



Årsredovisning | 2014

PENSIONS  
MYNDIGHETEN

# Innehåll

<b>Kap. 1</b>	<b>Generaldirektören har ordet</b>	<b>3</b>		
<b>Kap. 2</b>	<b>Sammanfattning av årets resultat</b>	<b>4</b>		
<b>Kap. 3</b>	<b>Vår organisation</b>	<b>6</b>		
<b>Kap. 4</b>	<b>Styrelsen</b>	<b>7</b>		
<b>Kap. 5</b>	<b>Så här styr vi</b>	<b>8</b>		
<b>Kap. 6</b>	<b>Beskrivning av årsredovisningens delar</b>	<b>10</b>		
6.1	Läsanvisning för årsredovisningen	10		
6.2	Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten	11		
<b>Kap. 7</b>	<b>Resultatredovisning myndighet</b>	<b>19</b>		
7.1	Förtroendet för oss	19		
7.2	Kvaliteten i verksamheten	19		
7.3	Redovisning av förmånerna	21		
7.3.1	Ålderspension	21		
7.3.2	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	23		
7.3.3	Efterlevandepension	23		
7.3.4	Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner	24		
7.4	Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden	24		
7.5	Ärendehantering	25		
7.5.1	Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering	26		
7.5.2	Ålderspension nationell, internationell och utland	28		
7.5.3	Premiepension	30		
7.5.4	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	33		
7.5.5	Efterlevandepension	36		
7.5.6	Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension	38		
7.5.7	Återkrav och kontrollutredningar	39		
7.5.8	Omprövningar och överklaganden	41		
7.6	Utbetalningar	43		
7.7	Information	44		
7.7.1	Fler kontakter, ökade kostnader men nöjda pensionssparare och pensionärer	45		
7.7.2	Pensionsmyndighetens informations- och konsumentuppgifter	46		
7.7.3	Möten med pensionssparare och pensionärer	50		
7.7.4	Pensionsmyndigheten i medierna	54		
7.8	Statistik och analys	55		
7.9	Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd	56		
7.9.1	Anmälningar till JO	56		
7.9.2	Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO-anmälningar	57		
7.9.3	Ansökningar om skadestånd	57		
7.10	Medarbetare och kompetensförsörjning	57		
7.10.1	Kompetensförsörjning på kort och lång sikt	58		
7.10.2	Medarbetare	59		
7.10.3	Medarbetarundersökning	59		
7.10.4	Sjukfrånvaron	59		
7.11	It	59		
7.11.1	Digital samverkan	60		
	7.12 Externt samarbete	61		
	7.12.1 Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket	61		
	7.12.2 Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter	62		
	7.12.3 Internationellt samarbete	62		
	7.12.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket	63		
	7.12.5 Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen	64		
<b>Kap. 8</b>	<b>Resultatredovisning inkomstpensionssystemet</b>	<b>65</b>		
8.1	Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning	65		
8.2	Finansiell ställning och resultat	66		
8.3	Prognos balanstalet	71		
<b>Kap. 9</b>	<b>Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera</b>	<b>72</b>		
<b>Kap. 10</b>	<b>Finansiell redovisning</b>	<b>77</b>		
10.1	Sammanställning över väsentliga uppgifter	77		
10.2	Resultaträkning Pensionsmyndigheten	78		
10.3	Balansräkning Pensionsmyndigheten	80		
10.4	Anslagsredovisning	82		
10.5	Finansieringsanalys	85		
10.6	Tilläggsupplysningar och noter	87		
<b>Kap. 11</b>	<b>Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten</b>	<b>99</b>		
11.1	Förvaltningsberättelse	99		
11.1.1	Viktiga händelser	99		
11.1.2	Fondförsäkring	100		
11.1.3	Traditionell försäkring	102		
11.1.4	Tillfällig förvaltning	104		
11.1.5	Skuldhäntering av premiepension	105		
11.1.6	Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet	105		
11.2	Resultat och driftkostnader	110		
11.2.1	Resultat	110		
11.2.2	Driftkostnader	110		
11.3	Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter	112		
11.4	Resultaträkning	114		
11.5	Resultatanalys	115		
11.6	Noter premiepension	116		
<b>Kap. 12</b>	<b>Återrapportering till regeringen</b>	<b>120</b>		
12.1	Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion	120		
12.2	Uppdrag i regleringsbrevet	122		
12.3	Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut	123		
12.4	Målredovisning i årsredovisningen	123		
<b>Kap. 13</b>	<b>Intygande om intern styrning och kontroll</b>	<b>125</b>		
<b>Kap. 14</b>	<b>Beslut om årsredovisning</b>	<b>127</b>		
<b>Bilaga</b>	<b>Ordförklaring</b>	<b>128</b>		

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



# 1 Generaldirektören har ordet

Jag känner mig stolt när jag bläddrar i den här produkten, som är vår femte sedan starten. Årsredovisningen du håller i handen representerar över 1 000 människors arbete här i Pensionsmyndigheten. Den visar arbetet med att skapa alla ärenden, beslut, utbetalningar, information, svar på frågor och interna och externa tjänster. Sedan redovisas allt detta så att det går att följa hur vi lyckas.

Att arbeta i medborgarnas tjänst är ett av de finaste uppdrag man kan ha, tycker jag. Därför är det också viktigt att vi tydligt berättar vad vi gör och vilket värde vi skapar för de pengar medborgarna kostar på oss. Då kan det faktiskt bli långt över 100 sidor.

Men låt oss ändå göra ett tankeexperiment. Tänk om det plötsligt utgick ett påbud och det blev bestämt att alla myndigheter skulle rationalisera sin redovisning kraftigt, och bara fick välja ett enda – valfritt – mått för att redovisa allt. Vad skulle man välja? Effektivitet? Kostnader? Produktionsvolym?

Själv skulle jag välja förtroende. Det är det enda mått jag kommer på som sammanfattar allt. Och som bara påverkas av några få saker – allt man gör eller inte gör och allt man säger eller inte säger. På samma gång det enklaste och det svåraste.

Därför är jag glad att kunna berätta att vårt förtroende har ökat, och särskilt kraftigt hos alla de som fortfarande tjänar ihop till sin pension, de vi kallar pensionssparare. Pensionärerna har ett högre förtroende för oss än pensionsspararna – vi har många fler kontakter med pensionärerna och har därmed fler chanser att vinna förtroende. Men det är viktigt att även pensionsspararna känner förtroende för oss – vi har



*"Förtroende – ett mått för allt!"*

viktiga uppdrag när det gäller att hålla reda på deras pensionsrätter, berätta vad som påverkar den framtida pensionen och hur stor den kan bli, samt stärka dem som konsumenter på en sparmarknad som rymmer många olika typer av aktörer.

Det är svårt att vinna förtroende, och ofta går det mycket långsamt. Det vet alla som försöker. Samtidigt som ett enda misstag kan leda till att allt går förlorat. Men den som är ödmjuk inför dessa fakta och lyckas vinna och återvinna förtroende varje dag, blir också rikligt belönad – i form av en positiv atmosfär och känsla av mening. Det gäller både människor och myndigheter.

*Katrin Westling Palm*  
Katrin Westling Palm  
Generaldirektör

## 2 Sammanfattning av årets resultat

Pensionsmyndigheten har nu funnits i fem verksamhetsår. De första åren låg utmaningen i att etablera verksamheten och att påbörja resan med att automatisera delar av vår ärendehandläggning för att skapa utrymme att utveckla vårt informationsuppdrag. Vi kan nu sägas ha klarat av det första steget. Vi har fortfarande problem med handläggningen av bostadstillägg men till övervägande del är vår handläggning stabil med ett gott resultat inom de flesta områden. Automatiseringen av ärendehandläggningen genomförs som planerat, vi har flyttat fram positionerna när det gäller statistik och analys och vi kan nu ta nästa steg i utvecklingen och ta oss an vårt konsumentuppdrag - att stärka pensionssparare och pensionärs ställning som konsument på pensionsområdet. Sammanfattningsvis bedömer vi vårt resultat för helåret 2014 som acceptabelt, det vill säga vårt resultat är i det stora hela fullt godtagbart, men behöver förbättras på vissa områden.

### Förtroendet för oss

Vi mäter årligen vilket förtroende som pensionssparare och pensionärer har för oss. Att de vi är till för har förtroende för oss är en förutsättning för att vi ska vara framgångsrika med vår verksamhet och fullgöra de mål och förväntningar som regeringen har på oss.

Uppbyggnaden av förtroendet är ett långsiktigt arbete där alla delar av vår verksamhet spelar in – effektiviteten i vår handläggning och vår service, vår förmåga att kommunicera på ett enkelt, tydligt och vänligt sätt, våra attityder till pensionärer och pensionssparare, förtroendet för vår förmåga att hitta de som gör avsiktliga fel, med mera.

Vårt förtroende har stärkts sedan 2013. Särskilt pensionsparare har höjt sitt förtroende för oss markant och både pensionsparare och pensionärer har överlag en mer positiv bild av Pensionsmyndigheten i dag jämfört med 2010.

### Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer

Att vi handlägger ärenden så att vi kan betala ut rätt pension i rätt tid är ett av våra huvuduppdrag. Inom ålderspension, premiepension och efterlevandepension sker i princip alla utbetalningar i rätt tid. Handläggningstiderna följer i stort våra mål och pågående ärenden är på en hanterlig nivå. Vår hantering av omprövningsärenden fungerar också väl. Vi har dock fortsatta problem med handläggningen av bostadstillägg där vi i många fall inte lyckas handlägga ärenden i rätt tid och med god kvalitet. Detta leder även till problem för handläggningen av återkrav avseende bostadstillägg. Ett omfattande utvecklingsarbete pågår för att komma till rätta med detta, bland annat har vi under slutet av året ökat grundbemanningen inom handläggningen av bostadstillägg.

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

Vårt informationsuppdrag har utökats med ett konsumentuppdrag som innebär att vi ska stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsument inom pensionsområdet. Vi har påbörjat en resa för att åstadkomma detta, bland annat genom att regeringen tillskjutit extra medel och att vi utvecklat samverkan med andra aktörer. Under 2014 har vi påbörjat satsningen Prognos till alla där vi försöker få fler att göra en pensionsprognos och därmed komma längre med att minska oron kring pensioner hos den enskilde. Vi har också börjat vidga våra informationsinsatser avseende pensionen genom att inte bara prata om den allmänna ålderspensionen och pensionsrelaterade förmåner, utan i stället informera om hela pensionen. Det är svårt att ännu se tydliga effekter av vårt arbete. Vi bedömer ändå att vi går åt rätt håll men det är mycket kvar att göra.

När det gäller de olika mötesformer där vi träffar pensionssparare och pensionärer har vi fortfarande en god eller acceptabel tillgänglighet. Vi har också inom vissa områden, till exempel kontakter via telefon, lagt in fler moment i själva mötet för att skapa ökat mervärde i kontakten, varför det är svårt att analysera skillnader i tillgänglighet mellan åren.

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

Ett tredje huvuduppdrag är att ansvara för den officiella statistiken inom pensionsområdet, samordna vårt interna statistikbehov och att utvärdera pensionssystemets effekter för individ och samhälle. Vi har utvecklat området vidare och har levererat rapporter och analyser till regeringen och andra intressenter. Vi

har varit aktiva i arbetet med pensionsgruppens uppdaterade pensionsöverenskommelse. Vi har även i allt högre grad utvecklat vår analysförmåga för att kunna stödja vår egen utvecklingsverksamhet, bland annat i konsumentuppdraget och kontrollverksamheten. Vi har under året tagit ytterligare steg mot att bli självförsörjande inom statistikområdet avseende pensioner.

### Effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionssparare och pensionärer

Vår ekonomi är i balans. Vi har en medveten förskjutning av våra kostnader från verksamhetsområde ärendehandläggning till verksamhetsområde information. Detta möjliggörs bland annat av automatiseringar och utvecklade arbetssätt inom ärendehandläggningen. Förutom att kostnaderna för ärendehantering minskar bedömer vi också att produktiviteten ökar för de allra flesta områden inom ärendehandläggningen.

### Kompetensförsörjning

Under året har vi utvecklat ett mer strategiskt och systematiskt sätt att arbeta med kompetensförsörjning. Dialogen kring verksamhetens behov av bemanning och kompetensutveckling, på kort och lång sikt, har vidareutvecklats och genomförts i samband med det årliga budget- och planeringsarbetet. Vi har nu vår kompetensportal på plats där ett flertal läraaktiviteter lagts in, vilket möjliggör enhetlig och tidsbesparande administration.

Vårt nöjdmedarbetarindex är högt och vi har oftast inga svårigheter att rekrytera medarbetare. Vi behöver däremot bli bättre på att agera snabbt när resursbehov uppstår.

### Intygande om intern styrning och kontroll

Under 2013 lyfte vi som förbättringsområden återkravshandläggning samt regelefterlevnad inom områdena sekretess och behandling av personuppgifter. Bägge dessa områden bedömer vi nu som acceptabla med anledning av de förbättringar som gjorts under året.

För 2013 lyfte vi även handläggning av bostadstillägg som ett förbättringsområde. Det kvarstår även detta år då det

förbättringsarbete som vidtagits under 2014 inte fått avsedd effekt. Ytterligare förbättringsområden vi valt att lyfta i intygandet för 2014 är vår förmåga att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov, säkerhet och integritet i intjänande av pension hos Försäkringskassan samt ett behov att förbättra vår kommunikation med Försäkringskassan vid krislägen. Vi köper en stor del av vårt it-stöd av Försäkringskassan och det är viktigt att kommunikationen fungerar om något skulle gå fel.

### Inkomstpensionssystemets 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 2016, som baseras på 2014 års förhållande mellan tillgångar och skulder, beräknas uppgå till 1,0375. Det höga balanstalet beror främst på en ökad avgiftstillgång, men också på en hög avkastning från buffertfonden. Ett balanstal om 1,0375 innebär att inkomstpensionens omräkning 2015 ökar med 3,75 procent jämfört med den vanliga pensionsomräkningen med inkomstindex. Vid årsskiftet 2014/2015 räknades pensionerna upp med 0,9 procent, där balanstalet bidrog positivt med 0,4 procent.

### Premiepensionssystemets finansiella ställning

Premiepensionsinbetalningarna ökade med 4,3 procent under året och uppgick till 38,7 miljarder kronor. Kapitalet i fondförsäkringsrörelsen uppgick till 759,0 miljarder kronor den 31 december 2014. Även under 2014 steg börskurserna och den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 20,7 procent. Vi har förbättrat den genomsnittliga rabatten på 67,8 procent på fondföretagens förvaltningsavgifter. Den genomsnittliga förvaltningsavgiften efter rabatt ligger på 0,28 procent. I den traditionella försäkringen, som kan väljas vid pensionerings-tillfället, uppgick det förvaltade kapitalet till 18,1 miljarder kronor per den 31 december 2014. Avkastningen på kapitalet uppgick under året till 22,7 procent, vilket var något bättre än jämförelseindex 22,6 procent.

### 3 Vår organisation

Vår verksamhet bedrivs på åtta orter och vi är sammanlagt 1 082 medarbetare.

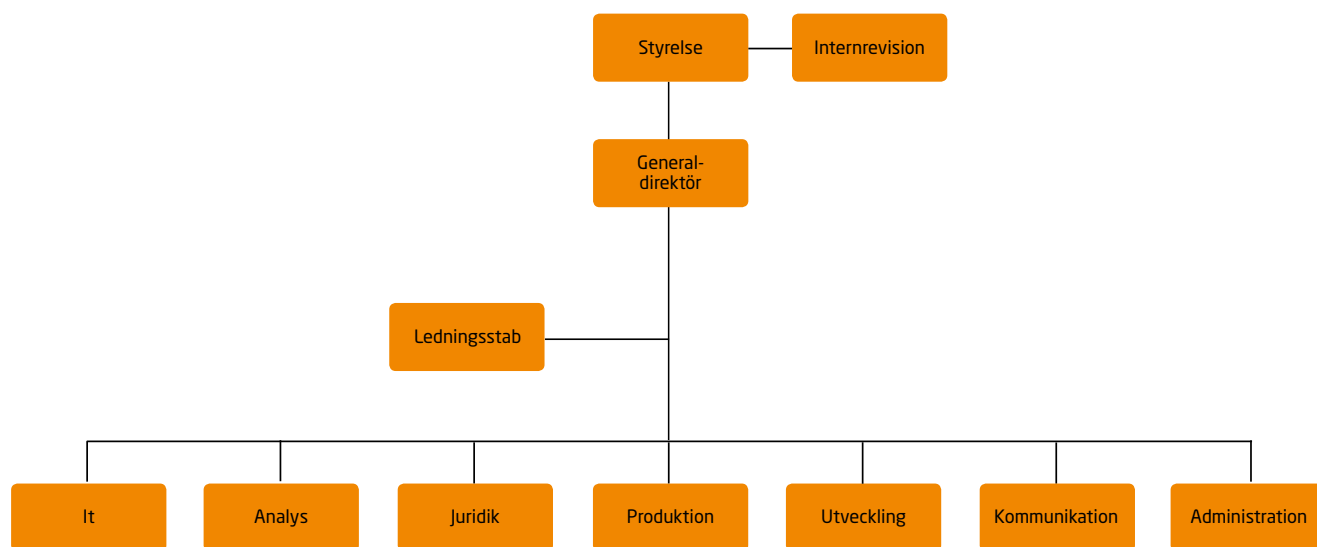
Vid ingången av år 2014 gjordes en förändring av vår organisation. Handläggning och kundservice avseende pensioner och pensionsrelaterade förmåner samlades då på den nya Produktionsavdelningen. Verksamheten finns i Luleå, Karlstad, Visby, Växjö, Halmstad, Gävle, Söderhamn och Stockholm.

Andra ändringar i den interna organisationen är följande. Verksamhetsområdet statistik och analys hanteras på den nya

Analysavdelningen. Den externa och interna kommunikationen samlas på den nya Kommunikationsavdelningen. Verksamhetsutvecklingen finns på den nya Utvecklingsavdelningen.

Juridikavdelningen är organiserad som tidigare med verksamhet i Stockholm och Halmstad. It-avdelningen, Administrativa avdelningen och Ledningsstaben finns i Stockholm och har heller inte förändrats av den nya organisationen.

Vår organisation under år 2014 kan förenklat beskrivas med nedanstående bild.



## 4 Styrelsen

Vi är en myndighet som leds av en styrelse. Det innebär att det är styrelsen som utgör vår högsta ledning och ansvarar kollektivt för verksamheten. Styrelsen består av nedanstående ledamöter och två personalföreträdare. Förordnandena gäller till och med 31 december 2015.

Styrelsen har ett revisionsutskott. Fram till och med 23 januari 2014 var Kerstin Wigzell ordförande och Tomas Landeström ledamot. Från och med 24 januari 2014 ersattes Tomas Landeström av Joachim Berner som 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, neutral och pålitlig hjälp till sparare,
- att pensionssparare och pensionärer blir starkare som konsumenter,
- pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade,
- effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionssparare och pensionärer.

### Vision

Utifrån regeringens uppdrag har vi en vision för vad vi vill uppnå med vår samlade verksamhet. Vår vision är:

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

### Långsiktiga mål

Vision och uppdrag bryts därefter ner i sex långsiktiga mål för vad vi ska åstadkomma, se ruta på nästa sida.

Inför år 2014 har vi även formulerat ett särskilt långsiktigt mål för arbetet med jämställdhetsintegrering, vilket lyder: *"Alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor såväl som män, får den information och det stöd de behöver för att göra medvetna val i*

*fråga om arbete och pension. Vår myndighetsutövning, vår information och vår service är lika för alla oavsett kön."*

### Verksamhetsområden och strategier

Baserat på vårt uppdrag har tre olika verksamhetsområden identifierats: Ärendehantering, utbetalning och fondadministration, Information samt Statistik och analys. För varje verksamhetsområde har en strategisk inriktning formulerats. Det finns även strategier för vissa stödområden. Våra 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 vår strategiska plan.

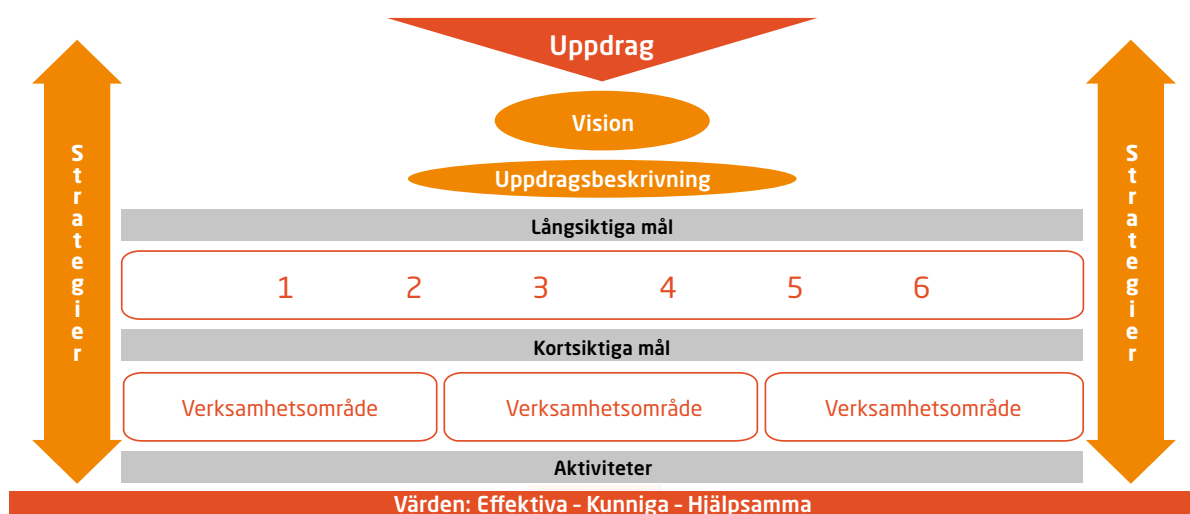
### Kortsiktiga mål och aktiviteter

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. Verksamhetsmålen för år 2014 framgår i avsnitt 12.4 *Målredovisning i årsredovisningen*.

### Värden

Våra gemensamma värden anger 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 vårt arbete såväl externt som internt. Våra värdeord är effektiva, kunniga och hjälpsamma.

Vår interna styrning för att förverkliga regeringens uppdrag illustreras med nedanstående bild



## Långsiktiga mål

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

### Alltid rätt och i tid

Våra utbetalningar ska vara korrekta och i tid. Båda perspektiven är lika viktiga. Pensionssparare och pensionärer ska få relevant information när de behöver den. Fondbyten och all ärendehantering ska ske korrekt och inom uppsatta tidsramar. Vi ska ha en enhetlig rättstillämpning.

Vi ska arbeta förebyggande för att det ska bli rätt från början. Alla ska behandlas lika och ges samma möjligheter att ta tillvara sina rättigheter.

Målet ställer krav på att vår verksamhet är effektiv och håller hög kvalitet inom alla delar. Alltid rätt och i tid gäller såväl mötet med kund, leveranser till uppdragsgivare och interna åtaganden.

### Kostnadseffektivitet i allt vi gör

Vår verksamhet ska ge största möjliga nytta för pengarna.

Målet ställer krav på att vi mäter och följer upp kostnadseffektivitet i all vår verksamhet. Vi ska utveckla en kostnadsmedvetenhet och en kultur som innebär att vi alla känner ansvar för att använda såväl pensionärernas som skattebetalarnas pengar på ett kostnadseffektivt sätt och där de gör mest nytta. Vid beslut om verksamhetsutveckling ska finansiell nytta alltid beaktas. Vi ska sträva efter att välja kostnadseffektiva lösningar och förenklingar i det dagliga arbetet. Det ska vara naturligt att lösa problem som uppstår genom utveckling av arbetssätt, snarare än att tillsätta mer resurser.

### Våra kontakter med pensionssparare och pensionärer skapar mervärde

Våra kontakter med pensionssparare och pensionärer ska ske på deras villkor och önskemål i de kanaler vi tillhandahåller. Vår kultur ska genomsyras av tydligt kundfokus.

Målet ställer krav på att vi tar reda på vad som är värdefullt för olika målgrupper och försöker att möta dessa krav. Vi skapar enkla lösningar som underlättar för pensionssparare och pensionärer. Vi ska ha ambitionen att försöka lösa ett ärende för en pensionssparare eller pensionär vid första kontakten.

### Vi är det självklara valet för frågor inom pensionsområdet

Vi ska möta behoven från pensionssparare och pensionärer när det gäller kunskap och information genom att ge en samlad bild av hela pensionen. Genom att ge ett bra underlag förbättrar vi möjligheterna för den enskilde att fatta beslut om sin pension. Vårt främsta verktyg är prognosen på minpension.se. Informationsverksamheten ska bedrivas på ett effektivt sätt och den information och vägledning vi ger ska vara saklig, oberoende och på den enskildes villkor.

Vi är en oberoende pensionsaktör. Vi ska uppfattas som expert inom pensionsområdet och vara en källa till kunskap bland allmänhet och andra aktörer. Vi är en drivande samarbetspartner som verkar för förbättringar i systemet och bidrar till kostnadsaffektiva lösningar i branschen. Vi ska driva debatt om pensioner och belysa effekterna av pensionssystemet, för samhället och för individerna.

Målet ställer krav på att vi har tillgång till data och verktyg för analyser, att vi skapar pedagogiska och faktabaserade rapporter både på system- och individnivå. Det kräver även att vi följer internationell forskning. Vi måste dela med oss av vår kunskap på ett sätt som gagnar den stora gruppen pensionssparare och pensionärer. Vi ska vara ett stöd för riksdag och regering inom pensionsområdet och dess utveckling. Vi ska vara en synlig aktör i media.

### Rätt kompetens vid rätt tillfälle

Våra chefer och medarbetare ska ha rätt kompetens för sitt uppdrag. Kompetensförsörjningen ska stödja den kompetensbreddning och kompetensväxling som behövs inom myndigheten för att möta omvärldens krav och för att vi ska kunna fullgöra vårt uppdrag.

Alla medarbetare ska upplevas som effektiva, kunniga och hjälpsamma. Vi ska vara kundorienterade, analytiska, metodiska, konsultativa och delta aktivt i utvecklingen av vår myndighet.

Vår myndighet ska upplevas som attraktiv för såväl befintliga som nya medarbetare.

För att nå detta mål ska vi tydliggöra rollbeskrivningar och prioritera de lärtaktiviteter som stödjer utvecklingen av rätt kompetens. Inriktningen är att färre av oss ska arbeta med handläggning och fler ska arbeta med kundmöten och information. Dessutom ska vi öka vårt fokus på bemötandefrågor och kunskap om hela pensionen.

### Alla förstår och tar ansvar för sitt bidrag till myndighetens resultat

Vi ska ha engagerade medarbetare och chefer som genom delaktighet ges möjlighet att bidra till och påverka arbetet. Våra medarbetares bidrag till arbetsmetoder och strategisk inriktning leder till både lärande och utveckling för organisationen såväl som för den enskilde. Våra medarbetare tar aktivt ansvar för sin del i genomförandet av myndighetens uppdrag. På så sätt skapar vi en god arbetsmiljö. Detta leder även till att vi uppfattas som en attraktiv arbetsgivare.

För att nå detta mål måste chefer och medarbetare förstå sitt bidrag till myndighetens vision och mål. Våra chefer ska skapa förutsättningar, leda och kommunicera den förflyttning som medarbetarna ska genomföra. Vårt ledarskap ska stödja kompetensutveckling och värdesätta engagemang samt präglas av ett tillitsfullt förhållningssätt.

## 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 avsnitt 7, *Resultatredovisning myndighet*.

### 6.1 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 vår årsredovisning än vad som följer av nämnda förordning. Det innebär att vår 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.

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

I avsnitt 1 *Generaldirektören har ordet* och avsnitt 2 *Sammanfattning av årets resultat* sammanfattas 2014 års verksamhet. Det räcker att läsa dessa avsnitt för den som önskar få en snabb bild av vårt resultat.

I avsnitten 3 *Vår organisation*, 4 *Styrelsen* och 5 *Så här styr vi* redogörs sedan för hur vi styrs och är organiserade.

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. Därefter görs en kort redovisning av de förmåner som vi ansvarar för. Vi har fördelat våra kostnader på våra verksamhetsområden. För respektive verksamhetsområde görs en bedömning av resultatutvecklingen och i förekommande fall redovisas effekter, 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 samt vårt externa samarbete.

Vi ska årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundande pensionssystemets finansiella ställning och utveckling enligt förordningen (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Krav på en sådan redovisning kom 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 vi får disponera intäkterna. Därefter redovisas våra intäkter och kostnader fördelade på verksamhetsområden. I avsnitt 10 finns resultaträkningen, balansräkningen, anslagsredovisningen, en sammanställning som bland annat innehåller väsentliga uppgifter från dessa samt en finansieringsanalys. Avsnittet innehåller även tilläggsupplysningar och noter.

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*.

Jämförelsesiffror anges vanligen för 2012 och 2013. Vad gäller jämförelsesiffrorna i avsnitt 8 *Resultatredovisning inkomstpensionssystemet* är dessa hämtade från Orange rapport.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Pensionssystemets årsredovisning innehåller en beskrivning av den allmänna pensionens finansiella ställning och olika framtida scenarier.

## 6.2 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.

### 6.2.1 Struktur för resultatredovisningen

Resultatredovisningen för myndigheten beskriver verksamheten med utgångspunkt i de ärendetyper som vi handlägger. Ärendetyperna kan underindelas i huvudområdena:

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

Vårt operativa arbete indelas i tre verksamhetsområden, vilka är:

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

I resultatredovisningen redovisas utbetalningar separat. Fondadministration redovisas tillsammans med ärendehantering avseende premiepensionen.

**Tabell 1 Pensionsmyndighetens ärendetyper och hur handläggningen av dessa underindelas**

Ärendetyp	Underindelning i ärendehandläggningen
Ålderspension (inkomstpension, tilläggspension, garantipension) <sup>2</sup>	Ålderspension nationell Ålderspension internationell Ålderspension utland
Premiepension	Premiepension
Efterlevandepension (omställningspension, efterlevandestöd, efterlevandelivränta, änkepension, barnpension)	Efterlevandepension <sup>3</sup>
Bostadstillägg Äldreförsörjningsstöd	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Alla ärendetyper	Återkrav Kontrollutredningar Omprövning
Pensionsrätt för barnår	Särskild handläggning
Frivillig pensionsförsäkring	Särskild handläggning
Sjömanspension	Särskild handläggning

<sup>2</sup> Ålderspension består av förmånerna inkomstpension, tilläggspension, garantipension och premiepension. Förmånen premiepension handläggs dock separat.

<sup>3</sup> Inkluderar underindelningen nationell, internationell och utland.

Förutom våra 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 och externt samarbete.

Det är inom verksamhetsområdet ärendehantering som vi handlägger ärenden. Arbetet med ärendehandläggningen är underindelat enligt tabell 1. Återkravsärenden handläggs inom respektive ärendetyp.

### 6.2.2 Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren

Utfallet för år 2014 jämförs där så är möjligt med åren 2012 och 2013. Om det är relevant för analysen görs även längre jämförelser över tid för att se eventuella trender. I det fall någon förutsättning förändrats så att 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 2014.

Ärendeproduktionen mäts och redovisas enligt samma definitioner för åren 2012–2014 där inte annat anges. De centrala måtten är handläggningstid, antal inkomna, pågående och avslutade ärenden samt utbetalningsprecision. Med utbetalningsprecision avses andel pensionärer som får sin första utbetalning i rätt tid.

Handläggningstiden beräknas enbart för ansökningsärenden. Där inte annat anges mäts handläggningstiden som det antal dagar som löper från det att handlingen som gav upphov till ärendet kommit in till oss (eller, för de ärenden där ingen sådan handling finns, från tidpunkten när ärendet skapades i handläggningssystemet) fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet.

Pågående ärenden har kommit in men ännu inte avslutats. De kan avse alla typer av ärenden, inte enbart ansökningsärenden.

### 6.2.3 Bedömning av resultatet

När så är möjligt bedömer vi resultatet utifrån uppnådd effekt. För att i övrigt kunna göra en bedömning av resultatet använder vi två uppsättningar av nyckeltal, dels mått som mäter produktivitet (styckkostnad per prestation och avslutade ärenden per timme) dels kvalitetsmått.

Produktivitetsmått 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 prestation tas fram, men säger inget om prestationens kvalitet eller vilka effekter som uppnås med prestationen. 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. Produktivitetens mått (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 avslutade ärenden 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 bedöms var för sig för att sedan bedömas samlat.

Resultatet inom respektive verksamhetsområde bedöms utifrån en samlad bedömning av kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet<sup>4</sup> och kvalitet. Beskrivningar av dessa begrepp framgår i avsnitt 6.2.4–6.2.8 nedan. Respektive verksamhetsområde bedöms därefter utifrån en fyrgradig skala och får bedömningen gott, acceptabelt, otillräckligt eller otillfredsställande. Dessa bedömningar används för att bedöma resultatet på nivåerna ärendetyp, verksamhetsområde och totalt för hela myndigheten. Skalan är anpassad till bedömningskriterierna avseende intern styrning och kontroll samt vår interna kvalitetsprövning. Definitioner för resultatbedömningar är enligt följande:

#### Gott

Resultatbedömningen gott innebär att resultatet är tillräckligt bra då våra interna målsättningar uppfylls. De kriterier som bedöms är prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Områden som får denna bedömning är fungerande och behöver inte förbättras utan det är fullt tillräckligt att behålla resultatet på nuvarande nivå till kommande år.

#### Acceptabelt

Resultatbedömningen acceptabelt innebär att resultatet är godtagbart men behöver förbättras, då våra interna målsättningar inte uppfylls helt. De kriterier som bedöms är prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Resultatbedömningen acceptabel kan även innebära att resultatet är gott inom något kriterium men sämre inom

ett annat, eller att de avsedda effekterna ännu inte är uppnådda. Områden som får denna bedömning har ett godtagbart resultat, men behöver helt eller till vissa delar förbättras till kommande år. Förbättringsbehovet behöver inte gälla hela området och är inte akut. I allmänhet finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar.

#### Otillräckligt

Resultatbedömningen otillräckligt innebär att resultatet är ofullständigt då några av våra interna målsättningar inte uppfylls. De kriterier som bedöms är prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Resultatet kan vara gott eller acceptabelt inom något kriterium, men sämre inom ett annat. Områden som får denna bedömning har ett otillräckligt resultat och behöver en tydlig resultatförbättring för ett eller flera av kriterierna. Resultatläget är allvarligt och resultatförbättringen har hög prioritet för oss. Det finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar, men förbättringarna är ännu inte tillräckliga.

#### Otillfredsställande

Resultatbedömningen otillfredsställande innebär att resultatet är bristfälligt då flertalet av våra interna målsättningar inte uppfylls. De kriterier som bedöms är prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Resultatet kan vara gott, acceptabelt eller otillräckligt inom något kriterium men sämre inom andra. Områden som får denna bedömning har ett oacceptabelt resultat och behöver en omedelbar förbättring för flertalet av kriterierna. Det behövs omedelbara förbättringsåtgärder och en generell kraftsamling från hela myndigheten, till exempel via omprioriteringar. Resultatläget är allvarligt och en resultatförbättring har högsta prioritet för oss. Även om det finns förbättringsåtgärder som vidtagits har de inte visat några avgörande mätbara förbättringar, och inte heller någon tydlig trend med ett förbättrat resultat.

### 6.2.4 Prestationer

För respektive verksamhetsområde redovisas prestationer enligt följande.

#### Ärendehantering

För verksamhetsområdet ärendehantering har vi valt prestationen totalt antal avslutade ärenden (för omprövningar gäller antal expedierade omprövningar), det vill säga både ansökningsärenden och övriga ärenden.

<sup>4</sup> Endast för verksamhetsområdet Ärendehantering.

- Antal avslutade ärenden avseende ålderspension nationell
- Antal avslutade ärenden avseende ålderspension internationell
- Antal avslutade ärenden avseende ålderspension utland
- Antal avslutade ärenden avseende premiepension
- Antal avslutade ärenden avseende bostadstillägg och äldre försörjningsstöd
- Antal avslutade ärenden avseende efterlevandepension
- Antal avslutade ärenden avseende frivillig pensionsförsäkring
- Antal avslutade ärenden avseende återkrav
- Antal expedierade ärenden avseende omprövningar

#### Fondadministration

Den löpande administrationen av premiepensionskonton i fondförsäkringen är den huvudsakliga prestationen inom området.

- Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring

#### Utbetalningar

För verksamhetsområdet utbetalningar är prestationen antal utbetalningar.

- Antal utbetalningar

#### Information

Vi når pensionssparare och pensionärer 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 antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information och beräknas som summan av flera olika prestationer.

- Antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information.

De långsiktiga effekterna som vi tillsammans med andra aktörer vill uppnå är en mer förutsägbar ekonomisk situation för pensionssparare och pensionärer och att de därmed har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. För att mäta effekterna bedömer vi att det är relevant att mäta kvaliteten och tillgängligheten på informationen, hur många som tagit del av informationen, hur pensionssparare och pensionärer uppfattar informationen samt om den gett dem det beslutsunderlag de anser sig behöva och om de med detta agerar på något sätt.

I årets redovisning har vi därför, utöver prestationen antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information, valt att redovisa:

- Tillgänglighet i de olika mötesformer där vi möter pensionssparare och pensionärer
- Upplevelsen av en mer förutsägbar ekonomisk situation
- Upplevda förutsättningar att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor
- Användandet av prognosverktyget minpension.se.



### 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.

#### 6.2.5 Kostnader

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

I vald kostnadsfördelningsmodell har vi fördelat våra totala kostnader till respektive verksamhetsområde, både direkta och indirekta kostnader. Jämförelser görs i allmänhet med utfallet för 2012 och 2013.

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

Kostnaderna är i löpande priser.

#### 6.2.6 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 ärendetyp. Vi gör däremot inga jämförelser av styckkostnaden mellan olika ärendetyper, det vill säga analyserar varför styckkostnaden för handläggning av en ärendetyp är högre än för en annan. Den främsta anledningen till detta är att kostnadsnivån påverkas starkt av utvecklingskostnaderna som uppkom vid uppbyggnaden av det nya pensionsystemet (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 ärendetyper kommer att bli mer rättvisande från 2015 och framåt.

En gemensam bedömning görs av kostnadsutvecklingen avseende ärendehantering av premiepension respektive fondadministration, då bägge dessa delar innefattar hanteringen av premiepensionen.

För verksamhetsområdet information görs en sammanvägd styckkostnadsberäkning på samtliga prestationer inom området. Detta görs genom att ställa totalt antal pensionssparare och pensionärer som vi nått med vår information i relation till den totala kostnaden för verksamhetsområdet. Vår uppfattning är att detta inte är ett optimalt sätt att redovisa styckkostnad på då måttet är svårt att tolka och analysera. Den främsta anledningen till att vi inte valt att förfinna beräkningarna genom att underindela styckkostnaden på olika prestationer är att sådana styckkostnader, enligt vår uppfattning, inte är ett optimalt mått för att bedöma effekten av vår informationsverksamhet, se mer i avsnitt 7.7 *Information*. Det finns även avsevärda problem med att fördela kostnader inom verksamhetsområdet på rätt informationsaktivitet. Vi har därför valt att inte utveckla mått för styckkostnad ytterligare inom verksamhetsområdet information.

#### 6.2.7 Arbetsproduktivitet

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

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

#### 6.2.8 Kvalitet

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

I regleringsbrevet för 2014 har vi som särskilt återrapporteringskrav att redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. Vi ska även redovisa automatiseringsgrad för respektive ärendetyp samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen.

En modellbeskrivning finns nedan under rubriken *Generell bedömning av kvaliteten*. Bedömningen redovisas inledningsvis i avsnitt 7.2 *Kvalitet i verksamheten*, där även automatiseringsgrad redovisas. Kvaliteten i handläggningen av de olika ärendetyperna samt kvalitetshöjande åtgärder redovisas under respektive ärendetyp i avsnittet 7.5 *Ärendehantering*.

Den sammantagna bedömningen av kvaliteten i kapitel 7.2 *Kvaliteten i verksamheten* görs utifrån utfallet av flera olika

uppföljningar som redovisas nedan. Vi har dock inte någon modell för att väga samman bedömningen i de olika delarna till ett samlat resultat utan den samlade bedömningen vilar delvis på en subjektiv grund. Resultatet ska därför tolkas med försiktighet.

#### Generell bedömning av kvaliteten i handläggningen

Det generella uttalandet om kvalitet i handläggningen görs av vår juridikavdelning enligt en särskild modell. Modellen innebär ett strukturerat sätt att samla in information om kvalitetsbrister och åtgärder samt att värdera och analysera materialet. Modellen innefattar inte kundupplevd kvalitet, vilket i stället redovisas särskilt.

Ärendetyper som ingår i bedömningen av kvaliteten i handläggningen är bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, återkrav, omprövning, ålderspension nationell, ålderspension internationell, ålderspension utland, premiepension och efterlevandepension. De kvalitetsbedömningar som enligt modellen görs inom ärendehandläggningen har varit utgångspunkt för den samlade bedömningen av kvaliteten i handläggningen, där även problemidentifiering, effekter, åtgärder och trender har vägts in.

Materialet har värderats, analyserats och bedömts enligt en fyrgradig skala, motsvarande den skala som används för intygandet om intern styrning och kontroll samt som används för resultatbedömningar enligt avsnitt 6.2.3 *Bedömning av resultatet* ovan.

#### Systematisk och löpande kvalitetsuppföljning

För den löpande och systematiska kvalitetsuppföljningen finns 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 till pensionssparare och pensionärer. 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 ärendetypsnivå mäta och följa rättstillämpningen och ta fram underlag för utvärdering och åtgärder för att säkerställa att lagstiftningen tillämpas på ett enhetligt och korrekt sätt. I

samband med utvecklingen av vår kontrollverksamhet identifierades behov av ökad flexibilitet i utnyttjandet av resurser för kontrollverksamhet utan påtaglig ökning av risken för att kvalitetsförändringar sker utan att observeras. Beslut fattades därför att under 2014 upphöra med de kontinuerliga kvalitetskontrollerna inom ålderspension nationell, ålderspension internationell, ålderspension utland, premiepension och efterlevandepension. Som grund för beslutet gjordes en riskanalys som visade att det var acceptabelt att upphöra med de kontinuerliga kontrollerna av dessa ärendetyper, eftersom bedömningen gjordes att det utifrån andra tillgängliga underlag, till exempel kontroller inom ärendehandläggningen, ändå går att göra ett tillförlitligt uttalande om verksamhetens kvalitet.<sup>5</sup>

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen sker genom att ett slumpmässigt urval ärenden tas fram och granskas varje månad utifrån fastställda kvalitetskriterier. Ärenden som handläggs avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, återkrav, omprövningar samt den information som lämnas av Kundservice (telefoni och serviceärenden) har granskats av juridikavdelningen under året. Det slumpmässiga urvalet är 28 ärenden per ärendetyp och månad av de beslut som fattats och den information som lämnats under föregående månad, förutom för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd där 32 ärenden granskas varje månad (minskning från 72 ärenden per månad jämfört med 2013).<sup>6</sup>

I årsredovisningen redovisas utfallet av kvalitetsgranskningarna som en fast procentsats som indikerar andel rätt. Genom det urval som används är det egentliga utfallet av kvalitetsgranskningarna ett konfidensintervall och den siffra som redovisas är medelvärdet. En förändring mellan åren kan alltså ligga inom ett konfidensintervall och eventuella förändringar mellan åren ska därför tolkas med försiktighet. För att göra årsredovisningen mer läsbar har vi dock valt att redovisa medelvärdet i stället för hela konfidensintervallet. Granskningen sker utifrån följande kriterier:

#### Materiellt riktigt

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

<sup>5</sup> VER 2013-404 Kvalitetskontrollplan 2014 samt VER 2014-98 Utformning och innehåll i kvalitetskontrollplanen.

<sup>6</sup> Felmarginalen för stickprovets storlek inom bostadstillägg har ökat från 2 till 3 procent mellan 2013 och 2014 givet att andelen rätt skattas till 90 procent. Se beslut VER 2013-404.



**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 kommuniceringsskyldighet.

**Enkelhet**

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

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. Muntlig återkoppling ges till berörda chefer som i sin tur återkopplar till handläggarna.

Avdelningschefen för den verksamhet som kontrollerats ansvarar för att åtgärder tas fram och genomförs.

**Riktade kvalitetskontroller**

Syftet med den riktade kvalitetskontrollen är dels att möjliggöra en djupare analys av kvalitetsbrister, dels att upptäcka brister som inte kommer fram 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 synpunkter från pensionssparare och pensionärer, resultaten från omprövningar eller den kontinuerliga kvalitetskontrollen med mera.

Under 2014 har nedanstående områden kontrollerats.

**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 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. Antal 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 till exempel utbetalningar med höga belopp. 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 genom dataanalyser av 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 görs även kontroll av kontot mot uppgifter 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.

**Tabell 2 Riktade kvalitetskontroller under 2014**

**Kontroll**

Automatiskt beviljad ålderspension	Vi har inte tidigare genomfört någon riktad kvalitetskontroll av de ärenden där ansökan om ålderspension från 65 år först scannas in och där systemet sedan hanterat ansökan automatiskt. Syftet med kontrollen var att undersöka om "rätt" ärenden (det vill säga enligt ställda krav) hanteras automatiskt och att de är korrekt beslutade.
Automatiskt beviljad ålderspension när kund har haft sjuk- och aktivitetsersättning från Försäkringskassan	Syftet med kontrollen var att granska att "rätt" ärenden har beviljats utan ansökan, att de har kunnat hanteras automatisk samt att de är korrekt beräknade. Vi kontrollerade också om kunderna skickade in den ansökan som medföljde den information som de fick. I uppdraget ingick också att undersöka om kunderna har utnyttjat möjligheten att välja försäkringsform för premiepensionen samt att välja efterlevandeskydd. Dessutom undersöktes om de kunder som har haft bostadstillägg utbetald till sin sjukersättning även har sökt och beviljats bostadstillägg till sin ålderspension och hur stor skillnaden på utbetalt bostadstilläggsbelopp i så fall blev.
Ex officio omprövningar ålderspension och efterlevandepension	Syftet med den riktade kontrollen var att granska tillämpningen av socialförsäkringsbalkens rättnings-, ändrings- och omprövningsregler och vårt rättsliga ställningstagande angående dessa regler. Målet med kontrollen var att få kunskap om reglerna tillämpas på ett korrekt sätt och om besluten i dessa ärenden är tillräckligt motiverade.

### Upplevd kvalitet

För att följa upp hur pensionssparare och pensionärer upplever sina kontakter med oss genomför vi regelbundet kundnöjdhetsundersökningar bland pensionssparare och pensionärer som varit i kontakt med oss på olika sätt.

Undersökningarna genomförs halvårsvis genom intervjuer med urval av pensionssparare och pensionärer inom respektive mötesform och visar hur nöjda de som har varit i kontakt med oss är. Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjdkundindex (NKI) som mäts på en skala 0–100.

Under året har vi genomfört kundundersökningar för de typer av kontakter som redovisas i tabellen nedan.

**Tabell 3 Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2014**

Kanal	Metod	Omfattning
Informationsmöten	Deltagarenkäter	1 326 intervjuer
Kundvägledare	Telefonintervjuer <sup>7</sup>	219 intervjuer
Telefoni – kundservice	Telefonintervjuer	2 000 intervjuer
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	4 559 intervjuer

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. Kundnöjdheten mäts här på ett annat sätt och NKI är därför inte jämförbart med resultaten från övriga kanaler. Kundundersökningen på servicekontoren genomfördes 2014 vid tre tillfällen och omfattade besökare vid 15 slumpmässigt utvalda 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 drygt 11 000 enkäter.

För att mäta effekter av vårt arbete för att skapa förtroende för oss och vårt arbete genomför vi en imageundersökning hos allmänheten. TNS Sifo har 2014 genomfört telefonintervjuer med pensionssparare (20-65 år) och pensionärer (61 år och äldre).

För att följa måluppfyllelsen av våra kommunikativa mål genomförs även en årlig undersökning – Självförtroende och Försutsebarhet – där kunskaper, attityder och beteenden kring den egna pensionen undersöks bland pensionssparare 18-65 år. Under året har denna undersökning genomförts vid två tillfällen.

<sup>7</sup> Telefonintervjuer avseende kundvägledare och telefoni-kundservice genomfördes av TNS Sifo.

### 6.2.9 Likabehandling

Vi har under 2014 tagit fram en likabehandlingsplan för 2014-2016 i syfte att förebygga och motverka diskriminering och kränkande särbehandling, såväl på arbetsplatsen som i myndighetsutövningen.<sup>8</sup> Likabehandlingsplanen har sin utgångspunkt i gällande diskrimineringslagstiftning vilken syftar till att skydda människor mot diskriminering på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Från och med den 1 januari 2015 ingår bristande tillgänglighet som en ny form av diskriminering, vilket exempelvis kan handla om att få tillgång till myndighetsinformation.

<sup>8</sup> Likabehandlingsplan 2014-2016 PSL 2014-7.



Det interna perspektivet för likabehandling tar sin utgångspunkt i att vår arbetsmiljö ska vara hälsosam ur såväl fysisk som psykosocial aspekt. Det externa perspektivet handlar om att utveckla verksamheten så att vi kan möta olika grupper utifrån deras behov och olika förutsättningar.

Arbetet riktat mot pensionssparare och pensionärer har under året haft ett tydligt fokus på likabehandling oberoende av kön, för vilket det också funnits en särskild handlingsplan där samtliga åtgärder genomförts. Bland annat har en grupp nyckelpersoner för jämställdhet utbildats och ett flertal förstudier har gjorts på områdena bemötande, myndighetsutövning samt statistik och analys. Arbetet avrapporteras till regeringen i särskild ordning 31 mars 2015.

För likabehandling utifrån ett tillgänglighetsperspektiv hänvisas till avsnittet 7.7 *Information*. I detta redogörs under respektive område, där vi möter pensionssparare och pensionärer, hur vi aktivt arbetat för att öka tillgängligheten för olika grupper, till exempel genom olika typer av kontaktvägar och information på flera språk eller med särskilda hjälpmedel.

För att göra en första försiktig sammanfattande bedömning av graden av måluppfyllelse för vårt arbete med jämställdhetsintegrering, det vill säga om vi har en jämställd myndighetsutövning, information och service, redovisar vi i resultatredovisningen ett antal indikatorer listade nedan:

Vi anser att en relevant indikator för att bedöma om vi har en *jämställd myndighetsutövning* är att mäta ändringsfrekvensen för de som begär omprövning av beslut uppdelat på kön. I årets redovisning redovisar vi dock endast resultatet av en förstudie som gjorts för åren 2010-2013, se kapitel 7.5.8 *Omprövningar och överklaganden*.

För att bedöma om vi har en *jämställd information* redovisar vi följande indikatorer. I kapitel 7.1 *Förtroendet för oss* redovisas andel som känner förtroende för Pensionsmyndigheten, andel som känner till vad vi gör, samt andel som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen. Dessa uppgifter finns också uppdelade på kön. I kapitel 7.7.1 *Fler kontakter, ökade kostnader men nöjda pensionssparare och pensionärer* redovisas resultatet av våra kundundersökningar uppdelade på kön. I kapitel 7.7.3.3 *Orange kuvert* redovisas resultatet av årets eftermätning av Orange kuvert uppdelat på kön. I avsnitt 7.7.2.1 *Satsningen Prognos till alla* redovisar vi resultatet av den könskonsekvensanalys som har gjorts samband med uppföljningen av kampanjen.

