

Innehåll

| | | | | | |
|----------|--|-----------|----------|--|-----------|
| 1 | Generaldirektören har ordet | 3 | 7.7 | Information | 48 |
| 2 | Sammanfattning av årets resultat | 4 | 7.7.1 | <i>Så tycker våra kunder</i> | 49 |
| 3 | Vår organisation | 6 | 7.7.2 | <i>Så gick informationsuppdraget</i> | 50 |
| 4 | Styrelsen | 7 | 7.7.3 | <i>Så gick konsumentuppdraget</i> | 52 |
| 5 | Så här styr vi | 8 | 7.7.4 | <i>Möten med pensions sparare och pensionärer</i> | 53 |
| 5.1 | Uppdrag | 8 | 7.7.5 | <i>Pensionsmyndigheten i medierna</i> | 60 |
| 5.2 | Vision | 8 | 7.7.6 | <i>Kostnader för verksamhetsområdet</i> | 61 |
| 5.3 | Långsiktiga mål | 8 | 7.8 | Statistik och Analys | 61 |
| 5.4 | Verksamhetsområden och strategier | 10 | 7.8.1 | <i>Analys och prognoser</i> | 62 |
| 5.5 | Årliga mål och aktiviteter | 10 | 7.8.2 | <i>Statistik och dataförsörjning</i> | 62 |
| 5.6 | Värden | 10 | 7.9 | Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd | 63 |
| 6 | Beskrivning av årsredovisningens delar | 11 | 7.9.1 | <i>Anmälningar till JO</i> | 63 |
| 6.1 | Läsanvisning för årsredovisningen | 11 | 7.9.2 | <i>Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO- och JK-anmälningar</i> | 63 |
| 6.2 | Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten | 12 | 7.9.3 | <i>Ansökningar om skadestånd</i> | 63 |
| 6.2.1 | <i>Struktur för resultatredovisningen för myndigheten</i> | 12 | 7.10 | Medarbetare och kompetensförsörjning | 63 |
| 6.2.2 | <i>Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren</i> | 12 | 7.10.1 | <i>Kompetensförsörjning på kort och lång sikt</i> | 64 |
| 6.2.3 | <i>Bedömning av resultatet</i> | 12 | 7.10.2 | <i>Antal medarbetare</i> | 66 |
| 6.2.4 | <i>Prestationer</i> | 14 | 7.10.3 | <i>Årets medarbetarundersökning</i> | 66 |
| 6.2.5 | <i>Kostnader</i> | 15 | 7.10.4 | <i>Sjukfrånvaron</i> | 66 |
| 6.2.6 | <i>Kostnadsproduktivitet</i> | 15 | 7.11 | It | 66 |
| 6.2.7 | <i>Arbetsproduktivitet</i> | 15 | 7.11.1 | <i>Digital samverkan</i> | 68 |
| 6.2.8 | <i>Kvalitet</i> | 16 | 7.12 | Externt samarbete | 68 |
| 6.2.9 | <i>Likabehandling</i> | 19 | 7.12.1 | <i>Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket</i> | 69 |
| 6.2.10 | <i>Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten</i> | 20 | 7.12.2 | <i>Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter</i> | 69 |
| 7 | Resultatredovisning myndighet | 21 | 7.12.3 | <i>Internationellt samarbete</i> | 70 |
| 7.1 | Förtroendet för vår verksamhet | 21 | 7.12.4 | <i>Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket</i> | 71 |
| 7.2 | Kvaliteten i verksamheten | 22 | 7.12.5 | <i>Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen</i> | 72 |
| 7.2.1 | <i>Övergripande redovisning av kvalitet</i> | 22 | 8 | Resultatredovisning inkomstpensionssystemet | 73 |
| 7.2.2 | <i>Redovisning av automatiseringsgrad</i> | 23 | 8.1 | Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning | 73 |
| 7.3 | Redovisning av förmånerna | 24 | 8.2 | Finansiell ställning och resultat | 74 |
| 7.3.1 | <i>Ålderspension</i> | 24 | 8.2.1 | <i>Inkomstpensionens tillgångar</i> | 74 |
| 7.3.2 | <i>Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd</i> | 26 | 8.2.2 | <i>Inkomstpensionens skulder</i> | 75 |
| 7.3.3 | <i>Efterlevandepension</i> | 27 | 8.2.3 | <i>Balanstal och känslighetsanalys</i> | 75 |
| 7.3.4 | <i>Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner</i> | 27 | 8.2.4 | <i>Inkomstpensionens finansiella ställning</i> | 76 |
| 7.4 | Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden .. | 28 | 8.2.5 | <i>Noter och kommentarer</i> | 76 |
| 7.5 | Ärendehantering | 28 | 8.3 | Prognos balanstalet | 80 |
| 7.5.1 | <i>Ålderspension nationell, internationell och utland</i> .. | 31 | 9 | Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera | 81 |
| 7.5.2 | <i>Premiepension och fondadministration</i> | 33 | 9.1 | Avgiftsbelagd verksamhet där avgiftsintäkterna får disponeras | 81 |
| 7.5.3 | <i>Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd</i> | 36 | 9.1.1 | <i>Ålderspension med ersättning från AP-fonderna</i> .. | 81 |
| 7.5.4 | <i>Efterlevandepension</i> | 40 | 9.1.2 | <i>Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet</i> | 81 |
| 7.5.5 | <i>Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension</i> .. | 42 | | | |
| 7.5.6 | <i>Återkrav och kontrollutredningar</i> | 42 | | | |
| 7.5.7 | <i>Omrövnings och överklaganden</i> | 44 | | | |
| 7.6 | Utbetalningar | 47 | | | |
| 7.6.1 | <i>Utbetalningskontroll</i> | 48 | | | |

| | | | | | |
|--------|--|-----------|--------|--|------------|
| 9.1.3 | Administration för fondinformation/ fondförvaltare | 82 | 11 | Särskild redovisning av premiepensions- verksamheten | 111 |
| 9.1.4 | Administrativ service | 82 | 11.1 | Förvaltningsberättelse | 111 |
| 9.1.5 | Administration av Statlig fordran | 82 | 11.1.1 | Viktiga händelser | 111 |
| 9.1.6 | Administration av Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension | 82 | 11.1.2 | Fondförsäkring | 112 |
| 9.2 | Verksamheten avseende Frivillig pensionsförsäkring | 82 | 11.1.3 | Traditionell försäkring | 115 |
| 9.2.1 | Viktiga händelser | 83 | 11.1.4 | Tillfällig förvaltning | 116 |
| 9.2.2 | Kapitalflöde och antal försäkrade | 83 | 11.1.5 | Skuldhantering av premiepension | 117 |
| 9.2.3 | Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning | 83 | 11.1.6 | Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet | 117 |
| 9.2.4 | Överskott och vinstutdelning | 83 | 11.2 | Resultat och driftskostnader | 121 |
| 9.2.5 | Kostnad för förvaltningen | 84 | 11.2.1 | Resultat | 121 |
| 9.2.6 | Försäkrings- och finansiella risker | 84 | 11.2.2 | Driftskostnader | 122 |
| 9.3 | Fördelning av verksamhetens kostnader 2015 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats | 86 | 11.3 | Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter | 123 |
| 10 | Finansiell redovisning | 87 | 11.4 | Resultaträkning | 125 |
| 10.1 | Sammanställning över väsentliga uppgifter | 87 | 11.5 | Resultatanalys | 126 |
| 10.2 | Resultaträkning | 88 | 11.6 | Noter premiepension | 127 |
| 10.3 | Balansräkning | 90 | 12 | Återrapportering till regeringen | 131 |
| 10.4 | Anslagsredovisning | 92 | 12.1 | Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion | 131 |
| 10.5 | Finansieringsanalys | 95 | 12.2 | Uppdrag i regleringsbrevet | 132 |
| 10.6 | Tilläggsupplysningar och noter | 97 | 12.3 | Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut | 134 |
| 10.6.1 | Redovisnings- och värderingsprinciper | 97 | 12.4 | Måredovisning i årsredovisningen | 136 |
| 10.6.2 | Noter | 102 | 13 | Intygande om intern styrning och kontroll | 137 |
| 10.6.3 | Övriga tilläggsupplysningar | 109 | 14 | Beslut om årsredovisning | 139 |
| | | | | Bilaga Ordförklaring | 140 |

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

1 Generaldirektören har ordet

I den här årsredovisningen berättar vi bland annat att förtroendet för oss ökar stadigt. Förtroendet ökar allra mest hos dem vi oftast har minst kontakt med, de som fortfarande arbetar och sparar ihop till sin pension, och bland dem ökar vi allra mest hos de som har lägst intresse och kunskap om pensioner. Det är ett fint resultat, och visar att vi gör rätt saker.

Under året har vi tagit viktiga steg i Pensionsmyndighetens utveckling. Programmet för att automatisera vår ärendehantering har gått in i sin sista fas. Automatiseringen har inneburit att vi kunnat effektivisera ärendehandläggningen och satsa ännu mera resurser på vårt informations- och konsumentuppdrag – en av våra viktiga strategiska inriktningar. Vi fortsätter utvecklingsarbetet med stora satsningar på vår webb och nya e-tjänster, och 2016 startar jobbet med att effektivisera och förenkla stödet för arbetet med bostadstillägg.

Just bostadstillägg har vi kämpat med att få ordning på sedan starten av myndigheten, när det gäller handläggningstider, kvalitet och produktivitet. Under år 2015 har vi gjort vår största satsning någonsin för att komma tillrätta med problemen, en satsning som börjar ge resultat. Handläggningen av våra övriga förmåner fungerar utmärkt och har så gjort i många år.

Viktigt för utvecklingen är också vårt samarbete med andra. Vårt samarbete med branschen inom ramen för Min Pension i Sverige AB – som vi har fördjupat under året – är helt avgörande för att vi ska lyckas med vårt informations- och konsumentuppdrag. Samarbete med branschen finns också genom

“Vi ansvarar inte för pensionssystemet, men vårt uppdrag är att komma med förslag som gör det bättre och enklare.”

Fullmaktskollen. Vi har tagit viktiga steg för ett fortsatt och ökat samarbete mellan myndigheter när det gäller e-tjänstutvecklingen, inom det vi kallar e-Sam. En sådan samordning vet vi är till nytta för medborgare som är mera intresserade av samordnad hjälp i sin situation än att hålla reda på vilken myndighet som ansvarar för vad.

Vi ansvarar inte för pensionssystemet, men vårt uppdrag är att komma med förslag som gör det bättre och enklare. Under



året har vårt förslag om ett nytt sätt att räkna om inkomstpensionen antagits, som innebär mindre svängningar i pensionerna mellan olika år när balanseringen är igång. Vi har också lämnat förslag till pensionsgruppen i deras arbete med mer jämställda pensioner.

Det ökade förtroendet vi fått beror bara på två saker. Allt vi gör och allt vi säger. Varje dag. Det betyder att alla vi som arbetar på Pensionsmyndigheten har del i detta goda resultat. Det är ett bevis på att vi hela tiden, i alla uppgifter inom alla våra områden, har blicken riktad på dem vi är till för att tjäna – pensionssparare och pensionärer.

Katrin Westling Palm
Generaldirektör

2 Sammanfattning av årets resultat

Pensionsmyndigheten är nu en väl etablerad myndighet. Verksamheten är stabil och vi har god kännedom om våra styrkor och våra förbättringsområden. Vår produktion är stabil och driftsäker. Även om vi har fortsatta problem med handläggningen av bostadstillägg ser vi nu en förbättring av resultaten och det förbättringsarbete som pågår bör kunna ge fortsatta positiva effekter.

Vi har nu påbörjat arbetet mot vårt nästa steg som innebär att lägga allt mer kraft och resurser på att stärka pensionssparare och pensionärer som konsumenter. Förändringen innebär också att vi utvecklar tjänster som är designade för pensionssparare och pensionärens olika livsfaser. Genom de satsningar vi gör har vår totala kostnad ökat jämfört med tidigare år, men vi ligger fortfarande inom vår budgetram och vår ekonomi är stabil. Sammanfattningsvis bedömer vi vårt resultat för helåret 2015 som acceptabelt, det vill säga vårt resultat är i det stora hela godtagbart, men behöver förbättras på vissa områden.

Förtroendet för Pensionsmyndigheten

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.

Förtroendet kan förenklat sägas vara en sammanfattning och ett betyg på allt vi gör och allt vi säger, det mesta spelar in i det omdöme vi får.

Vi ser en klart positiv utveckling av förtroendet för oss hos både pensionssparare och pensionärer enligt vår egen image-mätning. Flera undersökningar bekräftar och förstärker bilden av att utvecklingen går åt rätt håll.

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 för dessa ärendetyper samt för omprövningsverksamheten följer i stort våra mål och pågående ärenden är på en hanterlig nivå. Vi har under en längre tid haft problem med handläggningen av bostadstillägg. Även om vi fortfarande inte når våra mål och har en hel del kvar att göra så har resultatet under år 2015 förbättrats inom flera områden, bland annat på grund av ett omfattande utvecklings- och förbättringsarbete. Vi har även fortsatta problem med hanteringen av återkrav avseende bostadstillägg. Där har vi inte sett någon förbättring av resultatet under året, snarare en viss försämring. Området kommer därför att vara i särskilt fokus under år 2016.

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

Vi fortsätter vårt långsiktiga arbete med att fullgöra vårt informations- och vårt konsumentuppdrag. Genom bland annat de extra medel som regeringen har skjutit till under åren 2014–2017, men även genom interna effektiviseringar och prioriteringar har vi kunnat genomföra satsningen Prognos till alla. Satsningen syftar till att allt fler ska få en samlad helhetsbild över sin pension, vad som påverkar och vad man själv bör tänka på. Allt detta ska leda till att öka pensionssparare och pensionärens självförtroende i pensionsfrågor och öka deras kunskap om vad som är viktigt för den egna pensionen.

Arbetet är långsiktigt och vi kan ännu inte se några stora effekter i attityder och förhållningssätt, även om de mått vi använder visar positiva tendenser. Vi bedömer dock att arbetet är på rätt väg och vi kommer att fortsätta satsningen även kommande år.

När det gäller de olika mötesformer där vi träffar pensionssparare och pensionärer, till exempel via telefon eller personliga möten, har vi fortfarande en god eller acceptabel tillgänglighet. Vi utvecklar också mötesformerna löpande för att bland annat bidra till det konsumentstärkande arbetet.

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 utvärdera pensionssystemets effekter för individ och samhälle.

