kvaliteten är för låg och genomförda åtgärder har ännu inte uppvisat en positiv effekt.

En viktig aspekt för att höja kvaliteten är arbetet med regel-förenklingar, såväl externa som interna. Förenklingar som rör en specifik verksamhetsprocess eller annat område beskrivs under respektive avsnitt nedan. Av generella regelförenklingar som genomförts eller är under genomförande kan nämnas följande.

Inom ramen för programmet för ärendehantering, PFÄ, har genomförts ett flertal förenklingar som avser den allmänna pensionen, bland annat att bevilja efterlevandepension utan ansökan. Förslag på kommande förenklingar är bland annat att de som haft sjukersättning ska kunna beviljas allmän pension utan ansökan. Vidare finns förslag som innebär en förenkling vid samordning av yrkesskadelivränta och allmän pension.

I september 2012 fick alla pensionärer och pensionssparare tillgång till orange kuvert via vår webbplats och ytterligare förenklingar är inplanerade avseende detta. Vi utreder även möjligheterna till handläggning via telefon, vilket skulle förenkla för pensionärer och pensionssparare och förbättra vår service. Under året har arbetet fortsatt med en ny prognosstandard för hela branschen avseende hur pensionsprognoser beräknas. Under året har vi förkortat antalet handelsdagar i premiepensionen med en dag och en förstudie kring simulerings-tjänster för pensionsprognoser har startats.

Under år 2012 har vi påbörjat arbetet med en verksamhets- och kontrollfilosofi. Filosofin handlar lika mycket om bemötande och egna attityder som hur vi handlägger ärenden. Kontrollverksamheten ska utgå från att de absolut flesta vill göra rätt för sig och att vi ska göra det lätt att göra rätt. De fel som uppstår ska åtgärdas utifrån vad felen beror på vilket ställer krav på kunskap och fakta, analys av beteenden och risker samt specialisering i kontrollarbetet. Verksamhets- och kontrollfilosofin börjar implementeras under 2013.

Programmet effektivare utvecklingsverksamhet (EUV) har tagit fram och implementerat verktyg för att åstadkomma förutsättningar för att vi på ett betydligt bättre sätt kunna bedriva utvecklingsprojekt.

Under året har den lagändring som ger möjlighet att bevilja bostadstillägg tillsvidare trätt ikraft, för de allra flesta pensionärer innebär det att de bara behöver ansöka om bostadstillägg en gång. Vidare har vi under året anslutit fler tjänstepensionsbolag. Det innebär att vi får uppgifter om aktuell tjänstepension, vilket gör det möjligt för oss att uppdatera beslutsunderlaget med dessa uppgifter och därmed räkna om bostadstillägget. Det förenklar för pensionärerna då de inte behöver anmäla förändrad tjänstepension från de anslutna tjänstepensionsbolagen.

Samarbete har också inletts med andra aktörer för att åstadkomma regelförenklingar, främst med Försäkringskassan. Ett fortsatt arbete har skett under året inom EESSI, för att skapa ett framtida elektroniskt informationsutbyte mellan länderna i EU. Under året har vi utökat och förbättrat informationsutbytet med Tyskland och skapat ett nytt informationsutbyte med Storbritannien och USA, avseende elektroniska levnadsintyg.

Vi kommer att fortsätta arbetet med att föreslå förenklingar i lagstiftning och externa regelverk. Större vikt kommer även att läggas på att bli bättre på att effektivisera arbetssätt och tillämpning av såväl interna som externa regelverk. Vårt fokus kommer att ligga på områden där vi har stor möjlighet att påverka eller själva rår över. Vi anser att det finns fortsatta

utvecklingsområden i intern tillämpning och regelverk för att förenkla såväl för pensionärer och pensionssparare som för vår egen administration.

### Redovisning av förmånerna

Pensionsmyndigheten ansvarar för Ålderspension, Efterlevandepension, Bostadstillägg till pensionärer, Äldreförsörjningsstöd och några mindre förmåner. År 2012 uppgick den sammanlagda summan av dessa förmåner till 287 miljarder kronor.

Diagrammet nedan visar hur den sammanlagda summan fördelades mellan olika förmånsgrupper.

#### Ålderspension (exklusive premiepension)

Ålderspensionen består av förmånerna inkomstpension, garantipension, tilläggspension och premiepension. Av dessa förmåner är inkomstpension, tilläggspension och premiepension inkomstgrundade vilket betyder att de baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet.

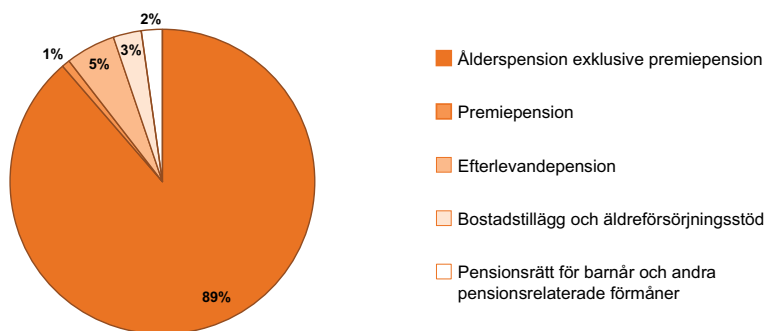
#### Inkomstpension och tilläggspension

Inkomstpensionssystemet består av förmånerna inkomstpension och tilläggspension. Inkomstpensionssystemets utveckling under året beskrivs även mer detaljerat i avsnitt 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet. Inkomstpension betalas till en ålderspensionär med intjänad pensionsrätt som är född 1938 eller senare. En ålderspensionär som är född 1937 eller tidigare får istället tilläggspension som bland annat baseras på intjänade pensionspoäng i det tidigare ATP-systemet. Även en ålderspensionär som är född under åren 1938–1953 får delar av sin inkomstgrundade pension som tilläggspension.

Den enskilde kan själv välja vilken månad som ålderspensionen ska börja betalas ut, tidigast dock från 61 års ålder.

Inkomstgrundad ålderspension finansieras genom en allmän pensionsavgift, en ålderspensionsavgift (arbetsgivar- och egenavgift) och en statlig ålderspensionsavgift.

### Fördelning på förmånsgrupper



Den allmänna pensionsavgiften förs i sin helhet till AP-fonderna. Ålderspensionsavgiften fördelas mellan AP-fonderna, premiepensionssystemet och statsbudgeten medan de statliga ålderspensionsavgifterna fördelas mellan AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Inkomstpension och tilläggspension betalas från AP-fonderna. Även fondavkastning tas vissa år i anspråk för att finansiera pensionerna. Från och med 2009 och lång tid framåt kommer fondavkastning att bidra till att finansiera pensionerna, beroende på att utgifterna (pensionsutbetalningar och administrationskostnader) är högre än avgiftsinkomsterna.

Utbetalningarna för inkomstpension och tilläggspension år 2012 blev 236 020 miljoner kronor, varav 56 067 miljoner kronor för inkomstpension och 179 953 miljoner kronor för tilläggspension. Utgifterna för de två förmånerna ökade med 7,4 procent mellan 2011 och 2012. Ökningen beror bland annat på att pensionerna på grund av indexeringsreglerna räknades upp med 3,5 procent mellan 2011 och 2012. Dessutom har antalet ålderspensionärer med rätt till inkomstgrundad pension ökat.

#### Garantipension

Garantipension beviljas till ålderspensionärer som är 65 år eller äldre och som saknar inkomstgrundad pension eller har låg inkomstgrundad pension. Några ålderspensionärer har också rätt till särskilt pensionstillägg för vård av handikappat barn. Garantipension inklusive särskilt pensionstillägg finansieras med ett statligt anslag.

**Tabell 4**  
Utbetalt belopp, antal pensioner samt genomsnittligt årsbelopp 2012-2010 avseende ålderspension exklusive premiepension

	2012	2011	2010
<b>Inkomstpensioner</b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr	56 067	44 796	37 762
- antal inkomstpensioner	1 111 000	995 000	874 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	53 900	48 500	47 000
<b>Tilläggspension</b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr	179 953	174 879	182 436
- antal tilläggspensioner	1 890 000	1 835 000	1 774 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	94 800	95 200	102 900
<b>Garantipension</b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr	18 035	18 485	18 234
- antal garantipensioner	806 000	819 000	771 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	22 100	22 300	23 300

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE och avser december.

Utbetalningarna under år 2012 uppgick till 18 035 miljoner kronor. Det är en minskning med 2,4 procent jämfört med 2011. Minskningen beror på att inkomst- och tilläggspensionen har höjts. Garantipensionen avräknas mot inkomst- och tilläggspensionen och garantipensionen minskar om dessa pensioner ökar i förhållande till prisbasbeloppets förändring.

#### Premiepension

Premiepensionssystemet är ett premiereservsystem. Premiepensionerna finansieras med delar av ålderspensionsavgiften och de statliga ålderspensionsavgifterna. Medlen placeras i en fondförsäkring där de försäkrade själva kan välja fonder. Om inget aktivt val görs placeras medlen i det statliga förvalsalternativet AP7 Såfa.

Premiepensionens utveckling under året beskrivs även mer detaljerat i den särskilda redovisningen av premiepensionsverksamheten i avsnitt 11.

Premiepension kan betalas till personer som är födda 1938 eller senare. För personer födda före 1954 har premiepensionen intjänats med mindre andel än vad som gäller för yngre personer. Dessa årskullar har en större andel tilläggspension. Premiepensionsrätt har kunnat intjänas från och med 1995.

Vid pensioneringstillfället, det vill säga tidigast vid 61 års ålder, kan den försäkrade välja mellan att stanna kvar i fondförsäkringen eller att övergå till en så kallad traditionell försäkring, då Pensionsmyndigheten övertar förvaltningen av kapitalet. Den försäkrade kan vid pensionering också välja ett efterlevandeskydd.

**Tabell 5**  
Utbetalt belopp, antal pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2012-2010 avseende premiepension

	2012	2011	2010
<b>Premiepension</b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr <sup>5</sup>	2 464	2 021	1 411
- antal pensionärer med premiepension	1 012 913	898 204	777 438
- genomsnittligt årsbelopp (kr) <sup>6</sup>	2 804	2 625	2 177

Genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE. Antal pensionärer med premiepensionen hämtas från femårsöversikten i avsnitt 11 (s. 95). Uppgifterna avser december.

<sup>5</sup> Jämfört med årsredovisningen för 2011 har beloppen för 2010 och 2011 minskats med ca en miljon kronor beroende på att överföringar av premiepensionsrätter till de europeiska gemenskaperna enligt lag (2002:125) har räknats bort.

<sup>6</sup> Jämfört med årsredovisningen för 2011 har genomsnittligt årsbelopp för 2010 och 2011 justerats för att få jämförbarhet över tid. Genomsnittligt årsbelopp inkluderar nu även de som har efterlevandeskydd.





Under 2012 utbetalades 2 464 miljoner kronor i premiepensioner, en ökning med 22 procent jämfört med 2011. Ökningen beror dels på att antalet som går i pension ökar, på grund av stora årskullar födda i mitten av 1940-talet, dels på grund av den så kallade tjugondelsinfasningen som gör att varje ny årskull som går i pension har en större andel i det nya pensionssystemet. Antalet årskullar med rätt till premiepension ökar dessutom varje år eftersom bara pensionärer födda 1938 eller senare kan ha rätt till premiepension.

Kostnader för att administrera premiepensionen ska täckas genom årliga avgifter som dras från tillgodohavandena på premiepensionsspararnas konton. Avgifterna ska fördelas skäligt mellan spararna enligt försäkringsmässiga principer.

Avgifterna ska även täcka tidigare uppbyggnadskostnader för premiepensionssystemet. Fram till dess att full kostnads-täckning uppnås finansieras viss del av verksamheten genom räntekontokredit i Riksgäldskontoret. Full kostnadstäckning ska uppnås 2018.

I syfte att sänka pensionsspararnas kostnader är de förvaltare som är anslutna till premiepensionssystemet förpliktade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter. De rabatter som återförts till fondspararna under 2012 motsvarar en sänk-

ning av fondavgifterna med cirka 0,60 procentenheter, att jämföra med cirka 0,55 procentenheter för 2011. Rabatten innebär att pensionerna blir cirka 18 procent högre än vad de skulle ha blivit om rabatterna inte hade funnits, för 2011 var det 17 procent.

### **Bostadstillägg och äldre försörjningsstöd**

Pensionsmyndigheten har också ansvar för de inkomstprövade förmånerna bostadstillägg till pensionärer och äldre försörjningsstöd som finansieras från varsitt anslag.

#### **Bostadstillägg**

Bostadstillägg till pensionärer kan betalas ut till den som är bosatt i Sverige och har en förmån i form av hel ålderspension över 65 år eller änkepension. Bostadstillägget är inkomstprövat och beräknas utifrån boendekostnaden. Bostadstillägg till pensionärer finansieras med ett statligt anslag.

Utbetalningarna år 2012 uppgick till 7 949 miljoner kronor. Det är en ökning med 4,7 procent jämfört med 2011. Ökningen beror huvudsakligen på en regeländring som höjer det maximala bostadstillägget med 170 kronor per månad. En annan förklaring till ökningen är högre boendekostnader.



**Äldreförsörjningsstöd**

Äldreförsörjningsstöd är avsett för personer över 65 år bosatta i Sverige som inte får sina grundläggande försörjningsbehov tillgodosedda genom andra förmåner inom det allmänna pensionssystemet. Utgifterna för äldreförsörjningsstöd finansieras med ett statligt anslag.

Utgifterna år 2012 uppgick till 588 miljoner kronor. Det är en ökning med 9,9 procent jämfört med 2011. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda 1938 eller senare som får äldreförsörjningsstöd, eftersom de inte är berättigade till hel garantipension efter 10 års bosättningsstid. En annan förklaring till ökningen är att skälig levnadsnivå har höjts.

**Efterlevandepension****Efterlevandepensioner till vuxna**

Efterlevandepensioner till vuxna består till större delen av änkepension och omfattar därutöver garantipension till änkepengsamt omställningspension med mera. Efterlevandepension finansieras med ett statligt anslag. Det finns en socialavgift, efterlevandepensionsavgiften, som enligt lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter finansierar de inkomstgrundade efterlevandepensionerna men inte garantipensionerna.

Utbetalningarna år 2012 uppgick till 14 226 miljoner kronor. Det är en minskning med 1,5 procent jämfört med 2011. Minskningen beror främst på att änkepensioneringen är under avveckling sedan 1990.

**Barnpension och efterlevandestöd**

Barnpension och efterlevandestöd betalas ut till barn vars ena eller båda föräldrar avlidit. Barnpension och efterlevandestöd finansieras med ett statligt anslag. Det finns en socialavgift,

**Tabell 6**

**Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2012-2010 avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd**

	2012	2011	2010
<b>Bostadstillägg till pensionärer</b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr	7 949	7 594	7 091
- antal bostadstillägg till pensionärer	264 000	264 000	255 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	28 700	27 300	26 600
<b>Äldreförsörjningsstöd</b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr	588	535	511
- antal äldreförsörjningsstöd	15 700	14 600	14 400
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	36 600	36 000	34 100

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE och avser december.

efterlevandepensionsavgiften, som enligt lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter finansierar barnpensionen men inte efterlevandestödet.

Utbetalningarna år 2012 uppgick till 900 miljoner kronor. Det är en minskning med 2,3 procent jämfört med 2011. Antalet pensionstagare med barnpension minskar eftersom antalet barn i tonåren minskar. De flesta som har barnpension är över 12 år.

**Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner****Pensionsrätt för barnår**

Från anslaget Pensionsrätt för barnår betalas en statlig ålderspensionsavgift. Avgiften finansierar den pensionsrätt som småbarnsföräldrar kan få. Avgiften betalas från statsbudgeten till AP-fonden och premiepensionssystemet. Den består av två delar, en preliminär avgift för innevarande år och ett regleringsbelopp (slutlig avgift minskat med preliminär avgift) för den barnårsrätt som tillgodoräknats tre år tidigare.

År 2012 belastades anslaget med 6 327 miljoner kronor, en ökning med 18 procent jämfört med 2011. Ökningen beror bland annat på löneökningar och att antalet födda barn har ökat. Dessutom blev regleringsbeloppet betydligt högre 2012 än 2011.

**Tabell 7**

**Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2012-2010 avseende efterlevandepension**

	2012	2011	2010
<b>Efterlevandepension till vuxna<sup>7</sup></b>			
- utbetalt belopp, miljoner kr	14 226	14 439	15 091
- antal änkepensioner	310 000	321 000	332 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	42 900	42 100	42 700
- antal omställningspensioner m.m.	6 500	6 700	7 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	88 600	86 300	86 500

**Barnpension och efterlevandestöd**

- utbetalt belopp, miljoner kr	900	921	964
- antal barnpensioner och/eller efterlevandestöd	26 700	27 900	28 900
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	31 100	30 600	30 900

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE och avser december. Uppgifterna om änkepension inkluderar garantipension till änkepension. Uppgifterna om omställningspensioner med mera inkluderar förlängd omställningspension och särskild efterlevandepension samt garantipension till dessa förmåner.

<sup>7</sup> I jämförelse med årsredovisningen 2011 är tabellen nu underindeldad i änkepensioner och omställningspensioner. Tidigare angavs bara totalsumman.

### Övriga förmåner

Pensionsmyndigheten ansvarar för en *frivillig pensionsförsäkring*. Utgifterna finansieras genom premier och avkastning från olika fonder. Försäkringen är självbärande och försäkringstekniskt uppbyggd. Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen togs bort den 1 januari 1981. Den yngste försäkrade är född 1980. Försäkringen för sjömanspension är under avveckling. Endast ett fåtal sjömanspensioner betalas ut. Totalavkastningen för fonderna för dessa försäkringar var 3,4 procent under 2012 medan jämförelseindex avkastade 3,2 procent.

Dessutom ansvarar vi för administrationen av *efterlevandelivräntor och begravningshjälp* enligt lagen om arbetsskadeförsäkring och lagen om statligt personskadeskydd.

### Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden

Våra kostnader uppgick 2012 totalt till 1 363 miljoner kronor. Detta innebar en ökning med ungefär 22 miljoner kronor (1,6 procent) jämfört med 2011.

Ärendehantering och information är våra klart största verksamhetsområden. Ärendehantering kostade 936,7 miljoner kronor och svarade för 68,7 procent av våra samlade kostnader. Detta var en liten ökning jämfört med 2011. Att ärendehantering ökade i omfattning berodde främst på att vi lade extra resurser på att komma till rätta med problem inom processerna Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd samt Återkrav.

Kostnaderna för information ökade till 303,7 miljoner kronor under året. Verksamhetsområdet stod för 22,3 procent av kostnaderna, vilket var en liten ökning jämfört med 2011. Det är ett medvetet val att löpande förstärka information och mötet med pensionärer och pensionsparare.

Kostnader fördelat på respektive verksamhetsområde redovisas i tabell 8 nedan.

De kostnadsslag som dominerar våra kostnader är personalkostnader, övriga driftskostnader och samarbetet med Försäkringskassan och Statens servicecenter.

Satsningarna inom bostadstillägg och återkrav bidrog till att personalkostnaderna ökade med 26 miljoner kronor (5 procent). Våra driftskostnader ökade med 39 miljoner kronor under året (15 procent). Detta berodde i hög utsträckning på vår datahallsflytt under våren 2012. Kostnaderna för vårt samarbete med Försäkringskassan minskade med 44 miljoner kronor (11 procent). Detta förklaras främst med lägre avskrivningskostnader.

### Ärendehantering

Ärendehantering är vårt största verksamhetsområde och utgör 68,7 procent av våra förvaltningskostnader, vilket är en viss ökning jämfört med år 2011.

Inom ärendehantering ska vi ge pensionärer och pensionsparare en enkel, snabb och korrekt handläggning där varje ärende hålls samman genom hela myndigheten. Den huvudsakliga prestationen inom verksamhetsområdet är fattade beslut. Besluten ska vara korrekta och om besluten avser utbetalning ska den ske från och med den månad som pensionären eller förmånstagaren ansökt om utbetalning. Ärendehantering utgör rum på fem orter.

### Resultatsammanfattning Ärendehantering

- Resultatet är gott avseende ålderspension, premiepension och efterlevandepension. Det gäller såväl utbetalningar i tid, löpande handläggning som kvalitet i besluten.
- Inom omprövning har vi haft produktionsproblem under en stor del av året och ett inte tillfredställande resultat. Problemen är nu avhjälpda.
- Resultatet avseende bostadstillägg och återkrav är inte tillfredställande.
- Sammantaget är resultatet inom verksamhetsområdet acceptabelt.

Tabell 8

#### Kostnader 2012-2010 fördelat på respektive verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Kostnad 2012 (mnkr)	Andel 2012 (%)	Kostnad 2011 (mnkr)	Andel 2011 (%)	Kostnad 2010 (mnkr)	Andel 2010 (%)
Ärendehantering	936,7	68,7	907,7	67,7	845,2	66,1
Utbetalning	53,5	3,9	67,3	5,0	80,0	6,3
Fondadministration	46,7	3,4	64,2	4,8	64,0	5,0
Information	303,7	22,3	284,1	21,2	271,2	21,2
Statistik och analys	22,3	1,6	18,5	1,4	18,1	1,4
<b>Delsumma verksamhetsområden</b>					<b>1 278,6</b>	<b>100</b>
Särskilda kostnader avseende pensionsmyndighetsutredningen					128,2	
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 362,9</b>	<b>100</b>	<b>1 341,8</b>	<b>100</b>	<b>1 406,8</b>	<b>100</b>

Av tabellerna 9 och 10 nedan framgår utbetalade belopp till de förmåner som handläggs inom verksamhetsområdet samt förvaltningskostnad per process.

### Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering

Den löpande produktionen bedöms utifrån utbetalningsprecision, handläggningstid samt utveckling av antalet pågående ärenden. Med utbetalningsprecision menas andelen pensionärer som får sin första utbetalning i rätt tid. Med handläggningstid avses den tid det tar från att ansökan kommer in till beslut. Med utveckling av pågående ärenden avses hur många pågående ärenden det finns vid årets slut<sup>8</sup>.

Inom processerna Ålderspension nationell, Ålderspension internationell, Premiepension och Efterlevandepension sker i princip alla utbetalningar i rätt tid. Handläggningstiderna följer våra mål och pågående ärenden är på en klart hanterlig nivå.

Under året har vi haft problem med processerna Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, Återkrav samt Omprövningar. När det gäller omprövning infördes dock ett nytt arbetssätt i handläggningen i oktober och utvecklingen indikerar en väsentlig resultatförbättring.

För processerna Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt Återkrav är resultatet däremot inte tillfredställande. De åtgärdsprogram som genomförts under året för respektive process har inte gett avsedd effekt.

**Tabell 9 Utbetalt belopp 2012-2010 fördelat på förmån**

Förmån	Utbetalt belopp					
	2012		2011		2010	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Ålderspension	254 067,9	90,6	238 157,7	90,3	238 457,5	90,5
- Nationell <sup>9</sup>	250 856,4	89,5	234 855,5	89,0	235 138,2	89,2
- Internationell	-	-	-	-	-	-
- Utland	3 211,5	1,1	3 302,2	1,3	3 319,3	1,3
Premiepension	2 465,2	0,9	2 022,1	0,8	1 411,8	0,5
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	8 536,5	3,0	8 128,4	3,1	7 602,6	2,9
Efterlevandepension	15 184,0	5,4	15 417,6	5,8	16 115,4	6,1
Frivillig pensionsförs.	36,7	0,0	38,9	0,0	41,6	0,0
Sjömanspension	0,6	0,0	0,6	0,0	0,7	0,0
<b>Summa</b>	<b>280 290,8<sup>9</sup></b>	<b>100</b>	<b>263 765,2<sup>10</sup></b>	<b>100</b>	<b>263 629,6</b>	<b>100</b>

**Tabell 10 Förvaltningskostnad 2012 -2010 fördelat på verksamhetens processer**

Process	Förvaltningskostnad					
	2012		2011		2010	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Ålderspension	428,1	45,7	454,8	50,1	452,5	53,5
- Nationell	176,6	18,9	175,6	19,3	177,4	21,0
- Internationell	175,6	18,7	198,7	21,9	194,6	23,0
- Utland	75,9	8,1	80,5	8,9	80,5	9,5
Premiepension	173,6	18,5	152,1	16,8	112,8	13,3
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	230,2	24,6	202,6	22,3	180,3	21,3
Efterlevandepension	71,6	7,6	74,9	8,2	74,3	8,8
Frivillig pensionsförs.	1,4	0,2	1,5	0,2	2,0	0,2
Sjömanspension	0,7	0,1	0,7	0,1	0,7	0,1
Återkrav	23,6	2,5	13,5	1,5	7,8	0,9
Omprövning	7,5	0,8	7,6	0,8	14,9	1,8
<b>Summa</b>	<b>936,7</b>	<b>100</b>	<b>907,7</b>	<b>100</b>	<b>845,2</b>	<b>100</b>

<sup>8</sup> Se avsnitt Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren (s. 11).

<sup>9</sup> I beloppet ingår även ålderspension internationell.

<sup>10</sup> I summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår om 6 327 miljoner kronor, vilket det gör i cirkeldiagrammet i avsnitt Redovisning av förmånerna (s. 19).

<sup>11</sup> I summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår om 5 345 miljoner kronor.

Processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd har problem med för låg utbetalningsprecision och för långa handläggningstider. Ett omfattande arbete pågår nu med att implementera lagändringen avseende tillsvidarebeslut för bostadstillägg, vilket även inkluderar utveckling av kontrollarbete enligt vår nya verksamhets- och kontrollfilosofi. Vår bedömning är att detta arbetssätt på sikt kommer att underlätta situationen inom processen.

För processen Återkrav har en åtgärdsplan upprättats som emellertid ännu inte gett effekt i form av en ökad produktionstakt. Antalet pågående ärenden är fortfarande för många.

Kvaliteten i handläggningen bedöms utifrån vår framtagna metodik, se avsnitt Kvalitet (s. 14). En sammanfattande bedömning av kvaliteten i handläggningen återfinns i avsnitt Kvalitet och regelförenklingar (s. 18). Utfallet avseende materiellt och formellt riktiga beslut redovisas under respektive process nedan. De mätningar som genomförts visar att den materiella kvaliteten sammanfattningsvis är god med undantag för processerna Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt Återkrav. Dessutom finns förbättringsområden avseende den formella kvaliteten i vissa processer, vilket kommenteras vidare under respektive process. Många av de formella felen rör relativt lindriga felaktigheter i de maskinella beslutsbrev. Dessa fel bedöms inte ställa till problem för pensionären eller

pensionsspararen. Felen kommer att åtgärdas löpande i takt med att ärendehanteringssystemen förnyas. Bristerna är likartade i samtliga processer och avser ofta samma typ av fel som beskrivs ovan. Bristerna kommenteras därför inte utförligt under respektive avsnitt.

Det är viktigt att korrigera de maskinella beslutsbrev men det är it-mässigt resurskrävande och måste prioriteras med andra förändringsbehov. Förändringsbehoven i beslutsbrev har under året kartlagts. Tidplanen för detta förändringsarbete sträcker sig fram till 2015, vilket innebär att problemen i viss utsträckning kommer att kvarstå under en övergångsperiod.

Vi har under 2012 även utfört riktade kvalitetskontroller (se avsnitt Kvalitet (s. 14). Utfallet av dessa redovisas under respektive process nedan.

För en samlad bild av kvaliteten i handläggningen bör även utfallet avseende omprövningar och överklaganden vägas in, dessa redovisas i avsnitt Omprövningar och överklaganden (s. 38).

Kostnaden för verksamhetsområdet Ärendehantering har ökat. Ökningen beror främst på att vi under året prioriterat handläggning av bostadstillägg och återkrav.

Produktiviteten mäts som styckkostnader för beslutade ärenden. I analysen använder vi också ett mått på antal beslut per timme inom respektive process. Måtten ger tillsammans



en god grund för jämförelser över tid av vår produktivitet. Spridningen i produktivitet är mycket stor mellan olika processer, vilket speglar att komplexitet och automatiseringsgrad varierar väsentligt.

Inom processerna Ålderspension nationell, Ålderspension internationell, Ålderspension utland och Efterlevandepension (som tillsammans utgör ungefär 96 procent av de totala utbetalda ersättningarna) använder vi nationell styrning av handläggningen som arbetssätt. Arbetssättet har under året utvecklats så att handläggarna numera inte har egna ärenden utan arbetar tillsammans i nationella grupper. Arbetsgrupperna är specialiserade på vissa arbetsuppgifter och handläggarna växlar mellan de olika grupperna. Detta har gett en effektivare ärendehantering samtidigt som det medför kompetensutveckling för medarbetarna.

I 2011 års intygande om intern styrning och kontroll konstaterades att risknivån var för hög avseende processen Återkrav och att brister finns avseende den interna styrningen och kontrollen när det gäller vår förmåga att upprätthålla en tillfredställande nivå avseende handläggningstiderna inom processen. Även för processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd konstaterades att det fanns förbättringsområden avseende den interna styrningen och kontrollen. I årets intygande om intern styrning och kontroll anser vi att risknivån avseende återkrav minskats genom den åtgärdsplan som tagits fram. Dock anser vi att såväl Återkrav som Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är två processer där förbättringsområden finns.

### Ålderspension nationell, internationell och utland

Ålderspension handläggs i tre processer – nationell, internationell och utland. Ålderspension svarar för 91 procent av det totala beloppet som betalas ut i ersättningar. Sett till förvaltningskostnaden för ärendehantering utgör dock kostnaderna för att handlägga dessa förmåner endast 46 procent, det vill säga mindre än hälften. Skälet till detta är att främst Ålders-

pension nationell hanterar en stor volym enkla ärenden utan tidskrävande utredningar. I jämförelse med Ålderspension nationell hanterar Ålderspension Internationell och Ålderspension utland mindre volymer men eftersom ärendena är mer tidskrävande blir förvaltningskostnaden relativt sett högre för dessa processer.

### Ålderspension nationell

I processen Ålderspension nationell handläggs ärenden för personer som vid ansökningstillfället varken bott eller arbetat utomlands.

### Resultatsammanfattning Ålderspension nationell

- Utbetalning sker så gott som alltid i rätt tid till pensionärer.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Gott resultat för vår beloppsmässigt största process.

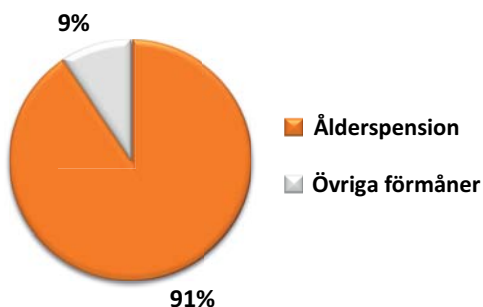
**Tabell 11 Ålderspension nationella, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	176,6	175,6	177,4
Antal beslut	203 217	183 468	200 742
Styckkostnad, kr	869	957	884
Handläggningstid, genomsnitt dagar	36 <sup>12</sup>	52	50
Beslut/timme	2,4	2,4	-
Pågående ärenden, antal vid årets slut	17 460	16 210	19 724
Utbetalningsprecision, %	99,5	99	-
Andel materiellt riktiga beslut, %	100	99	-
Andel formellt riktiga beslut, %	85	99	-

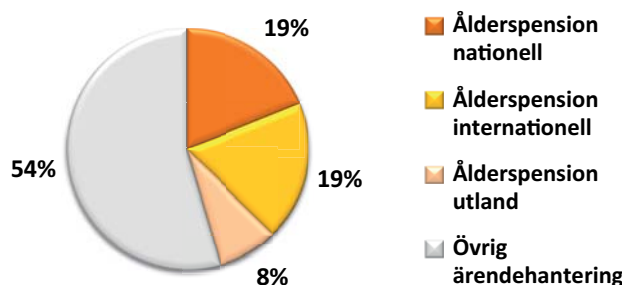
<sup>12</sup> Under 2012 har vi infört ett nytt sätt att mäta handläggningstid som bättre speglar den tid som det tar att handlägga ett ärende. Enligt den tidigare beräkningsmetoden skulle handläggningstiden för år 2012 istället bli 48 dagar.

### Ålderspension nationell, internationell och utland

**Andel av utbetalningar**



**Andel av förvaltningskostnader**





Resultatet för 2012 ligger kvar på samma goda nivå som 2011. I princip alla som ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning på rätt månad. Pågående ärenden har ökat något men handläggningstiden har sjunkit jämfört med 2011.

Den främsta förklaringen till det goda resultatet är den nationella styrning av handläggningen som infördes 2011. Ytterligare en förbättring som införts under 2012 är att beslut i ålderspensionsärenden kan beviljas i nära anslutning till att ansökan kommit in även om den första utbetalningen ska ske långt senare, vilket har inneburit ett effektivare flöde av ärenden inom processen.

Styckkostnaden har minskat relativt mycket jämfört med 2011, samtidigt som beslut per arbetad timme är oförändrat. Antalet beslut ökade samtidigt som förvaltningskostnaden låg stilla. Ökningen av besluten hör i hög grad samman med stora årskullar åren 1946 och 1947. Sammantaget tyder detta på en viss produktivitetsförbättring inom processen.

Den materiella kvaliteten i processen är god och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att 100 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Däremot har den formella kvaliteten i besluten under året sjunkit. Detta beror främst på utformningen av våra maskinella beslutsbrev som inte uppdaterats i tillräcklig omfattning.

#### Ålderspension internationell

I processen Ålderspension internationell handläggs ärenden för personer bosatta i Sverige men som vid ansökningstillfället bott eller arbetat utomlands.

Vi bedömer att resultatet inom processen ligger kvar på i stort sett samma goda nivå som under 2011. Utbetalningsprecisionen har förbättrats något. Våra mått för handläggningstid och antal pågående ärenden är inte helt jämförbara med tidigare år, men vi bedömer att handläggningstiden är på ungefär samma nivå som 2011 medan antal pågående ärenden har ökat.

Utbetalningsprecisionen har ökat, men är lägre än för ålderspension nationell. Detta beror främst på att samtliga ärenden kräver dialog med den blivande pensionären samt någon form av komplettering innan utbetalningsbeslut. De främsta orsakerna till att första utbetalningen inte alltid kan ske från den månad som den blivande pensionären önskar är oklarheter vad gäller försäkringstillhörighet, sent inkomna ansökningar eller att vår begäran om komplettering av lämnade uppgifter inte besvaras i tid.

I ett första steg i vår effektivisering och automatisering av ärendehantering flyttade vi i maj 2012 de elektroniska ålderspensionsakterna inom hela processen ålderspension från Försäkringskassans system ÅHS till Pensionsmyndighetens system Elwis/K2. Bytet av ärendehanteringssystem innebar

förändringar i sättet att mäta handläggningstid, pågående ärenden och utbetalningsprecision.

Eftersom bytet ägde rum under året går det inte att på ett rättvisande sätt jämföra handläggningstiden 2012 med tidigare år. Eftersom utbetalningsprecisionen förbättrades under 2012 bedömer vi att handläggningstiden rimligen inte borde ha försämrats. Om handläggningstiden hade försämrats borde det ha inneburit en försämrad utbetalningsprecision.

I den internationella processen fattas två beslut. När ansökan har kommit in fattas ett provisoriskt beslut avseende utbetalning av den svenska pensionen. När det provisoriska beslutet har fattats skickas avisering till de länder där kunden varit bosatt. Det är först när pensionsbeslut kommit in från alla länder som det är möjligt att fatta det definitiva beslutet. Det provisoriska beslutet kan påverkas av de beslut som andra länder fattar.

Måttet antal pågående ärenden omfattar numera alla ärenden som ännu inte fått ett definitivt beslut (se fotnot 12). Vi gör ändå ett försök att jämföra utfallet 2012 med tidigare år. Vid bytet av ärendehanteringssystem återöppnades 9 196 ärenden som inte hade fått definitiva beslut. Enligt vårt nya sätt att mäta skulle antalet pågående ärenden ha uppgått till omkring 18 000 ärenden i slutet av 2011, att jämföra med knappt 23 000 pågående ärenden vid utgången av 2012. Pågående ärenden har alltså ökat under året.

### Resultatsammanfattning Ålderspension internationell

- Fortsatt hög utbetalningsprecision
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Gott resultat för processen.

**Tabell 12 Ålderspension internationella, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	175,6	198,7	194,6
Antal beslut	73 908	79 388	75 714
Styckkostnad, kr	2 375	2 503	2 570
Beslut/timme	0,5	0,5	-
Handläggningstid prov. beslut, genomsnitt dagar	52	52	59
Pågående ärenden, antal vid årets slut	22 537 <sup>13</sup>	8458	9 334
Utbetalningsprecision, %	91,7	91	-
Andel materiellt riktiga beslut, %	100	99	-
Andel formellt riktiga beslut, %	48	65	-

13 Pågående ärenden innehåller sedan maj även ärenden efter det att provisoriskt beslut fattats fram till det definitiva beslutet. Utfallet 2012 är alltså inte direkt jämförbart med 2010 och 2011.

Styckkostnaden har minskat jämfört med 2011. Minskningen beror främst på att antalet handläggare i processen minskat. Antalet beslut per timme är oförändrat mellan åren men ligger på en lägre nivå än Ålderspension nationell. Detta speglar skillnaderna i komplexitet och automatiseringsgrad i de olika förmånerna. Sammantaget tyder detta på en viss produktivitetsförbättring. Detta bör dock ställas mot att pågående ärenden ökat under året.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och våra kvalitetsmätningar baserade på slumpmässiga urval indikerar att 100 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Däremot finns brister i den formella kvaliteten som främst kan hänföras till utformningen av våra maskinella beslutsbrev.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende hur nybeviljad utländsk pension påverkat garantipensionen. Granskningen gällde även processen ålderspension utland men redovisas här. Kontrollen visade att kvaliteten i bedömningen av den utländska pensionens påverkan på garantipension är bra. Den enda synpunkt som framkommit i kontrollen är att det i ett flertal fall saknas dokumentation om varför samordning av svensk och utländsk pension inte ska göras. Avsaknaden av dokumentation fick dock inte i något fall några materiella konsekvenser.

### Ålderspension utland

I processen Ålderspension utland handläggs ärenden avseende ålderspensionärer som vid ansökningstillfället är bosatta utomlands. Totalt utbetalt belopp inom processen är förhållandevis litet men handläggningen kräver relativt mycket resurser.

Samtantaget ligger resultaten inom ålderspension utland kvar på samma nivå som 2011.

**Tabell 13 Ålderspension utland, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	75,9	80,5	80,5
Antal beslut	38 605	43 418	44 294 <sup>14</sup>
Styckkostnad, kr	1 966	1 854	1 822
Beslut/timme	0,6	0,7	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar	124 <sup>15</sup>	138	265
Pågående ärenden, antal vid årets slut	8 923	5 414	8 068
Andel materiellt riktiga beslut, %	99	98	-
Andel formellt riktiga beslut, %	74	81	-

14 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2010 angiven till 44 194 beslut.

15 Under 2012 har vi infört ett nytt sätt att mäta handläggningstid som bättre speglar den tid som det tar att handlägga ett ärende. Enligt den nya beräkningsmetoden skulle handläggningstiden för år 2012 istället bli 116 dagar. I den metoden räknas även den tid som utländsk myndighet handlagt ärendet bort från handläggningstiden.

Personer bosatta i andra EU-länder utgör den största gruppen inom Ålderspension utland. Enligt regelverket ska de ansöka om svensk pension via en institution i det land där de bor, vilket i praktiken innebär att en majoritet av ansökningshandlingarna kommer in till oss efter den önskade uttagstidpunkten för svensk pension. Utbetalningsprecision är därför inte ett relevant mått för processen. Det mest relevanta måttet för processen är i stället handläggningstid. Handläggningstiden har fortsatt att minska under 2012.

Styckkostnaden har ökat och antalet beslut per timme har minskat jämfört med 2011. Skillnaderna mellan åren är dock mycket små. Produktivitätsförsämringen beror främst på att antal beslut minskat då handläggarna i processen har bistått processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, vilket även avspeglas i att antal pågående ärenden ökat.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att drygt 99 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Däremot är den formella kvaliteten fortfarande ett förbättringsområde med anledning av de generella problemen med maskinella beslutsbrev.

Se även redovisning av riktad kontroll avseende hur nybeviljad utländsk pension påverkat garantipensionen som redovisas i föregående delavsnitt ålderspension internationell.

### Premiepension

Inom den allmänna pensionen ingår slutligen processen premiepension. Utbetalningarna avseende premiepensionen är ännu små i förhållande till andelen av förvaltningskostnaden för ärendehantering. Premiepensionens andel av utbetalningarna ökar dock i takt med att fler individer som omfattas av systemet går i pension.

Resultatet inom processen har förbättrats något under 2012, genom att handläggningstiden minskat och utbetalningsprecisionen ökat något. Antal pågående ärenden vid årets slut är något högre än 2011, liksom styckkostnaden.

Styckkostnaden har ökat under året, delvis beroende på kostnader för att höja kvaliteten i vår it-drift. I samband med vår

### Resultatsammanfattning Ålderspension utland

- Handläggningstiden har minskat.
- Antal pågående ärenden har ökat.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Gott resultat för processen.

datahallsflytt infördes bland annat parallelldrift, vilket till del har påverkat styckkostnaden. Hanteringen av premiepensionen är i hög utsträckning maskinell, vilket innebär att antalet beslut per handläggartimme är mycket högre än i andra processer. Under 2012 ökade antalet beslut per timme något. Kostnaden för handläggning av premiepension bör dock ses gemensamt med kostnaden för verksamhetsområdet Fondadministration, (s.40). Sammantaget är kostnaden för premiepensionshandläggning och fondadministration på ungefär samma nivå 2012 och 2011 men att det har skett vissa förskjutningar mellan områdena. Sammantaget gör det att utvecklingen av kostnads- och arbetsproduktivitet är svåranalyserad.