För att bedöma om vi har en *jämställd service* lyfter vi fram en indikator. I kapitel 7.5.4 *Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd* redovisar vi handläggningstid för bostadstillägg uppdelat på kön. Motiveringen till att vi väljer att lyfta fram bostadstillägg är att det är för den ärendetypen som vi har störst problem med att pensionärer inte får sina pengar i tid. Könsfördelningen för de pensionärer som har bostadstillägg är dessutom skev.

I kapitel 7.2 *Kvaliteten i verksamheten* gör vi en sammanfattande bedömning av graden av måluppfyllelse för vårt arbete med jämställdhetsintegrering. Den sammanfattande bedömningen görs inte utifrån någon modell där alla indikatorer som nämnts ovan vägs samman. Bedömningarna av resultatet vilar delvis på subjektiv grund såväl för de enskilda indikatorerna som för den sammanvägda bedömningen av resultatet. Resultaten som redovisas ska därför tolkas med försiktighet.

## 7 Resultatredovisning myndighet

### 7.1 Förtroendet för oss

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

Andel som känner förtroende för oss ökade markant jämfört med 2013 när det gäller pensionsspararna och något ökande när det gäller pensionärerna. Förtroendet i båda grupperna visar på en stigande trend. Det visar den imageundersökning som vi genomför årligen för att mäta effekterna av vårt arbete för att skapa förtroende.

Förtroendet för oss påverkas av många olika faktorer, både inom vår verksamhet och i omvärlden. Effektiviteten i vår handläggning och vår service, vår förmåga att kommunicera på ett enkelt och vänligt sätt, våra attityder till pensionssparare och pensionärer, samt förtroendet för vår förmåga att hitta de som gör avsiktliga fel, är några av de faktorer som spelar roll. Att pensionerna sänkts flera gånger de senaste åren, att många likställer myndigheten med pensionssystemet samt de starka budskapen från marknadsaktörer om behovet av att spara själv till pensionen är exempel på att annat än våra egna aktiviteter bidrar till bilden av oss.

Mot bakgrund av detta så är vi nöjda med vårt resultat avseende förtroendet och bedömer det som acceptabelt.

**Tabell 4 Förtroende och kännedom om Pensionsmyndigheten 2014-2012, i %**

	2014	2013	2012
<b>Förtroende</b>			
Andel pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten	54	52	47
Andel pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten	36	30	28
<b>Kännedom</b>			
Andel pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör	51	53	52
Andel pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör	39	34	37
<b>Vi gör pensioner enklare</b>			
Pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen	31	29	26
Pensionssparare som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen	29	30	30

Uppgifter från Pensionsmyndighetens imageundersökning. Svarsalternativen är graderade 1-5, där 5 betyder instämmer och 1 betyder instämmer inte. Enbart de som svarat 4 eller 5 anses instämma.

Bland de som varit i kontakt med oss, både bland pensionärerna och bland pensionsspararna, är andel som känner förtroende för oss väsentligt högre än bland de som inte haft kontakt. Kännedomen om oss är naturligt nog också högre bland pensionärer än bland pensionssparare. Förtroendet är

något högre bland män än bland kvinnor – 2-3 procent – både bland pensionssparare och bland pensionärer. Bland pensionsparare gäller samma förhållande avseende kännedom och huruvida vi gör det lättare att förstå hela pensionen. Bland pensionärer är bilden lite annorlunda. Här finns inga skillnader mellan kvinnor och män rörande huruvida vi gör det lättare att förstå hela pensionen, och kännedomen är något högre bland kvinnor (1 procent).

### 7.2 Kvaliteten i verksamheten

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. Vi ska även redovisa automatiseringsgrad för respektive ärendetyp samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen.

Vår sammantagna resultatbedömning för kvaliteten i verksamheten är att den håller god eller acceptabel nivå för alla delar utom handläggningen av bostadstillägg respektive handläggning av återkrav. När det gäller återkravshandläggningen är det återkrav som avser bostadstillägg som är problematisk. Denna sammantagna bedömning görs utifrån utfallet av flera olika uppföljningar. Den görs dock inte utifrån någon modell där alla delar som ingår i uppföljningen av vår kvalitet vägs samman. Då bedömningen därför delvis vilar på en subjektiv grund ska resultatet som redovisas här tolkas med försiktighet.

Kvaliteten i verksamheten kan delas in i upplevd kvalitet hos pensionssparare och pensionärer samt den kvalitet som vi i olika delar mäter i vår handläggning.

Som redovisats i avsnitt 7.1 *Förtroendet för oss* ovan så ökar förtroendet, både hos pensionssparare och hos pensionärer.

En viktig del i vår bedömning är det kvalitetsutlåtande över vår ärendehandläggning som görs av vår juridikavdelning, *Kvaliteten i handläggningen av förmånsärenden* VER 2014-439. Metodiken för detta utlåtande finns beskriven i avsnitt 6.2.8. *Kvalitet*. Bedömningen i utlåtandet är att kvaliteten i verksamheten är god eller acceptabel för alla delar av ärendehandläggningen, förutom bostadstillägg och handläggning av återkrav som rör bostadstillägg. Kvaliteten i återkravsverksamheten bedöms som otillräcklig och för bostadstillägg är bedömningen att kvaliteten är otillfredsställande, det vill säga att kvalitetsproblemen är allvarliga. Mer om detta under avsnitt 7.5 *Ärendehantering*.

Att det finns kvalitetsproblem inom bostadstillägg och återkrav avseende bostadstillägg stöds också av utfallet inom handläggning av omprövningar och inkomna överklaganden, se vidare i avsnitt 7.5.8 *Omprövningar och överklaganden*. Anmälningar till JO respektive JK är dock så få att det inte går att dra några slutsatser om vår kvalitet utifrån dessa, se avsnitt 7.9 *Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd*.



Kontrollarbetet har fortsatt att utvecklas så att vi kan sätta in kontrollerna på rätt riskområden, detta redovisas främst i avsnittet 7.5.4 *Bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd*. Vi har också en utbetalningskontroll för att säkra att våra utbetalningar går rätt till. För detta redogörs i avsnitt 7.6 *Utbetalningar*.

Tillgängligheten i våra informationskanaler har i allmänhet varit god eller acceptabel under året, om än inte på riktigt samma höga nivå som 2013. Vår informationsverksamhet redovisas i avsnitt 7.7 *Information*. Tillgängligheten i våra it-system har också varit god, vilket framgår av avsnitt 7.11 *It*.

I vårt arbete med jämställdhetsintegrering har vi inte sett några indikationer på att vi behandlar kvinnor och män olika. Uppföljningen är dock ännu alltför summarisk för att vi ska kunna göra en sammanfattande bedömning av måluppfyllelsen.

Enligt uppdrag i regleringsbrevet ska vi från och med år 2013 redovisa automatiseringsgrad för respektive ärendetyp samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen. En hög automatiseringsgrad medför mindre risk för ofrivilliga fel och bidrar därmed till en förbättrad kvalitet då ärendena handläggs mer effektivt, enhetligt och rättssäkert samt att risken för felaktiga utbetalningar minskar. Vi har i särskild ordning tagit fram beräkningsmetoder och avväganden för att ta fram automatiseringsgraden, *Rapport automatiseringsgrad VER 2014-432*.

Vi har i denna rapport, utifrån tillgänglig statistik och schabloniserad bedömning av den manuella insatsen i ärenden som inte är helt automatiserade, mätt automatiseringsgraden och kommit fram till nedanstående resultat. Sammantaget kan sägas att vi i princip har automatiserat det som går att automatisera avseende årsomräkning och löpande utbetalningar. När det gäller övriga områden finns det fortfarande potential till automatiseringar, vilket sker löpande.

**Tabell 5 Automatiseringsgrad vid ansökan, beviljande utan ansökan, anmälan vid förlängning 2014-2013, i %**

Område	2014	2013
Allmän ålderspension exkl. premiepension	68,0	61,7
Premiepension	91,3	91,5
Efterlevandepension	50,9	48,1
Bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd	33,0	33,0
<b>Samttaget</b>	<b>66,5</b>	<b>64,1</b>

**Tabell 6 Automatiseringsgrad vid årsomräkning 2014-2013, i %**

Område	2014	2013
Allmän ålderspension exkl. premiepension	99,9	99,9
Premiepension	100	100
Efterlevandepension	99,6	99,6
Bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd	97,2	96,8
Pensionsrättsberäkning	99,8	99,9
Premiepensionskonto	100	100
<b>Samttaget</b>	<b>99,9</b>	<b>99,9</b>

**Tabell 7 Automatiseringsgrad vid löpande utbetalning 2014-2013, i %**

Område	2014	2013
Löpande utbetalning	99,9	99,9

Pågående arbete för att öka automatiseringsgraden handlar om följande:

- Automatisering pågår av internationella ansökningsärenden för allmän ålderspension samt en ökning av de automatiserade momenten i delvis manuella ansökningsärenden. Webbansökan förbättras vilket ger förutsättningar för att antal helt automatiserade ärenden kommer att öka. Utvecklingen förväntas vara klar under 2015.
- Under 2014 har arbete pågått för att automatisera hanteringen av kontoändring på webben. Tidigare har den hanteringen legat hos Försäkringskassan. Automatisering innebär mindre risk för felaktig utbetalning.
- För att förebygga felaktiga utbetalningar då utlandsbosatta pensionärer avlider skickas i dag elektronisk förfrågan till pensionsorgan i fem länder för att få uppgift om pensionärerna i respektive land lever eller inte. Svaren skickas elektroniskt till oss. Drygt hälften av alla utlandsbosatta pensionärer hanteras på detta sätt istället för att vi skickar levnadsintyg till dem. Denna hantering innebär därmed också förenkling för pensionärerna. För närvarande pågår diskussioner med ytterligare tre länder för att utöka detta samarbete.
- En e-tjänst mot Skatteverket är under utveckling, vilket kommer att innebära snabbare hantering av den typ av ärenden där det krävs samordningsnummer.
- Kontrollverksamheten effektiviseras och fel förebyggs genom att vi succesivt utvecklar automatiserade kontroller. Det ska bli rätt från början för att öka kvaliteten i ärendehanläggningen och minska antal felaktiga utbetalningar.

Planerad utveckling för att öka automatiseringsgraden är följande:

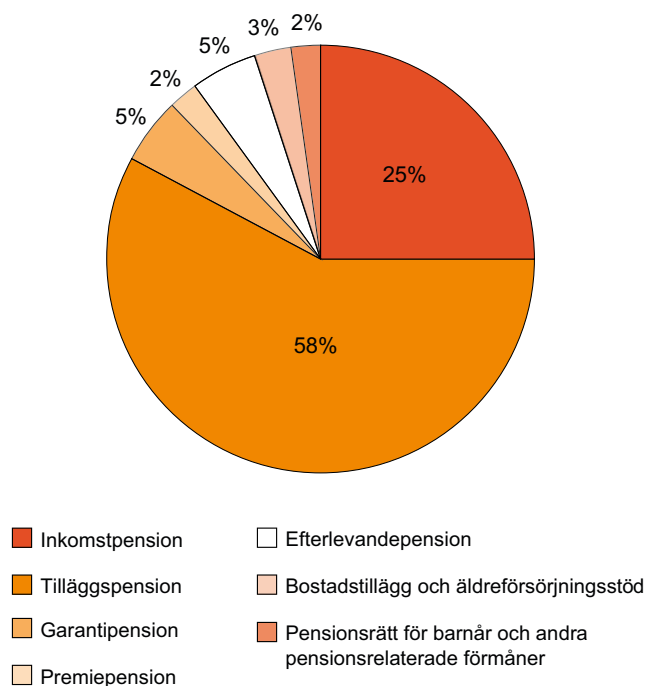
- En e-tjänst mot Migrationsverket ska utvecklas för snabbare hantering av ärenden där det krävs uppgifter om flyktingstatus med mera.
- En utökad automatisering i beviljandeärenden avseende efterlevandepension. Dessutom automatisering av förlängningsärenden avseende efterlevandepension. Detta planeras vara klart under 2016 och bör innebära att automatiseringsgraden höjs.
- Utveckling pågår för att pensionärer ska få ett beslut om hela den allmänna ålderspensionen vid beviljande, det vill säga inte två separata beslut såsom sker i dagsläget där premiepensionen redovisas skilt från övriga förmåner. Detta planeras vara klart under 2016.

### 7.3 Redovisning av förmånerna

Vi ansvarar för ålderspension, efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer, äldre försörjningsstöd och några mindre förmåner. År 2014 uppgick summan av utbetalningar inom dessa förmåner till 306 miljarder kronor.

Diagrammet nedan visar hur summan fördelades mellan olika förmånsgrupper. De fyra första grupperna i diagrammet är utbetalningar av ålderspension som sammantaget utgör ungefär 90 procent av utgifterna för förmånerna.

#### Fördelning på förmånsgrupper



### 7.3.1 Ålderspension

Ålderspensionen består av förmånerna inkomstpension, garantipension, tilläggs pension och premiepension. Av dessa är inkomstpension, tilläggs pension och premiepension inkomstgrundade vilket betyder att de i huvudsak baseras på den försäkrades förvärvsinkomster. Vi betraktar administrationen av premiepension som en särskild förmån medan övriga ålderspensionsförmåner tillsammans utgör ålderspension.

#### Inkomstpension och tilläggs pension

Inkomstpensionssystemet består av inkomstpension och tilläggs pension. 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 tilläggs pension 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 tilläggs pension.

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.

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 tilläggs pension 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 tilläggs pension år 2014 blev 255 102 miljoner kronor, varav 78 188 miljoner kronor för inkomstpension och 176 914 miljoner kronor för tilläggs pension. Utgifterna ökade med 0,4 procent mellan 2013 och 2014. Ökningen beror främst på att antal ålderspensionärer med rätt till inkomstgrundad pension har ökat. På grund av indexeringsreglerna räknades inkomstpensionerna och tilläggs pensionerna över 65 år ned med 2,7 procent mellan 2013 och 2014 vilket är förklaringen till att utgiftsökningen mellan dessa år blev måttlig.

### 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 långvarig vård av sjukt barn eller barn med funktionsnedsättning. Garantipension, inklusive särskilt pensionstillägg, finansieras med ett statligt anslag.

Utbetalningarna under år 2014 uppgick till 16 539 miljoner kronor. Det är en minskning med 1,3 procent jämfört med år 2013. Minskningen beror på att prisbasbeloppet har sänkts.

**Tabell 8 Utbetalat belopp, antal pensioner samt genomsnittligt årsbelopp 2014-2012 avseende ålderspension exklusive premiepension**

	2014	2013	2012
<b>Inkomstpensioner</b>			
Utbetalat belopp, miljoner kr	78 188	69 047	56 067
Antal inkomstpensioner	1 334 000	1 225 000	1 111 000
Genomsnittligt årsbelopp, kr	61 800	59 800	53 900
<b>Tilläggspension</b>			
Utbetalat belopp, miljoner kr	176 914	184 913	179 953
Antal tilläggspensioner	1 997 000	1 946 000	1 890 000
Genomsnittligt årsbelopp, kr	87 800	94 500	94 800
<b>Garantipension</b>			
Utbetalat belopp, miljoner kr	16 539	16 751	18 035
Antal garantipensioner	787 000	762 000	806 000
Genomsnittligt årsbelopp, kr	20 800	21 700	22 100

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från Försäkringskassans statistikportal STORE och avser december.

### 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 år 1938 eller senare. För personer födda före år 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 vi övertar förvaltningen av kapitalet. Den försäkrade kan vid pensionering också välja ett efterlevandeskydd.

**Tabell 9 Utbetalat belopp, antal pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2014-2012 avseende premiepension**

	2014	2013	2012
<b>Premiepension</b>			
Utbetalat belopp, miljoner kr	4 738	3 405	2 464
Antal pensionärer med premiepension	1 216 633	1 121 601	993 388
Genomsnittligt årsbelopp, kr	4 185	3 381	2 804

Genomsnittligt årsbelopp hämtas från Försäkringskassans statistikportal STORE. Antal pensionärer med premiepension hämtas från femårsöversikten i avsnitt 11.3, tidigare från STORE. Uppgifterna avser december.

Under 2014 betalades 4 738 miljoner kronor ut i premiepensioner, en ökning med 39 procent jämfört med 2013. Ett skäl till utbetalningsökningen är den så kallade tjugondelsinfasningen som gör att varje ny årskull som går i pension har en större andel i det nya pensionssystemet. Dessutom ökar antal årskullar med rätt till premiepension varje år eftersom bara pensionärer födda 1938 eller senare kan ha rätt till premiepension. Ett tredje skäl till utbetalningsökningen är att börskurserna ökade relativt kraftigt under 2013 vilket påverkade uppräkningsen av många premiepensioner vid årsskiftet 2013/2014.

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 kostnadstäckning 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. Under 2014 uppgick rabatten till 3 882 miljoner kronor vilket motsvarade en sänkning av fondavgifterna med cirka 0,59 procentenheter, för 2013 var motsvarande siffra cirka 0,61 procentenheter. Det innebär att utan rabatten skulle pensionerna bli cirka 18 procent lägre baserad på den genomsnittliga spartiden i premiepensionssystemet som är 33 år. För 2013 var motsvarande siffra också 18 procent.

### 7.3.2 Bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd

Vi har också ansvar för de inkomstprövade förmånerna bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd som finansieras från varsitt anslag.

#### Bostadstillägg

Bostadstillägg till pensionärer kan betalas ut till den som är bosatt i Sverige och har antingen änkepension (i vissa fall) eller hel ålderspension och är 65 år eller äldre. Bostadstillägget är inkomstprövat och beräknas utifrån boendekostnaden. Bostadstillägg till pensionärer finansieras med ett statligt anslag.

Utbetalningarna år 2014 uppgick till 8 493 miljoner kronor. Det är en ökning med 3,8 procent jämfört med 2013. Ökningen beror huvudsakligen på att inkomstpensionen sänktes 2014. Bostadstillägget ökar då pensionen minskar. En annan förklaring till ökningen är högre boendekostnader.

#### Äldreomsörjningsstöd

Äldreomsörjningsstöd 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 äldreomsörjningsstöd finansieras med ett statligt anslag.

Utgifterna år 2014 uppgick till 724 miljoner kronor. Det är en ökning med 9,9 procent jämfört med 2013. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda 1938 eller senare som får äldreomsörjningsstöd, eftersom de, till skillnad från dem som är födda före 1938, inte är berättigade till hel garantipension efter tio års bosättningsstid. En annan förklaring är ökad asylinvandring.

**Tabell 10 Utbalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2014-2012 avseende bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd**

	2014	2013	2012
<b>Bostadstillägg till pensionärer</b>			
Utbalt belopp, miljoner kr	8 493	8 182	7 949
Antal bostadstillägg till pensionärer	286 000	275 000	264 000
Genomsnittligt årsbelopp, kr	29 000	28 900	28 700
<b>Äldreomsörjningsstöd</b>			
Utbalt belopp, miljoner kr	724	658	588
Antal äldreomsörjningsstöd	19 000	17 400	15 700
Genomsnittligt årsbelopp, kr	38 500	37 800	36 600

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från Försäkringskassans statistikportal STORE och avser december.

### 7.3.3 Efterlevandepension

#### Efterlevandepensioner till vuxna

Efterlevandepensioner till vuxna består till större delen av änkepension och omfattar därutöver garantipension till änkepension samt omställningspension med mera. Dessa 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 2014 uppgick till 13 035 miljoner kronor. Det är en minskning med 6,1 procent jämfört med 2013. Minskningen beror främst på att änkepension 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, efterlevandepensionsavgiften, som enligt lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter finansierar barnpensionen men inte efterlevandestödet.

Utbetalningarna år 2014 uppgick till 876 miljoner kronor. Det är en marginell ökning jämfört med 2013. Antal pensionstagare med barnpension minskar eftersom antal barn i tonåren minskar. De flesta som har barnpension är över 12 år. Antal efterlevandestöd ökade däremot 2014, till skillnad från åren dessförinnan.

**Tabell 11 Utbalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2014-2012 avseende efterlevandepension**

	2014	2013	2012
<b>Efterlevandepension till vuxna</b>			
Utbalt belopp, miljoner kr	13 035	13 883	14 226
Antal änkepensioner	287 000	298 000	310 000
Genomsnittligt årsbelopp, kr	42 100	43 400	42 900
Antal omställningspensioner m.m.	6 600	6 500	6 500
Genomsnittligt årsbelopp, kr	90 100	90 200	88 600
<b>Barnpension och efterlevandestöd</b>			
Utbalt belopp, miljoner kr	876	876	900
Antal barnpensioner och/eller efterlevandestöd	26 700	26 000	26 700
Genomsnittligt årsbelopp, kr	30 300	31 300	31 100

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från Försäkringskassans statistikportal 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.





### 7.3.4 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 2014 belastades anslaget med 6 732 miljoner kronor, en ökning med 4 procent jämfört med 2013. Ökningen beror bland annat på löneökningar och att antal födda barn har ökat.

#### Övriga förmåner

Vi 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. För-

säkringen för *sjömanspension* är under avveckling. Totalavkastningen för fonderna för dessa försäkringar var 7,4 procent under 2014 medan jämförelseindex avkastade 8,9 procent.

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

### 7.4 Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden

Våra kostnader uppgick år 2014 totalt till 1 319,5 miljoner kronor. Detta innebar en ökning jämfört med år 2013 med ungefär 51 miljoner kronor (4 procent).

Kostnadsökningen beror främst på den ökade satsningen vi genomfört inom ramen för vårt konsumentuppdrag, se avsnitt 7.7 *Information*. En del av ökningen ligger i de extra medel om 20 miljoner kronor årligen perioden 2014-2017 som regeringen tilldelat oss för satsningar inom konsumentuppdraget. Vi har även själva ökat ambitionsnivån inom området med bland annat ökade it-kostnader för vår prognossatsning med pinkoder, samverkan med minpension.se med mera.

Ärendehantering är fortfarande det största verksamhetsområdet, men det minskar andelsmässigt för varje år samtidigt

som verksamhetsområdet information ökar. Det är helt i linje med vår strategiska inriktning att löpande förstärka information och mötet med pensionssparare och pensionärer. Kostnadsminskningar inom ärendehantering har till övervägande del kunnat ske genom arbete med verksamhetsutveckling och automatisering. Ärendehantering skulle ha kunnat minska kostnaderna ytterligare med anledning av de effektiviseringar och automatiseringar som genomförts, men på grund av det ansträngda läget inom handläggningen av bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd har bemanningen behövt förstärkas inom den delen.

Övriga verksamhetsområden är kostnadmässigt relativt små.

Kostnader fördelat på respektive verksamhetsområde redovisas i tabell 12 nedan.

De kostnadsslag som dominerar är personalkostnader, övriga driftskostnader samt samarbetet med Försäkringskas-

san och Statens servicecenter, vilket inkluderar de flesta av våra it-kostnader.

## 7.5 Ärendehantering

Ärendehantering är vårt största verksamhetsområde och utgör 55,8 procent av våra förvaltningskostnader, vilket är en minskning jämfört med år 2013. Inom ärendehantering ska vi ge pensionssparare och pensionärer en enkel, snabb och korrekt handläggning där varje ärende hålls samman genom hela myndigheten. Den huvudsakliga prestationen inom verksamhetsområdet är avslutade ärenden. De beslut som fattas i ärendena ska vara korrekta och om besluten avser utbetalning ska den ske från och med den månad som pensionären eller förmånstagaren ansökt om utbetalning.

Av tabell 13 och 14 framgår utbetalade belopp till de ärendetypen som handläggs inom verksamhetsområdet samt förvaltningskostnad per ärendetyp.

**Tabell 12 Kostnader 2014-2012 fördelat på respektive verksamhetsområde**

Verksamhetsområde	Kostnad	Andel	Kostnad	Andel	Kostnad	Andel
	2014 (mnkr)	2014 (%)	2013 (mnkr)	2013 (%)	2012 (mnkr)	2012 (%)
Ärendehantering	737,1	55,8	776,4	61,2	936,7	68,7
Utbetalning	57,6	4,4	58,5	4,6	53,5	3,9
Fondadministration	36,9	2,8	40,5	3,2	46,7	3,4
Information	457,5	34,7	366,6	28,9	303,7	22,3
Statistik och analys	30,8	2,3	26,4	2,1	22,3	1,6
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 319,8</b>	<b>100</b>	<b>1 268,4</b>	<b>100</b>	<b>1 362,9</b>	<b>100</b>

**Tabell 13 Utbetalat belopp 2014-2012 fördelat på ärendetyp**

Ärendetyp	Utbetalat belopp					
	2014		2013		2012	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Ålderspension	271 642,1	90,7	270 719,3	90,9	254 067,9	90,6
- Nationell och Internationell	267 837,3	89,4	266 976,9	89,6	250 856,4	89,5
- Utland	3 804,9	1,3	3 742,4	1,3	3 211,5	1,1
Premiepension	4 738,9	1,6	3 406,2	1,1	2 465,2	0,9
Bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd	9 216,4	3,1	8 840,6	3,0	8 536,5	3,0
Efterlevandepension	13 967,5	4,7	14 817,8	5,0	15 184,0	5,4
Frivillig pensionsförs.	31,2	0,0	33,5	0,0	36,7	0,0
Sjömanspension	0	0,0	0,4	0,0	0,6	0,0
<b>Summa<sup>9</sup></b>	<b>299 596,1</b>	<b>100</b>	<b>297 817,8</b>	<b>100</b>	<b>280 290,8</b>	<b>100</b>

<sup>9</sup> I summa utbetalat belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår, vilket det gör i cirkeldiagrammet i avsnitt 7.3 Redovisning av förmånerna. Beloppet uppgår för 2014 till 6 732 miljoner kronor, för 2013 till 6 468 miljoner kronor och för 2012 till 6 327 miljoner kronor.

Tabell 14 Förvaltningskostnad 2014-2012 fördelat på verksamhetens ärendetyper

Ärendetyp	Förvaltningskostnad					
	2014 mnkr	%	2013 mnkr	%	2012 mnkr	%
Ålderspension	330,5	44,8	368,9	47,5	428,1	45,7
- Nationell	126,9	17,2	153,6	19,8	176,6	18,9
- Internationell	141,2	19,2	149,4	19,2	175,6	18,7
- Utland	62,5	8,5	66,0	8,5	75,9	8,1
Premiepension	117,7	16,0	124,1	16,0	173,6	18,5
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	198,9	27,0	185,9	23,9	230,2	24,6
Efterlevandepension	60,7	8,2	65,8	8,5	71,6	7,6
Frivillig pensionsförsäkring	1,4	0,2	1,5	0,2	1,4	0,2
Sjömanspension	0,0	0,0	0,4	0,1	0,7	0,1
Återkrav	20,9	2,8	22,8	2,9	23,6	2,5
Omrövning	7,0	1,0	6,9	0,9	7,5	0,8
<b>Summa</b>	<b>737,1</b>	<b>100</b>	<b>776,4</b>	<b>100</b>	<b>936,7</b>	<b>100</b>

### 7.5.1 Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering

Produktionen bedöms utifrån utbetalningsprecision, handläggningstid, utveckling av antal pågående ärenden, produktivitet samt kvaliteten i besluten.

#### Resultatsammanfattning Ärendehantering

- Sammantaget för verksamhetsområdet Ärendehantering når resultatet upp till nivån acceptabelt.
- Resultatet är gott avseende ålderspension, premiepension och fondadministration, efterlevandepension samt omrövning.
- Resultatet är otillräckligt avseende återkrav
- Resultatet är otillfredsställande avseende bostadstillägg.

Med utbetalningsprecision menas andel pensionärer som får sin första utbetalning i rätt tid. Med handläggningstid avses den tid det tar från att ansökan kommer in till dess att ärendet avslutas. Med utveckling av pågående ärenden avses hur många pågående ärenden det finns vid årets slut.<sup>10</sup>

Kvaliteten i handläggningen bedöms utifrån vår framtagna metodik, se avsnitt 6.2.8 *Kvalitet* och en sammanfattande bedömning av kvaliteten i handläggningen återfinns i 7.2 *Kvaliteten i verksamheten*.

Inom ålderspension, premiepension och efterlevandepension sker i princip alla utbetalningar i rätt tid. Handläggnings-

tiderna följer i stort våra mål och pågående ärenden är på en hanterlig nivå.

Omrövningsverksamheten har under året tidvis fördelat om resurser och bistått andra verksamheter som haft problem i handläggningen. Trots detta klarar omrövningen att hålla handläggningen inom våra målnivåer för handläggningstid.

Vi har sedan myndigheten bildades haft ett otillräckligt eller otillfredsställande resultat för handläggningen av såväl bostadstillägg som återkrav avseende bostadstillägg. När det gäller bostadstillägg har resultatet försämrats i jämförelse med 2013 när det gäller utbetalningsprecision. Vi har också fortsatt problem med kvaliteten som ligger under våra uppsatta målvärden. Antalet pågående ärenden har däremot minskat vid slutet av året, delvis på grund av ett lågt ärendeflöde. Sammantaget är resultatet för bostadstillägg otillfredsställande.

Återkravsverksamheten uppvisar ett bättre resultat än 2013 för både handläggningstid och kvalitet. Det är dock fortfarande en bit till de interna målvärden som vi satt upp för verksamheten och resultatet är otillräckligt. Resultatet för återkravsverksamheten påverkas direkt av utfallet inom bostadstillägg då handläggningen helt domineras av återkrav avseende bostadstillägg. Det är därför nödvändigt att komma till rätta med problemen inom bostadstillägg för att kunna åstadkomma ett stabilt bättre resultat inom återkravshandläggningen.

Kostnaden för verksamhetsområdet Ärendehantering har minskat med 5 procent. Minskningen beror på fortsatt automatisering av handläggningen samt utveckling och förbättringar i arbetssättet.

<sup>10</sup> Se avsnitt 6.2.2 *Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren*.

Produktiviteten mäts både som styckkostnader för avslutade ärenden och som antal avslutade ärenden per timme inom respektive ärendetyp. Spridningen i styckkostnad är stor mellan olika ärendetyper, vilket speglar att komplexitet och automatiseringsgrad varierar. Till övervägande del har produktiviteten förbättrats inom ärendehantering. Förbättringen förklaras av såväl automatiseringar som utveckling av arbetssätt.

Kvaliteten kan sammantaget sägas vara god eller acceptabel för ålderspension, premiepension, efterlevandepension och omprövning samt för de återkrav som rör ålderspension och efterlevandepension. För bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt de återkrav som rör bostadstillägg är dock bedömningen att kvaliteten är otillfredsställande och otillräcklig. När det gäller bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd ligger den materiella kvaliteten på samma nivå, däremot har den formella kvaliteten försämrats under året. För återkrav har såväl den materiella och formella kvaliteten förbättrats men är ännu klart under våra interna mål för kvaliteten.

Ett problem med uppföljningen av den formella kvaliteten är att många av felen rör relativt små felaktigheter i våra maskinella beslutsbrev. Dessa fel har vi aktivt valt att åtgärda i takt med att ärendehanteringssystemen förnyas. Bristerna kommer därför inte utförligt under respektive ärendetyp nedan.

Detta betyder inte att vi anser att dessa fel är oviktiga. De är dock it-mässigt resurskrävande att korrigera och konkurrerar därmed med andra prioriteringar och förändringsbehov inom ärendehantering. Förändringsbehoven i beslutsbrev kartlades under 2013 och tidplanen för detta förändringsarbete sträcker sig fram till och med 2018, vilket innebär att problemen kommer att kvarstå under en övergångsperiod.

Vi har under 2014 även utfört riktade kvalitetskontroller (se avsnitt 6.2.8 *Kvalitet*). Utfallet av dessa redovisas under respektive ärendetyp nedan.

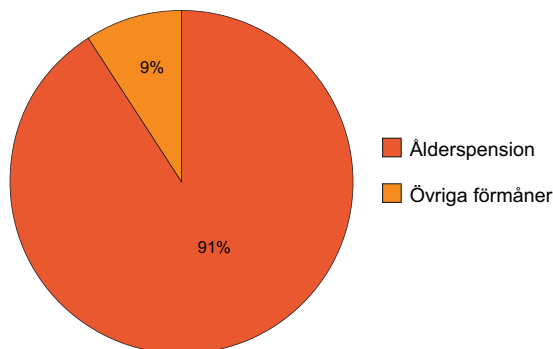
För en samlad bild av kvaliteten i handläggningen bör även utfallet avseende omprövningar och överklaganden vägas in, dessa redovisas i avsnitt 7.5.8 *Omprövningar och överklaganden*.

I 2013 års intygande om intern styrning och kontroll konstaterades att det fanns förbättringsområden avseende handläggning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt återkrav avseende bostadstillägg. I årets intygande om intern styrning och kontroll konstateras att problemen inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd kvarstår, medan vi gör bedömning att intern styrning och kontroll inom återkrav numera är acceptabel. Resultatbedömningen för dessa områden är som ovan sagts oförändrad för återkrav, medan bedömningen för bostadstillägg är att det skett en försämring.

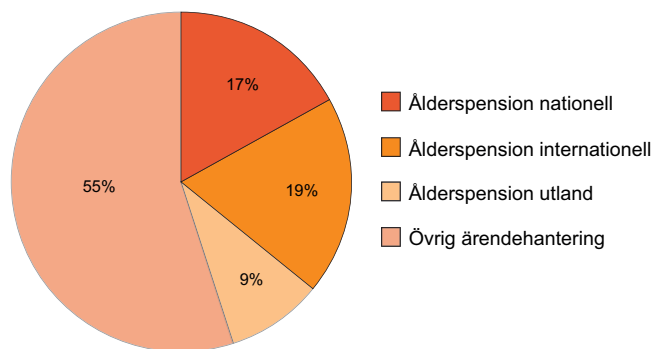


## Ålderspension

### Andel av utbetalningar



### Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



### 7.5.2 Ålderspension nationell, internationell och utland

Ålderspension handläggs i tre undertyper – nationell, internationell och utland. I nationell ålderspension handläggs de som varken bott eller arbetat utomlands, i internationell handläggs de som är bosatta i Sverige men som bott eller arbetat utomlands, i utland handläggs de som är bosatta utomlands.

Ålderspension svarar för 90,7 procent av det totala beloppet som betalas ut i ersättningar. Kostnaderna för att handlägga dessa utgör 44,8 procent av förvaltningskostnaden för ärendehantering. Ålderspension 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 per ärende högre.

#### Ålderspension nationell

Inom ålderspension nationell handläggs ärenden för personer som vid ansökningstillfället varken bott eller arbetat utomlands under sitt arbetsliv. Ärendetypen är den beloppsmässigt största.

#### Resultatsammanfattning Ålderspension nationell

- Resultatet är fortsatt gott.
- Kort handläggningstid och fortsatt hög utbetalningsprecision.

Resultatet för 2014 ligger kvar på samma goda nivå som 2013. I princip alla som ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning från önskad månad. Handläggningstiden är på ungefär samma nivå som 2013, vilket är väsentligt kortare än tidigare år.

Under 2013 genomfördes en automatisering för nationella ansökningsärenden. En del av det totala antalet nationella ansökningsärenden hanteras nu helt automatiskt utan någon manuell handläggning. Det har ökat automatiseringsgraden för år 2014 då de automatiserade delarna av handläggningen varit i drift under hela 2014, jämfört med år 2013 då de var i drift enbart under andra halvan av året.

En ytterligare förändring av handläggningen av ålderspension nationell är att vi nu automatiskt nybeviljar och räknar om allmän pension med alla uttagsandelar och uttagstidpunkter. Pensionärerna får nu sin allmänna pension nybeviljad och/eller omräknad automatiskt i högre utsträckning än tidigare utan att handläggare gör någon manuell hantering av ärendet.

**Tabell 15 Ålderspension nationella, nyckeltal 2014-2012**

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	126,9	153,6	176,6
Antal avslutade ärenden	290 211	315 587 <sup>11</sup>	203 217
Styckkostnad, kr	437	487	869
Antal avslutade ärenden/timme	6,9	4,4	2,4
Handläggningstid, genomsnitt dagar <sup>12</sup>	15	16	36
Antal pågående ärenden vid årets slut	23 014	34 198	32 276
Utbetalningsprecision, %	100	100	99
Andel materiellt riktiga beslut, %	-	99	100
Andel formellt riktiga beslut, %	-	60	85

<sup>11</sup> En större del av handläggningen hanteras maskinellt än tidigare, vilket ger fler registrerade avslutade ärenden i systemet. Detta gör att det blir svårt att jämföra utfallet 2013-2014 med tidigare år avseende avslutade ärenden och produktivitet.

<sup>12</sup> Tiden då ärendet är färdigbehandlat och enbart inväntar önskad utbetalningsmånad räknas bort från den totala handläggningstiden för ärendet.



Den ökade automatiseringen av ålderspensionshandläggningen, som bland annat beskrivs på föregående sida, har lett till att produktiviteten fortsätter att förbättras. Jämfört med 2013 är det både lägre styckkostnad och fler avslutade ärenden per arbetad timme.

Kostnaderna totalt sett har också minskat. Förutom kostnadsminskningar på grund av automatiseringar (färre handläggare) beror kostnadsminskningen också på att arbetssättet löpande utvecklas och förbättras samt på avskrivningar på it-systemen hos Försäkringskassan.

Den materiella och formella kvaliteten avseende ålderspension har inte mätts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen 2014. Bedömningen av kvaliteten har gjorts två gånger under året av vår juridikavdelning utifrån en kvalitetsbedömning som gjorts inom ärendetypen med hjälp av en särskild mall. Bedömningen är att det inte finns något som indikerar att kvaliteten skulle ha försämrats jämfört med år 2013.

Under året har två riktade kvalitetskontroller genomförts inom ålderspension. Den första gällde kvaliteten i automatiskt beviljade pensioner. I denna kvalitetskontroll kunde konstateras att av ett urval av 150 granskade ärenden uppfyllde samtliga kriterierna för att beslutas automatiskt. Slutligen kontrollerades 10 ärenden manuellt för att se om de automatiska uträkningarna stämde. Samtliga 10 ärenden var korrekt beräknade av systemet.

Den andra riktade kvalitetskontrollen granskade kvaliteten i beslutad ålderspension där frågan var om vi kan eller ska ändra ett tidigare fattat beslut vars ansökningar hanterats maskinellt eller manuellt. Resultatet visade att drygt 90 procent av de manuella ändringsbesluten var materiellt riktiga, däremot var drygt 53 procent av besluten inte tillräckligt motiverade vilket innebär att detta är ett förbättringsområde.

#### Ålderspension internationell

Ålderspension internationell är ärenden med personer bosatta i Sverige men som vid ansökningstillfället bott eller arbetat utomlands.

Utbetalningsprecisionen och handläggningstiden är på ungefär samma nivå som 2013. Att utbetalningsprecisionen är lägre än för till exempel ålderspension nationell beror främst på att samtliga ärenden kräver dialog med den blivande pen-

sionären samt någon form av komplettering innan beslut om utbetalning. De främsta orsakerna till att första utbetalningen inte alltid kan ske från den månad som den blivande pensionären önskar är oklarheter vad gäller försäkringstillhörighet, ansökningar som kommit in för sent eller att vår begäran om komplettering av lämnade uppgifter inte har besvarats i tid.

För internationella ärenden fattas två beslut. När ansökan har kommit in fattas ett provisoriskt beslut avseende utbetalning av den svenska pensionen. När det provisoriska beslutet har fattats, i genomsnitt efter knappt 50 dagar, skickas avisering till de länder där pensionären varit bosatt. Det är först när pensionsbeslut kommit in från alla länder som det är möjligt att fatta det sammanfattande beslutet. Det innebär att hela handläggningstiden inom ålderspension internationell varierar beroende på vilket land som är aviserat men är i genomsnitt 201 dagar jämfört med 184 dagar 2013. Beloppet i det provisoriska beslutet kan påverkas av de beslut som andra länder fattar, även om det oftast är relativt små förändringar. Det viktigaste beslutet för pensionären är i normalfallet det provisoriska beslutet och det är utifrån detta beslut vi främst bedömer resultatet inom ärendetypen.

Minskningen av styckkostnaden har fortsatt även under 2014. Minskningen beror främst på att antal handläggare minskat och att arbetssättet löpande utvecklas. Antal avslutade ärenden per timme är också fler. Sammantaget tyder detta på en viss produktivetsförbättring. Utfallet på våra produktivetsmått ligger generellt på en lägre nivå än ålderspension nationell, vilket speglar skillnaderna i komplexitet och automatiseringsgrad.

**Tabell 16 Ålderspension internationella, nyckeltal 2014-2012**

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	141,1	149,4	175,6
Antal avslutade ärenden	88 959	81 935 <sup>13</sup>	73 908
Styckkostnad, kr	1 587	1 823	2 375
Avslutade ärenden/timme	0,8	0,6	0,5
Handläggningstid prov. beslut, genomsnitt dagar	45	49	52
Antal pågående ärenden vid årets slut	15 524	19 575	22 537
Utbetalningsprecision, %	91	93	92
Andel materiellt riktiga beslut, %	-	100	100
Andel formellt riktiga beslut, %	-	61	48

Resultatet är på samma goda nivå som tidigare år.

#### Resultatsammanfattning Ålderspension internationell

- Resultatet är fortsatt gott.
- Utfallet avseende utbetalningsprecision och handläggningstid är likvärdigt med föregående år.

<sup>13</sup> En större del av handläggningen hanteras maskinellt än tidigare, vilket ger fler registrerade avslutade ärenden i systemet. Detta gör utfallet 2013 och framåt inte är direkt jämförbart med tidigare år avseende avslutade ärenden och produktivitet.

Den materiella och formella kvaliteten avseende ålderspension har inte mätts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen 2014. Beträffande kvalitetsmätning under 2014, se beskrivning under ålderspension nationell. Bedömningen är att det inte finns något som indikerar att kvaliteten skulle ha försämrats jämfört med år 2013.

#### Ålderspension utland

Inom ålderspension utland handläggs ärenden avseende ålderspensionärer som vid ansökningstillfället är bosatta utomlands. Totalt belopp som betalas är förhållandevis litet men handläggningen kräver relativt mycket resurser.

#### Resultatsammanfattning Ålderspension utland

- Resultatet är fortsatt gott.
- Handläggningstiden har förkortats.

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 ärendetypen. Det mest relevanta måttet för ärendetypen är i stället handläggningstid. Handläggningstiden har sjunkit jämfört med 2013. Definition av handläggningstid finns i avsnitt 6.2.2 *Möjligheter att göra jämförelser mellan åren*.

**Tabell 17 Ålderspension utland, nyckeltal 2014-2012**

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	62,5	66,0	75,9
Antal avslutade ärenden	53 023	53 746 <sup>14</sup>	38 605
Styckkostnad, kr	1 178	1 227	1 966
Antal avslutade ärenden/timme	1,2	0,9	0,6
Handläggningstid, genomsnitt dagar	93	114	116
Antal pågående ärenden vid årets slut	5 124	5 096	8 923
Andel materiellt riktiga beslut, %	-	98	99
Andel formellt riktiga beslut, %	-	85	74

Resultatet är på samma goda nivå som tidigare år.

<sup>14</sup> En större del av handläggningen hanteras maskinellt än tidigare, vilket ger fler registrerade avslutade ärenden i systemet. Detta gör att utfallet 2013 och framåt inte är direkt jämförbart med tidigare år avseende avslutade ärenden och produktivitet.

Styckkostnaden har minskat och antal avslutade ärenden per timme har ökat jämfört med 2013. Produktiviteteten har ökat kontinuerligt sedan 2012 inom ålderspension utland och orsaken till detta är automatiseringar samt rutinförbättringar och ett aktivt internt förbättringsarbete.

Den materiella och formella kvaliteten avseende ålderspension har inte mätts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen 2014. Beträffande kvalitetsmätning under 2014, se beskrivning under ålderspension nationell. Bedömningen är att det inte finns något som indikerar att kvaliteten skulle ha försämrats jämfört med år 2013.

#### 7.5.3 Premiepension

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

#### Resultatsammanfattning Premiépensions-handläggning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Utbetalning sker så gott som alltid i rätt tid till nya pensionärer.

**Tabell 18 Premiépension, nyckeltal 2014-2012**

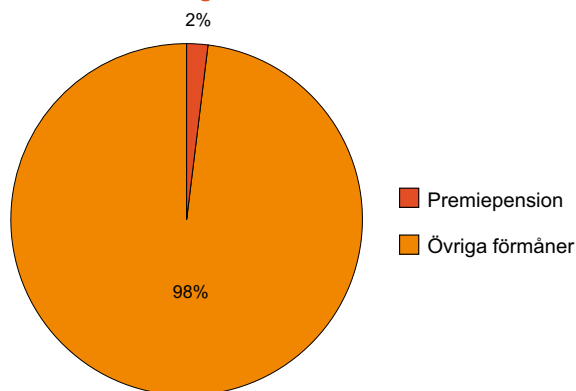
	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	117,7	124,1	173,6
Antal avslutade ärenden	156 746	176 262	159 362
Styckkostnad, kr	751	704	1 089
Antal avslutade ärenden/timme	17,2	21,2	11,5
Handläggningstid, genomsnitt dagar <sup>15</sup>	11	10	11
Antal pågående ärenden vid årets slut	15 855	18 037	18 096
Utbetalningsprecision, %	99	98	99
Andel materiellt riktiga beslut, %	-	100	100
Andel formellt riktiga beslut, %	-	2	3

Resultatet för 2014 är likvärdigt med 2013, inga större förändringar har skett och resultatet är fortsatt gott. Handläggningstiden och utbetalningsprecisionen ligger kvar på samma nivå som tidigare år.

<sup>15</sup> Tiden då ärendet är färdigbehandlat och enbart inväntar önskad utbetalningsmånad räknas bort från den totala handläggningstiden för ärendet.

## Premiepension

### Andel av utbetalningar



Redovisningen av premiepension innehåller två delar (se figur ovan). Först redovisas handläggningen av premiepensionen, på samma vis som för övriga ärendetyper. Därefter redovisas verksamhetsområdet fondadministration, det vill säga den löpande administrationen av pensionsspararnas premiepensionskonton.

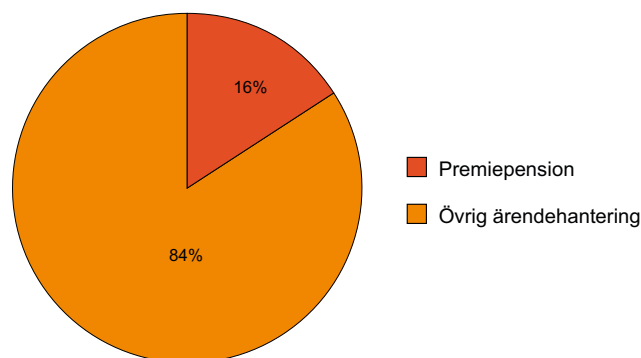
År 2013 skickade vi ut ett informationsbrev till pensionärer som var 70 år eller äldre och som ännu inte ansökt om att få ut sin premiepension. Detta gjorde att vi under 2013 fick en ovanligt stor ökning av antal ärenden. För 2014 är nu ärendevolymerna nere på en mer normal nivå. Då den övervägande delen av handläggningen av premiepension är maskinell så är påverkan av en volymförändring på styckkostnaden stor. Jämfört med 2013 har därför styckkostnaden ökat och antal avslutade ärenden per handläggartimme minskat. Även om produktiviteten mätt på detta sätt kan sägas ha försämrats något är det tveksamt om det av detta går att dra slutsatsen att vi blivit mindre effektiva i vår handläggning, särskilt som kostnaden totalt sett minskat mellan åren. Se även kostnaden avseende fondadministration, tabell 19.

Den materiella och formella kvaliteten avseende premiepension har inte mätts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen 2014. Beträffande kvalitetsmätning under 2014, se beskrivning under *ålderspension nationell*. Bedömningen är att det inte finns något som indikerar att kvaliteten skulle ha försämrats jämfört med år 2013.

Vi vet sedan tidigare att den formella kvaliteten inom vissa områden är låg eftersom de maskinella besluten inte överensstämmer med vår beslutade beslutsmodell. Se avsnitt 7.5.1 *Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering*.

Från och med 2015 efter ytterligare systemutveckling är avsikten att premiepension ska ingå som ärende inom allmän ålderspension och inte vara ett separat ärende vilket kommer

### Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



att medföra en annan uppföljning och redovisning i årsredovisningen 2015.

### Fondadministration

Vi är försäkringsgivare för premiepensionen i det allmänna ålderspensionssystemet. Fondadministration ansvarar för att hantera individuella konton för pensionsmedel och för den tillfälliga förvaltningen av avgiftsmedel. Pensionsmedlen är placerade i värdepappersfonder anslutna till vårt fondtorg och i den traditionella försäkring som vi förvaltar.

### Resultatsammanfattning Fondadministration

- Resultatet är fortsatt gott inom verksamhetsområdet.
- Förändringar i fondutbudet har genomförts med hög säkerhet och kvalitet.
- Kostnaderna för fondadministrationen har fortsatt att minska.

**Tabell 19 Fondadministration, nyckeltal 2014-2012**

	2014	2013	2012
Total kostnad för fondadministration, mnkr	36,9	40,5	46,7
Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring per 31/12 <sup>16</sup>	6 636 221	6 512 635	6 381 932
Kostnad per administrerat konto, kr	5,6	6,2	7,3

<sup>16</sup> För definition, se avsnitt 11.3 Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter. Tidigare redovisades antal administrerade fondkonton.

Området fondadministration utgör 2,8 procent av våra totala förvaltningskostnader, vilket är en minskning jämfört med 2013.

Fondadministrationen är en tidskritisk hantering som ställer höga administrativa krav. Till största delen är hanteringen automatiserad och antal manuella moment är få. Vi har fondhandeln igång alla svenska bankdagar. Under 2014 hade vi totalt tre stopp i fondhandeln. Ett stopp leder till att handeln för pensionsspararna fördröjs en dag.

Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring har ökat. Samtidigt har kostnaden per pensionssparare och pensionär med fondförsäkring totalt sett minskat. Detta innebär att kostnaden per administrerat konto fortsätter att minska och uppgick 2014 till 5,6 kronor. Fondadministrationen bör ses tillsammans med kostnaden för handläggningen av premiepensionsärenden, redovisat ovan. Sammantaget är kostnaden för premiepensionshandläggning och fondadministration lägre 2014 än 2013.

För kvalitetssäkring av arbetet inom fondadministration finns ett antal nyckelkontroller. För att underlätta och förstärka dessa nyckelkontroller pågår ett utvecklingsarbete som i sin helhet är planerad att vara klart under 2015.

#### *Fondutbudet*

För att vara med på vårt fondtorg för premiepensionsfonder krävs att fondförvaltaren tecknar ett samarbetsavtal med oss, med bland annat administrativa krav avseende handel och rapportering, informationslämning och rabatt på förvaltningsavgiften. Fonderna måste vara dagligt handlade och registrerade hos Finansinspektionen och uppfylla kraven i UCITS-direktivet (85/611/EEG med senare ändringar). Max 25 fonder per fondbolag får registreras. Fondplattformen är öppen såttillvida att vi inte har rätt att stoppa en fond eller fondförvaltare som uppfyller kraven i samarbetsavtalet.

Under oktober beslutade vi om ändringar i vårt samarbetsavtal med fondförvaltare inom premiepensionssystemet. Ändringarna i samarbetsavtalet gäller från 1 januari 2015 och beslutet föregicks av ett remissförfarande med fondförvaltarna.

Den största justeringen i samarbetsavtalet gällde rabattmodellen. Under senare år har vi konstaterat ett ökande antal fonder med mycket höga avgifter och gjorde bedömningen att det var nödvändigt att vidta åtgärder för att ytterligare minska kostnaderna för pensionsspararna och motverka höga avgiftsnivåer i premiepensionssystemet.

Vi beslutade därför att införa ytterligare en rabattdimension för fondavgifter där avgifter överstigande vissa nivåer rabatteras med 100 procent. Var nivå ligger beror på vilken typ av fond det gäller. Det senare ställer i sin tur krav på tydliga gränsdragningar som möjliggör en effektiv uppföljning.