Under år 2015 har vi gett ett omfattande analysstöd till Socialdepartementet med anledning av den reviderade pensionsöverenskommelsen. Vi har också fortsatt det stora arbetet med att utveckla försäkrings- och produktionsstatistik, bland annat för att stödja det konsumentstärkande uppdraget. Vi kommer att i början av år 2016 ha avvecklat beroendet av Försäkringskassans respektive före detta Premiépensionsmyndighetens statistiksystem och kommer snart att vara självförsörjande med statistikproduktion vad gäller de förmåner vi ansvarar för.

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.

Totalkostnaden för myndigheten ökar jämfört med år 2014 och antal medarbetare har ökat men vi ligger trots det inom tilldelade medel. Genom kostnadsökningen kan vi i flera delar av vår handläggning se en försämring av kostnadsproduktiviteten i form av ökade styckkostnader. Arbetsproduktiviteten har dock inte försämrats utan är i de flesta fall på samma nivå som år 2014. Det är alltså andra typer av kostnader än rena handläggningskostnader som ökat. Kostnadsökningen jämfört med år 2014 beror främst på omfattande utvecklingsarbete inom såväl informations- och konsumentuppdraget som inom vårt samlade it-stöd.

Kompetensförsörjning

Vi har fortsatt utvecklingen mot ett mer strategiskt och systematiskt sätt att arbeta med kompetensförsörjning.

Vårt nöjdmedarbetarindex är högt och vi har, trots en höjd personalomsättning, oftast inga svårigheter att rekrytera medarbetare. Under året har vi även genomfört omfattande arbete för att stärka rekryteringen till it-verksamheten.

En negativ utveckling är att vårt sjuktal ökar. Vi har vidtagit åtgärder och arbetar med att analysera orsakerna till utvecklingen.

Intygande om intern styrning och kontroll

Under år 2014 lyfte vi som förbättringsområden handläggning av bostadstillägg, förmågan att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov, kommunikation med Försäkringskassan vid krislägen samt säkerhet och integritet i intjänande av pension hos Försäkringskassan. Samtliga dessa

områden bedömer vi nu som acceptabla med anledning av de förbättringar som gjorts under året.

För år 2015 lyfter vi handläggning av återkrav avseende bostadstillägg samt leveranser av personaldata från Statens servicecenter som förbättringsområden. När det gäller återkrav avseende bostadstillägg bedömer vi att hittills vidtagna förbättringsåtgärder inte har gett tillräcklig effekt. När det gäller leveranser av personaldata finns en risk att chefer och ledningsgrupper inte i tillräcklig grad kan styra och leda verksamheten på ett effektivt sätt. Det har också funnits risk att göra felbedömningar i den årliga lönerevisionen. Vi har en pågående dialog med Statens servicecenter i denna fråga.

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning

När det gäller inkomstpensionssystemets finansiella ställning är balanstalet det främsta måttet. Balanstalet är inkomstpensionens tillgångar dividerat med dess skulder. Flera regeländringar har genomförts avseende beräkningen av balanstalet. Regeländringarna påverkar balanstalet från och med balanstalet för år 2017. År 2017 införs också ett så kallat dämpat balanstal. Dessa förändringar är för att få en jämnare och mer aktuell omräkning (indexering) av inkomstpensionerna och därmed minska variationen i pensionernas utveckling. Samtidigt förenklas beräkningen av inkomstindex och balanstalet.

Balanstalet för år 2017, som baseras på 2015 års förhållande mellan tillgångar och skulder, är 1,0201 och det dämpade balanstalet beräknas till 1,0067. Ett dämpat balanstal om 1,0067 innebär att inkomstpensionens omräkning år 2016/2017 ökar med 0,67 procent jämfört med om balanseringen inte använts.

Premiepensionssystemets finansiella ställning

Premiepensionsinbetalningarna ökade med 3,9 (4,3) procent under året och uppgick till 40,2 (38,7) miljarder kronor. Kapitalet i fondförsäkringsrörelsen uppgick till 838,7 (759,0) miljarder kronor den 31 december 2015. Även under år 2015 steg börskurserna och den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 6,4 (20,7) procent. Den genomsnittliga rabatten på fondföretagens förvaltningsavgifter var 67,1 (67,8) procent. Den genomsnittliga förvaltningsavgiften efter rabatt ligger på 0,25 (0,28) procent. I den traditionella försäkringen, som kan väljas vid pensioneringstillfället, uppgick det förvaltade kapitalet till 20,8 (18,1) miljarder kronor per den 31 december 2015. Avkastningen på kapitalet uppgick under året till -0,54 (22,7) procent, vilket var sämre än jämförelseindex 0,69 (22,6) procent.

3 Vår organisation

Vår organisation under år 2015 kan förenklat beskrivas med nedanstående bild.

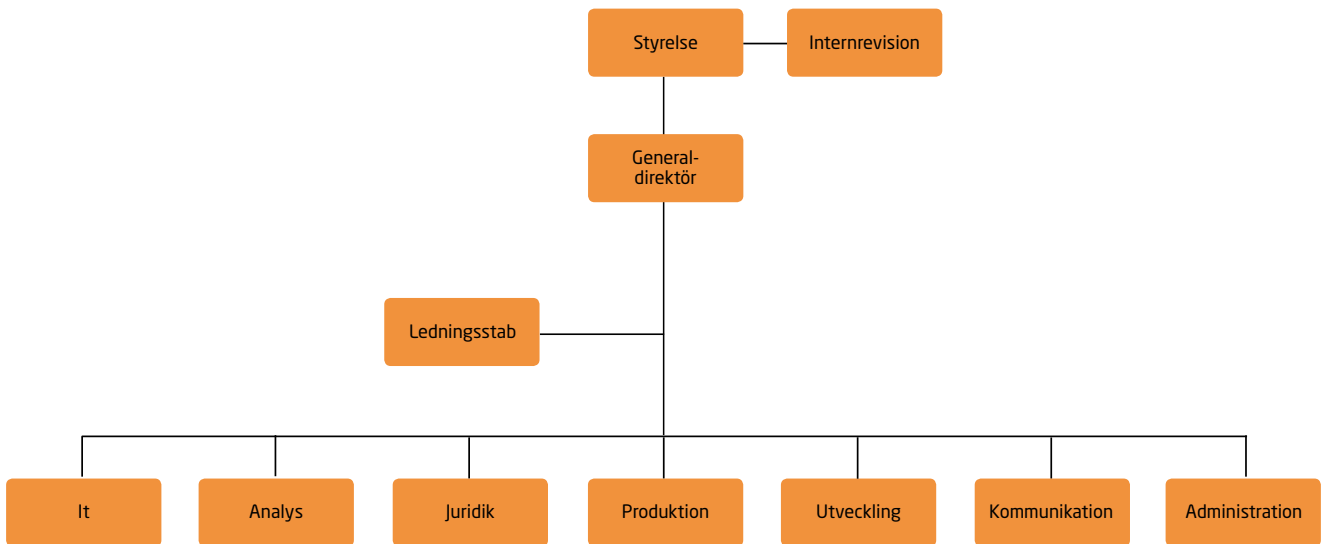
Vår verksamhet bedrivs på åtta orter och vi är sammanlagt 1 171 medarbetare. Sedan år 2014 finns all handläggning och kundservice avseende pensioner och pensionsrelaterade förmåner på produktionsavdelningen.

Verksamhetsområdet statistik och analys hanteras på analysavdelningen. Den externa och interna kommunikationen han-

teras främst på kommunikationsavdelningen. Verksamhetsutvecklingen finns på utvecklingsavdelningen.

Juridikavdelningen inkluderar även omprövningsverksamheten. I övrigt finns en it-avdelning, en administrativ avdelning och en ledningsstab.

Vår verksamhet finns på orterna Luleå, Karlstad, Visby, Växjö, Halmstad, Gävle, Söderhamn och Stockholm.



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 bestod under år 2015 av nedanstående ledamöter och två personalföreträdare. Förordnandena gällde till och med 31 december 2015.

Från och med den 1 januari 2016 består styrelsen av nedanstående ledamöter och två personalföreträdare.

Styrelsen har ett revisionsutskott, i vilket Kerstin Wigzell är ordförande och Joachim Berner var ledamot under år 2015.

Pensionsmyndighetens styrelse 2015

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

Pensionsmyndighetens styrelse 2016

Ledamöter:

Peter Norman¹, ordförande, 1 januari – 9 februari
 Kerstin Wigzell, vice ordförande
 Marieke Bos
 Annika Creutzer
 Tomas Landeström
 Thomas Rolén
 Katrin Westling Palm, generaldirektör

Personalföreträdare:

Maria Johansson, SACO
 Ann-Christine Jonsson, ST

¹ Lämnade sitt uppdrag som styrelseordförande i Pensionsmyndighetens styrelse den 9 februari 2016.

5 Så här styr vi

5.1 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.

5.2 Vision

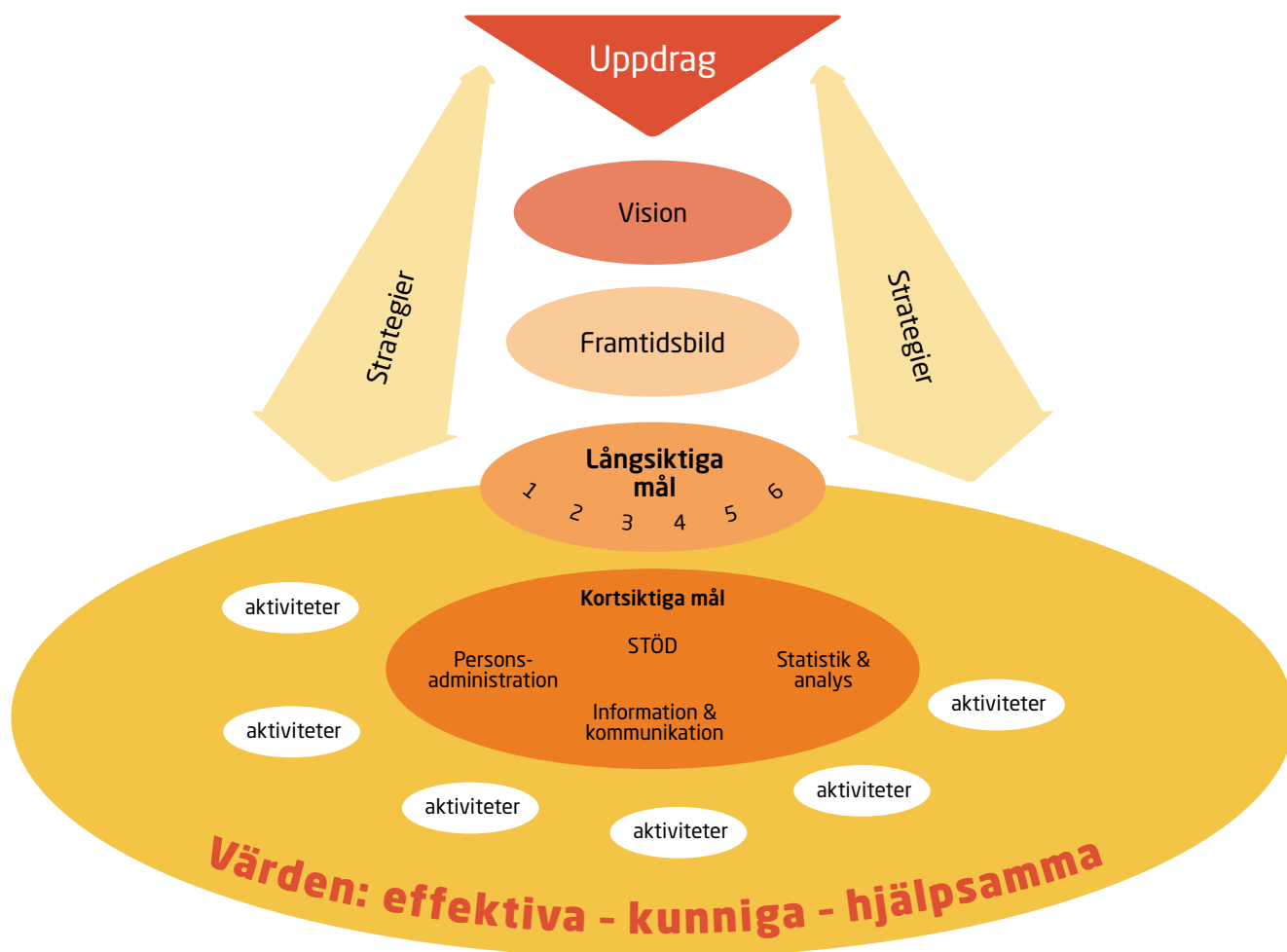
Utifrån regeringens uppdrag har vi en vision för vad vi vill uppnå med vår samlade verksamhet. Vår vision är:

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

5.3 Långsiktiga mål

Vision och uppdrag bryts därefter ner i sex långsiktiga mål för vad vi ska åstadkomma. I den strategiska planen för år 2015 anges målen till följande (se nästa sida).

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



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 kostnadseffektiva 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 och 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 läroaktiviteter 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.

Vi har sedan år 2014 ett särskilt långsiktigt mål för arbetet med jämställdhetsintegrering, vilket lyder: ”Alla pensionssparare och pensionärer, kvinnor 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 likvärdig för alla oavsett kön.”

5.4 Verksamhetsområden och strategier

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

5.5 Årliga 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 2015 framgår i avsnitt 12.4 *Målredovisning i årsredovisningen*.

5.6 Värden

Våra gemensamma värden anger hur vi vill uppfattas och vad vi ska kännetecknas av. Värdena ska vara vägledande för vårt förhållningsätt, bemötande och agerande i olika situationer. Värdena ska känneteckna vårt arbete såväl externt som internt. Våra värdeord är effektiva, kunniga och hjälpsamma.

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 2015 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 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.

Avsnitt 7 *Resultatredovisning myndighet* 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 inkomstgrundade 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 finan-

siella 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 verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring. Slutligen redovisas fördelning av verksamhetens kostnader fördelat på verksamhetsområden, samt hur dessa har finansierats.

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.

Avsnitt 11 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten* 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 2014 och 2013. Vad gäller jämförelsesiffrorna i avsnitt 8 *Resultatredovisning inkomstpensionssystemet* är dessa hämtade från Orange rapport².

² Orange rapport 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 för myndigheten

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.

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 tabellen nedan. Återkravsärenden handläggs inom respektive ärendetyp.

6.2.2 Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren

Utfallet för år 2015 jämförs där så är möjligt med åren 2014 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 eller i en not. 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 år 2015.