### Resultatsammanfattning Premiepension

- Utbetalning sker så gott som alltid i rätt tid till nya pensionärer.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Gott resultat för processen.

**Tabell 14 Premiepension, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	173,6	152,1	112,8
Antal beslut	159 362	167 990	159 309 <sup>16</sup>
Styckkostnad, kr	1 089	906	703
Beslut/timme	11,5	11,0	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar	11	15	31
Pågående ärenden, antal vid årets slut	18 096	17 928	21 201
Utbetalningsprecision, %	98,5	97,5	90,7
Andel materiellt riktiga beslut, %	100	97	-
Andel formellt riktiga beslut, %	3	0	-

16 Korrigerad uppgift. I årsredovisningen 2010 angiven till 160 342 beslut.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen acceptabel. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen indikerar att nästan alla fattade beslut är materiellt riktiga, vilket är en förbättring jämfört med 2011. Uppföljningen enligt den nya modellen, se avsnitt Kvalitet (s. 14) visar dock att vissa brister finns. Den formella kvaliteten är låg, vilket uteslutande beror på den generella utformningen av maskinella beslutsbrev.

Under året har en riktad kontroll avseende premiepension till efterlevande genomförts. Utfallet visar att kvaliteten är god då samtliga granskade ärenden är formellt och materiellt riktiga.

### Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

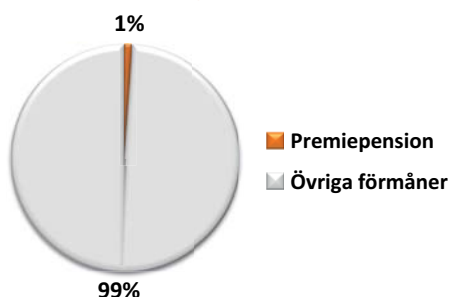
Bostadstillägg till pensionärer är en inkomstprövad pensionsrelaterad förmån som säkerställer att pensionärer med låg pension kan ha en rimlig bostadsstandard. Bostadstilläggets storlek är kopplad till pensionärens boendekostnad. I processen ingår även förmånen äldreförsörjningsstöd som här redovisas tillsammans med bostadstillägg till pensionärer. Bostadstillägg är en resursmässigt stor process men står för en liten andel av utbetalningarna.

### Resultatsammanfattning för Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

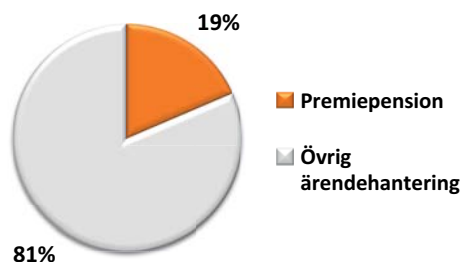
- Utbetalningsprecisionen har ökat men är fortfarande för låg.
- Regeringens målsättning avseende handläggningstid uppnås inte. Handläggningstid för enbart ansökningsärenden har dock förkortats.
- Omfattande arbete med att implementera lagstiftning om beslut som gäller tillsvidare.
- Kvalitetsgranskningen visar på brister.
- Årets resultat är inte tillfredsställande.

### Premiepension

Andel av utbetalningar



Andel av förvaltningskostnader



Resultatet avseende bostadstillägg är sammantaget inte tillfredställande. Utbetalningsprecisionen är för låg och den materiella kvaliteten är inte tillfredställande. Det är dock positivt att utbetalningsprecisionen har ökat, att antalet pågående ärenden är färre än vid förra årsskiftet samt att handläggningstiden för nya förstagångs- och fortsättningsansökningar har minskat.

Utbetalningsprecisionen uppgick under året till knappt 77 procent, vilket är en klar förbättring från föregående år. Resultatet är dock ännu inte på en acceptabel nivå. Under året har en hög utbetalningsprecision för fortsättningsansökningar prioriterats för att pensionärerna ska få sitt bostadstillägg ut-

betalt i tid och utan glapp i utbetalningen. Drygt 84 procent av fortsättningsansökningarna har under året fått sin utbetalning i tid. I de allra flesta fall där utbetalningen inte har skett i tid har orsaken varit att ansökningarna har kommit in för sent eller behövt kompletteras. För förstagångsansökningar har utbetalningsprecisionen under året i genomsnitt legat på strax över 62 procent. Vårt interna mål är att utbetalningsprecisionen för såväl fortsättnings- som förstagångsansökningar borde uppgå till minst 90 procent.

Vi har vid årets slut kunnat minska pågående ärenden till totalt 21 138 fördelat på 14 332 ansökningsärenden och 6 906 omräkningsärenden. De 24 333 ärendena med interimistiska beslut som ingår i pågående ärenden 2011 har avslutats under året.

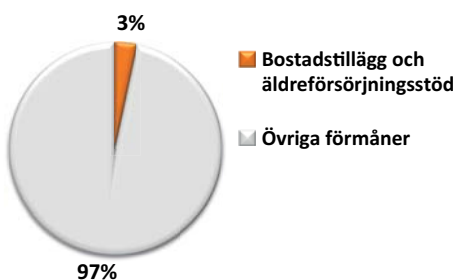
I regleringsbrevet för 2012 finns ett återrapporteringskrav att minska tiderna för genomströmning för ärenden om bostadstillägg till pensionärer. Eftersom 2012 var ett år med särskilda omständigheter avseende beslut inom bostadstillägg så kan handläggningstiden redovisas på olika sätt. Om man inkluderar alla beslut (nya förstagångsansökningar, nya fortsättningsansökningar, samt de särskilda beslut som fattades 2012 för att slutgiltigt kunna avsluta ärenden med interimistiska beslut) blir handläggningstiden 72 dagar, vilket är en försämring jämfört med 2011. För att nyansera bilden redogör vi i tabell 16 för handläggningstider för olika kategorier av ärenden.

**Tabell 15 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	230,2	202,6	180,3
Antal beslut	377 736 <sup>17</sup>	272 328	288 692 <sup>18</sup>
Styckkostnad, kr	609	744	625
Beslut/timme	1,4 <sup>19</sup>	1,3	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar	72 <sup>20</sup>	48	44
Pågående ärenden, antal vid årets slut	21 138 <sup>21</sup>	37 419	19 033 <sup>22</sup>
Utbetalningsprecision, %	76,9	60	70
Andel materiellt riktiga beslut, %	77	72	-
Andel formellt riktiga beslut, %	78 <sup>23</sup>	84	-

#### Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Andel av utbetalningar



Andel av förvaltningskostnader



17 Här ingår de ärenden som skapades för att kunna avsluta de 24 333 interimistiska beslut som fattades sommaren 2011 för att förhindra att pensionärer med bostadstillägg fick ett uppehåll i sina utbetalningar. I summan ingår även cirka 58 000 beslutsförlängningar som gjordes med anledning av ny lagstiftning avseende bostadstillägg tillsvidare. Beslutsförlängningar innebär att beslutet om bostadstillägg förlängs till att gälla under en längre tid än det ursprungliga beslutet.

18 Korrigerad uppgift. I årsredovisningen 2010 angiven till 288 672 beslut.

19 Arbetsproduktiviteten avseende samtliga ärenden, det vill säga även de interimistiska beslut från som-maren 2011 som avslutats under året. Om man räknar bort dessa ärenden är antalet beslut per timme 1,1.

20 Handläggningstid avseende samtliga ärenden, det vill säga även de interimistiska beslut från sommaren 2011 som avslutats under året.

21 För att öka jämförbarheten med 2011 och 2010 har 231 ärenden om indragning av bostadstillägg samt 30 453 ärenden avseende kvalitetskontroll utifrån uppgifter från Skatteverket inte medräknats eftersom de inte är ansökningsärenden.

22 I årsredovisningen 2010 angavs 18 383 pågående ärenden. Skillnaden beror på att ett antal ärenden inkomna under december 2010 inte hade hunnit påbörjas/registreras i systemet när statistikörningen gjordes 5 januari 2011.

23 I måttet har exkluderats parametern beslut i rimlig tid för att ge en rättvis jämförelse mellan åren.



Fortsättningsansökningar har prioriterats under året för att säkra utbetalningsprecisionen för de pensionärer som redan hade bostadstillägg, varför det är logiskt att dessa har kortare handläggningstid än andra ärendetyper. I övrigt är det tydligt att det är handläggningen för att avsluta de interimistiska besluten från sommaren 2011 som starkt påverkar den totala handläggningstiden. För de olika ansökningsärendena har handläggningstiden förkortats under 2012. Utifrån ett kundperspektiv är det också ansökningsärenden där det är allra viktigast med en kort handläggningstid.

Den samlade styckkostnaden för alla ärenden har minskat jämfört med 2011 och antalet beslut per handläggartimme har ökat. Förbättringen inom såväl kostnads- som arbetsproduktivitet beror på att antal beslut ökat kraftigt. I volymen antal beslut ingår de interimistiska ärendena från 2011 samt de förlängningsärenden som gjordes med anledning av införandet av tillsvidarebeslut. Om vi räknar bort dessa beslut blir i stället styckkostnaden 779 kronor, vilket är en ökning jämfört med 2011. På samma sätt skulle beslut per timme vara något lägre än 2011. Beslut avseende interimistiska ärenden och förlängningsärenden har dock krävt en betydande arbetsinsats varför vi anser det mest relevant att inkludera dessa beslut.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen bättre än 2011 och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att 77 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga 2012 jämfört med 72 procent 2011. De vanligaste materiella felen gäller beräkningen av bostadskostnad och inkomster som ibland medför att felaktigt bostadstillägg betalas ut.

Den formella kvaliteten har sjunkit något under året, vilket inte är tillfredställande. Formella fel som påträffats gäller fullgörandet av utrednings- och kommunikationsskyldigheten samt att besluten ibland grundas på uppgifter som inte är styrkta. Som förbättringsåtgärd kommer utbildningar hållas i förvaltningsrätt. För att kunna göra en rättvis jämförelse avseende den formella kvaliteten har vi valt att inte ta med en parameter i den kontinuerliga kvalitetsuppföljningen som avser beslut inom rimlig tid. Om den parametern hade tagits med skulle samtliga avslutade interimistiska ärenden från 2011 fått anmärkning som fel och utfallet hade i så fall blivit 70 procent i stället för som redovisats ovan 78 procent. De interimistiska besluten

var ett medvetet val från myndighetens ledning för att förhindra att pensionärer berättigade till bostadstillägg skulle få ett avbrott i sina utbetalningar och det vore därför inte rimligt att se detta som ett fel eller en kvalitetsbrist. Nackdelen med att ta bort parametern är att även andra ärenden än de interimistiska inte kommer med i kvalitetsbedömningen, men vår bedömning är ändå att 78 procent är ett mer rättvisande utfall än 70 procent.

Arbetet med att uppskatta omfattningen av felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg har fortsatt. De felaktiga utbetalningar som redovisas nedan rör däremot endast de fel som upptäcks i den kontinuerliga kvalitetskontrollen. Siffrorna är därför inte jämförbara med de omfattningsstudier som gjorts inom ramen för samverkansuppdraget mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.<sup>24</sup> Skattningarna i den typen av studier innefattar även sådana felutbetalningar som inte går att upptäcka i den kontinuerliga kvalitetskontrollen.

Det är svårt att skatta fel. Den metod som redovisas här är en av flera möjliga, andra metoder skulle troligen ge andra resultat. Metoden innebär att såväl antalet felaktiga utbetalningar som volymen (kr) av utbetalningarna skattas. Skattningen av antalet felaktiga utbetalningar bedöms ha hög träffsäkerhet. Träffsäkerheten är betydligt lägre när den totala volymen i kronor av felaktiga utbetalningar skattas. I det senare fallet har antagandet gjorts att det genomsnittliga felet i de ärenden som upptäckts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen också är representativt för hela populationen. Antagandet innebär en stark förenkling eftersom olika fel identifieras utifrån olika uppsättningar information. Vidare är det urval som gjorts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen inte i första hand ämnat att ge en statistiskt representativ bild av sannolikhetsfördelningen på storleken av de felaktiga utbetalningarna, utan syftar till att ge underlag för att upptäcka och åtgärda systematiska fel som görs i ärendehandläggningen. Det är inte särskilt sannolikt att fördelningen av de fel som uppstår är av exakt samma karaktär för olika grupper inom populationen av bostadstillägg för pensionärer. Pensionsmyndigheten avser i arbetet med sin verksamhets- och kontrollfilosofi att utveckla sina metoder för att skatta felaktiga utbetalningar.

Sammantaget visar analysen att mellan cirka 10 och 17 procent av pensionärerna som har fått bostadstillägg kan ha fått fel belopp utbetalt. Beloppet kan vara både för högt eller för lågt i dessa fall. Om vi försöker omsätta denna antalsmässiga bedömning i kronor så ökar osäkerheten i linje med vad som sagts ovan. Volymen av för låga utbetalningar ligger i en

**Tabell 16 Beräkningar av handläggningstid, antal dagar, avseende Bostadstillägg 2012-2011**

Typ av handläggningstid	2012	2011
Samtliga ärenden	72	48
Enbart förstags- och fortsättningsansökningar	35	48
Enbart förstagsansökningar	44	56
Enbart fortsättningsansökningar	30	42

<sup>24</sup> Samverkansuppdrag mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen 2010. ESV 2011:11.



grov skattning i intervallet 25 till 50 miljoner kronor. Motsvarande intervall för höga utbetalningar är 50 till 85 miljoner kronor. Inte minst ur ett kundperspektiv är dessa siffror inte acceptabla. Siffrorna ska emellertid ställas i relation till det totala beloppet på 7,6 miljarder kronor som betalades ut som bostadstillägg 2012.

#### *Tillsvidarebeslut*

Den 1 november 2012 infördes ny lagstiftning om tillsvidarebeslut för bostadstillägg, vilket innebär att pensionären inte behöver skicka in en fortsättningsansökan varje år. För att genomföra beslut tillsvidare har vi under det andra halvåret 2012 utvecklat arbetssättet avseende bland annat efterkontroller av ärenden som tas i bruk 2013. För att kunna fatta ett tillsvidarebeslut utan ny ansökan i enlighet med de nya reglerna har vi förlängt besluten för ett stort antal ärenden. Vi återkommer med en redovisning angående detta i vår återsrapportering av regleringsbrevsuppdraget, Effekter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tillsvidare, under 2013.

Genom införandet av tillsvidarebeslut är kvalitetssäkring utifrån en riskanalys ett prioriterat område för att säkerställa kvaliteten i besluten.

Förutom den månatliga kvalitetskontrollen har det under året gjorts en utökad kontroll med granskning av ett visst antal ärenden per handläggare. Dessutom har vi gjort en slumpmässig kontroll av de ärenden som vi bedömde vara möjliga att

omvandla till tillsvidarebeslut när de nya reglerna trädde i kraft. Den ena gruppen omfattade 140 000 ärenden som innehöll ensamstående pensionärer med enkla inkomst- och boendeförhållanden. Den andra gruppen omfattade 9 000 ärenden som har bedömts ha god kvalitet avseende formellt och materiellt riktigt beslut.

Resultatet av kontrollen ovan visar att andel korrekta ärenden i gruppen med 140 000 ärenden kan skattas till 94–98 procent rätt. Andelen rätt i gruppen med 9 000 ärenden kan skattas till 92–100 procent. Utifrån denna undersökning beslutades att dessa två grupper kunde omvandlas från tidsbegränsade beslut till tillsvidarebeslut utan ny ansökan från pensionären.

#### *Kvalitetshöjande åtgärder och förenklingsarbete*

Som en åtgärd för att öka kvaliteten i våra bostadstilläggsärenden utvecklades under 2011 en funktion för att hämta in uppgifter om taxerade inkomster från Skatteverket. Uppgifterna jämförs med redovisade inkomster i våra ärenden och om det föreligger skillnader mellan den taxerade inkomsten och den inkomst som vi har beräknat bostadstillägget på ska skillnaden utredas. Totalt pågående ärenden av denna typ uppgår till cirka 30 000. Samtliga dessa är dock inte motiverade att utreda vidare och ett urvalsarbete pågår. Det går ännu inte att säga hur många av dessa som kommer att leda till ett återkrav. Under 2012 har vi valt att prioritera ner denna arbetsuppgift och ta om hand den under 2013. Nedprioriteringen under 2012

berodde på att vi prioriterade handläggningen av fortsättningsansökningar och nyansökningar.

Vi har fortsatt att utveckla handläggarstödet BoJen2. I samband med övergången till tillsvidarebeslut gjordes uppdateringar med bland annat ett antal journaltexter med anledning av regelförenklingarna.

Det har pågått ett arbete under året med elektronisk anslutning av tjänstepensionsbolagen för att vi ska kunna hämta in nödvändig information maskinellt. På så sätt ökar kvaliteten i handläggningen. Sedan i november hämtar vi elektroniskt in uppgifter för drygt 90 procent av de pensionärer som är berättigade till bostadstillägg och som har någon form av tjänstepension.

#### Regleringsbrevsuppdrag angående bostadstillägg

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2012 finns ett uppdrag att i årsredovisningen redovisa en bedömning av hur den förstärkning av bostadstillägget för pensionärer som gjordes i budgetpropositionen för 2012 har utfallit, samt bedöma i vilken utsträckning antalet ansökningar har påverkats av förstärkningen.

Förstärkningen av bostadstillägget innebar en förändring av bostadstilläggsberäkningen. I och med att förstärkningen lades före inkomstavdraget påverkar även inkomstförändringar och prisbasbeloppets förändring hur stor del av tillägget som kommer pensionären tillgodo. Vi har analyserat förändringen i utbetalt bostadstillägg före och efter förstärkningen samt de inkomster som ingår i beräkningen. Analysen visar att pensionärer med beräkningsinkomst över fribeloppet fått den förstärkning av bostadstillägget som förväntats och att förstärkningen reducerats i enlighet med reglerna för beräkning av bostadstillägg. Vår statistik visar även att alla pensionärer med en beräkningsinkomst upp till fribeloppet fick den fulla förstärkningen med 170 kr.

Vi gör bedömningen att förstärkningen utfallit såsom förväntats.

Många faktorer påverkar om en pensionär ansöker om bostadstillägg eller inte, varav förstärkningen av bostadstillägget kan vara en. Vår analys av inflödet av nyansökningar per månad över en femårsperiod visar en påtaglig ökning under oktober och november 2011 samt februari och april 2012 jämfört med tidigare år. Vad som föranlett dessa ökningsår går inte att entydigt fastslå. Det kan vara den bevakning och redovisning som skedde i media av förstärkningen. Det kan dock lika gärna vara en slumpmässig variation eller ett medialt fokus på bostadstillägget i allmänhet.

I vår kundservice och i handläggning har vi fått frågor från pensionärerna och informerat dem om hur förstärkningen påverkar bostadstillägget. Bara i ett fåtal fall har vi noterat att förstärkningen resulterat i en ansökan.

Vi gör därför bedömningen att förstärkningen av bostadstillägget inte har haft någon identifierbar påverkan på antalet ansökningar.

#### Efterlevandepension

Inom processen efterlevandepension handläggs ekonomiska skydd för efterlevande. Här ingår *barnpension*, *omställningspension*, *änkepension* samt *efterlevandelivränta* och *begravningshjälp*. Efterlevandelivränta och begravningshjälp handläggs i samverkan med Försäkringskassan.

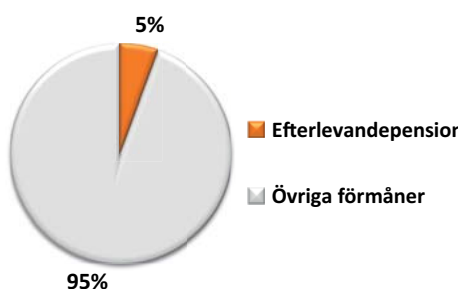
Efterlevandepension handläggs i tre delprocesser – nationella, internationella och utland. Nationella ärenden rör personer som vid ansökningstillfället är bosatta i Sverige och där den

#### Resultatsammanfattning Efterlevandepension

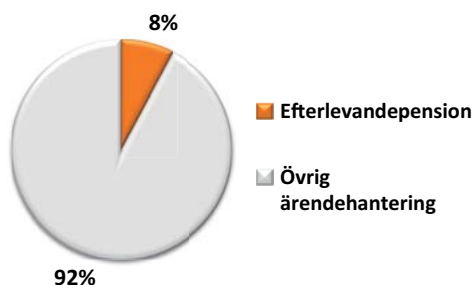
- Handläggningstiderna har i de flesta fall förkortats.
- Processen har hög kvalitet i fattade beslut.
- Fortsatt gott resultat för processen.

#### Efterlevandepension

Andel av utbetalningar



Andel av förvaltningskostnader



avlidne inte har arbetat eller varit bosatt i annat land efter 16 års ålder. Internationella ärenden rör sökanden bosatta i Sverige och där den avlidne har arbetat och/eller varit bosatt i annat land efter 16 års ålder. Utlandsärenden rör sökanden bosatta utomlands. Efterlevandelivränta som utgår till följd av arbetsskada eller olycksfall i arbetet eller på väg till eller från arbetet, kan ingå i samtliga ovan nämnda definitioner.

Resultatet inom processen för 2012 för delprocesserna Nationell och Utland har förbättrats. För delprocessen Internationell har dock resultatet delvis försämrats, men ligger på en acceptabel nivå.

Måttet utbetalningsprecision används inte inom processen för efterlevandepension eftersom efterlevande aldrig i förväg kan ansöka om en önskad utbetalningstidpunkt. Rätten till efterlevandepension infaller antingen samma månad som dödsfallet inträffade eller månaden efter dödsfallet. Processen handlägger nationella ärenden inom 30 dagar vilket innebär att efterlevandepensionen i de flesta fall utbetalas i rätt tid.

En förbättring inom processen har införts från och med november 2012 då inte längre anhöriga till avlidna i åldrarna mellan 18 år och 65 behöver göra anspråk på sin efterlevandepension. Ärenden handläggs numera utan ansökan när vi får vetskap om att dödsfallet finns registrerat hos Skatteverket. Efterlevande bosatta utomlands och barn som vill ansöka om efterlevandestöd efter en förälder som aldrig arbetat/ varit bosatt i Sverige eller de som vill ansöka efter en försvunnen person måste dock fortfarande skicka in en ansökan.

Styckkostnaden är relativt hög och antalet beslut per timme är lågt jämfört med andra processer. Detta återspeglar att ärenden inom efterlevandepension har en stor variation i komplexitet och att automatiseringsgraden är låg. Jämfört med 2011 har förvaltningskostnaden sjunkit samtidigt som antalet beslut är lika många, vilket innebär att styckkostnaden minskade. Antalet fattade beslut per timme har dock ökat. Sammantaget bedöms produktiviteten vara oförändrad i processen.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kontinuerliga kvalitetskontroller som genomförts under 2012 indikerar att 100 procent av alla beslut är materiellt riktiga vilket ger en indikation på att den materiella kvaliteten är hög. Den formella kvaliteten har sjunkit en aning jämfört med 2011 men är fortfarande hög. Felen som har upptäckts är att vissa hänvisningar till lagrum inte är korrekta samt att det förekommer ofullständiga beslutsmotiveringar.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende efterlevandestöd till barn. Kontrollen visar att underlagen i de granskade ärendena har utretts och värderats på ett riktigt sätt. Utredningarna om dödsfall och släktskap som gjorts för att bedöma rätten till efterlevandestöd anses vara tillräckliga. Kontrollen visar dock att handläggningstiderna i de flesta fall borde kunna förkortas i den delen av processen som avser från att ärendena kompletterats och inkomna handlingar översatts till att beslut fattats. Detta är ett förbättringsområde inför 2013.

**Tabell 17 Efterlevandepension, nyckeltal 2012-2010**

		2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr		71,6	74,9	74,3
Antal beslut		38 198	38 866	39 724
Styckkostnad, kr		1 874	1 926	1 871
Beslut/timme		0,6	0,7	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar <sup>25</sup>	Nationell	15	18	51
	Internationell	175	138	114
	Utland	88	98	97
Pågående ärenden, antal vid årets slut	Nationell	1 376	1 643	2 075
	Internationell	2 674	2 178	2 510
	Utland	1 518 <sup>26</sup>	717	1 019
	Efterlevandelivränta	250	266	269
Andel materiellt riktiga beslut, % <sup>27</sup>	Nationell & Internat	100	99	-
	Utland	100	99	-
Andel formellt riktiga beslut, %	Nationell & Internat	95	97	-
	Utland	87	90	-

<sup>25</sup> Genomsnittlig handläggningstid för ansökningsärenden. Efterlevandelivränta exkluderad eftersom nya ansökningsärenden handläggs i samverkan med Försäkringskassan.

<sup>26</sup> Pågående ärenden innehåller sedan maj även ärenden efter det provisoriska beslutet fram till det definitiva beslutet. Utfallet är alltså inte direkt jämförbart med 2010 och 2011.

<sup>27</sup> Kvaliteten har mätts för efterlevandepension Sverige respektive Utland under 2011. Ingen motsvarande mätning genomfördes 2010



### Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

Inom den frivilliga pensionsförsäkringen betalades 36,7 miljoner kronor ut till 4 055 pensionärer under 2012 jämfört med 38,9 miljoner kronor år 2011 till 4 355 pensionärer. Det finns ytterligare 3 436 personer som ännu inte ansökt om utbetalning av den frivilliga pensionen. Den yngste är född 1980.

Samtliga ärenden handläggs omedelbart när de kommer in till oss och antal pågående ärenden är därför inte ett relevant mått.

Inom sjömanspension betalades det ut 0,6 miljoner kronor i form av engångsutbetalningar till 780 personer och månadsutbetalningar till fem personer.

Sjömanspension är planerad att avvecklas under 2013–2014 med anledning av att samtliga som ska ha sjömanspension då fått denna och att det inte finns något tillflöde av nya förmanstagare.

Utfallet för två så jämförelsevis små verksamheter kan fluktuera mellan åren och analysen av förändringar och produktivitet är svår. Mellan 2011 och 2012 har styckkostnaderna i båda verksamheterna sjunkit något och antal beslut per timme ökat.

### Återkrav och kontrollutredningar

#### Återkrav

Pensionsmyndigheten ska kräva återbetalning av felaktiga utbetalningar från processerna.

Resultatet avseende återkrav är sammantaget inte tillfredställande. Handläggningstiderna är för långa och i förhållande till inkomna ärenden borde antal pågående ärenden vara färre. Den materiella kvaliteten är inte tillfredställande.

I Pensionsmyndighetens regleringsbrev för 2012 anges målsättningen att minska tiderna för genomströmning av återkravsärenden. Vi har inte uppnått det målet. Under 2012 hade vi en genomsnittlig handläggningstid på 294 dagar, vilket är en ökning med 85 dagar jämfört med 2011. Ökningen av handläggningstid beror på att vi har en för låg produktionstakt inom processen, men även på att processen avslutat en större mängd äldre pågående ärenden med i några fall mycket lång handläggningstid. Detta påverkar utfallet för den genomsnittliga handläggningstiden. När handläggningen av dessa äldre ärenden är klar bör den genomsnittliga handläggningstiden sjunka.

### Resultatsammanfattning Återkrav

- Regeringens målsättning med verksamheten uppnås inte då handläggningstiderna inom processen är för långa.
- Antalet pågående ärenden har minskat under året men inte i önskad omfattning.
- Kvalitetsgranskningen visar på brister i främst materiell kvalitet.
- Felaktiga utbetalningar vid dödsfall har minskat kraftigt under året.
- Resultatet under året avseende återkrav är inte tillfredställande.

**Tabell 18 Frivillig pension, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	1,4	1,5	2,0
Antal beslut <sup>28</sup>	4 055	4 355	4 516
Styckkostnad, kr	352	353	395
Beslut/timme	1,6	1,5	-
Pågående ärenden, antal vid årets slut	-	-	-

**Tabell 19 Sjömanspension, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	0,7	0,7	0,7
Antal beslut	785	776	689
Styckkostnad, kr	876	902	1 005
Beslut/timme	0,6	0,5	-
Pågående ärenden, antal vid årets slut	34	76	88

<sup>28</sup> Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året

**Tabell 20 Återkrav, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	23,6	13,5	7,8
Antal beslut	17 726	18 719	11 856
Styckkostnad, kr	1 331	598	637
Beslut/timme	0,4	0,8	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar	294 <sup>29</sup>	209	207
Pågående ärenden, antal vid årets slut	8 320	12 664	10 504
Andel materiellt riktiga beslut, %	45	-	-
Andel formellt riktiga beslut, %	33	-	-

<sup>29</sup> Underlaget är hämtat från ärendehanteringssystemet Elwis/K2. Det finns även ärenden sparade i Excelark från då Elwis/k2 inte varit tillgängligt. Kvaliteten i informationen avseende startdatum är bristfällig. Om dessa ärenden skulle tas med i beräkningen skulle den sammanlagda handläggningstiden vara längre, drygt 300 dagar. På grund av kvalitetsbristerna har vi dock inte tagit med dessa ärenden.



Under 2012 har en genomlysning gjorts av de förbättringsområden som lyftes i intygandet om intern styrning och kontroll 2011. Förbättringsområden har identifierats och åtgärder genomförts, se mer nedan. Dessa åtgärder har ännu inte förbättrat resultatet och återkrav är fortfarande ett tydligt förbättringsområde. Vi gör ändå bedömningen att riskvärdet sjunkit då vi fått bättre kunskap om problemen i processen och därigenom med större precision kan rikta våra åtgärder mot rätt område.

Under året har inflödet av återkravsärenden sjunkit jämfört med 2011 från cirka 20 900 till 13 306. Detta har inneburit att pågående ärenden har minskat till totalt 8 320 vid årets slut, att jämföra med 12 664 vid årets början. Under året fattade vi 17 726 beslut varav 10 937 avsåg fastställda återkrav. Antal beslut är färre än 2011 men andel och antal beslut om fastställande av återkrav har ökat. Under 2012 har 6 789 beslut om ej återbetalningsskyldig fattats jämfört med 10 821 beslut 2011.

De 10 937 återkravsbeslut som fattats har en sammanlagd återkravssumma på 70,8 miljoner kronor. 2011 var motsvarande siffror 7 898 beslut med fastställda återkrav på 43,4 miljoner kronor. Samtidigt uppgick 2012 beslutade eftergifter till totalt 12,4 miljoner kronor jämfört med 6,9 miljoner kronor under 2011. Utestående fordringar avseende återkrav uppgår vid årets slut till 165,4 miljoner kronor jämfört med 136,5 miljoner kronor 2011, se den finansiella redovisningen not 23 (s. 82).

Totalt antal återkravsbeslut är färre än under 2011. Återkrav inom bostadstillägg utgör majoriteten och är därför det mest

problematiska området. 75 procent av alla inkomna återkravsärenden under 2012 rör bostadstillägg medan återkrav avseende efterlevandepension och ålderspension utgör cirka 25 procent av inkomna återkrav. Felaktiga utbetalningar avseende bostadstilläggen beror främst på att fel bostadskostnad angetts eller fel uppgift om tjänstepension. För ålderspension beror felaktiga utbetalningar främst på civilståndsändringar i utländsk pension eller flytt till annat land medan det för efterlevandepension främst beror på för mycket utbetald barnpension/förlängt efterlevandestöd.

I processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd finns idag cirka 30 000 ärenden avseende kvalitetskontroll utifrån uppgifter från Skatteverket. Det går inte att utesluta att ett antal av dessa ärenden kommer att leda till ett återkrav under 2013.

Styckkostnaden har ökat kraftigt jämfört med 2011, då resurser har tillförts processen för att komma tillrätta med produktionsproblemen. Antal beslut har dock i stället minskat. Även antalet beslut per timme har minskat kraftigt. Sammantaget ger det en kraftig försämring av såväl kostnads- som arbetsproduktivitet. Produktiviteten inom processen är ett tydligt förbättringsområde.

Sammanfattningsvis konstateras att den sammanlagda återkravssumman ökat från 43,4 miljoner kronor till 70,8 miljoner kronor (63 procent) jämfört med året innan. I flera fall har detta krävt relativt långa utredningar vilket delvis förklarar den längre handläggningstiden och ökade styckkostnaden.

Fortsatta åtgärder krävs emellertid för att öka kvaliteten och effektiviteten i återkravshantering.

Från år 2012 mäts även kvaliteten inom återkravsprocessen månadsvis på motsvarande sätt som för övriga processer.

Kvalitetsuppföljningen såväl materiell som formell kvalitet är inte tillfredställande. Genomlysningen av processen måste därför fortsätta och nödvändiga förbättringsåtgärder vidtas. Ett antal åtgärder har redan vidtagits inom processen och inom myndigheten för att förenkla och förbättra handläggningen inom processen och därmed förbättra kvaliteten. De vidtagna åtgärderna har i många delar varit bra men de har inte fått avsedd effekt. Riktlinjer om huruvida den som fått för stort utbetalt belopp ska anses vara i god eller ond tro, det vill säga om de borde ha förstått att det utbetalade beloppet var felaktigt, finns framtagna men dessa har inte fått genomslag i verksamheten.

#### *Åtgärdsplan för återkrav*

Efter att återkravsprocessen togs upp som ett område med för hög risknivå i årsredovisningen 2011 gjorde vi en genomlysning av processen för att identifiera problem- och förbättringsområden. Därefter upprättade vi en handlingsplan för att försöka komma till rätta med problemen.

Handlingsplanen genomfördes under året och innehöll åtgärder avseende arbetssätt, regler och tillämpning, kompetens, organisation samt styrning och uppföljning. De vidtagna åtgärderna har i många delar varit bra men de har ännu inte fått avsedd effekt.

Arbetsättet har utvecklats i omgångar under året. Sedan september har handläggaren ansvarat för hela handläggningskedjan i ett ärende, från beräkning till kommunikering och beslut. I november infördes rollen kvalificerad handläggare, vilken ska granska alla nya ärenden och fördela ut dem till de handläggande grupperna. De kvalificerade handläggarna avslutar även ärenden där det uppenbarligen är vi som förorsakat felet eller beloppet är för litet för att återkräva. Vi har gjort en indelning av ärendena i nya och gamla pågående ärenden och infört en tydlig prioriteringsordning. Åtgärden har varit lyckosam såtillvida att nyinkomna ärenden har kunnat arbetas av inom önskad tid. Den nya funktionen kartlägger även vilken typ av fel som föranlett respektive återkravsärende så att sådana fel i större utsträckning kan förebyggas.

Vi har även utvecklat det interna regelverket. Pensionsmyndigheten fattade i juli ett ekonomiadministrativt beslut att vi ska avstå från att återkräva felaktiga utbetalningar som understiger 2 000 kronor. Om det på grund av en och samma händelse eller orsak har skett mer än en felutbetalning ska dock det sammanlagda värdet av felutbetalningarna beaktas vid tillämpningen av beloppsgränsen. Syftet med ändringen

av vårt interna regelverk är att åstadkomma en högre effektivitet i handläggningen av återkravsärenden. De belopp som inte kommer att återkrävas utifrån detta beslut är små.

För återkrav mot dödsbon har rutin införts så att rapporter om dödsfall fås varje månad. Därmed kan vi handlägga dessa ärenden med förtur, vilket innebär att vi kan ställa återkrav innan dödsboet skiftats. Om vi dröjer med besluten ställs i stället återkraven mot skiftade dödsbon, vilket försvårar processen och sällan leder till återbetalning av beloppen. Som en engångsåtgärd fattade vi i december beslut om att avskriva cirka 800 pågående återkravsärenden som avsåg äldre dödsbon, det vill säga ärenden där vi inte bedömde det meningsfullt att vidta återkravsåtgärder.

Vi har även vidtagit kompetenshöjande åtgärder under 2012. En ny vägledning, handledning och processkartläggning har tagits fram. Juridikavdelningen har löpande stöttat processen, såväl med insatser direkt i handläggningen som med utbildningsinsatser. Brister som identifierats inom kvalitetsuppföljningen har löpande återkopplats till handläggarna. Kvaliteten är ännu inte på en acceptabel nivå och det kvalitetshöjande arbetet behöver utvecklas vidare.

Rent organisatoriskt handläggs återkravsärenden fortsättningsvis inom förmånsprocesserna, inte i en separat återkravsprocess. Återkrav avseende ålderspension och efterlevandepension handläggs sedan i maj 2012 inom respektive förmånsprocess och från januari 2013 gäller motsvarande hantering även bostadstillägg.

#### *Felaktiga utbetalningar*

Under året har 2 522 ärenden avseende felaktig utbetalning vid dödsfall avslutats, jämfört med 3 880 ärenden under 2011. Minskningen av antalet ärenden berodde till stor del på att den så kallade brytdagen (dagen när utbetalningsunderlagen fastställs) har flyttats fram så att den nu ligger närmare utbetalningsdagarna. Vi har därför fler dagar på oss för att stoppa utbetalningar vid dödsfall, vilket innebär att antalet återkravsärenden minskar. Minskningen av de felaktiga utbetalningarna vid dödsfall minskade med närmare 35 miljoner kronor. Vid förändring av it-stöd under året förändrades även definitionen av vad som räknas som ärenden, till att stämma bättre överens med övriga verksamheter. Det innebär att alla felaktiga utbetalningar vid dödsfall blev ärenden, även de där dödsboet omedelbart återbetalade det felaktigt utbetalda beloppet. Före det nya it-stödet registrerades inte dessa som ärenden. Detta innebär sammantaget att det inte går att jämföra pågående ärenden vid årets slut med antal pågående ärenden under tidigare år. Vi kommer dock att få en bättre och mer relevant redovisning av pågående ärenden för kommande år. Vid utgången av år 2012 uppgår antal pågående ärenden till 3 407.

Genomsnittlig handläggningstid under 2012 har varit 58 dagar, att jämföra med 67 dagar under 2011.

Se även avsnitt Utbetalningar (s. 40).

### Kontrollutredningar

Handläggning av kontrollutredningar, det vill säga där vi utreder misstanke om brott, sker i en särskild process. Under året har 754 ärenden kommit in och 802 ärenden har avslutats. 27 procent av kontrollärendena ledde till någon form av åtgärd i form av indragning, nedsättning eller återkrav av förmån. Under året polisanmälde vi 26 ärenden.

Vid 2012 års början hade vi 416 pågående ärenden, vilket hade minskat något till 368 ärenden vid utgången av året. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2012 var 249 dagar, jämfört med 425 dagar 2011. Det är svårt att analysera orsaken till minskningen i handläggningstid då det handlar om relativt få ärenden som handläggs inom processen och det är för tidigt att uttala sig om minskningen i handläggningstid är stadigvarande eller endast tillfällig.

Vår riktade kontroll visade att nästan alla kontrollutredningar har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten. Impulser till utredningar lämnas även internt utifrån manuella eller maskinella kontroller i handläggningen samt från Polismyndigheten och andra myndigheter enligt lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

### Omprövningar och överklaganden

Den som inte är nöjd med Pensionsmyndighetens beslut kan begära omprövning. Omprövningsärenden handläggs i en särskild process.

Redovisningen av omprövningsverksamheten innehåller två delar. Dels en redovisning av själva omprövningsverksamheten, dels en redovisning av utfallet av årets omprövningar och överklaganden. Den senare delen blir då främst ett mått på kvaliteten i våra processer.

### Omprövningsverksamheten

Vi har under året handlagt 4 906 omprövningsärenden, varav 327 ärenden har avskrivits<sup>30</sup>. Handläggningstiden inom processen har under en stor del av året varit alltför lång. Vårt interna mål om fyra veckor har inte uppnåtts. Den genomsnittliga handläggningstid som redovisas i tabellen avser den genomsnittliga handläggningstiden för hela året.

Under hösten genomfördes projektet "Morgondagens omprövningsenhet" som syftade till att utveckla arbetsmetod, kvalitetskontroll samt styrning och stöd. Projektet inleddes med att arbeta ner antalet pågående ärenden samtidigt som styrningen av ärendeinflödet förändrades.

Genom projektet har resultatet förbättrats väsentligt under årets sista månader. Handläggningstiderna kortades radikalt och närmare 700 ärenden arbetades av. För ärenden handlagda i december var handläggningstiden 34 dagar.

Styckkostnad och beslut per timme har endast förändrats marginellt mellan åren varför produktiviteten kan anses vara oförändrad.

Antalet beslut per timme är det lägsta bland alla processer då hanteringen är helt manuell.

Enheten har höjt den formella kvaliteten på besluten under året, även om det finns vissa kvarvarande brister avseende främst beslutsmotivering samt hänvisningarna till tillämpliga bestämmelser. Möjligheten för ett gott resultat 2013 får anses vara god.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen för handläggning av omprövningar god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att i genomsnitt är 99 procent av alla omprövningsbeslut är materiellt riktiga.

### Resultatsammanfattning Omprövningar och överklagande

- Processen har under en större del av året haft problem med för långa handläggningstider och en för låg formell kvalitet.
- Förbättringsinsatser har genomförts inom ramen för särskilt projekt med goda resultat.
- Sammantaget för hela året är resultatet inte tillfredställande. Under årets sista månader har ett stort antal pågående ärenden avarbetats och resultatet har även i övrigt förbättrats väsentligt. Vi bör ha stora möjligheter att nå ett gott resultat för 2013.

**Tabell 21 Omprövningar, nyckeltal 2012 -2010**

	2012	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	7,5	7,6	14,9
Antal beslut	4 906	4 764 <sup>31</sup>	6 595
Styckkostnad, kr	1 537	1 593	2 264
Beslut/timme	0,3	0,3	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar	46	38	127
Pågående ärenden, antal vid årets slut	142	519	431
Andel materiellt riktiga beslut, %	98	98	-
Andel formellt riktiga beslut, %	89	58	-

<sup>30</sup> Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden på omprövningsenheten, de räknas dock inte med som expedierade omprövningar vid beräkning av ändringsfrekvens (se tabell 21). Detta beror på att någon egentlig prövning av ärendet inte sker när begäran om omprövning avskrivs.