Utöver skärpningen av rabattmodellen har vissa stycken i samarbetsavtalet förtydligats och justerats. Några nya bestämmelser har förts in i avtalet, bland annat rörande avregistrering av fonder, vitesföreläggande samt möjligheter till köpstopp av fonder när fondförvaltaren inte uppfyller vissa av sina åtaganden.

För de pensionssparare som inte gör ett aktivt val placeras medlen i det statliga förvaltsalternativet AP7-Såfa där risknivån anpassas efter pensionsspararens ålder.

Vid slutet av 2014 var 102 fondföretag med 851 valbara fonder registrerade i premiepensionssystemet, jämfört med 2013 då 104 fondföretag och 850 fonder var registrerade. Förändringarna i fondutbudet genomfördes med hög säkerhet och kvalitet.

#### *Fondbyten*

Under 2014 bytte 456 349 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 6,9 procent av pensionsspararna. Det är en minskning jämfört med 2013 då 642 230 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, motsvarande cirka 9,8 procent av pensionsspararna.

Datainspektionen rekommenderar identifiering med e-legitimation vid finansiella transaktioner. Det var en anledning till att vi i februari 2014 tog bort möjligheten att göra ett fondbyte inom premiepensionen med pinkod. Nu krävs e-legitimation för att begära ett fondbyte via webben. Alternativet till e-legitimation är att beställa en fysisk blankett som postas till oss.

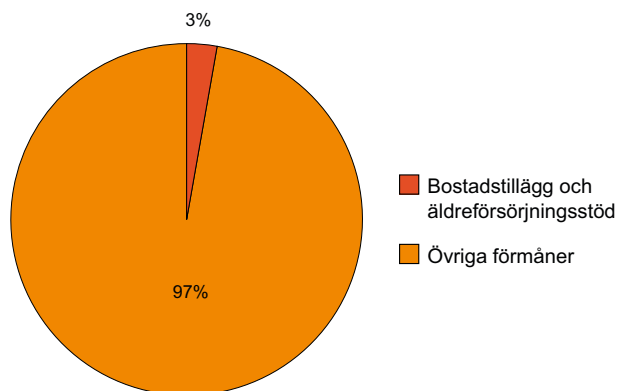
Stoppet av möjligheten att byta fonder via pinkod innebar att antal fondbyten inom premiepensionssystemet minskade på årsbasis med 39 procent, från knappt 1,4 miljoner 2013 till 0,83 miljoner 2014. För jämförbara månader före och efter pinkodstoppet blev minskningen över 51 procent.

Stoppet av pinkodsbyten innebar att de förvaltningsbolag som förvaltar premiepensionen åt sina kunder behöver en blankett för varje fondbyte som de gör åt sina kunder. Beställningar av blanketter och fondbyten via blankett ökade således kraftigt under 2014. Under 2013 skedde knappt 0,5 procent av fondbytena via blankett och 2014 skedde 9 procent av fondbytena via blankett. Flera förvaltningsbolag beställde ett antal blanketter samtidigt till sina kunder och bad dem skriva under blanketterna in-blanco och skicka till förvaltaren. Totalt beställdes knappt 1,2 miljoner fondbytesblanketter under 2014 jämfört med knappt 14 000 blanketter 2013.

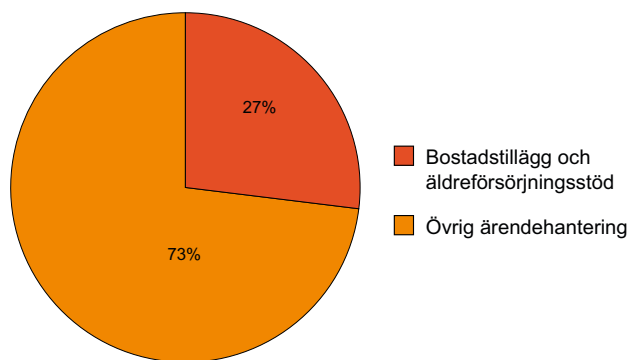
Stoppet för fondbyten via pinkod har således inneburit både önskade och oönskade effekter för spararna och oss. Se vidare avsnitt 11 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten*.

## Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

## Andel av utbetalningar



## Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



## 7.5.4 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

## Resultatsammanfattning för Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

- Resultatet är otillfredsställande.
- Utbetalningsprecisionen har försämrats jämfört med 2013 och handläggningstiden har blivit längre.
- Den materiella kvaliteten är på samma nivå som 2013, medan den formella kvaliteten har försämrats.
- Antalet pågående ärenden har minskat.

Tabell 20 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, nyckeltal 2014-2012

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	198,9	185,9	230,2
Antal avslutade ärenden <sup>17</sup>	228 717	233 107	377 736
Styckkostnad, kr	870	798	609
Antal avslutade ärenden/timme	1,0	1,0	1,4
Handläggningstid, genomsnitt dagar	49	37	72
Antal pågående ärenden vid årets slut <sup>18</sup>	12 198	15 123	21 138
Utbetalningsprecision, %	58	75	77
Andel materiellt riktiga beslut, %	76	77	77
Andel formellt riktiga beslut, %	74	81	78 <sup>19</sup>

<sup>17</sup> Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

<sup>18</sup> Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

<sup>19</sup> I måttet har exkluderats parametern beslut i rimlig tid för att ge en rättvis jämförelse mellan åren.

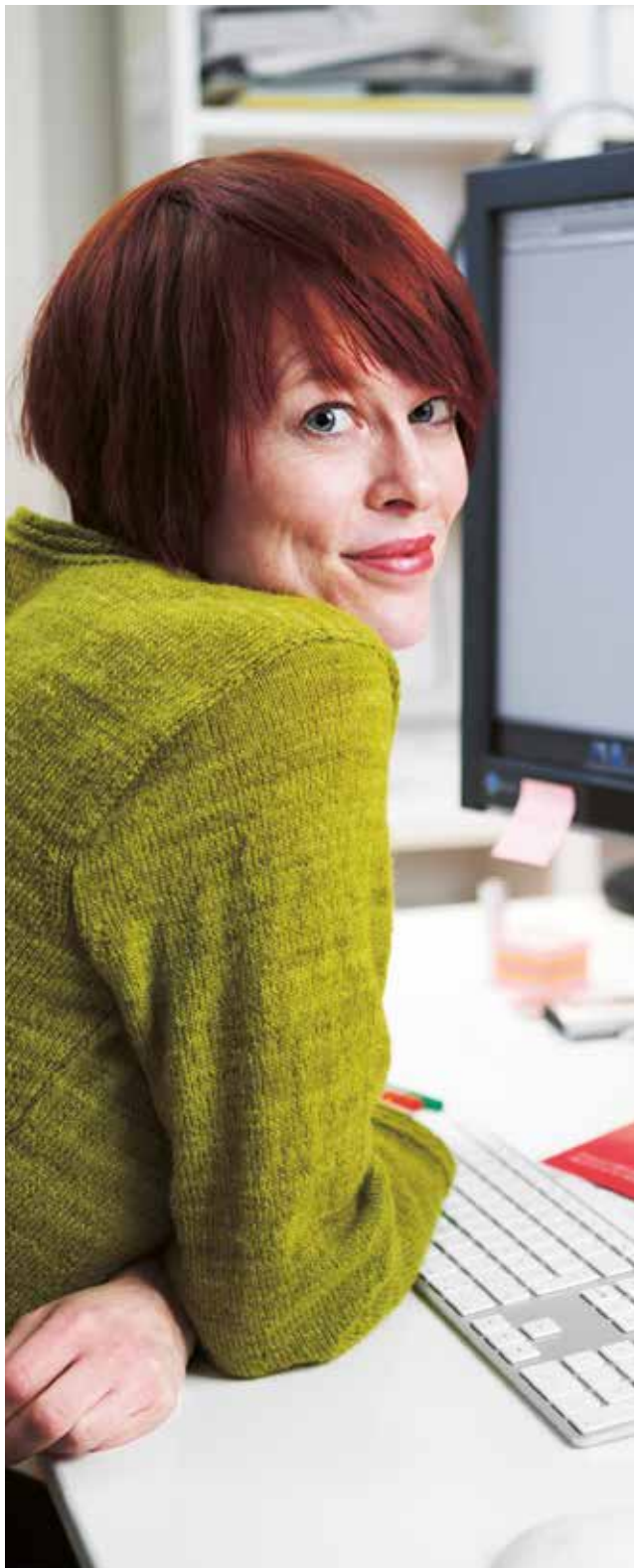
Bostadstillägg till pensionärer är en inkomstprövad pensionsrelaterad ärendetyp som syftar till att pensionärer med låg pension ska kunna ha en rimlig bostadsstandard. Bostadstilläggets storlek är kopplad till pensionärens boendekostnad. I ärendetypen ingår även äldreförsörjningsstöd som här redovisas tillsammans med bostadstillägg till pensionärer. Bostadstillägg är resursmässigt omfattande men står för en mindre del av utbetalningarna.

I vårt regleringsbrev för 2014 anges att vi ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer. Vi har inte uppfyllt dessa mål, då utbetalningsprecisionen försämrats under året och kvaliteten är på ungefär samma alltför låga nivå som 2013. Resultatet är därmed otillfredsställande.

Utbetalningsprecisionen uppgick under året i genomsnitt till 58 procent, vilket är lägre än 2013. Handläggningstiden har i genomsnitt ökat till 49 dagar vilket är 19 dagar längre än vårt interna mål. Utbetalningsprecision och handläggningstid har varierat under året. Resultatet var något bättre under våren men försämrades kraftigt under sommaren och hösten, för att åter förbättras under årets sista månader.

Problemet för handläggningen av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är att vi under vissa perioder inte hunnit med att handlägga ärenden i den takt de kommer in till oss. Anledningar till detta är flera. Ärendetypen är komplicerad att hantera, handläggarsstödet är inte optimalt och inflödet av ärenden är ojämnt fördelat under året. Under 2014 har vi periodvis inte heller varit tillräckligt bemannade. När vi inte hinner med att arbeta av inflödet bygger vi ärendebalanser. Konsekvensen av detta blir att både handläggningstiderna och utbetalningsprecisionen försämras när vi handlägger ärenden från den balans som vi tidigare har byggt upp.





Inför 2014 gjorde vi en bedömning att tillsvidarebeslut skulle, förutom positiva effekter för pensionären, även ge effektivitetsvinster för handläggningen. Under våren 2014 var det därför färre medarbetare som arbetade med handläggning av ansökningsärenden än tidigare och vi hade även planerat in arbete med efterkontroller av bostadstilläggsärenden under samma period. I efterhand visade det sig att detta var en missbedömning från vår sida då de positiva effekterna i form av ökad produktivitet och snabbare handläggning ännu inte blivit så stora som vi räknat med.

Vi har under året haft problem med att tillräckligt snabbt identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov inom bostadstillägg, vilket vi även tar upp i intygandet om intern styrning och kontroll. För att åtgärda detta och även komma till rätta med produktionsproblemen har vi under hösten 2014 ökat antal årsarbetare kraftigt för att arbeta ner antal pågående ärenden och därmed stå bättre rustade inför det kommande inflödet av ärenden våren 2015. Se även på sidan 36 under rubriken *Förbättringsarbete inom bostadstillägg*.

I början av 2014 var antal årsarbetare inom bostadstillägg inklusive återkrav och efterkontroller 158 stycken. Under året har personalstyrkan gradvis ökat och i slutet av året uppgår den inklusive återkrav och efterkontroller till 203 årsarbetare. Ytterligare rekryteringar genomförs i början av 2015. Genom denna resursökning och övertidsinsatser men framförallt via ett lågt ärendeflöde under sista kvartalet 2014 har antal pågående ärenden vid årets slut minskat till 12 198 ärenden. Pågående ärenden vid årets slut fördelas enligt följande: 5 761 stycken ansökningsärenden, 5 783 omräkningsärenden och 654 indragningsärenden. Dessutom finns 8 364 ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden). Även utbetalningsprecisionen har förbättrats under årets sista månader, men vi behöver gå igenom och avsluta alla gamla ärenden innan vi kan se klara förbättringar av utbetalningsprecisionen.

Produktiviteten har minskat under året. Styckkostnaden har ökat jämfört med 2013 och avslutade ärenden per handläggartimme har minskat. Förvaltningskostnaden har ökat på grund av att antal handläggare ökat under året, som beskrivits ovan. Vid bedömningen av produktiviteten bör också beaktas att ett stort antal nyanställda handläggare på kort sikt sannolikt ger negativ påverkan på produktiviteten då de inte ännu är fullt utbildade och behöver handledning.

Den materiella kvaliteten har inte förbättrats jämfört med 2013. De kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att 76 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga 2014. De materiella felen är exempelvis felaktiga uppgifter om bostadskostnader, förmögenhet och inkomster. Felen är av liknande

art som under 2013 och innebär ibland att felaktigt bostadstillägg betalas ut.

Den formella kvaliteten har försämrats från 81 procent 2013 till 74 procent under 2014. Felen avser främst fullgörande av utrednings- och dokumentationsskyldighet<sup>20</sup> och brister i journalföringen. Det förekommer även brister avseende motive-ringsskyldighet, underrättelse om beslut samt att ansökan inte är undertecknad av behörig person. Det är i princip samma typer av fel som upptäckts även tidigare år.

Det är bekymmersamt att samma typer av fel återkommer och att vi inte klarat av att åtgärda eller i alla fall minska dessa fels omfattning.

En stor del av de materiella och formella felen kan anses tillhöra kategorin slarvfel. De personalförstärkningar som gjorts i slutet av året skapar förutsättningar för att fortlöpande arbeta med kvaliteten.

Det it-stöd som används för handläggning av bostadstillägg är också i vissa delar svårhanterligt och svåröverskådligt för handläggaren. Inom ramen för pågående it-utveckling kommer handläggarstödet förbättras, men det kommer att dröja till tidigast 2017 innan ett nytt it-stöd kan finnas på plats.

I 2013 års intygande om intern styrning och kontroll togs bostadstillägg upp som ett problemområde. Denna bedömning kvarstår även för 2014, där vi konstaterar att de olika förbättringsarbeten som genomförts inom handläggningen av bostadstillägg ännu inte haft önskad effekt. Vi konstaterar i intygandet att vi inte varit lyckosamma med implementeringen av det nya arbetssättet och övriga förbättringsåtgärder. Pågående förstärkningar av bemanningen har ännu inte gett tillräckliga effekter. Vi konstaterar även att vi brustit i förmågan att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov inom särskilt handläggningen av bostadstillägg och att detta därför är ett förbättringsområde.

#### Efterkontroller och Pax-ärenden

Vårt kontrollarbete ska minska både avsiktliga och oavsiktliga fel. Utgångspunkten ska vara att de flesta vill göra rätt. Vi ska förebygga fel så tidigt som möjligt, jobba med åtgärder utifrån felens orsaker, samt utifrån faktabaserade riskanalyser göra träffsäkra urval av ärenden som har störst kontrollvärde.

#### Efterkontroller

Införandet av den nya lagstiftningen om tillsvidarebeslut för bostadstillägg från 1 november 2012 innebar att majoriteten

av de som uppstår bostadstillägg inte behöver skicka in en fortsättningsansökan om bostadstillägg varje år utan endast behöver anmäla förändringar som påverkar bostadstilläggets storlek. Under 2013 påbörjades genomförandet av efterkontroller för att fånga förändringar efter tillsvidarebeslut som påverkar bostadstilläggets storlek men som inte anmälts av pensionären eller fångats på annat sätt. Vi har fortsatt med dessa kontroller under 2014. De ger löpande underlag för att föreslå åtgärder för att öka kvaliteten och minska felutbetalningarna.

Under hösten 2014 har även en slumpmässig kontroll genomförts för att skaffa kunskap om riskerna för att ändrade förhållanden inte fångas upp. Denna kontroll ligger till grund för analysen av felorsaker och uppskattningen av storleken på felaktiga utbetalningar.

Analysen som gjorts visar att den vanligaste orsaken till att för mycket bostadstillägg betalas ut är att förändrade kapitalinkomster inte anmälts och felaktiga bostadskostnader. Det kan till exempel handla om att pensionären har någon inneboende person som därmed enligt reglerna ska minska bostadskostnaden som ligger till grund för bostadstilläggets storlek. Även felaktigheter i förmögenheter är en vanlig felorsak som genererar stora beloppsmässiga konsekvenser för pensionären.

När det gäller för lite utbetalt bostadstillägg beror det främst på att hyreshöjningar inte anmälts.

#### Kontroll mot taxerad inkomst (PAX)

Liksom föregående år har taxeringsuppgifter från Skatteverket överförts maskinellt till oss (så kallade PAX-ärenden) för att säkerställa att tidigare fattade bostadstilläggsbeslut har god kvalitet och att rätt ersättning betalas ut. Vi jämför taxerad inkomst av tjänst, kapital och näringslivsverksamhet med inkomster som vi har registrerade i våra system. Kontrollen omfattar alla ärenden om bostadstillägg och de ärenden där avvikelser överstiger en viss nivå rapporteras ut för manuell utredning. I årets körning var det 6 835 ärenden som rapporterades för manuell utredning. Dessa kontroller har i hög utsträckning genererat ett återkrav.

#### Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg

Insatserna med att försöka uppskatta storleken på de felaktiga utbetalningarna har fortsatt och nya beräkningar har gjorts utifrån utfallet i kontrollerna under 2014.

Analysen visar att 62 procent av de undersökta ärendena i den kontrollen har fått felaktigt bostadstillägg utbetalt. Beloppet kan vara både för högt eller för lågt. Resultaten visar att summan av de felaktiga utbetalningarna i ett 95 procents konfidensintervall är 414–527 miljoner kronor, fördelat på

<sup>20</sup> I kategorin dokumentation granskas om dokumentationsskyldigheten är uppfylld samt om journalföringen i övrigt håller god kvalitet. Specifikt för bostadstillägg granskas om de uppgifter som använts vid beräkningen är styrkta samt om kundbevakning har registrerats i de fall som det ska ske.

170–224 miljoner kronor för lite respektive 222–326 miljoner kronor för mycket utbetalt.

Siffrorna kan ställas i relation till det totala beloppet på 9,2 miljarder kronor som betalades ut som bostadstillägg eller äldreomsorgsstöd 2014.

#### Studie om jämställdhet inom bostadstillägg

Ur ett jämställdhetsperspektiv genomfördes dels en studie inom bostadstillägg avseende handläggningstid för första-gångsansökningar, fortsättningsansökningar samt omräkningar med underlag från 2013. Samma studie har även genomförts för 2014. Resultatet visar att det inte förelåg någon nämnvärd skillnad på årsbasis mellan könen utan handläggningstiderna var i stort sett likvärdiga oavsett kön.

#### Förbättringsarbete inom bostadstillägg

Förutom ökad grundbemanning påbörjades i november implementeringen av nytt arbetsätt inom bostadstillägg. Det innebär bland annat ett arbetssätt där färre handläggare arbetar i ett ärende. Detta innebär ett mindre antal överlämningar i varje ärende eftersom handläggarna ska behålla ärendet efter att pensionären kompletterat sin ansökan. Detta bör medföra ett bättre flöde inom ärendetypen samt högre kvalitet.

Slutsatser om resultatet av det nya arbetssättet kommer att kommenteras först i årsredovisningen för 2015.

Tillsammans med Försäkringskassan har vi sett över bostadstillägget och föreslagit förbättringar av hanteringen som omfattar till exempel förbättrat kärnsystem, nya ansökningsblanketter, ny webbansökan med mera. Arbetet syftar till att effektivisera tillämpningen av regelverket och förkorta handläggningstiderna. Det är till stora delar inom arbetet med omräkningar som vi ser förbättringsmöjligheter där arbetssättet

ett som möjliggjorts efter införandet av tillsvidarebeslut inte tagits till vara i tillräcklig omfattning.

Under 2014 presenterade Inspektionen för socialförsäkring sin slutrapport *Handläggningen av bostadstillägg* ISF 2014:14. Syftet med granskningen var att följa införandet och implementeringen av lag- och föreskriftsändringarna för att ge en lägesbeskrivning av detta arbete. Inspektionen konstaterar bland annat utifrån förväntade effekter på systemnivå av övergången till tillsvidarebeslut att det inte finns något som pekar på att denna regeländring i sig kommer att ha någon större påverkan på vare sig produktiviteten i handläggningen eller på handläggningstiderna.

Vi delar i stort den slutsatsen och det är bland annat mot bakgrund av detta som förbättringsarbetet ovan ska ses.

Vi har också under året haft ett regleringsbrevsuppdrag med utgångspunkt att göra en bedömning av hur många pensionärer som har rätt till bostadstillägg och äldreomsorgsstöd men inte ansöker om dem. Rapporten *Mörkertalet i bostadstillägg och äldreomsorgsstöd* VER 2014-227 lämnades till Socialdepartementet under oktober månad.

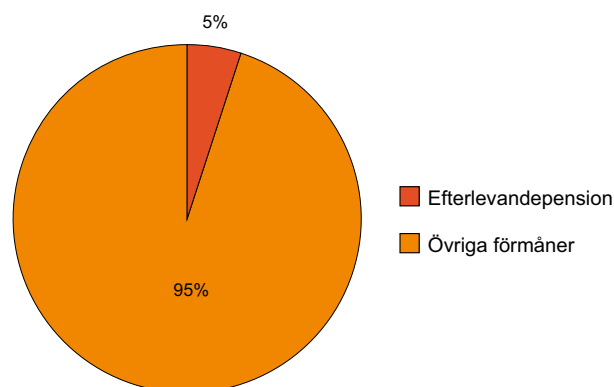
#### 7.5.5 Efterlevandepension

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

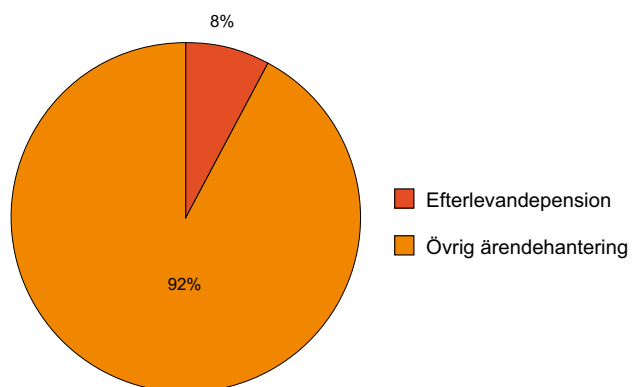
Efterlevandepension indelas i tre delområden – nationella, internationella och utland. Nationella ärenden rör personer som vid ansökningsstillfället är bosatta i Sverige och där den avlidne inte har arbetat eller varit bosatt i annat land efter 16 års ålder. Internationella ärenden rör sökanden bosatta i

#### Efterlevandepension

##### Andel av utbetalningar



##### Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



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, arbetssjukdom eller olycksfall i arbetet eller färdolycksfall kan ingå i samtliga ovan nämnda definitioner.

Efterlevandepension innehåller flera olika förmåner och resultatet skiljer sig något åt mellan dessa. Resultatet får sammantaget anses vara fortsatt gott.

Måttet utbetalningsprecision används inte inom efterlevandepension, då efterlevande inte i förväg kan ansöka om en önskad utbetalningstidpunkt. Rätten till efterlevandepension infaller antingen samma månad som dödsfallet inträffade eller månaden efter dödsfallet. Vi använder därför måttet handläggningstid som ett sätt att mäta om den sökande får sin första utbetalning i rätt tid.

De flesta ärenden inom efterlevandepension är nationella ärenden. Resultatet för dessa ligger på samma goda nivå som tidigare år. Nationella ärenden handläggs som regel inom 30 dagar vilket innebär att efterlevandepensionen i de allra flesta fall utbetalas i rätt tid.

Är den avlidne i åldrarna mellan 18 och 65 år och är folkbokförd i Sverige behöver inte efterlevande lämna in ansökan om efterlevandepension. Prövning sker utan ansökan när vi får vetskap om att dödsfallet finns registrerat hos Skattever-

ket. 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.

Handläggningstiderna för internationella ärenden inom EU/EES, konventionsländer och övriga länder har minskat något jämfört med 2013. Även för utlandsärenden har handläggningstiden minskat. Inom efterlevandestöd har handläggningstiderna däremot ökat. Vi har haft svårt att behålla nivån på handläggningstid under 2014 beroende av den kraftiga ökningen av nyansökningar som skedde under 2013 då Sverige ökade sitt mottagande av ensamkommande barn. Många av de ärenden som kom in 2013 behandlades först under 2014.

#### Resultatsammanfattning Efterlevandepension

- Resultatet är fortsatt gott.
- Handläggningstiderna har minskat för nationella, internationella ärenden (exkluderat efterlevandestöd) samt utlandsärenden. Däremot har de ökat för efterlevandestöd, men ligger fortfarande sammantaget inom våra uppsatta målnivåer.

**Tabell 21 Efterlevandepension, nyckeltal 2014-2012**

		2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr		60,7	65,8	71,6
Antal avslutade ärenden <sup>21</sup>		51 013	53 461	38 198
Styckkostnad, kr		1 190	1 231	1 874
Antal avslutade ärenden/timme		1,0	0,9	0,6
Handläggningstid, genomsnitt dagar <sup>22</sup>	Nationell	12	15	15
	Internationella (exkl. efterlevandestöd)	209	223	202
	Efterlevandestöd	199	132	135
	Utland	59	91	83
Antal pågående ärenden vid årets slut	Nationell	1 603	1 615	1 376
	Internationell	4 144	3 591	2 674
	Utland	658	1 313	1 518
Andel materiellt riktiga beslut, % <sup>23</sup>	Nationell & Internat	-	100	100
	Utland	-	-	100
Andel formellt riktiga beslut, %	Nationell & Internat	-	93	95
	Utland	-	-	87

<sup>21</sup> I de fall den avlidne saknar efterlevande så sänder vi från och med år 2013 information om efterlevandepension till dödsboet. Detta resulterar i en ökad volym avslutade ärenden.

<sup>22</sup> Jämfört med tidigare årsredovisningar görs en uppdelning av handläggningstid internationella ärenden, där internationellt efterlevandestöd redovisas separat. Uppdelningen görs även för åren 2013 och 2012.

<sup>23</sup> För kvalitetskontroll 2013 görs ingen underindelning av utfallet, redovisad siffra avser all hantering inom efterlevandepension.

Under året har nya rutiner tillämpats i handläggningen av efterlevandestöd. Högsta förvaltningsdomstolen meddelade i september 2013 en dom (mål 7681-11) som avsåg efterlevandepension i form av barnpension och efterlevandestöd till barn. Till följd av domen har vi ändrat hanteringen av dessa ärenden så att vi inte längre kräver in handlingar för att styrka dödsfall och släktskap för att efterlevandestöd ska kunna beviljas. Istället för som tidigare att beslut meddelades om avslag i 83 procent av våra ärenden om efterlevandestöd så beviljar vi efterlevandestöd från och med januari 2014 i 76 procent av alla ärenden. I de ärenden där vi ger avslag får de sökande precis som tidigare sitt ärende prövat hos Försäkringskassan för att istället beviljas underhållsstöd. För att minska handläggningstiderna på efterlevandestöd har en ny ansökansblankett tagits fram. Blanketten implementerades i slutet av 2014 men effekten i form av kortare handläggningstider väntas först under 2015.

Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger vi tillsammans med Försäkringskassan ärenden om efterlevandelivränta. Vid årets slut fanns 196 pågående ärenden, att jämföra med 208 ärenden vid utgången av år 2013.

Styckkostnaden för ärenden avseende efterlevandepension är relativt hög och antal beslut per timme är lågt jämfört med andra ärendetyper. Detta återspeglar att ärenden inom efterlevandepension har en hög komplexitet och att automatiseringsgraden är låg. Jämfört med 2013 har förvaltningskostnaden och styckkostnaden minskat. Antal avslutade ärenden per timme har ökat. Sammantaget bedöms produktiviteten vara något förbättrad.

Den materiella och formella kvaliteten avseende efterlevandepension har inte mätts i den kontinuerliga kvalitetskontrollen 2014. Bedömning av kvaliteten har gjorts två gånger under av vår juridikavdelning utifrån en kvalitetsbedömning inom ärendetypen utifrån en fastställd mall. Bedömningen är att det inte finns något som indikerar att kvaliteten skulle ha försämrats jämfört med år 2013.

Under året har en riktad kontroll genomförts av ex officio ärenden. Målet med kontrollen var att få kunskap om reglerna tillämpats på ett korrekt sätt och om besluten i dessa ärenden var tillräckligt motiverade. Resultatet visade att nästan 99 procent av ärenden var materiellt riktiga och drygt 96 procent av besluten var tillräckligt motiverade.

## 7.5.6 Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

**Tabell 22 Frivillig pensionsförsäkring nyckeltal 2014-2012**

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	1,4	1,5	1,4
Antal avslutade ärenden <sup>24</sup>	4 107	4 310	4 552
Styckkostnad, kr	332	348	313
Antal avslutade ärenden/timme	1,8	1,6	1,7

Verksamheten är relativt liten och det är svårt att göra bedömningar av resultatet utifrån de mått som vi använder för handläggning av övriga ärendetyper. Vår bedömning är ändå att handläggningen totalt sett fungerar väl och att resultatet är gott. Kostnad och produktivitet synes vara på ungefär samma nivå som tidigare år.

Inom frivillig pensionsförsäkring betalades 31,2 miljoner kronor ut till 4 107 pensionärer under 2014, vilket var något mindre än 2013 då 33,5 miljoner betalades ut till 4310 pensionärer. Det finns ytterligare 3 038 personer som ännu inte ansökt om utbetalning av frivillig pensionsförsäkring. 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.

**Tabell 23 Sjömanspension, nyckeltal 2014-2012**

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	0,0	0,4	0,7
Antal avslutade ärenden	0	464	780
Styckkostnad, kr	0	869	881
Antal avslutade ärenden/timme	0	0,6	0,6
Antal pågående ärenden vid årets slut	0	0	34

I slutet av november 2013 gjorde vi en framställan till Socialdepartementet med förslag att all reglering kring sjömanspension bör upphöra att gälla från och med 1 juli 2014. Detta eftersom all utbetalning av sjömanspension är avvecklad då samtliga pensionsberättigade har fått ut den pension de har rätt till. Regleringen kring sjömanspensionen är därmed inte längre relevant. Tills annat meddelas gäller dock regleringen kring sjömanspension, även om det inte längre finns några pensionärer som uppbär förmånen.

I början av 2014 betalade vi ut ett engångsbelopp om 23 102 kronor till 48 återstående pensionärer. Därmed har vi fullgjort våra åtaganden mot sjömanspensionärerna.

<sup>24</sup> Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året.



### 7.5.7 Återkrav och kontrollutredningar

#### Återkrav

Vi ska kräva återbetalning av felaktiga utbetalningar. Rent organisatoriskt handläggs återkravsärenden inom ärendetyperna men redovisas i årsredovisningen separat.

#### Resultatsammanfattning Återkrav

- Resultatet är otillräckligt avseende återkrav av bostadstillägg.
- Återkrav avseende ålderspension och efterlevandepension är relativt få, men resultatet är i denna del acceptabelt.
- Handläggningstiderna har kortats väsentligt. Antalet pågående ärenden har minskat under året men inte i önskad omfattning.
- Kvalitetsgranskningen visar på brister i formell och materiell kvalitet, även om utfallet förbättrats under året.

Tabell 24 Återkrav, nyckeltal 2014 - 2012

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	20,9	22,8	23,6
Antal avslutade ärenden <sup>25</sup>	13 281	16 946	17 726
Styckkostnad, kr	1 576	1 346	1 331
Antal avslutade ärenden/timme	0,3	0,4	0,4
Handläggningstid, genomsnitt dagar	116	272	294
Antal pågående ärenden vid årets slut	4 337	4 547	8 320
Andel materiellt riktiga beslut, %	78	69	45
Andel formellt riktiga beslut, %	84	74	33

I vårt regleringsbrev för 2014 anges att vi ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i återkravsärenden. Utvecklingen av verksamheten går åt rätt håll och vi kan konstatera tydliga resultatförbättringar vad gäller handläggningstid och kvaliteten i våra beslut. Trots förbättringarna är vi ännu relativt långt från våra interna mål och resultatet avseende återkrav är därför sammantaget otillräckligt. Det är inom återkravshandläggningen av ärenden rörande bostadstillägg som vi har produktionsproblem. Resultatet för återkravshandläggning är därför beroende av hur det går i handläggningen av bostadstillägg och så länge produktionsproblemen kvarstår där kommer det att vara svårt att uppnå ett acceptabelt resultat för återkrav avseende bostadstillägg.

<sup>25</sup> Enbart avslutade återkravsärenden, inte felaktiga utbetalningar vid dödsfall eller kontrollutredningar. Avslutningsorsak kan vara såväl beslut om återkrav som eftergift eller avskrivning av ärendet.

Under 2014 hade vi en genomsnittlig handläggningstid på 116 dagar och vi har därmed mer än halverat handläggningstiderna jämfört med 2013. Under år 2013 avslutades en stor mängd äldre, pågående ärenden, vilket är den huvudsakliga förklaringen till den genomsnittligt minskade handläggningstiden. Det finns inte längre så många riktigt gamla ärenden kvar att avsluta.

Vi har 4 337 pågående ärenden, vilket är något färre än 2013. Av dessa avser 4 011 ärenden återkrav av bostadstillägg, övriga ärenden rör ålderspension och efterlevandepension. Det är värt att notera att återkravsbeloppet för pensionären inte ökar i ett pågående ärende. I samband med att det konstaterats att fel belopp betalats ut och det blir ett återkravsärende så har det utbetalda beloppet korrigerats för framtida utbetalningar.

Produktiviteten har försämrats under 2014 trots att förvaltningskostnaden minskat något. Styckkostnaden har ökat och antal avslutade ärenden per timme minskat. Det beror främst på att antal avslutade ärenden minskat relativt mycket jämfört med tidigare år. Orsaken till detta är främst att vi under slutet av år 2013 avslutade en stor mängd äldre pågående ärenden och att vi under 2014 helt enkelt haft färre ärenden att handlägga.

Kvaliteten i återkravshandläggningen har förbättrats, först från 2012 till 2013 och nu ytterligare till 2014. Vi har dock fortfarande en bit kvar till de målnivåer som vi internt satt upp. För att resultatet ska kunna komma upp i en acceptabel nivå krävs även att produktionsläget inom bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd förbättras.

Drygt 92 procent av alla återkravsärenden som kommit in under 2014 rör bostadstillägg. Felaktiga utbetalningar avseende bostadstillägg beror främst på att fel bostadskostnad registrerats eller på felaktiga kapitalinkomster. Återkrav som rör ålderspension respektive efterlevandepension är relativt få. För ålderspension beror felaktiga utbetalningar främst på civilståndsändringar där pensionären har utländsk pension eller flyttat till annat land medan det för efterlevandepension främst beror på att för mycket barnpension/förlängt efterlevandestöd har betalats ut.

Aktiviteter inom återkrav avseende bostadstillägg under 2014 Under hösten 2014 har vi genomfört en analys gällande möjligheter att ytterligare integrera återkravshandläggningen inom bostadstillägg med handläggningen av bostadstillägg. Vi vill därigenom skapa en effektivare handläggning med högre kvalitet och färre återkrav inom bostadstillägg som i slutändan ska ge en större kundnytta.

Under november 2013 gav vi ett regelförändringsförslag till Socialdepartementet med anledning av att Riksrevisionen kritiserat oss för vårt ekonomiadministrativa beslut från samma



ren 2012 att inte starta återkravsutredningar där det felaktiga utbetalda beloppet understeg 2 000 kronor. Riksrevisionens påpekade att detta inte var förenligt med reglerna i 108 kap. Socialförsäkringsbalken. Socialdepartementet har ännu inte återkommit om vårt förslag till regelförändring.

#### Utveckling av återkravsbeloppet

Under året avslutade vi 13 281 återkravsärenden. Antal avslutade ärenden är färre än 2013 men antal beslut om fastställande av återkrav har ökat från 4 931 ärenden till 7 564 ärenden. Ökningen av antal återkravsbeslut har genererats av våra PAX-kontroller där jämförelse görs mellan taxerad inkomst och den inkomst som finns registrerad i våra system. Dessa kontroller genererar återkrav i hög utsträckning och återkraven blir även relativt stora. (Se avsnittet om *Efterkontroller och PAX-ärenden* under 7.5.4 *Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd*).

De 7 564 återkravsbeslut som fattats under 2014 har en sammanlagd återkravssumma på 100,8 miljoner kronor att jämföra med 68,5 miljoner för 2013. Utestående fordringar avseende återkrav uppgår vid årets slut till 155 miljoner kronor, se not 23 i den finansiella redovisningen i avsnitt 10.

#### Felaktiga utbetalningar vid dödsfall

Under året har 13 234 ärenden avseende felaktig utbetalning vid dödsfall avslutats, jämfört med 14 718 ärenden under 2013. Vid utgången av 2014 var de pågående ärendena 2 213 jämfört med 3 874 vid utgången av 2013. Genomsnittlig handläggningstid under 2014 har varit 56 dagar, att jämföra med

44 dagar under 2013. Den ökade handläggningstiden beror på viss inkörningstid när vi under 2014 koncentrerade all hantering av felaktiga utbetalningar vid dödsfall, inklusive återkravet som tidigare gjordes av återkravshandläggare. Under 2015 tror vi att vår nya hantering kommer att resultera i kortare handläggningstid av framförallt själva återkravsärendet.

Se även avsnitt 7.6 *Utbetalningar*.

#### Kontrollutredningar

Handläggning av kontrollutredningar där vi utreder misstanke om brott, sker i särskild ordning. Under året har 691 ärenden kommit in och 755 ärenden har avslutats. 17 procent av kontrollärendena ledde till någon form av åtgärd i form av till exempel indragning, nedsättning eller återkrav jämfört med 14 procent 2013. Ökningen från 2013 beror på att fler ärenden går åter till handläggningen efter att brott inte har kunnat styrkas. Under året polisanmälde vi fyra ärenden jämfört med 23 ärenden 2013. Förklaringen till det minskade antal polisanmälningar är främst att polis/åklagare i flera av våra tidigare gjorda polisanmälningar har lagt ner ärendet med motiveringen "brott ej styrkt" vilket vi har anpassat oss till.

Vid 2014 års början hade vi 220 pågående ärenden, vilket hade minskat till 156 ärenden vid utgången av året. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2014 var 143 dagar, jämfört med 153 dagar 2013. På grund av det höga inflödet av ärenden, varav många inte hade behövt bli föremål för kontrollutredning, har ett striktare gränssnitt införts gentemot handläggningen.

En majoritet av alla kontrollutredningar har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten. Impulser till utredningar kan även uppstå 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.

### 7.5.8 Omprövningar och överklaganden

Den som inte är nöjd med våra beslut kan begära omprövning. Den som inte är nöjd med våra omprövningsbeslut kan överklaga dessa till domstol.

#### Resultatsammanfattning Omprövningar och överklagande

- Sammantaget är resultatet inom området gott.
- Omprövningshandläggningen och handläggningen av överklaganden klarar våra interna mål avseende handläggningstid.

Redovisningen av verksamheten 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 av flera mått på kvaliteten i vår handläggning av olika ärendetypen.

#### Omprövningsverksamheten

Vi har under året handlagt 4 024 omprövningsärenden, varav 150 ärenden har avskrivits.<sup>26</sup> Omprövningshandläggare har under delar av året bistått handläggningen av återkrav, vilket periodvis påverkat resultatet inom omprövningen. Handläggningstiden under året har trots detta i genomsnitt varit kortare än vårt interna mål om fyra veckor.

Hanteringen av omprövningar är till övervägande del manuell vilket gör att styckkostnaden blir hög och antal beslut per timme lågt. Styckkostnaden har ökat medan antal timmar per ärende är på samma nivå som tidigare år. Produktiviteten synes därför ha minskat något, även om totalkostnaden är på ungefär samma nivå som 2013.

Kvalitetsutlåtandet från vår juridikavdelning avseende omprövningsbesluten bedömer att kvaliteten ligger på en acceptabel nivå. De kvalitetsmätningar som genomförts under året visar att i genomsnitt 99 procent av alla omprövningsbe-

slut är materiellt riktiga. Den formella kvaliteten i handläggningen är däremot lägre, 87 procent. Bristerna är främst kopplade till beslutsmotivering och hänvisningar till tillämpliga bestämmelser. Kvalitetshöjande insatser har påbörjats under hösten. Insatserna beräknas ge mätbara effekter under 2015.

Tabell 25 Omprövningar, nyckeltal 2014-2012

	2014	2013	2012
Förvaltningskostnad, mnkr	7,0	6,9	7,5
Antal expedierade ärenden	4 024	4 505	4 906
Styckkostnad, kr	1 741	1 529	1 537
Beslut/timme	0,3	0,3	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	25	19	46
Pågående ärenden, antal vid årets slut	351	266	142
Andel materiellt riktiga beslut, %	99	98	98
Andel formellt riktiga beslut, %	87	88	89

#### Utfall av årets omprövningar

Andelen beslut som ändrades efter omprövning under 2014 var 16,3 procent, vilket innebär en ökning jämfört med 2013 då ändringsfrekvensen var 15,8 procent. En förklaring till ökningen är att fler ärenden har ändrats på grund av att nya uppgifter har inkommit i samband med omprövning. Det har också skett en ökning av ändringsfrekvensen avseende återkrav. Mellan de olika ärendeslagen är variationen i ändringsfrekvens stor.

För ålderspension är ändringsfrekvensen 6,3 procent. Även om den har ökat något jämfört med 2013 är det fortfarande det ärendeslag som har lägst ändringsfrekvens, vilket kan förklaras med att handläggningen till stor del är automatiserad. Att ändringsfrekvensen har ökat beror framförallt på att fler ärenden har ändrats avseende försäkringstid under 2014. Det gäller främst bedömning av försäkringstid i ärenden med anknytning till andra länder. Utöver försäkringstid är den vanligaste ändringsorsaken civilståndsändringar. Mer än hälften av ändringarna avseende ålderspension beror på att nya uppgifter inkommit i samband med omprövningen.

Ändringsfrekvensen för bostadstillägg är 14,8 procent, vilket är en minskning jämfört med 2013. Det vanligaste är att ändring skett avseende den enskildes bostadskostnad. I många fall beror det på att nya uppgifter inkommit i samband med omprövningen, men det beror också i viss utsträckning på bristande utredning av bostadskostnaden i grundhandläggningen. Utöver bostadskostnad fördelar sig ändringarna relativt jämt mellan inkomstberäkning samt beräkning av tillgångar och kapitalinkomster. Ändringarna inom dessa delar av grundbesluten beror i stor utsträckning på de manuella inslagen i handläggningen.

<sup>26</sup> Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden, de räknas dock inte med som expedierade omprövningsbeslut vid beräkning av ändringsfrekvens (se tabell 25). Detta beror på att någon prövning i sak inte sker när ett omprövningsärende avskrivs.

Tabell 26 Omprövningar och ändringsfrekvens 2014 - 2012

Omprövning av ärenden:	Antal expedierade omprövningar				Antal ändringar		Ändringsfrekvens i procent		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Ålderspension <sup>27</sup>	1 335	1 301	1 320	84	67	51	6,3	5,1	3,9
Bostadstillägg	1 728	2 052	2 457	256	338	394	14,8	16,5	16,0
Efterlevandepension <sup>28</sup>	266	340	402	38	40	58	14,3	11,8	14,4
Återkrav	545	608	400	253	235	122	46,4	38,7	30,5
Summa	3 874	4 301	4 579	631	680	625	16,3	15,8	13,6

Andelen ändrade beslut om efterlevandepension har ökat jämfört med 2013 och ligger på 14,3 procent för 2014. Mer än hälften av de ändringar som har gjorts avser barnpension eller efterlevandestöd. Trots att kraven på intyg för att påvisa släktskap och dödsfall har minskat, förekommer det att den enskilde får avslag på ansökan om efterlevandestöd eftersom släktskap eller dödsfall inte anses tillräckligt visat. Det förekommer också att barnpension vid studier dras in som en följd av att barnets studiehjälp upphört på grund av otillräcklig närvaro i skolan. Om det vid en omprövning framkommer uppgifter som visar att rätten till barnpension eller efterlevandestöd finns, ändras grundbeslutet och förmånen beviljas. Så gott som samtliga ändringar avseende efterlevandepension beror på att nya uppgifter inkommit i samband med omprövningen.

För omprövning av återkravsärenden har ändringsfrekvensen ökat till 46,4 procent, jämfört med 38,7 procent under 2013. Merparten av omprövningarna av återkrav avser bostadstillägg. Ändringsfrekvensen har ökat under de sista åren, vilket kan förklaras med att fler ärenden har ändrats avseende eftergiftsbedömningen. Under 2014 står dessa ändringar för nästan hälften av återkravsändringarna. Många ärenden ändras på så sätt att delvis eftergift beviljas vid omprövningen. Det har blivit vanligare att den enskilde tillsammans med sin begäran om omprövning bifogar nytt underlag som styrker skäl till eftergift, men det förekommer också att ärenden ändras på grund av att den eftergiftsbedömning som har gjorts i grundhandläggningen inte har varit tillräckligt utförlig. Utöver ändring i eftergiftsfrågan är det också vanligt att ärenden ändras eftersom fel har uppstått vid beräkning av återkravsbeloppet. Dessa motsvarar lite drygt en tredjedel av återkravsändringarna.

Sammantaget kan liksom tidigare år konstateras att ändringsfrekvensen är högst i de ärendeslag där handläggningen har manuella inslag och där det finns utrymme för bedömningar. Det kan också konstateras att en stor andel av de ändringar som har gjorts under 2014 beror på att nya uppgifter har inkommit, vilket gäller för samtliga ärendeslag. För ålderspension och efterlevandepension är detta den

vanligaste anledningen till ändring av grundbeslut. För återkrav motsvarar ändring på grund av nya uppgifter ungefär hälften av ändringarna. Även för bostadstillägg är det vanligt förekommande att ärenden ändras på grund av nytillkomna uppgifter.

#### Jämställd myndighetsutövning

Vi har under året, inom ramen för vårt arbete med jämställdhetsintegrering, tagit fram och analyserat könssuppledd statistik över vem som begär omprövning av våra grundbeslut respektive vem som överklagar omprövade beslut till förvaltningsrätten. Syftet har varit att få en indikation på om rättssäkerheten i omprövningsenhetens arbete kan anses likvärdig för kvinnor och män.<sup>29</sup> Studien visar att fördelningen mellan kvinnor och män som begär omprövning motsvarar könsfördelningen mellan dem som tar emot respektive förmån, samt att ändringsfrekvensen är likvärdig för kvinnor och män. Det syns heller ingen relevant skillnad mellan könen avseende vem som väljer att överklaga våra beslut till förvaltningsrätten eller utfallet av rättens prövningar.

#### Utfall av årets överklaganden

Den som inte är nöjd med ett omprövningsbeslut kan överklaga det. Vi har som internt mål att vi ska skicka in överklaganden till domstol inom fem arbetsdagar. Under 2014 har vi klarat av detta mål.

<sup>27</sup> Ålderspension omfattar nationella, internationella och utlandsärenden.

<sup>28</sup> Efterlevandepension omfattar nationella, internationella och utlandsärenden.

<sup>29</sup> Den statistik som lagts till grund för studien avser åren 2010-2013. För år 2014 saknas könssuppledd statistik avseende omprövningar och överklaganden. Från och med 2015 har vi infört åtgärder vid registrering av ärenden som medför att det framöver kommer finnas underlag för analys av enhetens arbete ur ett jämställdhetsperspektiv.

Tabell 27 Överklaganden och ändringsfrekvens 2014 - 2012

	2014	2013	2012
Antal inkomna överklaganden	483	553	545
Antal meddelade domar <sup>30</sup>	472	567	733
Ändringsfrekvens i procent	10,6	11,1	10,5

Antalet överklaganden som kommit in har minskat sedan år 2013. Av de 472 meddelade domarna har 50 inneburit att våra omprövningsbeslut ändrats. Vårt målvärde för 2014 att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten ska ändras av domstol har i det närmaste uppnåtts (10,6 procent ändring). Iakttagelser som gjorts i samband med överklagandena har återkopplats löpande till omprövningshandläggningen.

Vi har i 25 av de 50 ärenden där vårt omprövningsbeslut har ändrats i domstol medgett talan i åtminstone någon del. Anledningarna har bland annat varit att vi i dessa fall gjort andra bedömningar än vid omprövningsbeslutet vad gäller bosättningstiden i ärenden om ålderspension och vad gäller beräkningsunderlaget vid beräkning av bostadstillägg. Vi har också i en tredjedel av dessa 25 ärenden gjort andra bedömningar avseende återkravsärenden då vi ansett att antingen någon felutbetalning inte har skett och att därför inte någon kan krävas tillbaka ersättning från den enskilde, att det återkrävda beloppet varit felräknat eller att det funnits skäl för att i vart fall delvis efterge kravet. Våra medgivanden har i flera fall berott på att det i samband med överklagandet inkommit nya handlingar som föranlett en annan bedömning.

Domstolarna har i flertalet av de övriga 25 ärenden där våra beslut har ändrats och där vi inte till någon del har medgett talan när det gäller ärenden om återkrav antingen ansett att vi inte lyckats styrka att en felaktig utbetalning har skett, bedömt att den enskilde inte skäligen bort inse felutbetalningen eller bedömt att det funnits skäl för att i vart fall delvis efterge kravet. Av dessa 25 ändringsdomar utgörs mer än hälften av återkravsärenden. I fråga om ärenden om efterlevandepension har domstolen bedömt makar vara stadigvarande sammanboende vid ena makens död. Andra anledningar till att domstolarna ändrat våra beslut har bland annat varit att de i några ärenden om bostadstillägg och ålderspension gjort andra bedömningar av från och med vilken tidpunkt en förmån kan beviljas.

Återkravsärendena utgör totalt 23 stycken av de 50 ändringsdomarna, vilket motsvarar 46 procent. Av de 23 återkravsärendena avser 19 stycken bostadstillägg.

Utöver de ovan redovisade domarna har nio domar meddelats med anledning av överklaganden av det allmänna ombu-

det för socialförsäkringen. Av dessa har tre resulterat i ändring av vårt beslut. Vi har i dessa ärenden inte varit part i målet eftersom det allmänna ombudet övertagit rollen som det allmänna företrädare i förvaltningsrätten när ombudet överklagade besluten. Domarna inkluderas därför inte i ovan nämnda antal meddelade domar eller i antalet ändringsdomar.

## 7.6 Utbetalningar

Utbetalning av pensionsförmånerna är en till övervägande del maskinell hantering. Utbetalningstjänsten utförs av Försäkringskassan på uppdrag av oss. Här redovisas och bedöms inte utbetalningsprecision eller materiell kvalitet i utbetalningsbesluten, utan det görs under respektive ärendetyp i avsnitt 7.5 *Ärendehantering*.

Området utgör 4,4 procent av våra totala förvaltningskostnader, vilket är ungefär på samma nivå som 2013.

### Resultatsammanfattning Utbetalningar

- Resultatet inom verksamhetsområdet är fortsatt gott.
- Kostnaderna för området är på samma nivå som 2014.
- Inga oegentligheter har upptäckts vid kvalitetskontroller under 2014. En incident har dock inträffat under januari 2015.

Tabell 28 Utbetalningar, nyckeltal 2014-2012

	2014	2013	2012
Total kostnad för utbetalningar, mnkr	57,6	58,5	53,5
Antal faktiska utbetalningar	25 513 083	24 993 175	24 589 935
Styckkostnad per utbetalning, kr	2,26	2,34	2,18

Hanteringen av utbetalningar är helt maskinell och resultatet beror därför på hur rutiner och säkerhet kring de maskinella flödena är konstruerade.