Ärendeproduktionen mäts och redovisas enligt samma definitioner för åren 2015–2013 där inte annat anges. De centrala

Tabell 1 Pensionsmyndighetens ärendetyper och hur handläggningen av dessa underindelas

| Ärendetyp | Underindelning i ärende handläggningen |
|---|---|
| Ålderspension (inkomstpension, tilläggs-pension, garantipension) ³ | Ålderspension nationell Ålderspension internationell Ålderspension utland |
| Premiepension | Premiepension |
| Efterlevandepension (omställningspension, efterlevandestöd, efterlevandelivränta, änkepension, barnpension) Efterlevandepension utland | Efterlevandepension nationell Efterlevandepension internationell |
| Ärendetyp | Underindelning i ärende handläggningen |
| Bostadstillägg Äldreförsörjningsstöd | Bostadstillägg och äldre-försörjningsstöd |
| Alla ärendetyper | Återkrav Kontrollutredningar Omprövning |
| Pensionsrätt för barnår | Särskild handläggning |
| Frivillig pensionsförsäkring | Särskild handläggning |
| Sjömanspension ⁴ | Särskild handläggning |

- ³ Ålderspension består av förmånerna inkomstpension, tilläggs-pension, garanti-pension och premiepension. Förmånen premiepension handläggs dock separat.
- ⁴ All utbetalning av sjömanspension är avvecklad då samtliga pensionsberättigade fått ut den pension de har rätt till. Lagregleringen avseende sjömanspension är dock fortfarande gällande, se avsnitt 7.5.5. Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

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 avser de ärenden som kommit in till myndigheten 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.

Produktivitetmått 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. Produktivitetmåttan (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 kvalitetsmåttan (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, arbetsproduktivitet⁵ 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 vårt interna kvalitetsutlåtande som görs av juridikavdelningen. Definitioner för resultatbedömningar är enligt följande:

6.2.3.1 Gott - "grönt"

Grönt

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.

⁵ Endast för verksamhetsområdet Ärendehantering



6.2.3.2 Acceptabelt - "gult"

Gult

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.

6.2.3.3 Otillräckligt - "orange"

Orange

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.

6.2.3.4 Otillfredsställande - "rött"

Rött

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.

6.2.4.1 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.⁶

- 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

6.2.4.2 Fondadministration

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

- Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring

6.2.4.3 Utbetalningar

För verksamhetsområdet utbetalningar är prestationen antal utbetalningar.

- Antal utbetalningar

6.2.4.4 Information

För verksamhetsområdet information är prestationen antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information.

- Antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information inom respektive kanal

⁶ I handläggningsystemet registreras ärenden från och med maj 2015 som allmän pension i stället för ålderspension respektive premiepension. I årsredovisningen har vi räknat om dessa ärenden enligt den gamla definitionen för att få jämförbarhet mellan åren.

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. Däremot gör vi inte någon samlad redovisning av de olika prestationerna. De prestationer det handlar om har stor spännvidd med allt från antal utskickade Orange kuvert till inbokade personliga möten med kundvägledare. Dessa olika möten är av mycket olika karaktär och det är en avsevärd skillnad i hur resurskrävande de är. Vi finner därför inte att det skulle utgöra ett mervärde för årsredovisningen att summera prestationerna för de olika kanalerna och jämföra antalet mellan åren.

Det är inte heller prestationer i form av antal möten som är den effekt som vi önskar uppnå inom verksamhetsområdet information. De långsiktiga effekterna som vi tillsammans med andra aktörer vill uppnå är i stället en mer förutsebar ekonomisk situation för pensionärer och pensionssparare 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 årsredovisningen 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
- Kännedom om vad som påverkar pensionens storlek
- Upplevelsen av en mer förutsebar ekonomisk situation
- Upplevda förutsättningar att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor
- Användandet av prognosverktyget minpension.se

6.2.4.5 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 2013 och 2014.

De indirekta kostnaderna fördelas schablonmässigt med bland annat vår tidredovisning som fördelningsnyckel. 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 ärendehantering, utbetalningar och fondadministration enligt ovan. För verksamhetsområde information samt statistik och analys har ingen prestation definierats och kostnadsproduktivitet redovisas därför inte. 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.

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 premiepensionsystemet). Dessa uppgick totalt till knappt 1,1 miljarder kronor och avskrivningskostnaderna på grund av dessa investeringar belastar pensionsystemet fram till 2015 då kostnaderna är helt avskrivna. Därefter kommer jämförelser mellan styckkostnader för olika ärendetyper att bli mer rättvisande.

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

För verksamhetsområdet information görs från och med denna årsredovisning ingen styckkostnadsberäkning. Som redovisats ovan i avsnitt 6.2.4.4 *Information* anser vi inte att det ger årsredovisningen något mervärde att summera ihop antal prestationer inom en rad diversifierande områden och dra slutsatser av detta mellan åren. Av samma anledning beräknar vi inte någon samlad styckkostnad per prestation, då detta blir ett teoretiskt och svårtolkat mått. Diskussionen kring kostnadsutveckling sker därför enbart utifrån utvecklingen av totala kostnader för verksamhetsområdet.

6.2.7 Arbetsproduktivitet

Inom verksamhetsområdet ärendehantering redovisas även arbetsproduktivitet som ett kompletterande produktivitets-

mått. Anledningen är att vi vill förbättra analysen av kostnadsproduktiviteten. Arbetsproduktivitet är också relativt sett enklare att påverka på kort sikt och påverkas inte av kostnadsposter som är svåra att påverka annat än på lång sikt, 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 kvalitet i handläggningen som upplevd kvalitet hos intressenter och allmänhet.

I regleringsbrevet för år 2015 har vi som särskilt återrapporteringskrav att redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män 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 beskrivning av vårt tillvägagångssätt finns nedan under rubriken 6.2.8.1 *Generell bedömning av kvaliteten* i handläggningen. Bedömningen redovisas inledningsvis i avsnitt 7.2 *Kvaliteten 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 hittills inte haft någon övergripande och sammanhållen kvalitetsmodell som beskriver vilka kontroller eller uppföljningar som ska genomföras och vad syftet med dem är i förhållande till myndighetens övergripande kvalitetsarbete. Under året har vi därför sett över processen för arbetet med kvalitet och kontroll och har tagit fram en ny modell för kvalitetsuppföljning och kvalitetsutveckling. Modellen bygger på en helhetssyn och ett sammanhållet sätt att se på kvalitet, samt har kunden i fokus. Syftet med den nya modellen är att ge bättre förutsättningar för att vi ska kunna få och presentera en helhetsbild av kvaliteten inom samtliga våra förmåner, samt skapa bättre förutsättningar, än de som finns idag att öka kvaliteten inom förmånerna. Kvalitetsuppföljning enligt den nya kvalitetsmodellen kommer att ske från och med verksamhetsåret 2016. Bedömningen av kvaliteten under år 2015 görs enligt det tillvägagångssätt vi använt hittills i våra årsredovisningar och som redovisas nedan.

6.2.8.1 Generell bedömning av kvaliteten i handläggningen
Det generella uttalandet om kvalitet i handläggningen görs av vår juridikavdelning. Underlaget till detta uttalande utgörs av dels verksamhetens egna bedömningar av kvaliteten inom respektive förmån, dels resultaten från de kontinuerliga och riktade kvalitetskontroller som genomförts under året. Dessutom beaktas omprövningsstatistik från omprövningsenheten och i viss mån iakttagelser från rättsenhetens processföring. Uttalandet innefattar däremot inte kundupplevd kvalitet, vilket i stället redovisas särskilt.

Verksamhetens egna bedömningar utgör grunden för uttalandet. Samordnarna för de olika förmånsteamerna inom produktionsavdelningen och chefen för omprövningsenheten har fått redovisa sin syn på kvaliteten inom respektive ärendetyp. Dessutom har resultaten från de egenkontroller som görs lokalt inom produktionsavdelningen beaktats i viss utsträckning. Egenkontrollerna är av skiftande karaktär och kan antingen vara kvalitetssäkrande, uppföljande eller utvecklande. Egenkontrollerna innebär exempelvis att gruppchef eller pensionsamordnare granskar ärenden på individnivå utifrån en viss ärendetyp, eller att handläggare granskar och kvalitetssäkrar varandras ärenden före beslut.

Ärendetyper som ingår i bedömningen av kvaliteten i handläggningen är bostadstillägg och åldreförsörjningsstöd, återkrav, omprövning, ålderspension nationell, ålderspension internationell, ålderspension utland, premiepension samt efterlevandepension. De kvalitetsbedömningar som enligt modellen görs inom ärendehandläggningen har varit utgångspunkt för den samlade bedömningen av kvaliteten i handläggningen, där även probleminentifiering, 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 resultat* ovan.

6.2.8.2 Systematisk och löpande kvalitetsuppföljning

För den löpande och systematiska kvalitetsuppföljningen finns en etablerad modell. Modellen består bland annat av en kontroll- och åtgärdsplan (nedan benämnd kontrollplanen) som innehåller efterkontroller, i syfte att mäta och följa kvaliteten i ärendehandläggning och i den information som lämnas till pensions sparare och pensionärer. Efterkontrollerna består av *kontinuerliga* och *riktade* kvalitetskontroller.

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. Granskningen sker utifrån kvalitetskriterierna enkelhet, formellt riktigt beslut och materiellt riktigt beslut. Den kontinuerliga kvalitetskontrollen innebär att ett slumpmässigt urval ärenden tas fram och granskas genom att ett antal frågor per kvalitetskriterium och förmån besvaras med ja, nej eller ej aktuellt. De kontinuerliga kvalitetskontrollerna utförs av medarbetare inom juridikavdelningens omprövningsenhet i Halmstad, med undantag för kontrollen av omprövningsärenden, som utförs av rättsenheten.

Vilka förmåner som granskas skiljer sig från år till år utifrån en årlig riskanalys. Fram till och med år 2013 granskades samtliga förmåner på detta sätt. Därefter och fram till halvårsskiftet år 2015 har granskning skett av ärenden om bostadstillägg, återkrav avseende bostadstillägg, omprövning och telefoni. Under andra halvåret 2015 har den kontinuerliga kvalitetskontrollen endast omfattat omprövning och telefoni. Den kontinuerliga kontrollen av övriga tidigare granskade ärendetyper har under andra halvåret 2015 i stället kompletterats med ett antal riktade kontroller, se tabell 2 nedan.

Kvalitetskriterierna som används i den kontinuerliga kvalitetskontrollen kan beskrivas enligt nedan:

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.

Formellt riktigt

Kontroll av om vi har uppfyllt vår motiveringskyldighet 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 kommuniceringskyldighet.

Enkelhet

Intern bedömning av enkelhet. Kontroll av 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



Tabell 2 Riktade kvalitetskontroller under 2015

| Kontroll | Beskrivning |
|---|--|
| Försäkringstid och journalföring inom ålderspension | Huruvida garantipension beviljas med hänsyn till en korrekt försäkringstid utifrån tillämpliga regelverk och om ändamålsenlig dokumentation finns i journalerna. |
| Provisoriska beslut avseende Ålderspension internationell | Kvaliteten i de provisoriska besluten, ett område där det skett flera förändringar och där det är flera svåra bedömningar. |
| Omräkningsärenden inom Bostadstillägg | Kvaliteten i omräkningsärenden avseende bostadstillägg. Slumpmässigt urval efter fullskalig implementering av nytt arbetssätt. |
| Ansökningsärenden inom Bostadstillägg | Kvaliteten i ansökningsärenden. Slumpmässigt utvalda ärenden efter ordinarie implementering av nytt arbetssätt. |
| Ändringar ex officio av beslut om bostadstillägg | Vilka skäl som föranleder att vi ändrar våra beslut inom bostadstillägg ex officio (på eget initiativ) enligt 11 kap 3-6§§ socialförsäkringsbalken |
| Hyresändringar på servicekontoren. | Kvaliteten i den handläggning av enklare ändringar avseende hyreshöjningar och som initieras via besök på servicekontor. |
| Återkrav avseende bostadstillägg | Komplement till kontinuerliga kontrollen, för perioden juli-november 2015. |
| Efterlevandepension utland | Koncentration av verksamheten genomfördes 2014. Kontroll att kvaliteten bibehållits efter detta. |
| E-postsvar | E-postsvar i vår kundservice. |

kan väljas utifrån resultatet av genomförda riskanalyser, lämnade synpunkter från pensionssparare och pensionärer, resultaten från omprövningar eller den kontinuerliga kvalitetskontrollen med mera.

Beslutade riktade kontroller framgår av *Kontroll- och åtgärdsplan 2015* VER 2014-419. Förutom dessa kontroller har vi även genomfört riktade kontroller som komplement till de kontinuerliga kontrollerna. Sammantaget har följande områden kontrollerats under år 2015.

Utbetalningskontroller

Förutom de kontinuerliga och riktade kontrollerna utför vi även utbetalningskontroll.

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

En del av utbetalningskontrollen omfattar ett slumpmässigt urval av nya eller förändrade utbetalningar. Den slumpmässiga kontrollen innebär att det görs en bedömning av om det utbetalda beloppet är rimligt och går till rätt mottagare. Urvalet tas fram från de olika förmånernas respektive ärendehanteringssystem och har i stort sett tagits fram på samma sätt sedan myndighetsstarten. Under år 2015 har ett arbete påbörjats med att se över metod och omfattning för urvalet till de slumpmässiga efterkontrollerna. Arbetet beräknas vara klart i början av år 2016.

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 utsköningar 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 samtliga kontoändringar görs även kontroll av kontot mot uppgifter om kontohavare hos bankgirocentralen. Under år 2015 har intervallerna för dessa kontroller förtätats och genomförs sedan i oktober varje vecka i stället för som tidigare månadsvis. På så sätt hinner ett flertal av kontobytena utredas innan faktisk utbetalning hunnit verkställas.

De fel som upptäckts i utbetalningskontrollen återrapporteras till berörd chef för åtgärd. Dessutom tas åtgärder fram för att förhindra systematiska och återkommande felaktigheter, bland annat genom en löpande utveckling av kontrollerna.

Upplevd kvalitet

Här beskrivs undersökningar avseende upplevd kvalitet, inklusive förtroende- och imagemätningarna som kommenteras i årsredovisningen. Svarsfrekvensen anges i de fall den går att beräkna. För några av undersökningarna finns bortfallsredovisningar.