<sup>31</sup> Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2011 angiven till 4 757 beslut.



### Utfall av årets omprövningar och överklaganden

Andelen beslut som ändrades efter omprövning var 13,6 procent, vilket var en ökning i jämförelse med 2011 då ändringsfrekvensen var 9,4 procent<sup>32</sup>. Ökningen beror delvis på att fler ärenden har ändrats på grund av att nya uppgifter har inkommit i samband med omprövningen. Mellan de olika ärendeslagen är variationen i ändringsfrekvens stor.

För ålderspension är ändringsfrekvensen låg, även om den har ökat något jämfört med 2011. Dessa ärenden har få bedömningsinslag då de beräknas automatiskt. I de fall ärendet ändrats har det främst berott på att försäkringstiden har ändrats vid omprövningen, exempelvis på grund av att nya uppgifter har inkommit eller på grund av en ändrad bedömning.

Ändringsfrekvensen för bostadstillägg är 16 procent vilket är en ökning jämfört med 2011. Inom denna förmån är skälet till ändring oftast felaktig beräkning av bostadskostnad eller inkomster. Andelen ändrade beslut om efterlevandepension har ökat från 9,8 procent under 2011 till 14,4 procent 2012. Merparten av ändringarna beror på att nya handlingar har kommit in i ärendet i samband med begäran om omprövning.

Ändringar för omprövning avseende återkravsärenden, 30,5 procent, rör huvudsakligen felaktig beräkning av återkravsbeloppen.

Resultat och analys av omprövningarna har regelbundet återkopplats till berörd avdelning för att utgöra underlag för förbättringsåtgärder.

Antalet inkomna överklaganden har minskat sedan år 2011. Detta torde bero på att omprövningsenheten under år 2012, i större utsträckning än under år 2011, har ändrat grundbeslut. Av de 733 avkunnade domarna har 77 inneburit ändring av våra omprövningsbeslut. Vårt målvärde för 2012 att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten ska ändras av domstol har i det närmaste uppnåtts (10,5 procent ändring).

Ändringarna beror främst på att antingen nytt beslutsunderlag har tillkommit under domstolsprocessen, varvid vi i vissa fall har medgivit att ett beslut i vart fall delvis kan ändras till den enskildes förmån, eller på att domstolen har bedömt att den enskilde ska beviljas eftergift avseende återkrav till någon del.

I årsredovisningen för tidigare år har antalet avkunnade domar inkluderat avgöranden där domstolen skiljt sig från målet (exempelvis beslut om avvisning, avskrivning och återförvisning samt beslut om att inte meddela prövningstillstånd). Antalet ändringsdomar har då ställts i relation till denna siffra. För 2012 beaktas endast domar i vilka domstolarna tagit ställning i sak genom en dom. Att ändringsfrekvensen är högre 2012 förklaras delvis av det nya sättet att redovisa.

Utöver de ovan redovisade avkunnade domarna har tio domar avkunnats i överklaganden av Allmänna ombudet. Av dessa har nio resulterat i ändring av vårt omprövningsbeslut. Pensionsmyndigheten har i dessa ärenden inte varit part i målet då det Allmänna ombudet övertagit Pensionsmyndighetens roll som det allmännas företrädare i förvaltningsrätten när ombudet överklagade besluten. Domarna inkluderas därför inte i ovan nämnda antal avkunnade domar eller i antalet ändringsdomar.

Återkoppling till handläggande enheter av iakttagelser gjorda i samband med domstolsprocesser har gjorts löpande under året.

**Tabell 23 Överklaganden och ändringsfrekvens 2012-2010**

	2012	2011	2010
Antal inkomna överklaganden	545	642	744
Antal avkunnade domar	733	744	367
Ändringsfrekvens i procent	10,5	6,6	10

**Tabell 22 Omprövningar och ändringsfrekvens 2012-2010<sup>33</sup>**

Omprövning av ärenden i processerna:	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Ålderspension <sup>34</sup>	1320	1729	2838	51	46	67	3,9	2,6	2,4
Bostadstillägg	2457	2023 <sup>35</sup>	2858	394	270 <sup>36</sup>	469	16,0	13,3 <sup>37</sup>	16,4
Efterlevandepension <sup>38</sup>	402	438	522	58	43	14	14,4	9,8	2,7
Återkrav	400	343 <sup>39</sup>	287	122	69	63	30,5	20,1	22,0
<b>Summa</b>	<b>4579</b>	<b>4533</b>	<b>6505</b>	<b>625</b>	<b>428</b>	<b>613</b>	<b>13,6</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>

32 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2011 angiven till 8,8 procent.

33 I antalet expedierade omprövningar för år 2010 ingår avskrivningar.

34 Ålderspension omfattar processerna nationella, internationella och utland.

35 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2011 angiven till 2 024 expedierade omprövningar.

36 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2011 angiven till 273 ändringar.

37 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2011 angiven till 13,4 procent.

38 Efterlevandepension omfattar processerna nationella, internationella och utland.

39 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2011 angiven till 342 expedierade omprövningar.

## Utbetalningar

Utbetalning av pensionsförmåner är en till övervägande del maskinell process. Utbetalningstjänsten utförs av Försäkringskassan på uppdrag av oss. Här redovisas och bedöms inte utbetalningsprecisionen, utan det görs under respektive process i avsnitt Ärendehantering (s. 23).

Området utgör 3,9 procent av myndighetens förvaltningskostnader, vilket är något lägre än 2011.

Kostnaden för verksamhetsområdet har minskat jämfört med 2011. Minskningen beror på förbättrade avtal med utbetalande banker, samtidigt som antal maskinella utbetalningar ökat.

### Utbetalningskontroll

Utbetalningskontroller görs för att förebygga och upptäcka oavsiktliga fel och oegentligheter. Vi har under året fortsatt arbetet med att strukturera arbetet med utbetalningskontrollerna bland annat genom införande av nyckelkontroller inom utbetalningsprocessen.

Kvaliteten för området bedöms främst genom kontroll av antal felaktiga utbetalningar. Vid den utbetalningskontroll som genomförts har inga oegentligheter framkommit.

Däremot visar utfallet att det fortfarande föreligger brister i form av dubbla utbetalningar och i inte verkställda utbetalningar. Det gäller retroaktiva utbetalningar till utomlands bosatta pensionärer. Åtgärderna består i information/utbildning till handläggarna om i vilka situationer en maskinell utbetalning görs och när en manuell utbetalning måste göras. Vid utbetalning av höga belopp har kontrollen visat att det i några fall finns brister när det gäller dubbelattest eller dokumentation av sådan. Samtliga felaktigheter är omhändertagna.

Se även avsnitt Återkrav och kontrollutredningar (s. 35).

### Resultatsammanfattning Utbetalningar

- Systematiken för utbetalningskontroller har vidareutvecklats under 2012.
- Styckkostnaden har minskat.
- Resultatet inom området är gott

**Tabell 24 Utbetalningar, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Total kostnad för utbetalningar, mnkr	53,5	67,3	80,0
Antal faktiska utbetalningar	24 589 935	23 779 776	23 538 228
Styckkostnad per utbetalning, kr	2,18	2,83	3,40

## Fondadministration

Vi är försäkringsgivare för premiepensionen i det allmänna ålderspensionssystemet. Fondadministration ansvarar för att hantera individuella konton för pensionsmedel i olika värdepappersfonder och för den tillfälliga förvaltningen av avgiftsmedel hos Riksgälden.

Området utgör 3,5 procent av myndighetens förvaltningskostnader, vilket är en klar minskning jämfört med 2011.

I november kortades handelscykeln med en dag. Det innebär att de flesta fondbyten nu tar två dagar mot tidigare tre dagar.

I samband med sammanläggningar av ett stort antal fonder från två fondförvaltare under 2011 fick cirka 50 000 pensions-sparare en felaktig värdeutveckling under en period och/eller innehav av fel antal fondandelar i de berörda fonderna. Händelsen orsakades av brister i vår handläggning och i våra rutiner samt av felaktig hantering och sen information från aktuella fondförvaltare. Korrigeringar till korrekta innehav och värdeutveckling slutfördes under 2012.

I 2011 års intygande om intern styrning och kontroll identifierades fondhandeln som ett förbättringsområde. Fondhandeln är ett komplext område som hanterar stora belopp. För att säkerställa en god intern styrning och kontroll inom fondhandeln genomfördes förbättringsåtgärder under året. Vi tog fram eller uppdaterade 25 arbetsbeskrivningar och identifierade 11 nyckelkontroller, varav 9 är implementerade från januari 2013. Nyckelkontrollerna kommer att följas upp systematiskt från januari 2013. Annat utvecklingsarbete som återstår är att implementera kontroller som förutsätter it-systemutveckling. Förbättringsåtgärderna har enligt den bedömning vi kan göra nu haft positiv effekt.

Den huvudsakliga slut prestationen för området är antal administrerade premiepensionskonton. Kostnaden per admi-

### Resultatsammanfattning Fondadministration

- Identifiering och dokumentering av fondenshetens nyckelkontroller har skett för att säkerställa god styrning och kontroll.
- Resultatet inom området är gott.

**Tabell 25 Fondadministration, nyckeltal 2012-2010**

	2012	2011	2010
Total kostnad för fondadministration, mnkr	46,7	64,2	64,1
Antal administrerade fondkonton per 31/12	6 375 314	6 259 067	6 140 171
Kostnad per administrerat konto, kr	7,33	10,26	10,43

nistrerat konto uppgick till 7,33 kronor under 2012, vilket är en klart lägre kostnad än under 2011. Fondadministrationen bör dock ses tillsammans med kostnaden för handläggningen av premiepensionsärenden, vilket beskrivs i avsnitt Premiepension (s. 28). Sammantaget är kostnaden för premiepensionshandläggning och fondadministration på ungefär samma nivå 2012 och 2011 men det har skett vissa förskjutningar mellan områdena. Sammantaget gör det att utvecklingen av kostnads- och arbetsproduktivitet är svåranalyserad.

#### Fondutbudet

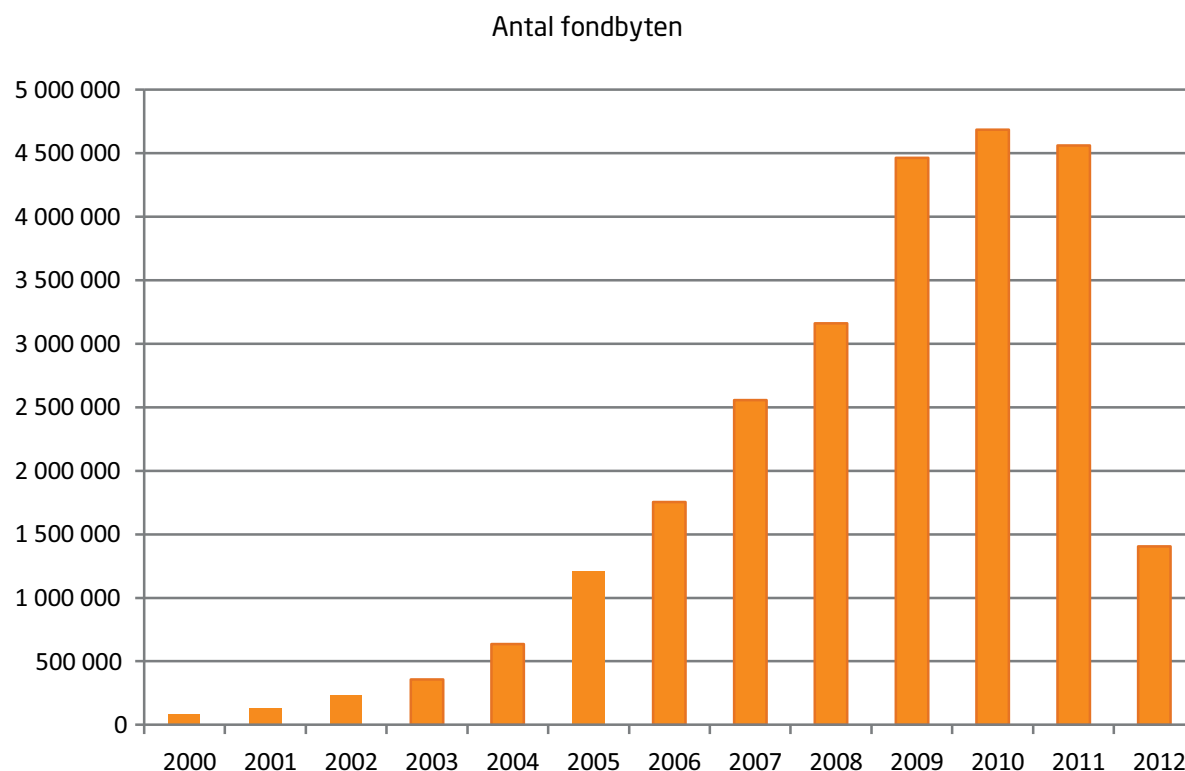
Alla fonder som är registrerade hos Finansinspektionen och som uppfyller kraven i UCITS-direktivet (85/611/EEG med senare ändringar) får registreras i premiepensionssystemet. Därutöver ska den fondförvaltare som önskar delta acceptera de villkor som vi ställt upp avseende daglig handel, rabatt på förvaltningsavgiften, rapportering av kurser med mera. Villkoren framgår av det samarbetsavtal som upprättas mellan oss och det fondbolag som önskar ansluta sig till premiepensionssystemet. Vi har inte rätt att göra ett urval eller att kvalitetsgranska de fonder som ingår i systemet.

För de pensionssparare som inte gör ett aktivt val placeras medlen i det statliga förvalsalternativet AP7 Såfa där risknivån anpassas efter pensionsspararens ålder. Nya UCITS-direktiv ger ökade förutsättningar för sammanslagning av fonder från olika fondföretag och från olika länder, vilket kan leda till förändringar i sortimentet. Under 2012 registrerades 12 nya fondföretag i systemet, vilket är i nivå med antalet under föregående år. Antal avregistrerade fondföretag under 2012 var 3 stycken, jämfört med 8 föregående år. Under året registrerades 47 nya fonder i systemet, jämfört med 42 förra året. Antal avregistrerade fonder under 2012 var 22 stycken, jämfört med 25 föregående år.

#### Fondbyten

Totalt genomfördes 1,4 miljoner fondbyten under 2012, jämfört med 4,6 miljoner 2011. Det är en minskning med 70 procent mellan åren driven av att massfondbyten stoppats från den 1 december 2011. I januari genomfördes, trots stoppet, ett massfondbyte och i mars noterades ett fondbyte som troligen var ett massfondbyte. Den tekniska lösningen för att förhindra massfondbyten har därför skärpts. Av byten under året gjordes 99,7 procent via vår webbplats.

#### Utveckling av antal fondbyten per år initierade av pensionssparare under åren 2000-2012



Under 2012 bytte cirka 621 100 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 10 procent av pensions-spararna. Det är en minskning jämfört med 2011 då cirka 1 088 400 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, motsvarande 17 procent av pensionsspararna.

### Information

En av våra kärnuppgifter är att ge pensionärer och pensions-sparare korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Området utgör 22,3 procent av myndighetens förvaltningskostnader.

Nedan redovisas prestationer, kostnader och kvalitetsmått för verksamhetsområdet information. Liksom för övriga områden ger de en bild av hur vi lyckats med vår verksamhet. För informationsområdet ger inte prestationsredovisning hela bilden av hur väl verksamheten lyckats.

Ett av Pensionsmyndighetens uppdrag är att verka för att pensionsspararna ska kunna förstå, förutse och påverka hela sin pension samt ge enkel, objektiv och pålitlig hjälp till pensionärer och pensionssparare. Det handlar alltså om en vilja att de prestationer som utförs leder till en önskad effekt. Att enbart bedöma resultatet utifrån antal gjorda prestationer kan därför leda fel. Det kan till och med vara så att fler prestationer är ett tecken på att vi inte lyckas uppnå rätt effekt. Exempelvis kan ett ökat antal inkomna samtal vara ett tecken på att fler känner sig osäkra på sin pension, hur den hanteras och utbetalas. Att vi klarar av att besvara dessa samtal inom rimlig tid är förstås bra, men behöver inte betyda att vi totalt sett minskar osäkerheten kring pensioner.

Det är idag svårt att bedöma huruvida pensionärer och pensionssparare uppfattar det som att pensioner blivit enklare att förstå eller att osäkerheten minskat. De mätningar vi gjort visar att andelen pensionssparare och pensionärer som anser att Pensionsmyndigheten gör det lättare att förstå hela pensionen ligger på ungefär samma nivå som tidigare, möjligen med en viss ökning avseende pensionsspararna. Samtidigt är detta arbete långsiktigt där vi inte heller kan räkna med omedelbara effekter. Pensionssparares och pensionärsers uppfattningar påverkas också av andra influenser varför det är svårt att direkt mäta effekter av våra egna aktiviteter.

Trots svårigheten att bedöma vad som är bra eller dåligt anser vi att det är relevant att redovisa prestationer inom området. Det är trots allt de aktiviteter som idag utförs för att en framtida effekt ska uppnås. Det är dock viktigt att tolka och bedöma utfallet av prestationerna försiktigt, av ovan nämnda anledningar.

Prestationerna bör också bedömas tillsammans med nöjdheten med informationen hos pensionärer och pensionssparare, vilket också redovisas nedan.

Vi har under 2012 ett gott resultat inom samtliga kanaler där vi möter pensionärer och pensionssparare. Tillgängligheten i de olika kanalerna är hög och stabil liksom vårt nöjdhetsindex. Vi har etablerat oss inom nya kanaler utifrån pensions-sparares och pensionärsers efterfrågan och bland annat etablerat oss på Facebook och utvecklat applikationer för att bli tillgänglig via mobiltelefon. Vi har genomfört en prognoskampanj som bidrog till att antalet gjorda prognoser ökade rekordartat. Vi har även ökat vår samverkan med andra aktörer för att sprida kunskap om hela pensionen.

### Resultatsammanfattning Information

- Pensionärer och pensionssparare är nöjda med sina kontakter med oss.
- Vår tillgänglighet är god och vi utvecklar löpande de olika kanalerna.
- Antalet gjorda prognoser 2012 var det högsta hittills, och antalet personer registrerade på minpension.se är 1,7 miljoner. Det är dock fortfarande en alltför liten del av alla 5,5 miljoner pensionssparare som har möjlighet att se hela sin pension.
- Det löpande arbetet inom informationsområdet fungerar väl men att vi ännu inte uppnått tydliga effekter av våra insatser, främst avseende om pensionärer och pensionssparare tycker att deras pension blivit lättare att förstå.
- Resultatet inom verksamhetsområdet är sammantaget acceptabelt.

**Tabell 26 Antal kontakter med pensionärer och pensionssparare samt total kostnad för verksamhetsområdet Information under åren 2012-2010**

	2012	2011	2010
Webben, antal besök	8 173 000	8 077 000	10 565 000
Orange kuvert, antal utskick	6 500 000	6 300 000	6 294 000
minpension.se, antal prognoser	5 500 000	4 523 000	4 500 000
Telefon, besvarade samtal	821 000	845 000	777 000
Servicekontor, antal besök	262 000 <sup>40</sup>	220 000	120 000
E-post, brev besvarade brev/E-post	122 000	124 000	110 000
Informationsmöten, antal deltagare	27 000	26 000	18 000
Kundvägledare, antal möten	4 000	5 000	6 000
Facebook, inkomna frågor	1 300	81	-
<b>Totalt, antal kontakter</b>	<b>21 410 300</b>	<b>20 120 081</b>	<b>22 390 000</b>
<b>Kostnad, mnkr</b>	<b>303,7</b>	<b>284,1</b>	<b>271,2</b>
<b>Kostnad per kontakt</b>	<b>14,2</b>	<b>14,1</b>	<b>12,1</b>

<sup>40</sup> Antalet besök på servicekontoren var totalt 4 360 000 st. Pensionsmyndighetens andel kan skattas till 6 procent vilket ger cirka 262 000 besök.



I avsnitten nedan går det att mer i detalj läsa vad vi arbetat med inom de olika kanalerna. Som vi skriver ovan är det dock inte prestationerna som sådana som är de slutliga effekterna som vi vill åstadkomma med verksamhetsområdet, utan till exempel upplevelsen att kunna förstå, förutse och påverka hela sin pension. En grundläggande förutsättning för det är att fler får tillgång till prognosen för hela sin pension. Antalet inloggnings- och antalet prognoser har ökat stort på tjänsten minpension.se, med 21 respektive 22 procent. Tjänsten täcker nu 98 procent av pensionskapitalet. Trots dessa framgångar är ändå bara 1,7 miljoner av 5,5 miljoner pensionssparare registrerade på tjänsten. Resterande 3,8 miljoner når vi i nuläget inte med information om hela pensionen. Av dessa uppskattas 1,5 miljoner överhuvudtaget inte ta del av information via webben. För dessa personer måste uppsökande verksamhet ske genom andra kanaler. Vi behöver alltså kunna nå ytterligare 2,3 miljoner personer med information om helheten via tjänsten minpension.se.

Vår förhoppning är förstås att prestationerna på sikt ska åstadkomma de effekter vi vill ha men det är ännu för tidigt att bedöma om de kommer att göra det. Om vi bara skulle bedöma resultatet utifrån gjorda prestationer skulle utfallet vara gott. Då vi ännu är osäkra på effekten av vårt arbete blir i stället resultatbedömningen den mer försiktiga – acceptabel.

Sett till alla kanaler så är antalet kontakter under 2012 ungefär lika många som 2011. Utfallet år 2010 är inte jämförbart då myndighetens etablerande ledde till extremt många kontakter under de första månaderna, särskilt besökare på webben. De kanaler som ökar mellan 2012 och 2011 är antalet gjorda prognoser, besök på servicekontor, besök på webben, deltagare på informationsmöten samt frågor på Facebook. De kanaler som har minskat efterfrågan är telefonsamtal, e-post och fördjupade möten.

Styckkostnaden per kontakt är i princip oförändrad. Den totala kostnaden för verksamhetsområdet har ökat något, vilket är en medveten satsning. Antal slutprestationer har också ökat varför styckkostnaden inte ändras nämnvärt.

### Nöjda kunder

För att följa upp hur pensionärer och pensionssparare upplever sina kontakter med oss genomför vi kundundersökningar

bland pensionärer och pensionssparare som varit i kontakt med oss via olika kanaler. Sammantaget visar undersökningarna att pensionärer och pensionssparare är nöjdare ju mer personlig kontakt de haft med oss. Till exempel är pensionärer och pensionssparare som träffar en informatör på ett informationsmöte i allmänhet nöjdare än de som besökt oss på webbplatsen eller tagit del av skriftlig information som det orange kuvertet. Detta är nödvändigtvis inte ett uttryck för att det föreligger faktiska kvalitetsskillnader mellan de olika kanalerna.

Imageundersökningen i avsnitt Förtroende för oss (s. 18) visar också att nöjdheten med oss generellt sett är större bland de som varit i kontakt med oss än de som inte varit det.

Under året har vi genomfört kundundersökningar bland pensionärer och pensionssparare som ringt till kundservice, besökt webbplatsen, haft kontakt med någon av våra kundvägledare eller besökt ett informationsmöte. Vi har också mätt kundnöjdheten för upplevelsen av det Orange kuvertet. Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjd-kund-index (NKI) som mäts på en skala 0–100.

Webbplatsen och kundservice i telefon är de kanaler där flest pensionärer och pensionssparare möter oss. För båda dessa mötesplatser gäller att den enskilda faktor som har störst påverkan på kundnöjdheten är i vilken utsträckning pensionären och pensionsspararen får den hjälp han eller hon behöver via telefon respektive kan utföra det han eller hon vill göra på webbplatsen. Av årets kundundersökningar framgår att nio av tio besökare på pensionsmyndigheten.se (93 procent) kunde uträtta det de ville helt eller delvis vid det besök som undersökningen avsåg. För kundservice är denna andel aningen lägre, 88 procent tyckte att handläggaren de talade med kunde ge dem den hjälp de behövde. I de fall man upplever att man inte får all hjälp/kan utföra det man vill är detta ofta kopplat till tjänstepensionen och helheten i pensionen.

För kundservice i telefon skiljer NKI marginellt mellan pensionärer (78) och pensionssparare (79). För webbplatsen noterar vi att pensionärer uppvisar något högre NKI (72) än pensionssparare (69).

Tillsammans med Skatteverket och Försäkringskassan har liknande undersökningar gjorts bland besökare hos servicekontoren. Metoderna för mätning av kundnöjdhet beskrivs i

**Tabell 27 Resultat kundundersökningar 2012-2010**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
NKI - Informationsmöten	81	82	-	82	83	-	80	80	-
NKI - Kundvägledare	82	81	-	83	83	-	82	78	-
NKI - Telefoni	79	77	76	80	77	77	79	76	76
NKI - Webbplatsen	70	70	73	70	71	73	70	70	75

avsnitt Kvalitet (s. 14). Andelen kunder som är nöjda med bemötandet, den hjälp de fick med Pensionsmyndighetsärenden och att de fick denna hjälp inom rimlig tid är i årets undersökningar 85 procent. 2011 var denna andel något lägre (83 procent). 79 procent av besökarna på de gemensamma servicekontoren anser i årets undersökningar att de har nytta av att få service från flera myndigheter på detta sätt att jämföra med 77 procent 2011. 15 procent av besökarna hade de facto ärenden till fler än en myndighet, att jämföra med 17 procent 2011.

Sammanfattningsvis konstateras att vi 2012, liksom tidigare, överlag får positiva omdömen från de pensionärer och pensionsparare som vi möter. Pensionärer och pensionsparare är nöjda med det bemötande de får och upplever att de får den hjälp de behöver.

Att våra NKI-värden står sig väl vid jämförelser med andra myndigheter bekräftas också av Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga generella NKI-undersökning bland myndigheter. SKI har mätt olika aspekter av kundnöjdhet och förtroende för olika myndigheter sedan slutet av 90-talet och i stor skala sedan 2008. Det är 12 olika myndigheter som jämförs i undersökningen. Underlaget till undersökningen är 10 000 intervjuade personer som alla har haft någon sorts kontakt med en myndighet. Vårt nöjdhetsindex ligger oförändrat på 64. Snittet för myndigheterna totalt ligger på 61 också det oförändrat jämfört med 2011.

### Orange kuvert

Det enskilt viktigaste sättet att skriftligen nå pensionärer och pensionsparare är genom det orange kuvertet. Under 2012 skickade vi ut nästan 6,5 miljoner orange kuvert till pensionärer och pensionsparare under perioden januari till mars.

Det kuvert som går till pensionspararna innehåller ett årsbesked, samt prognos för den allmänna pensionen. För första gången fick pensionspararna också en prognos och en graf för sin alternativa pensionsålder. Den alternativa pensionsåldern beror på den genomsnittliga livslängdsökningen, och visar hur länge individen behöver arbeta för att få lika stor andel av lönen i pension som tidigare generationer.

I samband med utskicket av orange kuvertet 2012 pågick en marknadsföringskampanj i TV och i press som syftade till att få fler att göra en pensionsprognos via minpension.se. Ett brev skickades med i orange kuvertet till alla pensionsparare över 28 år som en del i kampanjen.

Pensionärer med någon del av sin pension från det reformerade systemet, det vill säga pensionärer födda 1938 eller senare får också ett orange kuvert. Det innehåller information om vilka ersättningar som utbetalas, med vilket belopp och när under det kommande året. Dessutom ingår information om utvecklingen på premiepensionskontot. För pensionärer med fondförsäkring ingår även fondinformation. Kontrolluppgift skickas sedan 2010 i samma försändelse.

I årets eftermätning av det orange kuvertet uppger, liksom 2011, så gott som alla intervjuade att de fått det orange kuvertet. Andelen som läst kuvertet visar på en stigande trend över de senaste fem åren. De flesta pensionsparare och pensionärer som öppnar det orange kuvertet läser åtminstone någon del av innehållet. Prognosen i det orange kuvertet är den del som tilldrar sig störst intresse bland pensionspararna och intresset ökar.

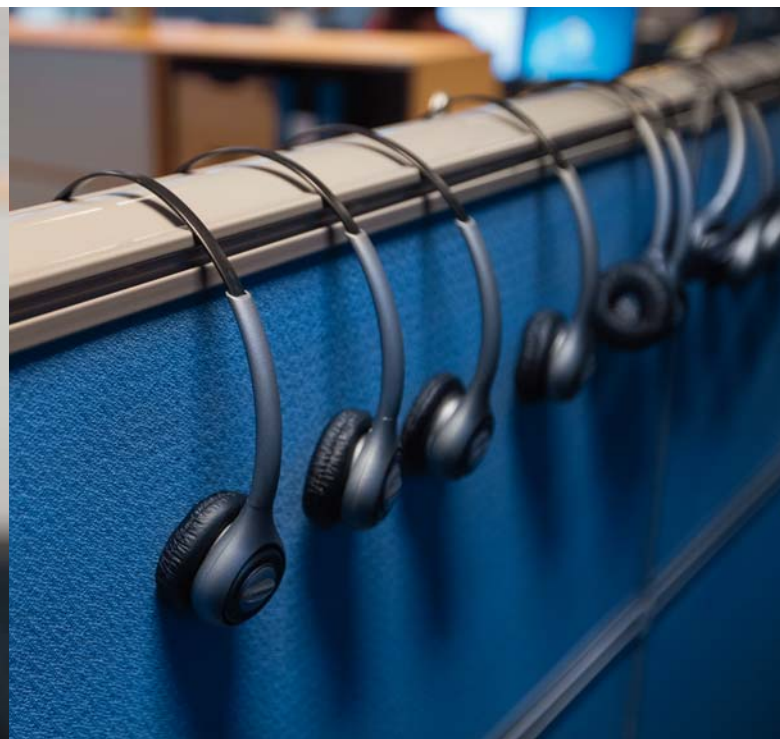
Kvinnor uppger i årets undersökning i något högre grad än män att de öppnar sitt orange kuvert, men männen läser innehållet i högre utsträckning än kvinnor. Män uppger också i högre grad än kvinnor att de tycker att innehållet i kuvertet är lätt att förstå.

Något fler pensionsparare än 2011 kan spontant ange att de vet att det orange kuvert innehåller information om den allmänna pensionen och något färre än 2011 svarar felaktigt att kuvertet innehåller information om tjänstepensionen. I den information som förmedlas utöver årsbeskedet för den allmänna pensionen, informeras mottagaren om tjänstepensionsens betydelse för den framtida ekonomin och även var informationen om alla delar av pensionen finns att hämta. Det kan vara en orsak till att så stor andel förknippar även tjänstepensionen med det orange kuvertet.

Sammanfattningsvis kan dock sägas att av samtliga som fått kuvertet är det få som tycker innehållet är lätt att förstå.

**Tabell 28 Orange kuvert 2012-2010 nyckeltal i procent**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010	2012	2011	2010
Har fått kuvertet	91	94	94	91	96	94	91	92	94
Andel av de som fått kuvertet som öppnat det	77	83	80	77	85	79	77	81	81
Andel av de som öppnat kuvertet som läst något	89	87	-	89	85	-	90	88	-
Andel av de som läst något som tycker det är lätt att förstå	66	58	62	61	55	54	70	61	67



### Tillgänglighet i telefon

Vi har fortsatt att förbättra tillgängligheten i telefon under 2012. Tillgängligheten per månad varierar nu mellan 92 och 97 procent. Vi behöver däremot minska skillnaden mellan och under dagar, för att nå bra tillgänglighet varje dag. Under året har det varit 11 dagar då tillgängligheten varit under 90 procent. Den lägst uppmätta tillgängligheten på en dag var 85 procent då inflödet var avsevärt högre än beräknat.

Vår kundservice har haft ett fortsatt samarbete med ett bemanningsföretag för att nå hög tillgänglighet under perioder när många ringer till oss. Även andra medarbetare än de i vår kundservice har hjälpt till under de dagar i början av året då trycket var som störst. Under året besvarade vår kundservice drygt 821 000 samtal.

Vi utför även uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB i form av telefonsupport, under 2012 har vi besvarat över 21 000 telefonsamtal

De vanligaste frågorna till kundservice handlar om ålderspension och bostadstillägg. Blivande pensionärer vill ha prognoser, beställer blanketter och har frågor om ansökan. Pensionärer har frågor kring blanketten för bostadstillägg och handläggningstid. Övriga frågor gäller till exempel efterlevandepension och fondfrågor.

För att säkra en god tillgänglighet finns varje fredag arabiska, engelska, serbiska, persiska, finska, spanska, polska, turkiska och tyska som tolkspråk i telefonin.

Som en löpande kvalitetskontroll genomförs medlyssning av kundservicehandläggare för att bland annat säkra att de ger ett korrekt svar samt har ett bra bemötande gentemot pensionssparare och pensionärer. För kundservice genomförs intern kvalitetskontroll på samma sätt som för ärendehantering där kriterierna materiell och formell riktighet samt enkelhet mäts. Resultatet är övervägande bra men det finns förbättringsområden. Bland annat är bedömningen att kundservice

**Tabell 29 Tillgänglighet i telefon i procent, per månad 2012-2010**

	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2012	94	96	95	96	95	97	96	97	92	96	96	94
2011	78	84	89	89	84	85	81	90	94	93	91	96
2010	27	29	26	22	36	65	84	73	75	97	98	83



vid vissa tillfällen kan ge kompletterande information om hela pensionärens/pensionsspararens situation istället för att enbart svara på den direkta frågan.

#### Frågor som kommer via e-post, brev och Facebook

Vår kundservice besvarade drygt 122 000 e-post och brev under året. Det är pensionärer och pensionssparare som ställer liknande frågor som i telefon och även privata och offentliga aktörer som vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter. I snitt under året besvarades 79 procent av inkomna e-post och brev inom 24 timmar. Servicegraden har varierat under året och arbete pågår i form av systemutveckling som medför bättre fördelning av inkommande förfrågningar via olika kanaler.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende kvaliteten i de svar som kundservice lämnar via e-post. Kontrollen visar att kvaliteten på e-postsvar behöver förbättras. De områden som främst behöver förstärkas är att ge direkta svar på kundens frågor. Vi svarade även på över 5 400 e-post åt Min Pension i Sverige AB.

Pensionsmyndighetens kund- och kanalstrategi anger att vi ska finnas där våra pensionärer och pensionssparare finns. Som ett led i detta började vi i november 2011 att besvara frågor från pensionärer och pensionssparare på Facebook där vi vet att många pensionssparare finns. Verksamheten har ännu inte så stor omfattning, men merparten av de som vi nått ut

till via Facebook är kvinnor vilket är positivt eftersom det är en grupp som vi vanligtvis har svårt att nå. I snitt kom det in drygt 100 frågor i månaden via Facebook. Frågor som kommer in via Facebook är hur en ansökan går till, frågor om skatter i kombination med pension, frågor om fonder och tjänstepensionsfrågor.

#### Pensionsmyndighetens webbplats

Webbplatsen pensionsmyndigheten.se har totalt haft drygt 8 miljoner besökstillfällen under 2012. Av kundundersökningarna framgår det, precis som tidigare år, att besökarna framför allt besökt webbplatsen med ärenden kopplade till premiepensionen som att se över värdeförändringen på de egna fonderna, byta fonder och följa upp om beställda fondbyten har genomförts. Många gör också en pensionsprognos vilket redovisas under rubriken Fortsatt utveckling av prognoser och min.pension.se. Andra populära ärenden är allmän pensionsinformation, information inför pensionen och ansöka om pension.

För att förenkla för de som väljer och byter fonder lanserade myndigheten i juni en premiepensionsapplikation. Syftet är att göra det enklare för de som gör förändringar i sin fondportfölj men också minska tröskeln för de som funderat på att göra mer aktiva val. Under hösten 2012 genomfördes en kampanj för att uppmärksamma premiepensionsapplikationen.



Andelen pensionsansökningar via webb fortsätter att öka och uppgår till 15 procent, att jämföra med 11 procent år 2011. Vi prognostiserar en liknande ökning under de kommande åren.

Under 2012 har vi fortsatt vårt arbete med att förbättra informationen om hela pensionssystemet på olika språk. Vi erbjuder nu information på 15 språk, nya språk är franska och somaliska. En särskild kampanj under senhösten riktade sig primärt till personer i åldrarna 50–65 år som är bosatta i Sverige och som har annat modersmål än svenska. En stor del av målgruppen kan svenska, men de kommer sannolikt att uppmärksamma informationen bättre när vi vänder oss till dem på två språk, både deras modersmål och svenska. Syftet med kampanjen är att öka kännedomen om Pensionsmyndigheten, och vårt huvudsakliga budskap är därför mycket grundläggande: "Alla som arbetar och betalar skatt i Sverige har rätt till pension". En första utvärdering av kampanjen visar att drygt 8 000 individer besökte vår kampanjsida och vi har sett en kraftig ökning på myndighetens egna informationssidor på de aktuella språken, arabiska, farsi och polska, cirka 7 600 besökte dessa sidor under året. Vi har också kunnat etablera nya kontakter med några organisationer.

Under slutet av 2012 lanserades Mobilt BankID som syfte att främja autentiseringen av e-legitimation på den externa webben.

Under juni lanserades en premiepensionsapplikation för iPhone som gör det möjligt att se innehav och värdeutveckling på premiepensionskontot, ta del av informationen på fondfaktabladerna samt byta fonder. Inloggning görs via mobilt BankID och PIN-kod men man kan bara byta fonder om man är inloggad med mobilt Bankid. Antal nedladdningar av premiepensionsapplikationen var 20 000 under 2012.

### Fortsatt utveckling av prognoser och minpension.se

Vi är en part i Min Pension i Sverige AB som driver webbsidan minpension.se. Den syftar till att ge pensionärer och pensions-sparare en så fullständig bild som möjligt av deras pensions-sparande och deras förväntade framtida pension.

Täckningsgraden av pensionsuppgifter fortsatte att förbättras på minpension.se under 2012. Dels genom att flera nya pensions-institut anslöts till portalen, dels genom att några av de befintliga aktörerna förbättrade sina leveranser. Antalet anslutna pensionsinstitut på minpension.se är i dag i det närmaste komplett, liksom täckningsgraden. Gällande pensionskapital i Sverige, andelen tjänstepensionskapital och privat pensions-sparande är siffrorna marginellt förbättrade för 2012 jämfört med 2011. Procentuellt är det inga skillnader för 2012. Den skattade andel av totalt pensionskapital i Sverige i minpension.se är 98 procent, andelen tjänstepensionskapital är 92 procent och motsvarande för privat pensionssparande uppgår till 83

procent. Den huvudsakliga kvarvarande leveransbristen till minpension.se avser det kommunala avtalsområdet.

Vi har distribuerat minpension.se på vår webbsida sedan starten 2010, vilket har bidragit till att fler användare hittar till den och att antalet registrerade användare på minpension.se har ökat från 1,4 till cirka 1,7 miljoner mellan 2011 och 2012. Antalet gjorda prognoser på minpension.se var 5,5 miljoner under 2012 (cirka 4,5 miljoner för 2011). För att göra det enklare för pensions-sparare och pensionärer har vi en applikation för prognos, antal nedladdningar av den under 2012 var 15 000 (ca 11 000 för 2011).

Under utskicksperioden för orange kuvertet genomförde Pensionsmyndigheten en kampanj med syfte att skapa intresse för att göra en pensionsprognos. Målgruppen var män och kvinnor mellan 30 och 54 år och huvudbudskapet var "Vad får jag i pension per månad? Gör en prognos."

För att nå så många som möjligt gick kampanjen i så kallad räckviddsmedia det vill säga TV, dagstidningar och utvalda välbesökta webbsajter. Kampanjen förstärktes med ett brev i orange kuvertet med samma budskap.

Sifos eftermätning av kampanjens effekter visade att Pensions-myndigheten fångade uppmärksamheten relativt väl i målgruppen. 18 procent av de som tagit del av kampanjen gjorde en pensionsprognos, vilket får anses vara en hög aktivitets-grad. 754 000 prognoser gjordes under perioden, jämfört med 467 000 under samma period 2011, vilket är ett positivt resultat. Siffrorna från minpension.se visade på 150 000 nya registrerade användare under kampanjperioden, vilket innebar den största ökningen av antalet registrerade sedan starten 2004.

### Besök på servicekontor

Vi erbjuder pensionärer och pensions-sparare personliga möten. Vi samarbetar med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbets-förmedlingen med gemensamma servicekontor. Det är främst på ett servicekontor som pensionärer och pensions-sparare kan träffa oss för ett personligt möte. Här har servicehandläggare möjlighet att ge service med ett helhetsperspektiv och se till medborgarens totala servicebehov inom ramen för myndig-heternas verksamhet.

Samarbetet rör totalt sett 115 servicekontor och omkring 262 000 besök gällde ett pensionsrelaterat ärende, vilket är en ökning med drygt 40 000 besök jämfört med 2011. Av ärendena till oss avsåg omkring hälften frågor kring bostadstillägg för pensionärer. Vart femte besök gällde hjälp med pensionsprog-noser och lika många har övriga frågor kring ålderspensionen. Se även avsnitt Samarbete med Försäkringskassan och Skatte-verket (s. 54).