Kostnaden för verksamhetsområdet är beroende av kostnaden för det utbetalningssystem som vi använder och köper av Försäkringskassan. Kostnaderna har i stort varit på oförändrad nivå mellan 2013 och 2014. Det är svårt att göra en bedömning av vår prestation utifrån detta, men det kan i alla fall konstateras att det är positivt att kostnaden inte ökat. Vår bedömning är att området även år 2014 håller samma goda nivå som tidigare år.

Vi har under 2014 bedrivit ett omfattande utvecklingsarbete för att från och med januari 2015 kunna dela upp våra utbetalningar och fordringar. Det betyder att de som har gemensam utbetalning av förmåner från både oss och Försäkrings-

<sup>30</sup> Endast domar i vilka domstolarna tagit ställning i sak genom en dom.



kassan nu får en separat utbetalning från varje myndighet. Det rör sig om mellan 50 000–60 000 personer som har förmåner från båda myndigheterna. De får från januari 2015 två utbetalningar där skatteavdrag och övriga avdrag sker på respektive utbetalning. Försäkringskassan kommer även i fortsättningen att verkställa utbetalningarna. De förmåner som påverkas är; ålderspension, premiepension, efterlevandepension, bostadstillägg till pension, äldreförsörjningsstöd, arbetsskadelivränta till efterlevande, begravningshjälp och särskilt pensionstillägg.

#### Utbetalningskontroll

Utbetalningskontroller görs för att förebygga och upptäcka oavsiktliga fel och oegentligheter. Kvaliteten för området bedöms främst genom kontroll av antal felaktiga utbetalningar. Vid den utbetalningskontroll som genomförts har inga oegentligheter kommit fram.

Utfallet av kontrollerna visar däremot fortsatt vissa brister avseende manuella retroaktiva utbetalningar. Samtliga upptäckta felaktigheter är omhändertagna och kontinuerlig återkoppling/utbildning ges till handläggarna. Under 2015 kommer ytterligare delar av handläggningen att automatiseras vilket kommer minska den manuella hanteringen av retroaktiva utbetalningar.

Under 2014 har vi genomfört ett riskanalysarbete avseende våra utbetalningar och förbättrade maskinella analyser av utbetalningsdata har införts. Arbeta pågår för att vidareutveckla arbetet även med övriga utbetalningskontroller.

I början av 2015 har myndigheten haft en incident rörande utbetalningar. Utredning av händelsen pågår och kommer troligen att påverka kontrollstrukturen inom området. Incidenten har inte haft påverkan på enskildas konton.

Se även avsnitt 7.5.7 *Återkrav och kontrollutredningar*.

### 7.7 Information

En av våra kärnuppgifter är att ge pensionssparare och pensionärer korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Området utgör 34,7 procent av våra förvaltningskostnader.

Enligt regleringsbrevet ska vi verka för att samtliga pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av hela sin pension med god kvalitet i prognosberäkningarna. 2013 kompletterades uppdraget med att vi även ska stärka pensionssparare och pensionärs ställning som konsument genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation – konsumentuppdraget. Regeringen har tilldelat oss extra medel om 20 miljoner kronor årligen 2014–2017 för arbetet med konsumentuppdraget.

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa måluppfyllelse och genomförda insatser för att nå dessa två uppsatta mål. I detta

ligger att beskriva våra informationskanaler och vilken täckningsgrad de har, samt kvaliteten och enhetligheten i pensionsprognoserna.

#### Resultatsammanfattning Information

- Resultatet inom verksamhetsområdet är sammantaget acceptabelt.
- Tillgängligheten i de olika mötesformer där vi möter pensionssparare och pensionärer är god eller acceptabel, om än inte på samma höga nivå som 2013.
- Fler har gjort prognos för hela pensionen och antalet personer registrerade på prognostjänsten minpension.se har ökat.
- Genom satsningen Prognos till alla har vi nått nya grupper som gjort prognos för första gången.
- Prognostjänsten minpension.se har utvecklats vilket har bidragit till förbättrad tillgänglighet genom snabbare inhämtning av uppgifter och att tjänsten nu distribueras av flera aktörer. Garantipensionen i prognosen kan nu beräknas med individuellt uppskattade antal år i Sverige. Det är nu möjligt att få en prognos på den framtida pensionen för de som redan tagit ut hela eller en del av sin pension.
- Informationsinsatsernas påverkan på pensionärer och pensionssparares känsla av självförtroende i frågor kring den egna (framtida) pensionen och pensionens förutsägbarhet är ett långsiktigt arbete vars genomslag ännu är för tidigt att bedöma. Utifrån våra undersökningar gör vi dock bedömningen att vi rör oss i rätt riktning.
- De pensionssparare och pensionärer som varit i kontakt med oss är överlag nöjda med vårt bemötande och den service de fått men kännedomen om vad vi gör är fortfarande förhållandevis låg bland allmänheten.

Utifrån våra prestationer har vi under 2014 ett gott eller acceptabelt resultat inom samtliga kanaler där vi möter pensionssparare och pensionärer. Tillgängligheten i de olika kanalerna är hög liksom vårt nöjdhetsindex. Vi har även ökat vår samverkan med andra aktörer för att sprida kunskap om hela pensionen.

Att beskriva vår verksamhet och hur vi arbetar för att nå våra mål enbart genom att beskriva våra aktiviteter och antal pensionssparare och pensionärer som kontakter oss på olika sätt räcker inte och kan leda fel.

Vårt uppdrag innebär bland annat att vi ska verka för att underlätta för pensionssparare och pensionärer att förstå, förutse och påverka hela sin pension samt ge lättförståelig,

objektiv och relevant hjälp till pensionssparare och pensionärer. Det viktiga är då om våra aktiviteter haft avsedd effekt hos dem vi riktat oss till. Ett ökat antal samtal till kundservice kan vara ett tecken på att fler pensionssparare och pensionärer känner sig osäkra på sin pension, hur den hanteras och betalas ut. Det är förstås viktigt att vi klarar av att besvara dessa samtal inom rimlig tid, men det behöver inte betyda att vi totalt sett ökar enskilda personers kunskap om sin pension.

Effekter av vår information måste mätas bland våra målgrupper vilket vi följer upp genom olika kundundersökningar. Däremot är det tveksamt om det låter sig göras att i ett nästa steg härleda en upplevd förbättring till just våra aktiviteter eftersom pensionssparare och pensionärer möts av information från många olika håll.

Våra mätningar visar att andel pensionssparare och pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen ligger på ungefär samma nivå som tidigare. Samtidigt är detta arbete långsiktigt där vi inte heller kan räkna med omedelbara effekter.

Våra effektbedömningar utgår av dessa skäl främst från de förändringar vi ser hos olika kategorier av pensionssparare och pensionärer oavsett varifrån dessa initierats. Sammantaget anser vi att utifrån en effektbedömning är resultatet inom informationsområdet acceptabelt.

Vi redovisar nedan verksamheten avseende vår informationsverksamhet på följande sätt.

- I avsnitt 7.7.1 redovisas en sammanfattning av antal kontakter som vi haft med pensionssparare och pensionärer under 2014 och den sammanlagda kostnaden för detta. Vi redovisar också en sammanställning över mätningar av nöjdhetsindex, där vi gjort sådana.
- I avsnitt 7.7.2 redovisar vi hur vi under året tagit oss an vårt konsumentuppdrag, vilka huvudsakliga aktiviteter som genomförts och resultatet av dessa.
- I avsnitt 7.7.3 går vi mer fördjupat igenom de olika kontaktvägar som vi sammanställt i avsnitt 7.7.1.
- I avsnitt 7.7.4 slutligen så beskrivs vår bild i media under året.

### 7.7.1 Fler kontakter, ökade kostnader men nöjda pensionssparare och pensionärer

I tabell 29 redovisas hur många kontakter som vi haft inom de olika kanalerna.

Den totala kostnaden för verksamhetsområdet har ökat relativt mycket. Detta är en medveten satsning. Kostnadsökningen består bland annat i de särskilda medel om 20 miljoner kronor som regeringen tilldelat oss 2014 för att arbeta med konsumentuppdraget, men vi har även själva kunnat

omfördela resurser från ärendehantering till arbete med information och konsumentstärkande åtgärder. En redovisning av vad som gjorts inom konsumentuppdraget och som därmed de 20 miljoner kronorna använts till finns i avsnitt 7.7.2.

**Tabell 29 Antal kontakter med pensionssparare och pensionärer samt total kostnad för verksamhetsområdet Information under åren 2014-2012**

	2014	2013	2012
Webben, antal besök	9 907 000	8 910 000	8 173 000
Orange kuvert, antal utskick	6 850 000	6 700 000	6 500 000
minpension.se, antal prognoser <sup>31</sup>	5 600 000	5 600 000	5 500 000
Telefon, besvarade samtal	764 000	788 000	821 000
Servicekontor, antal besök <sup>32</sup>	325 000	333 000	262 000
E-post/brev besvarade e-post/brev	134 000	136 000	122 000
Informationsträffar, antal deltagare	27 100	29 600	27 000
Kundvägledare, antal möten	2 700	3 900	4 000
Facebook, besvarade frågor	2 400	1 400	1 300
<b>Totalt, antal kontakter</b>	<b>23 612 600</b>	<b>22 468 900</b>	<b>21 410 300</b>
<b>Kostnad, mnkr</b>	<b>457,5</b>	<b>366,6</b>	<b>303,7</b>
<b>Kostnad per kontakt, kr</b>	<b>19,4</b>	<b>16,3</b>	<b>14,2</b>

Sett till alla kanaler så är antal kontakter under 2014 något fler än 2013, men skillnaden är relativt liten. Att antal kontakter inte ökat mer, trots att vi under 2014 satsat mer resurser än tidigare kan bland annat bero på att det inom vissa kanaler där vi själva är uppsökande kostar allt mer att nå ytterligare grupper. De allra flesta som är lätta att nå har vi redan kontakt med.

Ökningen av kostnaderna gör därför att styckkostnaden ökar relativt mycket och produktiviteten inom området kan därmed sägas ha sjunkit.

Vi gör årliga imagemätningar där vi mäter kännedomen om oss som myndighet och vilka attribut som vi förknippas av. Undersökningen görs både hos de som varit i direkt kontakt med oss och de som inte varit det.

Kännedomen om oss och vad vi gör har ökat bland pensionssparare, men ligger kvar på samma, något högre, nivå som vid förra årets imagemätning bland pensionärerna. Bilden av oss påverkas i stor utsträckning av bilden av pensions-systemet.

De attribut som vi främst förknippas med är att vi är kunniga, pålitliga och ger objektiv information om pensionen.

<sup>31</sup> Min Pension i Sverige AB har under året ändrat mätmetod för att beräkna antalet prognoser. Resultatet är därför inte helt jämförbart med tidigare år.

<sup>32</sup> Pensionsmyndighetens skattade andel av totala antalet besök på servicekontoren.

Tre av tio pensionssparare och något större andel av pensionärerna tycker att det stämmer att vi gör det lättare att förstå hela pensionen.

För att följa hur pensionssparare och pensionärer upplever sina kontakter med oss genomför vi också regelbundna kundundersökningar, som beskrivits i avsnitt 6.2.8 *Kvalitet*. Dessa undersökningar genomförs, till skillnad från imageundersökningen, enbart bland personer som på olika sätt haft kontakt med oss.

Sammantaget visar kundundersökningarna att:

- Pensionssparare och pensionärer är nöjda med det bemötande de får vid kontakterna med oss. Avgörande för kundnöjdheten är upplevelsen av om vi ger svar på deras frågor och ger den hjälp de vill ha.
- Genom en ökad tydlighet kan vi ge rätt förväntningar för vad vi kan hjälpa till med i våra olika kanaler.
- Även om de flesta som kontaktar oss får svar på sina frågor och får den hjälp de vill ha finns förbättringsutrymme och vi behöver få ökade insikter kring hur behov och önskemål ser ut hos olika grupper.
- Målgrupps- och individanpassning av vår information och våra möten är fortsatt viktigt för att vi ska nå ut.
- Pensionssparare och pensionärer är mer nöjda med sin kontakt med oss då den är mer personlig. Till exempel är de som träffat en informatör på ett informationsmöte i allmänhet nöjdare än de som besökt oss på webbplatsen eller tagit del av det orange kuvertet eller annan skriftlig information. Detta beror inte nödvändigtvis på faktiska kvalitetsskillnader mellan de olika kontaktformerna i sig, utan är främst en följd av karaktären hos dessa.

Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjdkundindex (NKI) som mäts på en skala 0–100.

Utfallet är i huvudsak stabilt mellan åren med NKI-värden på en god nivå för alla områden där vi mäter NKI. Över tid uppvisar NKI en svagt ökande tendens.

Vi ser ett tydligt samband mellan kundnöjdhet och graden av upplevt intresse och insikt kring pensionsfrågor. De som uttrycker intresse och viss insikt kring frågor runt sin pension

är mer nöjda med de kontakter de haft med oss. Denna kategori upplever också oftare än andra att de får den hjälp och de svar de behöver.

Skillnaderna mellan kvinnor och män vad gäller kundnöjdhet är små och inte statistiskt signifikanta.

Metoderna för mätning av kundnöjdhet för servicekontoren avviker som tidigare beskrivits (6.2.8 *Kvalitet*) från övriga kundundersökningar. Andel besökare som är nöjda med bemötandet, den hjälp de fick med sina ärenden samt att de fick hjälpen inom rimlig tid, är i den senaste undersökningen 86 procent.

Att våra NKI-värden står sig väl vid jämförelser med andra myndigheter bekräftas också i år av Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga generella NKI-undersökning bland myndigheter då olika aspekter av kundnöjdhet och förtroende mäts för olika myndigheter. 12 myndigheter jämförs i undersökningen. Underlaget i undersökningen är intervjuer med 6 909 personer som alla har haft någon sorts kontakt med en myndighet. Vårt nöjdhetsindex ligger på samma nivå som 2013. Årets siffra är 64,4. Snittet för myndigheterna totalt ligger på 63,2.

### 7.7.2 Pensionsmyndighetens informations- och konsumentuppdrag

En av våra kärnuppgifter är att ge pensionssparare och pensionärer korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Sedan år 2013 har detta uppdrag kompletterats med ett konsumentuppdrag, som innebär att vi ska arbeta för att stärka pensionssparare och pensionärers ställning som konsument inom pensionsområdet.

En viktig del i konsumentuppdraget är att samverka med andra organisationer. I avsnitt 7.12.4 *Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket* redogörs för hur vi samverkat med dessa organisationer inom ramen för konsumentuppdraget.

Utifrån rapporten *Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument inom pensionsområdet* har vi valt att fokusera på ett antal mätetal för att följa utvecklingen inom konsumentuppdraget.

**Tabell 30 Resultat kundundersökningar 2014–2012**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
NKI-Webbplatsen	72	71	70	73	71	70	71	71	70
NKI-Orange kuvert	60	60	58	60	59	58	61	60	59
NKI-Kundservice telefon	78	78	79	79	78	80	76	77	79
NKI-Informationsmöten	80	78	81	82	81	82	79	77	80
NKI-Fördjupade möten	84	81	82	84	84	83	82	74	82

Tabell 31 Utveckling av Konsumentuppdraget 2014 - 2012

	2014	2013	2012
Pensionssparare upplever att de har en mer förutsägbar ekonomisk situation, %	40	40 <sup>33</sup>	-
Pensionssparare upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor, %	51	49	-
Antal unika inloggningar på minpension.se, miljoner	0,9	-	-
Totala antalet registrerade användare på minpension.se, miljoner	2,2	1,9	1,7

Mätetalens inriktning är kring förutsägbar ekonomisk situation för pensionssparare och pensionärer samt att pensionsparare och pensionärer fattar eller har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. Mätperioden är relativt kort och visar ingen tydlig förändring mellan mätpunkterna kring upplevelsen av en förutsägbar ekonomisk situation. Undersökningen visar dock att det är positivt för de flesta pensionssparares upplevda förutsättningar att fatta beslut i pensionsfrågor om de har gjort en prognos.

Vi mäter även antalet registrerade på minpension.se, pensionsspararnas uppfattning om prognostjänsten, om de förstått innehållet och om det är användbart för att fatta beslut i pensionsfrågor. Vidare antalet pensionssparare vi nått i olika kanaler med information (innefattar uppsökande verksamhet). Antal pensionssparare och pensionärer vi totalt haft kontakt med finns beskrivna i tabell 29. När det gäller den praktiska nyttan av prognosen svarar de flesta i vår undersökning att de har nytta av den. Äldre anser av naturliga skäl att de har större nytta av den än yngre.

Viktiga delar i vårt konsumentarbete är dels att ge vägledning till pensionärer och pensionssparare, dels att stimulera pensionsbranschen till mera konsumentvänligt agerande. Under året har vi spridit konsumentvägledning, dels om seniorlån och dels om privat sparande som ersättning för det kraftigt sänkta avdraget för pensionssparande. Dessa aktiviteter har också haft en påverkan på privata aktörer. Vidare har vi haft en pilotverksamhet där vi prövat att utöka konsumentvägledningen i vår telefonservice.

Som ett stöd i arbetet med såväl det ursprungliga informationsuppdraget som konsumentuppdraget och för att förbättra våra möjligheter att prioritera informationsinsatser och uppnå önskade effekter i prioriterade grupper har vi tagit fram en särskild kommunikationsstrategi.

Utifrån kommunikationsstrategin så prioriterar vi vilka grupper vi behöver arbeta särskilt med. De prioriterade grup-

perna är de som vi bedömer har särskilda behov av information. Prioriteringen utgår ifrån att förebygga eventuella problem för individer genom att tillhandahålla relevant information i rätt tid. Den inriktar sig på grupper med risk att få låga pensioner och inkomster samt de situationer där individer generellt kan förväntas vara i extra behov av stöd; blivande föräldrar och småbarnsföräldrar, grupper med andra språk än svenska, pensionärer som hamnar eller riskerar att hamna i en utsatt ekonomisk situation, egenföretagare, anställda som arbetar utan tjänstepension och personer som planerar sin pension.

Under 2014 har vi fokuserat särskilt på egenföretagare, småbarnsföräldrar och grupper med andra språk. Särskilda insatser utifrån strategin redovisas under respektive mötesform i avsnitt 7.7.3. *Möten med pensionssparare och pensionärer*. I kortet kan sägas följande.

Egenföretagare riskerar låg pension om de inte själva tar ansvar för sin pension genom att ta ut lön eller överskott och kompensera för tjänstepension och vi har försökt nå dem via annonser, mässor, seminarier och samarbete med Verksamt.se.<sup>34</sup>

Pensionen kan påverkas av de val som görs under tiden som barnen är små, till exempel att vara föräldraledig och arbeta deltid. För att uppmärksamma småbarnsföräldrar på hur olika val och fördelning av ansvar påverkar ekonomin senare i livet genomförde vi en kampanj som till stor del syntes i sociala medier.

För att nå ut till dem som inte har svenska som modersmål med information om hur pensionen fungerar i Sverige så har vi genomfört en kampanj på åtta språk: arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, engelska, farsi, polska, somaliska, spanska och turkiska. Kampanjen syntes på webben, i radio och via personliga möten på tre orter.

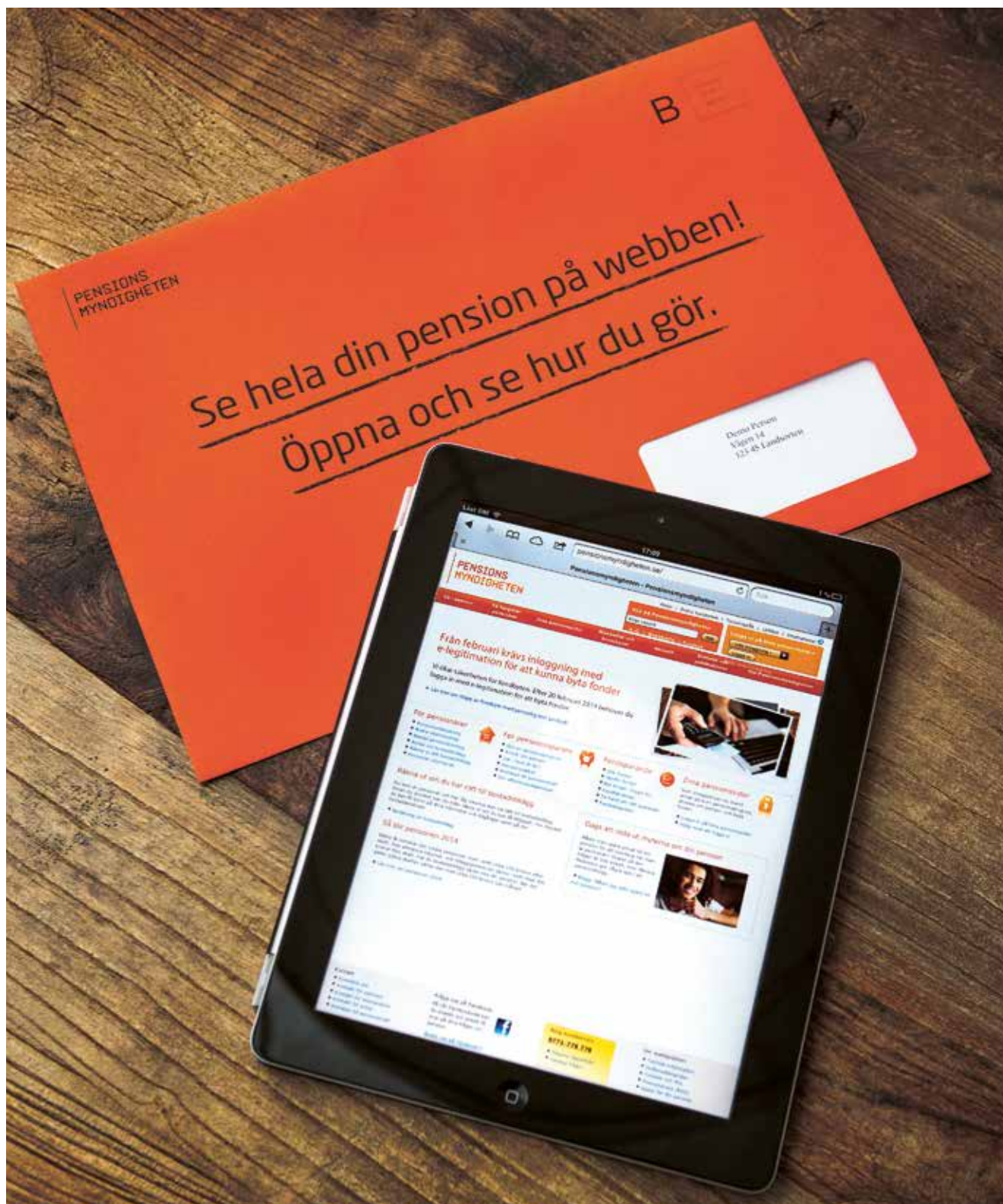
#### 7.7.2.1 Satsningen Prognos till alla

En grundläggande förutsättning för att stärka pensionssparare och pensionärers ställning som konsument inom pensionsområdet är att fler får tillgång till prognosen för hela sin pension. Vi har under flera års tid arbetat med att nå ut med information om pensionsprognosen som finns på prognostjänsten minpension.se och om vad som är viktigast att känna till om pensionen. Vår huvudaktivitet inom ramen för konsumentuppdraget är satsningen Prognos till alla som pågår under åren 2014–2017. En förutsättning för denna satsning har varit att regeringen under dessa år ökat vårt förvaltnings-

<sup>33</sup> Delvis annan frågeformulering.

<sup>34</sup> Verksamt.se är ett samarbete mellan Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket för personer som funderar på att starta, ska starta, redan driver, vill utveckla eller ska utveckla ett företag.







anslag med 20 miljoner årligen. För att kunna genomföra Prognos till alla har vi även under 2014 behövt göra omprioriteringar i annan verksamhet för att täcka samtliga kostnader.

Satsningen Prognos till alla är ett led i ett försök att nå ut med information om hela pensionen till fler pensionssparare och den görs i samarbete med Min Pension i Sverige AB. Redan 2013 tog vi gemensamt fram en femårig plan som innefattar flera insatser för att öka antal användare av pensionsprognostjänsten på minpension.se.

Under 2014 har satsningen innefattat bland annat utskick av personlig kod i det orange kuvertet för att ge tillgång till en pensionsprognos.

På vår webbplats lanserades även målgruppsanpassad information på en särskild kampanjwebbplats. Där finns information om både den allmänna pensionen och tjänstepensionen anpassad till den enskildes fas i livet.

Då satsningen även innebar en möjlighet till vägledning i prognos för hela pensionen både på servicekontor och per telefon så förstärkte vi bemanningen i kundservice. På detta sätt har vi nått andra kategorier av pensionssparare än de som vanligen använder webbplatsen för att göra pensionsprognoser – pensionssparare med lägre intresse och engagemang för pensionsfrågor. Vi har också under året startat ett pilotprojekt för att i större utsträckning utgå ifrån pensionssparare och pensionärs behov, det vill säga inte bara svara på en specifik fråga utan även förstå bakomliggande behov och därmed kunna ge ett större mervärde i samtalet.

I vår uppsökande verksamhet där vi håller olika informationsträffar har vi utvidgat verksamheten från att främst berätta om allmän pension och bostadstillägg till att försöka ge en bild av hela pensionen, inklusive tjänstepension och privat sparande. Vi har också delvis ändrat målgrupp från ensidigt fokus på pensionärer och de som står inför att gå i pension till att även inkludera de som är mitt i livet.

Under 2014 har vi även genomfört en större informationskampanj för att informera om prognosen och var pensionsparare och pensionärer kan få den. Vi har fått betydande utrymme i nyhetsrapporteringen i riksmidier, lokalmedier samt fack- och populärpress.

I den fortsatta satsningen fram till 2017 kan vi förfina insatserna när nu förutsättningar i form av tekniska hjälpmedel och utbildad personal finns på plats. Genom våra kunduppföljningar samt vår interna utvärdering av förberedelserna har vi bra underlag att arbeta vidare med att förbättra och förfina verktyg, stöd och metoder.

Utfallet hittills av Prognos till alla

Sammanfattningsvis anser vi att den del av satsningen som skedde 2014 var en framgång trots att det kvantitativa målet

att nå 3 miljoner registrerade användare på prognostjänsten minpension.se under 2014 inte uppnått. Vid årsskiftet 2014/2015 hade prognostjänsten 2,2 miljoner användare.

Vi fick under kampanjperioden 138 000 nya användare som i stor utsträckning tillhörde målgrupper som vi tidigare har haft svårt att nå, till exempel kvinnor, personer med lägre utbildningsnivå och personer med lågt engagemang i pensionsfrågor. Under samma period förra året tillkom som jämförelse 84 000 användare. Satsningen har dessutom inneburit viktiga investeringar för det konsumentstödande arbetet. Även i övrigt var aktiviteten hög på minpension.se under kampanjperioden med 1 357 000 inloggningar och 1 911 000 prognoser.

De kvalitativa mål vi hade för satsningen, att fler ska veta var de kan finna information om storleken på sin (framtida) pension, uppleva pensionen som mer förutsägbar samt att känna ökat självförtroende i frågor kring den egna pensionen, syftade till att ge långsiktiga förändringar i attityder och kännedom. Eftersom satsningen endast pågått ett år kan vi ännu inte säkerställa sådana förändringar.

Inför satsningen 2014 var andelen män som anslutit sig till minpension.se större än andelen kvinnor. Satsningen hade inga uttalade mål att utjämna denna skillnad, endast att totalt sett öka antalet anslutna till tjänsten. Vi kan konstatera att satsningen under 2014 inte har förstärkt skillnaderna mellan kvinnor och män, men den har inte heller minskat dem. För att utjämna skillnaderna hade dubbelt så många nya kvinnor som män behövt registrera sig på minpension.se som ett resultat av kampanjen för att lyckas få totala antalet kvinnor på minpension.se att bli lika många som totala antalet män. Då satsningen är flerårig så är det för tidigt att dra slutsatser om Prognos till alla som helhet kommer att ha en utjämnande effekt.

Förutom effekterna ovan avseende antal användare av minpension.se har vi även kunnat utläsa följande av satsningen.

- Bättre kvalitet och tillgänglighet i prognostjänsten. Kvalitet i data som ligger till grund för prognoser har förbättrats och datainhämtning har snabbats på. Prognostjänsten distribueras nu av fler aktörer. Förbättringsarbete återstår främst på den kommunala sidan.
- Bättre stöd till pensionssparare. Vi har fått bättre verktyg för att kunna ge prognos om hela pensionen och kunna ge prognos via telefon. Vi når därigenom också andra grupper än de som använder verktyget på webben.
- Det orange kuvertet är en bra kanal. Vi vet genom tillvägagångssättet 2014 att det fungerar bra att använda orange kuvert för att nå ut med informationen

till många grupper och har sänkt trösklarna för inloggning för grupper med lågt engagemang och insikt i kring pensionsfrågor.

- Informationskampanjer förstärker budskapet. Kampanjen har fungerat som en förstärkare och påminnelse om budskapet i det orange kuvertet och har genom detta bidragit till ökningen av nyregistreringar.
- Att möta människor där de finns fungerar. Vi når enklast pensionssparare och pensionärer där de själva befinner sig. Tröskeln att kontakta oss blir lägre och det blir enklare att ta tag i frågan.

### 7.7.3 Möten med pensionssparare och pensionärer

Enligt återrapporteringskrav i regleringsbrevet ska vi redovisa hur vi möter pensionssparare och pensionärer i olika kanaler och även beskriva vilka informationskanaler som finns för pensionsinformation och vilken täckning de har. Nedan redovisar vi hur vi strukturerar informationsverksamheten för att tillgodose olika pensionssparares och pensionärs behov av information.

Vår webbplats pensionsmyndigheten.se

**Tabell 32 Webbplatsen pensionsmyndigheten.se 2014-2012**

	2014	2013	2012
Antal besök	9 907 000	8 910 000	8 173 000
Andel pensionsansökningar via webben, %	20	16	16
Antal nedladdade premiepensionsapplikationer	32 400	28 000	20 000
Besökare på vår pensionsblogg	27 000	12 000 <sup>35</sup>	-
NKI	72	71	70

Vår webbplats kompletterar det orange kuvertet i vårt arbete med att sprida kunskap och medvetande om pensionen. Antal besökare ökar stadigt och webbplatsen hade 2014 mer än 9,9 miljoner besök. Våra undersökningar visar att besökarna på webbplatsen främst hade ärenden kopplade till premiepensionen (69 procent), exempelvis värdeförändringen på de egna fonderna, byta fonder och följa upp om beställda fondbyten genomförts. Många gör också en pensionsprognos, via prognostjänsten minpension.se. Andra vanliga ärenden är allmän pensionsinformation, information inför pensionen och att ansöka om pension. Män samt högt utbildade med intresse och vana vid fondsparande är överrepresenterade bland besökarna på webbplatsen.

Förutom att hitta fakta och information kring pensioner går det också att utföra ärenden på webbplatsen. Pensionsansökningar kan göras direkt på webben och andelen som gör det ökar. För att underlätta ansökningsförfarandet för bostadstillägg samlades information om detta på webbplatsen där det nu finns en förenklad ansökan som inte kräver bifogade handlingar och som även ger möjlighet att anmäla hyresförändring. Det går också att ladda ner en särskild premiepensionsapplikation för mobiltelefoner.

På webbplatsen finns sedan april 2013 en pensionsblogg där vi skriver om aktuella pensionsfrågor för att väcka engagemang och intresse för pensionsfrågor samt bjuda in pensionsparare och pensionärer till interaktion. Intresset för bloggen är ökande med allt fler besökare.

Vi undersöker också hur besökarna på webbplatsen upplever besöket. Nöjdhetsindex är svagt stigande. De flesta besökare ger webbplatsen positiva omdömen. Nio av tio besökare upplever att de kunde göra det de ville på webbplatsen. Mest nöjda är besökare som har fondärenden, dessa är ofta återkommande besökare. Lägst betyg ger de som har ett bostadstilläggsärende, dessa är ofta förstagsbesökare.

Sju av tio besökare upplever att webbplatsen är anpassad efter deras behov. Upplevda förbättringsområden är bättre uppdatering av fonder samt fler aspekter på hur värdeutvecklingen ska presenteras.

Vi utvecklar ständigt webbplatsen. Våra prioriterade målgrupper enligt vår kommunikationsstrategi besöker webbplatsen i begränsad omfattning. Under hösten riktade vi därför särskilda informationsinsatser till utvalda målgrupper som vi sett behöver extra stöd i pensionsfrågor – egenföretagare, småbarnsföräldrar och grupper med andra språk. Vi använde oss då av kampanjsidor med grundläggande pensionsinformation på åtta olika språk.

Premiepensionsapplikationen finns idag bara för Iphone och under året har en applikation för Android börjat utvecklas. Det förväntas öka användandet av applikationen markant.

Vi har initierat ett arbete med att se över hur vi kan tillhandahålla öppen data och göra offentlig information mer tillgänglig för att förbättra förutsättningarna för vidareutnyttjande av handlingar för både ideella och kommersiella syften. Ett första steg är att lista redan tillgängliga data utifrån E-delegationens rekommendation.

Under året genomfördes en förstudie för en ny webbplats som är målgruppsanpassad, vänder sig tydligare till prioriterade målgrupper och som är responsiv, det vill säga anpassar sig så att besökaren kan se samma webbplats från exempelvis en läsplatta, smart telefon eller en traditionell webbläsare på en persondator utan att behöva scrolla och zooma så mycket som hade krävts vid traditionell webbdesign.

<sup>35</sup> April-december

Vi vill ge våra besökare rätt förväntningar kring vad de ska kunna göra som användare av webbplatsen och även analysera vilka trösklarna är som gör att stora grupper som vi vill nå inte besöker webbplatsen idag.

Fortsatt utveckling av prognoser och prognostjänsten minpension.se

**Tabell 33 Prognostjänsten minpension.se 2014-2012**

	2014	2013	2012
Antal prognoser	5 600 000 <sup>36</sup>	5 600 000	5 500 000
Antal registrerade användare	2 200 000 <sup>37</sup>	1 900 000	1 700 000

Vi är en part i Min Pension i Sverige AB som driver prognostjänsten minpension.se och har två ledamöter i styrelsen. Tjänsten minpension.se syftar till att ge pensionssparare och pensionärer en så fullständig bild som möjligt av deras pensionssparande och deras förväntade framtida pension. Samverkan med Min Pension i Sverige AB beskrivs vidare i avsnitt 7.12.5 *Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen*.

Vi har distribuerat minpension.se på vår webbsida sedan starten 2010, vilket har bidragit till att fler användare hittar till den och att antal registrerade användare på minpension.se ökar stadigt.

I bedömningen av kvaliteten av de prognoser som presenteras på minpension.se har vi hittills fokuserat på omfattningen av den information som hämtas in från de olika försäkringsinstituten. Även om det fortfarande finns vissa brister i informationens omfattning så är den nu så pass bra att det är möjligt och önskvärt att kvalitetsarbetet kan lägga ett större fokus på kvaliteten på inskickad information och dess detaljrikedom och på hur informationen tas om hand och används i presentationen och prognosberäkningarna.

Då användandet av minpension.se ökar blir det alltmer angeläget att öka kvaliteten på informationen. De nya upphandlade tjänstepensionslösningarna kan medföra individuella varianter av avtalen och ett flertal olika försäkringar på grund av individuella val och nya upphandlingar. Det innebär också ett behov av ny, mer individualiserad information. De största kvarvarande förbättringsområdena för en heltäckande och fullgod pensionsinformation i tjänsten som vi och Min pension i Sverige AB identifierat är att ytterligare öka kvaliteten och detaljrikedomen i informationen samt öka förmågan att vidareförmedla en mer detaljerad information. Det

finns också ett behov av att skapa bättre transparens kring den samlade pensionen samt att stödja pensionsspararna i olika valsituationer i pensionssparandet genom att utveckla förbättrade simuleringsmöjligheter och göra informationen lättare att förstå, bland annat genom målgruppsanpassning och en förbättrad pedagogik.

Under 2014 har pensionsprognosen i tjänsten förbättrats. Dels kan garantipensionen i prognosen nu beräknas med individuellt uppskattade antal år i Sverige, dels är det nu möjligt för de som redan tagit ut hela eller en del av sin pension att få en prognos på den framtida pensionen.

Utskick av Orange kuvert

**Tabell 34 Orange kuvert 2014-2012**

	2014	2013	2012
Antal utskick	6 850 000	6 700 000	6 500 000
NKI	60	60	58

Utöver våra beslutsbrev i förmånshandläggningen är orange kuvert det enskilt viktigaste sättet att skriftligen nå pensionsparare och pensionärer. Utskicket sker under perioden januari till mars. Av totalt utskickade cirka 6,85 miljoner kuvert så skickades 1,3 miljoner till pensionärer, 5,4 miljoner till pensionssparare samt knappt 0,2 miljoner till nya premiepensionssparare.

Det kuvert som går till pensionsspararna innehåller ett årsbesked, samt prognos för den allmänna pensionen. 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 betalas ut, med vilket belopp samt utbetalningsdagar under året. Dessutom ingår information om utvecklingen på premiepensionskontot samt en kontrolluppgift. För pensionärer med fondförsäkring ingår även fondinformation. I år fanns också ett medskick med information om e-tjänster samt information om att pensionerna sänktes och hur de olika pensionsformerna påverkades. Dessutom informerades de som har bostadstillägg att detta höjdes.

Nöjd kundindex är det lägsta för de olika mötesformer som vi har och det ligger relativt stabilt över åren runt 60. Som nämnts i avsnitt 7.7.1 blir index ofta högst för de kontaktförmer som upplevs som personliga. Ett utskickat brev upplevs ofta som en opersonlig kontaktförmer.

Vi gör varje år en eftermätning av hur det orange kuvertet togs emot. I årets mätning uppgav så gott som alla intervjuade att de fått orange kuvert och drygt åtta av tio som fått kuvertet öppnar det också vilket är i nivå med 2013 års resultat.

<sup>36</sup> Min Pension i Sverige AB har under året ändrat mätmetod för att beräkna antalet prognoser. Resultatet är därför inte helt jämförbart med tidigare år.

<sup>37</sup> Varav cirka 1 200 000 män och 1 000 000 kvinnor.

Tabell 35 Eftermätning Orange kuvert 2014-2012 nyckeltal i procent

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Har fått kuvertet	95	97	91	96	96	91	94	97	91
Andel av de som fått kuvertet som öppnat det	82	82	77	84	80	77	79	84	77
Andel av de som öppnat kuvertet som läst något	90	89	89	89	89	89	90	90	90
Andel av de som läst något som tycker det är lätt att förstå	65	67	66	61	69	61	69	64	70

Omräknat med basen "alla som vi skickade ut ett orange kuvert till" så innebär dessa siffror att

- 95 procent av pensionsspararna vet att de fått kuvertet,
- 77 procent av alla som vi skickade ett orange kuvert till öppnade detta,
- 69 procent av alla pensionssparare läste något av innehållet samt att
- 45 procent av alla pensionssparare upplevde innehållet i kuvertet som lätt att förstå.

Störst uppmärksamhet, av innehållet i kuvertet, får prognosen samt informationen om värdet och förändringar på pensionskontona.

Det skiljer inte nämnvärt i vilken grad kvinnor och män öppnar orange kuvertet och läser dess innehåll. Däremot anger fler män än kvinnor att de tycker att det är lätt att förstå innehållet i årsbeskedet som skickas med i det orange kuvertet.

#### Telefonsamtal

Tabell 36 Telefonsamtal till Pensionsmyndigheten 2014-2012

	2014	2013	2012
Antal besvarade samtal	764 000	788 000	821 000
Tillgänglighet, andel besvarade samtal, %	90	92	95
Servicenivå, andel besvarade samtal inom 3 minuter, %	76	80	-
NKI	78	78	79
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	89	88	88
Andel som fick ett bra bemötande, %	93	92	93
Materiellt rätt, %	98	99	98

Antal samtal minskar för andra året i rad. Förutom samtal rörande vår verksamhet utför vi även uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB i form av

telefonsupport där vi under 2014 besvarat drygt 22 000 telefonsamtal. De vanligaste frågorna från de som ringer till oss 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.

Resultatet för samtliga samtal visar en viss nedåtgående trend, där tillgängligheten försämrats något under de två senaste åren. Den bedöms dock ännu vara på en acceptabel nivå. Under 2014 varierade tillgängligheten mellan 74 och 98 procent men på helårsnivå så var det 90 procent av de som ringde till oss som kom fram, vilket var lika med vårt interna mål. Vi mäter också servicenivån som andel samtal som besvaras inom 3 minuter. Utfallet för detta blev 76 procent, vilket ligger under vårt interna mål på 80 procent.

Årets första kvartal är vår mest högentensiva period och vi förstärkte då bemanningen i vår kundservice, bland annat med hjälp av ett bemanningsföretag. Tillgängligheten var också bäst under den perioden men sjönk framför allt under årets sista kvartal.

En förklaring till den minskande tillgängligheten är att vi under 2014 börjat erbjuda vägledning i prognoser för hela pensionen per telefon. Eftersom dessa samtal tar längre tid har detta lett till att de genomsnittliga samtalstiderna ökat, vilket då påverkar tillgänglighet, servicenivå och upplevelsen av kontakten. En annan förklaring är att upphandlingen av nytt bemanningsföretag fördröjdes, vilket påverkade servicenivåerna främst under hösten.

För att säkra en god tillgänglighet i enlighet med vår kommunikationsstrategi erbjuder vi en dag per vecka arabiska, engelska, serbiska, persiska, finska, spanska, polska, turkiska och tyska som tolkspråk i telefonin. Utnyttjandet av detta har varierat mellan olika språk. Finska utnyttjas mest med över 1 000 samtal per år, på andra plats kommer spanska med drygt 200 tolksamtal per år.

Under året har kontinuerliga interna kvalitetskontroller genomförts avseende kvaliteten i den information som läm-

nas via telefon i kundservice. Dessa visar att kundservice har ett stabilt gott resultat. Svaren är överlag bra och språket är välformulerat och enkelt. Utfallet av nöjdkundindex är också stabilt över åren.

Pensionssparare och pensionärer är över lag nöjda med bemötandet och den service de får när de ringer till kundservice. Nio av tio som ringde till oss uppger i våra kundundersökningar att de fick de svar och den hjälp de behövde. I de fall någon upplever att de inte får all hjälp eller kan utföra det de vill är detta ofta kopplat till tjänstepensionen och helheten i pensionen. Däremot är de mindre nöjda med hur snabbt vi svarar i telefon, vilket överensstämmer med att servicenivån minskat jämfört med 2013.

## E-post, brev och Facebook

**Tabell 37 E-post, brev och förfrågningar via Facebook till Pensionsmyndigheten 2014-2012**

	2014	2013	2012
Antal besvarade e-post/brev	134 000	136 000	122 000
Andel besvarade e-post inom 24 timmar, %	82	-	-
Andel besvarade brev inom 24 timmar, %	47	-	-
Andel besvarade förfrågningar via fullmakter inom 10 arbetsdagar, %	97	-	-
Materiellt rätt e-post, %	96	-	-
Besvarade frågor via Facebook	2 400	1 400	1 300
Andel besvarade frågor via Facebook inom 2 timmar, %	92	98	99

Antal skriftliga förfrågningar via e-post eller brev var ungefär lika många som 2013. Det rör sig främst om pensionssparare och pensionärer med liknande frågor som ställs via telefon. Det handlar också om privata och offentliga aktörer som vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter. Vi svarade även på över 11 000 förfrågningar via e-post åt Min Pension i Sverige AB.

Servicegraden för våra svar har varierat under året men i snitt klarar vi våra interna mål gällande e-post och förfrågningar via fullmakt bra medan svarstiderna för brev varit längre och behöver förbättras.

Kontinuerliga interna kvalitetskontroller har genomförts avseende kvaliteten i den information som lämnas via e-post i kundservice. Dessa visar att kundservice har ett stabilt gott resultat.

Facebook är en relativt liten kanal för oss. Genom den når vi dock i hög utsträckning kvinnor vilket är positivt eftersom det är en grupp som vi annars generellt har svårare att nå än män. Vi besvarade drygt 2 400 frågor via Facebook, vilket är en ökning mot föregående år. Frågor som kommer in via Face-

book rör hur en ansökan går till, skatter i kombination med pension, levnadsintyg, fonder och tjänstepension med mera.

Vi har inte genomfört några kundundersökningar inom dessa områden.

## Servicekontor

**Tabell 38 Servicekontor 2014-2012**

	2014	2013	2012
Antal besök på servicekontor med pensionsrelaterat ärende <sup>38</sup>	325 000	333 000	262 000
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	95	94	94
Andel som fick ett bra bemötande, %	98	100	94

Vi samarbetar med Försäkringskassan och Skatteverket på gemensamma servicekontor. På dessa kan vi erbjuda personliga möten där vi har möjlighet att utifrån ett helhetsperspektiv ge service och se till medborgarens totala behov inom ramen för de samverkande myndigheternas verksamhet.

Samarbetet rör 103 servicekontor och omkring 325 000 besök under 2014 gällde ett pensionsrelaterat ärende, en minskning med 1,6 procent jämfört med 2013. Totalt hade servicekontoren 4,7 miljoner besök, varav 6,9 procent utgjorde pensionsrelaterade ärenden. Av dessa ärenden avsåg närmare hälften frågor kring bostadstillägg för pensionärer. Vart femte besök gällde hjälp med frågor kring ålderspensionen och 12 procent hade frågor kring prognos. Se även avsnitt 7.12.1 *Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket*.

Vi gör inga nöjdkundmätningar på servicekontoren men tillsammans med de myndigheter vi samverkar med gör vi vissa kundundersökningar. Vi får i allmänhet ett gott betyg i dessa mätningar avseende om vi ger svar på de frågor som pensionsspararen eller pensionären har och om vi ger ett bra bemötande.

## Fördjupade möten med kundvägledare samt informations-träffar

Ibland räcker inte servicen till som ges via till exempel telefon eller servicekontor. Vi kan då erbjuda ett fördjupat möte med en kundvägledare per telefon, video eller besök. 2 742 personer med detta behov kontaktade oss under förra året, varav 861 fick ett personligt samtal med en kundvägledare på sin ort. Resterande fick hjälp via telefon eller skriftlig kommunikation. Vi kan också erbjuda ett fördjupat möte via video. Under 2014 uppgick antal videomöten till 272.

<sup>38</sup> Pensionsmyndighetens skattade andel av totala antalet besök på servicekontoren.



**Tabell 39 Fördjupade möten med kundvägledare samt informationsträffar 2014-2012**

	2014	2013	2012
Kundvägledare, antal möten	2 700	3 900	4 000
NKI Kundvägledare	83	81	82
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	80	75	75
Andel som fick ett bra bemötande, %	98	97	98
Informationsträffar, antal deltagare	27 100	29 600	27 000
NKI Informationsträffar	80	78	81

Behov av personliga möten finns även hos pensionssparare och pensionärer med särskilda behov, till exempel fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller språksvårigheter. Vi ser även en ökad andel som har behov av tolk under de fördjupade samtalen.

Antal ärenden hos kundvägledarna har minskat jämfört med föregående år men komplexiteten i frågeställningarna har ökat. Förväntan på information och stöd kring hela pensionen inklusive tjänstepension och privat sparande ökar.

Våra kundundersökningar visar att åtta av tio som hade kontakt med en kundvägledare upplevde att de fick de svar och den hjälp de ville ha. De som inte var nöjda nämner som exempel att de inte fick information om hela sin pension, att de hade obesvarade frågor om tjänstepensionen eller, i några fall, utlandspensioner. De fördjupade mötena får genomgående höga betyg av pensionssparare och pensionärer vad gäller bemötande och engagemang.

Genom våra informationsträffar och uppsökande verksamhet erbjuder vi enkel och lättillgänglig gruppinformation via en informatör.

Under 2014 genomfördes 542 informationsträffar vilket är något färre än 2013 då vi genomförde 589 stycken. Av årets informationsträffar var 368 pensionsförberedande möten, medan övriga var av allmän pensionsinformationskaraktär. Antalet åhörare under 2014 var 27 088, vilket är en minskning med 8,4 procent sedan 2013. Vi har även utökat arbetet med arbetsplatsbesök på större sjukhus, förskolor, olika event och mässor. Bland annat fanns vi under en vecka på Stockholms central i samband med att det orange kuvertet skickades ut.

Vi har också fortsatt att i samband med andra organisationer utbilda vidareinformatörer.

Vi har under året utvidgat verksamheten från information om allmän pension och bostadstillägg till att försöka ge en bild av hela pensionen, inklusive tjänstepension och privat sparande. Genom detta har vi delvis ändrat målgrupp från ensidigt fokus på pensionärer och de som står inför att gå pension till att nu även inkludera de som är mitt i livet. Parallellt arbetar vi med insatser riktade till de prioriterade grupperna;

Egna företagare, Andra språkgrupper samt Föräldrar med små barn.

Vårt genomsnittliga nöjdkundindex under 2014 var oförändrat högt, vilket visar att åhörarna uppskattar våra informationsträffar. Bland dem som upplever att de fick svar på sina frågor är NKI högre än för de som inte tycker sig ha fått svar. Våra åhörare kan i förväg både anse sig vara väl insatta i hur pensionen fungerar och inte alls känna sig väl insatta. Oavsett nivå på förkunskaper, bedömer åhörarna i hög utsträckning att de kommer att få praktiskt nytta av informationen och att mötet fått dem mer intresserade av pensionsfrågor än tidigare.

#### 7.7.4 Pensionsmyndigheten i medierna

Vi kommunicerar också med pensionssparare, pensionärer samt olika pensionsintressenter via medier, som utskick av pressmeddelanden och uppdateringar på Twitter. Vårt mediearbete bidrar till ökad kännedom om oss, ger fler registrerade användare på minpension.se och bidrar till ett större kundfokus i pensionsfrågor.

Vi har ett förhållandevis stort genomslag i media. Vi är fortsatt den enskilt största aktören avseende pensionsfrågor i media. Artiklar och inslag om oss har nått ut i en sammanlagd upplaga av 485 miljoner exemplar<sup>39</sup>. Vi har en fjärdedel av den tryckta publiciteten i pensionsfrågor i Dagens nyheter, Svenska dagbladet och Dagens industri och en stor andel av den samlade digitala, tryckta och sända publiciteten i medierna i övrigt.

97,4 procent av publiciteten är neutral eller positiv och 2,6 procent av publiciteten är negativ. Det är en förändring jämfört med 2013, då 1,6 procent av publiciteten var negativ. Medieindex, en sammanfattande bedömning av publiciteten, ligger på 5,2 vilket är liknande värde som för statliga myndigheter generellt.

En stor del av publiciteten kommer från vår utåtriktade pensionsexpert, som ofta blir intervjuad av journalister och lyftes fram av andra pensionsspecialister i branschen.

Vi använder också sedan 2011 Twitter som en kanal för att nå och ha dialog med journalister/medier, opinionsbildare och pensionsintressenter. Vid årsskiftet hade kontot @Pensionsmynd 2 601 följare, nästan dubbelt så många som ett år tidigare. Under 2014 gjordes 2 398 interaktioner och omnämnanden på det vi skrev och länkade. Motsvarande antal interaktioner och omnämnanden 2013 var 1 600. Tjänsten Klout mäter interaktivitet och kvalitativt genomslag i sociala medier. Värdet för oss på Twitter hade ökat till 48 i december 2014, värdet 2013 var 46.

<sup>39</sup> Sammanlagda antalet tidningar som trycks av varje utgåva samt det sammanlagda antalet unika besök eller sidvisningar för webbkällor.



Våra budskap får gott genomslag i media. När vi bildades 2010 stod fortfarande premiepensionen, välja fonder och börsens påverkan på pensionen i journalisternas fokus när pensionen lyftes i media. Under åren har detta gradvis förskjutits mot de budskap som vi för fram om vikten av att arbeta för att tjäna in till pension, ha tjänstepension, låga avgifter och att göra en prognos för att se sin egen totala framtida pension, vilket är positivt för pensionssparare och pensionärer.