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 nöjdhetsindex

Tabell 3 Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2015

| Kanal | Metod | Omfattning | Svarsfrekvens |
|----------------------|---------------------------------|----------------------------|---|
| Webbplatsen | Enkät på webbplatsen | 5 304 intervjuer | Inte beräknat ⁷ |
| Orange kuvert | Telefonintervjuer | 2 215 intervjuer | Pensionärer 45,7 %, pensionssparare 51,3 % och nysparare 21,9 % |
| Kundservice-telefoni | Telefonintervjuer ⁸ | 763 intervjuer | 74,5 % |
| Informationsträffar | Deltagarenkäter | 999 intervjuer | Inte beräknat ⁹ |
| Fördjupade möten | Telefonintervjuer ¹⁰ | Inga intervjuer under 2015 | Inte aktuellt |

⁷ Mätningen är en pop-up-enkät som aktiveras efter 120 sekunders besök på pensionsmyndigheten.se. Svårt att beräkna svarsfrekvensen för den undersökningen.

⁸ Telefonintervjuer 2015–2013 genomfördes av TNS-SIFO

⁹ Deltagarintervjuerna genomförs med pappersenkäter vid ett urval av informationsträffar och administreras av informatörerna själva.

¹⁰ Telefonintervjuer 2014–2013 genomfördes av TNS-SIFO

(NKI) som mäts på en skala 0–100. Intervjuerna genomförs antingen direkt i samband med kundmötet (informationsmöten och webbplatsen) eller 1-2 dagar efter (kundvägledare och telefoni-kundservice). Under året har vi genomfört kundundersökningar för de typer av kontakter som redovisas i tabellen ovan.

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 år 2015 vid tre tillfällen och omfattade besökare vid 19, 17 respektive 16 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 knappt 13 500 enkäter. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för de tre tillfällena var 45 procent.

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 år 2015 genomfört telefonintervjuer med pensionssparare (20–65 år) och pensionärer (61 år och äldre). Svarsfrekvens för mätningen är 31,8 procent.

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. 2 000 intervjuer genomfördes med ett riksrepresentativt slumpmässigt urval av pensionssparare. Svarsfrekvensen uppgick till 31 procent.

En kundundersökning avseende handläggningen av bostadstillägg har genomförts. Undersökningen baseras på 850 intervjuer vilka tagits fram via ett slumpmässigt urval av Pensionsmyndighetens kunddatabas. Enda kravet var att intervjuerna skulle ha sökt bostadstillägg senast den 1 januari 2014. Resultatet har bearbetats genom att registerdata har samkörts med intervjudata. Svarsfrekvensen var 55,8 procent.

I SKI kund (Svenskt kvalitets index) mäts och analyseras ett stort antal aspekter kring kundrelationen till aktörer inom samhällsservice. Studien görs med hjälp av en statistisk modell som möjliggör analys av orsakerna till kundernas bedömning, liksom till vilket förtroende kunderna känner. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet/effektivitet. Generellt sett har branscher och aktörer som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Totalt har 4 325 telefonintervjuer genomförts. Vi har inga uppgifter om svarsfrekvens för undersökningen.

6.2.9 Likabehandling

Vi har en likabehandlingsplan för åren 2014–2016 i syfte att förebygga och motverka diskriminering och kränkande särbehandling, såväl på arbetsplatsen som i myndighetsutövningen.¹¹ 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

¹¹ Likabehandlingsplan 2014–2016, PSL 2014-7

läggning eller ålder. 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.

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. För likabehandling utifrån ett tillgänglighetsperspektiv hänvisas till avsnittet 7.7 *Information*. I detta avsnitt 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.

6.2.10 Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten

Vårt arbete med att integrera ett jämställdhetsperspektiv i kärnverksamheten fortsätter och vi har under året tagit fram en handlingsplan som sträcker sig åren 2015–2018. Handlingsplanen, *Plan för jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten 2015–2018* VER 2015-243, är ett svar på ett uppdrag i regleringsbrevet år 2015. I en bilaga till handlingsplanen redovisas en sammanställning av delmål och indikatorer för jämställd verksamhet på Pensionsmyndigheten.

För att göra en 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 flertal av de i handlingsplanen framtagna könsuppdelade indikatorerna enligt nedan:

Vi anser att en relevant indikator för att bedöma om vi har en myndighetsutövning som är likvärdig för alla oberoende av kön är att mäta ändringsfrekvensen för de som begär omprövning av beslut uppdelat på kön se kapitel 7.5.7 *Omprövningar och överklaganden* för en detaljerad redovisning. Utöver ovan

nämnda indikator bedömer vi utbetalningsprecisionen där vi inte når upp till målet Alltid rätt och i tid, för att säkerställa att vår myndighetsutövning är likvärdig, se kapitel 7.5.3 *Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd*.

För bedömning om vi har en information som är likvärdig för alla oberoende av kön redovisar vi i 7.7.2 *Så gick informationsuppdraget* andel som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, i 7.7.3 *Så gick konsumentuppdraget* andel pensionssparare som upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation och andel pensionssparare som upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor könsuppdelat. I kapitel 7.7.4.3 *Utskick av Orange kuvert* redovisas resultatet av årets eftermätning av Orange kuvert uppdelat på kön. I avsnitt 7.7.4 *Möten med pensionssparare och pensionärer* redovisar vi antal registrerade på minpension.se och antal deltagare på informationsträffar könsuppdelat.

För att bedöma om vår service och bemötande är likvärdigt för alla oberoende av kön redovisar vi i kapitel 7.1 *Förtroendet för vår verksamhet* indikatorerna andel som känner förtroende för Pensionsmyndigheten, andel som känner till vad vi gör och i kapitel 7.7.1 *Så tycker våra kunder* redovisas resultatet av våra kundundersökningar uppdelade på kön.

En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering är att det finns basala kunskaper om genus och jämställdhet bland chefer och medarbetare. I avsnitt 7.10 *Medarbetare och kompetensförsörjning* redovisar vi antal medarbetare som under året har deltagit i KRUS-webbutbildningen ”Genus och jämställdhet” på Kompetensportalen.

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

Tabell 4 Sammanfattande resultatbedömning myndighet, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Gult | Gult | Gult |

Utifrån våra resultatkriterier, beskrivna i avsnitt 6.2.3 *Bedömning av resultatet* kan 2015 års resultat sammanfattas enligt nedan. Gul nivå betyder att vi sammanfattningsvis bedömer vårt resultat för helåret 2015 som acceptabelt, det vill säga att resultatet i det stora hela är godtagbart, men behöver förbättras på vissa områden.

Motiveringarna till resultatbedömningarna framgår av avsnitt 7.1–7.12.

7.1 Förtroendet för vår verksamhet

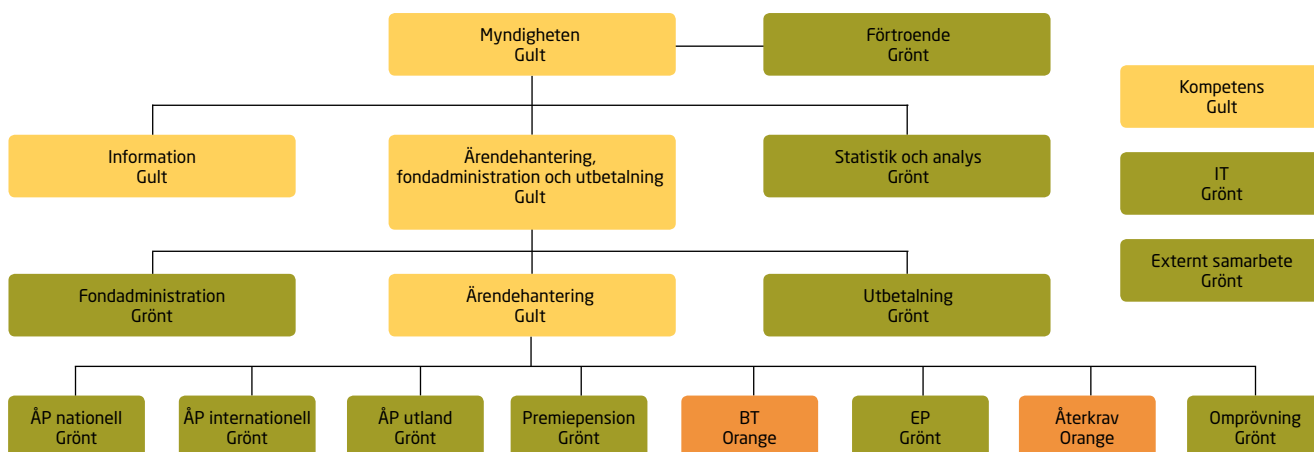
Tabell 5 Sammanfattande resultatbedömning Förtroendet, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Gult | Gult |

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

Andelen som känner förtroende för oss ökade jämfört med år 2014, både när det gäller pensionsspararna och pensionärerna. Förtroendet i båda grupperna visar på en stigande trend sedan år 2013. Det visar den imageundersökning som vi genomför årligen för att mäta effekterna av vårt arbete för att skapa förtroende. Vi anser bland annat därför att vårt resultat är gott avseende förtroendet.

Pensionsmyndighetens verksamhetsresultat 2015



Tabell 6 Förtroende och kännedom om Pensionsmyndigheten 2015-2013, i %

| | Totalt | | | Kvinnor | | | Män | | |
|--|--------|------|------|---------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| Förtroende | | | | | | | | | |
| Andel pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten | 57 | 54 | 52 | 56 | 53 | 50 | 57 | 55 | 53 |
| Andel pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten | 42 | 36 | 30 | 44 | 35 | 28 | 41 | 38 | 32 |
| Kännedom | | | | | | | | | |
| Andel pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör | 57 | 51 | 53 | 60 | 51 | 56 | 54 | 50 | 49 |
| Andel pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör | 46 | 39 | 34 | 44 | 37 | 32 | 47 | 40 | 37 |

Uppgifter från vår imageundersökning. Svartalalternativen är graderade 1–5, där 5 betyder instämmer och 1 betyder instämmer inte. Enbart de som svarat 4 eller 5 anses instämma.

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 och möta pensionssparare och pensionärer på ett enkelt och vänligt sätt, huruvida vi uppfattas som experter på vårt område samt förtroendet för vår förmåga att hitta de som gör avsiktliga fel är några av de faktorer som spelar roll. Att många likställer Pensionsmyndigheten 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.

TNS Sifo mäter varje år ett anseendeindex för svenska myndigheter. Vi har i denna mätning ett index på 26 (genomsnitt för alla myndigheter i mätningen är 25). Vi är dock den myndighet vars anseende har utvecklats snabbast de senaste åren, från 13 år 2013 och 20 år 2014. Exempel på faktorer som kan ha påverkat utvecklingen är enligt TNS Sifo att antalet kontakter och kontaktvägar som till exempel sociala medier har ökat, att vi är bra på att berätta om vår verksamhet, ofta intar en expertroll i publiciteten och uppfattas som effektiva i vår verksamhet.

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

Bland de som varit i kontakt med oss är andelen som känner förtroende för oss högre än bland de som inte haft kontakt. Det gäller både bland pensionärerna och bland pensionsspararna. Kännedomen om oss är naturligt nog också högre bland pensionärer än bland pensionssparare. Bland pensionssparare är förtroendet något högre bland kvinnor än män, men när det gäller kännedom är förhållandet det motsatta. Bland pensionärer är förtroendet likvärdigt bland kvinnor och män, medan kännedomen är väsentligt högre bland kvinnor.

7.2 Kvaliteten i verksamheten

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för både kvinnor och män, 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.

7.2.1 Övergripande redovisning av kvalitet

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.

Vi har ingen särskild modell som väger samman de olika delarna i vår kvalitetsuppföljning utan de redovisas var för sig

nedan. Sammantaget kan dock sägas att kvaliteten inom de allra flesta områden och aspekter är på en acceptabel eller god nivå.

I avsnitt 7.1 *Förtroendet för vår verksamhet* framgick att vi har en positiv utveckling när det gäller pensionssparares och pensionärers förtroende för vår verksamhet. Vi mäter även kundnöjdhet i de kanaler där vi möter pensionssparare och pensionärer. Sammantaget visar dessa mätningar på en positiv utveckling, se vidare i avsnitt 7.7 *Information*. Under år 2015 har vi för första gången genomfört en kundundersökning gällande en specifik förmån, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Det övergripande resultatet visar att den kundupplevda kvaliteten kan bedömas som acceptabel.

En viktig del i vår bedömning är det kvalitetsutlåtande över vår ärendehandläggning som görs av vår juridikavdelning, *Kvaliteten i handläggningen av förmånsärenden VER 2016-18*. Hur utlåtandet arbetas fram finns beskrivet i avsnitt 6.2.8. *Kvalitet*. Under 2015 har vi, till skillnad från föregående år, genomfört riktade kvalitetskontroller inom samtliga förmåner som vi handlägger. Utfallet i kvalitetsutlåtandet kommenteras vidare i avsnitt 7.5 *Ärendehantering*.

Kvalitetsutlåtandet för 2015 gör bedömningen att kvaliteten i handläggningen är god eller acceptabel för alla delar av ärendehandläggningen utom för bostadstillägg och återkrav avseende bostadstillägg.¹² Kvaliteten inom bostadstillägg bedöms ha mycket allvarliga brister. När det gäller återkrav avseende bostadstillägg konstateras också att det finns allvarliga brister, se vidare i avsnitt 7.5 *Ärendehantering*. Kvalitetsbristerna inom bostadstillägg och återkrav avseende bostadstillägg speglas av de iakttagelser som gjorts inom ramen för handläggning av omprövningsärenden och överklaganden, se vidare i avsnitt 7.5.7 *Omprövningar och överklaganden*. Det har under året vidtagits ett flertal åtgärder i syfte att förbättra kvaliteten inom bostadstillägg och återkrav avseende bostadstillägg. Vi bedömer att det finns förutsättningar för att de vidtagna förbättringsåtgärderna får genomslag under det närmaste året. De vidtagna åtgärderna bör avspeglade sig i resultatet vid tidpunkten för nästa kvalitetsutlåtande, det vill säga avseende 2016.

Ett särskilt fokusområde inom arbetet med kvalitet och upplevd kvalitet är utformningen av de beslutsbrev som skickas ut till förmånstagarna. Nuvarande beslutsbrev följer inte vår beslutsmodell och innehåller även i övrigt brister som har negativ inverkan på kvaliteten. Vi har under 2015

¹² I kvalitetsutlåtandet bedöms återkrav avseende bostadstillägg, återkrav avseende ålderspension och återkrav avseende efterlevandepension sammantaget, även om tre fjärdedelar av myndighetens samtliga återkravsärenden gäller återkrav avseende bostadstillägg.

genomfört arbete med att utveckla en ny beslutsmodell som ska bidra till höjd kvalitet på de förmånsbeslut som sänds ut till förmånstagarna. Den nya modellen presenteras under 2016.