Det finns ett nät av serviceplatser där enklare service kan ges, som komplement till servicekontoren. De är nu under



avveckling då antalet besökare var få och servicen inte var vad pensionärer och pensionsspararna förväntade sig. De flesta serviceplatser stängdes under 2012 och de sista kommer att stängas under första halvåret 2013.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende personliga möten på servicekontor. Resultatet av kontrollen visar att handläggarna lämnar relevanta och tillräckliga svar på de pensionsrelaterade frågorna utifrån frågeställning och målgrupp. Informationen och svaren innehåller en tillräckligt hög kvalitet, dock har vissa mindre brister identifierats framför allt inom områdena information om efterlevandepension och dokumentation i pågående bostadstillägsärenden. Bristerna kommer att tas om hand under 2013.

### Fördjupade möten

Ibland räcker inte servicen till som ges via telefon eller servicekontor. Vi kan då erbjuda de pensionärer och pensionssparare som behöver ett fördjupat möte per telefon eller fysiskt. Drygt 4 000 personer med detta behov kontaktade myndigheten under förra året, varav cirka 1 500 fick träffa en kundvägledare på sin ort, resterande kunde lösas via telefon och skriftlig kommunikation.

Pensionärer och pensionssparares förväntan på information och stöd kring frågor kring hela pensionen inklusive tjänstepension och privat sparande ökar. De önskar få hjälp och stöd med en ekonomisk helhetsbild inför pensioneringen. De ökade förväntningarna innebär fler personliga möten än tidigare för kundvägledarna i förhållande till vad de löser per telefon. Det innebär även kompetensbreddning och nära samarbeten med andra myndigheter och aktörer för att pensionärer och pensionssparare ska vara nöjda.

Behovet av fysiska möten ser vi även hos de pensionärer och pensionssparare med särskilda behov, det kan handla om personer med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller språksvårigheter.

Under 2012 har vi utvecklat formerna för det fördjupade mötet via video. Det är en mötesform som innebär en förbättring för kunden då mötet kan genomföras snabbare på ett servicekontor samt att det ger kostnadsbesparing som positiv påverkan på miljön genom minskat resande från myndighetens sida. Att möta en kundvägledare via video har generellt tagits emot mycket positivt av kunden. En permanentning och utökning av detta genomförs under 2013.

### Informationsträffar

Sedan 2010 bedriver Pensionsmyndigheten en omfattande föredragsverksamhet. Under 2012 genomförde vi totalt 618 föredrag om pension och vi mötte nära 27 000 personer. Majoriteten av föredragen var riktade till de som snart ska gå

i pension och vi bjöd själva in till 149 offentliga informations-träffar för blivande pensionärer, så kallade 60+ möten. Jämfört med 2011 så har vi genomfört 85 fler informationstillfällen och då nått över 900 fler åhörare på än 2011. Under 2012 har vi utvecklat vårt samarbete med tjänstepensionsbolagen och har gett fler föredrag i samarbete med främst SPV men även med KPA och SPP. Det är ett bra sätt att erbjuda fler en bättre helhetsbild av sin framtida pension och hur du som pensions-sparare på bästa sätt kan förstå vad som påverkar hela din pension.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende kvaliteten i informationsmöten för blivande pensionärer. Bedömningen är att svaren på de frågor som ställs på mötena håller en tillräcklig bra kvalitet även om det finns exempel på enstaka brister. Därutöver ges i rapporten några förbättringsförslag vilka tas om hand i det löpande utvecklingsarbetet.

För att ytterligare bredda vår informationsinsats har vårt arbete fortsatt med att utbilda vidareinformatörer. I samarbete med andra organisationer förstärker vi deras informatörer med fördjupade kunskaper om den allmänna pensionen. Vidareinformatörsutbildningarna har två huvudspår. Ett där vi har hand om hela utbildningen själva och där den är koncentrerad till den allmänna pensionen. Målet för verksamheten är att mellan 300–350 vidareinformatörer ska utbildas varje år. Utbildningarna har hittills varit inriktade på fackliga företrädare hos LO och kommunernas budget- och skuldrådgivare. Det andra spåret syftar till att utbilda vidareinformatörer för att informera om pensionsrelaterade förmåner som bostadstillägg till pensionärer samt förändringar i systemet. Under året har fördjupade kontakter tagits med två pensionärsorganisationer, PRO och SPRE. Två tillfällen med PRO tjänade som pilotfall som gav goda resultat inför fortsatt arbete med detta under 2013.

Vi finns även med i Gilla Din Ekonomi, ett nätverk av myndigheter, rådgivningsbyråer, organisationer och företag som arbetar för att öka det privatekonomiska självförtroendet hos allmänheten. Nätverket ingår som en del i det uppdrag som Finansinspektionen fått av regeringen för att informera och initiera privatekonomisk utbildning.

### Utökat konsumentuppdrag

Under året har vi påbörjat ett mer offensivt arbete avseende konsumentperspektivet, det vill säga att vara en neutral källa för stöd och information samt försvara pensionssparares ställning som konsument. Detta innebär bland annat att ett utökat arbete med att förstå och följa pensioner och produkter på marknaden, jobba proaktivt med förslag på åtgärder, delta aktivt i den allmänna debatten, vara kravställare mot branschen och ge tydligare vägledning.



Vi har under året redovisat regeringsuppdraget ”Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument inom pensionsområdet”. Vi har där lämnat olika förslag med det syftet.

I regeringsuppdraget ”Effekter av massfondbytesstoppet” konstaterar vi att tidigare identifierade problem relaterade till bristande konsumentskydd kvarstår även efter massfondbytesstoppet. Utifrån konsumentuppdraget har vi därför fortsatt att informera om de olika valmöjligheter som finns inom premiepensionssystemet samt avgiftens betydelse för sparandet.

Under året har även samverkan mellan Pensionsmyndigheten, Konsumentverket och Finansinspektionen stärkts avseende konsumentfrågor.

I 2013 års regleringsbrev har vi fått ett utökat uppdrag att stärka konsumenternas ställning och konsumentperspektivet kommer därför att utgöra en allt större del av myndighetens verksamhet.

### Pensionsmyndigheten i massmedia

Pensionsmyndigheten har ökat sitt genomslag i massmedia under 2012 jämfört med 2011. Artiklar och inslag om Pensionsmyndigheten har nått ut i en sammanlagd upplaga av

474, 6 miljoner exemplar, vilket är det sammanlagda antalet tidningar som trycks av varje utgåva, samt det sammanlagda antalet unika besök eller sidvisningar för webbkällor.

96 procent av publiciteten är neutral eller positiv och 4 procent av publiciteten är negativ. Det är en förbättring jämfört med 2011. Medieindex, en sammanfattande bedömning av publiciteten, ligger på 5,3, vilket är högre än för statliga myndigheter generellt.

### Statistik och Analys

Verksamhetsområdet har i uppdrag att ansvara för den officiella statistiken inom pensionsområdet och att samordna myndighetens interna statistikbehov. I uppdraget ingår också att ansvara för utvärdering av pensionssystemets effekter för individ och samhälle. Verksamheten är en viktig del i myndighetens strävan att uppnå målet att vara en drivande samarbetspartner och att uppfattas som expert inom pensionsområdet. Statistik och analys är med sina 22,3 miljoner kronor i förvaltningskostnader vårt resursmässigt minsta verksamhetsområde, det motsvarar 1,6 procent av myndighetens förvaltningskostnader. Jämfört med år 2011 är det en mindre ökning från 1,4 procent.

Vår ambition med verksamhetsområdet statistik och analys är att åstadkomma högkvalitativa statistikrapporter och analyser samt både vara och uppfattas som en expert inom pensionsområdet. Vi kan nu konstatera att vi fortfarande är långt ifrån målet. Vår bedömning är i stället att vi borde kommit betydligt längre under de tre verksamhetsår som myndigheten funnits, såväl avseende framtagande som presentation av statistik.

Utifrån den externa förväntan som finns på våra prognoser och andra rapporter bedömer vi dock att vi åstadkommit ungefär i linje med vad som förväntas av oss. Ur ett externt perspektiv blir därför resultatet för verksamhetsområdet acceptabelt, men vi ser tydliga förbättringsbehov ur ett internt perspektiv.

### Statistik och dataförsörjning

Verksamhetsområdet har en sammanhållande funktion för dataförsörjning och statistikpresentation på myndigheten. Vi har en hög intern ambitionsnivå inom området. Tyngdpunkten inom statistikverksamheten har hittills legat på ledningsinformation och produktionsstatistik i syfte att följa upp myndighetens interna arbete och måluppfyllelse. Vi har fortsatt utvecklingen av ett eget datalager (PEDAL, Pensionsmyndighetens DATA Lager) och på sikt är avsikten att göra oss oberoende av Försäkringskassans statistikdatalager STORE. Arbetet har dock gått långsammare än planerat och vi hade hoppats att ha kommit betydligt längre. Vi har ett fortsatt behov av att förbättra såväl framtagning som användning av produktionsstatistik, ledningsinformation och försäkringsstatistik i syfte att utveckla vår analysförmåga av verksamheten och pensionssystemets utveckling och effekter för individ och samhälle.

### Resultatsammanfattning Statistik och analys

- Uppdrag i regleringsbrev samt övriga statistikrapporter och analyser har redovisats enligt plan.
- Vår prognosmodell för pensionssystemet har utvecklats, är i produktion och är nu i ett förvaltningsläge.
- Utveckling pågår av eget datalager för statistikförsörjning men arbetet är försenat.
- Ur ett externt perspektiv har vi åstadkommit det som förväntats av oss, men internt har vi haft ambitionen att komma väsentligt längre, till exempel med att utveckla vår analysförmåga.
- Resultatet inom verksamhetsområdet bedöms sammantaget vara acceptabelt.

Förbättringsområdena avseende i statistik och dataförsörjning har även tagits upp i intygandet om intern styrning och kontroll.

Den officiella statistiken över pensionsområdet och annan löpande försäkringsstatistik publiceras på pensionsmyndigheten.se. Att ta fram statistiska uppgifter och data på uppdrag av externa intressenter utgör en förhållandevis stor del av verksamheten.

### Analys och prognoser

Enligt uppdrag i regleringsbrevet har en rapport avseende arbetets betydelse för pensionsutfallet redovisats för olika typfall. Utgiftsprognoser har redovisats vid fem tillfällen under året och även prognoser för inkomstindex och balanstal.

Inom ramen för vår rapportserie i pensionsåldersfrågan har två enkätundersökningar gjorts. Den ena enkäten riktades till personer i åldrarna över 61 år om deras skäl till att välja gå i pension respektive fortsätta förvärvsarbeta. Resultatet redovisas i rapporten "Skäl till att gå i pension eller inte". Den andra enkäten handlar om arbetsgivares syn på äldre i arbetslivet. Vi har fortsatt att bistå pensionsåldersutredningen med underlag och analyser.

En nyutveckling av myndighetens modell för långsiktiga pensionsprognoser har färdigställts i en första version. Modellen, som är en så kallad makromodell, har gjorts tillgänglig för såväl interna som externa användare, som har efterfrågat en dylik modell. Utvecklingen av en mikromodell kommer att påbörjas under våren 2013.

### Anmälningar till JO samt ansökan hos JK om skadestånd

Under 2012 har endast ett fåtal anmälningar till Justitieombudsmannen JO respektive ansökningar om skadestånd rört Pensionsmyndigheten. Antalet understiger klart det antal vi fick in under 2010 och 2011. Vi hoppas att det minskade antalet beror på att vi lyckats i vår ambition att vara en myndighet med hög rättssäkerhet och som sätter pensionärer och pensionssparare i fokus.

I de fall Justitiekanslern, JK, har beslutat under året har skadestånd beviljats i enbart 18 procent av ärendena. I resterande ärenden har JK avslagit ansökan. Av de beslut från JO vi fått del av har JO lämnat ett par utan åtgärd, medan JO haft synpunkter i resterande ärenden.

### Anmälningar till JO

Vi har fått in fyra JO-anmälningar under 2012, vilket är en kraftig minskning jämfört med 2011, då vi fick in 17 anmälningar. Även under 2010 fick vi in 17 anmälningar. En anmälan avseende bostadstillägg samt efterlevandeskydd skrev JO av direkt. Övriga anmälningar handlade om felaktigt beslut om

återkrav, långsam handläggning av ett rättelsebeslut samt långsam handläggning av ett överklagande.

Under 2012 har vi fått del av åtta beslut från JO. Ett ärende om handläggning av bostadstillägg samt efterlevandeskydd lämnade JO utan ytterligare åtgärd.

Tre ärenden handlade om långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg, där JO ansåg att vi förtjänade kritik. I de ärendena var handläggningstiderna mellan tre och sex månader.

Ett par ärenden handlade om att vi betalat ut pensionen i fel valuta. För det menade JO att vi inte kunde undgå kritik. I båda ärendena fick vi dessutom kritik för långsam handläggning.

En enskild lämnade in en skriftlig begäran om utlämnande av allmän handling på ett servicekontor. Begärd handling lämnades ut först i samband med att vi fick del av anmälan till JO, nästan fem månader senare. JO kritiserade oss för den långsamma handläggningen.

## Ansökningar om skadestånd

### JK-ärenden

En ansökan om skadestånd som kommer in till Pensionsmyndigheten överlämnas till JK för handläggning, tillsammans med ett yttrande från oss. Under 2012 har 16 ansökningar kommit in till Pensionsmyndigheten, att jämföra med 137 under 2011 och 23 under 2010. Åtta ärenden avser sammanläggning av fonder från 2011 (se nedan under Ärenden om sammanläggning). Övriga ärenden rör felaktig information i två fall, felaktig valuta, felaktiga registeruppgifter, felaktigt beslut samt sen utbetalning.

Under 2012 beslutade JK i 17 ärenden som rör Pensionsmyndigheten. I tre av dessa ärenden tillerkände JK den enskilde skadestånd.

I ett ärende hade vi registrerat fel kontonummer på den enskilde, så kallat registerfel. Den drabbade tillerkändes ersättning med 500 kronor.

I ett ärende tillerkändes den enskilde skadestånd med 20 euro. Skadeståndet avsåg utlägg till följd av att vi betalat ut pensionen i fel valuta.

I ett ärende tillerkändes den enskilde skadestånd med 6 159 kronor. Vi hade inte lämnat tillräcklig information om att den enskilde var tvungen att ta ut hel ålderspension för att ha rätt till bostadstillägg. Hennes rätt till bostadstillägg fördröjdes därför med tre månader.

### Ärenden om sammanläggning

Under sommaren 2011 uppstod ett fel i samband med att två fonder inom premiepensionssystemet skulle läggas samman. Vi gjorde därför en större korrigerings under hösten där vi rättade de fel som uppstått. Ett förvaltningsföretag gick trots det ut till sina kunder med ett förslag på en skrivelse till oss.

I skrivelsen finns ett antal frågor att besvara samt en mall för ansökan om skadestånd. Vi har sammanlagt fått in 115 ansökningar.

Under året lämnade vi över tre ärenden till JK för bedömning. Ärendena ska ses som pilotfall. JK ska i samband med granskningen av de tre ärendena även ta ställning till om JK ska besluta även i övriga ärenden, eller om beslutanderätten kan delegeras till Pensionsmyndigheten.

## Åtgärder med anledning av JO/JK-ärenden

Under året har det fortsatt arbetet med att förkorta handläggningstiderna inom processen Bostadstillägg pågått. Förbättringsåtgärderna framgår i avsnitt Bostadstillägg och äldre försörjningsstöd (s. 29). Effekterna av detta har fortfarande ännu inte slagit igenom och det är främst för våra långa handläggningstider inom bostadstillägg som vi får mest kritik av JO även om ärendena är förhållandevis få.

Med anledning av vår bristande hantering av utlämnande av handling i ett ärende har vi återigen sett över våra rutiner för servicekontoren för det fall någon begär ut handlingar från Pensionsmyndigheten. Information har även givits till handläggarna.

## Medarbetare och kompetensförsörjning

Vi arbetar kontinuerligt och systematiskt med att säkerställa den kompetens som behövs för att fullgöra våra uppgifter. Under 2012 fokuserade vi på omställningsarbete, ledarskapsutveckling, bemannings- och kompetensplanering samt att skapa förutsättningar för att etablera Pensionsmyndighetens kompetensakademi (en långsiktig plattform för vår kompetensförsörjning).

Vår sammantagna bedömning av området är att vi inte kommit så långt som vi borde med vårt arbete med kompetensförsörjning. Vi bedriver ett antal aktiviteter inom området men resultatet är ännu inte tillfredställande.

## Den framtida kompetensförsörjningen

En väl fungerande kompetensförsörjning är avgörande för att vi ska kunna genomföra vårt uppdrag på bästa sätt gentemot våra kunder och uppdragsgivare.

Mot bakgrund av en ökande automatisering, vår nya kontrollfilosofi och ett mer tydligt uttalat konsumentperspektiv står Pensionsmyndigheten inför förändringar avseende roller och arbetssätt.

Vi behöver planera och genomföra kompetensbreddning och kompetensförnyelse på ett mer systematiskt och medvetet sätt. Som ett led i att samordna och strukturera våra kompetensutvecklingsinsatser påbörjade vi under 2012 arbetet med att etablera en kompetensakademi. Genom kompetens-



akademien säkerställer vi en proaktiv kompetensförsörjning som utformas utifrån ett strategiskt och långsiktigt helhetsperspektiv på vårt kompetensbehov. Kompetensakademien underlättar också ett enhetligt och kostnadseffektivt angreppssätt vad gäller kompetensutveckling.

Rollbeskrivningar och arbetsbeskrivningar är en grund för rekrytering och kompetensutveckling. Under 2012 tog vi fram beskrivningar för flera roller, bland annat pensionshandläggare och projektledare. Rollbeskrivningarna underlättar planeringen av kompetensutvecklingsinsatser och tydliggör interna karriärvägar. Arbetet med att ta fram rollbeskrivningar fortsätter under 2013.

Under 2013 ska vi ta fram en ny kompetensförsörjningsstrategi. En viktig utgångspunkt i arbetet är de bemannings- och kompetensplaner som alla avdelningar och staber tagit fram under hösten 2012.

### Medarbetarundersökningen visar att vi är på rätt väg

Den medarbetarundersökning som genomfördes under 2012 visade att vi har förbättrat oss inom ett flertal områden. Exempelvis ökade vårt nöjd-medarbetare-index (NMI) från 70 till 71 mellan åren 2010 och 2012. Svarsfrekvensen var närmare 90 procent vilket är att betrakta som högt.

Andra områden med goda resultat är ledarskap, återkoppling, socialt klimat, lärande och effektivitet. Förtroendet för generaldirektören och ledningen är stort, liksom det samlade förtroendet för våra chefer.

Medarbetarundersökningen visar också på några möjliga förbättringsområden, bland annat delaktighet, arbetstakt och målkvalitet. Med målkvalitet avses att medarbetarnas egna mål upplevs som utvärderingsbara, påverkbara, realistiska och tydliga.

### Fortsatt satsning på ledarskap

Våra chefer ska leda och utveckla verksamheten på ett sådant sätt att målen nås och att medarbetarnas kompetens tas tillvara. Ett ledarskap som ger förutsättningar för engagerade medarbetare är avgörande för att vi ska kunna förverkliga våra mål. Om vi har ett gott ledarskap får vi också nöjda medarbetare som förstår betydelsen av de egna bidragen till helheten och som därmed tar ansvar för sina individuella prestationer.

I vårt intygande om intern styrning och kontroll tar vi upp förändringsledning och intern kommunikation som ett förbättringsområde. Vi konstaterar att förmågan att leda, liksom att översätta och tillämpa våra mål för olika delar av organisationen behöver förbättras. Detta gäller särskilt med anledning av våra pågående förändringsarbeten där många medarbetare påverkas. För att lyckas med förändringarna och under tiden bibehålla en god produktion, ställs stora krav på alla chefer att leda och kommunicera förändring.

För att stärka det goda ledarskapet har samtliga chefer deltagit i ett omfattande ledarutvecklingsprogram under 2012. Programmet syftar till att stärka chefernas förmåga att i samklang med våra mål och strategier leda sig själva och andra människor genom tider av förändring.

### Arbete med jämställdhet och likabehandling

Vi betraktar olikheter mellan människor som en tillgång och därför eftersträvar vi mångfald inom alla områden. Vi driver rekryteringsprocessen utifrån en metodik som säkerställer en objektiv hantering i samband med urval, intervjuer, referenser med mera.

### Medarbetare

Vid utgången av 2012 hade Pensionsmyndigheten 1073 medarbetare, vilket var en ökning med 23 personer jämfört med år 2011. Kundmötesavdelningen ökade med ett tiotal medarbetare. Antalet medarbetare ökade även på IT-avdelningen och Pensionsutvecklingsavdelningen, det vill säga de avdelningar där mycket av myndighetens utvecklingsarbete sker. På IT-avdelningen handlar det bland annat om att ersätta konsulter med egna medarbetare.

Personalomsättningen för 2012 blev 4,2 procent jämfört med 5,0 procent 2011. Pensionsmyndighetens riktvärde är att rörligheten bör ligga mellan 5 och 7 procent.

Medarbetarnas medelålder var 45,6 år, vilket innebär en liten minskning jämfört med föregående år. Antalet medarbetare över 60 år ökade till 141 personer, vilket motsvarade 13 procent av alla medarbetare.

Könsfördelningen bland de anställda är fortsatt ojämn vid utgången av 2012, då 72 procent var kvinnor och 28 procent män.

### Sjukfrånvaron

Den totala sjukfrånvaron under året ligger på 4,49 procent och har ökat marginellt under året. För kvinnor är sjukfrånvaron högre, 4,98 procent jämfört med männen, 3,20 procent.

**Tabell 30 Pensionsmyndighetens personal 2012-2010, per 31/12 respektive år**

Pensionsmyndighetens personal	2012	2011	2010
Totalt antal medarbetare	1 073	1 050	1 037
-varav kvinnor	776	770	766
-varav män	297	280	271
Medarbetare över 60 år	141	129	114
Medelålder, år	45,6	46,0	45,6
Nöjdmedarbetarindex, %	70,9	-*	70
Ledarindex, %	74,5	-*	75

(\*) Under 2011 genomfördes ingen medarbetarundersökning.



Det är medarbetare i åldersgruppen 30–49 år som står för den högsta sjukfrånvaron, 4,69 procent. Sjukfrånvarostatistiken visar att andelen långtidssjuka har ökat under året. Drygt 37 procent av de sjukskrivna har varit sjuka 60 dagar eller mer. Riktlinjer för systematiskt arbetsmiljöarbete samt arbete med rehabilitering finns fastställda och ett arbete pågår med en handlingsplan för arbete med långa sjukfall.

### Arbetsmiljö och hälsa

Vi strävar efter att vår arbetsmiljö ska vara hälsosam ur såväl fysiskt som psykosocialt hänseende. Arbetsmiljön ska utvecklas i samverkan och dialog där arbetsförhållanden diskuteras öppet. Vår arbetsmiljö ska präglas av arbetsglädje, effektivitet och kontinuerlig utveckling. Vi ska arbeta förebyggande för att undvika ohälsa, olycksfall och tillbud.

Arbetsmiljön i vid mening påverkar trivsel, engagemang och hälsa. Vi har därför under året satsat på att införa ett mer systematiskt arbetsmiljöarbete. Chefer och arbetsmiljöombud är utbildade och tydliga former för arbetsmiljöarbetet börjar växa fram. Satsningen på ledarskap som beskrivs ovan är viktig också ur ett arbetsmiljöperspektiv.

När det gäller företagshälsovård köpte vi främst tjänster inom rehabilitering på individnivå under 2012. Under hösten förnyade vi avtalet med vår leverantör.

Det EU-finansierade forskningsprojektet "Arbeta med flyt" inleddes under 2011 och bedrevs även under 2012. Projektet bedrivs av forskare vid Karolinska institutet och Stressforskningsinstitutet vid Stockholms universitet. Projektets syfte är att förebygga långtidssjukskrivningar genom att minska sjuknärvaro och främja det systematiska arbetsmiljöarbetet. It-avdelningen och Kundmötesavdelningen deltog i projektet.

### It

Vår it-verksamhet ska säkra en trygg, stabil och säker it-miljö, med en hög tillgänglighet utan oplanerade stopp i systemen. För att trygga en god utveckling, där it stödjer våra långsiktiga mål finns en it-strategi som anger funktionella och tekniska val för framtiden.

Under året har den externa tillgängligheten för fondbyten och andra e-tjänster varit på 95,4 procent. I siffran tar vi hänsyn

till både oplanerade stopp och planerade stopp i form av stängda system vid produktionssättningar. Tillgängligheten var 99,4 procent om man enbart tar hänsyn till oplanerade stopp vilket är en förbättring jämfört med 2011 med 1,3 procent. Den interna tillgängligheten på de system som Försäkringskassan står för driften av har varit 99,2 procent. Tillgängligheten kan sammantaget sägas ha ökat något jämfört med 2011.

Under året har vi haft 80 incidenter som på ett eller annat sätt påverkar vår förmåga att arbeta i våra it-system. Incidenterna har hanterats på ett bra sätt vilket inneburit att dessa haft liten påverkan på pensionärer och pensionssparare, men internt har påverkan varit större vid releaser, produktionssättningar och uppgraderingar.

Under mars 2012 flyttades myndighetens datahallar till extern leverantör. Pensionsmyndigheten äger således inte längre några datahallar vilket är ett strategiskt beslut. Pensionsmyndighetens it-organisation köper idag tjänster kring datahall, lagring, backup och hårdvara vilket innebär att antalet anställda för att hantera dessa tjänster har minskat med uppskattningsvis fyra årsarbetare. Beställarkompetens inom berörda områden är etablerad.

Flytten av myndighetens datahallar innebär att dagens produktionsmiljöer har en förbättrad tillgänglighet och högre grad av katastrofberedskap i jämförelse med tidigare nivåer. Hela Pensionsmyndighetens it-produktion har därmed ökad säkerhet, stabilitet och katastrofsäkring genom sina dubbla miljöer. För att säkerställa funktionalitet i båda datahallarna genomförs planerade så kallade hallswitchar flera gånger per år, under 2012 genomfördes två hallswitchar.

Pensionsmyndigheten har i och med datahallsprojektet uppnått en stabilare driftsmiljö vilket kan förklara de ökade tillgänglighetssiffrorna för 2012.

Under året har planerade delprojekt inom Programmet för ärendehantering levererats. Programmets och projektens syfte är att effektivisera ärendehantering inom myndigheten.

Stora delar av it-verksamheten har vi inom Försäkringskassan med vilken vi har ett nära samarbete. Under året har det pågått en förstudie som utrett och övervägt de verksamhetsmässiga och ekonomiska konsekvenser för båda myndigheterna avseende fyra alternativ. Alternativen var att ha kvar eller ta hem det it-stöd till Pensionsmyndigheten som idag levereras av Försäkringskassan, att Pensionsmyndigheten utvecklar nytt stöd i egen regi eller att vi köper tjänster från annan leverantör. Rekommendationen från förstudien blev att utbetalningssystemen blir kvar hos Försäkringskassan medan pågående utveckling av eget ärendehanteringssystem samt statistiksystem ska fortsätta hos oss. Kärnsystemens framtida utveckling utreds särskilt.

It-kostnaden för 2012 uppgår till totalt närmare 590 miljoner kronor. I kostnaderna ingår inköp från ett 10-tal externa leveran-

**Tabell 31 Sjukfrånvaro i procent under 2012-2010**

Sjukfrånvaro	2012	2011	2010
Sjukfrånvaro, total	4,49	4,45	4,02
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	37,27	33,82	32,30
Anställda <= 29 år	3,30	4,23	5,42
Anställda 30 -49 år	4,69	5,17	3,84
Anställda >=50 år	4,51	3,76	3,96

törer där Försäkringskassan är den största. Vi köper it-tjänster av Försäkringskassan motsvarande cirka 170 miljoner kronor. I den totala it-kostnaden ingår också avskrivningar på de it-system som finns hos Försäkringskassan på cirka 135 miljoner kronor.

Totalt sett är resultatet inom it-området acceptabelt.

### Utvecklingsförmåga

I årsredovisningen för 2011 har Pensionsmyndighetens förmåga att driva utvecklingsprojekt tagits upp som ett förbättringsområde i intygandet om intern styrning och kontroll. Sedan 2011 har det pågått ett program för att komma till rätta med detta. Programmet Effektivare utvecklingsverksamhet (EUV) har tagit fram och implementerat verktyg för att åstadkomma förutsättningar för att på ett betydligt bättre sätt kunna bedriva utvecklingsprojekt inom myndigheten. Arbetet har bland annat resulterat i en dokumenterad systemutvecklingsmetodik, där fokus lagts på utveckling och förtydligande av kravprocessen. Metodiken ska användas av alla nya projekt inom myndigheten och i inledningsskedet kommer projekten få ett metodstöd för att förankra att systemutvecklingsmetodiken används korrekt.

Programmet har även sett över och justerat rutinerna och externa beställningar, vilket resulterat i en uppdaterad version av Uppdragsstyrningsprocessen.

Vi kan redan nu se väsentliga resultatförbättringar inom systemutvecklingsområdet. Kravställningen har förbättrats och de tre releaser inom it-området som genomförts under 2012 har haft goda resultat och få fel vid produktionssättningen.

Det som återstår är nu att fortsätta tillämpa den nya systemutvecklingsmetodiken så att den används av alla berörda medarbetare och projekt. Vi bör dock redan nu kunna konstatera att utvecklingsförmågan inte längre är ett bristområde för oss.

Nyttobedömning av projekt görs genom att beskriva effektmålen som beskriver effekter som förväntas internt på verksamheten och hos kunderna externt samt förväntade effektiviseringar och besparingar. Detta dokumenteras och är en del av beslutsunderlaget och följs även upp via effekthemtagningsplaner. En sammanställning av effekthemtagningsplanerna lämnas årligen till styrelsen.

### Externt samarbete

#### Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa hur verksamheten för kundmöten har utformats. En del i detta är samarbetet med Försäkringskassan och Skatteverket avseende servicekontor.

Det är en tydlig inriktning från regeringen att myndigheter ska samverka för att upprätthålla lokal närvaro för att tillgängliggöra statlig service på ett kostnadseffektivt sätt. Detta gör Pensionsmyndigheten genom samverkan med Försäkringskassan

och Skatteverket på servicekontor, där servicen är koncentrerad till gemensamma lokaler och resurser. Servicekontoren ger möjlighet till en hög lokal närvaro, även på mindre orter där myndigheterna inte haft möjlighet att finnas kvar var för sig och även längre öppethållande för besök. Servicekontor ger goda förutsättningar att uppfylla Pensionsmyndighetens mål; kundmöte som skapar värde, vilket påvisats genom goda omdömen i kundundersökningar.

Samarbetet kring det lokala mötet ingår inom ramen för en överenskommelse om tjänstesamverkan mellan deltagande myndigheter. I särskilda överenskommelser regleras sedan samarbetet kring servicekontor, lokalkontor och serviceplatser. Inom ramen för servicesamverkan finns en gemensam ledningsgrupp där Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten finns representerade.

Vi har uppdraget att aktivt informera om hela pensionen. För att det ska kunna utföras effektivt behöver vi finnas där pensionssparare och pensionärer befinner sig.

Värdet med att besöka ett servicekontor är också tydligt bland de cirka 262 000 som gör det i ett pensionsrelaterat ärende. Av det totala antalet kundkontakter inom myndighetens kundmöte så står lokala besök för cirka 23 procent. I en undersökning om besökarna på servicekontor visade det sig att 89 procent av de pensionssparare och pensionärer som idag besöker servicekontor anger att personligt möte passar bra för deras behov att kontakta företag och myndigheter generellt.

Telefonsamtal till kundservice eller besök på hemsida anses passa bra för endast 23 procent respektive 17 procent. Detta beror främst på att det upplevs ta lång tid eller svårt att nå rätt person samt att kunden inte använder dator/internet.<sup>41</sup>

Idag är det främst pensionärer som kommer in på servicekontoren men myndigheten har en inriktning om att finnas nära konsumenten och att ge vägledning om sparande inför och under pensionstiden. Vi vill vara det självklara valet för information inom pensionsområdet, det ska vara lätt att få kontakt med oss och vi har bra verktyg som ger pensionärer och pensionssparare det stöd de behöver i beslut inför och under pensionen. Det skapar trygghet för pensionären och pensionsspararen att vi finns tillgängliga för frågor om hela pensionen vilket servicekontoren ger oss möjlighet att vara

Vi behöver löpande analysera kundernas behov för att kunna anpassa kundmötet och optimera kontorsnätet i kombination med tekniska lösningar så att vi levererar så hög service som möjligt på ett kostnadseffektivt sätt. Detta nås genom att vidareutveckla den servicesamverkan som vi har idag tillsammans med Försäkringskassan och Skatteverket.

41 Besökare vid servicekontoren 2012, Christer Nordh, Pensionsmyndigheten

Vi vill fokusera på att utveckla servicen och kvaliteten. Bland annat inom området bostadstillägg och implementering av komplement i form av distanslösning så att likformig och hög service kan ges.

I april 2012 presenterade Statskontoret och Försäkringskassan var sin utredning om hur servicesamverkan bör se ut i framtiden. Sammanfattningsvis konstateras att servicekontor i stor utsträckning efterfrågas av medborgarna och att detta behov inte kommer att kunna hanteras i någon annan kanal inom de närmaste åren. På kort sikt kommer servicekontorsnätet finnas kvar i samma omfattning som idag. Totalt ökar antalet besökare vid servicekontoren under 2012, samtidigt som underlaget har fortsatt minska på några mindre kontor. Därför beslutades om att avveckla 13 kontor under 2013 för att bättre samla resurserna till andra kontor.

Vår kostnad för samverkan kring servicekontor, lokalkontor och serviceplatser har under år 2012 uppgått till 45 miljoner kronor, att jämföra med cirka 55 miljoner kronor för år 2011. Minskningen beror främst på att etableringsfasen avslutades 2011. Verksamheten vid serviceplatser har avvecklats under 2012 med undantag för de 13 orter, som avvecklas under 2013. Denna typ av enklare service som erbjudits vid serviceplatserna har helt enkelt inte efterfrågats.

### Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter

Enligt regleringsbrevet ska vi tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna fungerat. Tjänsterna som Försäkringskassan tillhandahåller avser såväl pensionsrelaterade som övriga tjänster. I de pensionsrelaterade tjänsterna ingår framförallt it-stöd för handläggning och utbetalning av de förmåner som hanteras av oss. I övriga tjänster ingår främst stödtjänster avseende behörighetsadministration samt internservice.

Samarbetet mellan oss och Försäkringskassan bygger på att det är två självständiga parter som samverkar med ömsesidigt förtroende för varandra. Dessutom ska samarbetet leda till kostnadseffektiva lösningar för båda parter och i det ta hänsyn till båda myndigheternas uppdrag och utmaningar. Slutligen ska samarbetet vara transparent och uppföljningsbart av båda parter och av externa intressenter. Inriktningen och Försäkringskassans åtaganden skiljer sig åt beroende på om samarbetet avser pensionsrelaterade eller administrativa tjänster. De pensionsrelaterade tjänsterna är dominerande både till antal och till kostnad.

De administrativa tjänsterna har minskat i omfattning under året då ekonomi- och personaladministration till stora delar flyttats till Statens servicecenter. Överföring av tjänster avseende personaladministration skedde per 1 juni och för



ekonomiadministration per 1 december. Tjänsternas omfattning motsvarade under 2012 1,9 miljoner kronor. Överenskommelsen med Statens servicecenter regleras i särskilt avtal. Det har ännu gått för kort tid för att kunna utvärdera samarbetet. Övergången från Försäkringskassan till Statens servicecenter har dock fungerat bra.

En ytterligare förändring i köpet av tjänster från Försäkringskassan är att flertalet serviceplatser avvecklats under året för att istället ersättas av servicekontor.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att samtliga tjänster fungerat tillfredsställande. Ett flertal förbättringsåtgärder har bland annat skett inom it-stödet. Det område som är i behov av ytterligare åtgärder för ökad stabilitet är handläggnings-tjänsterna, där vi även under året haft störningar vid några tillfällen som orsakat sämre tillgänglighet i våra handläggnings-system.

Utöver kvalitet i tjänsteleveranserna är samarbetet beroende av effektiva kontaktvägar och intern organisation. Generellt sett fungerar även detta område tillfredsställande. Under året har besluts- och eskaleringssvårigheter mellan och inom myndigheterna förtydligats och likaså rutiner och arbetssätt i samband med beställningar och projekt i syfte att säkerställa en effektiv utvecklingsverksamhet.

Under året har ett myndighetsgemensamt arbete skett kring alternativa vägval för den framtida samverkan. Arbetet har förstärkt vår inriktning om en fortsatt samverkan även på längre sikt. Vidare har överenskommelsen för samverkan setts över. Erfarenheter från perioden 2010–2012 har vägts in i den nya överenskommelsen och förbättringar och nödvändiga justeringar har arbetats in. För Pensionsmyndighetens del handlar det om att kunna garantera kontroll, flexibilitet och eget rådrom över förvaltning och utveckling. För Försäkringskassan handlar det om stabilitet och långsiktighet i samarbetet. Även organisation, former och uppföljning av samarbetet har utvecklats och förbättrats i den nya överenskommelsen.

Vår kostnad för samarbetet avseende köp av tjänster för år 2012 uppgick till totalt 346 miljoner kronor, att jämföra med 397 miljoner kronor för 2011, varav samkostnader uppgick till 16 miljoner kronor.<sup>42</sup> Anledningen till den lägre kostnaden jämfört med 2011 förklaras främst av minskade avskrivningskostnader för immateriella anläggningstillgångar, det vill säga tidigare investeringar i it-stöd, en minskning av de administrativa tjänsterna samt avvecklingen av lokalkontor och serviceplatser.

Samverkan med Försäkringskassan sker även inom fler områden än de som redovisas här, framför allt inom ramen för servicekontoren, se avsnitt Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket (s. 54). Totalt uppgår Försäkringskassans fakturering till cirka 382 miljoner kronor 2012, jämfört med 446 miljoner kronor 2011.

Den avgift vi betalar till Försäkringskassan för tjänstesamarbetet tas ut som en schablon utifrån kalkylerad självkostnad vid ingången av året. Kalkylen stäms av mot verklig kostnad för Försäkringskassan vid tre tillfällen per år. Om verklig kost-

nad avviker väsentligt justeras schablonen och i samband med bokslut säkerställs att den avgift som fakturerats oss överensstämmer med verklig kostnad inom Försäkringskassan.

Samarbetet med Försäkringskassan redovisas även i särskild rapport som lämnas i samband med årsredovisningen.

### Internationellt samarbete

Pensionsmyndigheten deltar i ett omfattande internationellt samarbete. Det internationella intresset för att ta del av svenska erfarenheter inom pension, pensionsinformation och administration är fortsatt stort.

Inom ramen för myndighetens aktiva engagemang i den internationella socialförsäkringsorganisationen ISSA har vi deltagit i ett antal olika aktiviteter.

Under det femåriga samarbetsavtalet med den ryska pensionsmyndigheten, Pension Fund of the Russian Federation, genomfördes under hösten ett seminarium i Moskva.

Pensionsmyndigheten medverkar i och lämnar expertstöd till regeringens EU-arbete i den kommitté som hanterar tillämpningen av regelverket inom socialförsäkringsområdet, administrativa kommissionen, och dess undergrupper.

På EU-nivå bedrivs fortsatt intensivt arbete med att förbereda och etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna. Arbetet är ytterligare förseurat. Mer konkreta tidplaner för projektets leveranser tas fram under 2013 och i samband med det fastställs nytt startdatum.

Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker redan i dag bilateralt i förhållande till Danmark, Finland, Norge, Tyskland och USA. Myndigheten har inlett förberedande åtgärder för samarbete med Storbritannien och med Polen, målet är att informationsutbytet ska kunna starta med båda länderna under första halvåret 2013.

I EU:s aktiviteter inom tjänsteexport har myndigheten medverkat med expertis i ett TAIEX-seminarium i Armenien och fullföljt vår medverkan i Försäkringskassans Twinning-projekt i förhållande till Kroatien.

Vi har lämnat stöd till regeringens arbete med att ta fram ett administrativt avtal till den omförhandlade nordiska konventionen om social trygghet. Under året har de nordiska institutionerna hållit arbetsgruppsmöten kopplade till tillämpningen av konventionen.

I regeringens förhandlingar om avtal om social trygghet med Sydkorea, och inledande samtal med Kina, har Pensionsmyndigheten deltagit med expertstöd.

Vi har varit representerade vid närmare 50 internationella konferenser, seminarier och arbetsmöten och har tagit emot 20 internationella besök från 13 länder världen över.

<sup>42</sup> Kostnad exklusive samkostnader, 381 mnkr, angavs i årsredovisningen 2011



## 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

### Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning Inledning

Enligt förordningen om årlig redovisning (2002:135) ska Pensionsmyndigheten årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundande pensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Krav på en sådan redovisning uppkom i samband med att regler för den automatiska balanseringen infördes i syfte att säkerställa inkomstpensionens finansiella stabilitet. Reglerna innebär bland annat att systemets pensionsskuld ska beräknas och ställas i relation till systemets tillgångar. För att skapa en tydlighet och transparens i dessa beräkningar beslutades att de ska publiceras i form av en årlig redovisning av systemets finansiella ställning och utveckling. Denna publikation benämns sedan 2006 Orange Rapport. Av regleringsbrevet framgår att de delar av denna samlade redovisning som avser inkomst- och tilläggspension även ska ingå i myndighetens årsredovisning. Därmed ger årsredovisningen en mer fullständig bild av myndighetens verksamhet och ansvarsområde.

Som framgår under Redovisningsprinciper baseras redovisningen på delvis preliminära uppgifter. De uppgifter som avses är de som beskriver AP-fondernas verksamhet. Det medför att det balanstal som beräknats i denna redovisning är en preliminär uppgift. Balanstalet fastställs av regeringen, baserat på den redovisning som senare framgår av Orange rapport för 2012. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar.