Förutom att vi själva för fram dessa budskap har vi även påverkat övriga aktörer att anpassa sina budskap till att ligga nära det vi kommunicerar.

Vi har också utvecklat oss som en konsumentinriktad kravställare. Exempel på detta är bland annat granskning av premiepensionsförvaltare, seniorlån och förtida uttag. Våra granskningar av olika produkter och tjänster på pensionsområdet har också lett till att kritiserade aktörer som förvaltningsföretag och pensionsrådgivare fått en medialt sett låg profil, eftersom våra budskap får stort utrymme i medierna.

## 7.8 Statistik och analys

Verksamhetsområdet har i uppdrag att ansvara för den officiella statistiken inom pensionsområdet och att samordna våra interna statistikbehov. I uppdraget ingår också att ansvara för utvärdering av pensionssystemets effekter för individ och samhälle. Verksamheten är en viktig del i vår strävan att vara det självklara valet för frågor inom pensionsområdet.

Statistik och analys är med sina 30,8 miljoner kronor i förvaltningskostnader vårt resursmässigt minsta verksamhetsområde. Det motsvarar 2,3 procent av våra totala förvaltningskostnader. Kostnaden är en liten ökning jämfört med 2013.

### Resultatsammanfattning Statistik och analys

- Resultatet inom verksamhetsområdet är gott.
- Vi har levererat externa prognoser och rapporter utifrån den förväntan som finns på oss.
- Förändringar i den interna organisationen och resursförstärkningar har ökat vår förmåga att utveckla högkvalitativa statistikrapporter och analyser.
- Vår bedömning är att vi under 2014 har utvecklat viktigt strukturskapital i form av förbättrade och nya modeller, dataförädlingsrutiner och kompetens som resulterat i förbättrade analyser och rapporter.

Vår ambition med verksamhetsområdet statistik och analys är att åstadkomma högkvalitativa statistikrapporter och analyser samt både vara och uppfattas som en expert inom pensionsområdet. Vår bedömning är att vi under året gjort tydliga framsteg i dessa avseenden. Den organisationsförändring och den förändring av arbetssättet för utveckling, förvaltning och drift av våra statistikapplikationer och resursförstärkningen

som genomfördes med bland annat syftet att öka utvecklingstakten har gett resultat. Vi har producerat fler rapporter än tidigare, vi har byggt och tillgängliggjort en typfallsmodell. Pensionsmodellen har med framgång utvecklats och använts för omfattande beräkningar inför Pensionsgruppens/regeringens förslag till förändrad indexering med mera av inkomstpensionen. Vi har också utvecklat vår förmåga att stödja vår egen verksamhet med statistik och analys, bland annat avseende konsumentuppdraget och utveckling av kontrollverksamheten.

Sammantaget bedömer vi resultatet för verksamhetsområdet som gott.

### Analys och prognoser

Pensionsmodellen, som används för att simulera inkomst- och premiepensionssystemets finansiella ställning samt den allmänna pensionsnivån, har under året använts i stor omfattning för analyser av de förändrade beräkningsregler som Pensionsgruppen/regeringen enats om. För första gången har nu stokastiska (slumpmässiga) simuleringar gjorts av inkomst-pensionssystemet. Analyserna kräver stor beräkningskapacitet och vi har utvecklat vår förmåga att genomföra sådana beräkningar. Pensionsmodellen kan sedan november 2013 laddas ner från vår hemsida. Förmodligen är Sverige först i världen med att tillgängliggöra den framskrivningsmodell som används för det allmänna pensionssystemet. Förfarandet är ett led i att förverkliga vår ambition att vara transparenta. Vi har sedan länge haft en så kallad typfallsmodell som avbildar det allmänna pensionssystemets regler, inklusive bostadstillägg, flera tjänstepensionsordningar samt skatteregler. Med typfallsmodellen kan experiment göras för hur olika slags livssituationer påverkar pensionen. Denna typfallsmodell utvecklades under året så att den också är tillgänglig för allmänheten på vår hemsida. Målgruppen för denna modell är personer verk-samma inom pensionsområdet – vår kundtjänst, avtalsparter, pensionsbolag, experter, utredare samt journalister

Vidare har ett antal rapporter och promemorior i olika pensionsfrågor producerats under året.

### Statistik och dataförsörjning

Verksamhetsområdet statistik och analys är vår sammanhållande funktion för dataförsörjning och statistikpresentation. Tyngdpunkten inom statistikverksamheten har hittills legat på ledningsinformation och produktionsstatistik i syfte att följa upp vårt interna arbete och vår måluppfyllelse. Under 2013 och 2014 har viss förskjutning mot försäkringsinformation gjorts, främst i form av förberedande arbete för bättre leveranser av försäkringsstatistik och information. En försening i utvecklingen av Pensionsmyndighetens DATAlager (PEDAL)

på cirka sex månader innebär att förbättringen av försäkringsstatistiken ännu inte nått slutanvändarna i någon större utsträckning. Detta bedöms kunna ske under 2015. I 2013 års årsredovisning bedömdes att utvecklingen av Pedal skulle ha kommit så långt att det skulle vara möjligt att under 2014 koppla loss från Försäkringskassan datalager STORE. Bland annat på grund av att det tog längre tid än förväntat att rekrytera personer för arbetet har tidpunkten för när frikopplingen bedöms kunna ske förskjutits till halvårsskiftet 2015.

Den officiella statistiken över pensionsområdet och annan löpande försäkringsstatistik publiceras på pensionsmyndigheten.se. Innehållet och presentationen av myndighetens statistik har förbättrats i viss mån under 2014, men en större förbättring planeras ske i samband med frikopplingen från STORE.

En förstudie av myndighetens könsuppdelade statistik har genomförts som del av handlingsplanen för jämställdhetsintegreringen.

## 7.9 Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd

Precis som under tidigare år har endast ett fåtal anmälningar till Riksdagens ombudsmän, JO, respektive ansökningar om skadestånd hos Justitiekanslern, JK, under 2014 rört vår verksamhet. Vi fortsätter att arbeta med vår ambition är att vara en myndighet med hög rättssäkerhet och som sätter pensionssparare och pensionärer i fokus.

### 7.9.1 Anmälningar till JO

Vi har fått in tio JO-anmälningar under 2014. Under 2013 fick vi in nio anmälningar och under 2012 fyra anmälningar. Av de tio anmälningarna vi fick in under 2014 lämnade JO sju utan ytterligare åtgärd.

Förutom de sju ärenden där JO lämnade anmälan utan åtgärd har vi under 2014 fått del av ytterligare två beslut från JO. Ett ärende påbörjades 2013 och handlade om en ansökan om bostadstillägg där sökanden inte haft hel ålderspension vid ansökningstillfället. Sökanden tvingades därför först ansöka om hel ålderspension. Begärda kompletteringar dröjde också. JO konstaterade att vi förhållit oss passiva i ärendets inledningsskede men att utredningen inte gav tillräcklig anledning till kritik eller annan åtgärd.

Även i det andra ärendet hade vi förhållit oss passiva i ärendets inledningsskede, vilket JO kritiserade. Beslutet fattades dock inom godtagbar tid. I ärendet kritiserade JO oss vidare för bristande motivering. JO menade att vår motivering inte var korrekt och att vi heller inte hänvisat till de föreskrifter vi tillämpat. Slutligen ansåg JO att vi, i samband med att sökanden begärt omprövning av vårt beslut, hade kunnat vara mer

generösa när sökanden begärde anstånd med att komma in med en begärd komplettering.

### 7.9.2 Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO-anmälningar

De anmälningar som kommit in till oss avser i allmänhet bostadstillägg, som är ett prioriterat område för oss. Förbättringsåtgärder avseende bostadstillägg finns beskrivet i avsnitt 7.5.4 *Bostadstillägg och äldre försörjningsstöd*.

### 7.9.3 Ansökningar om skadestånd

#### JK-ärenden

En ansökan om skadestånd kommer in till myndigheten överlämnas till JK för handläggning, tillsammans med ett yttrande från oss. Under 2014 har åtta ansökningar kommit in till oss, att jämföra med 14 under 2013 och 16 under 2012. De inkomna ärendena avsåg krav på skadestånd för bland annat felaktig information, långsam handläggning samt felaktiga fondbyten.

Under 2014 beslutade JK i femton<sup>40</sup> ärenden rörande oss. I fem av dessa ärenden tillerkändes den enskilde skadestånd.

Vi skickar varje år ut en blankett för levnadsintyg till samtliga utlandsbosatta pensionärer. Om vi inte får in en ifylld och godkänd blankett för levnadsintyg efter en viss tid, med påminnelse, spärrar vi kommande utbetalningar tills vidare. Så hade skett i det nu aktuella fallet. Den enskilde hade dock inte fått blanketten eftersom vi skickat den till fel adress, trots att denne vid ett par tillfällen meddelat oss korrekt adress. Den enskilde tillerkändes skadestånd i form av ränta på det belopp vi innehållit under ett visst antal månader.

I ett ärende hade vi angett fel pensionsdebiteringskod för en person i vår årsavisering till Skatteverket. Den enskilde drabbades inte skatterättsligt av felaktigheten, som korrigerades sedan denne själv påpekat detta. JK tillerkände honom ersättning med 778 kronor för ombudskostnader.

Försäkringskassan avslog 2007 en ansökan om garantipension för en person eftersom denne fick pension från Norge. Det upptäcktes senare att pensionären haft rätt till garantipension trots den norska pensionen. Pensionären erhöll pensionen retroaktivt. JK beviljade skadestånd i form av ränta på beloppet.

I ett ärende betalade vi under en månad ut pensionen till en person till fel kontonummer. Vi korrigerade felet så fort det upptäcktes och förde över pengarna till rätt konto. Den enskilde beviljades skadestånd med 500 kronor för den oro det inträffade inneburit.

En person ansökte om ålderspension 2008. Premiepension beviljades av dåvarande Premiepensionsmyndigheten men

Försäkringskassan fattade aldrig något beslut om övrig ålderspension. Detta uppdagades först under 2013 och sökanden fick beloppet utbetalt retroaktivt. JK beviljade ränta på beloppet samt utlägg för resor.

#### Ärenden om sammanläggning

Under sommaren 2011 uppstod ett fel i samband med att två fonder inom premiepensionssystemet skulle läggas samman. Felet ledde till att fondinnehavare fick fel antal andelar på sina premiepensionskonton. För att rätta de fel som uppstått utförde vi korrigeringar på samtliga berörda konton. På så sätt försökte vi återställa kontona till hur de skulle sett ut om felet aldrig uppstått.

Sedan vi utfört korrigeringen upptäckte vi att den varit felaktig. Vi fick därför göra en ny korrigering. Eftersom även den korrigeringen blev felaktig var vi tvungna att göra ytterligare en korrigering. Sedan det uppdagades att den första korrigeringen faktiskt varit korrekt fick vi sedermera även göra en fjärde korrigering. I sin tillsynsverksamhet menade JK att vi inte kan undgå kritik för den andra korrigeringen vi gjorde.

Ett förvaltningsföretag gick 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 om skadestånd. Under 2012 lämnade vi över tre ärenden till JK för bedömning. De skulle ses som pilotfall. Vi fick under 2014 beslut i samtliga tre ärenden. JK beslutade att inte bevilja skadestånd eftersom vi korrigerat felet som uppstått på så sätt att ingen ska ha förlorat på vårt felaktiga förfarande.

I samband med besluten beslutade JK även att uppdra åt oss att handlägga anspråk på ersättning för ekonomisk skada som grundar sig på nu aktuella hantering av sammanläggningen. Vi fick alltså delegation att besluta i övriga skadestandsärenden rörande sammanläggningen. Vi beslutade därför under maj och juni 2014 i övriga ärenden i enlighet med JK:s tidigare beslut.

## 7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning

### Sammanfattning Medarbetare och kompetensförsörjning

- Sammantaget är resultatet acceptabelt.
- Nöjdmedarbetarindex är på en hög nivå.
- Fortsatt satsning på kompetensutveckling och ledarskap.
- Vi har haft vissa problem med att genomföra bemanningsökningar. Vi behöver därför fortsätta att utveckla vår förmåga att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov.

<sup>40</sup> Se vidare under avsnittet *Ärenden om sammanläggning* nedan.





Våra chefer och medarbetare ska ha rätt kompetens vid rätt tillfälle och den strategiska kompetensförsörjningen ska därför stödja de krav som ställs på oss när det gäller att nå våra mål.

Under året har vi utvecklat ett mer strategiskt och systematiskt sätt att arbeta med kompetensförsörjning. Dialogen kring verksamhetens behov av bemanning och kompetensutveckling, på kort och lång sikt, har vidareutvecklats och genomförts i samband med det årliga budget- och planeringsarbetet.

Sammantaget bedömer vi att resultatet inom området är acceptabelt. Vårt utvecklingsarbete under 2014 visar att vi är på rätt väg och att vi har genomfört de förbättringsaktiviteter som vi planerat att göra, även om vi ännu inte kan se tydliga positiva effekter inom alla områden av kompetensförsörjningen.

### 7.10.1 Kompetensförsörjning på kort och lång sikt

Mot bakgrund av en ökande automatisering och ett uttalat konsumentperspektiv står vi inför omfattande förändringar avseende roller och arbetssätt. Arbetet kommer i mindre utsträckning bestå av manuell handläggning och i högre utsträckning bestå av uppgifter av mer vägledande och informativ karaktär, ofta i direktkontakt med pensionssparare och pensionärer.

Vi har utvecklat ett flertal läraaktiviteter för att möjliggöra den kompetensutveckling som vi står inför. Kompetensutvecklingsinsatser har genomförts i syfte att både bredda och fördjupa kompetensen mellan och inom vår ärendehandläggning och våra kommunikationskanaler.

Ett av våra långa mål anger att var och en ska förstå på vilket sätt den egna arbetsinsatsen bidrar till att uppfylla målen för verksamheten. För att uppnå detta krävs väl förberedda och genomförda medarbetarsamtal om mål, utveckling och förutsättningar, uppföljningssamtal om hur det går samt sam-

tal om lön. Ett nytt stödmaterial har tagits fram för att säkerställa att samtalen håller hög kvalitet och leder till att varje medarbetare ser sin del i helheten.

Vi är generellt sett en attraktiv arbetsgivare och har lätt att rekrytera medarbetare, med undantag för vissa områden inom it-verksamheten, vilket gör att vi har en hög konsultandel inom detta område. En särskild satsning har därför gjorts för att attrahera potentiella kandidater i syfte att minska konsultberoendet.

Trots att det är relativt lätt att attrahera nya medarbetare till vår kärnverksamhet så har vi haft problem att genomföra planerade bemanningsökningar inom företrädesvis handläggningen av bostadstillägg. Vi behöver därför fortsätta att utveckla hur vi arbetar med styrning av bemanning och kompetensutveckling och vår förmåga att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov, vilket vi också tar upp i intygandet om intern styrning och kontroll.

### Kompetensutveckling

Vi vill med vår kompetensutveckling uppnå en ökad medvetenhet och en vidgad syn på kompetensutveckling och lärande. Arbetet med att ta fram läraaktiviteter har genomförts systematiskt och sammanhållet i enlighet med den nya arbetsmetodiken som arbetats fram. De läraaktiviteter som vi tagit fram under året har genomgått kvalitetssäkring för att säkerställa ett korrekt och relevant innehåll så att medarbetare ska kunna utveckla och ha rätt kompetens vid rätt tillfälle.

Ett flertal läraaktiviteter har lagts in i en kompetensportal som möjliggör enhetlig och tidsbesparande administration.

### Fortsatt satsning på ledarskap

Ledarskapet ska ge förutsättningar för att medarbetarna ska utvecklas, bidra till nödvändig verksamhetsutveckling och



därigenom bidra till att förverkliga våra mål. Vi fortsätter därför satsningen på ett gemensamt chefsutvecklingsprogram för alla nya chefer.

Vi tillämpar tidsbegränsade chefsuppgifter och de första chefsuppgifterna löpte ut vid årsskiftet 2014/2015. Utöver den kontinuerliga chefsuppföljningen som görs i mål- och utvecklingsdialoger, genomförs även en fördjupad uppföljning inför att ett tidsbegränsat chefsuppgift löper ut.

Vi har beskrivit hur chefsrollen ser ut på olika nivåer i vår organisation. Syftet med detta är att underlätta vår chefsförsörjning vid rekrytering, utveckling och avveckling av chefer.

### 7.10.2 Medarbetare

Vid utgången av 2014 var vi 1 082 medarbetare, att jämföra med 1 048 år 2013. Förändringen av antalet anställda jämfört med föregående år förklaras till största del av att nya medarbetare har anställts vid myndigheten från och med augusti och under hösten, främst vid produktionsavdelningen.

Personalomsättningen för 2014 uppgår till 8,9 procent jämfört med 5,0 procent 2013, vårt riktvärde är att rörligheten bör ligga mellan 5 och 7 procent. Højningen av personalomsättningen förklaras bland annat av många pensionsavgångar, behov av tillfällig personal inom handläggningen av bostadstillägg samt att viss it-kompetens är attraktiv på arbetsmarknaden.

Medarbetarnas medelålder var 44,7 år, vilket är knappt ett år lägre än år 2013. Antalet medarbetare över 60 år minskade till 117 personer, vilket motsvarade 11 procent av alla medarbetare.

Könsfördelningen bland de anställda är fortsatt ojämn vid utgången av 2014, då 72 procent var kvinnor och 28 procent män.

**Tabell 40 Pensionsmyndighetens personal 2014-2012, per 31/12 respektive år**

Vår personal	2014	2013	2012
Totalt antal medarbetare	1 082	1 048	1 073
-varav kvinnor	783	764	776
-varav män	299	284	297
Medarbetare över 60 år	117	138	141
Medelålder, år	44,7	45,6	45,6
Nöjdmedarbetarindex, %	71,5	72,3	70,9
Ledarindex, %	74,0	75,5	74,5

### 7.10.3 Medarbetarundersökning

Myndigheten har ett fortsatt bra resultat i den medarbetarundersökning som gjorts under året. Vårt NMI (nöjd medarbetarindex) har sänkts en aning från 72,3 år 2013 till 71,5 för 2014, men kan trots detta anses vara fortsatt högt.

Vi ser också en fortsatt förbättring inom områdena arbetstakt, delaktighet och målkvalitet, även om det fortfarande finns förbättringspotential inom dessa områden.

När det gäller resultatet kring frågor om delaktighet har det ökat något framförallt när det gäller inställningen till den egna möjligheten att påverka beslut som tas på arbetsplatsen och friheten i att bestämma vad som ska utföras i arbetet och hur. Även upplevelsen av inflytande över det egna arbetet och arbetssituationen går i rätt riktning.

Resultatet när det gäller målkvalitet har förbättrats marginellt men resultatet är svårtolkat.

Det som vi också kan utläsa av resultatet är att det finns en tydlig skillnad i att de som har haft mål- och utvecklingssamtal svarar positivare på frågorna i undersökningen vilket ger en viktig indikation på betydelsen av medarbetarsamtal.

### 7.10.4 Sjukfrånvaron

Den totala sjukfrånvaron har minskat under året och ligger på 4,4 procent. För kvinnor är sjukfrånvaron högre än för män, 5,1 procent jämfört med männen, 2,5 procent. Andel långtids-sjuka är på ungefär samma nivå som 2013.

**Tabell 41 Sjukfrånvaro i procent under 2014-2012**

Sjukfrånvaro	2014	2013	2012
Sjukfrånvaro, total	4,4	4,7	4,5
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	39,3	39,5	37,3
Anställda <= 29 år	5,0	3,5	3,3
Anställda 30-49 år	4,4	4,8	4,7
Anställda >=50 år	4,2	4,9	4,5

### 7.11 It

Vår it-verksamhet ska säkra en trygg, stabil och säker it-miljö, med hög tillgänglighet och utan oplanerade stopp i systemen. Totalt sett är resultatet inom it-området gott.

Under året har den externa tillgängligheten för fondbyten och andra e-tjänster varit på 95,29 procent. Det inkluderar både planerade och oplanerade stopp. Detta är en försämring jämfört med 2013 med 2 procentenheter. I siffrorna ingår tillgängligheten för intern handläggning, vilket bland annat är tjänster vi köper av Försäkringskassan. Tillgängligheten på de system som används internt för handläggning har varit 99,1 procent.

Tillgängligheten kan sammantaget sägas ha minskat något jämfört med 2013, men resultatet bedöms ändå som fortsatt gott.

Under året har vi haft 70 incidenter som på ett eller annat sätt påverkat vår förmåga att arbeta i våra it-system. Av dessa har vi haft en allvarlig incident, ett två-dagars driftstopp på

**Sammanfattning It**

- Sammantaget är resultatet inom it-området gott.
- Fortsatt hög tillgänglighet.
- Kommunikationen mellan oss och Försäkringskassan vid krislägen behöver utvecklas.
- Ökat fokus på it-säkerhet.

de tjänster som ligger hos Försäkringskassan. Pensionssparare och pensionärer påverkades dock bara i mindre omfattning. Incidenten påverkade däremot vårt utvecklingsarbete i över fyra veckor då vi inte kunde testa den nya funktionaliteten mot Försäkringskassan i den omfattning som vi planerat. Övriga incidenter under året har hanterats så att de fått liten eller ingen påverkan på pensionssparare och pensionärer. Internt har vi haft påverkan vid releaser, servicefönster och uppgraderingar men inget som har skapat några större problem i vår handläggning. Under året har det varit tre stopp i handeln av fonder. Vår interna målsättning är att ha maximalt sex stopp under ett år.

För att säkra ett stabilt it-stöd och säkerställa funktionalitet i våra datorhallar genomför vi kontinuerligt (fyra gånger/år) så kallade hallswitchar. Som ett led i att stabilisera den tekniska plattformen har vi även uppgraderat våra miljöer till en ny version av respektive operativsystem.

När det gäller it-utveckling har vi i tid och med god kvalitet genomfört fyra releaser med ny funktionalitet och 20 så kallade servicefönster med uppdaterad funktionalitet. För kärnverksamheten har automatiseringarna i programmet för ärendehantering varit viktigast. Dessa syftar till att effektivisera vår ärendehantering. 2014 har handläggarstödet förbättrats för handläggare vilket förbättrat kvaliteten och gör handläggningen effektivare. Utöver projekten har ny och förbättrad funktionalitet tagits fram inom förvaltning. Det vi bland annat kan nämna är minskat beroende mellan systemkomponenter vilket ger bättre kvalitet och enklare uppdateringar vid releaser. För pensionärer som bara vill ta ut delar av pensionen finns nu möjlighet att göra en så kallad partiell prognos för att simulera vad det innebär.

Stora delar av it-verksamheten köper vi av Försäkringskassan, se avsnitt 7.12.2 *Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter*. Under året har samarbetet med Försäkringskassan fördjupats på olika nivåer inom organisationen. Vi har skrivit nya detaljerade servicenivåöverenskommelser med Försäkringskassan som uppdateras kontinuerligt under året vid behov.

I intygandet om intern styrning och kontroll lyfter vi som förbättringsområde kommunikationen med Försäkringskassan vid krislägen, då den inte fungerade fullt ut vid det driftstopp som beskrivits ovan. Under 2014 har de brister hant rats som kom fram vid två interna revisioner från 2013. Det har bland annat inneburit att behörigheter till it-system har begränsats i enlighet med befogenheter. Vi tog upp detta som ett bristområde i 2013 års intygande om intern styrning och kontroll, men utifrån de åtgärder som vidtagits under året anser vi nu att det är på en acceptabel nivå.

Vi arbetar aktivt med att förbättra arbetet med programuppdateringar, för att ligga på en säker nivå. Sammanfattningsvis har vi en bra säkerhetsnivå, men vi har ändå konstaterat att det finns ett antal brister som behöver åtgärdas.

It-kostnaden för 2014 uppgår till totalt drygt 510 miljoner kronor, vilket är en ökning jämfört med 2013 då den uppgick till 484 miljoner kronor. Ökningen beror på den ökade utvecklingsinsatsen inom vår verksamhet med ökade automatiseringar och förbättrat användarstöd till handläggarna. För 2014 har vi även haft en ökad satsning inom konsumentuppdraget, som även inneburit it-kostnader för framtagning av prognostjänster med mera i samverkan med minpension.se. Samtidigt arbetar vi aktivt med att effektivisera och sänka it-kostnaderna genom nya avtal, effektivare förvaltning, effektivare interna arbetsrutiner och samverkan med andra, främst Försäkringskassan som nämnts ovan. I kostnaderna ingår därför även inköp från ett 10-tal externa leverantörer där Försäkringskassan och företaget CGI är de största. I den totala it-kostnaden ingår också avskrivningar på de it-system som finns hos Försäkringskassan på 65,4 miljoner kronor, inklusive ränta med 0,5 miljoner kronor.

**7.11.1 Digital samverkan**

Vi ska enligt regleringsbrevet redogöra för hur vi arbetar för att nå målen i regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning Med medborgaren i centrum – Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning. Vi har i särskild ordning tagit fram en rapport *Pensionsmyndighetens arbete kring digital samverkan* VER 2015-51.

Vi är en av de 16 it-intensiva myndigheter som har varit drivande i E-delegationens arbete. Genom detta och via egna initiativ har vi visat ett tydligt engagemang i frågor som rör e-arbete genom att prioritera initiativ och utveckling i den riktningen. I och med att vi har velat vara en aktiv deltagare i detta arbete har mycket tid, kompetens och resurser lagts in i olika projekt som E-delegationen har drivit. Vårt arbete har bidragit till en snabbare och mer effektiv digital utveckling och en högre grad av samverkan mellan myndigheter samt med andra aktörer.

Det är svårt att bedöma effekter av arbetet då det arbete som görs idag syftar till att förenkla för både myndigheter, företag och privatpersoner på sikt. Genom arbetet är vi med och lägger grunden till vad som i framtiden förhoppningsvis kommer att bli det nya digitala Sverige, med större fokus på medborgare och en öppen och effektiv förvaltning.

Genom arbetet i E-delegationen har vi bidragit till utvecklingen av "Mina meddelanden", där vi är både en aktiv medlem och en tidigt ansluten myndighet i projektet.

Vi har också varit en drivande aktör i arbetet kring "Mina Fullmakter", som syftar till en effektivare hantering av fullmakter och förenkla vardagen för medborgare. Vi är även finansiär av tjänsten "Fullmaktskollen" och har även styrelseordförandeposten i bolaget. Syftet är att Fullmaktskollen ska ge konsumenterna, men även övriga aktörer, bättre kontroll och översikt över sina fullmakter.

Vi har även tagit egna initiativ för att påskynda en ökad digitalisering och har genom vårt uppdrag att stärka konsumenternas ställning och ge pensionsspararna en helhetsbild av sin pension startat projektet Prognos till alla, vilket är en flerårig satsning för att få fler pensionssparare att göra sin pensionsprognos, se vidare avsnitt 7.7 *Information*.

Vi anser att resultatet av vårt arbete varit gott men det återstår ännu många utmaningar, vilket är naturligt då detta är ett långsiktigt arbete. De satsningar som görs inkluderar olika områden och aktörer och det tar lång tid för resultaten att synas och för projekten att ge utdelning. Det krävs nya säkerhetslösningar, utveckling och processer för att ge resultat. En ytterligare anledning till att den digitala utvecklingen tar tid är att flera av våra kundgrupper ofta är mindre datorvana än andra medborgare och är vana vid fysiska papper. I regeringens strategi står det också att myndigheter ska utforma tjänster efter användarnas behov. Vi tolkar detta som att vi inte bör tvinga in pensionssparare och pensionärer i de digitala tjänsterna utan istället utveckla dessa på ett sätt så att fler vill och kan ta del av dem. Om det blir tillräckligt lätt och säkert att använda e-tjänster så kommer användandet successivt att öka. Detta kommer också att ske automatiskt över tid då fler pensionssparare och pensionärer har datorvana idag än för 20 år sedan.

## 7.12 Externt samarbete

### 7.12.1 Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa hur vi möter pensionssparare och pensionärer i olika kanaler. En del i detta är samarbetet med Försäkringskassan och Skatteverket avseende servicekontor.

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.

#### Sammanfattning Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

- Sammantaget är resultatet gott.
- Servicekontoren fyller en viktig funktion.
- Samverkan är etablerad.

Det är också en tydlig inriktning från regeringen att myndigheter ska samverka för att upprätthålla lokal närvaro och därmed tillgängliggöra statlig service på ett kostnadseffektivt sätt. Detta gör vi 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. Servicekontor ger goda förutsättningar att uppfylla våra mål, vilket påvisats genom goda omdömen i kundundersökningar.

Samarbetet kring det lokala mötet ingår inom ramen för en överenskommelse om tjänstesamverkan mellan deltagande myndigheter på servicekontor. Inom ramen för servicesamverkan finns gemensamma ledningsgrupper där Försäkringskassan, Skatteverket och vi finns representerade.

Möte via servicekontor är ett relativt enkelt möte där vi möter många pensionssparare och pensionärer. 2014 hade vi cirka 325 000 besökare på ett servicekontor med pensionsrelaterat ärende, vilket är jämförbart med föregående år. Det kan till exempel jämföras med 764 000 besvarade telefonsamtal.

Idag är det främst pensionärer som kommer in på servicekontoren men vi har en inriktning om att även finnas nära pensionsspararna 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 pensionssparare och pensionärer 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 pensionssparare och pensionärs 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.

Vi vill fokusera på att utveckla servicen och kvaliteten. Bland annat inom området bostadstillägg där vi under 2014 har utökat tjänsteutbudet så att hyreshöjningar inom bostadstillägg kan handläggas direkt på servicekontoren.

2012 presenterade Statskontoret och Försäkringskassan var sin utredning om hur servicesamverkan bör se ut i framtiden där det konstaterades 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. Myndigheterna tar nu tillsammans fram en ny överenskommelse för servicekontor som ska gälla 2014–2016 där vi fortsätter med servicekontor med i princip samma omfattning som i dag. Alla deltagande myndigheter ser över alternativa sätt för att erbjuda motsvarande möten om inte överenskomsten förlängs efter 2016.

Vår kostnad för samverkan kring servicekontor har under 2014 uppgått till cirka 52 miljoner kronor, att jämföra med cirka 54 miljoner kronor för år 2013.

### 7.12.2 Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter

#### Sammanfattning Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter

- Sammantaget är resultatet gott.
- Samarbetet med Försäkringskassan fungerar väl, men vi behöver utveckla kommunikationen mellan oss och Försäkringskassan vid krislägen.
- Samarbetet med Statens servicecenter fungerar väl. Vi utvecklar och förbättrar rutiner löpande.

Enligt regleringsbrevet ska vi tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna fungerar och hur myndigheterna planerar den framtida samverkan. Samarbetet med Försäkringskassan redovisas även i särskild rapport till Regeringskansliet (Socialdepartementet) som lämnas i samband med årsredovisningen.

De tjänster som vi köper av Försäkringskassan är framförallt it-stöd för handläggning och utbetalning av de förmåner som hanteras av oss, stödtjänster avseende behörighetsadministration samt internservice. Samverkan med Försäkringskassan sker även inom fler områden, framför allt inom ramen för servicekontoren, se avsnitt 7.12.1 *Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket*.

Samarbetet mellan oss och Försäkringskassan bygger på att det är två självständiga parter som samverkar med ömsesidigt förtroende för varandra. Samarbetet ska leda till kostnadseffektiva lösningar för båda parter och ta hänsyn till båda myndigheternas uppdrag och utmaningar. Vidare ska samarbetet vara transparent och uppföljningsbart av båda parter och av externa intressenter. Mot bakgrund av detta har Försäkringskassan fortsatt arbetet med ny kostnadsmodell för samarbetet

med oss. Syftet är att skapa en mer dynamisk modell som i högre utsträckning är baserad på nyttjande.

Under 2014 har vi fortsatt arbetet med att etablera former för en fördjupad samverkan. Detta har bland annat resulterat i att vi nu köper utskriftstjänster från Försäkringskassan.

Den 22 september drabbades Försäkringskassan av ett betydande produktionsstopp i sitt datacenter, se vidare i avsnitt 7.11 *It*. Tillsammans med Försäkringskassan arbetar vi för att säkerställa att vi drar lärdom av driftstoppet och för att i krislägen förbättra krisledning och kommunikation. Vi lyfter detta som ett förbättringsområde i intygandet om intern styrning och kontroll.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att såväl samarbetet som samtliga tjänster som vi köpt av Försäkringskassan fungerat bra. Dock behöver kommunikationen vid krislägen fortsätta att utvecklas.

Vår kostnad för köp av tjänster från Försäkringskassan för 2014 uppgick till totalt 280 miljoner kronor, att jämföra med 292 miljoner kronor för 2013, varav samkostnader uppgick till 14 miljoner kronor. Den lägre kostnaden jämfört med 2013 förklaras främst av minskade avskrivningskostnader för immateriella anläggningstillgångar, det vill säga tidigare investeringar i it-stöd.

Totalt uppgår Försäkringskassans fakturering till cirka 317 miljoner kronor 2014, jämfört med 330 miljoner kronor 2013.

Den avgift vi betalar till Försäkringskassan för tjänstesamarbetet tas ut som en schablon utifrån kalkylerad självkostnad vid ingången av året. Tre gånger per år stäms kalkylen av mot verklig kostnad för Försäkringskassan. Om verklig kostnad avviker väsentligt justeras schablonen och i samband med bokslut säkerställs att den avgift som fakturerats oss överensstämmer med verklig kostnad inom Försäkringskassan.

Administrativa tjänster avseende personaladministration, ekonomi samt e-handel köps sedan 2012 av Statens Servicecenter, tidigare köptes dessa tjänster av Försäkringskassan. Samarbetet och samverkansformerna samt tjänsternas innehåll har konsoliderats under året men utvecklas också löpande. Vår bedömning är att samverkan fungerar bra.

Under året har tillämpningen av e-handel utvecklats, bland annat har ett internt elektroniskt beställningsgodkännande införts. Ytterligare utveckling av tillämpningar för e-handel pågår. Våra totala kostnader för tjänster vi köper av Statens Servicecenter uppgick till totalt 5 miljoner kronor, vilket är på samma nivå som 2013.

### 7.12.3 Internationellt samarbete

Vi deltar i ett omfattande internationellt samarbete och intresset för att ta del av svenska erfarenheter inom pension, pensionsinformation och administration är liksom tidigare

**Sammanfattning Internationellt samarbete**

- Sammantaget är resultatet gott.
- Vårt internationella samarbete är omfattande.
- Vi har ett aktivt engagemang i organisationen ISSA.
- Vi arbetar för ytterligare elektronisk informationsöverföring mellan länder.

är stort. Våra medarbetare är efterfrågade och vi försöker att i möjligaste mån tillmötesgå förfrågningar om deltagande från oss i internationella sammanhang.

Inom ramen för vårt aktiva engagemang i den internationella socialförsäkringsorganisationen ISSA är vi för perioden 2014-2016 ordförande i en av ISSAs tekniska kommittéer, pensionskommittén, och en av flera vice ordföranden i ytterligare en teknisk kommitté, statistik- och aktuariekommittén.

Vi medverkar i och lämnar expertstöd till dels regeringens EU-arbete i den kommitté som hanterar tillämpningen av regelverket inom socialförsäkringsområdet, administrativa kommissionen, och dess undergrupper, dels den under året tillsatta utredningen om svensk social trygghet i en internationell värld (dir 2014:109).

På EU-nivå bedrivs fortsatt arbete i det flera gånger förse-nade EESSI-projektet med att förbereda och etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna. Nuvarande tidplan är att kommissionen ska leverera det centrala EESSI-systemet under fjärde kvartalet 2016. Därefter inleds en övergångsperiod på 24 månader då medlemsländerna ska implementera systemet. Vi har under 2014 tagit initiativ på nordisk nivå i syfte att hitta gemensamma nordiska aktiviteter och samsamarbetsområden inom EESSI-området i avvaktan på att det centrala systemet implementeras, och aktiviteter har initierats i syfte att påskynda nuvarande handläggning av gemensamma ärenden.

Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker redan i dag bilateralt i förhållande till Danmark, Finland, Norge, Tyskland och USA. Vi har inlett förberedande åtgärder för samarbete med Storbritannien och med Polen. Arbetet har förse-nats hos motparterna. Test har påbörjats med Storbritannien med mål att utbyte ska starta i början av 2015. Informationsutbytet med Polen förväntas kunna starta under första halvåret 2015. Vi var i oktober 2014 värdar för nordiska institutioners gemensamma möte med pensionsinstitutionen i Spanien för inledande diskussioner och planering för ett elektroniskt utbyte. Förhoppningen är att utbyte kan starta under 2015.

En omförhandlad nordisk konvention trädde i kraft 1 maj 2014. Vi har i samarbete med Försäkringskassan under hösten hållit i det svenska värdskapet för det Nordiska förbindelseor-

gansmötet, de nordiska institutionernas samsamarbetsorgan kopplat till tillämpningen av den nordiska konventionen.

Vi har deltagit med expertstöd i regeringens under hösten inledda förhandlingar om avtal om social trygghet med Filip-pinerna. En ny konvention om social trygghet med Indien trädde i kraft den första augusti.

Vi har varit representerade vid ett 40-tal internationella aktiviteter och har tagit emot 11 internationella besök från 10 länder världen över.

Vi har själva genomfört flera studiebesök hos andra länders pensionsadministrationer och vi har såväl tagit emot andra länders som sänt egna medarbetare på längre tjänstemannautbyten.

**7.12.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket****Sammanfattning Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket**

- Sammantaget är resultatet gott.
- Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket fungerar väl och ett flertal initiativ har påbörjats och genomförts.

Vi har under rubriken *Övrig återrapportering i regleringsbrevet* fått i uppdrag att redovisa hur vi har samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket för att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden. Finansinspektionen och Konsumentverket har ansvaret för konsumentskyddet på finansmarknaden. Det aktuella regleringsbrevsuppdraget bör därför förstås med det som utgångspunkt. Inriktningen under året har varit att vi fokuserat på att genomföra aktiviteter som i första hand stärker pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument. Se även avsnitt 7.7.2 *Pensionsmyndighetens informations- och konsumentuppdrag*.

Vi har sedan i slutet på 2013 ett samarbete med Finansinspektionen. Medarbetare från oss och Finansinspektionen har under året träffats regelbundet för ett erfarenhets- och informationsutbyte. Inom ramen för detta samarbete har vi löpande informerat Finansinspektionen om arbetet med konsumentuppdraget och framtagandet av den konkretiserade planen för vårt konsumentstärkande arbete. Samarbetet har också varit ett forum för diskussion och informationsutbyte gällande olika företeelser respektive myndighet löpande fått kännedom om, exempelvis kopplade till förvaltningsföretag inom premiepensionen. Ett samsamarbetsforum liknande detta har även under året upprättats mellan oss och Konsument-



verket som möjliggör ett löpande informations- och erfarenhetsutbyte mellan myndigheterna.

Vi samverkar även med Finansinspektionen genom ett engagemang i nätverket ”Gilla din ekonomi”, Sveriges satsning för att öka den finansiella folkbildningen i samhället. Vårt engagemang har innefattat projektledning inom seniorprojektet ”Tryggare ekonomi på äldre dar”, utbildning av lärare inom ”Arbetsplatsprojektet” samt medverkan i nätverkets programråd.

Vi har under året deltagit aktivt i arbetet med den nationella upplysningstjänsten för konsumenter ”Hallå Konsument” som drivs av Konsumentverket. Tjänsten riktar sig till konsumenter i Sverige med oberoende, lättillgänglig information och övergripande vägledning samt upplysning om rättigheter och skyldigheter före och efter köp samt i frågor som rör hållbar konsumtion. Vi har deltagit i samrådsgruppen för tjänsten och även varit representerade i grupperingar med inriktning på kommunikation/marknadsföring, innehåll, webb och kontakt.

Vi har vidare informerat de berörda myndigheterna om problem och frågor som det i första hand ankommer på dem att hantera men som vi fått kännedom om till exempel via vår kundservice. Vi införde i början av 2014 krav på e-legitimation vid fondbyten inom premiepensionssystemet. En effekt av detta har varit en kraftig ökning av fondbyten via fondbytesblanketter, där en stor andel har genomförts av förvaltningsbolag. Kontakterna har även handlat om till exempel hur förvaltningsbolag agerat efter införandet av kravet på e-legitimation vid fondbyten och hur bestämmelserna om ångerätten i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler tillämpas av dessa företag.

#### 7.12.5 Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen

##### Sammanfattning Samarbete med minpension.se och försäkringsbranschen

- Sammantaget är resultatet gott.
- Tjänsten minpension.se och samverkan med branschen har fortsatt att utvecklas
- Kvaliteten i de pensionsprognoser som lämnas håller god kvalitet.

Samarbetet kring tjänsten minpension.se, samarbetet med Svensk Försäkring inom projektet Prognos till alla och samarbetet med försäkringsbranschen i övrigt har fortsatt att utvecklas och vår bedömning är att samarbetet fungerar väl. Arbetet som utförs inom ramen för dessa samarbeten är avgörande för

att vi ska kunna ge människor en helhetsbild av sin framtida pension.

Vi har i samarbete med Min pension i Sverige AB möjliggjort ytterligare förbättringar av pensionsprognosen under 2014. Det handlar om både att garantipensionen i prognosen beräknas med individuellt uppskattade antal år i Sverige och att det nu är möjligt för dem som redan tagit ut hela eller en del av sin pension att få en prognos på den framtida pensionen.

Vår kostnad för minpension.se har under 2014 uppgått till cirka 23,8 miljoner kronor, att jämföra med cirka 24,3 miljoner kronor för år 2013.

För redovisning av utveckling av antal prognoser med mera i prognosverktyget minpension.se, se avsnitt 7.7.3.3 *Fortsatt utveckling av prognoser och prognostjänsten minpension.se*.

I samarbete med Svensk Försäkring har vi tagit fram en prognosstandard för pensionsprognoser, som ett led att för enkla för pensionssparare och pensionärer. Prognosstandardens antogs av Svensk Försäkring som gav ut en rekommendation till sina medlemmar att tillämpa standarden från 1 januari 2014. Både vi och Min pension i Sverige AB har infört standarden under 2014. För branschen i övrigt kan ett successivt införande förväntas under den närmaste framtiden. Vi kommer att följa upp hur standarden implementeras och om standarden är ändamålsenligt utformad och fungerar på det sätt som avsetts.

Hösten 2011 aktualiserade vi behovet av en uppdatering av ”Pensionsorden” och föreslog en standardisering av pensions- termer i samarbete med Swedish Standards Institute (SIS). Bakgrunden till förslaget är det regeringsuppdrag om bättre och mer samlad pensionsinformation som avrapporterades under hösten 2011. Ett förslag i rapporten var att Pensionsorden revideras via SIS och får status av Svensk Standard. Vi och Svensk Försäkring hade i samarbete initierat bildandet av en SIS teknisk kommitté för att revidera ordlistan till Svensk Standard. Hösten 2012 bildades en teknisk kommitté bestående av förutom vi själva även branschorganisationen Svensk Försäkring, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Sveriges konsumenter, PTK, Collectum och Fora samt påbörjade ett samarbete för revidering av pensionstermer under SIS:s regi. Syftet med standardiseringen har varit att rensa bland begreppen och se till att orden som används är enhetliga. Standarden ska underlätta för konsumenterna att förstå den information som ges av olika aktörer utifrån aspekten att pensionstermerna har samma innebörd oberoende av aktör. Standarden är emellertid inte utformad för konsumenter som målgrupp. För att ta fram ”pensionstermer för konsumenter” fortsatte samarbetet med pensionsbranschen under 2014 och en konsument inriktad produkt togs fram. Båda varianterna av pensionstermer har publicerats under 2014 och är tillgängliga på SIS webbplats.

## 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

### 8.1 Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning

#### 8.1.1 Inledning

Enligt förordningen (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundande ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling (förordningen om årlig redovisning) ska vi 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 tilläggs pension även ska ingå i myndighetens årsredovisning. Därmed ger årsredovisningen en mer fullständig bild av myndighetens verksamhet och ansvarsområde.

Som framgår under 8.1.2 *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 2014. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar.

#### 8.1.2 Redovisningsprinciper

Redovisningen har upprättats i enlighet med 55 kap. 4 § Socialförsäkringsbalken (SFB). Av 58 kap. 14 § (SFB) framgår att de redovisade tillgångarna i fördelningssystemet utgörs av avgiftstillgången och värdet av tillgångarna hos Första-Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 58 kap. 15-20 §§ (SFB) framgår hur avgiftstillgången och pensionsskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionsskuld återfinns i förordningen (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 förordningen om årlig redovisning. 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 pensionsskulden 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. Utjämnningen 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. Riksdagen har beslutat att även pensionsrätter ska nedjusteras under balanseringsperioder (SFS 2014:1548). Därför är värdet av den skattade pensionsrätten som avser intjänandeåret 2014 nedjusterat med kvoten av det fastställda balansindexet för 2015 och det fastställda inkomstindexet för 2015. I nästa års årsredovisning kommer även den fastställda pensionsrätten för intjänandeåret 2014 att nedjusteras med samma kvot.

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 förordningen om årlig redovisning får skulden avseende tilläggspension för förvärvsaktiva därför beräknas utifrån vissa antaganden. Tilläggs-pensionsskulden avseende förvärvsaktiva beräknas enligt de principer som är angivna i proposition 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.

## 8.2 Finansiell ställning och resultat

Inkomstpensionens resultat påverkas av ett stort antal samhälls-ekonomiska och demografiska faktorer. Kortsiktigt är sysselsättningens utveckling vanligen den viktigaste faktorn. Även aktie- och obligationsmarknadernas påverkan på buffertfondens värde kan ha en viss betydelse, framförallt vid stora förändringar på kapitalmarknaden. På lång sikt är demografiska faktorer såsom andel av befolkningen i arbetsför ålder viktigast.

År 2014 var ett år med relativt sett svaga tillväxt- och sysselsättningsökningar och små förändringar av arbetslösheten. Trots detta så ökade de pensionsgrundande inkomsterna med 3,6 procent. Inkomstpensionerna räknades ner med 2,7 pro-

cent bland annat eftersom balanstalet var mindre än ett under föreliggande balanseringsperiod.

### 8.2.1 Inkomstpensionens tillgångar

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas som inbetalda pensionsavgifter<sup>41</sup> multiplicerad med den utjämnade omsättningstiden. Den utjämnade omsättningstiden, det vill säga medianvärdet av de tre föregående årens omsättningstid, speglar det antal år som en krona i genomsnitt förväntas ligga i pensionssystemet. Årets utjämnade omsättningstid minskade med 0,04 år (0,1 procent). Sammantaget med de inbetalda pensionsavgifterna gav detta en avgiftstillgång för 2014 på 7 380 miljarder kronor vilket är en ökning med 257 miljarder kronor (3,6 procent).

Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var 148 miljarder (preliminärt). De inbetalda pensionsavgifterna (236 miljarder kronor) understeg pensionsutbetalningarna (255 miljarder kronor) plus administrationskostnaderna (2 miljarder kronor), men tack vare fondavkastningen ökade de totala fondtillgångarna ändå med 127 miljarder kronor till totalt 1 185 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgångarna – ökade således med 384 miljarder kronor (4,7 procent) till 8 565 miljarder kronor. De tillgångar som räknas in i balanstalet ökade dock endast med 361 miljarder kronor till 8 447 miljarder kronor eftersom ett treårigt medelvärde av fondkapitalet används vid beräkningen av balanstalet.

### 8.2.2 Inkomstpensionens skulder

Pensionsskulden består av två delar, skulden till aktiva och skulden till pensionerade. Skulden till aktiva är summan av de försäkrades pensionskapital och skulden till de pensionerade är 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.

Pensionsskulden ökade totalt med 88 miljarder kronor (1,1 procent) till 8 141 miljarder kronor. Den största delen av skuldökningen uppkom genom indexeringen av pensionerna och pensionsbehållningarna (92 miljarder kronor). Skulden till pensionerade påverkas även av medellivslängdens förändring jämfört med 2013 har en 65-årigs genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivs-

<sup>41</sup> Vid beräkning av avgiftstillgången används medelvärdet av avgiftsinkomsterna och vissa utjämningsregler, se Orange rapport bilaga b, formel B.1.4

Tabell 42 Flerårsöversikt, miljarder kronor

Beräkningsår	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Balanseringsår	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Buffertfonden, medelvärde	1 067	963	908	865	810	811	821		
Buffertfonden	1 185	1 058	958	873	895	827	707	898	858
Avgiftstillgång	7 380	7 123	6 915	6 828	6 575	6 362	6 477	6 116	5 945
Summa tillgångar	8 565	8 180	7 873	7 700	7 469	7 189	7 184	7 014	6 803
Pensionsskuld	8 141	8 053	7 952	7 543	7 367	7 512	7 428	6 996	6 703
Över-/underskott	423	127	-80	157	103	-323	-243	18	100
Balanstal	1,0375	1,0040	0,9837	1,0198	1,0024	0,9549	0,9826	1,0026	1,0149
Finansiell ställning*	1,0520	1,0158	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 43 Årlig procentuell förändring

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Buffertfonden	12,0	10,4	9,8	-2,5	8,2	17,0	-21,3	4,7	11,6
Avgiftstillgång	3,6	3,0	1,3	3,9	3,3	-1,8	5,9	2,9	3,9
Summa tillgångar	4,7	3,9	2,2	3,1	3,9	0,1	2,4	3,1	4,8
Pensionsskulderna	1,1	1,3	5,4	2,4	-1,9	1,1	6,2	4,4	3,7
Årets resultat*	3,6	2,6	-3,2	0,7	5,8	-1,1	-3,8	-1,3	1,1

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

längden) ökat med cirka 29 dagar. Detta innebär en ökning av pensionsskulden med 20 miljarder kronor. Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets intjänade pensionsrätter, inklusive ATP-poäng samt vissa justeringar och detta minskade skulden med 20 miljarder kronor.

### 8.2.3 Balanstal och känslighetsanalys

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar, avgiftstillgången och buffertfondens marknadsvärde, dividerats med systemets skulder. Sedan 2010 beräknas dock buffertfondens värde i balanstalet som medelvärdet av fondens marknadsvärde den 31:a december för de tre senaste åren. Buffertfondens medelvärde för de tre senaste åren uppgår till 1067 miljarder kronor. Balanstalet för 2016, som baseras på 2014 års tillgångar och skulder, beräknas därmed till 1,0375. Att balanstalet överstiger ett (1) beror på att avgiftstillgången höjts samtidigt som skulden till pensionerade har indexerats ner och att buffertfondens marknadsvärde har ökat under 2014 på

Tabell 44 Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

Typ av underlag	Förändring i underlag	Förändring av balanstal
Avgiftsunderlag	+1 %	+0,9 %
Fondavkastning	+10 procentenheter	+0,2 %
Pensionsålder	+1 år	+0,7 %
Omsättningstid	+1 år	+1,9 %

grund av valutakursförändringar och stigande aktiekurser. Systemets balanstal för 2015 är sedan tidigare fastställt till 1,0040.

Årets och tidigare års resultat för inkomstpensionssystemet återges i tabell 42.

I tabell 43 redovisas den årliga procentuella förändringen av inkomstpensionssystemets tillgångar och skulder.

Känslighetsanalysen i tabell 44 visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrad.