Under hösten 2015 har det skett en översyn av processen för arbete med kvalitet och kontroll inom ramen för projektet Ny Kvalitetsmodell. Modellen bygger på en helhetssyn på kvalitet i samtliga processer och i hela organisationen, samt har pensionären och pensionsspararen i fokus på ett tydligare sätt än i vårt tidigare tillvägagångssätt. Implementering av den nya kvalitetsmodellen sker under första halvåret 2016. Modellen förväntas bidra till en mer sammanhållen syn på kvalitet, olika funktioner och processer emellan, och förväntas på ett tydligt sätt understödja det utvecklingsarbete som sker inom våra olika förmånsprocesser.

I vårt arbete med jämställdhetsintegrering har det inte kommit några indikationer på att män och kvinnor behandlas olika. Uppföljning och analys i övrigt är dock alltför summarisk för att någon sammanfattande bedömning ska kunna göras. Arbete pågår med att utveckla detta. Vi kan från och med 2015 ta fram viss könsuppdelad produktionsstatistik och redovisar även utfall avseende förtroende och nöjdhetsindex könsuppdelat.

7.2.2 Redovisning av automatiseringsgrad

Enligt uppdrag i regleringsbrevet ska vi från och med 2013 redovisa automatiseringsgrad för respektive ärendetyp, samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen. En hög automatiseringsgrad medför mindre risk för oavsiktliga 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 dokumenterat beräkningsmetoder och avväganden för att ta fram automatiseringsgraden, *Rapport automatiseringsgrad VER 2016-21*.

Vi har i nämnda 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 årsräkning och löpande utbetalningar. Områden såsom ansökningsärenden har fortsatt att automatiseras under 2015, främst inom ålderspension. Det finns alltså förbättringspotential, främst när det gäller handläggning, men också när det gäller automatiserade tjänster för uppgiftsutbyte med andra myndigheter.

Tabell 7 Automatiseringsgrad vid ansökan, beviljande utan ansökan, anmälan vid förlängning 2015-2013, i %

| Område | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Allmän ålderspension exkl. premiepension | 73,4 | 68,0 | 61,7 |
| Premiepension | 89,2 | 91,3 | 91,5 |
| Efterlevandepension | 50,9 | 50,9 | 48,1 |
| Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd | 33,0 | 33,0 | 33,0 |
| Sammantaget | 67,2 | 66,5 | 64,1 |

Tabell 8 Automatiseringsgrad vid årsräkning 2015-2013, i %

| Område | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Allmän ålderspension exkl. premiepension | 99,9 | 99,9 | 99,9 |
| Premiepension | 100 | 100 | 100 |
| Efterlevandepension | 99,6 | 99,6 | 99,6 |
| Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd | 96,9 | 97,2 | 96,8 |
| Pensionsrättsberäkning | 99,9 | 99,8 | 99,9 |
| Premiepensionskonto | 100 | 100 | 100 |
| Sammantaget | 99,9 | 99,9 | 99,9 |

Tabell 9 Automatiseringsgrad vid löpande utbetalning 2015-2013, i %

| Område | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------|------|------|------|
| Löpande utbetalning | 99,9 | 99,9 | 99,9 |

Enligt redovisningen ovan har automatiseringsgraden inom det största området Allmän ålderspension ökat med drygt 5 procent under 2015. I övrigt har det inte skett några större förändringar i automatiseringsgraden mellan 2014 och 2015. Vi kommer se över nuvarande beräkningsmodell för automatiseringsgrad under 2016. Vi vill utöka mätningen så att den även omfattar delar av verksamheten som idag saknas. Utfallet i tabellerna ovan ska tolkas med försiktighet, särskilt avseende små förändringar mellan åren.

Pågående arbete för att öka automatiseringsgraden handlar i huvudsak om följande:

- Allmän ålderspension har fortsatt att automatiseras under 2015 avseende ansöknings- och omräkningsärenden. Detta gäller främst internationella ärenden. I de fall manuell handläggning krävs har de automatiserade momenten i ärendena ökat och den manuella delen minskat. För handläggarna är det till viss del ett förändrat sätt att handlägga på eftersom de endast åtgärdar det som systemet inte har uppgift om och därefter fortsätter ärendet i det automatiserade flödet. Utvecklingsarbetet var klart maj 2015. Då

automatiseringsgrad mäts för helår i taget förväntas den vidtagna utvecklingen påverka resultatet avseende automatiseringsgrad år 2016.

- Webbansökan har förbättrats vilket ger större antal kompletta ansökningar och en förutsättning för automatisering.
- Under 2015 har en e-tjänst mot Kriminalvården utvecklats för att vi ska få uppgifter om institutionsvistelse direkt från källan. Däremot har de tidigare planerade e-tjänsterna mot Skatteverket avseende inhämtning av samordningsnummer för personer som saknar personnummer och Migrationsverket om inhämtning av datum för beviljande av uppehållstillstånd respektive flyktingstatus på grund av ekonomiska överväganden och behov av regeländringar prioriterats ned.
- Det pågår utveckling för att pensionsparare och pensionärer ska kunna hantera sina ärenden på webben. De kan numera se sina ärenden på sidan "Dina ärenden" och de kan komplettera ärenden genom att bifoga dokument/bilagor och skriva meddelanden. De kan även se sina pensionsunderlag, det vill säga vilka inkomster och belopp som ligger till grund för pensionsrätterna per intjänandeår. De kan även meddela ändrat skatteavdrag och kontoändring. Pågående utveckling är att kunna anmäla uppgifter för att få rätt till förlängd barnpension vid studier. Automatiseringsgraden bör påverkas positivt genom att ärendena blir mer kompletta och därmed kan automatiseras.
- För efterlevandepension har utveckling påbörjats för att öka automatiseringen vid beviljanden och vid förlängning av efterlevandepension. På samma sätt som för allmän ålderspension kommer en del moment att vara automatiserade även i ärenden som i övrigt kräver manuell åtgärd. Detta planeras vara klart i slutet av 2016 och bör innebära att automatiseringsgraden höjs till 2017.
- För bostadstillägg pågår automatisering av de omräkningar som anmälan om hyresändring ger upphov till. Utvecklingen planeras vara klar under februari 2016. Automatiseringen påverkar dock inte den automatiseringsgrad som vi redovisar eftersom den typen av omräkningar ännu inte ingår i måtten ovan.

Planerad utveckling för att öka automatiseringsgraden är följande:

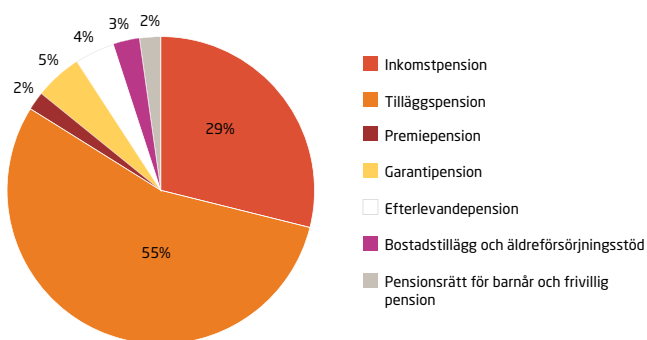
- Analys och planering pågår för utveckling av ett gemensamt beslutsbrev om hela den allmänna pensionen vid nybeviljande, det vill säga inte två separata beslut såsom sker i dagsläget där premiepensionen redovisas skilt från övriga förmåner. Beslutsbrev ska kunna presenteras digitalt. Detta planeras vara klart under 2017. Utvecklingen innebär inte nödvändigtvis högre automatiseringsgrad men bör däremot leda till högre kvalitet i besluten.

- För bostadstillägg planeras att öka automatisk inhämtning av grunduppgifter och att öka andelen maskinella beslut genom utveckling av fler automatiska omräkningar. Detta innebär färre manuella handläggningsmoment och högre automatiseringsgrad samt förväntas ge högre kvalitet och snabbare beslut.
- Kommunikation mellan institutionerna i EU:s medlemsstater ska ske via elektroniskt utbyte. Inom EU-kommissionen pågår ett genomförandeprojekt där de centrala delarna av systemet tas fram. En förstudie planeras för det arbete som krävs av oss för att kunna gå från manuellt till elektroniskt informationsutbyte. Det elektroniska utbytet kommer att effektivisera handläggningen av ärenden om ålderspension och ökar möjligheten till automatiseringar inom ärendehandläggningen för internationella ärenden och utlandsärenden.

7.3 Redovisning av förmånerna

Vi ansvarar för ålderspension, efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer, äldreförsörjningsstöd och några mindre förmåner. År 2015 uppgick summan av utbetalningar inom dessa förmåner till 316 miljarder kronor.

Diagrammet nedan visar hur summan fördelades mellan olika förmångrupper. De fyra första grupperna i diagrammet är utbetalningar av ålderspension som sammantaget utgör ungefär 91 procent av utgifterna för förmånerna.



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.

7.3.1.1 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 pensionär med intjänad pensionsrätt som är född 1938 eller senare. En pensionär som är född år 1937 eller tidigare får istället tilläggspension som bland annat baseras på intjänade pensionspoäng i det tidigare ATP-systemet. Även en pensionär som är född under åren 1938–1953 får delar av sin inkomstgrundade pension som tilläggspension.

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

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

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

Inkomstpension och tilläggspension betalas från AP-fonderna. Även fondavkastning tas vissa år i anspråk för att finansiera pensionerna. Från och med 2009 och lång tid framåt kommer fondavkastning att bidra till att finansiera pensio-

nera, beroende på att utgifterna (pensionsutbetalningar och administrationskostnader) är högre än avgiftsinkomsterna.

Utbetalningarna för inkomstpension och tilläggspension år 2015 blev 264 565 miljoner kronor, varav 90 390 miljoner kronor för inkomstpension och 174 175 miljoner kronor för tilläggspension. Utgifterna ökade med 3,7 procent mellan 2014 och 2015. Ökningen beror främst på att antal pensionärer med rätt till inkomstgrundad pension har ökat. Indexeringsreglerna innebar att inkomstpensionerna och tilläggspensionerna till personer över 65 år räknades upp med 0,9 procent mellan 2014 och 2015.

7.3.1.2 Premiepension

Premiepensionssystemet är ett premiereservsystem. Premiepensionerna finansieras med delar av ålderspensionsavgiften och den statliga ålderspensionsavgiften. 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 mer detaljerat i den särskilda redovisningen av premiepensionsverksam-

heten i avsnitt 11 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten*.

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 tilläggs-pension. Premiepensionsrätt har kunnat intjänas från och med år 1995.

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

Under år 2015 betalades 6 006 miljoner kronor ut i premiepensioner, en ökning med 27 procent jämfört med år 2014. 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 år 1938 eller senare kan ha rätt till premiepension. Ytterligare skäl till utbetalningsökningen är att börskurserna ökade relativt kraftigt under år 2014, att många fonder gjorde valutakursvinster och att räntorna sjönk vilket medförde kursvinster. Allt detta påverkade uppräkningsen av många premiepensioner vid årsskiftet 2014/2015. Å andra sidan ändrades den så kallade förskottsräntan vilket hade en minskande effekt på många premiepensioner vid årsskiftesomräkningen.

Kostnader för att administrera premiepensionen ska täckas genom årliga avgifter som dras från tillgodohavandena på premiepensionsspararnas konton. Avgifterna ska fördelas skäligen 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 år 2018.

I syfte att sänka pensionsspararnas kostnader är de förvaltare som är anslutna till premiepensionssystemet förpliktade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter. Under år 2015 uppgick rabatten till 4 219 miljoner kronor vilket motsvarade en sänkning av fondavgifterna med cirka 0,51 procentenheter. För år 2014 var motsvarande siffra cirka 0,59 procentenheter. Det innebär att utan rabatten skulle pensionerna bli cirka 16 procent lägre baserad på den genomsnittliga spartiden i premiepensionssystemet som är 33 år. För år 2014 var motsvarande siffra 18 procent.

7.3.1.3 Garantipension

Garantipension beviljas till pensionärer som är 65 år eller äldre och som saknar inkomstgrundad pension eller har låg inkomstgrundad pension. Några pensionärer 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 2015 uppgick till 15 761 miljoner kronor. Det är en minskning med 4,7 procent jämfört med år 2014. Minskningen beror bland annat på att inkomstpensionen har höjts mer än prisbasbeloppet. Garantipensionen avräknas mot en höjd inkomstpension.

Tabell 10 Utbetalt belopp, antal pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2015-2013 avseende ålderspension

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Inkomstpension | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 90 390 | 78 188 | 69 047 |
| - antal inkomstpensioner | 1 434 000 | 1 334 000 | 1 225 000 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 66 000 | 61 800 | 59 800 |
| Tilläggs-pension | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 174 175 | 176 914 | 184 913 |
| - antal tilläggs-pensioner | 2 033 000 | 1 997 000 | 1 946 000 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 84 700 | 87 800 | 94 500 |
| Premiepension | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 6 006 | 4 738 | 3 405 |
| - antal pensionärer med premiepension | 1 314 226 | 1 216 633 | 1 121 601 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 4 872 | 4 185 | 3 381 |
| Garantipension | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 15 761 | 16 539 | 16 751 |
| - antal garantipensioner | 770 000 | 787 000 | 762 000 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 20 200 | 20 800 | 21 700 |

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från Försäkringskassans statistikportal STORE och avser december. Antal pensionärer med premiepension hämtas dock från femårsöversikten i avsnitt 11.3. Uppgifterna avser december.

7.3.2 Bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd

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

7.3.2.1 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 boendekostna-

den. Bostadstillägg till pensionärer finansieras med ett statligt anslag.

Utbetalningarna år 2015 uppgick till 8 589 miljoner kronor. Det är en ökning med 1,1 procent jämfört med år 2014. Ökningen beror huvudsakligen på att bostadstillägget höjdes i september 2015 från 93 till 95 procent av boendekostnaden. Andra förklaringar till ökningen är högre boendekostnader och något fler pensionärer med bostadstillägg.

7.3.2.2 Äldreförsörjningsstöd

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

Utgifterna år 2015 uppgick till 803 miljoner kronor. Det är en ökning med 11,0 procent jämfört med år 2014. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda år 1938 eller senare som får äldreförsörjningsstöd, eftersom de, till skillnad från dem som är födda före år 1938, inte är berättigade till hel garantipension efter tio års bosättningsstid. En annan förklaring är ökad invandring.