### Redovisningsprinciper

Redovisningen har upprättats i enlighet med 55 kap.4 § Socialförsäkringslagen (2010:110) om inkomstgrundad ålderspension (SFL). Av 58 kap. 14§ (SFL) framgår att de redovisade tillgångarna i fördelningssystemet utgörs av avgiftstillgången och värdet av tillgångarna hos Första-Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 15–20§§ (SFL) framgår hur avgiftstillgången och pensionskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionsskuld återfinns i förordning (2002:780) om beräkning av balanstal.

Redovisningen av inkomstpensionen bygger på data från vårt intjänande- respektive utbetalningsregister och uppgifter avseende Första-Fjärde och Sjätte AP-fondens verksamhet, som AP-fonderna lämnar enligt förordning (2002:135). AP-fondernas uppgifter är preliminära och vare sig reviderade eller fastställda. Skillnader i preliminära och senare fastställda och reviderade uppgifter justeras i efterkommande årsredovisning, se respektive not.

### Principer för värdering av tillgångar och skulder

Inkomstpensionens tillgångar och skulder värderas i stort sett endast utifrån verifierbara händelser och transaktioner som

föreligger vid värderingstillfället. I beräkningen av pensionskulden är det tvunget att göra vissa avsteg från denna princip. Det framgår i den närmare beskrivningen nedan.

Principen att värdera tillgångar och skulder utan beaktande av framtidsfaktorer har sin grund i att systemets finansiella ställning uteslutande bestäms av förhållandet mellan tillgångar och skulder, det vill säga den kvot som benämns balanstalet.

Sättet att värdera inkomstpensionssystemets tillgångar och skulder utgår från att dessa förändras i samma takt från varje värderingstidpunkt. Samma sak annorlunda uttryckt: värderingsmetoden utgår från att systemets framtida internränta överensstämmer med pensionsskuldens framtida värdeförändring, trots att detta endast är säkert om balanseringen är aktiverad. När balanseringen inte är aktiverad kan internräntan både över- och understiga pensionsskuldens värdeförändring.

### Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

Avgiftstillgången värderas med utgångspunkt i hur stor pensionsskuld som bokslutsårets avgiftsinkomst, det vill säga inbetalade pensionsavgifter, skulle kunna finansiera om de förhållanden som råder vid tidpunkten för värderingen vore beständiga. Omsättningstiden visar hur lång tid det i genomsnitt förväntas ta från det att en krona i avgift betalas till systemet tills dess att den pensionsrätt som avgiften gett upphov till utbetalas i form av pension. Att värderingen av avgiftsflödet sker genom att multiplicera årets flöde med omsättningstiden är liktydigt med att avgiftsflödet värderas genom att en förmodad evig ström av avgifter, årligen lika stora som det gångna årets avgifter, diskonteras med en ränta som är ett (1) dividerat med omsättningstiden. Ökar omsättningstiden, sjunker diskonteringsräntan och värdet av avgiftsflödet ökar. Om omsättningstiden i stället sjunker, ökar diskonteringsräntan och värdet av avgiftsflödet sjunker.

För att minska rörligheten i balanstalet, vilket är liktydigt med att minska svängningarna i pensionssystemets årliga resultat, utjämnas det avgiftsflöde som ingår i beräkningen av avgiftstillgången. Utjämningen följer den som sker i beräkningen av inkomstindex.

AP-fondernas tillgångar värderas till så kallat verkligt värde. För att minska variationen används medelvärde av de tre senaste årens tillgångar för AP-fonderna när balanstalet beräknas.

### Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång. Inkomster intjänade det år redovisningen avser har inte hunnit fastställas när redovisningen görs. Till summan av de försäkrades pensionsbehållningar läggs därför en uppskattning av den pensionsrätt för



inkomstpension som tjänats in samma år som redovisningen avser. Skillnaden mellan skattad och fastställd pensionsrätt avräknas i följande årsredovisning.

Pensionsskulden till pensionerade beräknas genom att multiplicera beviljade pensioner (årsbelopp) med det antal år som beloppet förväntas betalas ut. Antalet år diskonteras för att beakta att indexeringen av utbetalda belopp sker med ökningen i inkomstindex reducerade med 1,6 procentenheter. Förväntat antal år med utbetalningar beräknas med utgångspunkt från mätningar av hur länge pensionsbeloppen i vårt register betalas ut, så kallade ekonomiska delningstal.

Tilläggs-pensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension beräknas med en försäkringsteknisk metod, som kräver antaganden om framtida ekonomisk och demografisk utveckling. Enligt förordning (2002:135) om årlig redovisning får skulden avseende tilläggs-pension för förvärvsaktiva därför beräknas utifrån vissa antaganden. Tilläggs-pensionsskulden avseende förvärvsaktiva beräknas enligt de principer som är angivna i propositionen (2000/01:70), Automatisk balansering av ålderspensionssystemet. Det innebär att skulden till aktiva beräknas utifrån samma medellivslängd som används för beräkningen av den övriga inkomstpensionsskulden och med ett antagande om två procents årlig tillväxt i inkomstindex.

## Finansiell ställning och resultat

### Inkomstpension: Balanstal och känslighetsanalys

År 2012 ökade tillväxten och löneinkomsterna i Sverige svagt till följd av bland annat skuldskrisen i Europa. De pensionsgrundande inkomsterna ökade med 2,9 procent medan inkomstpensionerna räknades upp vid årsskiftet med 3,5 procent till följd av indexeringen. Fler pensionärer har tillkommit under året. Sammantaget var kostnaderna större än intäkterna varför årets resultat är negativt, minus 237 miljarder kronor. Tillsammans med det ingående balanserade resultat om 157 miljarder kronor innebär detta ett utgående resultat på minus 80 miljarder kronor. De totala tillgångarna i förhållande till skulderna uppgår i slutet av 2012 till 0,9900. Balanstalet beräknas dock på medelvärde av fondtillgångarna under de tre senaste åren, vilket ger ett balanstal för 2014, baserat på 2012 års tillgångar och skulder, på 0,9837.

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas som inbetalda pensionsavgifter multiplicerad med omsättningstiden. Omsättningstiden, det vill säga antal år som en krona i genomsnitt förväntas ligga i pensions-systemet, minskade med 0,15 år (0,5 procent). Trots den lägre omsättningstiden växte avgiftstillgången eftersom avgiftsflödet ökade. Avgiftstillgången ökade under 2012 med 87 miljarder kronor (1,3 procent) till 6 915 miljarder kronor.

Buffertfondens, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, avkastning efter förvaltningskostnader var 11,6 % (i förhållande till fondernas samlade tillgångar vid ingången av året) och uppgick till 101 miljarder kronor. Avgiftsnettot var negativt med 16 miljarder kronor, det vill säga inbetalda pensionsavgifterna (222 miljarder kronor) understeg pensionsutbetalningarna (236 miljarder kronor) och administrationskostnaderna (2 miljarder kronor). De totala fondtillgångarna ökade därmed med 85 miljarder kronor till totalt 958 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgångarna – ökade således med 172 miljarder kronor (2,2 procent) till 7 873 miljarder kronor.

Pensionsskulden ökade totalt med 409 miljarder kronor (5,4 procent) till 7 952 miljarder kronor.

Pensionsskulden består dels av skulden till aktiva, dels av skulden till pensionerade. Skulden till aktiva är summan av de försäkrades samlade pensionskapital. Pensionsskulden till de pensionerade utgörs av de pensioner som förväntas betalas ut till dagens pensionärer under återstoden av deras liv. Skulden förändras i huvudsak med den årliga indexeringen av pensionskontonas saldon och pensionerna. Indexeringen bestäms av förändringen av genomsnittsinkomsten i kombination med balanstalet de år balanseringen är aktiverad. Omräkningen av pensionerna och pensionsbehållningarna ökade pensionsskulden med 403 miljarder kronor.

Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets intjänade pensionsrätter inklusive ATP-poäng samt vissa justeringar, vilket bidrog med en minskning av skulden med 8 miljarder kronor. Skulden till pensionerade påverkas av medellivslängdens förändring. Jämfört med 2011 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) ökat med ca 23 dagar. Den längre förväntade utbetalningstiden medför en ökning av pensionsskulden med 13 miljarder kronor.

Årets resultat – nettot av förändringen av tillgångarna och skulderna – i inkomstpensionssystemet är negativt, minus 237 miljarder kronor. Tillsammans med ingående kapitalöverskottet på 157 miljarder kronor uppgår utgående underskottet till minus 80 miljarder kronor.

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning vid utgången av 2012 visar på en obalans där tillgångarna är 1 procent lägre än den totala pensionsskulden.

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar dividerats med systemets skulder. Sedan 2010 beräknas dock buffertfondens värde i balanstalet som medelvärde av fondens marknadsvärde den 31 december för de tre senaste åren. Buffertfondens medelvärde för de tre senaste åren uppgår till 908 miljarder kronor. Balanstalet för

2014, som baseras på 2012 års tillgångar och skulder, beräknas därmed till 0,9837. Att balanstalet understiger värdet ett beror främst på en hög uppräknings av inkomstpensionerna och inkomstpensionskapitalet under 2012. Systemets balanstal för 2013 är sedan tidigare fastställt till 1,0198.

Årets och tidigare års resultat för inkomstpensionssystemet återges i tabell 32.

I tabell 33 redovisas den årliga procentuella förändringen av inkomstpensionssystemets tillgångar och skulder.

Inkomstpensionens resultat påverkas av ett stort antal samhällsekonomiska och demografiska faktorer. Kortsiktigt är sysselsättningens utveckling vanligen den viktigaste faktorn. Även aktie- och obligationsmarknadernas påverkan på buffert-

fondens värde kan ha en viss betydelse, framför allt vid stora förändringar på kapitalmarknaden. På lång sikt är demografiska faktorer viktigast.

Känslighetsanalysen i tabell 34 visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrad.

**Tabell 34 Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?**

Typ av underlag	Förändring i underlag	Förändring av balanstal
Avgiftsunderlag	+1 %	+0,6 %
Fondavkastning	+10 procentenheter	+0,4 %
Pensionsålder	+1 år	+2 %

**Tabell 32 Flerårsöversikt**

Mdkr									
Beräkningsår	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Balanseringsår	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Buffertfonden, medelvärde	908	865	810	811	821				
Buffertfonden	958	873	895	827	707	898	858	769	646
Avgiftstillgång	6 915	6 828	6 575	6 362	6 477	6 116	5 945	5 721	5 607
Summa tillgångar	7 873	7 700	7 469	7 189	7 184	7 014	6 803	6 490	6 253
Pensionsskuld	7 952	7 543	7 367	7 512	7 428	6 996	6 703	6 461	6 244
Över-/underskott	-80	157	103	-323	-243	18	100	28	9
Balanstal	0,9837	1,0198	1,0024	0,9549	0,9826	1,0026	1,0149	1,0044	1,0014
Finansiell ställning*	0,9900	1,0208	1,0140	0,9570	0,9672				

\* Balanstal enligt tidigare definition (till och med år 2007), enbart räknat på buffertfondernas marknadsvärde den 31 december respektive år.

**Tabell 33 Årlig procentuell förändring**

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Buffertfonden	9,8	-2,5	8,2	17,0	-21,3	4,7	11,6	19,0	12,0
Avgiftstillgång	1,3	3,9	3,3	-1,8	5,9	2,9	3,9	2,0	2,6
Summa tillgångar	2,2	3,1	3,9	0,1	2,4	3,1	4,8	3,8	3,5
Pensionsskuld	5,4	2,4	-1,9	1,1	6,2	4,4	3,7	3,5	4,3
Årets resultat*	-3,2	0,7	5,8	-1,1	-3,8	-1,3	1,1	0,3	-0,9

\* Årets resultat utgör differensen mellan den procentuella förändringen av tillgångar och skulder.

## Inkomstpensionens finansiella ställning

## Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder

Mnkr	Not	2012	2011	Förändring
<b>Förändring av fondtillgångar</b>				
Pensionsavgifter	A	221 765	215 575	6 190
Pensionsutbetalningar	B	-236 039	-219 682	-16 357
Avkastning på fonderat kapital		101 395	-16 537	117 932
Administrationskostnader	C	-1 724	-1 644	-80
<b>Summa</b>		<b>85 397</b>	<b>-22 288</b>	<b>107 685</b>

## Förändring av avgiftstillgång

Värdet av ändring i:

Utjämnad avgiftsinkomst	D	119 696	255 102	-135 406
Utjämnad omsättningstid	E	-32 901	-1 945	-30 956
<b>Summa</b>		<b>86 795</b>	<b>253 157</b>	<b>-166 362</b>

## Förändring av pensionsskuld\*

Nya p-rätter och ATP-poäng	F	-228 098	-207 238	-20 860
Pensionsutbetalningar	B	236 020	219 675	16 345
Indexering	G	-403 440	-174 567	-228 873
Värdet av ändring i livslängd	H	-12 880	-14 034	1 154
Uppkomna arvsvinster	I	11 353	10 624	729
Fördelade arvsvinster	I	-13 400	-12 491	-909
Avdrag för adm. kostnader	J	1 391	1 479	-88
<b>Summa</b>		<b>-409 054</b>	<b>-176 552</b>	<b>-232 502</b>

<b>Årets resultat</b>		<b>-236 862</b>	<b>54 317</b>	<b>-291 179</b>
-----------------------	--	-----------------	---------------	-----------------

\* Negativ post (-) innebär att pensionsskulden ökar och positiv post ( ) innebär att pensionsskulden minskar med angivet belopp.

## Sammanställning av tillgångar och skulder

Mnkr	Not	31/12 2012	31/12 2011	Förändring
<b>Tillgångar</b>				
Fondtillgångar		957 990	872 593	85 397
Avgiftstillgång	K	6 914 567	6 827 772	86 795
<b>Summa tillgångar</b>		<b>7 872 557</b>	<b>7 700 365</b>	<b>172 192</b>

## Skulder och resultat

Ingående balanserat resultat		157 103	102 786	54 317
Årets resultat		-236 862	54 317	-291 179
Utgående balanserat resultat		-79 759	157 103	-236 862
Pensionsskuld	L	7 952 316	7 543 262	409 054
<b>Summa skulder och resultat</b>		<b>7 872 557</b>	<b>7 700 365</b>	<b>172 192</b>

## Noter och kommentarer

## Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen

Mnkr	2012	2011
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	100 781	97 152
Egenavgift under avgiftstaket	3 843	3 319
Allmän pensionsavgift	97 050	93 196
Statlig ålderspensionsavgift	20 905	20 771
Regleringar m.m.	-814	1 137
<b>Summa</b>	<b>221 765</b>	<b>215 575</b>

## Not B Pensionsutbetalningar med mera

Mnkr	2012	2011
Tilläggspension	179 953	174 879
Inkomstpension	56 067	44 796
Tilläggs- och Inkomstpension	236 020	219 675
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	19	7
<b>Summa</b>	<b>236 039</b>	<b>219 682</b>

## Not C Administrationskostnader

Mnkr	2012	2011
Pensionsmyndigheten	499	476
Skatteförvaltningen m.fl.	380	377
Summa kostnader försäkringsadministration	879	853
Summa kostnader fondförvaltning	845	791
<b>Summa</b>	<b>1 724</b>	<b>1 644</b>

## Not D Värdet av förändringen i utjämnad avgiftsinkomst

Mnkr	2012	2011
Utjämnad avgiftsinkomst 2012	219 466	-
Utjämnad avgiftsinkomst 2011	-215 676	215 676
Utjämnad avgiftsinkomst 2010	-	-207 619
Förändring av utjämnad avgiftsinkomst	3 790	8 057
(Utjämnad omsättningstid 2012 + utjämnad omsättningstid 2011)/2	x 31,58193	-
(Utjämnad omsättningstid 2011 + utjämnad omsättningstid 2010)/2	-	x31,66214
Värdet av förändringen i avgiftsinkomst	<b>119 696</b>	<b>255 102</b>

Tid avser år.

## Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad avgiftsinkomst

Mnkr	2012	2011	2010	2009
Pensionsavgifter	221 765	215 575	205 068	202 712
Utjämnad avgiftsinkomst	219 466	215 676	207 619	200 300
Konsumentprisindex, juni	314,45	311,28	302,97	300,17

**Not E Värde av förändringen i utjämnad omsättningstid**

	2012	2011
Utgjämning av omsättningstid 2012	31,50632	-
Utgjämning av omsättningstid 2011	-31,65754	31,65754
Utgjämning av omsättningstid 2010	-	-31,66673
Förändring av utjämnad omsättningstid	-0,15122	-0,00919
(Utgjämning av avgiftsinkomst 2012 + utjämnad avgiftsinkomst 2011)/2	x 217 571	-
(Utgjämning av avgiftsinkomst 2011 + utjämnad avgiftsinkomst 2010)/2	-	x 211 648
Värdet av förändringen i omsättningstid mnkr	<b>-32 901</b>	<b>-1 945</b>

Tid avser år.

**Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad omsättningstid**

	2012	2011	2010	2009
Intjänandetid	-	20,55182	20,62228	20,82729
Utbetalningstid	-	10,88954	10,88404	10,83025
Omsättningstid	-	31,44136	31,50632	31,65754
Utgjämning av omsättningstid	31,50632	31,65754	31,66673	31,76198

Tid avser år.

Eftersom intjänandetiden inte kan beräknas innan alla pensionsrätter fastställts, är det senaste året för vilket omsättningstiden kan beräknas året före redovisningsåret.

**Not F Nya pensionsrätter och ATP-poäng**

Mnkr	2012	2011
Skattad pensionsrätt för inkomstpension	216 804	208 967
Skattat värde av intjänad ATP-poäng	2 020	2 916
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	6 307	6 369
Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B	2 967	-11 014
<b>Summa</b>	<b>228 098</b>	<b>207 238</b>

Till posten Nya pensionsrätter och ATP-poäng har lagts vissa andra belopp som har påverkat pensionskuldens storlek. Innebörden av dessa justeringsbelopp framgår i följande tabeller.

**Tabell A Justeringsbelopp, nya pensionsrätter**

Mnkr	2012
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2011	208 646
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2011	-208 967
Justeringsbelopp som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-2 583
Ändring i utbetalade belopp	9 211
<b>Summa</b>	<b>6 307</b>

I och med att taxeringen för bokslutsåret inte är slutförd när bokslutet upprättas, kan värdet av intjänad pensionsrätt detta år endast skattas. Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna avser justeringar, taxeringsförändringar med mera, se not L tabell A. Ändring i utbetalade belopp avser förändring i inkomstpensionskuldens till pensionerade till följd av andra ändringar i utbetalade belopp än indexering, se not L tabell C.

**Tabell B Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, 2012**

Mnkr	
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2011 och skattnings 2011 m.m.	-2 487
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP*	2 250
Ändring i utbetalade belopp	3 204
<b>Summa</b>	<b>2 967</b>

\*Exklusive värdet av ATP-poäng.

Beloppen avser vissa förändringar i tilläggspensionskuldens, se not L tabell A och C. Av den ATP-poäng som tjänats in under ett år är det enbart en mindre del som kommer att ha betydelse för den framtida pensionen. Den del som beräknas bidra till höjd pension har redovisats i not L tabell B som skattat värde av intjänad ATP-poäng. Emellertid bidrar samtliga pensionsavgifter avseende ATP till en ökning av den beräknade pensionskuldens. Det sista år som ATP-poäng kan tjänas in är 2017. Detta innebär att pensionsavgifterna, med undantag av administrativt betingade diskrepanser, kommer att vara lika stora som tillgodoräknad pensionsrätt först 2018.

**Not G Indexering, 2012-2011**

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2012</b>			
Inkomstpension, indexering	253 264	36 097	289 361
Varav effekt av inkomstindex	162 828	34 334	197 163
Varav effekt av balanstal	90 436	1 763	92 198
Tilläggspension, indexering	23 393	90 686	114 079
Varav effekt av inkomstindex	15 040	85 194	100 234
Varav effekt av balanstal	8 353	4 374	12 727
Varav effekt av prisindex	0	1 117	1 117
<b>Summa</b>	<b>276 657</b>	<b>126 783</b>	<b>403 440</b>

2011	Aktiva	Pensionerade	Summa
Inkomstpension, indexering	214 296	-16 407	197 889
Varav effekt av inkomstindex	203 831	11 168	214 999
Varav effekt av balanstal	10 465	-27 575	-17 110
Tilläggspension, indexering	25 720	-49 042	-23 322
Varav effekt av inkomstindex	24 464	33 878	58 342
Varav effekt av balanstal	1 256	-83 647	-82 391
Varav effekt av prisindex		728	728
<b>Summa</b>	<b>240 016</b>	<b>-65 449</b>	<b>174 567</b>

Pensionskuldens ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionskuldens i stället med balansindex (med undantag av tilläggspensionskuldens för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex multiplicerat med gällande balanstal. Värdet av indexeringen avser den indexering som påverkat pensionskuldens den 31 december 2012. Pensionskuldens till aktiva 31 december 2012 har förärräntats med förändringen i balansindex mellan åren 2012 och 2013. Pensionskuldens till pensionerade samma datum omräknas med förändringen i inkomstindex och balansindex årsskiftet 2011-2012. För dem som tagit ut tilläggspension före 65 års ålder indexeras pensionskuldens med förändringen i prisbasbeloppet fram tills de fyllt 65 år.

**Not H Värde av förändringen i medellivslängd**

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2012</b>			
Inkomstpension, indexering	-	3 914	3 914
Tilläggspension, indexering	1 287	7 679	8 966
<b>Summa</b>	<b>1 287</b>	<b>11 593</b>	<b>12 880</b>

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2011</b>			
Inkomstpension, indexering	-	3 302	3 302
Tilläggspension, indexering	1 700	9 032	10 732
<b>Summa</b>	<b>1 700</b>	<b>12 334</b>	<b>14 034</b>

Den livslängd som här avses är den tid som ett genomsnittligt pensionsbelopp antas utbetalas, så kallad ekonomisk livslängd, vilken uttrycks i termer av ekonomiskt delningstal. Inkomstpensionsskulden till aktiva påverkas inte av livslängdsförändringar. Värde av förändringen i medellivslängd är skillnaden mellan pensionsskulden beräknad med de ekonomiska delningstal som används det år redovisningen avser och pensionsskulden beräknad med de ekonomiska delningstal som användes föregående år.

**Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster**

Mnkr	2012		2011	
Födelseår	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
60 år eller äldre	4 794	6 766	4 453	6 288
Yngre än 60 år	6 559	6 634	6 171	6 203
<b>Summa</b>	<b>11 353</b>	<b>13 400</b>	<b>10 624</b>	<b>12 491</b>

\* Avled året innan, fördelas innevarande år.

Pensionsbehållningar efter personer som avlidit (uppkomna arvsvinster) fördelas till de kvarlevande i samma ålder. Fördelningen görs som ett procentuellt påslag på pensionsbehållningen med hjälp av en arvsvinstfaktor. Före det år en årskull fyller 60 år fördelas faktiskt uppkomna arvsvinster. Fördelningen sker med ett års fördröjning. Arvsvinstfaktorerna bestäms således av summa pensionsbehållningar för avlidna i samma ålder. Från och med det år en årskull fyller 60 år fördelas inte de faktiskt uppkomna arvsvinsterna utan i stället de arvsvinster som beräknas uppkomma. Arvsvinstfaktorerna beräknas med utgångspunkt från den mortalitet som SCB observerat för en tidigare period. De beräknade arvsvinsterna för de som avled under det 60:e levnadsåret eller senare fördelas samma år.

**Not J Avdrag för administrationskostnader**

Administrationskostnaderna finansieras genom ett procentuellt avdrag från de försäkrades pensionsbehållningar. För att inte belasta yngre årskullar med en oproportionerligt stor kostnad under den tid ATP fasas ut införs kostnadsavdraget successivt. År 2012 finansierades 82 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden.

Avdraget 2012 var 0,0300 procent och summeras till 1 391 miljoner kronor. 2011 uppgick avdraget till 1 479 miljoner kronor.

**Not K Avgiftstillgång**

Mnkr	2012	2011
Utgjämning av avgiftsinkomst	219 466	215 676
Utgjämning omsättningstid	x 31,50632	x31,65754
Avgiftstillgång	6 914 567	6 827 772

Tid avser år.

Se not D och E för de värden som använts vid beräkningen av utjämnad avgiftsinkomst och omsättningstid.

**Not L Pensionsskuld**

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2012</b>			
Inkomstpension	4 851 107	892 535	5 743 642
Tilläggspension	326 314	1 882 360	2 208 674
<b>Summa</b>	<b>5 177 421</b>	<b>2 774 895</b>	<b>7 952 316</b>

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2011</b>			
Inkomstpension	4 555 840	726 827	5 282 667
Tilläggspension	409 316	1 851 279	2 260 595
<b>Summa</b>	<b>4 965 156</b>	<b>2 578 106</b>	<b>7 543 262</b>

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggspension och inkomstpension beräknas på samma sätt. En årskulls årsvisa skuld fås av produkten årskullens pensionsutbetalningar i december månad, 12 och årskullens ekonomiska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan av årskullarnas pensionsskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks i form av ekonomiska delningstal. Skulden avseende inkomstpensionen och aktiva är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2012 med tillägg för den beräknade intjänade pensionsrätten för 2012

Tilläggspensionsskulden avseende aktiva kan inte bestämmas direkt utifrån uppgifter ur intjänanderegistret. För att kunna beräkna tilläggspensionsskulden uppskattas varje individs (avser födda senast 1953) tilläggspension det år de fyller 65 år. Det beräknade årsbeloppet multipliceras med det ekonomiska delningstal som gäller för 65-åringar det år redovisningen avser. Personer äldre än 65 år som vid tidpunkten för beräkningen ännu inte tagit ut hela sin pension antas göra det nästföljande år. Nuvärdet av den beräknade pensionskulden erhålls genom att reducera skulden med individens antagna framtida avgiftsinbetalningar och diskontera med den antagna framtida ökningen i inkomstindex. Vid beräkningen av framtida tilläggspensionen antas inkomsterna öka med 2 procent per år. Tilläggspensionsskulden till aktiva minskas successivt på grund av utfasningen och är i princip helt borta 2018.

**Tabell A: Förklaring av pensionsskuldens förändring, inkomstpension aktiva, 2012**

Mnkr	
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2011	4 555 840
Varav skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2011	-208 967
Pensionsbehållning 31 december 2011	4 346 873
Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år*	-6 559
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna**	-361
Ingående pensionsbehållning 2012	4 339 953
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-2 222
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2011	208 646
Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre	6 766
Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år	6 634
Indexering	253 264
Avdrag för administrationskostnader	-1 391
Uttagen pension	-173 610
Återkallade pensioner	1 057
Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre	-4 794
Pensionsbehållning 31 december 2012	4 634 303
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2012	216 804
<b>Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2012</b>	<b>4 851 107</b>

\* Fördelas 2012.

\*\* Överföringar till de Europeiska gemenskaperna (se not B), justeringar för avlidna, spärrade ärenden med mera.



**Tabell B: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggspension aktiva, 2012**

Mnkr	
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2011	409 316
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2012 och skattningen 2011 m.m.	-2 487
Ingående tilläggspensionsskuld 2012	406 829
Indexering	23 393
Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2012	2 020
Uttagen pension	-109 465
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP	2 250
Värdet av förändringen i medellivslängd	1 287
<b>Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2012</b>	<b>326 314</b>

**Tabell C: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggspension pensionerade, 2012**

Mnkr			
	Inkomst-pension	Tilläggspension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2011	726 827	1 851 279	2 578 106
Skuld tillkommande från aktiva	172 553*	109 465**	282 018
Ändring i utbetalade belopp	9 211	3 204	12 415
Pensionsutbetalningar***	-56 067	-179 953	-236 020
Indexering	36 097	90 686	126 783
Värdet av förändringen i medellivslängd	3 914	7 679	11 593
<b>Pensionsskuld pensionerade 31 december 2012</b>	<b>892 535</b>	<b>1 882 360</b>	<b>2 774 895</b>

\* Netto av Uttagen pension och återkallade pensioner, se tabell A.

\*\* Se tabell B.

\*\*\* Se not B.

Skulden till pensionerade förändras med indexeringen. De ökar med livslängden och minskar med de utbetalningar som görs under året. Pensionen kan ändras av orsaker som nytt intjänande, ändrat civilstånd (gäller tilläggspension), taxeringsändringar med mera. Sådana förändringar av skulden redovisas som ändring i utbetalade belopp (beloppsändringar). Skulden till pensionerade ökar också med nybeviljade pensioner. Denna ökning av skulden motsvaras av en minskning av pensionsskulden till aktiva.

### Prognos balanstalet

Prognosen av balanstalet baseras på flera olika antaganden, till exempel utvecklingen av inkomstindex, KPI och lönesumman. Därtill har också ett antagande gjorts för utvecklingen av aktiekurserna i Sverige och övriga länder som AP-fonden har medel placerade i, främst USA och EU-länder. Det är nödvändigt att göra ett sådant antagande för att kunna beräkna AP-fondens ställning och därmed balanstalet. Antagandet bör

dock inte betraktas som en prognos eftersom det är behäftat med mycket stor osäkerhet, utan ska endast ses som ett beräkningsantagande. Även två alternativa antaganden har gjorts för kursutvecklingen för att illustrera hur detta antagande påverkar prognosen.

**Tabell 35 Balanstalet 2012-2014 och en prognos för balanstalet 2015-2017**

Beräkningsår	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Lönesummefförändring	+3,1	+5,6	+3,7	+2,5	+3,3	+4,2
Förändring av KPI (juni-juni)	+0,9	+2,7	+1,0	+0,3	+1,1	+1,8
Inkomstindex	139,74	142,34	149,32	154,84	156,43	161,73
Aktiekursernas utveckling, %						
Huvudalternativ	+13,0	-8,5	+12,5	+7,0	+2,0	+2,0
Optimistiskt alternativ	+13,0	-8,5	+12,5	+17,0	+12,0	+12,0
Pessimistiskt alternativ	+13,0	-8,5	+12,5	-3,0	-8,0	-8,0
Balanseringsår	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Balanstalet, utfall och prognos						
Huvudalternativ	1,0024	1,0198	0,9837	0,9968	1,0069	1,0026
Optimistiskt alternativ	1,0024	1,0198	0,9837	0,9989	1,0121	1,0103
Pessimistiskt alternativ	1,0024	1,0198	0,9837	0,9945	1,0016	0,9953

Tabell 35 redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler, balanstalet för åren 2012 och 2013, preliminärt balans-tal för 2014 samt en prognos för balanstalet för 2015-2017. Några antaganden för 2016 och 2017 redovisas inte eftersom balanstalet för 2017 baseras på utfallet för 2015.

Preliminärt kommer balanstalet för 2014 att bli 0,9837. Att balanstalet blir lägre än 1,0 år 2014 innebär att pensionerna detta år blir uppräknade med mindre än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen, dvs. förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter. Balanstalet beräknas bli lägre än 1,0 även 2015 men högre 2016 och även 2017 i två av beräkningsalternativen.

Det blir ingen skillnad mellan alternativen år 2014 eftersom balanstalet 2014 baseras på utfallet år 2012. Inte heller 2015 blir skillnaden mellan de tre alternativen särskilt stor eftersom ett treårigt medelvärde för AP-fonden ingår i beräkningen. Alternativen skiljer sig åt för bara ett av dessa tre år. Skillnaden mellan alternativen blir större för åren därefter.

## 9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera

I detta avsnitt redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där vi får disponera intäkterna, därefter redovisas fördelning av verksamhetens kostnader 2012 fördelat på verksamhetsområden, samt hur dessa har finansierats.

### Avgiftsbelagd verksamhet där avgiftsintäkterna får disponeras

Redovisningen av avgiftsbelagd verksamhet är anpassad till den indelning och struktur som anges i regleringsbrevet. När det gäller avgifter inom premiepensionsområdet lämnas information även om avgiftsuttagets användning, där en del av avgifterna används för att amortera den skuld för uppbyggnad av premiepensionssystemet som ska vara återbetald år 2018.

### Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

Enligt socialförsäkringsbalken ska förvaltningskostnaderna för ålderspension i form av inkomst- och tilläggspension belasta AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen.

**Tabell 36 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna**

	2012	Budget 2012	2011	2010
IB	119 112	119 112	149 500	89 781
Avgiftsintäkter	498 938	498 938	476 097	627 287
Kostnader	-490 602	-552 839	-506 485	-567 568
Årets resultat	8 336	-53 901	-30 388	59 719
UB	127 448	65 211	119 112	149 500

*Ingående balans 2010 avser överfört belopp från Försäkringskassan.*

Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Förklaringen är att vi generellt varit återhållsamma i verksamhetsplanering och budgetering år 2012 för att på så sätt möta kommande minskningar av medelstillsdelning. Detta har gett effekter på nyttjandet av AP-fondsmedel. Dessutom sker en långsiktig förskjutning av verksamhetskostnader som finansieras med AP-fonderna mot finansiering via premiepensionssystemet, bland annat beroende på premiepensionssystemets tillväxt.

### Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet ska enligt socialförsäkringsbalken helt täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionsspararnas premiepensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för vår förvaltningskostnad, medel avseende kostnaderna för återbetalning och ränta för den tidigare uppbyggnaden av premiepensionssystemet samt kostnadsersättningar till andra myndigheter (Skatteverket och Kronofogdemyndig-

heten). Skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet kommer att vara slutbetald 2018.

För 2012 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 436 142 tusen kronor. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev 436 274 tusen kronor och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Tabell 37 beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 436 274 tusen kronor. Avgiftsuttaget har använts till att finansiera kostnader för förvaltning hos oss, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för deras arbete med uppbörd med mera av avgifter till premiepension samt för ränta på skulden. Avgiftsuttaget har även använts till återbetalning av skulden till Riksgälden.

**Tabell 37 Avgiftsuttagets likvidmässiga användning**

	2012	2011	2010
Avgiftsuttag	436 274	445 191	553 225
Förvaltningskostnad Pensionsmyndigheten*	-307 110	-281 632	-282 969
Ränta avseende skuld i RGK*	-22 814	-28 265	-28 438
Ersättning till andra myndigheter	-59 456	-58 869	-62 637
Residualt att använda för återbetalning till RGK*	-46 894	-76 425	-179 181

*\*Delsumma Pensionsmyndigheten 376 818 tkr, som redovisas i tabell 38*

Tabell 38 redovisar resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet för 2012.

Av tabellen framgår den del av avgiftsuttaget, 377 miljoner kronor, som finansierar kostnader hos oss bestående av förvaltningskostnader och räntekostnader samt återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet.

**Tabell 38 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet**

	2012	Budget 2012	2011	2010
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	376 818	376 686	386 322	490 588
Kostnader	-329 924	-283 686	-309 897	-311 407
Återbetalning till RGK	-46 894	-93 000	-76 425	-179 181
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

### Administration för fondinformation/fondförvaltare

Avgifter upp till full kostnadstäckning får enligt socialförsäkringsbalken tas ut från fondförvaltare för att täcka våra kostnader för registrering av och information om fonder. Information till pensionsspararna kan till exempel förorsakas av ändringar i fondvillkor och debiteras då fondbolagen, se tabell 39.

Utfallet bedöms vara normalt. Intäkterna är svåra att förutspå eftersom de förorsakas av att fondförvaltare gör faktiska för-

ändringar i sina fondvillkor. Vi tar ut ersättning från fondbolagen för att täcka kostnader för utskick av information om fondhändelser till pensionsspararna. Utskicken avser till exempel ändringar i fondbestämmelser eller information om sammanslagningar av fonder. Avgiften tas ut i de fall då utskicken förorsakats av fondbolagen.

**Tabell 39 Administration för fondinformation/fondförvaltare**

	2012	Budget 2012	2011	2010
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 758	2 500	1 671	1 181
Kostnader	-1 758	-2 500	-1 671	-1 181
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

#### Administrativ service

Enligt förordning (SFS 2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten får uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB utföras inom ramen för full kostnadstäckning.

**Tabell 40 Administrativ service**

	2012	Budget 2012	2011	2010
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 828	1 510	1 461	1 199
Kostnader	-1 828	-1 510	-1 461	-1 199
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Utfallet under 2012 överensstämmer väl med plan. Vi sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Vi tar

även ut en avgift av Min Pension i Sverige AB för det antal PIN-koder som bedöms ha beställts för inloggning på hemsidan minpension.se.

#### Administration av Frivillig pension och Sjömanspension

Utöver allmän pension administrerar Pensionsmyndigheten försäkringarna Frivillig pension och Sjömanspension. I myndighetens regleringsbrev för 2012 tas dessa verksamheter för första gången upp i avsnittet om avgiftsbelagd verksamhet. I tabellen nedan redovisas verksamheten sedan myndighetsstarten.

**Tabell 41 Frivillig pension och Sjömanspension**

	2012	Budget 2012	2011	2010
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 881	2 140	2 140	2 008
Kostnader	-1 881	-2 140	-2 140	-2 008
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

#### Fördelning av verksamhetens kostnader 2012 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats

Kostnaderna avser våra totala förvaltningskostnader. Dessa är fördelade på finansiering från anslag, finansiering från avgifter och finansiering från övriga avgifter, se tabell 42.

Kostnaderna i tabellen, som uppgår till 1 363 miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Tabellens kostnader per verksamhetsområde är sedan fördelade på de fyra finansieringskällorna.

Finansieringen i tabellen nedan är lägre än intäkterna i resultaträkningen, eftersom årets resultat inom resultatområdet Ålderspension med ersättning från AP-fonden visar på ett överskott.