## 8.2.4 Inkomstpensionens finansiella ställning

## Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder

Mnkr	Not	2014	2013	Förändring
Förändring av fondtillgångar				
Pensionsavgifter	A	235 526	227 370	8 156
Pensionsutbetalningar	B	-255 111	-253 966	-1 145
Avkastning på fonderat kapital		148 356	127 899*	20 457
Administrationskostnader	C	-1 760	-1 742*	-18
<b>Summa</b>		<b>127 011</b>	<b>99 561</b>	<b>27 450</b>

## Förändring av avgiftstillgång

Värdet av ändring i:

Utgjämning av avgiftsinkomst	D	265 772	214 619	51 153
Utgjämning omsättningstid	E	-8 464	-6 294	-2 170
<b>Summa</b>		<b>257 308</b>	<b>208 325</b>	<b>48 983</b>

## Förändring av pensionsskuld\*\*

Nya p-rätter och ATP-poäng	F	-230 335	-242 027	11 692
Pensionsutbetalningar	B	255 102	253 960	1 142
Indexering	G	-92 152	-96 141	3 989
Värdet av ändring i livslängd	H	-19 816	-16 064	-3 752
Uppkomna arvsvinster	I	11 711	12 055	-344
Fördelade arvsvinster	I	-13 952	-14 264	312
Avdrag för adm. kostnader	J	1 548	1 414	134
<b>Summa</b>		<b>-87 894</b>	<b>-101 067</b>	<b>13 173</b>

<b>Årets resultat</b>		<b>296 425</b>	<b>206 819</b>	<b>89 606</b>
-----------------------	--	----------------	----------------	---------------

\*Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 127 900 och 1 743 mnkr. De har reviderats till 127 899 resp. 1 742 mnkr. Övan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2013

\*\*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 2014	31/12 2013	Förändring
<b>Tillgångar</b>				
Fondtillgångar		1 184 563	1 057 551	127 011*
Avgiftstillgång	K	7 380 199	7 122 892	257 308*
<b>Summa tillgångar</b>		<b>8 564 762</b>	<b>8 180 443</b>	<b>384 319</b>

## Skulder och resultat

Ingående balanserat resultat		127 060	-79 759	206 819
Årets resultat		296 425	206 819	89 605
Utgående balanserat resultat		423 485	127 060	296 425
Pensionsskuld	L	8 141 277	8 053 383	87 894
<b>Summa skulder och resultat</b>		<b>8 564 762</b>	<b>8 180 443</b>	<b>384 319</b>

\*På grund av avrundningseffekter har dessa belopp justerats från 127 012 till 127 011 mnkr och 257 307 till 257 308 mnkr för att överensstämma med beloppen i årets resultat

## 8.2.5 Noter och kommentarer

## Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen

Mnkr	2014	2013
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	107 066	102 827
Egenavgift under avgiftstaket	2 374	3 765
Allmän pensionsavgift	104 546	101 244
Statlig ålderspensionsavgift	21 330	19 662
Regleringar m.m.	210	-128
<b>Summa</b>	<b>235 526</b>	<b>227 370</b>

## Not B Pensionsutbetalningar med mera

Mnkr	2014	2013
Tilläggspension	176 914	184 913
Inkomstpension	78 188	69 047
Tilläggs- och Inkomstpension	255 102	253 960
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	9	6
<b>Summa</b>	<b>255 111</b>	<b>253 966</b>

## Not C Administrationskostnader

Mnkr	2014	2013
Pensionsmyndigheten	487	542
Skatteförvaltningen m.fl.	408	380
Summa kostnader försäkringsadministration	895	922
Summa kostnader fondförvaltning	865	820*
<b>Summa</b>	<b>1 760</b>	<b>1 742*</b>

\* Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 821 och 1 743 mnkr. De har reviderats till 820 resp. 1 742 mnkr. Övan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2013.

## Not D Värdet av förändringen i utjämnad avgiftsinkomst

Mnkr	2014	2013
Utgjämning avgiftsinkomst 2014	234 729	-
Utgjämning avgiftsinkomst 2013	-226 281	226 281
Utgjämning avgiftsinkomst 2012	-	-219 466
Förändring av utjämnad avgiftsinkomst	8 448	6 815
(Utgjämning omsättningstid 2014 + utjämnad omsättningstid 2013)/2	x 31,45972	-
(Utgjämning omsättningstid 2013 + utjämnad omsättningstid 2012)/2	-	x 31,49220
Värdet av förändringen i avgiftsinkomst	<b>265 772</b>	<b>214 619</b>

Tid avser år.

## Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad avgiftsinkomst

Mnkr	2014	2013	2012	2011
Pensionsavgifter	235 526	227 370	221 765	215 575
Utgjämning avgifts-				
inkomst	234 729	226 281	219 466	215 676
Konsumentprisindex, juni	314,70	313,99	314,45	311,28



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

	2014	2013
Utgjämnd omsättningstid 2014	1,44136	-
Utgjämnd omsättningstid 2013	-31,47808	31,47808
Utgjämnd omsättningstid 2012	-	-31,50632
Förändring av utjämnad omsättningstid	-0,03672	-0,02824
(Utgjämnd avgiftsinkomst 2014 + utjämnad avgiftsinkomst 2013)/2	x 230 505	-
(Utgjämnd avgiftsinkomst 2013 + utjämnad avgiftsinkomst 2012)/2	-	x 222 874
Värdet av förändringen i omsättningstid mnkr	-8 464	-6 294

Tid avser år.

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

	2014	2013	2012	2011
Intjänandetid	-	20,40760	20,55897	20,55182
Utbetalningstid	-	10,99337	10,91911	10,88954
Omsättningstid	-	31,40097	31,47808	31,44136
Utgjämnd omsättningstid	31,44136	31,47808	31,50632	31,65754

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	2014	2013
Skattad pensionsrätt för inkomstpension	233 275	223 924
Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension	-12 273	-
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension	221 002	-
Skattat värde av intjänad ATP-poäng	922	1 350
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	7 771	9 045
Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B	640	7 708
<b>Summa</b>	<b>230 335</b>	<b>242 027</b>

Justeringsbeloppet för skattad pensionsrätt för inkomstpension härrör från att den skattade pensionsrätten under en balanseringsperiod nedjusteras med kvoten av balansindex och inkomstindex.

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

**Tabell A Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, 2014**

Mnkr	
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2013	226 748
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2013	-223 924
Justeringsbelopp som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-3 058
Ändring i utbetalade belopp	8 005
<b>Summa</b>	<b>7 771</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 inkomstpensionsskulden till pensionerade till följd av andra ändringar i utbetalade belopp än indexering, se not L tabell C.

**Tabell B Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, 2014, miljoner kronor**

Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2014 och skattningen 2013 m.m.	2 664
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP*	1 007
Ändring i utbetalade belopp	-3 031
<b>Summa</b>	<b>640</b>

\*Exklusive värdet av ATP-poäng.

Beloppen avser vissa förändringar i tilläggspensionsskulden, 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 pensionsskulden. 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, 2014-2013, miljoner kronor**

Mnkr 2014	Aktiva	Pension-erade	Summa
Inkomstpension, indexering	118 220	-11 851	106 369
Varav effekt av inkomstindex	99 126	5 166	104 292
Varav effekt av balanstal	19 094	-17 017	2 077
Tilläggspension, indexering	5 977	-20 194	-14 217
Varav effekt av inkomstindex	5 012	8 909	13 920
Varav effekt av balanstal	965	-29 346	-28 380
Varav effekt av prisindex	0	243	243
<b>Summa</b>	<b>124 197</b>	<b>-32 045</b>	<b>92 152</b>

2013	Aktiva	Pension-erade	Summa
Inkomstpension, indexering	-51 828	49 402	-2 426
Varav effekt av inkomstindex	22 592	31 762	54 354
Varav effekt av balanstal	-74 420	17 640	-56 780
Tilläggspension, indexering	-3 767	102 334	98 567
Varav effekt av inkomstindex	1 642	65 412	67 054
Varav effekt av balanstal	-5 409	36 330	30 921
Varav effekt av prisindex	0	592	592
<b>Summa</b>	<b>-55 595</b>	<b>151 736</b>	<b>96 141</b>

Pensionsskulden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionskulden i stället med balansindex (med undantag av tilläggspensionsskulden för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex multiplicerat med gällande balanstal. Värdet av indexeringen avser den indexering som påverkat pensionsskulden den 31 december 2014. Pensionsskulden till aktiva den 31 december 2014 har förräntats med förändringen i balansindex mellan åren 2014 och 2015. Pensionsskulden till pensionerade samma datum omräknas med förändringen i inkomstindex och balansindex årsskiftet 2013-2014. För dem som tagit ut tilläggspension före 65 års ålder indexeras pensionsskulden med förändringen i prisbasbeloppet fram tills de fyllt 65 år.

**Not H Värdet av förändringen i medellivslängd**

Mnkr 2014	Aktiva	Pension- erade	Summa
Inkomstpension	-	6 964	6 964
Tilläggspension	834	12 018	12 852
<b>Summa</b>	<b>834</b>	<b>18 982</b>	<b>19 816</b>

2013	Aktiva	Pension- erade	Summa
Inkomstpension	-	5 263	5 263
Tilläggspension	993	9 808	10 801
<b>Summa</b>	<b>993</b>	<b>15 071</b>	<b>16 064</b>

Den livslängd som här avses är den tid som ett genomsnittligt pensionsbe-  
lopp antas utbetalas, så kallad ekonomisk livslängd, vilken uttrycks i termer av  
ekonomiskt delningstal. Inkomstpensionsskulden till aktiva påverkas inte av  
livslängdsförändringar. Värdet av förändringen i medellivslängd är skillna-  
den 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	2014		2013	
Födelseår	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
60 år eller äldre	5 072	7 262	5 166	7 286
Yngre än 60 år	6 639*	6 690	6 889*	6 978
<b>Summa</b>	<b>11 711</b>	<b>13 952</b>	<b>12 055</b>	<b>14 264</b>

\* Avled året innan, fördelas innevarande år.

Pensionsbehållningar efter personer som avlidit (uppkomna arvsvinster) förde-  
las 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 Statistiska centralbyrån 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 infördes kostnads-  
avdraget successivt. År 2014 finansierades 86 procent av administrations-  
kostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar  
med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent  
av administrationskostnaden. Avdraget 2014 var 0,0326 procent och summe-  
ras till 1 548 miljoner kronor. 2013 uppgick avdraget till 1 414 miljoner kronor.

**Not K Avgiftstillgång**

Mnkr	2014	2013
Utgjämning av avgiftsinkomst	234 729	226 281
Utgjämning av omsättningstid	x 31,44136	x 31,47808
<b>Avgiftstillgång</b>	<b>7 380 199</b>	<b>7 122 892</b>

Tid avser år.

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

**Not L Pensionsskuld, miljoner kronor**

Mnkr 2014	Aktiva	Pension- erade	Summa
Inkomstpension	4 966 453	1 209 354	6 175 807
Tilläggspension	167 763	1 797 707	1 965 470
<b>Summa</b>	<b>5 134 216</b>	<b>3 007 061</b>	<b>8 141 277</b>

2013	Aktiva	Pension- erade	Summa
Inkomstpension	4 828 158	1 083 038	5 911 196
Tilläggspension	233 643	1 908 544	2 142 187
<b>Summa</b>	<b>5 061 801</b>	<b>2 991 582</b>	<b>8 053 383</b>

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggspension och inkomst-  
pension beräknas på samma sätt. En årskulls årsvisa skuld fås av produkten  
årskullens pensionsutbetalningar i december månad, 12 och årskullens ekono-  
miska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan av år-  
skullarnas pensionsskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks i form  
av ekonomiska delningstal. Skulden avseende inkomstpensionen och aktiva  
är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2014  
med tillägg för den beräknade nedjusterade intjänade pensionsrätten för  
2014. Tilläggspensionsskulden avseende aktiva kan inte bestämmas direkt  
utifrån uppgifter ur intjänanderegistret. För att kunna beräkna tilläggspen-  
sionsskulden uppskattas varje individs (avser födda senast 1953) tilläggspen-  
sion 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  
pensionsskulden 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, 2014**

Mnkr	
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2013	4 828 158
Varav skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2013	-223 924
Pensionsbehållning 31 december 2013	4 604 234
Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år*	-6 639
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna**	-364
Ingående pensionsbehållning 2014	4 597 231
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-2 694
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2013	226 748
Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre	7 262
Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år	6 690
Indexering	118 220
Avdrag för administrationskostnader	-1 548
Uttagen pension	-202 854
Återkallade pensioner	1 468
Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre	-5 072
Pensionsbehållning 31 december 2014	4 745 451
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014***	221 002
<b>Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2014</b>	<b>4 966 453</b>

\* Fördelas 2014.

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

\*\*\* Nedjusterad skattad pensionsrätt, se not F.

**Tabell B: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggspension aktiva, 2014**

Mnkr	
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2013	233 643
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2014 och skattningen 2013 m.m.	2 664
Ingående tilläggspensionsskuld 2014	236 307
Indexering	5 977
Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2014	922
Uttagen pension	-77 284
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP	1 007
Värdet av förändringen i medellivslängd	834
<b>Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2014</b>	<b>167 763</b>

**Tabell C: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs- och inkomstpension pensionerade, 2014**

Mnkr	Inkomst-pension	Tilläggs-pension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2013	1 083 038	1 908 544	2 991 582
Skuld tillkommande från aktiva	201 386*	77 284**	278 670
Ändring i utbetalade belopp	8 005	-3 031	4 974
Pensionsutbetalningar***	-78 188	-176 914	-255 102
Indexering	-11 851	-20 194	-32 045
Värdet av förändringen i medellivslängd	6 964	12 018	18 982
<b>Pensionsskuld pensionerade 31 december 2014</b>	<b>1 209 354</b>	<b>1 797 707</b>	<b>3 007 061</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.

### 8.3 Prognos balanstalet

Prognosen av balanstalet baseras på flera olika antaganden, till exempel utvecklingen av inkomstindex, konsumentprisindex 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.

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler, balanstalet för åren 2014 och 2015, preliminärt balanstal för 2016 samt en prognos för balanstalet för 2017-2019. Några antaganden för 2018 och 2019 redovisas inte eftersom balanstalet för 2019 baseras på utfallet för 2017.

**Tabell 45 Balanstalet 2014 - 2016 och en prognos för balanstalet 2017-2019**

Beräkningsår	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Lönesummefförändring	+3,7	+2,4	+4,0	+3,8	+4,1	+4,4
Förändring av KPI (juni-juni)	+1,0	-0,1	+0,2	-0,2	+1,0	+2,3
Inkomstindex	149,32	154,84	155,61	158,91	162,63	168,48

#### Aktiekursernas utveckling, %

Huvudalternativ	+12,5	+19,0	+18,0	+4,0	+1,0	+2,0
Optimistiskt alternativ	+12,5	+19,0	+18,0	+14,0	+11,0	+12,0
Pessimistiskt alternativ	+12,5	+19,0	+18,0	-6,0	-9,0	-8,0

Balanseringsår	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Balanstalet, utfall och prognos</b>						
Huvudalternativ	0,9837	1,0040	1,0375	1,0366	1,0332	1,0304
Optimistiskt alternativ	0,9837	1,0040	1,0375	1,0393	1,0412	1,0461
Pessimistiskt alternativ	0,9837	1,0040	1,0375	1,0337	1,0252	1,0152

Preliminärt kommer balanstalet för 2016 att bli 1,0375. Att balanstalet blir högre än 1,0 år 2016 innebär att pensionerna detta år blir uppräknade med något mer än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen, det vill säga förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter. Balanstalet beräknas bli högre än 1,0 även för åren 2017 - 2019.

Det blir ingen skillnad mellan alternativen år 2016 eftersom balanstalet 2016 baseras på utfallet år 2014. Inte heller 2017 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.

År 2017 upphör balanseringsperioden enligt beräkningen.

## 9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera

I avsnittet redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där vi får disponera intäkterna. Därefter redovisas verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring. Slutligen redovisas fördelning av verksamhetens kostnader 2014 fördelat på verksamhetsområden, samt hur dessa har finansierats.

### 9.1 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 återbetalad år 2018.

#### 9.1.1 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 46 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna**

	2014	Budget 2014	2013	2012
IB	219 632	219 632	127 448	119 112
Avgiftsintäkter	487 504	487 504	541 478	498 938
Kostnader	-462 756	-495 993	-449 294	-490 602
Årets resultat	24 748	-8 489	92 184	8 336
UB	244 380	211 143	219 632	127 448

Regeringen fattar årligen ett särskilt beslut om avgiftsuttag ur AP-fonderna. Faktisk avgiftsintäkt följer av detta beslut och kan skilja sig mot beräknad budget i regleringsbrevet till följd av prisuppräkning. Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Detta förklaras i huvudsak med att vi inte hunnit anställa i avsedd takt samt en högre aktivering av kostnader i våra utvecklingsprojekt än budgeterat. De låga verksamhetskostnaderna har gett effekter på nyttjandet av samtliga finansieringskällor, inte bara AP-fondsmedel.

#### 9.1.2 Ålderspension med ersättning från premiepensions-systemet

Vår 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 Kronofogdemyndigheten). Skulden för

uppbyggnaden av premiepensionssystemet kommer att vara slutförd 2018.

För 2014 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 559 197 (488 382) tusen kronor. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev 559 189 (488 351) tusen kronor och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Följande tabell beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 559 189 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 47 Avgiftsuttagets likvidmässiga användning**

	2014	2013	2012
Avgiftsuttag	559 189	488 351	436 274
Förvaltningskostnad			
Pensionsmyndigheten*	-323 388	-291 347	-307 110
Ränta avseende skuld i RGK*	-7 060	-15 304	-22 814
Ersättning till andra myndigheter	-63 697	-59 437	-59 456
Residual att använda för återbetalning till RGK*	-165 044	-122 263	-46 894

\*Delsumma Pensionsmyndigheten 495 492 tkr, som redovisas i tabellen nedan

Nedanstående tabell redovisar resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet för 2014.

**Tabell 48 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet**

	2014	Budget 2014	2013	2012
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	495 492	495 500	428 914	376 818
Kostnader	-330 448	-324 520	-306 651	-329 924
Återbetalning till RGK	-165 044	-170 980	-122 263	-46 894
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Av tabellen framgår den del av avgiftsuttaget, 495 (429) miljoner kronor, som finansierar kostnader hos oss bestående av förvaltningskostnader och räntekostnader samt återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet.

#### 9.1.3 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.

Tabell 49 Administration för fondinformation/fondförvaltare

	2014	Budget 2014	2013	2012
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 444	2 500	1 485	1 758
Kostnader	-1 444	-2 500	-1 485	-1 758
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Utfallet bedöms vara normalt. Intäkterna är svåra att förutse eftersom de förorsakas av att fondförvaltare gör faktiska förändringar 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.

#### 9.1.4 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 50 Administrativ service

	2014	Budget 2014	2013	2012
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 558	1 510	1 680	1 828
Kostnader	-1 558	-1 510	-1 680	-1 828
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Utfallet under 2014 överensstämmer väl med plan. Vi sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Vi tar även ut en avgift för det antal pinkoder som bedöms ha beställts för inloggning på minpensin.se.

#### 9.1.5 Administration av Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension

Utöver allmän pension administrerar vi försäkringarna Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension.

Tabell 51 Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension

	2014	Budget 2014	2013	2012
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 038	1 881	2 917	1 881
Kostnader	-2 038	-1 881	-2 917	-1 881
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Under 2013 gjordes en översyn av modellen för hur den Frivilliga pensionsförsäkringen och sjömanspensionen belastas med kostnader. Avgiftsuttaget bedöms sedan dess bättre spegla verksamheternas verkliga kostnader. Det lägre avgiftsuttaget 2014 jämfört med 2013 beror på att sjömanspensionen är under avveckling.

#### 9.2 Verksamheten avseende Frivillig pensionsförsäkring

Frivillig pensionsförsäkring tillkom vid den allmänna folkpensioneringens införande 1914. Försäkringens uppgift var att tjäna som ett komplement till de obligatoriska försäkringarna. Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen togs bort den 1 januari 1981. Den yngsta försäkrade är född 1980 och eftersom huvuddelen av försäkringarna är livsvariga så kommer produkten att finnas kvar länge.

##### Kapitalflöde och antal försäkrade

Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen upphörde den 1 januari 1981. Pensionsutbetalningarna uppgick till 31,1 (33,5) miljoner kronor.

Antalet pensionärer uppgick vid årets utgång till 4 107 (4 310) personer. 3 038 (3 239) personer har ännu inte ansökt om pension eller återköp.

Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning  
Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2014 till 447,9 (449,1) miljoner kronor. Tillgångarna består nästan uteslutande av obligationer, fördelade enligt nedan.

Tabell 52 Tillgångarnas fördelning i miljoner kronor och procent.

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2014 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2014	Bokfört 31 dec 2013 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2013
Statsobligationer	39,0	8,7 %	31,7	7,1 %
Hypoteksobligationer	398,8	89,0 %	384,0	85,5 %
Företagsobligationer	1,4	0,3 %	26,2	5,8 %
Övriga tillgångar	8,7	1,9 %	7,3	1,6 %
Total portfölj	447,9	100 %	449,1	100 %



Avkastningen under 2014 var klart högre än föregående år, vilket framgår nedan. Avkastningen kommer till stor del från att marknadsräntorna sjönk under 2014.

**Tabell 53 Totalavkastning på tillgångarna per tariffgrupp.**

Tariffgrupp	Avkastning i % 2014	Avkastning i % 2013
Äldre	9,24	0,12
1936	8,78	-0,28
1938	7,35	0,5
1958	7,44	0,62
1977	8,05	-0,21

#### Överskott och vinstutdelning

Överskottet kallas säkerhetsfonden och utgör skillnaden mellan tillgångarna och summan av premierreserven och omkostnadsfonden. Överskottet beräknas per de fem olika tariffgrupperna.

Premierreserven beräknas som kapitalvärdet av framtida förväntade utbetalningar av grund- och tilläggsbelopp. För att beräkna kapitalvärdet görs antaganden om framtida förväntad livslängd och om avkastning på tillgångarna. Antagandena om dödlighet som används framgår av tabell 54 dessa har använts fr.o.m. bokslutet för 2011. Antagandet om avkastning har ändrats från förra årets 2,5 % till 2 % i år med anledning av de sjunkande marknadsräntorna.

**Tabell 54 Antaganden om livslängd och avkastning vid reservberäkning**

	Återstående livslängd* vid 65 år	b	c	Avkastning
Kvinnor	21,8	0,0132	0,0991	2,0 %
Män	19,2	0,0122	0,1041	2,0 %

\*Livslängder beräknas med formeln  $my(x) = (b/1000) * \exp(c*x)$

Omkostnadsfonden är avsatt för att täcka alla framtida administrationskostnader för försäkringen. Dess storlek framgår nedan, där även de övriga posterna som behövs för beräkning av överskottet (säkerhetsfonden) redovisas.

Tilläggsbeloppen höjs i takt med att överskott uppkommer på försäkringsrörelsen, med undantag av den äldre tariffgruppen. Eventuell höjning i procent motsvarar kvoten mellan de fördelningsbara tillgångarna (totala tillgångarna minus omkostnadsfonden och eventuell skuld SCR<sup>42</sup>) och premierreserven ökad med fem procent, minskat med ett.

Vid utgången av året beräknades följande höjningsfaktorer.

**Tabell 56 Höjningsfaktorer samt underlag för dessa, per tariffgrupp**

Tariffgrupp	Fördelningsbara tillgångar (tkr)	1,05*Premierreserv (tkr)	Höjning
1936	4 106,6	3 892,1	5 %
1938	151 233,1	137 952,9	9 %
1958	232 011,6	214 430,3	8 %
1977	13 731,3	12 685,7	8 %

Höjningen skulle avse pensionsbelopp som utbetalas under 2016. Frågan om Pensionsmyndigheten ska få fastställa grunderna är för närvarande under beredning i Regeringskansliet. Jämfört med de solvensregelverk som är under införande så är en marginal enligt ovan på fem procent låg. Med beaktande av dessa faktorer så görs ingen höjning av pensionsbeloppen för närvarande.

#### Kostnad för förvaltningen

Omkostnadsfondens storlek uppgick vid utgången av året till 45,5 (44,1) miljoner kronor. Fonden används för att täcka försäkringens framtida administrativa kostnader.

### 9.3 Fördelning av verksamhetens kostnader 2014 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.

42 Statens checkräkning

**Tabell 55 Tillgångar, premierreserv, ersättningsreserv samt omkostnads- och säkerhetsfond per tariffgrupp**

Tariffgrupp	Tillgångar (tkr)	Premierreserv (tkr)	Ersättningsreserv (tkr)	Omkostnadsfond (tkr)	Skuld SCR (tkr)	Säkerhetsfond (tkr)
Äldre	1 340,1	1 031,9	71,3	0,0	0,0	236,8
1936	4 819,5	3 706,7	0,0	713,0	0,0	399,8
1938	168 410,4	131 383,7	0,0	17 177,3	0,0	19 849,4
1958	258 028,8	204 219,3	0,0	26 017,2	0,0	27 792,3
1977	15 299,9	12 081,7	0,0	1 568,6	0,0	1 649,6
<b>Totalt</b>	<b>447 898,6</b>	<b>352 423,3</b>	<b>71,3</b>	<b>45 476,1</b>	<b>0,0</b>	<b>49 928,0</b>

Tabell 57 Fördelning av verksamhetens kostnader 2014 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	795	346	301	141	6	795
Fondadministration	37	0	0	36	1	37
Information	457	166	152	138	2	457
Statistik & analys	31	10	10	11	0	31
<b>Summa</b>	<b>1 320</b>	<b>522</b>	<b>463</b>	<b>326</b>	<b>9</b>	<b>1 320</b>

Kostnaderna i tabellen, som uppgår till 1 320 (1 268) miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Tabellens kostnader per verksamhetsområde är sedan fördelade på de fyra finansieringskällorna. Finansieringen i tabellen ovan

är lägre än intäkterna i resultaträkningen på 1 345 miljoner kronor, eftersom årets resultat inom resultatområdet Ålderspension med ersättning från AP-fonderna visar på ett överskott.

PENSTIONS  
MYNDIGHEIT



# 10 Finansiell redovisning

## 10.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tkr	2014	2013	2012	2011	2010
<b>Låneram hos Riksgäldskontoret</b>					
- beviljad	220 000	200 000	215 000	190 000	250 000
- utnyttjad	204 356	134 485	122 630	146 300	145 764
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>					
- beviljad räntekontokredit	1 357 000	1 187 000	1 295 000	1 252 683	1 832 200
- max utnyttjad räntekontokredit <sup>43</sup>	877 865	1 054 302	1 083 678	1 003 328	1 545 813
- beviljad kredit, övriga kreditramar	8 000 000	9 000 000	9 000 000	9 000 000	9 000 000
- maximalt utnyttjad kredit	337 571	1 239 116	4 435 414	7 224 579	1 557 887
<b>Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret<sup>44</sup></b>					
- räntekostnader	2 114	4 920	7 149	4 510	1 785
- ränteintäkter	-	-	-	76	-
<b>Totala avgiftsintäkter</b>					
- beräknade enligt regleringsbrev	988 895	968 903	881 774	868 885	1 126 166
- utfall	990 372	980 205	884 026	869 900	1 121 844
<b>Anslagskredit Pensionsmyndigheten</b>					
- beviljad	15 972	15 648	15 831	17 055	17 850
- utnyttjad	-	-	-	-	-
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>					
- beviljad kredit	1 974 482	2 041 522	2 081 380	2 301 660	2 118 620
- utnyttjad kredit	810 522	617 556	630 769	1 251 289	373 686
<b>Anslagssparande Pensionsmyndigheten</b>					
- intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>					
- intecknat för framtida åtaganden	-	-	1 394	-	212 873
<b>Personal</b>					
- antal årsarbetskrafter	964	958	987	966	954
- medelantal anställda	1 043	1 040	1 075	1 038	1 028
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>					
	1 309	1 263	1 316	1 323	1 413
<b>Kapitalförändring<sup>45</sup></b>					
- årets kapitalförändring	2 519 385	1 770 202	1 060 772	987 517	586 909
- balanserad kapitalförändring	219 670	127 584	119 112	149 544	-
- konsolideringsfond	3 472 010	2 076 507	1 181 991	330 051	-11 332

43 Jämförelsetalen är omräknade avseende år 2013, 2012 och 2010.

44 Här redovisas ränta för rörligt saldo på räntekontot, dessa redovisas i resultaträkningens verksamhetsavsnitt. Myndigheten har även räntekontokredit till fast ränta, denna redovisas i premiepensionsavsnittet i resultaträkningen.

45 Under 2014 är redovisningsprinciperna förändrade så att frivillig pensionsförsäkring samt årets resultat för premiepensionen ingår i årets kapitalförändring. Då dessa balanseras till konsolideringsfond redovisas konsolideringsfond på en separat rad. Omräkning av årets kapitalförändring har gjorts för samtliga år för premiepensionen. För frivillig pensionsförsäkring har årets kapitalförändring för 2013 räknats om. Någon omräkning för tidigare jämförelsetal har inte gjorts då underlag för en omräkning saknas och kostnaden för att ta fram underlag inte står i rimlig proportion till värdet av den information som en omräkning skulle ge.

## 10.2 Resultaträkning Pensionsmyndigheten

Tkr	Not	2014	2013
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		521 167	510 005
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	821 355	849 463
Intäkter av bidrag	2	2 008	1 091
Finansiella intäkter	3	12	75
<b>Summa</b>		<b>1 344 542</b>	<b>1 360 634</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-545 489	-530 751
Kostnader för lokaler		-45 503	-47 850
Övriga driftkostnader	5	-670 816	-631 318
Finansiella kostnader	6	-2 918	-6 240
Avskrivningar och nedskrivningar	13-16	-55 068	-52 291
<b>Summa</b>		<b>-1 319 794</b>	<b>-1 268 450</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	31	<b>24 748</b>	<b>92 184</b>
<b>Redovisning av premiepensionsverksamheten</b>			
	7		
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat		2 877 850	2 034 635
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-323 387	-291 347
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-63 697	-59 437
<b>Summa</b>		<b>2 490 766</b>	<b>1 683 851</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		80 692	148 344
Allmän pensionsavgift		104 545 647	101 244 168
Statlig ålderspensionsavgift		24 831 129	23 077 487
Ålderspensionsavgift		109 559 459	106 438 376
<b>Summa</b>		<b>239 016 927</b>	<b>230 908 375</b>
Avgår			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-80 692	-148 344
Inleverans till AP-fonderna		-235 397 500	-227 302 985
Överföring till premiepensionssystemet		-3 538 735	-3 457 046
<b>Summa</b>		<b>-239 016 927</b>	<b>-230 908 375</b>
<b>Saldo uppbörd</b>		<b>0</b>	<b>0</b>



Tkr	Not	2014	2013
<b>Transfereringar</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		46 399 673	46 818 339
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		55 830	58 964
Medel som erhållits från AP-fonderna		255 102 836	253 968 051
Medel som finansierats via premiepensionssystemet		4 738 907	3 406 080
Finansiella intäkter	8	42 556	35 137
Finansiella kostnader	9	-6 040	-32 896
<b>Summa</b>		<b>306 333 762</b>	<b>304 253 675</b>
<b>Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål</b>			
	10	<b>-4 135</b>	<b>449</b>
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-38 790 908	-39 474 664
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-7 608 764	-7 343 675
Inkomstpensionen		-255 102 836	-253 968 051
Premiepensionssystemet		-4 738 945	-3 406 178
Övriga förmåner	11	-87 032	-92 849
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	2 730	25 460
<b>Summa</b>		<b>-306 325 755</b>	<b>-304 259 957</b>
<b>Saldo transfereringar</b>	31	<b>3 872</b>	<b>-5 833</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	31	<b>2 519 386</b>	<b>1 770 202</b>

## 10.3 Balansräkning Pensionsmyndigheten

Tkr	Not	2014-12-31	2013-12-31
TILLGÅNGAR			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	13	167 417	109 405
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	14	15 093	19 897
<b>Summa</b>		<b>182 510</b>	<b>129 302</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	7 134	3 902
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	16	25 387	21 976
<b>Summa</b>		<b>32 521</b>	<b>25 878</b>
<b>Placeringstillgångar</b>			
Andra finansiella placeringstillgångar			
Aktier och andelar	17	7 152 649	5 098 303
Obligationer	18	11 505 628	8 389 373
Övriga lån	19	1 208	1 611
Övriga finansiella placeringstillgångar	20	32 899 059	32 033 628
<b>Summa</b>		<b>51 558 544</b>	<b>45 522 915</b>
<b>Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk</b>			
Fondförsäkringstillgångar	21	759 011 801	601 860 108
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		591 480	596 541
Fordringar hos andra myndigheter		22 463	25 505
Övriga kortfristiga fordringar	22, 23	1 033 422	453 538
<b>Summa</b>		<b>1 647 365</b>	<b>1 075 584</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	24	21 215	18 584
Upplupna bidragsintäkter		4 412	4 650
Övriga upplupna intäkter	25	446 273	290 548
<b>Summa</b>		<b>471 900</b>	<b>313 782</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	26	24 785 313	24 768 519
<b>Kassa och bank</b>			
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	27	4 552 737	4 025 626
Kassa och bank	28	22 142	20 978
<b>Summa</b>		<b>4 574 879</b>	<b>4 046 604</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>842 264 833</b>	<b>677 742 692</b>

Tkr	Not	2014-12-31	2013-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskaper</b>	29		
Statskapital		300	270
Konsolideringsfond		3 472 010	2 076 507
Balanserad kapitalförändring	30	219 670	127 584
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	31	2 519 386	1 770 202
<b>Summa</b>		<b>6 211 366</b>	<b>3 974 563</b>
<b>Fonder</b>			
Fonder	10	<b>76 465</b>	<b>72 476</b>
<b>Avsättningar</b>			
Livförsäkringsavsättning	32	11 794 774	8 668 035
Oreglerade skador	33	462	280
Övriga försäkringstekniska avsättningar	34	1 762 268	1 365 300
Övriga avsättningar	35	6 151	5 012
<b>Summa</b>		<b>13 563 655</b>	<b>10 038 627</b>
<b>Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk</b>			
Fondförsäkringsåtaganden	36	<b>759 439 368</b>	<b>602 218 832</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	37	204 356	134 485
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	38	466 186	668 147
Övriga krediter i Riksgäldskontoret		3 216	-
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		25 082 531	24 914 094
Leverantörsskulder		60 024	68 194
Övriga kortfristiga skulder	39	33 235 074	32 312 628
<b>Summa</b>		<b>59 051 387</b>	<b>58 097 548</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	40	<b>3 922 592</b>	<b>3 340 646</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>842 264 833</b>	<b>677 742 692</b>
<b>Poster inom linjen</b>			
Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelser	41	777 571 247	615 214 230
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
Övriga ansvarsförbindelser	42	83	244

## 10.4 Anslagsredovisning

## Utfall för 2014 - Redovisning mot anslag

Tkr										
Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat 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	-277 614	16 359 400				16 081 786	-16 539 279		-457 493	A1
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevandepension till vuxna	-113 075	13 059 200				12 946 125	-13 035 233		-89 108	
11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	-151 571	8 383 700				8 232 129	-8 492 629		-260 500	A2
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	-40 712	761 312				720 600	-723 767		-3 167	A3
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten – förvaltningsanslag	22 192	532 396			-6 544	548 044	-521 983		26 061	
<b>UTGIFTSOMRÅDE 12</b>										
<b>Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	-34 584	910 784				876 200	-876 454		-254	A4
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	6 732 310				6 732 310	-6 732 310		0	
<b>Summa</b>	<b>-595 364</b>	<b>46 739 102</b>			<b>-6 544</b>	<b>46 137 194</b>	<b>-46 921 655</b>		<b>-784 461</b>	

## Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 1 1 Garantipension till ålderspension, anslagspost 2	817 970	457 493
11 1 2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 2	652 960	89 108
11 1 3 Bostadstillägg till pensionärer, anslagspost 2	419 185	260 500
11 1 4 Äldreförsörjningsstöd, anslagspost 2	33 895	3 167
12 1 5 Barnpension och efterlevandestöd, anslagspost 1	50 472	254
<b>Summa</b>	<b>1 974 482</b>	<b>810 522</b>

## Utfall för perioden 2014 - Redovisning mot inkomsttitel

Tkr		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
	<b>Allmän pensionsavgift</b>				
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-95 617 500		-95 617 500	A5
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-9 005 500		-9 005 500	A5
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	77 353		77 353	A5
9262	011 Preliminär avgift		95 617 500	95 617 500	A5
	012 Delavräkning		9 005 500	9 005 500	A5
	013 Slutavräkning		-77 353	-77 353	A5
	022 Utgifter till AP-fonderna	-104 545 647		-104 545 647	
	<b>Summa allmän pensionsavgift</b>	<b>-209 091 294</b>	<b>104 545 647</b>	<b>-104 545 647</b>	
	<b>Statliga ålderspensionsavgifter</b>				A6
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		24 831 129	24 831 129	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna	-21 292 394		-21 292 394	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-3 538 735		-3 538 735	
	<b>Summa statliga ålderspensionsavgifter</b>	<b>-24 831 129</b>	<b>24 831 129</b>	<b>0</b>	
	<b>Ålderspensionsavgifter</b>				A7
9251	016 AP-fondsandel, in		109 559 459	109 559 459	
	021 Utgifter till AP-fonderna	-9 289 343		-9 289 343	
	041 Arbetsgivaravgift innevarande år	-97 731 146		-97 731 146	
	042 Arbetsgivaravgift föregående år	-157 366		-157 366	
	043 Arbetsgivaravgift äldre år	-239 884		-239 884	
	044 Egenföretagaravgift innevarande år	-1 970 740		-1 970 740	
	046 Egenföretagaravgift äldre år	-170 980		-170 980	
	<b>Summa ålderspensionsavgifter</b>	<b>-109 559 459</b>	<b>109 559 459</b>	<b>0</b>	
	<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>				
2811	143 Övriga inkomster		80 692	80 692	
	<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>0</b>	<b>80 692</b>	<b>80 692</b>	
<b>Totalt inkomsttitlar</b>		<b>-343 481 882</b>	<b>239 016 927</b>	<b>-104 464 955</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 2014 uppgår till 38 400 kr.

#### Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2013-12-12

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 2014 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 2013.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2013-12-12 med ändring daterad 2014-12-11.

A1. Utgifterna för anslaget 1:1 Garantipension till ålderspension blev 1,1 procent (180 miljoner kronor) högre än det anslagna beloppet. Antalet förmånstagare och medelbeloppet blev högre jämfört tidigare prognos.

A2. Utgifterna för anslaget 1:3 Bostadstillägg till pensionärer blev 1,3 procent (109 miljoner kronor) högre än det anslagna beloppet. Antalet förmånstagare minskar i en något långsammare takt än tidigare prognostiserat varför antalet förmånstagare blev högre jämfört med tidigare prognos.

A3. För anslaget 1:4 Äldreförsörjningsstöd erhöles ett tilläggsanslag för 2014 om 83 412 tkr eftersom det beräknades att anslagskrediten skulle överskridas. Utgifterna blev 4,9 procent (38 miljoner kronor) lägre än anslagsbeloppet, men utgifterna blev 6,8 % (46 miljoner kronor) högre än det ursprungliga anslagsbeloppet. Antalet förmånstagare blev högre jämfört med tidigare prognos. Det är främst de med höga belopp som blivit fler. Den relativt höga invandringen (asylskäl) under de två senaste åren bidrar till ökningen.

A4. För anslaget 1:5 Barnpension och efterlevandestöd erhöles ett tilläggsanslag för 2014 om 69 584 tkr eftersom det beräknades att anslagskrediten skulle överskridas. Utgifterna blev 3,8 procent (34 miljoner kronor) lägre än anslagsbeloppet, men 4,2 procent (35 miljoner kronor) högre än det ursprungliga anslagsbeloppet. Utgifterna för efterlevandestöd har blivit högre än vad som beräknades när det ursprungliga anslagsbeloppet fastställdes. Det finns två skäl till detta. Beviljandefrekvensen för ärenden som avser enbart efterlevandestöd har ökat kraftigt under 2014 på grund av ändrad tillämpning, från 20-30 procent åren innan till 76 procent i genomsnitt under 2014. Dessutom ökade antalet ansökningar kraftigt under 2013 som en följd av stor flyktinginvandring. Antalet ansökningar har legat kvar på en relativt hög nivå 2014. Detta har resulterat i många beslut om efterlevandestöd under 2013 och 2014.

A5. 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.

A6. Pensionsmyndigheten redovisar den statliga ålderspensionsavgiften, som staten betalar för de personer som får pensionsgrundande ersättning från social- och arbetslöshetsförsäkringarna. Erhålla ålderspensionsavgifter används för att finansiera delar av ålderspensionssystemet. Avgifterna vidarebefordras till Första-Fjärde AP-fonderna och till Riksgälden för tillfällig förvaltning för premiepensionssystemet.

A7. Försäkringskassan redovisar den ålderspensionsavgift som betalas av arbetsgivare respektive egenföretagare. Försäkringskassan betalar ålderspensionsavgift till Pensionsmyndigheten för vidarebefordran till Första-Fjärde AP-fonderna. Från 2014 särredovisas vilket år avgifterna hänförs till och vad avgifterna avser.

## 10.5 Finansieringsanalys

### Finansieringsanalys för Pensionsmyndigheten

Tkr	2014	2013	Not
<b>Drift</b>			
Kostnader	-1 264 676	-1 215 746	43
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag	521 167	510 005	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	821 071	849 101	43
Intäkter av bidrag	2 008	1 091	
Övriga intäkter	12	75	
Summa medel som tillförts för finansiering av drift	1 344 258	1 360 272	
Minskning (+) av kortfristiga fordringar	7 993	-5 490	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	594	17 602	
<b>Kassaflöde från drift</b>	<b>88 169</b>	<b>156 638</b>	
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar	-23 338	-11 395	
Investeringar i immateriella tillgångar	-91 698	-66 701	
Summa investeringsutgifter	-115 036	-78 096	
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgäldskontoret	140 004	53 006	
-amorteringar	-70 133	-41 151	
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget	30	40	
Försäljning av anläggningstillgångar	350	500	
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar	70 251	12 395	
Förändring av kortfristiga skulder	-10 726	5 863	
<b>Kassaflöde till investeringar</b>	<b>-55 511</b>	<b>-59 838</b>	
<b>Premiepensionssystemet</b>			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	2 877 850	2 034 635	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten	-323 387	-291 347	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter	-63 697	-59 437	
Förändring placeringstillgångar	-163 187 137	-133 519 637	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-622 721	-276 888	
Förändring försäkringstekniska avsättningar	160 749 047	131 786 831	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	1 541 034	1 345 016	
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-282 613	-209 538	
<b>Kassaflöde från premiepensionssystemet</b>	<b>688 376</b>	<b>809 635</b>	

Tkr	2014	2013	Not
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	80 692	148 344	
Skatteintäkter m.m.	238 936 235	230 760 031	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	0	0	
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	239 016 927	230 908 375	
<i>Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet</i>	<i>-239 016 927</i>	<i>-230 908 375</i>	
<b>Kassaflöde från uppbördsverksamhet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Transfereringsverksamhet</b>			
Lämnade bidrag	-306 329 890	-304 259 508	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	19 718	1 374 799	
Förändring av fond	2 411	-319	
Förändring av placeringstillgångar och skulder, frivillig pensionsförsäkring	-3 220	8 656	
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-306 310 981	-302 876 372	
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	46 399 673	46 818 339	
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	55 830	58 964	
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	255 102 836	253 968 051	
Medel finansierats via premiepensionssystemet	4 738 907	3 406 080	
Finansiella intäkter och kostnader, netto	36 516	2 241	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<i>306 333 762</i>	<i>304 253 675</i>	
<b>Kassaflöde från transfereringsverksamhet</b>	<b>22 781</b>	<b>1 377 303</b>	
<b>Förändring av likvida medel</b>	<b>743 815</b>	<b>2 283 738</b>	
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>			
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>28 146 975</b>	<b>25 863 237</b>	
Ökning (+) av kassa och bank	1 165	8 551	
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	725 856	910 108	
Ökning (+) av avräkning med statsverket	16 794	1 365 079	
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<i>743 815</i>	<i>2 283 738</i>	
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>28 890 790</b>	<b>28 146 975</b>	

## 10.6 Tilläggsupplysningar och noter

### Tilläggsupplysningar

#### 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.

Lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag ger regeringen rätt att föreskriva avvikelser och medge undantag från bestämmelserna. Lagen specificerar också vilka delar av lagen som ska tillämpas och hänvisar i sin tur till årsredovisningslagen (1995:1554). När det gäller premiepensionsverksamheten anger lagen att Pensionsmyndighetens årsredovisning ska innehålla en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten. 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 8 *Redovisningsprinciper* 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:

- 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 Pensionsmyndighetens 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.
- Ekonomistyrningsverket har medgett undantag från föreskrifterna till 4 kap, 2 § FÅB, bilaga 2, avseende balansräkningens uppställningsform, så att placeringstillgångar och avsättningar som rör premiepensionsverksamheten och vissa andra försäkringar får redovisas med rubriker och ordningsföljd anpassade till vad som är lämpligt med hänsyn till bestämmelserna i lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag.

#### Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisningen 2013

##### Bruttoredovisning av finansiella intäkter och kostnader

Finansiella intäkter och kostnader som redovisas under transfereringsavsnittet hänför sig till frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension. Under posten finansiella kostnader har en ändring skett från nettoredovisning till brutore-

dovisning. Orealiserade intäkter har hänförs till finansiella intäkter och realiserade kostnader till finansiella kostnader. Finansiella intäkter och kostnader i jämförelsetalen har räknats om.

#### *Frivillig pensionsförsäkring*

För att få en fullständig skuldredovisning avseende frivillig pensionsförsäkring redovisas en beräknad premiereserv som livförsäkringsavsättning under rubriken avsättningar i balansräkningen, en omkostnadsfond som är avsatt för att täcka alla framtida administrationskostnader för försäkringen redovisas som övriga försäkringstekniska avsättningar under rubriken avsättningar i balansräkningen och skillnaden mellan försäkringens tillgångar och summan av premiereserven och omkostnadsfonden, den så kallade säkerhetsfonden, redovisas som konsolideringsfond under rubriken myndighetskapital i balansräkningen. Årets resultat, som är skillnaden mellan kapitalavkastning, utbetalda försäkringsersättningar, förändringar i försäkringstekniska avsättningar och driftkostnader, redovisas som årets kapitalförändring i resultaträkningen och som kapitalförändring enligt resultaträkningen under rubriken myndighetskapital i balansräkningen. Tidigare redovisades hela skuldbeloppet på raden avsättning för frivillig pensionsförsäkring under rubriken avsättningar medan samtliga intäkter och kostnader redovisades som förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring i resultaträkningen och balansräkningen, det vill säga tidigare redovisades inte något årets resultat avseende frivillig pensionsförsäkring utan intäkter ökade avsättningen i balansräkningen och kostnader minskade avsättningen i balansräkningen. Jämförelsetalen har räknats om i enlighet med den nya redovisningsprincipen.

#### *Premiepensionen*

Som en följd av att årets resultat avseende frivillig pensionsförsäkring redovisas som årets kapitalförändring i resultaträkningen och som kapitalförändring enligt resultaträkningen i balansräkningen redovisas årets resultat avseende premiepensionen som årets kapitalförändring i resultaträkningen och som kapitalförändring enligt resultaträkningen i balansräkningen. Detta för att få en enhetlig redovisning av årets resultat avseende premiepensionen och frivillig pensionsförsäkring. Tidigare redovisades årets resultat avseende premiepensionen som disposition mot konsolideringsfond i resultaträkningen under rubriken redovisning av premiepensionsverksamheten och som disposition mot konsolideringsfond under rubriken myndighetskapital i balansräkningen. I övrigt inga förändringar när det gäller redovisning av premiepensionen. Jämförelsetalen för årets resultat avseende premiepensionen har justerats på motsvarande sätt.

#### *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. För varje utveckling av it-system görs en bedömning och ett beslut tas om anläggningen ska aktiveras. För vidareutveckling ska utgiften uppgå till minst 100 tkr och för nyutveckling ska utgiften uppgå till minst 500 tkr för att anläggningen ska aktiveras. För inköpt programvara gäller att anskaffningsvärdet ska överstiga 21 200 kronor. Större anskaffningar av likartade tillgångar redovisas som anläggningstillgångar även om respektive tillgång är av mindre värde än 21 200 kronor. 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 kronor.

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 orealiserade 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 och pensionärernas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skälig fördelning mellan pensionsspararna och pensionärerna. Principen tillämpas så att avgiftsuttaget beräknas på pensionsspararnas genomsnittliga tillgodohavande 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.

Placeringstillgångar 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, det vill säga 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 placeringstillgångar 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 anskaffningstid-

punkten. Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella placeringstillgångar redovisas ej via resultaträkningen utan förs direkt mot övriga finansiella placeringstillgångar respektive övriga skulder i balansräkningen.

Enligt fastställda riktlinjer av styrelsen kan räntebärande värdepapper som har längre löptider även användas i återköpstransaktioner, 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 återköpstransaktioner 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 förfallodag. 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 räkenskapsår 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. Fondförsäkringsåtagandena 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 pensionssparare.

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 återbetald 2018.

#### *Livförsäkringsavsättning*

Livförsäkringsavsättningen för frivillig pensionsförsäkring bestäms för varje årskull, kön, tariff och tariffgrupp som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar och redan upplupen pension. Värdet beräknas med antaganden om livslängder och framtida avkastning. Antagandet om framtida avkastningen utgörs av en diskonteringsränta på 2,0 %. Antaganden om livslängder baseras på en dödlighetsundersökning gjord 2011 på beståndet för frivillig pensionsförsäkring med en säkerhetsmarginal på dödlighetsintensiteten på 10 %. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i frivillig pensionsförsäkring har värderats betryggande enligt vedertagna aktuariella metoder. Vidare är det inte längre möjligt att betala in fler premier i försäkringen och alla garanterade belopp är därför redan uträknade. Det som kan förändra de garanterade beloppen är om det sker en vinstutdelning. Vinstutdelning kan ske om de fördelningsbara tillgångarna bedöms vara så mycket större än skulderna att det finns ett tillräckligt stort överskott i försäkringen.

Livförsäkringsavsättningen för den traditionella försäkringen inom premiepensionen 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 (SCB:s) befolkningsprognos för år 2012–2060. 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 ändrades januari 2013. För livförsäkringsavsättningen infördes per 2013-12-31 kohortdödlighet, som beskrivs här nedan. Tidigare har SCB:s prognoser från år 2009, 2006, 2003 respektive 2000 använts.

#### Beräkning av garanterat belopp

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i tabell nedan.

Ålder	Livslängder				
	fr.o.m. 2014	fr.o.m. 2013	t.o.m. 2012	t.o.m. 2009	t.o.m. 2007
61	27,13	27,03	26,78	26,49	26,17
65	22,79	23,81	23,48	23,21	22,89
70	18,86	19,75	19,48	19,25	18,97
75	13,94	15,76	15,72	15,56	15,34
80	10,55	11,95	12,30	12,21	12,07
85	7,54	8,53	9,33	9,31	9,26
90	5,10	5,72	6,95	6,99	7,02

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 pensionsparerna 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 SCB:s prognoser från år 2012. Prognosen omfattar tre scenarier: hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal har 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.

Från och med januari 2014 har så kallad kohortdödlighet införts. Det innebär att för personer födda 1939 eller tidigare så används värden för födda 1938, för personer födda under 1940-talet så används värden för födda 1945 och för personer födda 1950 eller senare så används värden för födda 1952.

#### 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

Som övriga försäkringstekniska avsättningar för frivillig pensionsförsäkring redovisas avsättningar till omkostnadsfond. Omkostnadsfonden ska täcka alla framtida driftkostnader för försäkringen.

I övriga försäkringstekniska avsättningar för traditionell försäkring ingår medel som förfallit vid dödsfall inom fondförsäkring men ännu inte fördelats som arvsvinst och minskningsmedel, vilka härrör från den avgift som dras då pensionspararen väljer att överföra pensionsrätt till maka/make/registrerad partner. Minskingsmedlen ska sedan fördelas på pensionspararkollektivet i likhet med arvsvinst. Dessutom ingår avkastningen på dödsfallskapital och minskningsmedel i övriga försäkringstekniska avsättningar.