Tabell 11 Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2015-2013 avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|---------|---------|---------|
| Bostadstillägg till pensionärer | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 8 589 | 8 493 | 8 182 |
| - antal bostadstillägg till pensionärer | 291 000 | 286 000 | 275 000 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 29 500 | 29 000 | 28 900 |
| Äldreförsörjningsstöd | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 803 | 724 | 658 |
| - antal äldreförsörjningsstöd | 20 800 | 19 000 | 17 400 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 39 100 | 38 500 | 37 800 |

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

7.3.3 Efterlevandepension

7.3.3.1 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 2015 uppgick till 12 427 miljoner kronor. Det är en minskning med 4,7 procent jämfört med år 2014. Minskningen beror främst på att änkepension är under avveckling sedan år 1990.

7.3.3.2 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 2015 uppgick till 905 miljoner kronor. Det är en ökning med 3,2 procent jämfört med år 2014. Antal barnpensioner minskade något år 2015 medan antalet efterlevandestöd ökade. Det totala antalet förmånstagare med barnpension och/eller efterlevandestöd ökade.

Tabell 12 Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2015-2013 avseende efterlevandepension

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------|---------|---------|
| Efterlevandepension till vuxna | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 12 427 | 13 035 | 13 883 |
| - antal änkepensioner | 276 000 | 287 000 | 298 000 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 41 700 | 42 100 | 43 400 |
| - antal omställningspensioner m.m. | 6 400 | 6 600 | 6 500 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 90 000 | 90 100 | 90 200 |
| Barnpension och efterlevandestöd | | | |
| - utbetalt belopp, mnkr | 905 | 876 | 876 |
| - antal barnpensioner och/eller efterlevandestöd | 27 800 | 26 700 | 26 000 |
| - genomsnittligt årsbelopp, kr | 29 600 | 30 300 | 31 300 |

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

7.3.4.1 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 2015 belastades anslaget med 6 876 miljoner kronor, en ökning med 2 procent jämfört med 2014. Ökningen beror bland annat på löneökningar och att antal födda barn har ökat.

7.3.4.2 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. Totalavkastningen för fonderna för denna försäkring var -0,73 procent under 2015 medan jämförelseindex avkastade 0,46 procent.

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

7.4 Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden

Våra kostnader uppgick år 2015 totalt till cirka 1 374 miljoner kronor. Detta innebar en ökning jämfört med år 2014 med ungefär 54 miljoner kronor (4 procent). Även om kostnadsökningen är relativt stor så ligger det totala kostnadsutfallet inom ramen för våra tilldelade medel.

Vi har i vår kostnadsfördelningsmodell, se avsnitt 6.2.5 *Kostnader*, valt att fördela ut samtliga kostnader på våra verksamhetsområden. Det innebär att det är svårt att enbart utifrån utvecklingen av kostnad per verksamhetsområde och i förekommande fall styckkostnad skapa sig en bild av var i organisationen kostnaderna ökat jämfört med år 2014.

Kostnadsökningen har dock främst två orsaker. Dels en medveten satsning inom ramen för vårt konsumentuppdrag, se avsnitt 7.7 *Information*. Vi har ökat ambitionsnivån inom området med bland annat ökade it-kostnader för vår prognossatsning med pinkoder, samverkan med minpension.se med mera. Under perioden 2014–2017 får vi också en extra tilldelning av medel för genomförandet av vårt konsumentuppdrag. Dels en ökning av it-kostnader genom den satsning på förbättringar och moderniseringar av våra it-stöd som pågår.

Ärendehantering är det största verksamhetsområdet, men minskar något andelsmässigt för varje år samtidigt som verksamhetsområdet information ökar. Det är helt i linje med vår strategiska inriktning att löpande förstärka informationen till och mötet med pensionssparare och pensionärer.

Fondadministration ökar sin andel av kostnaderna för år 2015. Det beror främst på ökade it-kostnader, kopplade till fondinformation och fondhandel. Övriga verksamhetsområden är kostnadsmässigt relativt små.

Kostnader fördelat på respektive verksamhetsområde redovisas i tabellen nedan.

Tabell 13 Kostnader 2015-2013 fördelat på respektive verksamhetsområde

| Verksamhetsområde | 2015 | | 2014 | | 2013 | |
|------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | Kostnad (mnkr) | Andel (%) | Kostnad (mnkr) | Andel (%) | Kostnad (mnkr) | Andel (%) |
| Ärendehantering | 753,6 | 54,9 | 737,1 | 55,8 | 776,4 | 61,2 |
| Utbetalning | 56,6 | 4,1 | 57,6 | 4,4 | 58,5 | 4,6 |
| Fondadministration | 48,8 | 3,5 | 36,9 | 2,8 | 40,5 | 3,2 |
| Information | 480,7 | 35,0 | 457,5 | 34,7 | 366,6 | 28,9 |
| Statistik och analys | 34,1 | 2,5 | 30,8 | 2,3 | 26,4 | 2,1 |
| Summa kostnader | 1 373,8 | 100 | 1 319,8 | 100 | 1 268,4 | 100 |

De kostnadslag som dominerar är personalkostnader, övriga driftskostnader samt samarbetet med Försäkringskassan och Statens servicecenter, vilket inkluderar de flesta av våra it-kostnader.

7.5 Ärendehantering

Tabell 14 Sammanfattande resultatbedömning ärendehantering, fondadministration och utbetalning, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Gult | Gult | Gult |

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.

Ärendehantering är vårt största verksamhetsområde. Kostnaderna är något högre än år 2014, men andelsmässigt är andelen något lägre än tidigare. Totalt sett utgör ärendehantering 55 procent av våra förvaltningskostnader. Av tabellerna nedan framgår utbetalade belopp till de ärendetyper som handläggs inom verksamhetsområdet samt förvaltningskostnad per ärendetyp.

Tabell 15 Utbetalt belopp 2015-2013 fördelat på ärendetyp

| Ärendetyp | Utbetalt belopp | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| | 2015 | | 2014 | | 2013 | |
| | mnkr | % | mnkr | % | mnkr | % |
| Ålderspension | 280 339,6 | 90,7 | 271 642,1 | 90,7 | 270 719,3 | 90,9 |
| -Nationell och Internationell | 276 389,0 | 89,4 | 267 837,3 | 89,4 | 266 976,9 | 89,6 |
| -Utland | 3 950,6 | 1,3 | 3 804,9 | 1,3 | 3 742,4 | 1,3 |
| Premiepension | 6 008,3 | 1,9 | 4 738,9 | 1,6 | 3 406,2 | 1,1 |
| Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd | 9 425,0 | 3,0 | 9 216,4 | 3,1 | 8 840,6 | 3,0 |
| Efterlevandepension | 13 387,8 | 4,3 | 13 967,5 | 4,7 | 14 817,8 | 5,0 |
| Frivillig pensionsförsäkring | 29,5 | 0,0 | 31,2 | 0,0 | 33,5 | 0,0 |
| Sjömanspension | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0,4 | 0,0 |
| Summa¹³ | 309 190,2 | 100 | 299 596,1 | 100 | 297 817,8 | 100 |

Tabell 16 Förvaltningskostnad 2015-2013 fördelat på verksamhetens ärendetyper

| Ärendetyp | Förvaltningskostnad | | | | | |
|--|---------------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | 2015 | | 2014 | | 2013 | |
| | mnkr | % | mnkr | % | mnkr | % |
| Ålderspension | 312,1 | 41,4 | 330,5 | 44,8 | 368,9 | 47,5 |
| -Nationell | 122,2 | 16,2 | 126,9 | 17,2 | 153,6 | 19,8 |
| -Internationell | 125,6 | 16,7 | 141,2 | 19,2 | 149,4 | 19,2 |
| -Utland | 64,3 | 8,5 | 62,5 | 8,5 | 66,0 | 8,5 |
| Premiepension | 146,3 | 19,4 | 117,7 | 16,0 | 124,1 | 16,0 |
| Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd | 199,7 | 26,5 | 198,9 | 27,0 | 185,9 | 23,9 |
| Efterlevandepension | 63,2 | 8,4 | 60,7 | 8,2 | 65,8 | 8,5 |
| Frivillig pensionsförsäkring | 1,8 | 0,2 | 1,4 | 0,2 | 1,5 | 0,2 |
| Sjömanspension | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,1 |
| Återkrav | 22,2 | 2,9 | 20,9 | 2,8 | 22,8 | 2,9 |
| Omrövning | 8,2 | 1,1 | 7,0 | 1,0 | 6,9 | 0,9 |
| Summa | 753,6 | 100 | 737,1 | 100 | 776,4 | 100 |

¹³ I summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår, vilket det gör i cirkeldiagrammet i avsnitt 7.3 Redovisning av förmånerna. Beloppet uppgår för 2015 till 6 876 miljoner kronor, för 2014 till 6 732 miljoner kronor och för 2013 till 6 468 miljoner kronor.

Resultatsammanfattning ärendehantering

- Sammantaget för verksamhetsområdet ärendehantering är resultatet acceptabelt.
- Resultatet är gott för ålderspension, premiepension och fondadministration, efterlevandepension samt omrövning.
- Resultatet är otillräckligt för bostadstillägg samt återkrav avseende bostadstillägg

Ärendehanteringens bedöms utifrån utbetalningsprecision, handläggningstid, utveckling av antal pågående ärenden, produktivitet samt kvaliteten i besluten. För definitioner, se avsnitt 6.2 *Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten*. En sammanfattande bedömning av kvaliteten i handläggningen återfinns i 7.2 *Kvalitet och regelförenklningar*.

Den övervägande delen av ärendehanteringens har ett gott resultat med korta handläggningstider och en kvalitet på nivån gott eller acceptabelt.

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.

Omrövningsverksamheten har ett fortsatt gott resultat och har förkortat handläggningstiderna ytterligare.

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 förbättrats i jämförelse med 2014, främst när det gäller utbetalningsprecision, men vi klarar ännu inte något av våra mål för verksamheten. Kvaliteten är fortfarande på en otillfredsställande nivå och antal pågående ärenden har ökat något jämfört med år 2014. Sammantaget är resultatet för bostadstillägg otillräckligt.

För återkrav avseende ålderspension respektive efterlevandepension har vi ett acceptabelt resultat. För återkrav avseende bostadstillägg når vi däremot inte de interna målvärden som vi satt upp för verksamheten och resultatet är därför sammantaget otillräckligt. Resultatet för återkrav påverkas av utfallet inom ärendehandläggningen för respektive ärendetyp. Det är därför nödvändigt att komma till rätta med problemen inom handläggningen av bostadstillägg för att kunna åstadkomma ett stabilt bättre resultat för återkrav avseende bostadstillägg.

Kostnaden för verksamhetsområdet Ärendehantering har ökat något jämfört med tidigare år, delvis beroende av utvecklingsinsatser och nya it-stöd. Verksamhetsområdets andel av myndighetens totala kostnad är dock något lägre än tidigare år.

Produktiviteten redovisas som både kostnadsproduktivitet (styckkostnad) och arbetsproduktivitet (avslutade ärenden per timme). Beräkning av styckkostnad sker i flera steg. Först fördelas samtliga kostnader, direkta och indirekta, ut på verksamhetsområden. Ärendehanteringens andel av de totala kostnaderna fördelas sedan ut på de olika ärendetyperna. Spridningen i styckkostnad är stor mellan olika ärendetyper, vilket speglar att komplexitet och automatiseringsgrad varierar. En ökning eller minskning av styckkostnaden betyder inte nödvändigtvis att det är själva ärendehandläggningen som blivit mer eller mindre effektiv. Det kan lika gärna vara andra typer av kostnader inom myndigheten som ökat eller minskat och där ärendehandläggningen får bära sin andel. Under år 2015 har vi en generell kostnadshöjning, vilket även påverkar ärendehandläggningen. Genom kostnadshöjningen har vi en negativ utveckling av kostnadsproduktivitet för flertalet ärendetyper. Se även avsnitt 7.4 *Kostnaderna fördelade på verksamhetsområden*.

För att få en kompletterande bild av produktiviteten i själva handläggningsförfarandet bör även arbetsproduktiviteten

vägas in. Där ser vi hur mycket arbetstid vi lagt på de olika ärendetyperna. Utvecklingen av arbetsproduktiviteten under år 2015 är delvis annorlunda än för kostnadsproduktiviteten. I stort sett är den samlade arbetsproduktiviteten på samma nivå som för år 2014. Då måtten kostnads- och arbetsproduktivitet delvis ger olika utfall är det svårt att ge ett samlat omdöme om produktivitetens utvecklingen inom ärendehantering mer än att kostnadsnivån generellt sett är högre år 2015 än 2014.

Kvaliteten kan sammantaget sägas vara god eller acceptabel för ålderspension, premiepension, efterlevandepension och omprövning. För bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är dock bedömningen att kvaliteten är otillfredsställande och för återkrav avseende bostadstillägg bedöms kvaliteten vara otillräcklig. När det gäller bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd finns fortsatta mycket allvarliga kvalitetsbrister och resultaten från de kvalitetskontroller som genomförts visar inte några märkbara förbättringar jämfört med föregående år. För återkrav avseende bostadstillägg finns allvarliga kvalitetsbrister med formella och materiella brister i cirka en femtedel av de granskade ärendena.

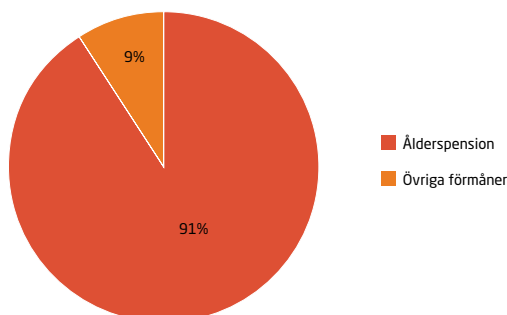
I föregående års kvalitetsutlåtande påtalades brister i de maskinella beslutsbrevens inom särskilt ålderspension och bostadstillägg. I princip inga automatiskt genererade beslut uppfyller fullt ut de krav som vi själva ställt upp för hur förmånsbesluten ska se ut enligt vår beslutsmodell. Bristerna i beslutsbrevens är generella och kommenteras inte vidare under respektive förmån nedan. För att komma till rätta med dessa brister har projektet Ny beslutsmodell påbörjats. Projektet syftar främst till att våra beslutsbrev ska bli enklare att förstå för pensions sparare och pensionärer.

För en samlad bild av kvaliteten i handläggningen bör även utfallet avseende omprövningar och överklaganden vägas in, dessa redovisas i avsnitt 7.5.7 *Omprövningar och överklaganden*. Utfallet av dessa bekräftar kvalitetsbedömningarna enligt ovan.