**Tabell 42 Fördelning av verksamhetens kostnader 2012 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats, miljoner kronor**

Verksamhetsområde	Verksamhetens kostnader	Finansiering av anslag	Finansiering från AP-fonderna	Finansiering från premiepensions- systemet	Finansiering från övriga avgifter	Total finansiering
Ärendehantering och utbetalningar	990	412	384	188	5	990
Fondadministration	47	0	0	45	2	47
Information	304	125	100	77	2	304
Statistik & analys	22	7	7	8	0	22
<b>Summa</b>	<b>1 363</b>	<b>544</b>	<b>491</b>	<b>318</b>	<b>9</b>	<b>1 363</b>



PENS  
MYND



# 10 Finansiell redovisning

## Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tkr	2012	2011	2010
<b>Låneram hos Riksgäldskontoret</b>			
beviljad	215 000	190 000	250 000
utnyttjad	122 630	146 300	145 764
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>			
beviljad räntekontokredit	1 295 000	1 252 683	1 832 200
max utnyttjad räntekontokredit	1 133 678	1 003 328	1 509 000
beviljad kredit, övriga kreditramar	9 000 000	9 000 000	9 000 000
maximalt utnyttjad kredit	4 435 414	7 224 579	1 557 887
<b>Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret</b>			
räntekostnader	7 149	4 510	1 785
ränteintäkter	-	76	-
<b>Totala avgiftsintäkter</b>			
beräknade enligt regleringsbrev	881 774	868 885	1 126 166
utfall	884 026	869 900	1 121 844
<b>Anslagskredit Pensionsmyndigheten</b>			
beviljad	15 831	17 055	17 850
utnyttjad	0	0	0
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>			
beviljad kredit	2 081 380	2 301 660	2 118 620
utnyttjad kredit	630 769	1 251 289	373 686
<b>Anslagssparande Pensionsmyndigheten</b>			
intecknat för framtida åtaganden	-	-	-
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>			
intecknat för framtida åtaganden	1 395	0	212 873
<b>Personal</b>			
antal årsarbetskrafter	987,3	966,3	954,3
medelantal anställda	1 075	1 038	1 028
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>			
	1 316	1 323	1 413
<b>Kapitalförändring, mnkr</b>			
årets kapitalförändring	8 472	- 30 432	59 763
balanserad kapitalförändring	119 112	149 544	-

## Resultaträkning

Tkr	Not	2012	2011
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		544 157	536 948
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	825 100	772 835
Intäkter av bidrag	2	1 791	1 538
Finansiella intäkter	3	178	84
<b>Summa</b>		<b>1 371 226</b>	<b>1 311 405</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-535 535	-509 950
Kostnader för lokaler		-46 914	-49 198
Övriga driftkostnader	5	-717 031	-719 495
Finansiella kostnader	6	-9 464	-7 300
Avskrivningar och nedskrivningar	13-16	-53 946	-55 850
<b>Summa</b>		<b>-1 362 890</b>	<b>-1 341 793</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	<b>30</b>	<b>8 336</b>	<b>-30 388</b>
<b>Redovisning av premiepensionsverksamheten</b>			
	<b>7</b>		
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat		1 418 866	1 358 450
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-307 110	-281 632
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-59 456	-58 869
Disposition mot konsolideringsfond		-1 052 300	-1 017 949
<b>Summa</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten		123 569	84
Allmän pensionsavgift		97 049 917	92 950 583
Statlig ålderspensionsavgift		24 364 653	24 152 383
Ålderspensionsavgift		103 609 381	-
<b>Summa</b>		<b>225 147 520</b>	<b>117 103 050</b>
<b>Avgår</b>			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-123 569	-84
Inleverans till AP-fonderna		-221 782 346	-113 937 085
Överföring till premiepensionssystemet		-3 241 605	-3 165 881
<b>Summa</b>		<b>-225 147 520</b>	<b>-117 103 050</b>
<b>Saldo uppbörd</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

Tkr	Not	2012	2011
<b>Transfereringar m.m.</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		48 023 661	47 318 603
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		58 685	57 390
Medel som erhållits från AP-fonderna		236 032 958	219 672 653
Medel finansierats via premiepensionssystemet		2 465 357	2 022 008
Finansiella intäkter	8	24 132	58 687
Finansiella kostnader	9	-5 270	-10 336
<b>Summa</b>		<b>286 599 523</b>	<b>269 119 005</b>
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål	10	-1 675	-5 694
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-40 797 087	-41 052 366
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-7 226 574	-6 266 237
Inkomstpensionen		-236 032 958	-219 672 653
Premiepensionssystemet		-2 465 221	-2 022 052
Övriga förmåner	11	-95 939	-96 887
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	20 067	-3 160
<b>Summa</b>		<b>-286 597 712</b>	<b>-269 113 355</b>
<b>Saldo transfereringar</b>	<b>30</b>	<b>136</b>	<b>-44</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	<b>30</b>	<b>8 472</b>	<b>-30 432</b>

**Balansräkning**

Tkr	Not	2012-12-31	2011-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	13	82 008	73 061
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	14	19 887	23 188
<b>Summa</b>		<b>101 895</b>	<b>96 249</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	5 095	6 670
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	16	22 934	37 923
<b>Summa</b>		<b>28 029</b>	<b>44 593</b>
<b>Placeringstillgångar</b>			
Andra finansiella placeringstillgångar			
Aktier och andelar	17	3 715 764	2 849 827
Obligationer	18	7 744 942	6 585 632
Övriga lån	19	2 014	2 435
Övriga finansiella placeringstillgångar	20	31 454 836	30 191 235
<b>Summa</b>		<b>42 917 556</b>	<b>39 629 129</b>
<b>Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk</b>			
Fondförsäkringstillgångar	21	470 983 030	393 169 018
<b>Fordringar</b>			
Kundfordringar		37 059	20 365
Fordringar hos andra myndigheter		36 850	17 822
Övriga fordringar	22, 23	291 996	377 247
<b>Summa</b>		<b>365 905</b>	<b>415 434</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader		19 581	22 384
Upplupna bidragsintäkter		4 921	5 021
Övriga upplupna intäkter	24	697 704	654 996
<b>Summa</b>		<b>722 206</b>	<b>682 401</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	25	23 403 439	22 032 341
<b>Kassa och bank</b>			
Övriga tillgödohavanden i Riksgäldskontoret	26	3 347 773	2 882 489
Kassa och bank	27	12 427	10 478
<b>Summa</b>		<b>3 360 200</b>	<b>2 892 967</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>541 882 260</b>	<b>458 962 132</b>



Tkr	Not	2012-12-31	2011-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital		230	230
Konsolideringsfond	28	1 181 991	330 052
Disposition mot konsolideringsfond	28	1 052 300	1 017 949
Balanserad kapitalförändring	29	119 112	149 544
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	30	8 472	-30 432
<b>Summa</b>		<b>2 362 105</b>	<b>1 467 343</b>
<b>Fonder</b>			
Fonder	10	73 461	72 269
<b>Avsättningar</b>			
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	482 115	503 580
Livförsäkringsavsättning	31	7 628 874	6 485 035
Oreglerade skador	32	180	127
Övriga försäkringstekniska avsättningar	33	1 051 311	984 379
Övriga avsättningar		3 927	2 936
<b>Summa</b>		<b>9 166 407</b>	<b>7 976 057</b>
<b>Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk</b>			
Fondförsäkringsåtaganden	34	471 382 730	393 483 523
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	35	122 630	146 300
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	36	900 402	912 302
Skulder till andra myndigheter		23 494 134	22 247 670
Leverantörsskulder		53 295	51 779
Övriga skulder	37	31 652 638	30 375 345
<b>Summa</b>		<b>56 223 099</b>	<b>53 733 396</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	38	2 674 389	2 229 544
Oförbrukade bidrag	39	69	-
		<b>2 674 458</b>	<b>2 229 544</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>541 882 260</b>	<b>458 962 132</b>
<b>POSTER INOM LINJEN</b>			
Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelser	40	482 332 473	402 541 941
Ansvarsförbindelser	41		

## Anslagsredovisning

## Utfall för 2012 - redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>UTGIFTSOMRÅDE 11</b>										
<b>Ekonomisk trygghet vid ålderdom</b>										
11 01 001 Garantipension till ålderspension										
2 Garantipension till ålderspension	-499 840	18 063 000				17 563 160	-18 034 909		-471 749	
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevandepension till vuxna	-169 485	14 280 000				14 110 515	-14 225 707		-115 192	
11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	-488 535	8 438 535				7 950 000	-7 948 605		1 395	A1
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	-36 342	624 041				587 699	-587 866		-167	A2
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten – förvaltningsanslag	46 242	527 712			-17 940	556 014	-544 656		11 358	
<b>UTGIFTSOMRÅDE 12</b>										
<b>Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	-57 087	913 000				855 913	-899 574		-43 661	
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	6 327 000				6 327 000	-6 327 000		0	
<b>Summa</b>	<b>-1 205 047</b>	<b>49 173 288</b>			<b>-17 940</b>	<b>47 950 301</b>	<b>-48 568 317</b>		<b>-618 016</b>	

## Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 1 1 Garantipension till ålderspension, anslagspost 2	903 150	471 749
11 1 2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 2	714 000	115 192
11 1 4 Äldreförsörjningsstöd, anslagspost 2	27 300	167
12 1 5 Barnpension och efterlevandestöd, anslagspost 1	54 780	43 661
<b>Summa</b>	<b>1 699 230</b>	<b>630 769</b>

## Utfall för 2012 - Redovisning mot inkomsttitel

		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
<b>Allmän pensionsavgift</b>					
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-88 330 917		-88 330 917	A3
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-8 684 083		-8 684 083	A3
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	-34 917		-34 917	A3
9262	011 Preliminär avgift		88 330 917	88 330 917	A3
	012 Delavräkning		8 684 083	8 684 083	A3
	013 Slutavräkning		34 917	34 917	A3
	022 Utgifter till AP -fondera	-97 049 917		-97 049 917	
	<b>Summa allmän pensionsavgift</b>	<b>-194 099 834</b>	<b>97 049 917</b>	<b>97 049 917</b>	
<b>Statliga ålderspensionsavgifter</b>					
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		24 364 653	24 364 653	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP -fondera	-21 123 048		-21 123 048	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-3 241 605		-3 241 605	
	<b>Summa statliga ålderspensionsavgifter</b>	<b>-24 364 653</b>	<b>24 364 653</b>	<b>0</b>	
<b>Ålderspensionsavgifter</b>					
9251	016 AP -fondsandel, in		103 609 381	103 609 381	
	021 Utgifter till AP -fondera	-103 609 381		-103 609 381	
	<b>Summa ålderspensionsavgifter</b>	<b>-103 609 381</b>	<b>103 609 381</b>	<b>0</b>	
<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>					
2811	143 Övriga inkomster		123 569	123 569	
	<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>0</b>	<b>123 569</b>	<b>123 569</b>	
<b>Totalt inkomsttitlar</b>		<b>-322 073 868</b>	<b>225 147 520</b>	<b>-96 926 348</b>	

## Finansiella villkor i anslagsredovisningen

## Anslag 11 2:1 Pensionsmyndigheten

## Anslagspost 1. Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag

Av anslagsposten ska Pensionsmyndigheten betala totalt 38 400 kr till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som abonnemangsavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2012 uppgår till 38 400 kr.

## Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2011-12-15

För anslagen 1:1 Garantipension till ålderspension, 1:2 Efterlevandepensioner till vuxna, 1:3 Bostadstillägg till pensionärer, 1:4 Äldreförsörjningsstöd samt 1:5 Barnpension och efterlevandestöd gäller följande villkor:

Av 7 § förordningen (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner framgår att pension och annan förmån betalas ut genom Försäkringskassan. Pensionsmyndigheten ska månadsvis till Försäkringskassan överföra de medel som behövs för att täcka de utbetalningar som Försäkringskassan gjort för Pensionsmyndighetens räkning. Redovisning mot anslag ska ske på den månad då utbetalningarna till förmånstagarna görs.

Statlig ålderspensionsavgift för Försvarsmakten ska 2012 tillgodogöras inkomsttitel 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet.

## Noter och kommentarer till anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2011.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2010-12-22 om inget annat anges i not.

A1. Regeringsbeslut 2012-12-06 ändrar regeringsbeslut 2011-12-15. Tilldelade medel har ökat med 795 535 tkr. Totalt tilldelade medel 2012 är 8 438 535 tkr. Ingående överföringsbelopp för 2012 uppgick till -488 535 tkr och faktiska utgifter har varit något högre än prognostiserade utgifter. Detta sammantaget gjorde att myndigheten hemställde om ytterligare tilldelning av anslag under hösten 2012.

A2. Regeringsbeslut 2012-12-06 ändrar regeringsbeslut 2011-12-15. Tilldelade medel har ökat med 78 041 tkr. Totalt tilldelade medel 2012 är 624 041 tkr. Ingående överföringsbelopp för 2012 uppgick till -36 342 tkr och utgifterna blev ca 20 mnkr högre än prognostiserat på grund av att medelbeloppet blev något högre jämfört med gjorda prognoser då de med höga belopp blev fler och de med låga belopp blev färre. Detta sammantaget gjorde att myndigheten hemställde om ytterligare tilldelning av anslag under hösten 2012.

A3. Inkomster avseende allmän pensionsavgift redovisas av Skatteverket på inkomsttitel fysiska personers inkomstskatt. Omföring av allmän pensionsavgift görs av pensionsmyndigheten från inkomsttiteln fysiska personers inkomstskatt till inkomsttiteln allmän pensionsavgift enligt förordning (1994:1966) om omföring av allmän pensionsavgift.

## Finansieringsanalys

Tkr	2012	2011
<b>Drift</b>		
Kostnader (not 42)	-1 308 322	-1 285 765
<b>Finansiering av drift</b>		
Intäkter av anslag	544 157	536 948
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	825 100	772 835
Intäkter av bidrag	1 791	1 538
Övriga intäkter	178	84
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	<i>1 371 226</i>	<i>1 311 405</i>
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-1 427	-13 001
Minskning (-) av kortfristiga skulder	-1 002	-20 199
<b>Kassaflöde från drift</b>	<b>60 475</b>	<b>-7 560</b>
<b>Investeringar</b>		
Investeringar i materiella tillgångar	-6 083	-13 301
Investeringar i immateriella tillgångar	-37 567	-32 877
<i>Summa investeringsutgifter</i>	<i>-43 650</i>	<i>-46 178</i>
<b>Finansiering av investeringar</b>		
Lån från Riksgäldskontoret	35 161	47 300
-amorteringar	-58 832	-46 764
Statskapital utan avkastningskrav	-	57
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	<i>-23 671</i>	<i>593</i>
Förändring av kortfristiga skulder	6 665	-2 089
<b>Kassaflöde till investeringar</b>	<b>-60 656</b>	<b>-47 674</b>
<b>Premiepensionssystemet</b>		
Förändring placeringstillgångar	-81 122 993	9 938 865
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-44 296	489 112
Förändring försäkringstekniska avsättningar	79 110 031	-11 971 247
Ökning (+) av kortfristiga skulder	1 684 038	1 593 201
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-166 010	-115 641
Disposition mot konsolideringsfond	1 052 300	1 017 949
<b>Kassaflöde från premiepensionssystemet</b>	<b>513 070</b>	<b>952 239</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>		
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	123 569	84
Intäkter av uppbörd	225 023 951	117 102 966
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	0	0
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	<i>225 147 520</i>	<i>117 103 050</i>
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>	<i>-225 147 520</i>	<i>-117 103 050</i>
<b>Kassaflöde till uppbördsverksamhet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



Tkr	2012	2011
<b>Transfereringsverksamhet</b>		
Lämnade bidrag	-286 599 387	-269 119 049
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 336 887	-81 479
Förändring av fond	124	-145
Förändring av avsättning för frivillig pensionsförsäkring	195	-3 402
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	<i>-285 262 181</i>	<i>-269 204 075</i>
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	48 023 661	47 318 603
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	58 685	57 390
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	236 032 958	219 672 653
Medel finansierat via premiepensionssystemet	2 465 357	2 022 008
Finansiella intäkter och kostnader, netto	18 862	48 351
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<i>286 599 523</i>	<i>269 119 005</i>
<b>Kassaflöde från transfereringsverksamhet</b>	<b>1 337 342</b>	<b>-85 070</b>
<b>Förändring av likvida medel</b>	<b>1 850 231</b>	<b>811 935</b>
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>		
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>24 013 006</b>	<b>23 201 071</b>
Ökning (+) av kassa och bank	1 949	-5 806
Ökning (+) av tillgodohavande Riksgäldskontoret	477 184	898 652
Ökning (+) av avräkning med statsverket	1 371 098	-80 911
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<i>1 850 231</i>	<i>811 935</i>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>25 863 237</b>	<b>24 013 006</b>

## Tilläggsupplysningar och noter

### Redovisnings- och värderingsprinciper

#### Allmänt

Pensionsmyndighetens årsredovisning utgår från tre olika regelområden som vart och ett beskrivs nedan. Därutöver har regeringen i regleringsbrev och instruktion medgett undantag och formulerat mer specifika anvisningar vilka också återges nedan. De tre regelområdena tar sin utgångspunkt i:

1. Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
2. Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet
3. Socialförsäkringsbalkens (2010:110) regler om redovisning avseende inkomstpensionssystemet

Förordningen om årsredovisning och budgetunderlag reglerar allmänna principer för årsredovisningen och särskilt redovisningsprinciperna som ska gälla vid redovisning av Pensionsmyndighetens hela verksamhet (årsredovisningens avsnitt 9 och 10). Ett viktigt undantag i denna del är principen för värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder). Dessa ska enligt regleringsbrevet värderas enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Medgivna avvikelser från förordningen medför att de finansiella dokumenten i vissa fall avviker från de uppställningar som Ekonomistyrningsverket föreskrivit.

När det gäller premiepensionsverksamheten anger lagen med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet att Pensionsmyndighetens årsredovisning ska innehålla en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten. Lagen ger regeringen rätt att föreskriva avvikelser och medge undantag från bestämmelserna. Lagen specificerar också vilka delar av lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag som ska tillämpas och denna lag hänvisar i sin tur till årsredovisningslagen (1995:1554). Pensionsmyndigheten redovisar premiepensionsverksamheten i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen (årsredovisningens avsnitt 11). Där tillämpas de i detta stycke nämnda lagarna med undantag för de avvikelser som regeringen medgett.

Enligt regleringsbrevet ska Pensionsmyndigheten redovisa inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen. Denna redovisning tar sin utgångspunkt i Socialförsäkringsbalken och i förordning (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Redovisningsprinciperna avseende inkomstpensionen beskrivs närmare i avsnitt Redovisningsprinciper (s. 57) och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomiadministrativa regelverket:

- Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet undantas från bestämmelserna om över- och underskott i 25 a § i avgiftsförordningen (1992:191)
- Pensionsmyndigheten ska upprätta årsredovisning enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Dock ska värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder) ske enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen som ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet innehåller bl.a. bestämmelser om särskild redovisning av Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Enligt 18 § förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten undantas Pensionsmyndigheten från kravet i 5 § lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Premiepensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet att upprätta en särskild balansräkning för premiepensionsverksamheten med därtill hörande tilläggsupplysningar.
- Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling ska redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen.
- I not till balansräkningen ska framgå storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet.
- Pensionsmyndighetens delårsrapport ska kompletteras med en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten enligt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om årsredovisning i försäkringsföretag.

#### Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisningen 2011

Från och med 2012 förs den del av ålderspensionsavgifter, som enligt 6 § lag (2000:981) om fördelningen av socialavgifter ska föras över till AP-fonderna, från Försäkringskassan till Pensionsmyndigheten som därefter för avgifterna vidare till AP-fonderna. Ålderspensionsavgifterna som erhålls från Försäkringskassan redovisas på raden Ålderspensionsavgift i avsnittet Uppbördsverksamhet i resultaträkningen medan överföringen till AP-fonderna redovisas på raden Inleverans till AP-fonderna i avsnittet Uppbördsverksamhet i resultaträkningen. Jämförelse-

talen har inte räknats om. År 2011 redovisade Försäkringskassan 101 339 213 tkr som överföring av ålderspensionsavgift till AP-fonderna. I redovisning mot inkomsttitel redovisas ålderspensionsavgifter i ett särskilt avsnitt.

För Placeringstillgångar i balansräkningen har presentationen i not för Obligationer respektive Övriga lån förtydligats genom att fördela tillgångarnas upplupna ränta per typ av värdepapper. I noterna redovisas motsvarande jämförelsetal per 2011-12-31.

I not Övriga finansiella placeringstillgångar ingick i kolumnen verkligt värde, föregående år, upplupen ränta som inte skulle redovisats i noten. Detta är rättat, verkligt värde redovisas utan upplupen ränta för jämförelsetal 2011-12-31.

#### Värdering av immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade it-system samt inköpt programvara redovisas som immateriella anläggningstillgångar utifrån bestämmelserna i 5 kap. 2 § förordningen om årsredovisning och budgetunderlag. Avskrivning påbörjas då tillgången är färdigställd och kan börja användas. Tillgångarna skrivs av linjärt under den bedömda ekonomiska livslängden. Normalt tillämpas 5 års avskrivningstid men i några fall har en avskrivningstid på 3 år bedömts bättre motsvara den ekonomiska livslängden.

#### Värdering av materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ekonomisk livslängd överstigande tre år och med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor redovisas som materiella anläggningstillgångar. Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om de tillsammans överstiger 21 200 kronor. Större anskaffningar av likartade tillgångar redovisas som anläggningstillgångar även om respektive tillgång är av mindre värde än 21 200 kr.

Avskrivningar görs linjärt under tillgångarnas ekonomiska livslängd. För maskiner och inventarier tillämpas som huvudregel 5 års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För it-utrustning tillämpas 3 års avskrivningstid. För förbättringsutgifter på annans fastighet sätts den ekonomiska livslängden med utgångspunkt i hyreskontraktets löptid.

#### Försäkringsavtal och investeringsavtal - klassificering

Hur avtalen med försäkringstagarna är utformade påverkar redovisningen av premiepensionsverksamheten. Det är särskilt indelningen i försäkringsavtal respektive investeringsavtal som är relevant.

Försäkringsavtal är avtal med försäkringstagare som medför en betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Traditionell försäkring har klassificerats som försäkringsavtal. För försäkringsavtal redovisas en skuld för avtalade förmåner som

förväntas uppstå i framtiden. Skulden motsvarar summan av det diskonterade värdet av förväntade förmånsutbetalningar och administrativa utgifter. Skulden för försäkringsavtal diskonteras enligt vedertagna aktuariella metoder (se avsnitt om livförsäkringsavsättning).

Premier för försäkringsavtal redovisas som premieinkomst i resultaträkningen när de inkommer. Utbetalningar av försäkringsersättningar redovisas i resultaträkningen när utbetalningarna verkställs. Resultatet i traditionell försäkring tillförs konsolideringsfond inom eget kapital. Återbäring tilldelas från konsolideringsfonden och utbetalningar redovisas därmed direkt i eget kapital. Avgifter som debiteras redovisas som förändring av livförsäkringsavsättningen i resultaträkningen.

**Investeringsavtal** är avtal med försäkringstagare som inte medför någon betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Fondförsäkring har klassificerats som investeringsavtal.

Investeringsavtal är finansiella förbindelser vars verkliga värde är beroende av de underliggande finansiella tillgångarnas verkliga värde. De underliggande tillgångarna och tillhörande skulder värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Det verkliga värdet på de finansiella skulderna fastställs med hjälp av de aktuella värden som speglar det verkliga värdet på de finansiella tillgångarna till vilka de finansiella skulderna är hänförliga på balansdagen.

Belopp som erhållits från och betalas till innehavare av investeringsavtalen redovisas över balansräkningen som insättning eller uttag. Avgifter som debiteras för förvaltning av investeringsavtal intäktsförs. Värdeförändringar avseende investeringsavtal redovisas i resultaträkningen som förändring i andra försäkringstekniska avsättningar. Värdeförändringar på motsvarande tillgång redovisas under rubriken realiserade vinster eller förluster på placeringstillgångar, kapitalavkastning intäkter och kapitalavkastning kostnader.

#### Premieinkomst

För premieinbetalningar tillämpas kontantprincipen. I beloppet ingår återköp av negativa pensionsrätter. Placering av intjänade pensionsrätter sker i december varje år. Vid ändrad taxering fastställs en ny pensionsrätt. I vissa fall kan den ändrade pensionsrätten vara negativ och minska pensionsspararens kontoinnehav.

#### Avgifter för fond- och traditionell försäkring

Enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) ska kostnader för skötsel av premiepensionssystemet täckas genom avgifter som dras från tillgodohavandena på pensionsspararnas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skälig fördelning mellan pensionsspararna. Principen tillämpas så att avgiftsuttaget beräknas på pensionsspararnas genomsnittliga tillgodo-

havande under årets första månader. Därtill finns det ett tak som begränsar det maximala uttaget per pensionskonto. Ytterligare information om avgiftsuttaget lämnas i årsredovisningens särskilda redovisning av premiepensionsverksamheten.

#### Finansiella tillgångar och finansiella skulder

Varje finansiellt instrument har klassificerats i en av följande kategorier:

- Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Investeringar som hålls till förfall
- Kundfordringar
- Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde

Klassificeringen av finansiella instrument i olika kategorier utgör grunden för hur varje finansiell tillgång och finansiell skuld värderas i balansräkningen samt hur förändringen i dess värde bokförs. Omräkning av tillgångar och skulder i utländsk valuta har skett till balansdagens valutakurs.

#### Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen vid första redovisningstillfället, avser placeringar i aktiefonder och räntefonder som ingår i förvaltningen av den traditionella försäkringen och placering i fondförsäkringstillgångar. I handelslagret ingår finansiella tillgångar som värderas till verkligt värde och som innehas för handelsändamål.

Placeringsstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkringstillgångar värderas till verkligt värde, dvs. fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har åsatts för varje fond. Innehavet påverkas förutom av interna riktlinjer för innehavets storlek även av pågående handel.

#### Investeringar som hålls till förfall

Övriga finansiella placeringsstillgångar hålls övervägande till förfall och avser inbetalda preliminära avgiftsmedel placerade

i statsobligationer och likvida medel hos Riksgälden. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid anskaffningstidpunkten.

Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella placeringsstillgångar redovisas ej via resultaträkningen utan förs direkt mot övriga finansiella placeringsstillgångar respektive övriga skulder i balansräkningen.

Enligt fastställda riktlinjer av styrelsen kan även räntebärande värdepapper som har längre löptider användas i återköps-transaktioner, så kallade repor. Med återköpstransaktioner avses avtal där parterna samtidigt har kommit överens om försäljning samt återköp av ett visst värdepapper till ett i förväg bestämt pris. Värdepapper som lämnas eller mottas värderas till upplupet anskaffningsvärde. Lämnat värdepapper redovisas som ställd säkerhet och mottagen säkerhet i form av att likvida medel upptas som skuld i balansräkningen. Handel med återköps-transaktioner möjliggör en ökad avkastning. Denna avkastning redovisas ej över resultaträkningen.

#### Kundfordringar- och avsättning för osäkra fordringar

Kundfordringar redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Kundfordringar avser fakturafordringar och fordringar på fondföretag där likvid förväntas inflyta på fastställd förfalldag. Dessutom ingår likvida medel i bank. Likvida medel i utländsk valuta värderas till balansdagens köpkurs via resultaträkningen. Fordringar på förvaltningsavgifter inom premiepensionssystemet, som inte är fakturerade, värderas till det värde som förväntas inflyta.

Försäkringskassan sköter under en övergångsperiod, 2010–2014, fordringshanteringen avseende de återkrav som Pensionsmyndigheten beslutat om, se 9 kap 3a § lagen (2010: 111) om införande av socialförsäkringsbalken. I not till balansräkningen framgår storleken på dessa fordringar. När belopp som avser återkrav för Pensionsmyndighetens räkning återbetalas till Försäkringskassan överförs det till Pensionsmyndigheten.

Fordringar på pensionssparare uppkommer när en fastställd negativ pensionsrätt överstiger en pensionssparares tillgångar. Fordringarna avskrivs direkt via resultaträkningen. Värdet i balansräkningen är upptaget till noll kronor. När en positiv pensionsrätt fastställs regleras fordran. Det är osäkert per vilket räkningsår fordran kommer att regleras. Vid dödsfall blir fordran utan värde och är därmed en konstaterad kreditförlust.

#### Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella skulder avseende investeringsavtal i fondförsäkring värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Fondförsäk-

ringsåtagandena är i huvudsak knutna till fondandelar. Här ingår även medel under pågående byte av fonder. Avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk utgörs av inlösenvärdet av fondandelar hänförliga till gällande försäkringar och medel som ännu inte omvandlats till fondandelar.

Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde  
Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde består av skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel, ej likviderade värdepappersaffärer, och förvaltningsavgifter att fördela till pensions sparare.

Pensionsmyndigheten har en räntekontokredit för rörelsekapitalbehov samt låneram för anläggningstillgångar hos Riksgälden. Dessutom finns en särskild kredit hos Riksgälden som används vid behov av likviditet i fondhandeln. Lånen värderas till upplupet anskaffningsvärde. Räntekostnaderna för lånen periodiseras månadsvis och regleras kvartalsvis. Av räntekontokrediten avser merparten en skuld för uppbyggnad av premiepensionssystemet. Denna skuld ska amorteras på ett rättvist sätt mellan generationerna och vara återbetalad 2018.

#### Livförsäkringsavsättning

Livförsäkringsavsättningen för den traditionella försäkringen bestäms för varje försäkring som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar. Värdet beräknas med antaganden om framtida avkastning, livslängder och driftkostnader. Avkastningen utgörs av marknadsräntan på statsobligationer med olika löptid.

Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2009. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats betryggande enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet.

Antaganden om livslängder ändras från januari 2013 och baseras då på Statistiska centralbyråns nya befolkningsprognos från år 2012. Tidigare har SCB:s prognoser från år 2009, 2006, 2003 respektive 2000 använts.

Vid bestämning av garanterade belopp inom Pensionsmyndighetens traditionella försäkringsrörelse görs följande antaganden beträffande framtida avkastning på tillgångarna, driftkostnader samt livslängder för de försäkrade.

- Den framtida årliga avkastningen antas vara 0,0 procent. Detta innebär att Pensionsmyndigheten utlovar pensions spararna att minst få tillbaka insatta medel i nominella

termer (vid förväntad livslängd) och att all avkastning därutöver tillfaller den försäkrade i form av ett tilläggsbelopp. Redan fastställda garanterade belopp kan höjas när solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. Efter höjningen ska solvensen ligga på en nivå som motsvarar den så kallade målsolvensen.

Höjningens relativa storlek för en enskild försäkring beror av aktuell behållning och tidigare garanterat belopp. Den faktiska höjningen avgörs även av aktuell kollektiv konsolideringsnivå och solvensnivå samt av målsolvensen.

- Den årliga driftkostnaden antas vara 0,1 procent av försäkringskapitalet. Pensionsmyndigheten har beslutat att ta ut samma årliga avgift för den traditionella försäkringsrörelsen som för fondförsäkringsrörelsen.
- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns prognoser från år 2009 där värden för personer födda 1946 valts. Prognosen omfattar tre scenarier: hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal Pensionsmyndigheten valt lågalternativet och dödligheten säkerhetsbelastas även genom att minskas med 10 procent. Med utgångspunkt från andelen kvinnor och män i dagens befolkning och prognoser om framtida livslängder för kvinnor respektive män, har beräknats hur andelen kvinnor och män förändras över tiden. Med dessa andelar som vikter har en könsneutral dödlighetsfunktion beräknats. Antagande om livslängd baserad på statistiska centralbyråns prognoser från 2012 införs i januari 2013. Detta innebär att man väljer värden för personer födda 1949 i stället för 1946.

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2013	Livslängder t.o.m. 2012	Livslängder t.o.m. 2009	Livslängder t.o.m. 2007
61	27,03	26,78	26,49	26,17
65	23,81	23,48	23,21	22,89
70	19,75	19,48	19,25	18,97
75	15,76	15,72	15,56	15,34
80	11,95	12,3	12,21	12,07
85	8,53	9,33	9,31	9,26
90	5,72	6,95	6,99	7,02

#### Avsättning för oreglerade skador

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp, inklusive tilldelad återbäring, som förfallit till betalning men som ännu inte har betalats ut.



### Övriga försäkringstekniska avsättningar

I övriga försäkringstekniska avsättningar ingår medel som förfallit vid dödsfall inom fondförsäkring men ännu inte fördelats som arvsvinst och minskningsmedel, vilka härrör från den avgift som dras då pensionsspararen väljer att överföra pensionsrätt till maka/make/registrerad partner. Minskingsmedlen ska sedan fördelas på pensionsspararkollektivet i likhet med arvsvinst. Dessutom ingår avkastningen på dödsfallskapital och minskningsmedel i övriga försäkringstekniska avsättningar.

### Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

### Resultaträkning

#### Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

Tkr	2012	2011
Administrationsersättning från AP-fonderna	498 938	476 097
Administrationsersättning från premiepensions-systemet	317 892	289 257
Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pension m.m.	1 881	2 008
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	1 758	1 671
Administrationsersättning från Min Pension	1 828	1 461
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	2 797	2 334
Övriga intäkter	6	7
<b>Summa</b>	<b>825 100</b>	<b>772 835</b>

#### Not 2 Intäkter av bidrag

Tkr	2012	2011
Bidrag från Arbetsförmedlingen	1 451	1 261
Bidrag från Försäkringskassan	340	277
<b>Summa</b>	<b>1 791</b>	<b>1 538</b>

#### Not 3 Finansiella intäkter

Tkr	2012	2011
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	76
Övriga räntor	99	1
Valutakursvinster	79	7
<b>Summa</b>	<b>178</b>	<b>84</b>

#### Not 4 Kostnader för personal

Tkr	2012	2011
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensions-premier m.m.	-362 904	-342 900
Övriga kostnader för personal	-172 631	-167 050
<b>Summa</b>	<b>-535 535</b>	<b>-509 950</b>

#### Not 5 Övriga driftkostnader

Tkr	2012	2011
Köpta tjänster från Försäkringskassan	-381 729	-446 190
Konsulter	-153 244	-114 175
varav aktivering vid utveckling av anläggnings-tillgång	21 057	14 227
Porto	-36 684	-45 833
Övrigt	-166 431	-127 524
<b>Summa</b>	<b>-717 031</b>	<b>-719 495</b>

Köpta tjänster från Försäkringskassan avser bl a IT-tjänster, del i service-kontor, internservice m.m. Förändring beror på minskade avskrivningskostnader. Konsultkostnader har ökat med 6,8 mnkr för utvecklingsprojekt vilka aktiveras som immateriella tillgångar. Ökade konsultkostnader är flytt av datahall till extern leverantör samt införande av en ny modell för systemutveckling. Portokostnader avser kostnader för utskick av information samt s.k. PIN-koder. Dessa kostnader har minskat beroende på stopp av massfondbyten samt nytt förmånligt avtal för portokostnader. Flytt av datahall har inneburit ökade driftkostnader med 20 mnkr. Outsourcing av datahall inkl. serverdrift som genomförts under året innebär högre driftkostnader, men samtidigt lägre personal-, lokal- samt avskrivningskostnader.

#### Not 6 Finansiella kostnader

Tkr	2012	2011
Räntekostnader avseende lån i Riksgälden	-2 178	-2 680
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-7 149	-4 510
Övriga finansiella kostnader	-137	-110
<b>Summa</b>	<b>-9 464</b>	<b>-7 300</b>

Myndigheten har en räntekostnad avseende räntekonto i Riksgälden på 7 149 tkr. Denna ränta har omfördelats internt efter hur verksamheten är finansierad; finansiering genom AP-fonderna och anslag har erhållit en intäktsränta på 3 866 tkr medan finansiering genom premiepension har en kostnadsränta på 11 015 tkr.

#### Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten.

#### Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar

Tkr	2012	2011
Ränteintäkter från obligationer m.m.	23 527	24 129
Valutakursvinster	601	423
Övriga finansiella intäkter	4	34 135
<b>Summa</b>	<b>24 132</b>	<b>58 687</b>

#### Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar

Tkr	2012	2011
Valutakursförluster	-	-4 708
Övriga finansiella kostnader	-5 270	-5 628
<b>Summa</b>	<b>-5 270</b>	<b>-10 336</b>

**Not 10 Fonder**

Tkr	2012	2011
Fonden för sjömanspension		
Ingående balans	-72 269	-67 067
Årets utbetalningar till försäkrade*	588	634
Värdeökning*	-2 263	-6328
Administrationskostnad	483	492
<b>Utgående balans</b>	<b>-73 461</b>	<b>-72 269</b>

Resultaträkningens rad Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål motsvaras av de poster som är markerade med \*.

**Not 11 Övriga förmåner**

Tkr	2012	2011
Efterlevandelivräntor m.m.	-58 685	-57 390
Frivillig pension	-36 667	-38 863
Sjömanspension	-587	-634

**Not 12 Avsättning frivillig pensionsförsäkring**

Tkr	2012	2011
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring		
Ingående balans	-503 580	-501 937
Årets utbetalningar till försäkrade*	36 667	38 863
Värdeökning*	-16 600	-42 023
Administrationskostnad	1 398	1 517
<b>Utgående balans</b>	<b>-482 115</b>	<b>-503 580</b>

Resultaträkningens rad Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring motsvaras av de poster som är markerade med \*.

**Balansräkning****Not 13 Balanserade utgifter för utveckling**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
IB anskaffning/överfört från Premiepensionsmyndigheten	217 111	210 804
Årets anskaffningar	21 546	5 437
Pågående immateriella anläggningstillgångar	11 377	14 026
Årets utrangeringar/nedskrivningar	-108 903	-13 156
UB anskaffningsvärde	141 131	217 111
IB ackumulerade avskrivningar	144 050	129 492
Årets avskrivningar	23 975	23 148
Årets nedskrivning	0	4 566
Årets utrangeringar	-108 902	-13 156
UB ackumulerade avskrivningar	59 123	144 050
<b>Bokfört värde</b>	<b>82 008</b>	<b>73 061</b>

De balanserade utgifterna för utveckling, s.k. immateriella tillgångar, avser främst olika ärendehanteringssystem och system för information via webben. Årets utrangeringar/nedskrivningar avser bland annat telefonisystem som inte längre används.

**Not 14 Rättigheter och andra immateriella tillgångar**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
IB anskaffning	32 252	18 838
Årets anskaffningar	4 644	13 414
Årets utrangeringar	-209	-
UB anskaffningsvärde	36 687	32 252
IB ackumulerade avskrivningar	9 064	4 059
Årets avskrivningar	7 858	5 005
Årets utrangeringar/avskrivningar	-122	-
UB ackumulerade avskrivningar	16 800	9 064
<b>Bokfört värde</b>	<b>19 887</b>	<b>23 188</b>

**Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
IB anskaffning	10 367	9 948
Årets anskaffningar	379	419
UB anskaffningsvärde	10 746	10 367
IB ackumulerade avskrivningar	3 697	1 794
Årets avskrivningar	1 954	1 903
UB ackumulerade avskrivningar	5 651	3 697
<b>Bokfört värde</b>	<b>5 095</b>	<b>6 670</b>

**Not 16 Maskiner, inventarier och installationer m.m.**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
IB anskaffning	94 500	86 700
Årets anskaffningar	5 704	12 883
Årets utrangeringar	-17 455	-5 083
UB anskaffningsvärde	82 749	94 500

IB ackumulerade avskrivningar	56 577	40 254
Årets avskrivningar	20 159	21 228
Årets utrangeringar	-16 921	-4 905
UB ackumulerade avskrivningar	59 815	56 577
<b>Bokfört värde</b>	<b>22 934</b>	<b>37 923</b>

**Not 17 Aktier och andelar**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Värdepappersfonder		
IPM RAFI Emerging Markets fund	538 995	425 980
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	1 641 909	1 210 984
Gartmore Global Focus Fund A1	-	-
State Street SRI World Index	1 488 985	1 200 234
Carnegie World Wide Ethical	-	0
Handelslager aktiefonder	45 875	12 629
<b>Utgående balans</b>	<b>3 715 764</b>	<b>2 849 827</b>

**Not 18 Obligationer**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Värdepappersfonder		
Kammarkollegiets räntekonsortium	7 182 947	6 011 176
Statsobligationer	52 687	41 912
Upplupen ränta	1 190	1 190
Hypoteksobligationer	456 344	456 110
Upplupen ränta	8 169	8 464
Övriga obligationer	30 042	60 889
Upplupen ränta	976	976
Handelslager räntefonder	12 587	4 915
<b>Utgående balans</b>	<b>7 744 942</b>	<b>6 585 632</b>

**Not 19 Övriga lån**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Lån till Kommunalförbundet Norrvatten	2 000	2 400
Upplupen ränta	14	35

**Not 20 Övriga finansiella placeringstillgångar**

Tkr	2012-12-31	2012-12-31	2011-12-31	2011-12-31
	Verkligt värde	Bokfört värde	Verkligt värde	Bokfört värde
Nominella obligationer	8 232 641	7 498 940	9 706 746	9 505 526
Upplupen ränta dito		172 255		201 335
Realränteobligationer	9 077 408	8 348 175	11 049 537	11 003 254
Upplupen ränta dito		23 130		46 280
Bostadsobligationer	6 466 671	6 188 301	1 513 812	1 479 231
Upplupen ränta dito		117 647		34 581
Likvida medel	9 106 388	9 106 388	7 921 028	7 921 028
<b>Utgående balans</b>	<b>32 883 108</b>	<b>31 454 836</b>	<b>30 191 123</b>	<b>30 191 235</b>

Nominella- och realränteobligationer är utgivna av svenska staten och noterade. Bostadsobligationer avser säkerställda obligationer i svenska kronor utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, görs i utgåvor med ratingbetyg AAA där moderbolagets rating är lägst BBB.

**2 014**      **2 435**

**Not 21 Fondförsäkringstillgångar**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Aktiefonder	436 941 255	357 584 746
Räntefonder	34 041 775	35 584 272
<b>Utgående balans</b>	<b>470 983 030</b>	<b>393 169 018</b>

**Not 22 Övriga fordringar**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Ej likviderade affärer med värdepapper	279 968	295 038
Fordran AP-fonden för utbetald pension	6 454	82 184
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	5 478	-
Övrigt	96	25
<b>Utgående balans</b>	<b>291 996</b>	<b>377 247</b>

**Not 23 Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan**

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. Utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet uppgår till:

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
11 01 001 ap.2 Garantipension till ålderspension	16 068	14 111
11 01 002 ap.2 Efterlevandepension till vuxna	12 324	11 959
11 01 003 ap.2 Bostadstillägg för pensionärer	118 549	94 077
12 01 005 ap.1 Barnpension och efterlevandestöd	505	674
Inkomstpension	17 995	15 680
<b>Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan</b>	<b>165 441</b>	<b>136 501</b>

**Not 24 Övriga upplupna intäkter**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	689 031	614 025
Övriga upplupna intäkter	8 673	40 971
<b>Utgående balans</b>	<b>697 704</b>	<b>654 996</b>

**Not 25 Avräkning med statsverket**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster <sup>1)</sup>	-225 147 520	-117 103 050
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter <sup>1)</sup>	322 073 868	210 053 549
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-96 926 348	-92 950 499
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0

**Anslag i icke räntebärande flöde**

Ingående balans	3 450 946	3 463 972
Övertaget saldo från Avvecklingsmyndigheten	-	28
Redovisat mot anslag	48 023 661	47 318 603
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-48 035 643	-47 331 657
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	3 438 964	3 450 946

**Anslag i räntebärande flöde**

Ingående balans	-46 242	-50 247
Redovisat mot anslag	544 656	537 646
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-527 712	-566 038
Återbetalning med anslagsmedel	17 940	32 397
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-11 358	-46 242

Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	4 623	5 122
---	-------	-------

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	18 622 515	18 693 708
Övertaget saldo från Avvecklingsmyndigheten	-	-517
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	391 831 095	247 996 864
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-535 444 391	-388 349 696
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	144 961 991	140 282 156
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	19 971 210	18 622 515
<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>23 403 439</b>	<b>22 032 341</b>

1) Nettoutgift redovisad mot inkomstitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

### Not 26 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Återförda förvaltningsavgifter	1 893 491	1 536 491
Minskingsmedel och dödsfallskapital	1 054 729	984 247
Fondhandelskrediten	384 614	340 029
Övrigt	14 939	21 722
<b>Utgående balans</b>	<b>3 347 773</b>	<b>2 882 489</b>

Beviljad övrig kreditram 2012 är 9 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2012 var 4 435 414 tkr.

### Not 27 Kassa och bank

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Valutakonton i bank	6 873	5 133
Bankmedel frivillig försäkring	5 518	5 334
Återförda förvaltningsavgifter	36	11
<b>Utgående balans</b>	<b>12 427</b>	<b>10 478</b>

### Not 28 Konsolideringsfond

Tkr	Fond-försäkring	Traditionell försäkring	2012-12-31 totalt	2011-12-31 totalt
Ingående balans konsolideringsfond	-1 022 251	2 370 252	<b>1 348 001</b>	<b>445 693</b>
Från konsolideringsfond utbetald återbäring		-166 010	<b>-166 010</b>	<b>-115 641</b>
Periodens resultat, disposition mot konsolideringsfond	30 970	1 021 330	<b>1 052 300</b>	<b>1 017 949</b>
<b>Utgående konsolideringsfond</b>	<b>-991 281</b>	<b>3 225 572</b>	<b>2 234 291</b>	<b>1 348 001</b>

Premiepensionsverksamheten redovisar den 31 december ett totalt negativt eget kapital. Solvensreglerna i Försäkringsrörelselagen gäller ej för Pensionsmyndigheten. Underskottet finansieras av krediter hos Riksgälden. År 2018 beräknas balans mellan tillgångar och skulder vara uppnådd. Pensionsmyndigheten är även undantagen från bestämmelserna om över- och underskott i 23 § kapitalförsörjningsförfordningen (1996:1188).