#### Upplysning om avsättnings förändring på kort sikt

Livförsäkringsavsättning (premiepension samt frivillig pensionsförsäkring), kommer att öka vid antagande att dagens ränteläge blir oförändrat.

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp som förfallit till betalning men ännu inte betalats ut, förändringen är osäker att förutsäga, men det torde vara relativt små förändringar.

Övriga försäkringstekniska avsättningar avser i huvudsak medel som ansamlats vid dödsfall i fondförsäkringen men som ännu inte fördelats. Avsättningen kommer att öka då premieinkomsterna är större än pensionsutbetalningarna.

Övriga avsättningar består av avsättning för kompetensväxling enligt löneavtal. En del av avsättningen kommer att användas under kommande år.

Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkring för vilka försäkringstagaren bär risk avser fondförsäkringsåtaganden och är bland annat den del av premiepensionen som omfattar pensionspararnas fastställda pensionsrätter. Avsättningen består av olika delar vilka redovisas i egen not i balansräkningen. Då premiepensionssystemet är under uppbyggnad kommer inflödet till systemet att öka, vilket ökar avsättningen under året.

Avsättningen ökar dessutom om marknadsvärdet ökar.

**Noter**

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

**Resultaträkning****Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar**

	2014	2013
Administrationsersättning från AP-fonderna	487 504	541 478
Administrationsersättning från premiepensionssystemet *)	326 475	298 172
Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pensionsförsäkring m.m.	2 038	2 917
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	1 444	1 485
Administrationsersättning från Min Pension	1 558	1 680
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	2 328	3 721
Övriga intäkter	8	10
<b>Summa</b>	<b>821 355</b>	<b>849 463</b>

\*) Årets avgiftsuttag premiepension är 559 189 tkr (488 351 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 495 492 tkr (428 914 tkr). Dessa avgifter redovisas till fullo i premiepensionsverksamheten. Föregående års uppgift avseende Pensionsmyndighetens andel rättad.

**Not 2 Intäkter av bidrag**

	2014	2013
Bidrag från Arbetsförmedlingen	633	859
Bidrag avseende jämställdhetsintegrering	1 200	-
Bidrag från Försäkringskassan	175	232
<b>Summa</b>	<b>2 008</b>	<b>1 091</b>

**Not 3 Finansiella intäkter**

	2014	2013
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	0
Övriga räntor	11	47
Valutakursvinster	1	28
<b>Summa</b>	<b>12</b>	<b>75</b>

**Not 4 Kostnader för personal**

	2014	2013
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-377 787	-363 732
Övriga kostnader för personal	-167 702	-167 019
<b>Summa</b>	<b>-545 489</b>	<b>-530 751</b>

**Not 5 Övriga driftskostnader**

	2014	2013
Köpta tjänster från Försäkringskassan	-316 606	-329 887
Konsulter	-189 410	-136 561
Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	67 076	41 420
It-tjänster	-47 051	-35 637
Porto	-32 634	-33 616
Övrigt	-152 191	-137 037
<b>Summa</b>	<b>-670 816</b>	<b>-631 318</b>

Köpta tjänster från Försäkringskassan avser bland annat it-tjänster, del i servicekontor och internservice. Kostnadsminskningen avseende tjänster köpta av Försäkringskassan förklaras framför allt av minskade avskrivningskostnader. Konsultkostnadsökningen 2014 jämfört med 2013 förklaras framför allt av konsultarbete inom it. Konsultkostnaderna för utvecklingsprojekt som aktiveras som immateriella tillgångar har ökat med 26 mnkr jämfört med föregående år. Ökningen inom kostnadsposten Övrigt förklaras framför allt av ökade informationskostnader. Föregående års uppgift avseende It-tjänster och Övrigt justerad mellan posterna, summan oförändrad.

**Not 6 Finansiella kostnader**

	2014	2013
Räntekostnader avseende lån i Riksgälden	-689	-1 265
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-2 114	-4 920
Övriga finansiella kostnader	-115	-55
<b>Summa</b>	<b>-2 918</b>	<b>-6 240</b>

Myndigheten har en räntekostnad avseende räntekonto i Riksgälden på 2 114 tkr. Denna ränta har omfördelats internt efter hur verksamheten är finansierad; finansiering genom AP-fonderna och anslag har erhållit en intäktsränta på 1 445 tkr medan finansiering genom premiepension har en kostnadsränta på 3 559 tkr.

**Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten**

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten.

**Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar**

	2014	2013
Ränteintäkter från obligationer m.m.	19 786	22 321
Orealiserad uppskrivning värdepapper	22 430	12 496
Valutakursvinster	336	316
Övriga finansiella intäkter	4	4
<b>Summa</b>	<b>42 556</b>	<b>35 137</b>

Orealiserad förändring värdepapper nettoredovisad föregående år. Jämförelsetal justerat.

**Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar**

	2014	2013
Orealiserad nedskrivning värdepapper	-873	-28 179
Periodisering övervärde obligationer	-5 167	-4 717
<b>Summa</b>	<b>-6 040</b>	<b>-32 896</b>

Orealiserad förändring värdepapper nettoredovisad föregående år. Jämförelsetal justerat.

**Not 10 Fonder**

	2014	2013
Fonden för sjömanspension		
Ingående balans	-72 476	-73 461
Årets utbetalningar till försäkrade*	23	360
Värdeökning*	-4 158	89
Administrationskostnad	146	536
<b>Utgående balans</b>	<b>-76 465</b>	<b>-72 476</b>

Resultaträkningens rad Avsättning till/upplösning av fonder med mera för transfereringsändamål motsvaras av de poster som är markerade med \*.

**Not 11 Övriga förmåner**

	2014	2013
Efterlevandelivräntor m.m.	-55 830	-58 964
Frivillig pension	-31 179	-33 525
Sjömanspension	-23	-360
<b>Summa</b>	<b>-87 032</b>	<b>-92 849</b>

**Not 12 Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring**

	2014	2013
Förändring premiereserv avseende frivillig pensionsförsäkring	5 914	25 681
Förändring omkostnadsfond avseende frivillig pensionsförsäkring	-3 184	-221
<b>Utgående balans</b>	<b>2 730</b>	<b>25 460</b>

**Not 13 Balanserade utgifter för utveckling**

	2014-12-31	2013-12-31
IB anskaffning / överfört från Premiepensionsmyndigheten	198 805	141 131
Årets anskaffningar	43 440	33 300
Pågående immateriella anläggningstillgångar	44 556	24 374
UB anskaffningsvärde	286 801	198 805
IB ackumulerade avskrivningar	89 400	59 123
Årets avskrivningar	29 984	30 277
UB ackumulerade avskrivningar	119 384	89 400
<b>Bokfört värde</b>	<b>167 417</b>	<b>109 405</b>

De balanserade utgifterna för utveckling, så kallade immateriella tillgångar, avser främst olika ärendehanteringssystem och system för information via webben.

**Not 14 Rättigheter och andra immateriella tillgångar**

	2014-12-31	2013-12-31
IB anskaffning	44 923	36 687
Årets anskaffningar	3 702	9 028
Årets utrangeringar	-	-792
UB anskaffningsvärde	48 625	44 923
IB ackumulerade avskrivningar	25 026	16 800
Årets avskrivningar	8 506	8 622
Årets utrangeringar	-	-396
UB ackumulerade avskrivningar	33 532	25 026
<b>Bokfört värde</b>	<b>15 093</b>	<b>19 897</b>

**Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet**

	2014-12-31	2013-12-31
IB anskaffning	11 473	10 746
Årets anskaffningar	7 680	943
Årets utrangeringar	-	-216
UB anskaffningsvärde	19 153	11 473
IB ackumulerade avskrivningar	7 571	5 651
Årets avskrivningar	4 448	2 136
Årets utrangeringar	-	-216
UB ackumulerade avskrivningar	12 019	7 571
<b>Bokfört värde</b>	<b>7 134</b>	<b>3 902</b>

**Not 16 Maskiner, inventarier, installationer m.m.**

	2014-12-31	2013-12-31
IB anskaffning	79 032	82 749
Årets anskaffningar	15 658	10 452
Årets utrangeringar	-10 289	-14 169
UB anskaffningsvärde	84 401	79 032
IB ackumulerade avskrivningar	57 056	59 815
Årets avskrivningar	12 130	11 256
Årets utrangeringar	-10 172	-14 015
UB ackumulerade avskrivningar	59 014	57 056
<b>Bokfört värde</b>	<b>25 387</b>	<b>21 976</b>

**Not 17 Aktier och andelar**

	2014-12-31	2013-12-31
Värdepappersfonder		
IPM RAFI Emerging Markets fund	434 076	323 310
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	3 587 464	2 560 302
State Street SRI World Index	3 071 077	2 139 774
Handelslager aktiefonder	60 032	74 917
<b>Utgående balans</b>	<b>7 152 649</b>	<b>5 098 303</b>



**Not 18 Obligationer**

	2014-12-31	2013-12-31
Värdepappersfonder		
Kammarkollegiets räntekonsortium	10 988 725	7 863 023
Statsobligationer	56 458	45 927
Upplupen ränta	1 189	1 190
Hypoteksobligationer	448 032	428 149
Upplupen ränta	5 039	7 091
Övriga obligationer	2 460	29 279
Upplupen ränta	21	976
Handelslager räntefonder	3 704	13 738
<b>Utgående balans</b>	<b>11 505 628</b>	<b>8 389 373</b>

**Not 19 Övriga lån**

	2014-12-31	2013-12-31
Lån till Kommunalförbundet Norrvatten	1 200	1 600
Upplupen ränta	8	11
<b>Utgående balans</b>	<b>1 208</b>	<b>1 611</b>

**Not 20 Övriga finansiella placeringstillgångar**

	2014-12-31 Verkligt värde	2014-12-31 Bokfört värde	2013-12-31 Verkligt värde	2013-12-31 Bokfört värde
Nominella obligationer	7 246 712	6 509 855	8 034 969	7 440 427
Upplupen ränta dito		133 039		172 255
Realränteobligationer	8 473 617	8 234 776	8 758 324	8 295 172
Upplupen ränta dito		23 088		23 117
Bostadsobligationer	12 401 268	11 447 313	10 084 009	9 761 137
Upplupen ränta dito		187 448		173 371
Likvida medel	6 363 540	6 363 540	6 168 149	6 168 149
<b>Utgående balans</b>	<b>34 485 137</b>	<b>32 899 059</b>	<b>33 045 451</b>	<b>32 033 628</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.

**Not 21 Fondförsäkringstillgångar**

	2014-12-31	2013-12-31
Aktiefonder	713 875 955	561 796 879
Räntefonder	45 135 846	40 063 229
<b>Utgående balans</b>	<b>759 011 801</b>	<b>601 860 108</b>

**Not 22 Övriga fordringar**

	2014-12-31	2013-12-31
Ej likviderade affärer med värdepapper	414 140	412 332
Fordran AP-fonderna	156 858	41 052
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	446 858	-
Övrigt	15 566	154
<b>Utgående balans</b>	<b>1 033 422</b>	<b>453 538</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:

	2014-12-31	2013-12-31
11 01 001 ap.2 Garantipension till ålderspension	30 784	30 128
11 01 002 ap.2 Efterlevandepension till vuxna	6 639	5 922
11 01 003 ap.2 Bostadstillägg för pensionärer	86 446	88 506
11 01 004 ap.2 Äldreförsörjningsstöd	13 587	11 862
12 01 005 ap.1 Barnpension och efterlevandestöd	9 655	8 379
Inkomstpension	6 987	7 915
Arbetskadelivränta, efterlevande m.m.	1 114	1 238
<b>Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan</b>	<b>155 212</b>	<b>153 950</b>

Fordringar redovisas utifrån migrerade fordringar till Pensionsmyndighetens reskontra per 2015-01-01. Jämförelsetalen har justerats i motsvarande mån. Hos Försäkringskassan pågår en utredning avseende migrerade belopp för att se att fördelningen har gjorts på ett riktigt sätt.

**Not 24 Förutbetalda kostnader**

	2014-12-31	2013-12-31
Förutbetalda hyror	9 849	9 013
Licenser	1 695	2 997
Övriga it-kostnader	8 935	4 946
Övriga förutbetalda kostnader	736	1 628
<b>Utgående balans</b>	<b>21 215</b>	<b>18 584</b>

**Not 25 Övriga upplupna intäkter**

	2014-12-31	2013-12-31
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	443 904	280 341
Övriga upplupna intäkter	2 369	10 207
<b>Utgående balans</b>	<b>446 273</b>	<b>290 548</b>

**Not 26 Avräkning med statsverket**

	2014-12-31	2013-12-31
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster <sup>1)</sup>	-239 016 927	-230 908 376
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter <sup>1)</sup>	343 481 882	332 004 200
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-104 464 955	-101 095 824
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	3 328 581	3 438 964
Redovisat mot anslag	46 399 673	46 818 339
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-46 435 256	-46 928 722
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	3 292 998	3 328 581
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-22 192	-11 358
Redovisat mot anslag	521 983	510 757
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-532 396	-521 591
Återbetalning med anslagsmedel	6 544	-
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-26 061	-22 192
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	3 055	3 871
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	21 458 259	19 971 210
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	383 961 992	378 231 208
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-534 805 141	-524 768 705
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	150 900 211	148 024 546
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	21 515 321	21 458 259
<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>24 785 313</b>	<b>24 768 519</b>

1) Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

**Not 27 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret**

	2014-12-31	2013-12-31
Återförda förvaltningsavgifter	2 826 739	2 391 776
Minskingsmedel och dödsfallskapital	1 716 616	1 320 975
Fondhandelskrediten	0	292 153
Övrigt	9 382	20 722
<b>Utgående balans</b>	<b>4 552 737</b>	<b>4 025 626</b>

Beviljad övrig kreditram 2014 är 8 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2014 var 337 571 tkr.

**Not 28 Kassa och bank**

	2014-12-31	2013-12-31
Valutakonton i bank	14 076	13 802
Bankmedel frivillig pensionsförsäkring	8 060	7 174
Återförda förvaltningsavgifter	6	2
<b>Utgående balans</b>	<b>22 142</b>	<b>20 978</b>

## Not 29 Förändring av myndighetskapitalet

	Stats- kapital	Balanserad kapital- förändring avgifts- finansierad verksamhet (Premie- pension)	Balanserad kapital- förändring avgifts- finansierad verksamhet (AP- fonderna)	Övrigt (Konsolide- ringsfond)*	Övrigt (Disp mot konsolide- ringsfond)*	Kapital- förändring (frivillig försäkring)	Övrigt (Disp mot konsoliderings- fond frivillig försäkring)	Kapi- tal- föränd- ring	Kapital- förändring (AP- fonderna)	Summa
<b>Utgående balans 2013</b>	<b>270</b>	<b>136</b>	<b>127 448</b>	<b>2 024 754</b>	<b>1 683 851</b>			<b>-98</b>	<b>92 184</b>	<b>3 928 545</b>
<b>A. Ingående balans 2014</b>	<b>270</b>	<b>136</b>	<b>127 448</b>	<b>2 024 754</b>	<b>1 683 851</b>			<b>-98</b>	<b>92 184</b>	<b>3 928 545</b>
Föregående års kapitalförändring		-98	92 184	1 683 851	-1 683 851			98	-92 184	<b>0</b>
Förändring statskapital	30									<b>30</b>
Utbetalning återbäring fr konsolideringsfond				-282 613						<b>-282 613</b>
Ändring redovisningsprincip							46 018			<b>46 018</b>
Årets kapitalförändring					2 490 766	3 910		-38	24 748	<b>2 519 386</b>
<b>B. Summa årets förändring</b>	<b>30</b>	<b>-98</b>	<b>92 184</b>	<b>1 401 238</b>	<b>806 915</b>	<b>3 910</b>	<b>46 018</b>	<b>60</b>	<b>-67 436</b>	<b>2 282 821</b>
<b>C. Utgående balans 2014</b>	<b>300</b>	<b>38</b>	<b>219 632</b>	<b>3 425 992</b>	<b>2 490 766</b>	<b>3 910</b>	<b>46 018</b>	<b>-38</b>	<b>24 748</b>	<b>6 211 366</b>

## \* Specifikation av konsolideringsfond, premiepensionen

	Fond- försäkring	Traditionell försäkring	2014-12-31 Totalt	2013-12-31 Totalt
Ingående balans konsolideringsfond	-880 737	4 589 342	3 708 605	2 234 291
Från konsolideringsfond utbetald återbäring	-	-282 613	-282 613	-209 537
Årets resultat	149 066	2 341 700	2 490 766	1 683 851
<b>Utgående konsolideringsfond</b>	<b>-731 671</b>	<b>6 648 429</b>	<b>5 916 758</b>	<b>3 708 605</b>

Premiepensionsverksamheten, däri ingår fondförsäkring och traditionell försäkring, redovisar den 31 december ett totalt positivt 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.

## Not 30 Balanserad kapitalförändring

	2014-12-31	2013-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	219 632	127 448
Pensionsrätter till EU	38	136
<b>Utgående balans</b>	<b>219 670</b>	<b>127 584</b>

## Not 31 Kapitalförändring enligt resultaträkningen

	2014-12-31	2013-12-31
Årets resultat premiepensionen	2 490 766	1 683 851
Årets resultat frivillig pensionsförsäkring	3 910	-5 735
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	24 748	92 184
Pensionsrätter till EU	-38	-98
<b>Summa</b>	<b>2 519 386</b>	<b>1 770 202</b>

## Not 32 Livförsäkringsavsättning

	Premie- pension	Frivillig försäkring	2014-12-31 Totalt	2013-12-31 Totalt
Ingående avsättning	8 309 698	358 337	8 668 035	8 012 892
Utgående avsättning	11 442 351	352 423	11 794 774	8 668 035
Årets förändring	3 132 653	-5 914	3 126 739	-655 143

## Not 33 Avsättning för oreglerade skador

Se not 49 i avsnitt Noter premiepension.

**Not 34 Övriga försäkringstekniska avsättningar**

	Premie- pension	Frivillig försäkring	2014-12-31 Totalt	2013-12-31 Totalt
Ingående avsättning	1 321 117	44 183	1 365 300	1 097 654
Utgående avsättning	1 716 792	45 476	1 762 268	1 365 300
Årets förändring	395 675	1 293	396 968	267 646
Varav:				
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	30	1 293	1 323	-2 155
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	395 645		395 645	269 801
<b>Årets förändring</b>	<b>395 675</b>	<b>1 293</b>	<b>396 968</b>	<b>267 646</b>

**Not 35 Övriga avsättningar**

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående balans	5 012	3 927
Årets avsättning	1 139	1 085
Årets utbetalning	-	-
<b>Utgående balans</b>	<b>6 151</b>	<b>5 012</b>

Övriga avsättningar utgörs av avsättning för kompetensväxling. Kommande år beräknas ca 1 000 tkr att utnyttjas.

**Not 36 Fondförsäkringsåtaganden**

	2014-12-31	2013-12-31
Avsättning	759 011 801	601 860 109
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	427 567	358 723
<b>Utgående balans</b>	<b>759 439 368</b>	<b>602 218 832</b>
Ingående avsättning	602 218 832	471 382 730
Inbetalningar	36 051 714	35 009 822
Avgiftsuttag	-542 029	-474 279
Utbetalningar	-3 894 975	-2 732 008
Kapitalavkastning	126 001 648	99 302 558
Förändring dödsfallskapital	-395 645	-269 801
Övrigt	-177	-190
Årets förändring	157 220 536	130 836 102
<b>Utgående balans</b>	<b>759 439 368</b>	<b>602 218 832</b>

**Not 37 Lån i Riksgäldskontoret**

	2014-12-31	2013-12-31
Ingående skuld	134 485	122 630
Lån upptagna under året	140 004	53 006
Årets amortering	-70 133	-41 151
<b>Utgående skuld</b>	<b>204 356</b>	<b>134 485</b>

Beviljad låneram för 2014 är 220 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

**Not 38 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret**

	2014-12-31	2013-12-31
Kredit som avser premiepensions- verksamheten, avista	793 876	759 414
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, fast löptid	50 000	250 000
Överskott som avser övrig verksamhet, avista	-377 690	-341 267
<b>Utgående balans</b>	<b>466 186</b>	<b>668 147</b>

Beviljad räntekontokredit för 2014 är 1 357 000 tkr.

**Not 39 Övriga skulder**

	2014-12-31	2013-12-31
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel	32 989 122	32 028 118
Ej likviderade affärer med värdepapper	92 683	267 383
Skuld fondföretag	142 439	6 455
Personalens källskatt	8 891	8 672
Källskatt frivillig pension	1 774	1 869
Övrigt	165	131
<b>Utgående balans</b>	<b>33 235 074</b>	<b>32 312 628</b>

**Not 40 Upplupna kostnader**

	2014-12-31	2013-12-31
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	3 861 413	3 274 451
Upplupen semesterlöneskuld	29 112	28 356
Upplupna löner	931	2 798
Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner	13 823	14 646
Upplupna kostnader konsulter	11 370	6 210
Upplupna räntekostnader	1 253	4 310
Övriga upplupna kostnader	4 690	9 875
<b>Utgående balans</b>	<b>3 922 592</b>	<b>3 340 646</b>

**Not 41 Registerförda tillgångar**

	2014-12-31	2013-12-31
Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:		
Andelar i fonder	759 011 801	601 860 108
Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell livförsäkring:		
Andelar i fonder	18 081 341	12 886 410
Bankmedel	15 171	27 528
Frivillig pensionsförsäkring	462 934	440 184
<b>Summa för egna skulder och panter</b>	<b>777 571 247</b>	<b>615 214 230</b>

**Not 42 Ansvarsförbindelser**

Övriga ansvarsförbindelser avser ansökningar om skadestånd o.dyl. (JK-ärenden) och anmälningar till JO. I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. Erfarenhetsmässigt leder få ärenden till utbetalning av skadestånd. 2014-12-31 finns 83 tkr i yrkade belopp. 2013-12-31 fanns yrkade och medgivna belopp om sammanlagt 244 tkr. Då fanns även flera ärenden utan konkreta ersättningsbelopp som hänförde sig till en felaktig sammanslagning av fond.

**Finansieringsanalys****Not 43 Finansieringsanalys**

	2014	2013
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 319 794	-1 268 450
Justeringar:		
Avskrivningar	55 068	52 291
Realisationsförluster	50	413
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-1 264 676</b>	<b>-1 215 746</b>
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	821 355	849 463
Justeringar:		
Realisationsvinst	-284	-362
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>	<b>821 071</b>	<b>849 101</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 10 Medarbetare och kompetensförsörjning i resultatredovisningen.

*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	1 373 600	Ekonomitryningsverket E-delegationen Min Pension i Sverige AB Anställningsnämnden nya Polismyndigheten Global Agenda Councils (World Economic Forum) Underrättelsesdomstolen
Joachim Berner	40 000	Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Göteborg Arbetsförmedlingen, Stockholm (t.o.m. 1/8 2014) Christian Berner Tech Trade AB (publ) Dagens Näringsliv AS, Norge Christian Berner Invest AB Riksteatern Swereco AB NHST Media Group (publ), Norge Talentum Oyj (publ), Finland Lautex OY, Finland Mitt i AB Yrkesakademien AB (publ)
Bo Könberg	80 000	
Tomas Landeström	40 000	Pyssad AB
Pär Nygren	40 000	
Thomas Rolén	40 000	Domarnämnden Skolinspektionen Försvarsmakten SIDA (t.o.m. 30/6 2014) Nordiska museet Lofsdalens Fjällanläggningar AB Rikspolisstyrelsens Etiska Råd Pressens Opinionsnämnd (t.o.m. 30/6 2014) Systembolaget AB Uppsala Universitet
Kerstin Wigzell	60 000	



# 11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten

## 11.1 Förvaltningsberättelse

### 11.1.1 Viktiga händelser

Högsta återbäringsräntan hittills för pensionärer med traditionell försäkring av premiepensionen

2014 var ett väldigt bra år för den traditionella försäkringen. Tillgångsportföljen har haft en avkastning på cirka 20 procent fram till och med sista december 2014. Fallande räntor, stigande aktiemarknad och valutaeffekter har bidragit till att både aktie- och räntepportföljen har gått bra. Med en kollektiv konsolidering på 116,5 procent höjde vi återbäringsräntan till 12 procent i december. Med årets återbäringsränta blir höjningen 2015 i snitt 12 kronor för dem som haft traditionell försäkring under hela 2014. Dessutom höjs utbetalningen med ytterligare 21 kronor i snitt med anledning av ett ändrat förskottsran-teantagande, vilket är en engångshöjning. Totalt får pensionärer med traditionell försäkring höjd premiepension med i snitt 33 kronor i månaden. Pensionsbeloppen 2015 för fondpensionärer bestäms av värdet på valda fonder i december.

#### Ändrad förskottsran-te i premiepensionen

Förskottsran-te, tidigare benämnd prognosran-te, styr tillsammans med dödlighets- och driftskostnadsantaganden storleken på pensionsbeloppen. Ju högre förskottsran-te, desto högre pensionsbelopp tidigt under utbetalningsperioden men desto sämre årlig utveckling av pensionsbeloppet. Rän-te kan därför ses som ett förskott på förväntad framtida avkastning. Pensionen räknas varje år om bland annat med den faktiska avkastningen minus förskottet.

Förskottsran-te ändrades till 3,0 procent för både fondförsäkring och traditionell försäkring. En förskottsran-te på 3,0 procent innebär för en enskild pensionär att pensionsbeloppet blir oförändrat från en årsomräkning till nästa om avkastningen på fondtillgångarna alternativt återbäringsran-te i den traditionella försäkringen är just 3,0 procent. Ändringen gäller från 1 mars 2014 och slår igenom brett på pensionsbeloppen från 1 januari 2015. Vid 65 års ålder innebär en förskottsran-te på 3,0 procent ett pensionsbelopp som är 10 procent lägre än om nuvarande ränta för fondförsäkringen på 4,0 procent används. För den traditionella försäkringen blir motsvarande pensionsbelopp 8 procent högre med den nya förskottsran-te på 3,0 procent än om den nuvarande räntan på 2,3 procent används.

#### Stopp för fondbyten via pinkod

Från den 20 februari 2014 krävs inloggning med e-legitimation för att byta fonder. Vi tog då bort möjligheten att göra fondbyten vid inloggning med pinkod. Syftet är att öka säker-

heten för pensionsspararna och pensionärerna. Möjligheten att logga in med pinkod behålls för andra tjänster, till exempel för att göra en pensionsprognos. Kravet på e-legitimation kommer att försvåra för massfondbyten. Antalet fondbyten för 2014 var 0,83 miljoner medan antalet fondbyten 2013 var lika många, 1,4 miljoner, som 2012.

#### Fortsatt aktivitet hos förvaltningsföretagen

Under 2014 inkom det frågor till kundtjänst angående förvaltningstjänster. De flesta av dessa handlade om att spararna undrade varför vi har skickat ut så många fondbytesblanketter och kontobesked till dem. Det skickas automatiskt med ett kontobesked tillsammans med varje beställd fondbytesblankett. Anledningen till dessa utskick är att spararen har anlitat ett förvaltningsbolag som i sin tur beställt fondbytesblanketter åt kunderna då dessa numera endast kan administrera fondbyten via blankett.

Vissa sparare har fått 10 fondbytesblanketter och 10 kontobesked. Spararna förstår inte vad de ska göra med alla blanketterna, vissa vet inte ens att de har anlitat ett förvaltningsbolag och andra tror att Pensionsmyndigheten är förvaltningsbolaget. En del sparare skickar in underskrivna blanketter till myndigheten och får då fel brev eftersom de inte fyllt i vilka fonder de vill byta till.

Utöver ovan nämnda synpunkter har det noterats att det inkommit synpunkter på att pinkoden avskaffats, eller på till exempel problem med att bytet ska göras med e-legitimation.

Vidare har vi fått frågor där spararen trodde att de kontaktat förvaltningsföretaget. Klagomålen på förvaltningstjänsterna har ökat sedan 2013 då synpunkterna var något färre.

Förvaltningsföretagen erbjuder ofta fond-i-fonder. I en fond-i-fond betalar spararen dels avgifter för underliggande fonder och dels för fonden själv. Det fördyrar ofta för spararen jämfört med fonder som inte har en fond-i-fondkonstruktion.

#### Väsentliga händelser efter balansdagen

##### *Nytt samarbetsavtal med förbättrad rabattmodell*

Under året har ett nytt samarbetsavtal med fondbolagen utarbetats, för att gälla från och med 1 januari 2015. Avtalet behandlar fondhandel, administration, fondinformation samt rabatter av fondavgifterna. Den mest markanta förändringen berör rabattmodellen.

I premiepensionen finns en rabattmodell som ger pensions-sparare och pensionärer väsentligt lägre avgifter än marknaden i övrigt. Rabattmodellen är uppbyggd så att den rabattnivå som en fondförvaltare måste lämna för en fond är beroende av fondtyp samt hur mycket kapital förvaltaren totalt har i sina fonder inom premiepensionssystemet. Rabatten ökar ju mer premiepensionkapital det finns i förvaltarens fonder – progres-

sivitet. För avgifter upp till 0,10 procent för räntefonder och upp till 0,15 procent för övriga fonder utgår ingen rabatt. På avgifter däröver är rabatten mellan 65 och 90 procent.

Fondmarknaden har dock förändrats under åren och de senaste åren har vi kunnat se att flera fondbolag har anpassat sina fonder mot vår rabattmodell och anmält fonder med extremt höga avgifter. På så sätt har de kunnat ta ut en hög avgift även efter rabatten. Det var inte tanken. Vi har därför beslutat att lägga till en ytterligare parameter, en taknivå, till den ovan beskrivna rabattmodellen. Ändringen i rabattmodellen innebär att förvaltare måste lämna hundra procent rabatt på avgifter som överstiger den beslutade taknivån (se tabell nedan). Med den nya modellen skapas således en maxavgift för premiepensionsfonderna.

**Tabell 58 Maxavgifter för premiepensionsfonderna**

Fondtyp	Gräns för 100 % rabatt av bruttoavgiften	Spararens maxavgift efter myndighetens rabatt
Räntefonder	1,0 %	0,42 %
Blandfonder och generationsfonder	1,5 %	0,62 %
Aktiefonder	2,25 %	0,89 %

Sett per den sista november 2014 berörs 240 fonder med ett värde på drygt 87 miljarder kronor av den skärpta rabattmodellen. Förändringen uppskattas innebära att rabatterna ökar med cirka 150 miljoner kronor per år.

### 11.1.2 Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas och pensionärernas fastställda pensionsrätter. 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken föreskriver att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna och pensionärerna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen skall förvaltas för deras räkning.

#### Kapitalflöde

I maj 2014 tilldelades pensionsspararna och pensionärerna 2013 års rabatt på förvaltningsavgifterna samt arvsvinster. Totalt uppgick rabatten till 3,3 (2,6) miljarder kronor och arvsvinster till 1,4 (1,1) miljarder kronor. I december 2014 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2013 i premiepensionssystemet. Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2014 till 38,7 (37,1) miljarder kronor och totala utflödet till 6,5 (4,8) miljarder kronor, varav 3,9 (2,7) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 2,6 (2,1) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

I december 2014 tillkom 175 593 (174 838) nya pensionssparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 304,4 (300,3) miljoner kronor.

#### Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2014 hade totalt 6,6 (6,5) miljoner pensionssparare och pensionärer ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 759,0 (601,9) miljarder kronor.

**Tabell 59 Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 dec 2014, 2013, och 2012**

Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2014, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2014	Marknads-värde 31 dec 2013, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2013	Marknadsvärde 31 dec 2012, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2012
Aktiefonder	295,0	38,9	240,3	39,9	192,6	40,9
Blandfonder	77,3	10,2	62,7	10,4	50,9	10,8
Generationsfonder	114,1	15,0	90,3	15,0	71,3	15,1
Räntefonder	26,9	3,5	27,0	4,5	24,3	5,2
AP7 Såfa	245,7	32,4	181,6	30,2	131,8	28,0
<b>Totalt</b>	<b>759,0</b>	<b>100,0</b>	<b>601,9</b>	<b>100,0</b>	<b>471,0</b>	<b>100,0</b>

Den största förändringen under året var den procentuella ökningen i AP7-Såfa på 2,2 procentenheter från 30,2 procent till 32,4 procent av kapitalet. Värdet i aktiefonder och räntefonder minskade med en procentenhet vardera.

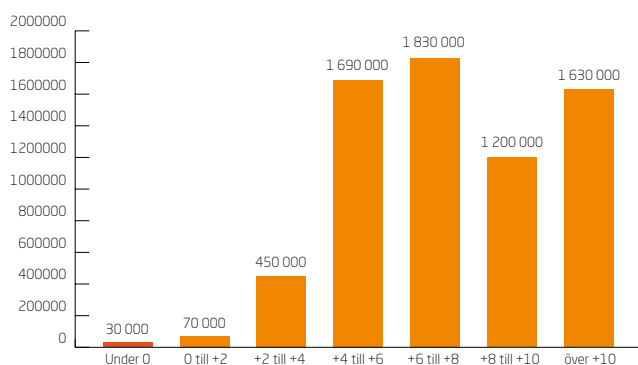
### Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2014 uppgick till 125,9 (99,2) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 20,7 (21,1) procent under 2014 mätt som tidsviktad årsavkastning<sup>46</sup>. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 3,8 (2,6) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

**Antal pensionssparare och pensionärer grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2014**

Värdeutveckling – individuella konton 2014-12-31

Antal pensionssparare



Årlig genomsnittlig värdeutveckling i procent (Internränta, IR)

Fondrörelsens genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning<sup>47</sup> (internräntan) sedan 1995 uppgår till 6,4 (5,1) procent.

Cirka 99,6 (99) procent av pensionsspararna hade vid årsskiftet 2014/2015 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 134 061 (107 132) kronor.

<sup>46</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>47</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.

### Fondbyten

Under 2014 genomfördes 0,83 (1,4) miljoner fondbyten.

Under 2014 bytte 456 349 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 6,9 procent av pensionsspararna. Det är en minskning jämfört med 2013 då 642 230 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 9,8 procent av pensionsspararna och pensionärerna.

Aktiva sparare, det vill säga sådana som inte ligger i förvalsalternativet AP7-Såfan, och som genomförde åtminstone ett fondbyte under det gångna året uppgick till 9,2 procent. Om vi sträcker ut perioden till de senaste tre åren genomförde 29,4 procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte.

### Förvaltnings- och administrationsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,28 (0,31) procent efter rabatter 2014. Före rabatter var den 0,87 (0,92) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna – en rabatt som under 2014 uppgick i genomsnitt till 0,59 (0,61) procentenheter, eller 67,8 (66,3) procent per fond.

**Tabell 60 Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2014-2012**

Avgift i procent	2014	2013	2012
Förvaltningsavgifter, brutto	0,87	0,92	0,92
Rabatter	-0,59	-0,61	-0,60
Förvaltningsavgifter, netto	0,28	0,31	0,32

### Fondernas kostnader

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton och den samlade rabatten avseende år 2014 återförs till pensionsspararnas och pensionärernas konton under våren 2015. Totalt fick fondföretagen in 5 750,3 (4 865,6) miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2014, varav preliminärt 3 882,3 (3 219,5) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2015. Se tabell 61.

I maj 2014 återfördes 2013 års rabatter på 3 266,5 miljoner kronor plus ränta och justeringsposter, totalt 3 300,7 (2 611,4) miljoner kronor till pensionsspararna och pensionärernas konton. Merparten, 3 290,7 (2 603,4) miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterade del de som gått över till den traditionella försäkringen.

Tabell 61. Totala kostnader i procent för premiepensionssystemet 2014-2012

Kostnadsuttag	2014 Kostnader, miljoner kronor	2014 % av förvaltad kapital	2013 Kostnader, miljoner kronor	2013 % av förvaltad kapital	2012 Kostnader, miljoner kronor	2012 % av förvaltad kapital
<b>Fondernas kostnader</b>						
Förvaltningsavgifter, brutto <sup>48</sup>	5 750,3	0,87	4 865,6	0,92	3 941,5	0,92
Rabatter <sup>49</sup>	-3 882,3 <sup>50</sup>	-0,59	-3 219,5	-0,61	-2 574,9	-0,60
Förvaltningsavgifter, netto	1 867,9	0,28	1 646,1	0,31	1 371,0	0,32
<b>Myndighetens kostnader</b>						
Ersättningar till andra myndigheter <sup>51</sup>	63,7		59,4		59,5	
Driftskostnader	331,5		282,5		298,0	
Finansiellt netto	24,3		22,1		37,8	
<b>Kostnader</b>	<b>419,5</b>	<b>0,06</b>	<b>364,0</b>	<b>0,07</b>	<b>395,3</b>	<b>0,09</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>2 287,4</b>	<b>0,35</b>	<b>2 010,1</b>	<b>0,38</b>	<b>1 766,3</b>	<b>0,41</b>
<b>Genomsnittligt förvaltad kapital<sup>52</sup></b>	<b>661 912,0</b>		<b>527 359,4</b>		<b>428 748,4</b>	

48 Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton.

49 Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året.

50 Rabatten för 2014 är preliminär.

51 Avser ersättning till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationskostnaderna av den allmänna pensionen. Den administration som i huvudsak avses är uppbörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

52 Redovisade kostnader i procent har beräknats baserat på genomsnittligt förvaltad kapital.

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter ökade med 884,7 miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter ökade med 221,8 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det i genomsnitt förvaltade kapitalet ökade med 134,5 miljarder kronor under året till 661,9 miljarder kronor från 527,4 miljarder kronor.

Utöver ovannämnda förvaltningsavgifter har premiepensionsfonder, liksom alla värdepappersfonder, rätt att ta ut vissa andra kostnader ur fonderna. Främst handlar detta om det courtage fonden betalar för handel av värdepapper. Baserat på de fonder som rapporterar total kostnadsandel (TKA) till oss, vilka representerar cirka 77 (84) procent av fondkapitalet, uppskattar vi denna kostnad till 649,9 (526,7) miljoner kronor eller 0,10 (0,10) procent av det genomsnittliga fondkapitalet. Courtagets storlek varierar mellan olika fonder och beror främst på fondens omsättningshastighet, inriktning och handelsmodell.

#### Myndighetens kostnader

Våra kostnader för att administrera premiepensionen uppgick till 419,5 (364,0) miljoner kronor, eller 0,06 (0,07) procent av kapitalet. Det innebär att den totala kostnaden för premiepensionssystemet exklusive transaktionskostnader uppgår till 0,35 (0,38) procent av kapitalet och till uppskattningsvis 0,44 (0,48) procent av kapitalet inklusive transaktionskostnader.

För att täcka våra kostnader för att administrera premiepensionen och för att amortera på det lån som togs upp för att etablera premiepensionssystemet tas en administrativ avgift ut från pensionsspararna och pensionärernas konton en gång om året. I genomsnitt togs en avgift ut på 0,09 (0,10) procent av kontobehållningen eller cirka 83 (74) kronor per person i maj 2014. Se tabell 50.

Tabell 62. Genomsnittligt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2014-2012

Avgift i procent	2014	2013	2012
Administrationsavgift	0,09	0,10	0,10

För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,14 (0,14) procent av tillgodohavandena med ett tak på 120 (110) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 559,2 (488,4) miljoner kronor.

#### 11.1.3 Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället eller senare kan pensionsspararen 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, därutöver vanligen även ett tilläggsbelopp.

Antalet pensionärer som valt traditionell försäkring är 241 611 (226 348) stycken.

#### Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 2 911,8 (2 379,2) miljoner kronor, varav 2 617,0 (2 092,2) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Pensionsutbetalningarna uppgick till 843,9 (674,1) miljoner kronor.

Under året har 16,5 (15,7) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

#### Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 dec 2014 till 18 090,6 (12 907,1) miljoner kronor.

**Tabell 63 Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångsslag i den traditionella försäkringen per 31 dec 2014-2012**

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2014 (miljoner kronor)	Fördel- ning i % 31 dec 2014	Bokfört 31 dec 2013 (miljoner kronor)	Fördel- ning i % 31 dec 2013	Bokfört 31 dec 2012 (miljoner kronor)	Fördel- ning i % 31 dec 2012
Svenska räntor	10 988,7	60,7	7 836,0	60,9	7 183,0	66,1
Globala aktier	7 092,6	39,2	5 023,4	38,9	3 669,9	33,8
Likvida medel	9,3	0,1	20,7	0,2	14,9	0,1
Total portfölj	18 090,6	100,0	12 907,1	100,0	10 867,8	100,0

Enligt den traditionella försäkringens placeringsriktlinjer ska den strategiska allokeringen mellan räntebärande tillgångar och aktier utgå från den traditionella försäkringens skuldsida. Av tillgångarna i den traditionella försäkringen placeras medel motsvarande den realistiskt<sup>53</sup> värderade skulden (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar. Överskjutande

medel, tillväxtportföljen, kan enligt styrelsens beslut den 25 september 2013, placeras i globala aktier, krediter, private equity och fastighetsfonder, mot tidigare endast i globala aktier. Placeringsriktlinjerna för tillväxtportföljen ändrades för att öka riskspridningen i portföljen. Någon förändring har ännu inte skett av tillgångarna. Anledningen till att det inte har skett någon förändring av tillgångarna är att Investeringskommittén, som är ett rådgivande forum på Pensionsmyndigheten som träffas regelbundet för att diskutera nya placeringar, anser att det behövs ytterligare tid att undersöka investeringar i alternativa tillgångar där kommittén nu i ett första skede fokuserar på Private Equity.

#### Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens tillgångsportfölj uppgick under 2014 till 22,7 (2,89) procent, vilket kan jämföras med index 22,62 (2,82) procent. Året har kännetecknats av sjunkande räntor och stigande aktiemarknad, vilket båda har bidragit positivt till portföljens avkastning. Under året var förvaltningsresultatet i den globala aktieportföljen 26,64 (20,57) procent och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium 20,43 (-5,90) procent.

#### Solvens och kollektiv konsolidering

Pensionsmyndigheten använder Statistiska centralbyråns prognos över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar. I försäkringstekniska avsättningar utgör livförsäkringsavsättningarna den helt dominerande posten. Uppdatering av denna prognos sker vart tredje år och en ny sådan kom under första halvåret 2012, nästa kommer under 2015. Anpassning till den nya prognosens antaganden om ökade livslängder gjordes från och med 1 november 2012 vilket innebar något lägre pensionsbelopp och något högre försäkringstekniska avsättningar, jämfört med tidigare år.

Den 1 december 2013 började så kallad kohortdödlighet att användas vid beräkning av premiepensionsbelopp som utbetalas. Det görs för att anpassa de underliggande dödlighetsan-

<sup>53</sup> Statistiska centralbyråns huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av swapräntan.

**Tabell 64 Avkastning i procent per tillgångsslag 2014-2012**

Tillgångsslag	Avkastning 31 dec 2014	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2014	Avkastning 31 dec 2013	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2013	Avkastning 31 dec 2012	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2012
Svenska räntor	20,43	19,54	-5,90	-6,15	4,06	2,03
Globala aktier	26,64	27,66	20,57	21,05	9,45	9,97
Total portfölj	22,70	22,62	2,89	2,82	5,72	4,54

Återbäringensräntan för december 2014 uppgick till 12 (4,5) procent och i genomsnitt för året till 6,8 (4,4) procent.



tagandena till den ökade spridningen i ålder för premiepensionärer. För garanterade belopp startade användningen den 1 januari 2014 och för försäkringstekniska avsättningar första gången för utgående reserv per 31 december 2013. Storleken på de försäkringstekniska avsättningarna påverkades endast marginellt, eftersom livslängdsantagandena i genomsnitt var samma som tidigare. För pensionsbeloppen innebar införandet av kohortdödligheten att äldre pensionärer fick högre pension och yngre fick lägre, jämfört med tidigare. Se vidare avsnitt 10 Tilläggsupplysningar och noter, avsnitt Livförsäkringsavsättning.

Den nya diskonteringsräntan bygger på principerna bakom metoden i Solvens 2, det kommande EU-regelverket för försäkringsbranschen. Finansinspektionen beslutade att alla livförsäkringsföretag ska från 2013-12-31 använda en ny diskonteringskurva som nu baseras på swapar för att bestämma en räntekurva för löptider upp till tio år, därefter dras räntekurvan ut mellan tioårspunkten och en fastställd långsiktig ränta. Den nya metoden gör att diskonteringsräntan inte blir lika känslig för svängningar på marknaden som tidigare då den är både marknads- och modellbaserad. Livförsäkringsavsättningarna används vid beräkning av solvensgrad. Tidigare har en diskonteringskurva baserad på statsobligationer använts. Den nya kurvan används också vid vår beräkning av trafikljus i stället för en kurva baserad på en sammansättning av hälften swap och hälften statsobligationer.

De försäkringstekniska avsättningarna och solvensgraden<sup>54</sup> uppgick per den 31 december 2014 till 11 442,7 (8 309,9) miljoner kronor respektive 158,1 (155,3) procent. Den kollektiva konsolideringsnivån<sup>55</sup> uppgick till 116,5 (102,8) procent.

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. Finansinspektionen beslutade under 2013 om ändringar i trafikljusrapporteringen, främst avseende metod för att fastställa diskonteringsräntan. Ändringarna fick genomslag på vår beräkning per 2013-12-31.

Vi har under januari 2015 inrapporterat resultat motsvarande grönt ljus per 31 december 2014.

<sup>54</sup> Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionsspararna.

<sup>55</sup> Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden vi har gentemot pensionärerna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

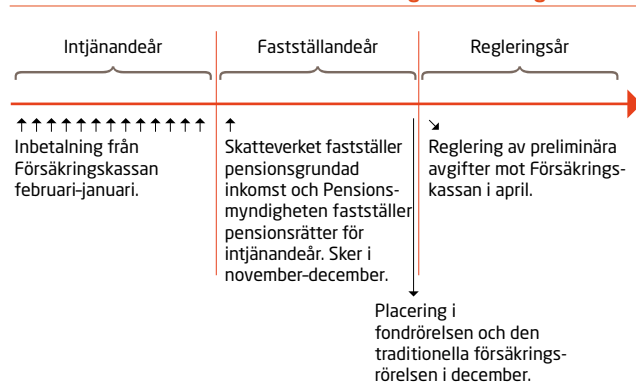
#### Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 9,5 (8,0) miljoner kronor vilket utgör 0,06 (0,07) procent av det förvaltade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

#### 11.1.4 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.

#### Illustration av medelsflöden i den tillfälliga förvaltningen.



Storleken på det förvaltade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscykler 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 förvaltade 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 värde och fördelning**

Bokfört värde på de förvaltrade tillgångarna uppgick per den 31 december 2014 till 32,9 (32,0) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

**Tabell 65 Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2014-2012**

	Bokfört 31 dec 2014 (miljarder kronor)	Fördelning 31 dec 2014 (%)	Bokfört 31 dec 2013 (miljarder kronor)	Bokfört 31 dec 2012 (miljarder kronor)
Delpportfölj				
Likvida medel	6,36	19,3	6,2	9,1
Nominella statsobligationer	6,64	20,2	7,6	7,7
Realobligationer	8,26	25,1	8,3	8,4
Säkerställda bostadsobligationer	11,63	35,4	9,9	6,3
Total portfölj	32,9	100,0	32,0	31,5

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 35,7 (34,8) miljarder kronor, varav 948 (1 333,6) miljoner kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 34,4 (34,5) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 940,5 miljoner (1,3 miljarder) kronor. De resterande 277,1 (279,2) miljoner kronorna, varav 7,6 (10,7) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2014 tillfördes medel motsvarande 35,3 (34,3) 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 2014 uppgick till 1,82 (2,10) procent och för jämförelseindex till 0,48 (1,02) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta vi får på likvida medel. Överavkastningen på 1,34 (1,08) procentenheter genereras av den långa obligationsportföljen, som vi redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga

löptid per den 31 december 2014 var 2,22 (2,56) år inklusive likvida medel.

**Kostnad för tillfällig förvaltning**

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,002) procent av det genomsnittliga förvaltrade kapitalet under år 2014. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen.

**11.1.5 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 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 799,8 (1 009,4) miljoner kronor. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång 1,12 (1,80) procent och vid utgången av året 0,59 (1,12) procent. Räntekostnaderna för låneportföljen uppgick till 7,1 (15,3) miljoner kronor.

**11.1.6 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 oss. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen.

Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av pensionsspararna och pensionärerna.

De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare eller pensionär bärs 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 figuren nedan görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i våra olika verksamhetsgrenar.

## Schematisk riskklassificering per produkt

	Risken bärs direkt av den enskilde pensionsspararen	Risken för låg återbäring bärs direkt av pensions-spararna i den traditionella försäkringen	Risken bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av pensionssparar-kollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år	Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av staten
Traditionell försäkring	-	X <sup>56</sup>	-	X <sup>57</sup>
Tillfällig förvaltning	-	X	-	-
Fondförsäkring	X	-	-	-
Fondhandelsmodell	-	-	X	-
Skuldförvaltning	-	-	X	-

56 Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

57 Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg.

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 pensionärerna i form av återbäring. Denna återbäring är inte garanterad utan kan återtas.

I den tillfälliga förvaltningen bärs risken indirekt av pensionsspararna i form av risk för låg avkastning på insatt kapital.

I fondförsäkringen är det pensionsspararna och pensionärerna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår 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 och pensionärerna i form av risk för högre avgiftsuttag.

## Finansiella risker

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts vi och indirekt pensionsspararna och pensionärerna 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

dokumenterna ses över årligen och uppdateras vid behov. Uppföljning och rapportering sker månatligen till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

## 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 2015 inrapporterade vi grönt ljus för den traditionella försäkringen per den 31 december 2014. Överskottet i trafikljustermer blev 4 011,6 miljoner kronor, vilket motsvarar 35,7 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 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

Målet är att våra risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandel ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna.

Vår fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare och pensionär gör ett fondbyte så skickar vi köp- och säljorder 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 som skickats för köp. Pensionsspararen respektive pensionären erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna som sålts slutligen inbringat.

För att hantera ovannämnda har vi ett handelslager via vilket all fondhandel passerar. Handelslagret skjuter till respektive behåller de differerande andelarna vid ett fondbyte (så kallad justeringshandel). Handelslagret har dessutom ett mindre eget innehav för att kunna hantera små fondorder internt. Syftet med vårt handelslager är att således att underlätta och effektivisera fondhandeln, samt att hålla transaktionskostnaderna nere. Genom handelslagrets hantering av fondbyten och justeringshandeln som följer av dessa uppstår realisationsvinster eller realisationsförluster. Dessa beror både på förändrade valutakurser och fondkurser.

Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår således finansiella risker och ett finansiellt resultat, antingen positivt eller negativt. Det är också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som vi måste lånefinansiera pensionsspararnas 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>58</sup> för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2014 belöpte 100 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta.

#### 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 marknadsrisk i form av fondkurs-, valuta- och ränterisker.

Marknadsrisk 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 antal fondbyten vid ett visst tillfälle, pensionspararnas och pensionärernas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

**Tabell 66 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i fondkurserna motsvarar (belopp i miljoner kr) 2014-2012**

	2014	2013	2012
Traditionell försäkring (kursrisk)	709	502	367

#### 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 fondandelar 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 67 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i valutakurserna motsvarar (belopp i miljoner kr) 2014-2012**

	2014	2013	2012
Traditionell försäkring	709	502	367

<sup>58</sup> Dnr/Ref. PAD 2010-430

*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 förhållande till vårt 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 en viss risk att avkastningen för enskilda årskullar kan bli negativ. Anledningen är att inflationskomponenten bidrar negativt till avkastningen om konsumentprisindex (KPI) faller. Vår styrelse beslutade den 26 maj 2010 om riktlinjer<sup>59</sup> för den tillfälliga förvaltningen och enligt dessa ska ingen nyinvestering ske i reala obligationer. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statsskuldsväxlarnas löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed säkerställs att avkastningen på årsbasis blir positiv. Det förvaltade 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. Ränteriskexponeringen och deflationsrisken till följd av realobligationsinnehavet rapporteras kvartalsvis till generaldirektören och styrelsen.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpsransaktionerna (repor) i den tillfälliga förvaltningen.