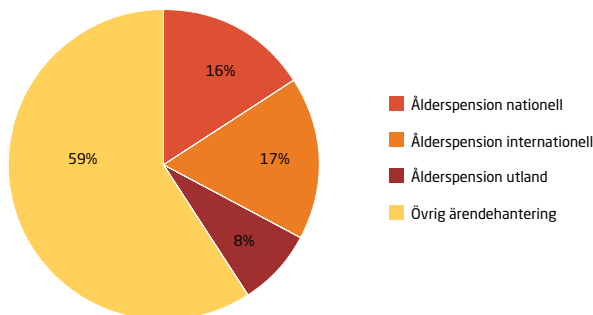
I 2014 års intygande om intern styrning och kontroll konstaterades att verksamhetens risker för återkrav avseende bostadstillägg i huvudsak var på en acceptabel nivå men att det fanns förbättringsområden avseende handläggning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. I årets intygande om intern styrning och kontroll blir bedömningen den omvända. Givet status i måluppfyllnad och att pågående förbättringsaktiviteter pågår enligt plan är bedömningen att läget inom bostadstillägg nu är på acceptabel nivå avseende intern styrning och kontroll, se avsnitt 7.5.3 *Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd*. Däremot finns brister i processen för handläggning av återkrav avseende bostadstillägg. Eftersom de åtgärder som vidtagits under år 2015 inte gett önskat resultat och att vi inte har den heltäckande bilden av vad som driver volymen återkrav

Ålderspension

Andel av utbetalningar



Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



inom bostadstillägg är bedömningen att området är allvarligt avseende intern styrning och kontroll. Se mer i avsnitt 7.5.6 *Återkrav och kontrollutredningar*.

7.5.1 Ålderspension nationell, internationell och utland

Ålderspension handläggs i tre undertyper – nationell, internationell och utland. Inom nationell ålderspension handläggs ärenden för personer som varken bott eller arbetat utomlands, inom internationell handläggs ärenden för personer som är bosatta i Sverige men som bott eller arbetat utomlands, inom utland handläggs ärenden för personer som är bosatta utomlands.

Ålderspension svarar för 91 procent av det totala beloppet som betalas ut i ersättningar. Kostnaderna för att handlägga dessa utgör 41 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.

7.5.1.1 Ålderspension nationell

Tabell 17 Sammanfattande resultatbedömning ålderspension nationell, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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 gott.
- Kort handläggningstid, hög utbetalningsprecision, god produktivitetsutveckling och god kvalitet.

Tabell 18 Ålderspension nationella, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------|---------|---------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 122,2 | 126,9 | 153,6 |
| Antal avslutade ärenden | 288 277 | 290 211 | 315 587 |
| Styckkostnad, kr | 424 | 437 | 487 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 7,7 | 6,9 | 4,4 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar ¹⁴ | 6 | 15 | 16 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut | 28 679 | 23 014 | 34 198 |
| Utbetalningsprecision, % | 99 | 100 | 100 |
| Kvalitetsuttalande | Grönt | Grönt | Grönt |

Ålderspension nationell har haft ett gott resultat allt sedan Pensionsmyndigheten bildades år 2010. Även för år 2015 är resultatet gott. I princip alla som ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning från önskad månad. Handläggningstiden har minskat ytterligare och vårt interna mål (30 dagar) uppfylls väl.

Ålderspensionshandläggningen har kontinuerligt automatiserats och de nationella ärendena är de som har högst automatiseringsgrad. Produktiviteten har genom detta kontinuerligt förbättrats. Jämfört med år 2014 är det både lägre styckkostnad och fler avslutade ärenden per arbetad timme.

¹⁴ Tiden då ärendet är färdigbehandlat och enbart inväntar önskad utbetalningsmånad räknas bort från den totala handläggningstiden för ärendet.

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

Automatiseringen av handläggningen har även bidragit till att kvaliteten sammantaget är på en god nivå. En riktad kontroll har genomförts avseende journalföring och försäkringstid, kontrollen avser såväl ålderspension nationell som internationell och utland. Även om vissa brister i bland annat dokumentationen har konstaterats bedöms ändå resultatet inom området vara förhållandevis gott.

7.5.1.2 Ålderspension internationell

Tabell 19 Sammanfattande resultatbedömning ålderspension internationell, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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

Resultatsammanfattning ålderspension internationell

- Resultatet är gott.
- Resultatet har, jämfört med föregående år, försämrats något men är fortfarande på en god nivå.
- Kort handläggningstid, hög utbetalningsprecision och acceptabel kvalitet.

Tabell 20 Ålderspension internationella, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|--------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 125,6 | 141,1 | 149,4 |
| Antal avslutade ärenden | 69 783 | 88 959 | 81 935 |
| Styckkostnad, kr | 1 800 | 1 587 | 1 823 |
| Avslutade ärenden/timme | 0,7 | 0,8 | 0,6 |
| Handläggningstid provisoriska beslut, genomsnitt dagar | 50 | 45 | 49 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut | 17 878 | 15 524 | 19 575 |
| Utbetalningsprecision, % | 89 | 91 | 93 |
| Kvalitetsutlåtande | Gult | Gult | Gult |

Ålderspension internationell har under flera år haft ett gott resultat. Även för år 2015 är resultatet gott, även om resultatet i vissa delar försämrats något jämfört med föregående år.

I samband med att delar av handläggningen automatiserades skedde även stora förändringar i det manuella arbetsättet. Under övergången hade vi vissa produktionsstyrnings- och it-relaterade problem som nu är åtgärdade.

Utbetalningsprecisionen och handläggningstiden är på ungefär samma nivå som år 2014. Att utbetalningsprecisionen inte är lika hög som för till exempel ålderspension nationell beror främst på att en stor del av ärendena kräver dialog med den blivande pensionären, 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 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 209 dagar jämfört med 201 dagar år 2014. 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. Den genomsnittliga handläggningstiden på 50 dagar är gott och väl inom ramen för vårt interna mål (90 dagar).

Den sammanlagda kostnaden för handläggningen av ålderspension internationell är lägre än tidigare år. Då avslutade ärenden är väsentligt lägre än år 2014, då ett större antal äldre ärenden avslutades, har ändå styckkostnaden ökat och avslutade ärenden per timme är färre. I ett lite längre perspektiv är dock produktiviteten fortfarande relativt god och 2015 års styckkostnad är den näst lägsta sedan myndigheten startade år 2010.

Under år 2015 har en automatisering genomförts för internationella ansökningsärenden. Förutsättningar har skapats för att hantera ärenden helt maskinellt och samtliga ärenden hanteras nu mer maskinellt än tidigare.

Kvaliteten är liksom tidigare år sammantaget på en acceptabel nivå. Det finns dock vissa brister i bedömning av försäkringstid och journalföring. Riktad kontroll avseende försäkringstid och journalföring beskrivs under ålderspension nationell.

En riktad kontroll har även genomförts avseende provisoriska beslut. Av kontrollen framgår att kvaliteten i de granskade ärendena är god.

7.5.1.3 Ålderspension utland

Tabell 21 Sammanfattande resultatbedömning ålderspension utland, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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

Resultatsammanfattning ålderspension utland

- Resultatet är gott.
- Kort handläggningstid och acceptabel kvalitet.

Tabell 22 Ålderspension utland, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------------------------|----------------------|--------|--------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 64,3 | 62,5 | 66,0 |
| Antal avslutade ärenden | 54 459 | 53 023 | 53 746 |
| Styckkostnad, kr | 1 180 | 1 178 | 1 227 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 1,2 | 1,2 | 0,9 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar | 98 | 93 | 114 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut | 18 541 ¹⁵ | 5 124 | 5 096 |
| Kvalitetsutlåtande | Gult | Gult | Gult |

Resultatet är på samma goda nivå som tidigare år.

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 ökat något jämfört med år 2014 men ligger fortfarande väl inom vårt interna mål (120 dagar).

¹⁵ Uppgiften är inte jämförbar med tidigare år. Från och med 2015 innehåller statistiken även EU-ärenden där vi inväntar sammanfattande beslut. Vi bedömer att pågående ärenden är på motsvarande nivå som tidigare år, men det är inte möjligt att räkna fram en motsvarande uppgift för år 2015 enligt det gamla beräkningssättet.

Kostnadsnivå och produktivitet är i princip oförändrad jämfört med år 2014.

Kvaliteten är liksom tidigare år sammantaget på en acceptabel nivå, men det finns vissa brister i bedömning av försäkringstid och journalföring. Riktad kontroll avseende försäkringstid och journalföring beskrivs under ålderspension nationell.

7.5.2 Premiepension och fondadministration

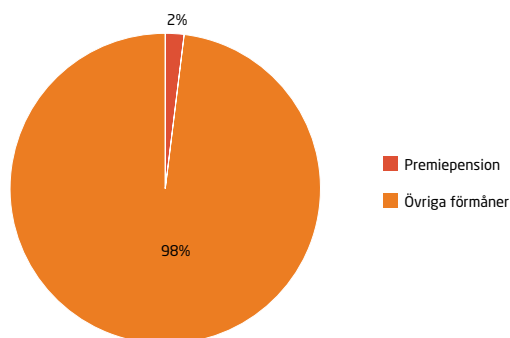
Tabell 23 Sammanfattande resultatbedömning premiepension, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

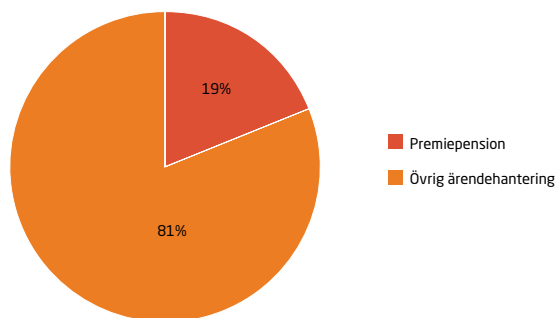
Inom den allmänna pensionen ingår även premiepension. Utbetalningarna avseende premiepensionen är ännu relativt små i förhållande till andel av förvaltningskostnaden för ärendehantering. Premiepensionens andel av utbetalningarna ökar dock i takt med att fler individer som omfattas av systemet går i pension.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

Premiepension

Andel av utbetalningar



Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



Redovisningen av premiepension innehåller två delar. 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.

Resultatsammanfattning premiepensions-handläggning

- Resultatet är gott.
- Kort handläggningstid, hög utbetalningsprecision och god kvalitet.

Tabell 24 Premiepension, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------|---------|---------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 146,3 | 117,7 | 124,1 |
| Antal avslutade ärenden | 150 344 | 156 746 | 176 262 |
| Styckkostnad, kr | 973 | 751 | 704 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 19,1 | 17,2 | 21,2 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar ¹⁶ | 13 | 11 | 10 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut | 25 210 | 15 855 | 18 037 |
| Utbetalningsprecision, % | 98 | 98 | 98 |
| Kvalitetsutlåtande | Grönt | Grönt | Grönt |

Resultatet för 2015 är fortsatt gott och i det stora hela likvärdigt med år 2014. Handläggningstiden och utbetalningsprecisionen ligger kvar på samma nivå som tidigare år. Utvecklingen av pågående ärenden beror delvis på att premiepensionsärenden numera handläggs ihop med ålderspensionsärendena för att pensionären framgent ska få ett gemensamt beslutsbrev avseende allmän pension.

Handläggningen av premiepensionsärenden är till övervägande del automatiserad och kostnadsproduktiviteten beror därför till stor del på kostnadsutvecklingen i it-stödet. Jämfört med år 2014 har kostnadsnivån ökat och styckkostnaden därmed ökat. Detta beror främst på att premiepensionen växer storleksmässigt avseende kapital, sparare och utbetalningar och därmed får bära en allt större del av gemensamma overheadkostnader.

Om vi däremot ser på arbetsproduktiviteten i den renodlade handläggningen av premiepensionsärenden så har nedlagd arbetstid minskat och avslutade ärenden per timme ökat. Det tyder på att produktivitetsutvecklingen inom de manuella delarna av handläggningen är relativt god. Den totala kostnadsutvecklingen inom premiepensionshandläggningen bör ses samlat med utvecklingen av kostnaden för

¹⁶ Tiden då ärendet är färdigbehandlat och enbart inväntar önskad utbetalningsmånad räknas bort från den totala handläggningstiden för ärendet.

fondadministration. Kostnaden för fondadministration har också ökat väsentligt jämfört med år 2014.

Kvaliteten är sammantaget på en god nivå och som nämnts ovan är en stor del av handläggningen automatiserad. Det bedöms dock finnas vissa brister i journalföring och bedömning av försäkringstid.

Från och med maj 2015 ingår premiepension som ärende inom allmän ålderspension och är inte ett separat ärende. Årsredovisningen för 2016 kommer att justeras utifrån detta. Uppgifterna ovan avser dock helåret 2015 och har räknats om enligt den gamla indelningen av ärendetyper.

7.5.2.1 Fondadministration

Tabell 25 Sammanfattande resultatbedömning fondadministration, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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.

Området fondadministration utgör 3,5 procent av våra totala förvaltningskostnader, vilket är en ökning jämfört med år 2014.

Resultatsammanfattning fondadministration

- Resultatet är gott.
- Förändringar i fondutbudet har genomförts med hög säkerhet och kvalitet.
- Endast ett orderstopp har inträffat under året.
- Justerad rabattmodell har minskat kostnaderna för pensionspararna.
- Kostnaderna för fondadministrationen har ökat väsentligt jämfört med år 2014.

Tabell 26 Fondadministration, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Total kostnad för fondadministration, mnkr | 48,8 | 36,9 | 40,5 |
| Antal pensionsparare och pensionärer med fondförsäkring per 31/12 ¹⁷ | 6 771 372 | 6 636 221 | 6 512 635 |
| Kostnad per administrerat konto, kr | 7,2 | 5,6 | 6,2 |

¹⁷ För definition, se avsnitt 11.3 Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter.

Fondadministrtionen 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 år 2015 hade vi endast ett orderstopp i fondhandeln. Med orderstopp avses att nya fondhandelsordrar inte skickas den aktuella dagen utan fördröjs en dag.

Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring har ökat. Kostnaden för handläggningen ökar därför markant och kostnaden per pensionssparare och pensionär med fondförsäkring blir högre än tidigare år. I ett längre perspektiv är dock styckkostnadsnivån fortfarande lägre än fram till och med år 2012. Det är inte nedlagd arbetstid som ökat utan kostnadsökningen är främst hänförlig till ökade it-kostnader kopplade till fondinformation och fondhandel.

Kostnaden för Fondadministrationen bör ses tillsammans med kostnaden för handläggningen av premiepensionsärenden, redovisat ovan. Som framgår ovan har även kostnaden för premiepensionen ökat och sammantaget är kostnadsökningen markant.

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 år 2016.