### Not 29 Balanserad kapitalförändring

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	119 112	149 500
Pensionsrätter inom EU	-	44
<b>Utgående balans</b>	<b>119 112</b>	<b>149 544</b>

### Not 30 Kapitalförändring enligt resultaträkningen

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	8 336	-30 388
Pensionsrätter till EU	136	-44
<b>Summa</b>	<b>8 472</b>	<b>-30 432</b>

### Not 31 Livförsäkringsavsättning

Se not 49 i avsnitt Noter premiepension.

### Not 32 Avsättning för oreglerade skador

Se not 48 i avsnitt Noter premiepension.

### Not 33 Övriga försäkringstekniska avsättningar

Se not 51 i avsnitt Noter premiepension.

### Not 34 Fondförsäkringsåtaganden

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Avsättning	470 983 030	393 169 018
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	399 700	314 505
<b>Utgående balans</b>	<b>471 382 730</b>	<b>393 483 523</b>
Ingående avsättning	393 483 523	408 793 238
Inbetalningar	33 017 539	30 163 728
Avgiftsuttag	-425 817	-436 797
Utbetalningar	-1 919 067	-1 623 713
Kapitalavkastning	47 293 600	-43 271 043
Förändring dödsfallskapital	-66 923	-141 765
Övrigt	-125	-125
Årets förändring	77 899 207	-15 309 715
<b>Utgående balans</b>	<b>471 382 730</b>	<b>393 483 523</b>

### Not 35 Lån i Riksgäldskontoret

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Ingående skuld	146 300	145 764
Lån upptagna under året	35 162	47 300
Årets amortering	-58 832	-46 764
<b>Utgående skuld</b>	<b>122 630</b>	<b>146 300</b>

Beviljad låneram för 2012 är 215 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

### Not 36 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, avista	833 734	567 158
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, fast löptid	300 000	450 000
Överskott som avser övrig verksamhet, avista	-233 332	-104 856
<b>Utgående balans</b>	<b>900 402</b>	<b>912 302</b>

Per 31 december 2012 har en översyn av fördelningen mellan finansieringskällorna övrig verksamhet och premiepensionsverksamheten gjorts. Den visade att en justering krävdes för att få en rättvis fördelning av räntekontokredit, en högre andel av krediten tillhör premiepensionsverksamheten och ett högre överskott avser övrig verksamhet.

Beviljad räntekontokredit för 2012 är 1 295 000 tkr.

**Not 37 Övriga skulder**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel	31 459 516	30 170 679
Ej likviderade affärer med värdepapper	148 103	188 796
Skuld fondföretag	14 120	5 318
Övrigt	30 899	10 552
<b>Utgående balans</b>	<b>31 652 638</b>	<b>30 375 345</b>

**Not 38 Upplupna kostnader**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Upplupna räntekostnader	5 666	8 739
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	2 618 711	2 169 935
Övriga upplupna kostnader	48 229	50 870
Övriga upplupna räntekostnader, premiepensionen	1 783	-
<b>Utgående balans</b>	<b>2 674 389</b>	<b>2 229 544</b>

**Not 39 Oförbrukade bidrag**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Oförbrukade bidrag	69	-
<b>Utgående balans</b>	<b>69</b>	<b>-</b>

Oförbrukat bidrag avser bidrag från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Senast 15 februari 2013 ska ekonomisk slutredovisning avseende erhållet bidrag lämnas till MSB. Finns det oförbrukade medel kvar efter avslutat projekt kommer MSB att begära återbetalning av dessa medel.

**Not 40 Registerförda tillgångar**

Tkr	2012-12-31	2011-12-31
Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:		
Andelar i fonder	470 983 030	393 169 018
Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell livförsäkring:		
Andelar i fonder	10 852 836	8 848 374
Bankmedel	20 294	26 954
Frivillig pensionsförsäkring	476 313	497 595
<b>Summa för egna skulder och panter</b>	<b>482 332 473</b>	<b>402 541 941</b>

**Not 41 Ansvarsförbindelser**

Övriga ansvarsförbindelser avser ansökningar om skadestånd och dylikt (JK-ärenden) och anmälningar till JO. I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. Många olika variabler skulle kunna vägas in vid fastställande av skadeståndsbelopp och det är därför svårt för Pensionsmyndigheten att beräkna möjliga belopp. Erfarenhetsmässigt leder få ärenden till utbetalning av skadestånd. Mer information om JK- och JO-ärenden finns i avsnittet om verksamhetsområden i årsredovisningens resultatredovisningsavsnitt.

**Finansieringsanalys****Not 42 Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader**

Tkr	2012	2011
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 362 890	-1 341 793
Justeringar:		
Avskrivningar och nedskrivningar	53 946	55 850
Realisationsförlust	622	178
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-1 308 322</b>	<b>-1 285 765</b>

**Övriga tilläggsupplysningar***Redovisning av sjukfrånvaro*

Enligt 7 kap 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheter redovisa sjukfrånvaro i årsredovisningen. För uppgifter om frånvaron, se avsnitt Medarbetare och kompetensförsörjning i resultatredovisningen (s. 51).

*Uppgifter om styrelseledamöter enligt 7 kap. 2 § förordning**(2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag*

Informationen avser utbetald ersättning till styrelseledamöter samt uppgift om uppdrag som styrelse – eller rådsledamot i aktiebolag eller andra statliga myndigheter.

Katrin Westling Palm	1 320 000	Ekonomistyrningsverket, E-delegationen, Min Pension i Sverige AB, Underrättelsesdomstolen, Global Agenda Councils (World Economic Forum)
Joachim Berner	40 000	Forma Publishing Group AB, Christian Berner Invest AB, Riksteatern, The Family Business Network Swereco AB, NHST Media Group (publ), Norge, Talentum Oyj (publ), Finland, Lautex, OY, Finland, Sensia, Luleå, Stockholm, Nordkom AB
Bo Könberg	80 000	Länsstyrelsen i Södermanland
Tomas Landeström	40 000	Pyssad AB, Öboda Mörtlös Skärgårds AB, Trinovo Arkitraven AB
Pär Nygren	40 000	
Thomas Rolén	40 000	Domarnämnden, Skolinspektionen, Försvarsmakten, SIDA
Kerstin Wigzell	60 000	Myndigheten för vårdanalys, Systembolaget AB, Stockholms Dramatiska Högskola, Rikspolisstyrelsens Etiska Råd



# 11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten

## Förvaltningsberättelse

### Viktiga händelser

Handelscykeln kortad med en dag

I november kortades handelscykeln med en dag. Det innebär att de flesta fondbyten nu tar två dagar mot tidigare tre dagar. Ytterligare en fördel är att valuta- och fondkursrisken minskar i fondhandeln.

### Effekter av stoppade massfondbyten

Den 1 december 2011 upphörde möjligheten för förvaltningsföretag att utföra massfondbyten. I samband med detta överförde flera av förvaltningsföretagen sina kunder till nystartade fond-i-fonder. Antalet fond-i-fonder ökade med 34 procent från 53 stycken vid slutet av 2011 till 71 stycken vid slutet av 2012. Kapitalet i fond-i-fonder ökade med 27 procent under året och utgjorde 18 (17) procent av totala fondkapitalet i slutet av 2012. En annan konsekvens av massfondbytesstoppet är att antalet fondbyten minskade med 70 procent från 4,6 miljoner år 2011 till 1,4 miljoner 2012. I januari genomfördes, trots stoppet, ett massfondbyte och i mars noterades ett fondbyte som troligen var ett massfondbyte. Den tekniska lösningen för att förhindra massfondbyten har därför skärpts. Ytterligare en konsekvens av massfondbytesstoppet är ett lägre utnyttjande av den särskilda fondhandelskrediten hos Riksgäldskontoret.

### Möjlighet till höjda garanterade belopp i den Traditionella försäkringen

De försäkringstekniska riktlinjerna uppdaterades under 2012 med möjlighet att höja redan fastställda garanterade belopp. Ett garanterat belopp fastställs vid pensionering och gäller sedan livet ut. Det är nominellt och därmed inte inflationsbeständigt. Sedan april 2007 har nivån på beloppen motsvarat att pensionären får ut kapitalet vid pensioneringen om han eller hon lever lika länge som genomsnittet. Före den tidpunkten var de nominella beloppen högre på grund av ett positivt underliggande ränteantagande. Oberoende av när det garante-

rade beloppet fastställdes kan dessa numera höjas om solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. I och med det möjliggörs en viss följsamhet till inflationen. Se vidare Tilläggsupplysningar och noter, avsnitt Livförsäkringsavsättning (s. 79).

### Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas fastställda pensionsrätter. 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken (2010:110 SFB) föreskriver att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen skall förvaltas för deras räkning.

### Inflöde av kapital

I december 2012 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2011 i premiepensionssystemet. Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2012 till 34,7 (33,3) miljarder kronor och totala utflödet till 3,6 (4,8) miljarder kronor, varav 1,9 (1,6) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 1,7 (3,2) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

I december 2012 tillkom 193 711 (172 130) nya pensions-sparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 326 (272) miljoner kronor.

### Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2012 hade totalt 6,4 (6,3) miljoner pensionssparare ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 471,0 (393,2) miljarder kronor, se tabell 43.

Under året minskade spararnas procentuella innehav i räntefonder från 7 till 5 procent av det totala fondkapitalet medan innehaven i blandfonder och AP7 Såfa ökade med en procentenhet var.

**Tabell 43 Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 dec 2012, 2011, och 2010**

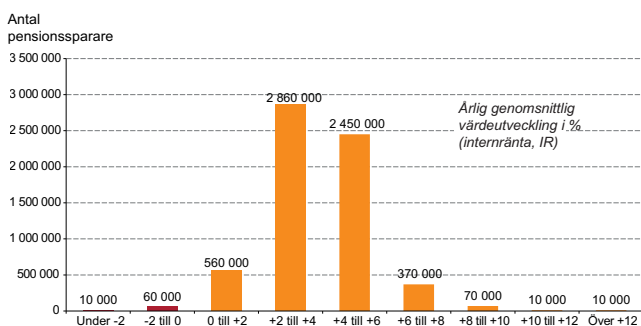
Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2012, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2012	Marknadsvärde 31 dec 2011, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2011	Marknadsvärde 31 dec 2010, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2010
Aktiefonder	192,6	41	159,6	41	214,3	52
Blandfonder	50,9	11	40,7	10	17,4	4
Generationsfonder	71,3	15	60,3	15	43,2	11
Räntefonder	24,3	5	28,0	7	23,5	6
AP7 Såfa	131,8	28	104,6	27	110,1	27
<b>Totalt</b>	<b>471,0</b>	<b>100</b>	<b>393,2</b>	<b>100</b>	<b>408,5</b>	<b>100</b>

### Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2012 uppgick till 40,4 (–48,3) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 12,1 (–10,7) procent under 2012 mätt som tidsviktad årsavkastning.<sup>43</sup> Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 1,2 (0,2) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

Cirka 99 (94) procent av pensionsspararna hade vid årsskiftet 2012/2013 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 73 616 (64 876) kronor.

### Värdeutveckling - individuella konton 31 december 2012



Antalet pensionssparare grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2012

Premiepensionssystemets genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning<sup>44</sup> (internräntan) sedan 1995 uppgår till 3,5 (2,4) procent.

### Fondbyten

Totalt genomfördes 1,4 miljoner fondbyten under 2012, jämfört med 4,6 miljoner 2011. Under 2012 bytte cirka 621 100 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar cirka 10 procent av pensionsspararna. Det är en minskning jämfört med 2011 då cirka 1 088 400 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarades då av 17 procent av pensionsspararna.

<sup>43</sup> Tidsviktad årsavkastning visar årlig avkastning på en krona som satts in i början på perioden. Hänsyn har inte tagits till om kapitalets storlek förändrats under perioden.

<sup>44</sup> Kapitalviktad avkastning visar årlig avkastning med hänsyn taget till kapitalets förändring och omfattar såväl avkastningen i fondrörelsen som avkastningen på pengarna fram till tidpunkterna då de placerades i fonderna.

### Avgifter

Avgiftsuttaget för 2012 genomfördes i april och avgiften sattes till 0,12 (0,14) procent av tillgodohavandena på spararnas pensionskonton, med ett tak på 110 (110) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 436,3 (445,2) miljoner kronor, vilket motsvarar en genomsnittlig avgift på 0,10 (0,11) procent eller cirka 68 (71) kronor per person. Avgiftsuttaget ska täcka myndighetens administrationskostnader och amorteringar.

För att tillförsäkra pensionsspararna låga kostnader är förvaltarna förpliktigade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter. I april fördelade vi 2 158,4 (1 941,4) miljoner kronor i återförda förvaltningsavgifter (rabatter) till pensionsspararna avseende föregående år, varav merparten 2 151,3 (1 931,6) miljoner tillfaller de fondförsäkrade och resterande del de som gått över till den traditionella försäkringen.

Totalt fick fondbolagen in drygt 3,9 (3,3) miljarder kronor i förvaltningsavgifter under 2012. Ungefär 2,6 (2,1) miljarder kronor kommer att återföras till pensionsspararna i form av rabatter under 2013. Det motsvarar en genomsnittlig sänkning av förvaltningsavgiften från 0,92 (0,85) procent till 0,32 (0,30) procent, det vill säga en rabatt på 0,60 (0,55) procentenheter.

**Tabell 44 Totalt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2012-2010**

Procentuellt avgiftsuttag	2012	2011	2010
Administrationsavgift	0,10	0,11	0,16
Förvaltningsavgift	0,32	0,30	0,32
<b>Totalt</b>	<b>0,42</b>	<b>0,41</b>	<b>0,48</b>

Förvaltningsavgiften före rabatter ökade med 658 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det genomsnittliga förvaldade kapitalet ökade under året till 429 (385) miljarder kronor.

Förvaltningsavgiften efter rabatt uppgick till 1 371 (1 155) miljoner kronor under 2012. Förvaltningsavgiften som andel av genomsnittligt förvaltad kapital ökade från 0,30 till 0,32 procent mellan 2011 och 2012, se tabell 45.

### Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället eller senare kan pensionspararen välja mellan att stanna kvar i en fondförsäkring eller att övergå till en så kallad traditionell försäkring, då vi övertar förvaltningen av kapitalet. Traditionell försäkring innebär att vi garanterar livsvarig utbetalning av ett visst månadsbelopp och, om kapitalförvaltningen ger överskott, ett tilläggsbelopp. Antalet pensionssparare som valt traditionell försäkring är cirka 208 000 (187 000).

## Inflöde av kapital

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 2 021 (3 572) miljoner kronor, varav 1 703 (3 177) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Utfödet från den traditionella försäkringen uppgick till 546,3 (398,3) miljoner kronor.

Under året har 17,8 (39,1) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring. Från och med maj 2011 återinfördes ansökningsblanketten där fondförsäkring är förval. Effekterna av detta är att inflödet till den traditionella försäkringen minskat, men stabiliserat sig på en nivå där runt 18 procent av de nya spararna väljer denna försäkringsform.

## Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 dec 2012 till 10 867,8 (8 870,1) miljoner kronor.

Enligt den traditionella försäkringens placeringsriktlinjer ska den strategiska allokeringen mellan räntebärande tillgångar och aktier utgå från den traditionella livförsäkringens skuldsida.

Av tillgångarna i den traditionella försäkringen placeras medel motsvarande den realistiskt<sup>48</sup> värderade skulden (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar. Överskjutande medel, tillväxtportföljen, ska enligt styrelsens beslut placeras i globala aktier. Under året har placeringsriktlinjer för tillväxtportföljen setts över och ett förslag utarbetats för ökad riskspridning i portföljen.

**Tabell 46 Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångsslag i den traditionella försäkringen per 31 dec 2012-2010**

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2012 (miljoner kronor)	Fördelning i % 31 dec 2012	Bokfört 31 dec 2011 (miljoner kronor)	Bokfört 31 dec 2010 (miljoner kronor)
Svenska räntor	7 183,0	66,1	6 011,2	3 112,1
Globala aktier	3 669,9	33,8	2 837,2	1 830,8
Likvida medel	14,9	0,1	21,7	10,1
<b>Total portfölj</b>	<b>10 867,8</b>	<b>100,0</b>	<b>8 870,1</b>	<b>4 953,1</b>

**Tabell 45 Totalt kostnadsuttag i procent inklusive premiepensionssystemets driftskostnader 2012-2010**

Kostnadsuttag	2012 Kostnader, miljoner kronor	2012 % av förvalt kapital	2011 Kostnader, miljoner kronor	2011 % av förvalt kapital	2010 Kostnader, miljoner kronor	2010 % av förvalt kapital
Förvaltningsavgifter brutto	3 941	0,92	3 283	0,85	3 084	0,87
Rabatter förvaltningsavgifter	-2 570	0,60	-2 128	0,55	-1 943	0,55
<b>Förvaltningsavgifter netto</b>	<b>1 371</b>	<b>0,32</b>	<b>1 155</b>	<b>0,30</b>	<b>1 141</b>	<b>0,32</b>
Administrativa ersättningar till andra myndigheter <sup>45</sup>	59		59		63	
Driftskostnader	298		274		276	
Finansiella netto	38		-78		-1	
<b>Kostnader<sup>46</sup></b>	<b>395</b>	<b>0,09</b>	<b>255</b>	<b>0,07</b>	<b>338</b>	<b>0,10</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 766</b>	<b>0,41</b>	<b>1 410</b>	<b>0,37</b>	<b>1 479</b>	<b>0,42</b>
<i>Beräknat courtage<sup>47</sup></i>	<i>635</i>	<i>0,15</i>	<i>645</i>	<i>0,17</i>	<i>663</i>	<i>0,19</i>
<b>Genomsnittligt förvalt kapital</b>	<b>428 748</b>		<b>384 750</b>		<b>353 126</b>	

45 Avser ersättning till Skatteverket, Försäkringskassan och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationen av den allmänna pensionen. Detta avser i huvudsak uppbörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

46 Redovisade kostnader har beräknats utifrån genomsnittligt förvalt kapital. Det kan jämföras med det verkliga avgiftsuttaget som görs från pensionsspararna i april eller maj varje år.

47 Med courtage avses framför allt transaktionskostnader på aktiemarknaden. Här redovisas endast kostnader i de fonder som rapporterar så kallad total kostnadsandel (TKA) till Pensionsmyndigheten. Dessa fonder innehar cirka 82 procent av kapitalet i premiepensionssystemet. Beloppen inkluderar också räntekostnader och kupongskatt i fonderna.

48 SCB:s huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av swapräntan.

**Värdeutveckling**

Avkastningen för den traditionella försäkringen uppgick under 2012 till 5,72 (10,42) procent, vilket kan jämföras med index<sup>49</sup> 4,54 (11,34) procent, se tabell 47. År 2012 kännetecknades av fortsatt sjunkande räntor, om än inte i samma utsträckning som under föregående år. Aktiemarknaden steg under 2012 i motsats till föregående år. Sjunkande långa räntor har varit positivt för portföljen och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium under 2012 uppgick till 4,06 (21,83) procent. Likaledes har den stigande aktiemarknad varit positivt för den globala aktieportföljen, som stigit 9,45 (–8,41) procent. Årets överavkastning i förhållande till index är till största delen hänförlig till att bostadsobligationer gått bättre än skuldindex.

Återbäringensräntan för december 2012 uppgick till 5,0 (4,5) procent och i genomsnitt för året till 5,0 (3,8) procent.

**Solvens och kollektiv konsolidering**

Vid årsskiftet 2012 uppgick solvensgraden<sup>50</sup> till 142,5 (136,8) procent och den kollektiva konsolideringsnivån<sup>51</sup> till 104,7 (104,8) procent. De försäkringstekniska avsättningarna uppgick till 7 629,1 (6 485,2) miljoner kronor.

Vi rapporterar trafikljus till Finansinspektionen en gång per år baserat på förhållandena den 31 december. Trafikljusmodellen mäter försäkringsföretagens exponering mot olika risker. Målet är att i ett tidigt skede kunna identifiera de bolag som har så stora riskexponeringar att de inte med fullgod säkerhet kan uppfylla sina åtaganden gentemot kunderna.

Vi har under januari 2013 inrapporterat resultat motsvarande grönt ljus per 31 december 2012.

Pensionsmyndigheten använder SCB:s prognos över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar. Uppdatering av denna prognos sker vart tredje år och en ny sådan kom under 2012. Den nya prognosen påverkar inte försäkringstekniska avsättningar till något väsentligt belopp. Anpassning till den nya prognosens livslängdsantaganden har gjorts vilket från och med 2013 kommer att innebära lägre pensionsbelopp och högre försäkringstekniska avsättningar, jämfört med nuvarande antaganden.

**Kostnad för förvaltningen**

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 9,8 (7,9) miljoner kronor vilket utgör 0,10 (0,11) procent av det förvaltade kapitalet.

**Tillfällig förvaltning**

Pensionsavgifterna betalas in successivt under intjänandeåret, men kan inte föras över till premiepensionssystemet förrän årets pensionsrätt har fastställts. Vi ansvarar för förvaltningen av detta kapital till dess att pensionsspararnas pensionsrätter för inkomståret (intjänandeåret) fastställts. När pensionsrätterna har fastställts överförs motsvarande kapital och avkastning från den tillfälliga förvaltningen till premiepensionssystemet, se illustration nedan.

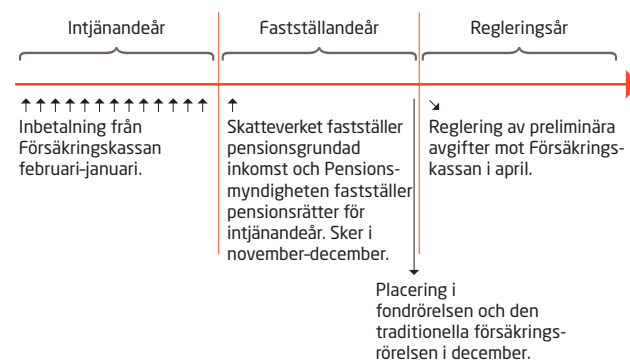
**Tabell 47 Avkastning i procent per tillgångsslag i den traditionella försäkringen 2012-2010**

Tillgångsslag	Avkastning 31 dec 2012	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2012	Avkastning 31 dec 2011	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2011	Avkastning 31 dec 2010	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2010
Svenska räntor	4,06	2,03	21,83	21,50	2,21	3,38
Globala aktier	9,45	9,97	–8,41	–6,67	3,02	4,93
Total portfölj	5,72	4,54	10,42	11,34	2,48	4,24

49 Index avser ett för Pensionsmyndigheten skräddarsytt index bestående av ett skuldindex och ett tillväxtindex viktat på samma sätt som portföljens vikt av långräntekonsortiets (räntebärande) tillgångar respektive tillväxttillgångar. Skuldindex är baserat på Pensionsmyndighetens garanterade åtagande i den traditionella försäkringen till hälften diskonterad med statsräntekurvan och till hälften diskonterad med swapräntekurvan. Tillväxtindex är sammansatt av tre aktieindex som motsvarar inriktningen på tillväxtportföljens tre fondinnehav i globala aktier.

50 Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på Pensionsmyndighetens tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionsspararna.

51 Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på Pensionsmyndighetens tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden Pensionsmyndigheten har gentemot pensionsspararna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

**Illustration av medelsflöden i den tillfälliga förvaltningen.**

Storleken på det förvaltrade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscyklar över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna ska förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter (betalningsberedskapen). Den andra portföljen förvaltas på längre löptider (lång portfölj) och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltrade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara ungefär 10 månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående intjänande år. Syftet med två portföljer är att en ökad avkastning kan förväntas.

#### Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltrade tillgångarna uppgick per den 31 december 2012 till 31,5 (30,2) miljarder kronor.<sup>52</sup>

**Tabell 48 Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2012-2010**

Delportfölj	Bokfört 31 dec 2012 (miljarder kronor)	Fördelning i % 31 dec 2012	Bokfört 31 dec 2011 (miljarder kronor)	Bokfört 31 dec 2010 (miljarder kronor)
Betalningsberedskap	9,1	29,0	7,9	7,0
Nominella statsobligationer	7,7	24,4	9,7	10,9
Realobligationer	8,4	26,6	11,1	
Säkerställda obligationer	6,3	20,0	1,5	10,8
<b>Total portfölj</b>	<b>31,5</b>	<b>100,0</b>	<b>30,2</b>	<b>28,7</b>

De reala obligationerna kommer att fasas ut vid förfall och ersättas av nominella statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer i enlighet med den förändrade placeringspolicyn.

#### Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 32,9 (31,8) miljarder kronor, varav 0,9 (1,4) miljarder kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 32,6 (31,4) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 0,9 (1,4) miljarder kronor. De resterande 310,9

(384,1) miljarder kronorna, varav 8,9 (16,6) miljarder kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2012 tillfördes medel motsvarande 32,8 (32,0) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

#### Värdeutveckling

Vi har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2012 uppgick till 2,46 (3,27) procent och för jämförelseindex till 1,48 (1,79) procent, vilket innebär att strategin har överträffat jämförelseindex med 0,98 (1,48) procentenheter. Portföljen hade per den 31 december 2012 en genomsnittlig löptid på 2,72 (2,74) år inklusive likvida medel.

#### Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljarder kronor vilket utgjorde 0,003 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltrade kapitalet under år 2012.

#### Skuldhantering av premiepension

Vi har en skuld till Riksgälden som uppstod i samband med uppbyggnaden av premiepensionssystemet. Skulden ska amorteras på ett rättvist sätt mellan generationerna och ska vara återbetald år 2018. Skulden är bunden på olika löptider men enligt den nya räntebindningsstrategin ska lån som förfaller fortsättningsvis löpa till rörlig ränta. Förvaltningen av låneportföljen har följt den strategi som styrelsen beslutat i riktlinjerna.

Skulden uppgår till 1 134 miljarder kronor. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång 2,30 (2,64) procent och vid utgången av året 1,80 (2,30) procent. Räntekostnaderna för låneportföljen uppgick till 22,8 (28,3) miljarder kronor.

#### Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet

Finansiella risker uppstår inom den traditionella försäkringsrörelsen, i övrig tillgångs- och skuldförvaltning och till följd av vår fondhandelsmodell. De finansiella riskerna bedöms som relativt låga för Pensionsmyndigheten. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen.

#### Fördelning av risker mellan pensionssparare och Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av pensionsspararna.

De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare bärs

<sup>52</sup> Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Betalningsberedskapen redovisas till marknadsvärde.



indirekt av pensionsspararkollektivet i form av en risk för högre framtida avgiftsuttag. Det enda undantaget i det avseendet är den traditionella försäkringen där vi – och indirekt staten – garanterar de försäkrade återbetalning av de garanterade beloppen.

I tabellen nedan görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i våra olika verksamhetsgrenar.

I den traditionella försäkringen bär vi – och ytterst staten – risken för insolvens genom att garantera de försäkrade utbetalning av de garanterade beloppen. Huvuddelen av riskerna bärs dock av försäkringstagarna i form av risken för låg framtida återbäring. Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt i att risken för insolvens ska vara mycket låg. Om förvaltningen ger ett överskott så återförs överskottet till pensionsspararna i form av återbäring. Denna återbäring är preliminärt tilldelad och återtag kan göras.

I den tillfälliga förvaltningen bärs risken indirekt av pensionsspararna i form av risk för låg avkastning på insatt kapital.

I fondförsäkringen är det pensionsspararna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår dock även finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager.

I skuldförvaltningen bärs risken för ökade räntekostnader indirekt av pensionsspararna i form av risk för högre avgiftsuttag.

#### Finansiella risker

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts vi och indirekt pensionsspararna för finansiella risker i form av marknadsrisker, kreditrisker och likviditetsrisker. Vi anlitar externa förvaltare för förvaltning av tillgångarna inom den traditionella försäkringen och den tillfälliga förvaltningen. Administrationen av portföljerna utförs av Kammarkollegiet. Förvaltningen och administrationen av kapitalet är reglerade i instruktioner till berörda parter.

Ett viktigt redskap för styrning och kontroll av de finansiella riskerna är de riktlinjer och anvisningar som styr de olika verksamhetsgrenarna. Riktlinjer beslutas av styrelsen och anvisningarna beslutas av generaldirektören. De styrande dokumenten ses över årligen och uppdateras vid behov.

#### Traditionell försäkring

I förvaltningen av den traditionella försäkringen bestäms placeringsstrategin med utgångspunkt i en ALM-studie (Asset and Liability Management). Placeringsriktlinjerna har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg samtidigt som de försäkrades möjlighet till avkastning ska vara god.

Vi har också som mål att kunna rapportera grönt ljus enligt Finansinspektionens trafikljusmodell. Trafikljusmodellen mäter försäkringsföretagens exponering mot olika risker.

Under januari 2013 inrapporterade vi grönt ljus för den traditionella försäkringen per den 31 december 2012. Överskottet i trafikljustermer var 2 174 (1 634) miljoner kronor, vilket motsvarar 30 (27) procent av den försäkringstekniska skulden.

#### Tillfällig förvaltning

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken (2010:110) (SFB) och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpstransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisk.

#### Fondhandel

Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga

#### Schematisk riskklassificering per produkt

	Risken bärs direkt av den enskilde pensionsspararen	Risken för låg återbäring bärs direkt av pensionsspararna i den traditionella försäkringen	Risken bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av pensionsspararkollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år	Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av staten
Traditionell försäkring	-	X <sup>53</sup>	-	X <sup>54</sup>
Tillfällig förvaltning	-	X	-	-
Fondförsäkring	X	-	-	-
Fondhandelsmodell	-	-	X	-
Skuldförvaltning	-	-	X	-

53 Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

54 Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg.

finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager. Målet är att våra risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandelsmodellen ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna. Syftet med vårt handelslager är att underlätta och effektivisera fondhandeln, samt att hålla transaktionskostnaderna nere.

Vår fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare gör ett fondbyte så skickar vi köp- och säljordrar till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order man skickat för köp. Pensionsspararen erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna man sålt slutligen inbringat.

För att hantera denna skillnad har vi ett handelslager från vilket man skjuter till respektive behåller andelar till ett värde som motsvarar differensen. Det är i samband med dessa transaktioner som en realisationsvinst eller -förlust kan uppstå. Det är också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som vi måste lånefinansiera pensionspararnas fondbyten under en interimperiod.

#### Skuldförvaltning

För att undvika alltför stora variationer i räntekostnaderna för vår skuld hos Riksgälden har lånen tidigare bundits till olika löptider. Enligt nya riktlinjer<sup>55</sup> för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2012 belöpte 76 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta och 24 procent med en löptid på 1–3 år.

#### Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Vi har marknadsrisker i form av fondkurs-, valuta- och ränterisker.

Marknadsrisker i kapitalförvaltningen styrs genom beslut i vår styrelse om placeringsriktlinjer för de olika verksamhetsgrenarna. Generaldirektören beslutar om mer detaljerade anvisningar och fastställer jämförelsenorm.

#### Fondkursrisk

Fondkursrisk är risken för att värdet på fondandelar minskar på grund av förändringar i kurser på de underliggande marknaderna.

Fondkursrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerade i räntebärande tillgångar. Vi håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Den sammanvägda kursrisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Fondkursrisker finns också i innehavet i handelslagret. Fondkursrisken kan resultera i både positiva och negativa resultat för myndigheten beroende på fondernas utveckling. Fondkursrisker uppstår också till följd av vår fondhandelsmodell. Med nuvarande modell är riskerna svåra att uppskatta då de påverkas av antalet fondbyten vid ett visst tillfälle, pensionspararnas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

**Tabell 49 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i fondkurserna**

Mnkr	2012	2011	2010
Traditionell försäkring (kursrisk)	367	284	183

#### Valutarisk

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångar och skulder minskar på grund av ändrade valutakurser.

Valutarisken inom den traditionella försäkringen begränsas indirekt genom krav på att tillgångar motsvarande den försäkringstekniska skulden ska vara placerade i svenska räntebärande tillgångar. Den valutarisk som uppstår kommer ifrån innehav i de globala aktiefonderna.

I innehavet i handelslagret uppstår valutarisk i de fondandelar som är noterade i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensionsspararna får per affärsdagen och den valutakurs som vi får per likviddagen.

**Tabell 50 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i valutakurserna**

Mnkr	2012	2011	2010
Traditionell försäkring	367	284	183

#### Ränterisk

Ränteförvaltningen inom den traditionella försäkringen sker i Kammarkollegiets Långräntekonsortium. Målet där är att matcha tillgångarna mot skulderna. Den önskade ränterisken beskrivs och beslutas därför som ett tillåtet avvikelseintervall i

<sup>55</sup> Dnr/Ref. PAD 2010-430

förhållande till Pensionsmyndighetens garanterade skuldåtagande. Ränterisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Den *tillfälliga förvaltningen* består av en lång och en kort portfölj. Den långa portföljen ska innehålla statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer och förvaltas på längre löptider. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. I den korta portföljen ska 100 miljoner kronor alltid finnas i likvida medel, därutöver får placeringar ske på konto hos Riksgälden eller i statsskuldsväxlar.

I den långa portföljen finns ingen ränterisk eftersom tillgångarna i portföljen hålls till förfall och bokförs till upplupet anskaffningsvärde. Kapitalet placeras vid olika tidpunkter och i olika löptider med en jämn förfallostruktur. Till följd av att delar av den långa portföljen består av realobligationer finns det dock en viss risk att avkastningen för enskilda årskullar kan bli negativ. Anledningen är att inflationskomponenten bidrar negativt till avkastningen om KPI faller. Vår styrelse beslutade den 26 maj 2010 om riktlinjer<sup>56</sup> för den *tillfälliga förvaltningen* och enligt dessa ska ingen nyinvestering ske i reala obligationer. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statsskuldväxlarnas löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed säkerställs att avkastningen på årsbasis blir positiv. Det förvaltrade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionsspararnas konton under denna månad. Ränterisken exponeringen och deflationsrisken till följd av realobligationsinnehavet rapporteras kvartalsvis till generaldirektören och styrelsen.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpstransaktionerna (repor) i den *tillfälliga förvaltningen*.

I skuldförvaltningen uppstår viss risk i form av risk för variationer i räntekostnaderna, så kallad räntekostnadsrisk. Rapportering av räntekostnadsrisken i skuldhanteringen sker kvartalsvis till generaldirektören och styrelsen. Den visar i huvudsak hur mycket räntekostnaderna kan stiga under året i förhållande till prognos om marknadsräntorna ökar med en procentenhet. Tabell 51 sammanfattar risken vid en förändring av marknadsräntan på 1 procentenhet.

Den 31 december 2012 belöpte 76 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta och 24 procent med en löptid på 1–3 år. Enligt riktlinjerna för skuldhanteringen ska lån som förfaller belöpa med rörlig ränta.

Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång 2,30 (2,64) procent och vid årets utgång 1,80 (2,30) procent. Räntekostnaderna uppgick till 22,8 (28,3) miljoner kronor.

Räntekostnaden för vårt utnyttjande av den särskilda krediten för fondhandeln är rörlig och påverkas av volymerna i fondhandeln. Då pensionsspararnas fondval inte går att förutse eller påverka, utan till stor del beror på kursrörelser på fondmarknaden, är räntekostnaden mycket svår att prognostisera.

#### Kreditrisk

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar oss en förlust.

Emittenters, låntagares och motparterers kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av en extern kreditbedömning.

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placerar i skuldförbindelser med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori där den högsta tillåtna risken är i placeringar hos emittenter med en rating om lägst BBB+.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs förutom placeringar i svenska statsobligationer från och med juni 2011 placeringar i säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, vilket innebär en kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom att nyinvesteringar endast får ske i säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst BBB.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* uppstår viss motpartsrisk i samband med återköpstransaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköpstransaktioner endast är tillåtna med motparter med vilka Pensionsmyndigheten har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara A–

Kreditriskerna finns också i de fordringar vi har på olika motparter. Vi fakturerar fondbolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till pensionsspararna. Vi har också fordringar på enskilda pensionssparare i form av

**Tabell 51 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan**

Mnkr	2012	2011	2010
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-679	-583	-274
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	816	706	329
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	777	685	307
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-924	-812	-364
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+98	+102	+34
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-108	-106	-36
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

56 Dnr/Ref. PAD 2010-429

negativa pensionsrätter som uppkommit vid ändrad taxering. Fordran regleras så snart en insättning sker på pensionsspararens konto. Vid dödsfall blir fordran en konstaterad kreditförlust.

#### Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att vi inte kan fullgöra våra betalningsåtaganden utan upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en avsevärd merkostnad.

En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra. Sådan risk är främst förknippad med förvaltningen av tillgångar.

Likviditetsrisken inom den *traditionella försäkringen* begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värdepapper/fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* är likviditetsrisken mycket begränsad då placeringar uteslutande sker i mycket likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer.

Även i innehavet i *handelslagret* finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade marknader.

#### Försäkringsrisk

Vi har även försäkringsrisker inom den traditionella försäkringen i form av teckningsrisker, reservsättningsrisker och matchningsrisker.

#### Teckningsrisk

Vid erbjudandet av en viss livförsäkringsprodukt görs en bedömning av vilka kategorier av personer som kommer att teckna försäkringen och de faktorer under försäkringstiden som har påverkan på produktens ekonomi. Teckningsrisken är osäkerheten i detta.

Vid övergång till traditionell försäkring utfärdar vi en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risken hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om noll procents avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där vi tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

#### Reservsättningsrisk

För varje försäkring avsätter vi en reserv som är en uppskattning av våra framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena ej har valts tillräckligt betryggande, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och drifts-

kostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms sedan den 1 april 2008 som marknadsräntan för statspapper. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten, där samtidig stresstest sker av reserven och av tillgångarna.

Solvensgraden per den 31 december 2012 uppgick till 142,5 (136,8) procent. Om livslängden hos pensionärerna antas öka sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden antas minska. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 137,9 (132,8) procent samtidigt som de försäkrings-tekniska avsättningarna ökar med 253,4 (117,0) miljoner kronor.

#### Matchningsrisk

En perfekt matchning mellan tillgångar och skulder i den traditionella försäkringen uppnås om deras respektive kassaflöden är lika stora. Målet för vår ränteförvaltning är att så väl som möjligt matcha ränteportföljens tillgångar mot den försäkringstekniska skulden. Vi genomför månatligen beräkningar av skuldens kassaflöden och justerar obligationsportföljen i enlighet med dessa för att säkerställa bästa möjliga matchning. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten.

#### Övrigt

Rörelsereglering för försäkring och tjänstepension (SOU 2011:68) Solvens II-utredningen föreslår att Pensionsmyndigheten ska följa den nya lagen om tjänstepensionsrörelse. Den största förändringen för vår verksamhet blir att beräkningen av livförsäkringsavsättningen ska grundas på antaganden som görs på ett aktsamt sätt i stället för på ett betryggande sätt.

## Resultat och driftskostnader

### Resultat

Resultatet för budgetåret 2012 uppgick 1 052,3 (1 017,9) miljoner kronor. Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen förbättrades med nästan 150 miljoner kronor och uppgick till 1 090,3 (940,4) miljoner kronor.

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 1 022,0 (836,3) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 2 021,3 (3 571,7) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -1 143,8 (-3 196,7) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -380,2 (-282,6) miljoner kronor, driftskostnader -8,5 (-7,6) miljoner kronor och kapitalavkastning 533,3 (751,1) miljoner kronor.

Premieinkomsten minskade med 1 550 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2011 valde 39 procent av nya pensionärer den traditionella försäkringen jämfört 18 procent under 2012. Livförsäkringsavsättningarna ökade jämfört med förra året beroende på det ökade inflödet

av försäkringstagare. En annan starkt bidragande faktor till ökade livförsäkringsavsättningar var den fallande räntan, som ökar skulden till försäkringstagarna. Pensionsutbetalningarna ökade jämfört med föregående år på grund av att varje ny årskull som går i pension har en större andel i premiepensions-systemet än föregående årskull. Kapitalavkastningen minskade 2012 jämfört med föregående år. Visserligen sjönk räntorna under året, vilket är positivt för avkastningen, men de sjönk inte i lika stor utsträckning som under föregående år. Aktiemarknaden steg under 2012 i motsats till utvecklingen under 2011, men trots det kunde inte aktieavkastningen kompensera för de i mindre utsträckning fallande räntorna. Vår portfölj innehåller cirka en tredjedel aktiefonder och två tredjedelar räntebärande tillgångar.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 3 225,6 (2 370,2) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensions-spararna och utbetalas som återbäring i samband med pensions-utbetalningarna.

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 68,3 (104,2) miljoner kronor en försämring jämfört med föregående år. Resultatet inom fondförsäkringen påverkas mest av avgiftsuttaget 425,8 (436,8) miljoner kronor, ett lägre avgifts-uttag jämfört med föregående år och driftkostnader -358,1 (-332,9) miljoner kronor som ökade jämfört med förra året. Övriga poster i resultaträkningen påverkar inte årets resultat. De speglar kapitalavkastning och värdeförändring på fondförsäkringstillgångarna och ingår i sin helhet i avsättningarna för vilka försäkringstagarna bär risk, fondförsäkringsåtagandena.

Resultatet för Pensionsmyndighetens handel med fond-andelar via handelslagret uppgick till -16,4 (119,1) miljoner kronor. Resultatet bestod av utdelning 2,6 (-0,2) miljoner kronor, realiserad vinst 1,7 (11,4), räntenettot -21,6 (-41,6) och realiserat valutarresultat på -20,6 (107,9) miljoner kronor. I maj var det ett stort flöde från aktiefonder i utländsk valuta till svenska räntefonder och i juli skedde en flytt från gamla fonder till nystartade fonder. Vid båda dessa händelser försvagades de utländska valutorna mot kronan och bidrog till ett negativt valutarresultat. Antalet fondbyten minskade med 70 procent, detta ledde till ett lägre utnyttjande av fondhandels-krediten och därmed ett minskat räntenetto.