**Tabell 68 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring (belopp i miljoner kronor) 2014-2012**

	2014	2013	2012
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-1 063	-697	-679
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	1 197	824	816
Traditionell försäkring, försäkrings-tekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	1 131	777	777
Traditionell försäkring, försäkrings-tekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-1 339	-910	-924
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+67	+80	+98
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-142	-86	-108
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

I skuldförvaltningen uppstår viss risk i form av risk för variationer i räntekostnaderna, så kallad räntekostnadsrisk. Rapportering av räntekostnadsrisken i skuldhanteringen sker månadsvis till generaldirektören. Den visar i huvudsak hur mycket räntekostnaderna kan stiga under året i förhållande till prognos om marknadsräntorna ökar med en procentenhet.

Den 31 december 2014 belöpte 100 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta. Enligt riktlinjerna för skuldhanteringen ska lån som förfaller belöpa med rörlig ränta.

Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång 1,12(1,80) procent och vid årets utgång 0,59 (1,12) procent. Räntekostnaderna uppgick till 7,1 (15,3) 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 motparters 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

59 Dnr/Ref. PAD 2010-429

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 vi 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 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 inte 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 driftskostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms sedan den 31 december 2013 av en diskonteringskurva fastställd av Finansinspektionen baserad på swapar för att bestämma en räntekurva för löptider upp till tio år, därefter dras räntekurvan ut mellan tioårspunkten och en fastställd långsiktig ränta används istället för enbart statsobligationer som det var tidigare. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten, där samtidig stresstest sker av reserven och av tillgångarna.

Solvensgraden per den 31 december 2014 uppgick till 158,1 procent. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 152,8 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 397,5 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 vi ska följa den



nya lagen om tjänstepensionsrörelse. Under 2014 har en ny reglering av tjänstepensionsföretag presenterats och gått ut på remiss (SOU 2014:57). Pensionsmyndighetens svar föreslår att den lag som vi följer idag - Lag (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet ändras till att explicit uttrycka vilken reglering som ska gälla för premiepensionen.

## 11.2 Resultat och driftskostnader

### 11.2.1 Resultat

Resultatet för budgetåret 2014 uppgick till 2 490,8 (1 683,9) miljoner kronor. Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen förbättrades med 800,5 miljoner kronor och uppgick till 2 506,4 (1 705,9) miljoner kronor.

#### Traditionell försäkring

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 2 341,7 (1 573,5) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 2 911,7 (2 379,2) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -3 132,6 (-680,8) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -561,2 (-464,5) miljoner kronor, driftskostnader -8,9 (-8,2) miljoner kronor och kapitalavkastning 3 132,8 (347,8) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 532,5 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2014 valde 16,5 procent nya pensionärer den traditionella försäkringen. Livförsäkringsavsättningarna ökade jämfört med förra året till största delen beroende på att räntorna sjönk, men också för att premieinbetalningarna var större än pensionsutbetalningarna. Pensionsutbetalningarna ökade med -96,8 miljoner kronor jämfört med föregående år på grund av att varje ny årskull som går i pension har en större andel i premiepensionssystemet än föregående årskull.

Kapitalavkastningen ökade 2014 jämfört med föregående år. Räntorna sjönk under 2014, i motsats till 2013 då de steg, vilket påverkar avkastningen positivt. Även aktiefonderna i portföljen utvecklades positivt och bidrog till avkastningen. Vår portfölj innehåller cirka 40 procent aktiefonder och 60 procent räntebärande tillgångar.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 2 341,7 (4 589,3) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensions-spararna och pensionärerna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

#### Fondförsäkring

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 164,6 (132,4) miljoner kronor en förbättring jämfört med föregående år. Resultatet inom fondförsäkringen påverkas

mest av avgiftsuttaget 542,0 (474,3) miljoner kronor, som var högre jämfört med föregående år, och driftkostnader -378,2 (-342,6) 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.

#### Icketekniskt resultat

Resultatet för Pensionsmyndighetens handel med fondandelar via handelslaget uppgick till -9,9 (-8,5) miljoner kronor. Resultatet bestod av utdelning -2,8 (0,0) miljoner kronor, realiserad förlust/vinst 1,0 (-0,5) och realiserat valutaresultat på -8,1 (-8,0) miljoner kronor. Räntenettet uppgår till -7,2 (-13,6) minskningen beror på att lån med fast löptid förfallit och överförts till lån med rörlig ränta vilket minskat räntekostnaderna. Valutaresultatet i fondhandeln ligger i paritet med föregående år på grund av att det inte har varit några stora svängningar mot kronan i de utländska valutorna när fondbyten har genomförts. Antal fondbyten minskade kraftigt jämfört med 2013, som en följd av kravet på e-legitimation.

#### Avgiftsuttag

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensions-sparare och pensionärer uppgick till 559,2 (488,4) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 542,0 (474,3) miljoner kronor fondförsäkringen och 17,2 (14,1) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

### 11.2.2 Driftskostnader

Pensionsmyndighetens totala driftskostnader avseende premiepension uppgick till 387,1 (350,8) miljoner kronor. Driftskostnaden per pensionssparare/pensionär blev därmed 57 (53) kronor.<sup>60</sup> Av driftskostnaderna svarade posten personalkostnader för 29,8 (30,5) procent och uppgick till 115,4 (107,1) miljoner kronor. Lokalkostnaderna uppgick till 11,0 (11,0) miljoner kronor. En stor driftskostnadspost utgörs av administrations-sättningar till andra myndigheter 63,7 (59,4) miljoner kronor, vilket är ersättningar till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Kostnaden för köpta tjänster ökade jämfört med föregående år och uppgick till 146,5 (128,4) miljoner kronor, den innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster och konsulttjänster. Skillnaden mellan åren avser i huvud-

<sup>60</sup> Vid beräkningen används medelantalet pensionssparare/pensionär över året. Medelantalet pensionssparare/pensionär under år 2014 uppgick till 6 808 408 (6 663 011).

sak köp av it-konsulter, it-tjänster samt köp av tjänster från Försäkringskassan. Kommunikationskostnaderna ökade med 7,1 miljoner kronor till största del beroende på olika informationsinsatser. Upplysningarna om personal finns i avsnitt 7.10 *Medarbetare och kompetensförsörjning*. Personalkostnaderna är schablonmässigt fördelade mellan förmånerna, den del som avser premiepensionen framgår av not 53.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar har ökat jämfört med föregående år och uppgick till 19,1 (17,9) miljoner kronor. Ökningen mellan åren beror till största delen på lokalförbättringar.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, 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 placerings-tillgångar och övriga skulder. Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,002 (0,002) procent av det genomsnittliga förval-tade kapitalet under år 2014. Driftskostnaderna har i sin hel-het fördelats på de två produkterna fondförsäkring och tradi-tionell försäkring. Varje produkt ska över tiden bära sina egna kostnader. För år 2014 har fondförsäkring belastats med 378,2 (342,6) miljoner kronor och traditionell försäkring med 8,9 (8,2) miljoner kronor.

## 11.3 Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter

Belopp i tkr	2014	2013	2012	2011	2010
<b>RESULTAT OCH STÄLLNING:</b>					
<b>Resultat</b>					
Premieinkomster, traditionell försäkring	2 911 755	2 379 200	2 021 268	3 571 692	2 905 676
Premier, investeringsavtal <sup>1)</sup>	36 051 724	35 009 822	33 017 539	30 163 728	28 622 759
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	10 215	8 232	27 855	-9 952	45
Försäkringsersättningar	-561 200	-464 422	-380 228	-282 577	-144 240
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2 506 441	1 705 905	1 090 296	940 448	1 249 875
Årets resultat	2 490 766	1 683 851	1 052 300	1 017 949	1 248 928
<b>Ekonomisk ställning</b>					
Placeringstillgångar traditionell försäkring	18 090 649	12 886 409	10 852 836	8 848 374	4 942 992
Placeringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	759 011 801	601 860 108	470 983 030	393 169 018	408 523 824
Placeringstillgångar övriga	32 899 059	32 033 628	31 454 836	30 191 235	28 651 945
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	11 442 650	8 309 928	7 629 073	6 485 205	3 288 489
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	759 439 368	602 218 832	471 382 730	393 483 523	408 793 238
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	-3 708 605	-2 234 291	-1 348 001	-445 693	-756 714
Årets resultat	2 490 766	1 683 851	1 052 300	1 017 949	1 248 928
Eget kapital vid årets utgång/Konsolideringskapital	-5 916 758	-3 708 605	-2 234 291	-1 348 001	-445 693
<b>Nyckeltal, Traditionell försäkring</b>					
Solvensgrad, % <sup>2)</sup>	158,1	155,3	142,5	136,8	150,6
Kollektiv konsolideringsnivå, %	116,5	102,8	104,7	104,8	98,2
Genomsnittlig återbäringsränta, %	6,8	4,4	5,0	3,75	4,60
Direktavkastning, % <sup>3)</sup>	0,09	0,09	0,31	0,33	0,36
Totalavkastning <sup>4)</sup>	22,7	2,89	-	10,42	2,48
<b>Nyckeltal, Livförsäkringsrörelsen</b>					
Förvaltningskostnadsprocent, % <sup>5)</sup>	0,06	0,06	0,08	0,08	0,09
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,09	0,10	0,10	0,11	0,16

1) Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

2) Finansinspektionen har beslutat om ny räntesats vid beräkning av försäkringstekniska avsättningar från och med år 2013.

3) 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 säsongsvariationer.

4) 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.

5) 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.

Belopp i tkr	2014	2013	2012	2011	2010
<b>Övriga uppgifter <sup>6)</sup></b>					
<b>Fondförsäkring</b>					
Antal pensionssparare <sup>7)</sup>	5 661 199	5 617 382	5 593 651	5 538 325	5 503 060
Antal byten	832 764	1 370 687	1 405 514	4 561 882	4 686 878
Antal beslut om premiepension	88 275	107 861	93 113	68 817	69 946
Antal pensionärer <sup>8)</sup> med premiepension	975 022	895 253	788 281	693 451	632 305
Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring, totalt	6 636 221	6 512 635	6 381 932	6 231 776	6 135 365
<b>Traditionell försäkring <sup>9)</sup></b>					
Antal beslut om premiepension	18 358	20 953	21 596	51 949	54 158
Antal pensionärer med premiepension	241 611	226 348	205 107	183 419	127 388
<b>Premiepension, Totalt</b>					
Antal pensionssparare och pensionärer	6 877 832	6 738 983	6 587 039	6 415 195	6 262 753
Antal beslut om premiepension	106 633	128 814	114 709	120 766	124 104
Antal pensionärer med premiepension	1 216 633	1 121 601	993 388	876 870	759 693
<b>Fonder</b>					
Antal fondföretag	103	104	104	99	94
Antal fonder	851	850	793	797	785

6) Vi har bytt definition from 2014 vilket innebär att åren 2014-2010 är omräknade enligt ny definition. Enligt den nya definitionen kan man inte vara pensions-sparare och pensionär samtidigt.

7) Antal pensionssparare definieras som individer som någon gång fått egen eller överförd pensionsrätt och ej tar ut pension för tillfället.

8) Antal pensionärer definieras som en individ som för närvarande får pensionsutbetalning.

9) Inom Traditionell försäkring kan man enbart vara pensionär då man enbart kan välja traditionell försäkring vid pensionering eller därefter.

**11.4 Resultaträkning**

Belopp i tkr	Not	2014	2013
<b>TEKNISK REDOVISNING AV LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSE</b>			
Premieinkomst	44	2 911 755	2 379 200
Avgifter fondförsäkring	45	542 029	474 279
Kapitalavkastning, intäkter	46	13 968 675	7 318 650
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	47		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		3 122 637	782 868
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		112 046 473	92 728 344
Övriga tekniska intäkter		812	712
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	48	-561 200	-464 422
Förändring i avsättning för oreglerade skador	49	-38	-26
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	50	-3 132 654	-680 824
Fondförsäkringsåtagande	51	-126 001 648	-99 302 558
Övriga försäkringstekniska avsättningar	52	-30	-4
Driftskostnader	53-54	-387 085	-350 784
Kapitalavkastning, kostnader	55	-3 285	-736 204
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	56		
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-	-443 326
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>		<b>2 506 441</b>	<b>1 705 905</b>
<b>ICKE-TEKNISK REDOVISNING</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		2 506 441	1 705 905
Kapitalavkastning, intäkter	57	157	2 557
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	58	13	-
Kapitalavkastning, kostnader	59	-15 514	-24 378
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	60	-331	-233
<b>Årets resultat</b>		<b>2 490 766</b>	<b>1 683 851</b>

## 11.5 Resultatanalys

Belopp i tkr	Totalt	Fondförsäkring	Traditionell försäkring
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS TEKNISKA RESULTAT</b>			
Premieinkomst	2 911 755		2 911 755
Avgifter fondförsäkring	542 029	542 029	
Kapitalavkastning, intäkter	13 968 675	13 955 195	13 480
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	115 169 110	112 046 473	3 122 637
Övriga tekniska intäkter	812	803	9
Försäkringsersättningar	-561 238		-561 238
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-129 134 332	-126 001 648	-3 132 684
Driftskostnader	-387 085	-378 191	-8 893
Kapitalavkastning kostnader	-3 285	-20	-3 265
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>	<b>2 506 441</b>	<b>164 641</b>	<b>2 341 800</b>
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS ICKE-TEKNISKA RESULTAT</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2 506 441	164 641	2 341 800
Kapitalavkastning intäkter	157	157	
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	13	13	
Kapitalavkastning, kostnader	-15 514	-15 514	
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-331	-331	
<b>ÅRETS RESULTAT</b>	<b>2 490 766</b>	<b>148 966</b>	<b>2 341 800</b>
<b>Försäkringstekniska avsättningar:</b>			
Livförsäkringsavsättningar	-11 442 351		-11 442 351
Oreglerade skador	-462	-340	-122
Fondförsäkringsåtaganden	-759 439 368	-759 439 368	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-1 716 792	-1 716 616	-176
<b>Summa försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-772 598 973</b>	<b>-761 156 324</b>	<b>-11 442 649</b>
<b>Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken</b>			
			<b>2014</b>
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftskostnader 1)			542 833
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftskostnader 2)			2 350 693
Driftskostnader			-387 085
Kapitalintäkter			13 968 675
Kapitalkostnader			-3 285
<b>Resultat</b>			<b>16 471 831</b>

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 542 029 tkr respektive övriga tekniska intäkter 803 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 17 160 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 9 tkr.



**11.6 Noter premiepension**

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges. 2014 2013

**Not 44 Premieinkomst**

Inbetalda premier	2 912 259	2 379 795
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-504	-595
	<b>2 911 755</b>	<b>2 379 200</b>

**Not 45 Avgifter fondförsäkring**

Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	542 029	474 279
	42 029	474 279

**Not 46 Kapitalavkastning, intäkter**

Utdelning i aktiekonsortiet	13 202	9 672
Ränteintäkter m.m.	278	648
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	-	19 788
	13 480	30 108
Investeringsavtal, fondförsäkring		
Utdelningar	60 666	59 055
Ränteintäkter	6 336	10 752
Realiserad vinst, netto aktier och andelar	10 847 661	6 941 228
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	327 759	277 507
Valutakursvinster, netto	2 712 773	-
	<b>13 955 195</b>	<b>7 288 542</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>13 968 675</b>	<b>7 318 650</b>

**Not 47 Orealiserade vinster på placeringstillgångar**

Aktier och andelar	1 421 986	782 868
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	1 700 651	-
	<b>3 122 637</b>	<b>782 868</b>
Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar		
Aktier och andelar	110 994 600	92 710 126
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	1 051 873	18 218
<b>Värdeökning investeringsavtal</b>	<b>112 046 473</b>	<b>92 728 344</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>115 169 110</b>	<b>93 511 212</b>

**Not 48 Försäkringsärsättningar**

Utbetalda försäkringsärsättningar	-561 200	-464 422
	<b>-561 200</b>	<b>-464 422</b>

**Not 49 Förändringar i avsättning för oreglerade skador**

tkr	2014	2013
Ingående avsättning	280	180
Utgående avsättning	-462	-280
<b>Årets förändring</b>	<b>-182</b>	<b>-100</b>

Varav:

<b>Förändring oreglerade skador</b>	<b>-38</b>	<b>-26</b>
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-144	-74
<b>Årets förändring</b>	<b>-182</b>	<b>-100</b>

**Not 50 Förändring i livförsäkringsavsättningar**

Ingående avsättning	-8 309 698	-7 628 874
Inbetalningar	-2 911 755	-2 379 199
Utbetalningar	561 742	464 422
Driftskostnadsuttag	9 281	11 389
Ränta	-266 533	-164 205
Riskresultat	2 847	8 874
Olika premie- och premiereservgrunder	897 091	665 387
Ändrad värderingsränta	-1 432 844	635 238
Ändrade dödlighetsantaganden	0	76 884
Övrigt	7 518	386
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-11 442 351</b>	<b>-8 309 698</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>-3 132 654</b>	<b>-680 824</b>

**Not 51 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk****Fondförsäkringsåtagande**

Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-13 955 195	-7 288 542
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	20	714 328
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-112 046 473	-92 728 344
<b>Summa</b>	<b>-126 001 648</b>	<b>-99 302 558</b>

**Not 52 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar**

Ingående avsättning	-1 321 117	-1 051 312
Utgående avsättning	-1 716 792	-1 321 117
<b>Årets förändring</b>	<b>-395 675</b>	<b>-269 805</b>

Varav:

<b>Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-30</b>	<b>-4</b>
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-395 645	-269 801
<b>Årets förändring</b>	<b>-395 675</b>	<b>-269 805</b>

**Not 53 Driftskostnader**

tkr	2014	2013
<i>Funktionsindelad</i>		
Administrationskostnader	-387 085	-350 784
Personalkostnader	-115 449	-107 068
Lokalkostnader	-11 050	-11 035
Köpta tjänster *	-146 516	-128 414
It-kostnader	-6 476	-7 435
Avskrivningar	-19 070	-17 949
Administrationsersättning till andra myndigheter	-63 697	-59 437
Övrigt	-24 827	-19 446
<b>Driftskostnader brutto</b>	<b>-387 085</b>	<b>-350 784</b>
*varav revisionskostnader Riksrevisionen	-390	-495

**Not 54 Transaktioner med närstående**

Försäkringskassan *)	-50 761	-53 812
Statens Servicecenter **)	-1 270	-1 240
Skatteverket ***)	-62 442	-58 069
Kronofogdemyndigheten***)	-1 255	-1 368
<b>Summa</b>	<b>-115 728</b>	<b>-114 489</b>

\*) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av it-tjänster, administrativa tjänster och lokalsvård.

\*\*) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av administrativa tjänster.

\*\*\*) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av administrationen av den allmänna pensionen.

**Not 55 Kapitalavkastning, kostnader**

Räntekostnader mm	-3 265	-2 571
Realiserad förlust, netto, aktier och andelar	-	-19 305
<b>Summa</b>	<b>-3 265</b>	<b>-21 876</b>
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Räntekostnader	-20	-20
Valutakursförluster, netto	-	-714 308
	-20	-714 328
<b>Resultat, netto</b>	<b>-3 285</b>	<b>-736 204</b>

**Not 56 Orealiserade förluster på placeringstillgångar**

Obligationer och andra räntebärande papper	-	-443 326
<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>-443 326</b>
<i>Investeringsavtal, värdepappersförsäkring på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	-	-
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-
<b>Resultat, netto</b>	<b>0</b>	<b>-443 326</b>

**Not 57 Kapitalavkastning, intäkter\***

tkr	2014	2013
Utdelning på aktier och andelar**	-2 824	9
Ränteintäkter	1 554	2 548
Realiserad vinst netto, aktier och andelar	1 427	-
<b>Summa</b>	<b>157</b>	<b>2 557</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

\*\* Pågående utdelning, -2 835 tkr, som hör till pensionsspararna, bokförs tillfälligt i handelslagret tills fördelning till pensionsspararna sker. Beloppet utgör en bokföringshändelse av flera som ingår i utdelningsprocessen. Årsbryt skedde mitt i varför intäkt redovisas med negativt belopp. Därutöver redovisas utdelning på aktier och andelar till handelslagret om 11 tkr.

**Not 58 Orealiserade vinster på placeringstillgångar\***

Obligationer och andra räntebärande papper	13	-
<b>Summa</b>	<b>13</b>	<b>-</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

**Not 59 Kapitalavkastning, kostnader\***

Räntekostnader	-7 321	-16 110
Realiserad förlust netto, aktier och andelar	-	-250
Realiserad förlust netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-124	-60
Valutakursförluster, netto	-8 069	-7 958
<b>Summa</b>	<b>-15 514</b>	<b>-24 378</b>

\* Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.

**Not 60 Orealiserade förluster på placeringstillgångar \***

Aktier och andelar	-331	-164
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-69
<b>Summa</b>	<b>-331</b>	<b>-233</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

## 12 Återrapportering till regeringen

### 12.1 Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion

I förordning 2009:1173 med instruktion för Pensionsmyndigheten anges myndighetens uppdrag. De delar som återrapporteras i årsredovisningen listas nedan.

**Tabell 69 Uppdrag enligt Pensionsmyndighetens instruktion som återrapporteras i årsredovisningen**

Avsnitt i instruktion 2009:1173	Uppdrag	Rapporteras i avsnitt
2§ punkt 1	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och att den ges utifrån den enskildes behov.	7.7 Information
2§ punkt 2	Informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen. Informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek, hur stor pensionen kan antas bli och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen.	7.7 Information
2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.	7.8 Statistik och analys
2§ punkt 4	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott.	7.6 Utbetalningar
2§ punkt 5	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst.	7.5 Ärendehantering
2§ punkt 6	Medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete samt vid behov representera Sverige inom sitt verksamhetsområde.	7.12.3 Internationellt samarbete
2§ punkt 7	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet.	6.2.9 Likabehandling 7.5 Ärendehantering 7.7 Information 7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning
3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla.	9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera
3a§	Myndigheten ska till regeringen senast sex veckor efter det att Inspektionen för socialförsäkringen har lämnat en rapport, som särskilt berör myndigheten, kommentera inspektionens slutsatser och redovisa de eventuella åtgärder som myndigheten avser att vidta med anledning av rapporten. Förordning (2012:787).	12.2 Uppdrag i regleringsbrevet
5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag.	7.7 Information
6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	7.12.1 Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket 7.12.4 Samverkan med Konsumentverket och Finansinspektionen 7.12.5 Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2014 meddelat krav på återrapportering enligt nedan.

**Tabell 70 Återrapporteringskrav enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev 2014**

Avsnitt i regleringsbrev	Återrapporteringskrav	Rapporteras i avsnitt
Mål om pensionsinformation	Pensionsmyndigheten ska verka för att samtliga pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av hela sin pension med god kvalitet i prognosberäkningarna. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå en beskrivning av kvalitet och enhetlighet i prognoserna, samt en beskrivning av vilka informationskanaler som finns för pensionsinformationen och vilken täckning de har.	7.7 Information 7.12.5 Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen
Mål om konsumentvägledning	Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparare och pensionärers ställning som konsument genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå de effektmått som Pensionsmyndigheten tidigare har redovisat.	7.7 Information
Mål om bostadstillägg och återkravsärenden	Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.	7.5 Ärendehantering
Övrig återrapportering	<i>Kvalitet i handläggningen</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. Pensionsmyndigheten ska även redovisa automatiseringsgrad för respektive process samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen.	7.2 Kvaliteten i verksamheten 7.5 Ärendehantering
Övrig återrapportering	<i>Möten med pensionssparare och pensionärer</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur man möter pensionssparare och pensionärer i olika kanaler. Av redovisningen ska framgå hur myndigheten strukturerar informationsverksamheten för att tillgodose olika pensionssparare och pensionärers behov av information.	7.7 Information
Övrig återrapportering	<i>Samverkan med Försäkringskassan</i> Pensionsmyndigheten ska tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna har fungerat och hur myndigheterna planerar den framtida samverkan.	7.12.2 Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter. Särskild rapport enligt 12.2 Uppdrag i regleringsbrevet.
Övrig återrapportering	<i>Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten har samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket för stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden.	7.12.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket
Övrig återrapportering	<i>Digital samverkan</i> Pensionsmyndigheten ska redogöra för hur myndigheten arbetar för att nå målen i regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning med medborgaren i centrum – Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning, N2012/6402/ITP.	7.11 It



## 12.2 Uppdrag i regleringsbrevet

Uppdrag i regleringsbrev som avrapporteras under året listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer.

**Bostadstillägg - Övergången till beslut som gäller tills vidare**  
Pensionsmyndigheten ska redovisa hur övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare har påverkat kvaliteten i besluten och effektiviteten i handläggningen. Pensionsmyndigheten ska också redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten och effektiviteten. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2015. *Pensionsmyndighetens redovisning – kvalitet och effektivitet i handläggningen av bostadstillägg med beslut som gäller tills vidare*, diarienummer VER 2015-63.

### Utveckla typfallsmått

Pensionsmyndigheten ska utveckla typfallsmått som visar utvecklingen av pension efter skatt för ensamstående. Typfallsmåtten ska inkludera personer födda 1938 och senare, för fyra typfall motsvarande pensionsnivåerna:

- ”Maximal pension” (hög pension)
- Genomsnittlig man
- Genomsnittlig kvinna
- Garantipensionär

Därutöver kan Pensionsmyndigheten föreslå ytterligare typfall som kan bidra till att ge en bra bild av utvecklingen. Redovisningen ska avse den senaste tioårsperioden. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 juni 2014. Redovisat enligt uppdrag 12 maj, *Regleringsbrevsuppdrag 2014: Utveckla typfallsmått*, diarienummer VER 2014-165.

**Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd**  
Pensionsmyndigheten ska göra en bedömning av storleken på mörkertalen inom bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd, det vill säga, hur många pensionärer som har rätt till förmånerna men inte ansöker om dem. Bedömningen ska jämföras med tidigare beräkningar av mörkertalen. Av redovisningen ska framgå skillnader i metod mellan de olika beräkningarna. I redovisningen ska förklaras hur nedräkningarna av den inkomstgrundade pensionen åren 2010–2011 inverkar på mörkertalen. Pensionsmyndigheten ska redogöra för vilka åtgärder som har genomförts för att sänka mörkertalet. Uppdraget ska delredovisas den 1 augusti 2014 och slutredovisas senast den 1 november 2014 till Regeringskansliet (Socialdepartementet). Delredovisat enligt uppdrag 23 juni, *Mörkertal i bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd*, dnr VER 2014-227, samt slutredovisat 21 oktober *Mörkertalet i bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd*, dnr VER 2014-227.

### Felaktiga utbetalningar

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten arbetar med kontrollrutiner och hur myndigheten avser att utveckla arbetet framöver för att förebygga fel och säkerställa korrekta utbetalningar. I redovisningen ska ingå:

- vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel, från myndigheten eller den sökande,
- vilka behov myndigheten ser av att stärka kontrollperspektivet i verksamheten och hur myndigheten arbetar med detta, samt
- hur myndigheten arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 augusti 2014. Redovisat enligt uppdrag 25 juli, *Felaktiga utbetalningar*, diarienummer VER 2014-262.

### Jämställdhetsintegrering

Pensionsmyndigheten ska bedriva ett utvecklingsarbete för jämställdhetsintegrering i syfte att verksamheten ska bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen. Det innebär att säkerställa att både kvinnors och mäns behov och intressen tillvaratas och beaktas i myndighetens verksamhet. Genomförandet ska ske i enlighet med *Pensionsmyndighetens plan för jämställdhetsintegrering* (dnr S2013/6244/SF). Redovisningen ska innehålla en redogörelse av genomförda aktiviteter, inklusive en ekonomisk redovisning, samt beskriva på vilket sätt erhållna kunskaper och erfarenheter från utvecklingsarbetet ska tillvaratas i myndighetens verksamhet efter 2014. Pensionsmyndigheten får för uppdragets genomförande använda 1 200 000 kronor under 2014. Kostnaderna ska belasta utgiftsområde 13 *Integration och jämställdhet*, anslaget 3:1 *Särskilda jämställdhetsåtgärder*, anslagspost 12 *Jämställdhetsinsatser efter regeringsbeslut*. Medlen betalas engångsvis efter rekvisition ställd till Kammarkollegiet. Rekvisitionen ska lämnas senast den 1 december 2014. Medel som inte har förbrukats ska återbetalas till Kammarkollegiet senast den 31 mars 2015. Vid samma tidpunkt ska en ekonomisk redovisning lämnas till Kammarkollegiet. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet, med kopia till Utbildningsdepartementet) senast den 31 mars 2015. Rekvisitionen och redovisningarna ska hänvisa till regleringsbrev ställt till Pensionsmyndigheten och det diarienummer som detta beslut har. Redovisat enligt uppdrag den 1 december 2014, *Rekvisition av medel till utvecklingsarbete för jämställdhetsintegrering*, diarienummer VER 2014-111.

### Samverkan med Försäkringskassan

Pensionsmyndigheten ska tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna har fungerat

och hur myndigheterna planerar den framtida samverkan. Redovisat enligt uppdrag 17 februari 2014, *Samverkan med Försäkringskassan*, diarienummer VER 2014-37, samt den 9 februari 2015, *Samverkan med Försäkringskassan*, diarienummer VER 2015-48.

#### Utgiftsprognoser

Myndigheten ska redovisa utgiftsprognoser för 2014–2018 i Hermes. 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: 16 januari, 21 februari, 5 maj, 28 juli och 27 oktober (i särskilt regeringsbeslut [Fi2014/3512 senare ändrat till 4 november]).

Rapporterat enligt uppdrag i januari med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2013–2018*, i maj med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2014–2018*, i juli med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2014–2018*, i november med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2014–2019*. Alla dessa rapporter har samma diarienummer VER 2014-2. Rapporterat enligt uppdrag i februari 2014 med myndighetens budgetunderlag *Pensionsmyndighetens budgetunderlag för åren 2015–2017*, diarienummer VER 2014-3.

#### Återrapportering 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 redovisa vilka åtgärder Pensionsmyndigheten eventuellt avser att vidta med anledning av den lämnade rapporten. Rapporterat enligt uppdrag. Under året har det resulterat i tre rapporter till regeringen.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2014:3 – Återkravshandläggning på Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten*, rapporterat enligt uppdrag den 3 april 2014, diarienummer VER 2014-78.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2014:14 – Handläggningen av bostadstillägg*, rapporterat enligt uppdrag den 25 augusti 2014, diarienummer VER 2014-265.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2014:26 – Val av traditionell försäkring eller fondförsäkring vid pensionering*, rap-

porterat enligt uppdrag den 15 december 2014, diarienummer VER 2014-425.

#### 12.3 Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut

Uppdrag att utreda metoder som stimulerar till senare pensionsuttag för dem med låg pension

Regeringen uppdrar åt Pensionsmyndigheten att utreda och analysera metoder som gör att ett senare uttag av ålderspensionen leder till ett sammantaget bättre ekonomiskt utfall i form av garantipension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd under pensionstiden än i dag och därmed stimulerar till ett senare pensionsuttag. De metoder för en ökad stimulans som finns beskrivna i Pensionsåldersutredningens betänkande *Åtgärder för ett längre arbetsliv* (SOU 2013:25) ska analyseras och ska också vara en utgångspunkt för arbetet. De metoder som avses är

1. att arbetsinkomster efter 65 år inte ska påverka garantipension och bostadstillägg,
2. att garantipension räknas upp om uttaget sker efter 65 år, samt
3. att arbetsår efter 64 år får räknas som bosättningsår för rätt till garantipension.

Även modifieringar av dessa metoder eller andra varianter kan tas fram och analyseras om Pensionsmyndigheten finner det motiverat. Redovisningen av uppdraget ska innehålla en redovisning av hur det ekonomiska utbytet av ett senare uttag förbättras för olika typfall och för kvinnor respektive män. Redovisningen ska även innehålla en analys på kort och lång sikt av beräknade sammantagna ekonomiska effekter för pensionssystemet och för statens budget. Därtill ska de administrativa konsekvenserna redovisas. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 15 januari 2015. Redovisningen ska hänvisa till det diarienummer som detta beslut har. Redovisat enligt uppdrag den 12 januari 2015, *Metoder som stimulerar till senare pensionsuttag för dem med låg pension*, diarienummer VER 2014-183.

#### 12.4 Målredovisning i årsredovisningen

Verksamhetsmålen för 2014 anges i tabell 71. Vi har till stor del använt oss av dessa mål för att kunna kommentera verksamhetsresultatet i årsredovisningen. I tabellen anges var i årsredovisningen som vi har kommenterat målen, direkt eller indirekt. De flesta mål är formulerade som ett tillstånd ("Vi har...") som skulle vara uppnått vid slutet av år 2014. Tabellen ska alltså inte tolkas som om vi har uppnått alla målen, utan det är det önskade tillståndet enligt respektive mål som anges.

**Tabell 71 Verksamhetsmål för Pensionsmyndigheten 2014**

<b>Mål 2014</b>	<b>Avsnitt i ÅR</b>
Våra utbetalningar avseende BT är rätt och görs i tid	7.5.4 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Återkravsbalansen är avarbetad	7.5.7 Återkrav och kontrollutredningar
Vi har genomfört en genomlysning av BT-regelverket, föreslagit tillämpning av regelverket och lagt fram ett förslag om schablonisering	7.5.4 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Fler pensionärer vet att de har rätt till BT och ansöker om det	7.5.4 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Kvaliteten i BT och Återkrav har förbättrats genom att åtgärder med anledning av identifierade kvalitetsbrister har fått genomslag	7.5.4 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 7.5.7 Återkrav och kontrollutredningar
Vi har säkerställt kontinuiteten i Pensionsmyndighetens verksamhet	<i>Redovisas inte i ÅR</i>
Vi har effektiviserat arbetssätten i våra processer, kanaler, i vårt it-stöd samt stödverksamhet i övrigt för ett bättre kundmöte	<i>Redovisas inte i ÅR</i>
Vi har kartlagt alla våra kostnader och tagit hem de effekter som planerats för 2014	<i>Redovisas inte i ÅR</i>
Vi har etablerat en gemensam verksamhetsanalysprocess som omfattar såväl proaktiv och aktiv omvärldsbevakning som effekter	<i>Redovisas inte i ÅR</i>
Puma används fullt ut i utvecklingsprojekt och förvaltningsverksamhet	<i>Redovisas inte i ÅR</i>
Fler har gjort en prognos för sin pension och upplever att denna varit till nytta	7.7 Information
Fler vet vad som påverkar pensionens storlek	7.7 Information
Fler får de svar de behöver i första kontakten med oss	7.7 Information
Pensionssparare och pensionärer som vi är i kontakt med ska – i rätt tid – få ett bra bemötande och stöd anpassat efter sina behov	7.7 Information
Vi har identifierat och implementerat innovativa lösningar för både kunder och medarbetare	<i>Redovisas inte i ÅR</i>
Vi är det självklara valet för frågor inom pensionsområdet	7.7 Information
Vi har en vägledande roll i konsumentfrågor inom pensionsområdet	7.7 Information
Vi har 3 miljoner registrerade användare på Min pension	7.7 Information
Färre kunder behöver kontakta fler än en instans angående pensionsfrågor	7.7 Information
Vi har etablerat struktur, arbetssätt och former för samverkan med andra avseende konsumentuppdraget	7.7 Information
Vi har etablerat statistik- och analysfunktion som stödjer Konsumentuppdraget, Verksamhets- och kontrollfilosofin och omvärldsbevakning	7.8 Statistik och analys
Kompetensakademien är etablerad och till nytta för verksamheten	7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning
Vi har den kompetens som behövs för att kunna genomföra Konsumentuppdraget och implementera Verksamhets- och kontrollfilosofin	7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning
Vi har säkerställt rätt kompetens och arbetssätt genom våra mål- och utvecklingsplaner	7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning
Alla förstår och tar ansvar för sitt bidrag till myndighetens resultat	7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning

## 13 Intygande om intern styrning och kontroll

Pensionsmyndighetens verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Av förordningen framgår det att arbetet med intern styrning och kontroll syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet

- bedriver verksamheten effektivt,
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen,
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt och
- hushållar väl med statens medel.

Baserat på generaldirektörens intygande, avdelningars och stabers självutvärderingar, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2014.

### 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.

I början av 2015 har myndigheten haft en incident rörande utbetalningar. Utredning av händelsen pågår och kommer troligen att påverka kontrollstrukturen inom området. Incidenten har inte haft påverkan på enskildas konton.

Nyckelkontroller har identifierats inom de processer som myndigheten anser vara mest kritiska ur ett kund- och verksamhetsperspektiv. Flertalet av kontrollerna är implementerade och följs upp i samband med myndighetens fördjupade uppföljningar.

Internrevisionen har granskat myndighetens process för intern 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 bedöms sammantaget ha en god effektivitet i förhållande till sitt uppdrag och har i huvudsak en god måluppfyllelse samt kontroll på ekonomin.

För de förbättringsområden som behandlades i förra årets intygande har de åtgärder som vidtagits haft positiv effekt även om myndigheten inte når uppsatta mål inom alla områden.

### Regelefterlevnaden inom områdena sekretess och behandling av personuppgifter

I 2012 års intygande lyfte styrelsen fram regelefterlevnaden inom områdena sekretess och behandling av personuppgifter som ett område med för hög risknivå. Bedömningen grundade sig i första hand på ett par incidenter som inträffat till följd av tekniska brister och kompetensbrist men även på att myndigheten saknade systematisk uppföljning inom området. I förra årets intygande bedömde styrelsen att området var på acceptabel nivå efter att ett antal åtgärder för att komma till rätta med bristerna genomförts. Då detta är ett område som är viktigt ur perspektivet intern styrning och kontroll och då det fortfarande fanns förbättringspotential har myndigheten under 2014 haft ett fortsatt fokus på området och arbetat brett med förbättringar, vilket man kommer att fortsätta med under 2015.

### Återkrav

I förra årets intygande gjordes bedömningen att resultatet inom återkrav inte var tillfredsställande och att det fanns brister som bedömdes som allvarliga.

Återkravshandläggningen har förbättrats under 2014 även om målen ännu inte nås. Handläggningstider och antalet pågående ärenden har minskat samtidigt som kvaliteten har förbättrats. Drygt 90 procent av alla återkravsärenden är kopplade till bostadstillägg vilket innebär att så länge bostadstillägg är problematiskt kommer återkravsinflödet att bestå. Vi vet också att flera av kontrollerna inom bostadstillägg i hög grad genererar återkrav, i genomsnitt ger 85 procent av kontrollerna en indikation om återkrav. Omfattning och tidpunkt för genomförande av kontroller är av stor betydelse för hur inflödet kan mötas. För att kunna möta inflöden av återkrav och arbeta ner befintliga balanser kommer en resursförstärkning att ske under 2015. Myndigheten har även ett pågående projekt som syftar till en mer effektiv återkravshantering och att minska antalet återkrav.

### ... men förbättringsområden finns

#### Bostadstillägg

Uppsatta mål för handläggningen av bostadstillägg har inte nåtts under 2014.

Ett stort antal aktiviteter samlade i en handlingsplan pågår inom myndigheten med syfte att förbättra måluppfyllnaden. Komplexiteten i regelverk och handläggning är hög, förbättringsaktiviteterna är många med beroenden till varandra och ett stort antal personer är involverade i förbättringsarbetet. Detta ställer sammantaget höga krav på uthållighet, samverkan inom myndigheten och kommunikativ förmåga för att åstadkomma de långsiktiga effekter som förväntas. Under året har myndigheten kommit till insikt att man inte varit lyckosamma med att implementera det ändrade arbetssättet med omräkningar som initierades i samband med att tillsvidarebeslut inom bostadstillägg infördes 2013 och att man därför inte fått det genomslag och effekt som förväntats.

En tillräcklig grundbemanning är en förutsättning för att åstadkomma nödvändiga förbättringar i handläggningen och är att se som en nyckelaktivitet i handlingsplanen. En förbättrad rutin för att säkerställa erforderlig bemanning genom fokus på pensionsavgångar, ersättningsrekryteringar etc. är en viktig beståndsdel i det arbetet.

Givet status i måluppfyllnad och trots att en rad förbättringsaktiviteter pågår är bedömningen att läget inom bostadstillägg är fortsatt allvarligt.

#### Förmågan att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov

Under året har brister identifierats i vår förmåga att identifiera och agera på behov av rekryteringar och förändrade behov av kompetens till exempel till följd av införande av nya arbetssätt, spontana avgångar samt pensionsavgångar. Beslutsprocessen och mandat kring ersättningsrekryteringar har varit otydlig inom delar av produktionsavdelningen, personalenheten har inte analyserat och agerat på faktisk personalomsättning och analysen i samband med uppföljningen har varit bristfällig och ledningsstaben har inte kopp-

lat ekonomiskt utfall till bemanning i tillräckligt hög grad. Arbetet med att planera och följa upp bemanning och kompetensutveckling på myndigheten behöver därför fortsätta att utvecklas för att styrningen ska bli bättre. Pensionsmyndigheten behöver utveckla underlag och process för att följa rekryteringsbehovet under året och på så sätt ha möjlighet till snabbare beslut och åtgärder. Ledningsstaben, personalenheten och produktionsavdelningen kommer att bedriva ett gemensamt arbete med att utveckla analysen och underlagen för analys.

#### Kommunikation med Försäkringskassan vid krislägen

I september drabbades Försäkringskassan av ett betydande produktionsstopp i sitt datacenter, vilket för Pensionsmyndigheten innebar ett två dagar långt driftstopp i samtliga system som ligger hos Försäkringskassan och ett ännu längre stopp i test- och utvecklingsmiljöerna. I samband med händelsen kunde styrelsen konstatera det fanns brister i kommunikationen mellan myndigheterna. Aktiviteter för att säkerställa erfarenhetsöverföringen kommer att genomföras gemensamt för myndigheterna gällande krisledning och informationskanaler. Detta överensstämmer också väl med resultatet av det arbete som genomförts gällande hur myndigheterna gemensamt hanterar incidenter, där man konstaterat att ytterligare insatser behöver göras för att förbättra kommunikationen mellan myndigheterna i krislägen.

#### Säkerhet och integritet i intjänande av pension hos Försäkringskassan

Försäkringskassans internrevision har under 2014 genomfört en granskning av säkerhet och integritet inom Pensionsmyndighetens pensionssystem, för vilka Försäkringskassan tillhandahåller drift, vidareutveckling och underhåll. Styrelsen ser allvarligt på de rapporterade iakttagelserna avseende bland annat höga behörigheter och uppföljning och kommer noggrant att följa att åtgärder vidtas för att komma tillrätta med bristerna. Pensionsmyndigheten har i dagsläget inga indikationer på att några överträdelser har skett.

## 14 Beslut om årsredovisning

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Stockholm den 18 februari 2015

Bo Könberg  
*ordförande*

Joachim Berner

Tomas Landeström

Pär Nygren

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm  
*generaldirektör*

Kerstin Wigzell  
*vice ordförande*



# Bilaga Ordförklaring

## Allmän pension

Allmän pension är den pension du har rätt till enligt lag och som betalas ut av oss. Den allmänna ålderspensionen består av inkomstpension, premiepension, garantipension och tilläggspension.

Personer födda före 1938 får hela sin pension som tilläggspension. Personer födda 1938-1953 får en del av pensionen som tilläggspension och resten som inkomstpension och premiepension.

## Arvsvinst

Arvsvinst innebär att när du dör fördelas pengarna som finns kvar i din pensionsförsäkring mellan dem som fortfarande lever och har samma typ av försäkring. I tjänstepension eller privat pension finns till exempel arvsvinst för dem som har ålderspension utan efterlevandeskydd.

## Balanstal

Balanstalet är förhållandet mellan tillgångar och skulder i den allmänna pensionen. Om balanstalet är 1 är tillgångarna och skulderna lika stora. Är talet mindre än 1 är skulderna större än tillgångarna.

## Beslut

I årsredovisningen avses då ett ärende avslutas i handläggningssystemet.

## Bostadstillägg

Bostadstillägg är ett tillägg till pensionen som kan betalas ut till pensionärer som bor i Sverige, har fyllt 65 år och tar ut hela sin pension. Det är avsett att täcka boendekostnader för pensionärer med låg inkomst och liten förmögenhet.

## Efterlevandepension

Efterlevandepension är en form av efterlevandeskydd som kan börja betalas ut till dina efterlevande när du dör. Efterlevande är en avliden persons nära anhöriga. Som nära anhöriga räknas normalt makar, registrerade partner, sambor och barn.

Efterlevandepension inom den allmänna pensionen består av förmånerna änkepension, omställningspension, särskild efterlevandepension och garantipension till dessa förmåner, barnpension och efterlevandestöd samt efterlevandelivranta och begravningshjälp.

## Efterlevandeskydd

Efterlevandeskydd är ett samlingsnamn för olika typer av skydd som ger ekonomisk ersättning till dina efterlevande när du dör. Om du har ett efterlevandeskydd blir din ålderspension oftast lägre.

Efterlevandeskyddet i premiepensionen kan tecknas först när pensionen ska börja betalas ut och det gäller make, maka, registrerad partner eller sambo.

## Fondförsäkring

I en fondförsäkring väljer du själv i vilka fonder du placerar dina pensionspengar, och det är du som tar risken för hur ditt försäkringskapital utvecklas. Du betalar inte kapitalvinstskatt vid fonbyten eller utbetalning av pension. Däremot betalar du en avgift för avkastningsskatten på kapitalet och inkomstskatt på utbetald pension.

Gränsen mellan fondförsäkring och traditionell försäkring är inte helt tydlig. Det finns till exempel fondförsäkringar med garantiinslag och depåförsäkring.

## Förvalsalternativ

Ett förvalsalternativ är en särskild utformad tjänstepensionsförsäkring eller en fond inom premiepensionen där dina pensionsinbetalningar placeras om du inte väljer. Du går alltså inte miste om din pension om du inte har gjort ett aktivt val. Ibland används ordet "ickevalsalternativ" om samma sak.

## Garantipension

Om du har haft låg eller ingen inkomst kan du få garantipension. Garantipensionen kan du få tidigast från 65 års ålder. Om du har bott i Sverige i mindre än 40 år blir garantipensionen lägre.

## Generationsfond

Generationsfond är en blandfond som förvaltas så att en stor del av försäkringskapitalet är placerat i aktier för dig som har långt kvar till pension. Ju närmare pensionsåldern du kommer, desto större del av försäkringskapitalet flyttas sedan över till räntebärande värdepapper för att minska risken.

## Handläggningstid

Det antal dagar som löper från det att ansökan kommer in till oss och fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet. Gäller alla processer.

## Inkomstpension

Inkomstpensionen är den största delen av den allmänna pensionen. 16 procent av pensionsunderlaget går till inkomstpensionen. Är du född 1938-1953 är procentsatsen lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension.

## Pensionsavgift

Pensionsavgift är en avgift till den allmänna pensionen. Pensionsavgiften består av allmän pensionsavgift, ålderspensionsavgift och statlig ålderspensionsavgift.

## Pensionsgrundande belopp

Pensionsgrundande belopp är inte några verkliga inkomster utan fiktiva belopp som du får tillgodoräkna dig i den allmänna pensionen om du har sjuk- eller aktivitetsersättning, små barn eller studerar. Det pensionsgrundande beloppet och din pensionsgrundande inkomst utgör tillsammans pensionsunderlaget.

## Pensionsgrundande inkomst (PGI)

Den pensionsgrundande inkomsten inom den allmänna pensionen är din inkomst (till exempel lön, sjukpenning, föräldrapenning och a-kasseersättning) efter avdrag med den allmänna pensionsavgiften. Den används för att beräkna hur mycket pension du får. Den pensionsgrundande inkomsten är högst 7,5 inkomstbasbelopp. Om du har så låg inkomst att du inte är skyldig att betala skatt är inkomsten inte pensionsgrundande.

## Pensionsrätt

Det belopp som varje år betalas in till din allmänna pension kallas pensionsrätt. För inkomstpensionen utgör pensionsrätten 16 procent av ditt pensionsunderlag och för premiepensionen 2,5 procent. Pensionsrätten för premiepension kan föras över till makar eller registrerade partner. Det kallas överförd pensionsrätt. Är du född 1938-1953 är procentsatserna lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension.

## Pensionsunderlag

Pensionsunderlaget för din allmänna pension är summan av din pensionsgrundande inkomst och eventuella pensionsgrundande belopp. Pensionsunderlaget är högst 7,5 inkomstbasbelopp per år. Pensionsunderlaget används för att beräkna pensionsrätten.

## Premiepension

Premiepension är den del av den allmänna pensionen som du själv kan påverka genom att bestämma i vilka fonder dina premiepensionspengar ska placeras. Till premiepensionen går 2,5 procent av ditt pensionsunderlag. Är du född 1938-1953 är procentsatsen lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension.

## Pågående ärenden

Inkomna men ännu inte avslutade ärenden. Avser alla typer av ärenden.

## Tilläggspension

Du som är född 1938-1953 får en del av din allmänna pension som tilläggspension. Den beräknas enligt reglerna i ATP-systemet. Är du född 1937 eller tidigare får du hela din pension som tilläggspension.

## Tjänstepension

Tjänstepension kan du få utöver den allmänna pensionen. Tjänstepensionen grundas antingen på ett kollektivavtal mellan arbetsgivare och fack (avtalspension) eller på ett individuellt avtal mellan dig och din arbetsgivare. De flesta har en tjänstepension via jobbet och det är arbetsgivaren som betalar för tjänstepensionen. Din rätt till tjänstepension tryggas vanligtvis genom försäkring. Din arbetsgivare kan också använda andra sätt, till exempel betala in pengar till en pensionsstiftelse.

## Traditionell försäkring

I en traditionell försäkring bestämmer försäkringsbolaget hur dina premier placeras. Försäkringsbolaget placerar i till exempel räntebärande papper, aktier och fastigheter och sköter förvaltningen. Du får någon form av garanti och del av eventuellt överskott.

Motsatsen till traditionell försäkring är fondförsäkring. Gränsen mellan fondförsäkring och traditionell försäkring är inte längre helt tydlig. Det finns mellanformer, till exempel fondförsäkringar med garantiinslag och traditionella försäkringar utan garantier, till exempel depåförsäkring.

## Utbetalningsprecision

Andel pensionärer som får sin första utbetalning i tid.

## Återbetalningsskydd

Återbetalningsskydd är en typ av efterlevandeskydd som du kan välja om du vill att din familj ska kunna få del av det försäkringskapital som finns kvar när du dör. Om du dör och det inte finns något återbetalningsskydd fördelas pengarna från din försäkring ut som arvsvinst till andra som sparar i samma sorts försäkring. Har du återbetalningsskydd får du inte del av arvsvinster från andra, vilket till exempel innebär att du får lägre pension.

## Åldreförsörjningsstöd

Åldreförsörjningsstöd är en förmån som gör att den som har låg pension eller ingen pension alls ändå får en skälig levnadsnivå. Alla som bor i Sverige och har fyllt 65 år kan få åldreförsörjningsstöd.

## Ålderspension

Ålderspension har du rätt att få utbetald när du har uppnått en viss ålder. Pensionsåldern varierar mellan pensionssystemen. I Sverige har vi allmän pension, tjänstepension och privat pension. Den allmänna ålderspensionen består av inkomstpension, tilläggspension, 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)