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensions-spararna uppgick till 436,3 (445,2) miljoner kronor. Av avgifts-uttaget avsåg 425,8 (436,8) miljoner kronor fondförsäkringen och 10,5 (8,4) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

### Driftskostnader

Pensionsmyndighetens totala driftskostnader avseende premie-pension uppgick 366,6 (340,5) miljoner kronor. Driftskost-naden per pensionssparare blev därmed 57 (53) kronor.<sup>57</sup> Av driftskostnaderna svarade posten personalkostnader för 28,1 (29,1) procent och uppgick till 103,0 (99,2) miljoner kronor. Den näst största driftskostnadsposten 59,5 (58,9) miljoner kro-nor, utgörs av ersättningar till Skatteverket och Kronofogde-myndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Kostnaden för köpta tjänster ökade jämfört med föregående år och uppgick till 140,9 (127,2) miljoner kronor, innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster och konsulttjänster. Skillnaden mellan åren vid köp av it-tjänster och konsulttjänster avser outsourcing av datahall och dess drift samt utveckling av system. Kostnaderna för extern informa-tion och övrigt uppgick till 21,2 (26,5) miljoner kronor och innehåller bl.a. kostnader för PIN-koder och informationsma-terial till pensionsspararna. Upplysningarna om personal finns i avsnitt Medarbetare och kompetensförsörjning (s. 51), perso-nalkostnaderna är schablonmässigt fördelade mellan förmån-erna. Den del som avser premiepensionen framgår av not 52.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar har ökat jämfört med föregående år och uppgick till 24,9 (14,6) mil-joner kronor. Skillnaden mellan åren beror till största delen på ökade investeringar i system för ärendehandläggning och datalager för statistik.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fond-försäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftskostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder. Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2012. Driftskostnaderna har i sin helhet fördelats på de två produkterna fondförsäkring och traditionell försäkring. Varje produkt ska över tiden bära sina egna kostnader. För år 2012 har fondförsäkring belastats med 358,1 (332,9) miljoner kronor och traditionell försäkring med 8,5 (7,6) miljoner kronor.

<sup>57</sup> Vid beräkningen används medelantalet pensionssparare över året. Medelantalet pensionssparare under år 2012 uppgick till 6 397 235 (6 263 561).



## Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter

Tkr	2012	2011	2010	2009	2008
<b>RESULTAT OCH STÄLLNING</b>					
<b>Resultat</b>					
Premieinkomster, traditionell försäkring	2 021 268	3 571 692	2 905 676	497 222	564 707
Premier, investeringsavtal <sup>1)</sup>	33 017 539	30 163 728	28 622 759	30 490 570	29 554 044
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	27 855	-9 952	45	15 590	50 755
Försäkringsersättningar	-380 228	-282 577	-144 240	-92 167	-72 759
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	1 090 296	940 448	1 249 875	542 995	33 655
Årets resultat	1 052 300	1 017 949	1 248 928	547 089	-100 000
<b>Ekonomisk ställning</b>					
Placeringstillgångar traditionell försäkring	10 852 836	8 848 374	4 942 992	2 203 637	1 729 847
Placeringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	470 983 030	393 169 018	408 523 824	340 162 322	230 644 181
Placeringstillgångar övriga	31 454 836	30 191 235	28 651 945	27 583 734	28 179 610
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	7 629 073	6 485 205	3 288 489	1 543 054	1 481 116
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	471 382 730	393 483 523	408 793 238	340 738 348	230 964 142
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	-1 348 001	-445 693	-756 714	-1 276 155	-1 157 492
Årets resultat	1 052 300	1 017 949	1 248 928	547 089	-100 000
Eget kapital vid årets utgång/ Konsolideringskapital	-2 234 291	-1 348 001	-445 693	-756 714	-1 276 155
<b>Nyckeltal, Traditionell försäkring</b>					
Solvensgrad, %	142,5	136,8	150,6	143,3	117,4
Kollektiv konsolideringsnivå, %	104,7	104,8	98,2	100,5	96,8
Genomsnittlig återbäringsränta, %	5,0	3,75	4,60	1,10	2,20
Direktavkastning, % <sup>2)</sup>	0,31	0,33	0,36	0,58	0,51
Totalavkastning <sup>3)</sup>	-	10,42	2,48	4,76	-2
<b>Nyckeltal, Livförsäkringsrörelsen</b>					
Förvaltningskostnadsprocent, % <sup>4)</sup>	0,08	0,08	0,09	0,12	0,12
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,10	0,11	0,16	0,19	0,16

1) Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och redovisas inte över resultaträkningen.

2) Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongsvarianter.

3) Totalavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Totalavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

4) Driftskostnader i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel men exklusive övriga placeringstillgångar avseende tillfällig förvaltning av preliminära avgiftsmedel beräknat på senast 12-månadersperioden.

**Femårsöversikt, forts.**

Tkr	2012	2011	2010	2009	2008
<b>Övriga uppgifter:</b>					
<b>Pensionssparare, Fondförsäkring</b>					
Antal pensionssparare	6 375 314	6 259 067	6 140 171	6 083 543	5 933 571
Antal byten	1 405 514	4 561 882	4 686 878	4 463 989	3 162 445
Antal beslut om premiepension	93 113	68 817	69 946	103 820	97 081
Antal pensionärer med premiepension	804 621	711 508	642 691	582 566	484 320
<b>Pensionssparare, Traditionell försäkring</b>					
Antal pensionssparare	208 011	186 696	134 747	81 646	70 867
Antal beslut om premiepension	21 596	51 949	54 158	11 536	15 022
Antal pensionärer med premiepension	208 292	186 696	134 747	81 646	70 867
<b>Pensionssparare, Totalt</b>					
Antal pensionssparare	6 583 325	6 445 763	6 274 918	6 165 189	6 004 438
Antal beslut om premiepension	114 709	120 766	124 104	115 356	112 103
Antal pensionärer med premiepension	1 012 913	898 204	777 438	664 212	555 187
<b>Fonder</b>					
Antal fondförvaltare	104	99	94	89	83
Antal fonder	793	797	785	777	773

## Resultaträkning

Tkr	Not	2012	2011
<b>TEKNISK REDOVISNING AV LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSE</b>			
Premieinkomst	43	2 021 268	3 571 692
Avgifter fondförsäkring	44	425 817	436 797
Kapitalavkastning, intäkter	45	8 578 362	5 611 143
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	46		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		505 428	935 259
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		39 589 609	960 465
Övriga tekniska intäkter		570	272
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	47	-380 208	-282 579
Förändring i avsättning för oreglerade skador	48	-20	2
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	49	-1 143 839	-3 196 662
Fondförsäkringsåtagande	50	-47 293 600	43 271 043
Övriga försäkringstekniska avsättningar	51	-9	-57
Driftskostnader	52-53	-366 566	-340 501
Kapitalavkastning, kostnader	54	-846 516	-462 186
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	55		
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-	-173 823
Värdeminskning på fondförsäkringstillgångar		-	-49 390 417
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>		<b>1 090 296</b>	<b>940 448</b>
<b>ICKE -TEKNISK REDOVISNING</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		1 090 296	940 448
Kapitalavkastning, intäkter	56	8 470	121 562
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	57	7	111
Kapitalavkastning, kostnader	58	-46 322	-44 172
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	59	-151	-
<b>Årets resultat</b>		<b>1 052 300</b>	<b>1 017 949</b>

## Resultatanalys 2012

Tkr	Totalt	Fond - försäkring	Traditionell försäkring
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS TEKNISKA RESULTAT</b>			
Premieinkomst	2 021 268		2 021 268
Avgifter fondförsäkring	425 817	425 817	
Kapitalavkastning, intäkter	8 578 362	8 547 932	30 430
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	40 095 037	39 589 609	505 428
Övriga tekniska intäkter	570	561	9
Försäkringsersättningar	-380 228		-380 228
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-48 437 448	-47 293 600	-1 143 848
Driftskostnader	-366 566	-358 083	-8 483
Kapitalavkastning kostnader	-846 516	-843 941	-2 575
Orealiserade förluster på placeringstillgångar			
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>	<b>1 090 296</b>	<b>68 295</b>	<b>1 022 001</b>
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS ICKE -TEKNISKA RESULTAT</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	1 090 296	68 295	1 022 001
Kapitalavkastning intäkter	8 470	8 470	-
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	7	7	-
Kapitalavkastning, kostnader	-46 322	-45 651	-671
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-151	-151	-
<b>ÅRETS RESULTAT</b>	<b>1 052 300</b>	<b>30 970</b>	<b>1 021 330</b>
<b>Försäkringstekniska avsättningar;</b>			
Livförsäkringsavsättningar	-7 628 874	-	-7 628 874
Oreglerade skador	-180	-122	-58
Fondförsäkringsåtaganden	-471 382 730	-471 382 730	-
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-1 051 312	-1 051 171	-141
<b>Summa försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-480 063 096</b>	<b>-472 434 023</b>	<b>-7 629 073</b>
<b>Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken</b>			
			<b>2012</b>
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftskostnader <sup>1)</sup>			426 378
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftskostnader <sup>2)</sup>			1 030 484
Driftskostnader			-366 566
Kapitalintäkter			8 477
Kapitalkostnader			-46 473
<b>Resultat</b>			<b>1 052 300</b>

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 425 817 tkr respektive övriga tekniska intäkter 561 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 10 457 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 9 tkr.

**Noter premiepension**

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.	2012	2011
---	------	------

**Not 43 Premieinkomst**

Inbetalda premier	2 021 815	3 572 095
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-547	-403
<b>Summa</b>	<b>2 021 268</b>	<b>3 571 692</b>

**Not 44 Avgifter fondförsäkring**

Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	425 817	436 797
<b>Summa</b>	<b>425 817</b>	<b>436 797</b>

**Not 45 Kapitalavkastning, intäkter**

Utdelning i aktiekonsortiet	29 821	21 336
Ränteintäkter m.m.	609	1 107
	<b>30 430</b>	<b>22 443</b>

*Investeringsavtal, fondförsäkring*

Utdelningar	6 883 931	5 003 639
Ränteintäkter	12 023	12 755
Realiserad vinst, netto aktier och andelar	1 389 584	538 745
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	262 394	-
Valutakursvinster, netto	-	33 561
	<b>8 547 932</b>	<b>5 588 700</b>

<b>Resultat, netto</b>	<b>8 578 362</b>	<b>5 611 143</b>
------------------------	------------------	------------------

**Not 46 Orealiserade vinster på placeringstillgångar**

Aktier och andelar	247 852	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	257 576	935 259
	<b>505 428</b>	<b>935 259</b>

*Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar*

Aktier och andelar	39 347 648	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	241 961	960 465
<b>Värdeökning investeringsavtal</b>	<b>39 589 609</b>	<b>960 465</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>40 095 037</b>	<b>1 895 724</b>

**Not 47 Försäkringsersättningar**

Utbetalda försäkringsersättningar	-380 208	-282 579
<b>Summa</b>	<b>-380 208</b>	<b>-282 579</b>

**Not 48 Förändringar i avsättning för oreglerade skador**

Ingående avsättning	127	143
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-180</b>	<b>-127</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>-53</b>	<b>16</b>

Varav:

<b>Förändring oreglerade skador</b>	<b>-20</b>	<b>2</b>
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-33	14
<b>Årets förändring</b>	<b>-53</b>	<b>16</b>



**Not 49 Förändring i livförsäkringsavsättningar**

Tkr	2012	2011
Ingående avsättning	-6 485 035	-3 288 373
Inbetalningar	-2 021 268	-3 571 692
Utbetalningar	380 208	282 579
Driftskostnadsuttag	7 039	4 433
Ränta	-128 857	-155 420
Riskresultat	2 568	4 903
Olika premie - och premiereservgrunder	495 690	1 367 943
Ändrad värderingsränta	120 477	-1 129 707
Ändrade dödlighetsantaganden	-	-
Övrigt	304	299
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-7 628 874</b>	<b>-6 485 035</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>-1 143 839</b>	<b>-3 196 662</b>

**Not 50 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk**

<i>Fondförsäkringsåtagande</i>		
Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-8 547 932	-5 588 700
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	843 941	429 791
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-39 589 609	48 429 952
<b>Summa</b>	<b>-47 293 600</b>	<b>43 271 043</b>

**Not 51 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar**

Ingående avsättning	-984 379	-842 557
Utgående avsättning	-1 051 311	-984 379
<b>Årets förändring</b>	<b>66 932</b>	<b>141 822</b>

Varav:

<b>Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-9</b>	<b>-57</b>
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-66 923	-141 765
<b>Årets förändring</b>	<b>-66 932</b>	<b>-141 822</b>

**Not 52 Driftskostnader**

<i>Funktionsindelad</i>		
Administrationskostnader	-366 566	-340 501
Personalkostnader	-103 038	-99 188
Lokalkostnader	-10 185	-9 280
Köpta tjänster*	-140 914	-127 183
It-kostnader	-6 825	-4 921
Avskrivningar	-24 905	-14 575
Administrationsersättning till andra myndigheter	-59 456	-58 869
Övrigt	-21 243	-26 485
<b>Driftskostnader brutto</b>	<b>-366 566</b>	<b>-340 501</b>
*varav revisionskostnader Riksrevisionen	-502	-462

**Not 53 Transaktioner med närstående**

Försäkringskassan*)	-49 928	-58 838
Skatteverket**)	-57 834	-57 205
Kronofogdemyndigheterna**)	-1 622	-1 664
<b>Summa</b>	<b>-109 384</b>	<b>-117 707</b>

\*) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av it-tjänster, administrativa tjänster och lokalvård.

\*\*) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av administration av den allmänna pensionen.

**Not 54 Kapitalavkastning, kostnader**

Tkr	2012	2011
Räntekostnader mm	-2 546	-2 298
Realiserad förlust, netto, aktier och andelar	-29	-30 097
<b>Summa</b>	<b>-2 575</b>	<b>-32 395</b>
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	-429 771
Valutakursförluster, netto	-843 921	-
Räntekostnader	-20	-20
	<b>-843 941</b>	<b>-429 791</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>-846 516</b>	<b>-462 186</b>

**Not 55 Orealiserade förluster på placeringstillgångar**

Aktier och andelar	-	-173 823
	-	<b>-173 823</b>
<i>Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	-	-49 390 417
	-	<b>-49 390 417</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>-</b>	<b>-49 564 240</b>

**Not 56 Kapitalavkastning, intäkter\***

Utdelning på aktier och andelar	2 642	-296
Ränteintäkter	4 135	2 550
Realiserad vinst netto, aktier och andelar	1 693	11 319
Realiserad vinst netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	43
Valutakursvinster, netto	-	107 946
<b>Summa</b>	<b>8 470</b>	<b>121 562</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

**Not 57 Orealiserade vinster på placeringstillgångar\***

Aktier och andelar	-	111
Obligationer och andra räntebärande papper	7	0
<b>Summa</b>	<b>7</b>	<b>111</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

**Not 58 Kapitalavkastning, kostnader\***

Räntekostnader	-25 742	-44 172
Realiserad förlust netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-20	-
Valutakursförluster, netto	-20 560	-
<b>Summa</b>	<b>-46 322</b>	<b>-44 172</b>

\* Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.

**Not 59 Orealiserade förluster på placeringstillgångar \***

Aktier och andelar	-151	-
<b>Summa</b>	<b>-151</b>	<b>-</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

## 12 Åtterrapportering till regeringen

### Åtterrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2012 samt förordning med instruktion för Pensionsmyndigheten meddelat krav på åtterrapportering. Nedan redovisas var i årsredovisningen åtterrapporteringen sker.

**Tabell 52 Åtterrapporteringskrav enligt Pensionsmyndighetens instruktion**

Avsnitt i instruktion	Åtterrapporteringskrav	Rapporteras i avsnitt	
2009:1173 2§ punkt 1 & 2	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och att den ges utifrån den enskildes behov. Informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen.	Information	sid 42
2009:1173 2§ punkt 2	Informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek, hur stor pensionen kan antas bli och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen.	Information	sid 42
2009:1173 2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle	Statistik och analys	sid 49
2009:1173 2§ punkt 4	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott	Utbetalningar	sid 40
2009:1173 2§ punkt 5	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst	Ärendehantering	sid 23
2009:1173 2§ punkt 6	Medverka i EU -arbetet och annat internationellt samarbete samt vid behov representera Sverige inom sitt verksamhetsområde	Internationellt samarbete	sid 56
2009:1173 2§ punkt 7	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet	Beskrivning av årsredovisningens delar Information Medarbetare och kompetensförsörjning	sid 10 sid 42 sid 51
2009:1173 3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla	Finansiell redovisning	sid 67
2009:1173 5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag	Information	sid 42
2009:1173 6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket	sid 54

**Tabell 53 Åtterrapporteringskrav enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev 2012**

Avsnitt i regleringsbrev	Åtterrapporteringskrav	Rapporteras i avsnitt	
Mål om bostadstillägg och återkravsärenden	Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning för ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden	Ärendehantering	sid 23
Övrig åtterrapportering	<b>Kvalitet i handläggningen</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten	Kvalitet och regelförenklingar Ärendehantering	sid 18 sid 23
Övrig åtterrapportering	<b>Förenklingsarbete</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa arbetet med att förenkla arbetssätt, interna regelverk och informationsinhämtning samt resultatet av denna verksamhet	Kvalitet och regelförenklingar Ärendehantering Information	sid 18 sid 23 sid 42
Övrig åtterrapportering	<b>Kundmöten</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur verksamheten för kundmöten har utformats	Information Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket	sid 42 sid 54
Övrig åtterrapportering	<b>Förstärkt bostadstillägg</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa en bedömning av hur den förstärkning av bostadstillägget som gjordes i budgetpropositionen för 2012 (prop.2011/12:1, bet. 2011/12SfU1, rskr. 2011/12:85) har utfallit, samt bedöma i vilken utsträckning antalet ansökningar har påverkats av förstärkningen	Ärendehantering	sid 23
Övrig åtterrapportering	<b>Samverkan med Försäkringskassan</b> Pensionsmyndigheten ska tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna fungerat.	Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter. Särskild rapport enligt Uppdrag i regleringsbrevet.	sid 55 sid 103

### Uppdrag i regleringsbrevet

Uppdragen i regleringsbrevet listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer.

#### It för miljön

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten följt de rekommendationer som regeringen angett för att uppnå de mål som beslutats i It för en grönare förvaltning agenda för it för miljön 2010–2015 (N2010/3482/ITP (delvis)). Åtterrappor- tering ska ske i samband med den årliga redovisningen enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter. Redovisat enligt uppdrag, *Rapportering av 2012 års miljöled- ningsarbete*, dnr VER 2013–54.

#### Samverkan med Försäkringskassan

Pensionsmyndigheten ska tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna har fungerat. Redovisat enligt uppdrag, *Samverkan med Försäkringskassan*, diarienummer VER 2013–37.

#### Utgiftsprognoser

Myndigheten ska redovisa utgiftsprognoser för 2012–2016 i Hermes vid nedanstående prognostillfällen. Prognoserna ska kommenteras både i förhållande till föregående prognostillfälle och i förhållande till statsbudgeten. De antaganden som ligger till grund för prognosen ska redovisas. Prognoserna lämnas i löpande priser. Prognoser lämnas senast: 18 januari, 22 februari, 3 maj, 30 juli och 26 oktober.

#### Rapporterat enligt uppdrag i januari med rapporten

*Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2011–2016*, i maj med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2012–2016*, i juli med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2012–2016*, i oktober med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2012–2017* alla dessa rapporter har samma diarienummer VER 2012–2. Rapporterat enligt uppdrag i februari 2012 med myndighetens budgetunderlag *Pensions- myndighetens budgetunderlag för åren 2013–2015*, diarienummer VER 2012–1.

#### Åtterrapporering gällande rapporter från Inspektionen för socialförsäkringen

Pensionsmyndigheten ska senast sex veckor efter det att Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) lämnat en rapport som särskilt berör Pensionsmyndigheten till Regeringskansliet (Socialdepartementet) kommentera ISF:s slutsatser och redo-

visa vilka åtgärder Pensionsmyndigheten eventuellt avser att vidta med anledning av den lämnade rapporten. Rapporterat enligt uppdrag. Under året har det resulterat i sex rapporter till regeringen.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2011:19 – Att samsas om systemen*, rapporterat enligt uppdrag den 12 januari 2012, diarienummer VER 2011–408.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2011:20 – Effektiviteten i socialförsäkringsadministrationen 2003–2010*, rapporte- rat enligt uppdrag den 12 januari 2012, diarienummer VER 2011–409.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2012:3 – Handlägg- ning av bostadstillägg – Hanteringen under 2011*, rapporterat enligt uppdrag den 2 april 2012, diarienummer VER 2012–57.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2012:5 Dolda It- kostnader i verksamheten*, rapporterat enligt uppdrag den 2 april 2012, diarienummer VER 2012–73.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2012:11 – Ett förstärkt allmänt ombud för socialförsäkringen*, rapporterat enligt upp- drag den 25 juni 2012, diarienummer VER 2012–179.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2012:14 – Enkel, detaljerad och samlad Pensionsinformation*, rapporterat enligt uppdrag den 28 juni 2012, diarienummer VER 2012–208.

#### Pensionsmyndighetens roll för att stärka konsumenternas ställning på Pensionsområdet

Pensionsmyndigheten ska lämna förslag på hur myndighetens ansvar, som opartisk aktör, kan se ut för frågor som rör pensions- sparares och pensionärs behov av kunskap och information för att ta tillvara sina intressen inom pensionsområdet och att stärka sin ställning som konsument. Pensionsmyndigheten ska samråda med Konsumentverket och Finansinspektionen samt med kommittéutredningen Ju 2011:06 Framtidens stöd till konsument. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 30 november 2012. Redo- visat enligt uppdrag, *Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument inom pensionsområdet*, diarienummer VER 2012–338.

#### Sammanställa pensionsuppgifter

Pensionsmyndigheten ska lämna en redovisning av utveck- lingen av branschens och Pensionsmyndighetens arbete med att samla all pensionsinformation på minpension.se. Redovis- ningen ska omfatta utvecklingen av: informationsleveranser

till minpension.se, både vad gäller omfattning och kvalitet på informationen; distribution av innehållet på minpension.se på andra aktörers webbplatser; arbetet med att ta fram en standard för pensionsprognoser; arbetet med att utveckla ett digitalt fullmaktsregister; arbetet med att utveckla ett informationsnav.

Pensionsmyndigheten ska även redovisa en strategi för hur myndigheten ska nå de pensionssparare som inte hittar till minpension.se med information om deras samlade pensionsprognos. Pensionsmyndigheten ska i rapporten även redogöra för vilka grupper som kan vara särskilt viktiga att nå ut till med information. Pensionsmyndigheten ska inom ramen för uppdraget samverka med berörda aktörer. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 december 2012. Redovisat enligt uppdrag, *Informationsuppdraget. Regleringsbrev 2012*, diarienummer VER 2012–359.

#### Arbetets betydelse för pensionsutfallet

Pensionsmyndigheten ska för skilda typfall visa hur olika uttagstidpunkter och olika omfattning av uttaget påverkar pensionsutfallet. Utifrån detta ska visas hur förändrade betenden kan påverka pensionssystemets finansiella styrka. Uppdraget ska utformas i samråd med Socialdepartementet och redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 20 september 2012. Redovisat enligt uppdrag den 16 september, *Arbetets betydelse för pensionsutfallet*, diarienummer VER 2012–283.

#### Effekter av massfondbytesstopp

Pensionsmyndigheten ska göra en redovisning av genomförandet av uppdraget att stoppa massfondbyten genom tekniska åtgärder och vilka effekter stoppet har fått. I det sammanhanget ska det utvärderas om s.k. massrådgivning fortfarande utgör ett problem. Åtterrapporing ska ske till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast 20 september 2012. Redovisat enligt uppdrag den 19 september 2012, *Uppdrag i regleringsbrevet 2012– Effekter av massfondbytesstoppet*, diarienummer VER 2012–257.

#### Kontrollverksamhet

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten arbetar med kontrollrutiner och hur myndigheten avser att utveckla arbetet framöver för att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs. I redovisningen ska framgå vilka förmåner som är särskilt viktiga ur kontrollrutinssynpunkt, samt hur Pensionsmyndigheten arbetar med dessa. Uppdraget ska redovisas till

Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 oktober 2012. Redovisat enligt uppdrag, *Pensionsmyndighetens kontrollverksamhet*, diarienummer VER 2012–263.

#### Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut

Uppdragen listas tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer på samma sätt som ovan.

#### Uppdrag att utvärdera vissa beräkningsregler i ålderspensionssystemet S2011/5900/SF (delvis)

Redovisat enligt uppdrag, *Utvärdering av vissa beräkningsregler i ålderspensionssystemet*, diarienummer VER 2011–207.

#### Uppdrag om fördjupad analys av vissa beräkningsregler i ålderspensionssystemet S2011/5900/SF (delvis)

Regeringen uppdrar åt Pensionsmyndigheten att göra en fördjupad analys av två av de alternativ som redovisas i Pensionsmyndighetens rapport den 1 mars 2012 – Utvärdering av vissa beräkningsregler i ålderspensionssystemet. De alternativ som ska analyseras ytterligare är dels möjligheterna för att minska eftersläpningen i beräkningen av inkomstindex, dels möjligheterna för att motverka överkompensation vid en positiv balansering av pensionsrätter. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 mars 2013. En teknisk avstämning av arbetet med uppdraget ska ske under november 2012. Redovisat muntligt enligt uppdrag för Socialdepartementet den 27 november 2012, diarienummer VER 2012–154.

#### Målsredovisning i årsredovisningen

Pensionsmyndigheten har utifrån sitt uppdrag formulerat sju långsiktiga mål. I myndighetens årliga verksamhetsplan bryts de långsiktiga målen ner i årliga verksamhetsmål. Dessa årliga mål ska ses som etappmål för att de långsiktiga målen ska kunna uppnås.

Verksamhetsmålen för 2012 anges i tabellen nedan. Vi har till stor del använt oss av dessa mål för att kunna kommentera verksamhetsresultatet i årsredovisningen. I tabellen anges även var i årsredovisningen som vi har kommenterat målen, direkt eller indirekt.

Samtliga mål är formulerade som ett tillstånd ("Vi har...") som skulle vara uppnått vid slutet av år 2012. Tabellen ska alltså inte tolkas som om vi har uppnått alla målen, utan det är det önskade tillståndet enligt respektive mål som anges. Målen 1.2, 3.2, 3.3, 5.3 och 7.3 har inte kommenterats i årsredovisningen.



Tabell 54 Verksamhetsmål för Pensionsmyndigheten 2012

Mål 2012	Avsnitt i ÅR	
<b>1 Alltid rätt</b>		
1.1 Vi har minskat antal fel i beslut avseende bostadstillägg jämfört med 2011	Ärendehantering	sid 23
1.2 Vi har rätt säkerhet.	-	
<b>2 Alltid i tid</b>		
2.1 Vi har snabb handläggning i alla processer	Ärendehantering	sid 23
2.2 Vi har hög och jämn tillgänglighet i kundmötet	Information	sid 42
<b>3 Kundmöten som skapar värde</b>		
3.1 Vi har ökat andelen nöjda pensionärer och pensionssparare jämfört med 2011	Information	sid 42
3.2 Vi har minskat antal utskick med 10 % jämfört med 2011	-	
3.3 Vi har minskat antal inskick från pensionärer och pensionssparare jämfört med 2011	-	
3.4 Vi har en effektiv användning av våra kommunikationskanaler	Information	sid 42
<b>4 Lätt att förstå hela pensionen och att göra medvetna val</b>		
4.1 Vi har bidragit till att pensionärer och pensionssparare är nöjda med informationen om hela pensionen	Information	sid 42
4.2 Vi har ökat andelen pensionärer och pensionssparare som upplever att Pensionsmyndigheten gör det lättare att förstå pensioner	Information	sid 42
4.3 Vi har bidragit till att minst två storbanker har MiP som distribuerad webb	Information	sid 42
<b>5 Drivande samarbetspartner</b>		
5.1 Vi har ökat den positiva och neutrala publiciteten jämfört med 2011	Information	sid 42
5.2 Vi har ökat vår marknadsandel i den privatekonomiska debatten	Information	sid 42
5.3 Vi har bidragit till att våra partners har förtroende för Pensionsmyndigheten som en drivande aktör	-	
<b>6 Engagemang och goda prestationer</b>		
6.1 Vi har ett nöjdmedarbetarindex (NMI) som är lika bra eller bättre än 2010	Medarbetare & Kompetensförsörjning	sid 51
6.2 Vi har ett ledarindex som är lika bra eller bättre än 2010	Medarbetare & Kompetensförsörjning	sid 51 sid 51
6.3 Vi får högre poäng än 2010 på begreppet "målkedja" i medarbetarundersökningen	Medarbetare & Kompetensförsörjning	sid 51 sid 51
6.4 Vi har ökat vår förmåga till förändring jämfört med 2011	Medarbetare & Kompetensförsörjning	sid 51 sid 51
<b>7 Kostnadseffektiv verksamhet</b>		
7.1 Vi är mer kostnadseffektiva än år 2011	Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden	sid 23
7.2 Vi genomför effekthemtagningar enligt plan	Utvecklingsförmåga	sid 54
7.3 Avdelningar och stabers utfall ska inte avvika mer än 10 % från budget	-	

## 13 Intygande om intern styrning och kontroll

Baserat på avdelningars och stabers självutvärderingar, bedömning av nivån inom respektive område, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsen intygande om intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2012.

### Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Pensionsmyndigheten har en etablerad modell och process för intern styrning och kontroll samt för riskhantering. Processen för intern styrning och kontroll baseras på COSO-modellen. Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är definierade i Pensionsmyndighetens arbetsordning.

Risker bedöms både på myndighetsnivå och på stabs- och avdelningsnivå. Koppling finns mellan mål och risker i verksamheten. Risknivån i verksamhetens olika delar har följts upp under året och visar att riskerna i huvudsak är på en acceptabel nivå men att förbättringsområden finns.

Nyckelkontroller har identifierats inom de processer som myndigheten anser vara de mest kritiska processerna ur ett kund- och verksamhetsperspektiv. Några kontroller är igång och övriga håller på att etableras och utvecklas.

Internrevisionen har granskat myndighetens interna styrning och kontroll och gör bedömningen att den i allt väsentligt är betryggande.

Vår bedömning är att vi sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i Pensionsmyndigheten.

### Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå

Pensionsmyndigheten har sammantaget en god effektivitet i förhållande till sitt uppdrag och har i huvudsak en relativt god måluppfyllelse som sammantaget ligger på acceptabel nivå samt kontroll på ekonomin.

För de förbättringsområden som behandlades i förra årets intygande har de åtgärder som vidtagits haft positiv effekt. När det gäller fondverksamheten har en genomlysning genomförts för att identifiera nödvändiga förändringar i styrande dokument och processer samt övriga åtgärder i syfte att säkerställa en betryggande intern styrning och kontroll. Samtliga delprocesser med processkarta och arbetsbeskrivningar har gått igenom och uppdaterats. Nya eller ändrade kontroller har eller håller på att införas och arbete pågår med de kontroller som kräver it-utveckling.

Vad gäller samverkan med Försäkringskassan har vi under året bedrivit ett arbete för att förbättra arbetssätt och rutiner, framför allt inom utvecklingsprojekten. Det återstår emellertid att förbättra samverkan kring förvaltningsaktiviteter. Vi

behöver också ökad samverkan och kommunikation kring vilken utveckling som görs i gemensamma system och hur den ska finansieras. Under året har ny överenskommelse tecknats mellan myndigheterna.

Under 2012 har myndigheten etablerat ett samarbete med Logica som tillhandahåller tjänster som datahallar, lagring, backup och hårdvara. Sen starten av dessa tjänster har det inte varit några tekniska problem som kan härledas till dessa tjänster. Även om vi under årets haft problem med visst produktionsbortfall till följd av störningar i ärendehanteringssystemet som driftas hos Försäkringskassan anser vi att Pensionsmyndigheten nu har en stabil och redundant it-miljö.

Avseende Pensionsmyndighetens förmåga att driva utvecklingsprojekt har det under 2011 och 2012 pågått ett projekt med syfte att på ett kontrollerat sätt säkerställa att rätt processer, verktyg, kunskap och kompetens finns i utvecklingsfrågorna samt att övriga förutsättningar säkerställs för att kunna bedriva utvecklingsprojekt effektivt. Det finns inför 2013 en etablerad organisation med tydligt ansvar för att implementera systemutvecklingsprocessen för alla strategiska projekt samt förvaltning.

Vår omprövningsverksamhet har under året haft problem med för många pågående ärenden och långa handläggnings-tider. För att komma till rätta med detta har ett projekt med syfte att förbättra och förenkla processen, minska pågående ärenden kraftigt och ta fram bra verktyg för ledning, styrning och resursplanering genomförts. Projektet är avslutat med gott resultat och utmaningen under 2013 är att hålla fast vid det nya arbetssättet och bibehålla förmågan att uppfylla verksamhetsmålen (kraven på handläggningstid) samtidigt som verksamheten kan utvecklas till att även avse arbetet med rättsligt stöd.

### ... men förbättringsområden finns

I förra intygandet tog vi upp processen bostadstillägg som ett förbättringsområde. Trots att vi genomfört ett antal åtgärder är läget fortfarande inte tillfredsställande. Även om resultatet förbättrats när vi inte våra mål avseende utbetalningsprecision, handläggningstid och kvalitet. Orsakerna till bristande måluppfyllelse är många till exempel att regelverket är komplicerat med bland annat höga krav på dokumentation från den sökande, vilket ger upphov till en stor mängd kompletteringar. Genomströmningen i processen blir därmed trög och komplexiteten gör det lätt att göra fel, vilket leder till kvalitetsbrister. Från och med den 1 november 2012 är det möjligt att fatta beslut som kan gälla tillsvidare beträffande majoriteten av pensionärerna. Detta kommer att få till följd att antalet ansökningsärenden minskar stort medan antalet omräkningsärenden kommer att öka då pensionärerna i större omfattning

själva kommer att anmäla ändrade förhållanden som påverkar bostadstillägget. I och med de nya reglerna kommer processens resurser omfördelas från handläggning av ansökan till efterkontroller. I samband med införandet av bostadstillägg tillsvidare pågår ett arbete med externa och interna regelförändringar som förväntas få effekter både på produktionen och på kvaliteten. Det pågår även ett arbete med att ansluta ytterligare tjänstepensionsbolag elektroniskt för att maskinellt få in den information vi behöver.

Resultatet inom processen återkrav är sammantaget inte tillfredställande. Handläggningstiderna är i allmänhet för långa och det finns även brister i den materiella kvaliteten. I intygandet för 2011 gjordes bedömningen att risknivån var för hög i återkravsprocessen framför allt med anledning av att det saknades en tillräckligt bra bild av alla problemområden och att det därför inte fanns tillräckligt bra underlag för att vidta rätt åtgärder. Under 2012 har vi genomfört en genomlysning, tagit fram en handlingsplan och genomfört kontinuerliga kvalitetskontroller. Fler ärenden avslutas än som kommer in men det går långsammare än planerat att avsluta gamla ärenden. Vi gör nu bedömningen att risknivån sjunkit något men att det fortfarande är ett tydligt förbättringsområde.

Myndigheten har en hög ambitionsnivå inom området statistik och analys men vi har inte kommit så långt som vi planerat även om vi utifrån den externa förväntan som finns på våra prognoser och andra rapporter bedömer att vi åstadkommit vad som förväntas av oss. Vi har löpande arbetat med att utveckla mått och nyckeltal för att följa upp verksamheten men saknar ännu en tydlig definition och presentation av produktionsinformation och resultatinformation. För att stödja ledningen och styrningen av myndigheten behöver vi utveckla informationen samt hur den presenteras och används. Vi behöver också utveckla arbetet med produkt/försäkringsstatistik

för att stödja vår förmåga till analys. Det har tagit längre tid än beräknat att ta fram it-stödet för statistik vilket medfört att analys och förädling har kommit i andra hand.

Förändringsledning och intern kommunikation är ett annat område där myndigheten har en hög ambitionsnivå, bland annat med anledning av att det pågår stora förändringsarbeten där många medarbetare påverkas. För att lyckas med förändringarna och under tiden bibehålla en god produktion, ställs stora krav på alla chefer att leda och kommunicera förändring. Förmågan att leda, liksom att översätta och tillämpa våra mål för olika delar av organisationen och behöver därför förbättras. Under året har myndighetens alla chefer genomgått ett omfattande chefsutvecklingsprogram där bland andra dessa frågor behandlats.

### ...och i några avseenden är risknivån för hög

Ett område där vi anser att det är särskilt viktigt med en god intern styrning och kontroll är hantering och skydd av personuppgifter. Framför allt gäller det tillämpningen av reglerna om sekretess och under vilka förutsättningar vi får behandla personuppgifter i vår verksamhet. Även om vi löpande genomför utbildningar angående detta, och under 2012 haft både riktade och en generell utbildning inom dessa områden, vet vi att det ändå finns en viss osäkerhet kring tillämpningen av reglerna. Vi har under året haft några incidenter som pekar på att vi inom myndigheten inte alltid har en tydlig bild av vilka risker eller problem som kan finnas i olika sammanhang med avseende på vår verksamhet och de krav som regelverket ställer. Vi saknar också en systematisk kontroll av regelefterlevnaden inom området och kan därför inte med säkerhet uttala oss om status. Utifrån detta anser vi därför att risknivån inom området för närvarande är för hög och att myndigheten därför brister avseende intern styrning och kontroll.

## 14 Beslut om årsredovisning

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer vidare att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkt:

- *Regelefterlevnaden inom områdena sekretess och behandling av personuppgifter.*

Stockholm den 19 februari 2013.

Bo Könberg, ordförande

Joachim Berner

Tomas Landeström

Pär Nygren

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm, generaldirektör

Kerstin Wigzell, vice ordförande

## Bilaga – Ordförklaring

*Allmän pension:* Statlig pension som vi ansvarar för. Består av inkomst och premiepension. För vissa ingår även tillägg- och garantipension.

*Balanstal:* Fördelningssystemets tillgångar delat med systemets pensionsskuld.

*Beslut:* Här då ett ärende avslutas i handläggningssystemet.

*Bostadstillägg:* Inkomstprövad del av grundskyddet kopplat till bostadskostnaden. Ska säkra att pensionärer med låg pension kan ha en rimlig bostadsstandard.

*Efterlevandepension:* Efterlevandepension består av förmånerna änkepension, omställningspension, särskild efterlevandepension och garantipension till dessa förmåner, barnpension och efterlevandestöd samt efterlevandelivränta och begravningshjälp.

*Förvaltningsbolag:* Bolag som mot en avgift förvaltar personers premiepension.

*Handläggningstid:* Det antal dagar som löper från det att ansökan inkommer till myndigheten och fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet. Gäller alla processer.

*Garantipension:* Del av den allmänna pensionen. Statligt finansierat grundskydd för dem som haft liten eller ingen arbetsinkomst under livet.

*Genomströmningstid:* Här detsamma som handläggningstid, se ovan.

*Inkomstpension:* Huvudsakliga delen av den allmänna pensionen. Baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet. 16 procent av de pensionsgrundande inkomsterna avsätts till inkomstpension.

*Massfondbyten:* Fondbyten för premiepension som förvaltningsbolagen gjorde åt sina kunder. Sedan den 1 december 2011 är denna möjlighet borttagen.

*Pensionsgrundande belopp:* Pensionsrätt för pensionsgrundande belopp tillgodoses vid sjuk- och aktivitetsersättning, år med små barn (barnår), studier och plikttjänst.

*Pensionsgrundande inkomst (PGI):* Utgörs av löner, ersättningar från socialförsäkringssystemet och arbetslöshetsförsäkringarna.

*Pensionsrelaterade förmåner:* Efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer och äldre försörjningsstöd med flera.

*Pensionsrätt:* Belopp som beräknas årligen och som för inkomstpensionen utgör 16 procent av pensionsunderlaget och för premiepensionen utgör 2,5 procent av pensionsunderlaget. Används även mer allmänt som ”rätt till pension”.

*Pensionsunderlag:* Summan av PGI och pensionsgrundande belopp.

*Premiepension:* Del av den allmänna pensionen. 2,5 procent av de pensionsgrundande inkomsterna avsätts varje år till premiepension. Baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet. Premiepensionen är fonderad.

*Privat pension:* Frivilligt privat pensionssparande i form av till exempel en kapitalförsäkring via försäkringsbolag eller IPS, individuellt pensionssparande, via bank.

*Pågående ärenden:* Inkomna men ännu inte avslutade ärenden. Avser alla typer av ärenden.

*Tilläggs pension:* Del av den allmänna pensionen. Ersätter ATP i gamla pensionssystemet. Kan ingå i den allmänna pensionen för dem som är födda mellan 1938 och 1953. Samt för dem födda före 1937.

*Tjänstepension:* Betalas in av arbetsgivaren. Ligger utanför den allmänna pensionen.

*Utbetalningsprecision:* Andelen pensionärer som får sin första utbetalning i tid.

*Ålderspension:* Består av inkomstpension, tilläggs pension, premiepension och garantipension.

*Ålderspension, nationell:* Ålderspension för personer bosatta i Sverige som tjänat in till pensionen i Sverige.

*Ålderspension, internationell:* Ålderspension för personer bosatta i Sverige som tjänat in till pensionen i ett annat land.

*Ålderspension, utland:* Ålderspension för personer som bott och arbetat antingen många år eller bara någon kortare period i Sverige och som nu bor i ett annat land.





[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)