Fondutbudet

Vid slutet av år 2015 var 107 fondbolag med 830 fonder registrerade i premiepensionssystemet, jämfört med 2014 då 103 fondbolag och 854 fonder var registrerade. Under år 2015 tillkom 11 fondbolag och 7 fondbolag valde att säga upp samarbetet. Gällande fonder så nyregistrerades 66 fonder och 90 fonder avregistrerades. Förändringarna i fondutbudet genomfördes med hög säkerhet och kvalitet.

För de pensionssparare som inte gör ett aktivt val placeras medlen i det statliga förvalsalternativet AP7-Såfa där risknivån anpassas efter pensionsspararens ålder. Vid slutet av år 2015 var 32 procent av kapitalet placerat i AP7-Såfa.

Samarbetsavtalet med fondförvaltarna

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. Premiepensionen har en av marknadens kraftigaste rabatter, där i snitt 2/3 av fondbolagets bruttoavgift rabatteras. 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 så till vida

att vi inte har rätt att stoppa en fond eller fondförvaltare som uppfyller kraven i samarbetsavtalet.

Från och med 1 januari 2015 infördes förändringar i vårt samarbetsavtal med fondförvaltarna. Den största justeringen i samarbetsavtalet gällde rabattmodellen där en ytterligare rabattdimension, med 100 procent rabatt, infördes som påverkar fonder med särskilt hög förvaltningsavgift. Effekten av denna förändring beräknas till att spararnas avgifter sänktes med över 200 miljoner kronor för år 2015. Detta beskrivs närmare i kapitel 11 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten*.

Fondbyten

Under år 2015 byttes fonder på knappt 385 000 personers konton vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 5,7 procent av pensionsspararna. År 2014 var det på drygt 456 000 personers konton som det byttes fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 6,9 procent av pensionsspararna.

I februari 2014 tog vi bort möjligheten att göra ett fondbyte inom premiepensionen med pinkod. Förändringen innebar att antalet fondbyten halverades. Under år 2015 har antalet fondbyten fortsatt vara på samma låga nivå.

Stoppet av pinkodsbyten innebar att de förvaltningsbolag som förvaltar premiepensionen åt sina kunder behöver använda blankett för att administrera sina kunders fondbyten. Under år 2015 skedde 16 procent av fondbytena via blankett, jämfört med 9 procent år 2014. Före stoppet av pinkodsbyten skedde knappt 0,5 procent av fondbytena via blankett.

Efter stoppet för pin-kod beställde flera förvaltningsbolag blanketter till sina kunder och bad dem skicka in dem till förvaltaren. Totalt beställdes knappt 1,2 miljoner fondbytesblanketter under år 2014 jämfört med knappt 14 000 blanketter 2013. Denna beställningsvåg av blanketter har dock mattats av under år 2015 då drygt 510 000 blanketter beställdes. Sedan i maj är blankettbeställningarna också begränsade till en blankett per sparare och dygn. Dessutom medföljer numera ett informationsblad blankettbeställningen som informerar om alternativ till blankettbyten och förvaltningsbolag. För att höja säkerheten för pensionsspararna ytterligare kommer fondbytesblanketten bli kopieringsskyddad från och med februari 2016.

Fondinformation

Vi har under år 2015 förbättrat systemlösningen för fondinformation och flödet för leverans av information kring premiepensionsfonderna. Den nya lösningen medför en effektivare hantering, högre säkerhet och lägre löpande kostnader.

7.5.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

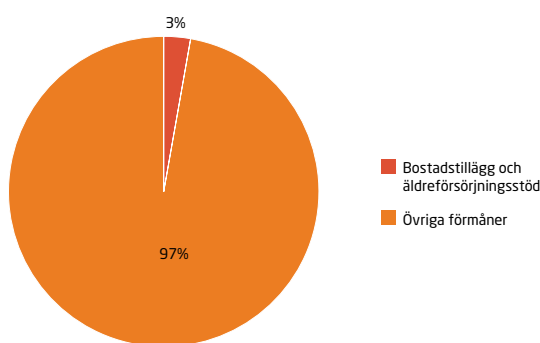
Tabell 27 Sammanfattande resultatbedömning bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|--------|------|--------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Orange | Rött | Orange |

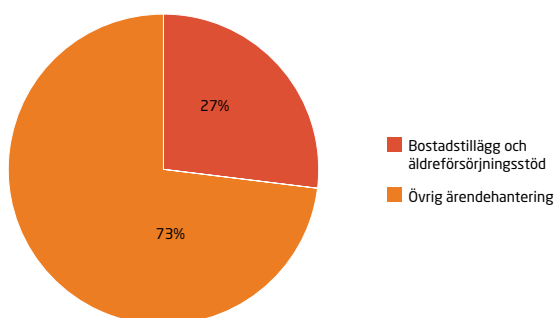
Bostadstillägg till pensionärer är en inkomstprövad pensionsrelaterad ärendetyp som syftar till att pensionärer med låg pension ska kunna ha en rimlig bostadsstandard. Bostadstilläggets storlek är kopplad till pensionärens boendekostnad. I ärendetypen ingår även äldreförsörjningsstöd, som här redovisas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

Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Andel av utbetalningar



Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



Resultatsammanfattning för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

- Resultatet är otillräckligt.
- Utbetalningsprecisionen har förbättrats och handläggningstiden har förkortats, däremot har antal pågående ärenden ökat.
- Kvaliteten är fortsatt på en otillfredsställande nivå.
- Produktiviteten är på ungefär samma nivå som 2014.

Tabell 28 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|---------|---------|---------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 199,7 | 198,9 | 185,9 |
| Antal avslutade ärenden ¹⁸ | 236 009 | 228 717 | 233 107 |
| Styckkostnad, kr | 846 | 870 | 798 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar | 31 | 49 | 37 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut ¹⁹ | 15 934 | 12 198 | 15 123 |
| Utbetalningsprecision, % | 75 | 58 | 75 |
| Kvalitetsutlåtande | Rött | Rött | Rött |

I vårt regleringsbrev för år 2015 har vi som målsättning att minska tiderna för genomströmning, samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer.

Vi har under året haft ett särskilt regleringsbrevsuppdrag att redovisa arbetet med övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare. Rapporten *Pensionsmyndighetens redovisning av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare VER 2016-24*, lämnas till Socialdepartementet under februari 2016. Slutsatserna i denna sammanfaller med redovisningen nedan.

Handläggningen av ärendetypen bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd har under en längre tid haft ett svagare resultat än vår övriga ärendehantering, avseende såväl handläggningstid som kvalitet och produktivitet. Orsakerna till detta är flera. Ärendetypen är komplicerad att hantera för såväl pensionären som handläggaren, handläggargstödet är inte optimalt och inflödet av ärenden är ojämnt fördelat under året. Under år 2015 har resultatet förbättrats avseende utbetalningsprecision och handläggningstid. Detta beror bland annat på de personalförstärkningar som framför allt gjordes i slutet av år 2014 och på effekter av lagstiftningen som möjliggör tillsvidarebeslut.

¹⁸ Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

¹⁹ Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

Även om utbetalningsprecisionen har förbättrats och handläggningstiden har minskat under året uppfyller vi fortfarande inte våra interna mål och kvaliteten är liksom åren 2014 och 2013 på en alltför låg nivå. Antal pågående ärenden har också ökat något jämfört med år 2014. Resultatet är därmed otillräckligt.

Utbetalningsprecisionen uppgick under året i genomsnitt till 75 procent, vilket är högre än år 2014 men lägre än vårt mål på 90 procent. Utbetalningsprecisionen har samma nivå av måluppfyllnad för kvinnor respektive män.

Handläggningstiden för ansökningsärenden har i genomsnitt minskat till 31 dagar, vilket är nära vårt interna mål om 30 dagar. Utbetalningsprecision och handläggningstid har dock varierat avsevärt under året och det är önskvärt med en mer stabil och förutsebar handläggningstid under hela året.

Handläggningstiden avseende omräkningsärenden har klart förbättrats under året. Under år 2015 har vi handlagt 95 procent av omräkningsärendena inom målsatt tid. Motsvarande siffra för år 2014 var 61 procent och för år 2013 klarade vi endast 33 procent. Införandet av tillsvidarebeslut gör det extra viktigt att ha en snabb och korrekt handläggning av omräkningsärenden. En snabb handläggning av omräkningar innebär att pågående utbetalningar är uppdaterade med aktuella uppgifter och leder i förlängningen till förbättrad kvalitet och mindre risk för återkrav. Förbättringen har främst åstadkomits genom en förbättrad produktionsstyrning av omräkningar.

Genom tillsvidarebesluten har det också skett en avsevärd förändring av antalet pågående ärenden. När den nya lagstiftningen infördes i november 2012 hade vi 26 149 pågående ärenden, fördelat på 20 892 ansökningsärenden, 4 958 omräkningar och 299 övriga. Vid slutet av år 2015 hade vi 15 934 pågående ärenden fördelat på 7 278 ansökningsärenden, 8 042 omräkningar och 614 övriga.

Denna förändring har för pensionärernas del inneburit att det är betydligt färre än tidigare som behöver vänta på att få sina pengar då omräkningsärenden innebär att det redan finns ett tillsvidarebeslut med löpande utbetalningar. Däremot behöver vi nu lägga betydligt mer resurser på efterkontroller. Genom att en större del av vårt arbete handlar om att kontrollera tillsvidarebeslut och en allt mindre del handlar om att fatta nya beslut och avsluta ärenden har vi svårt att hålla samma produktivitetsnivå som innan införandet av tillsvidarebesluten i november 2012. Vi anser dock att tillsvidarebesluten har sådana fördelar för främst pensionären att det uppväger detta. Även om produktiviteten inte kunnat förbättras, så anser vi inte att effektiviteten i handläggningen försämrats.

I början av 2015 var antal årsarbetare inom bostadstillägg, inklusive hantering av återkrav avseende bostadstillägg och

efterkontroller av pågående utbetalningar, 203 stycken. Under året har personalstyrkan för att arbeta med dessa uppgifter varierat för att i slutet av året uppgå till 193 årsarbetare. Antal pågående ärenden vid årets slut har ökat till 15 934 ärenden. Dessutom finns 8 681 ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden). Motsvarande vid utgången av år 2014 var 12 198 ärenden, samt 8 364 PAX-ärenden.

Totalkostnaden för handläggningen har ökat något, men styckkostnaden är ändå något lägre än år 2014 då relativt många ärenden avslutats under året. Vi bryter därmed en flerårig trend med ökade styckkostnader. Arbetsproduktiviteten är relativt oförändrad mellan åren och har legat på samma nivå sedan tillsvidarebesluten infördes.

Kvaliteten är till övervägande del oförändrad jämfört med år 2014, det vill säga kvaliteten är otillfredsställande och bör förbättras. Kvalitetsproblem rör främst journalföring, utredningsskyldighet samt beräkning av bostadskostnad, inkomst och förmögenhet. En stor del av felen kan klassas som förbiseenden eller slarvfel.

Riktade kvalitetskontroller har genomförts under året. Av resultaten från de riktade kvalitetskontrollerna avseende ansökningsärenden och omräkningsärenden framgår att formella brister upptäcktes i nästan vart tredje granskat ärende och materiella brister i nästan vart femte ärende.

Av den riktade kvalitetskontrollen av ex officio-ändringar i ärenden om bostadstillägg och äldreomsorgsbidrag framgår att den materiella kvaliteten var bra, men att inget av de granskade besluten ansågs vara tillräckligt väl motiverat.

En ytterligare kontroll avsåg kvaliteten i den handläggning av enklare ändringar som rör hyreshöjningar och som initieras via besök på servicekontor. Resultatet av granskningen är svårtolkat men ger en bild av att det finns vissa brister i hanteringen, bland annat när det gäller handläggning i rätt tid.

SIFO har genomfört en kundundersökning på uppdrag av oss. Undersökningen har skett via intervjuer med pensionsstagare som varit i kontakt med oss avseende bostadstillägg. Av undersökningen framgår bland annat att 64 procent av de tillfrågade uppger att de har ett ganska eller mycket stort förtroende för oss. De positiva andelarna uppgår bland män till 60 procent och bland kvinnor till 67 procent. Motsvarande siffror i vår imagemätning år 2015 var 57 procent och uppdelat var resultatet 57 procent för män och 56 procent för kvinnor. Utvecklingspotential finns främst i ansökningsstadiet där ytterligare förenklingar och större tydlighet kring vilken information kunder behöver lämna till oss skulle bidra till ökad upplevelse av kvalitet.

I 2014 års intygande om intern styrning och kontroll togs bostadstillägg upp som ett förbättringsområde. För 2015 gör vi i intygandet bedömningen att området är på en acceptabel

Tabell 29 Andel pensionärer över 65 år med utbetalning under juli månad 2015-2013

| | Totalt | | | Kvinnor | | | Män | | |
|---|--------|------|------|---------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| Andel pensionärer med bostadstillägg, % | 14,4 | 14,1 | 14,2 | 20,6 | 20,3 | 20,6 | 7,2 | 6,8 | 6,6 |
| Andel pensionärer ²⁰ motsvarande de med äldreförsörjningsstöd, % | 9,3 | 8,2 | 7,9 | 7,3 | 6,3 | 5,9 | 14,1 | 12,7 | 12,8 |

²⁰ Statistiken utgår från antal pensionärer med en lägre allmän pension, som understiger full garantipension. Statistiken visar den andel som motsvarar antalet personer med äldreförsörjningsstöd.

nivå på grund av de förbättringsåtgärder som pågår, se vidare nedan avsnitt 7.5.3.3 Förbättringsarbete inom bostadstillägg, och de förbättringar i handläggningstid som har uppnåtts under året.

7.5.3.1 Mål avseende mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

I 2015 års regleringsbrev har vi en särskild målsättning avseende att "... verka för att personer som är berättigade till bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem." Måluppfyllelsen ska redovisas för kvinnor och män respektive genomförda insatser för att nå målet.

Bristande kunskap om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är sannolikt en viktig orsak till att personer som är berättigade till förmånen ändå inte har ansökt om den. I de fall man har kännedom om att förmånen finns, råder också ofta missuppfattningar till exempel gällande regler om förmögenhet eller boende i egen fastighet. Vi har sett att vi både behöver sprida kunskapen ytterligare om att förmånerna finns, och förbättra kunskapen om reglerna för rätten till förmånerna.

Vi anser att en indikation på målet om ökad kunskap bland berättigade till förmånerna och ett minskat mörkertal, är ett ökat antal personer som uppbär respektive förmån. Följande statistik visar antalet personer som uppbär bostadstillägg respektive äldreförsörjningsstöd. Vi anser att det ännu är för tidigt för att kunna se några tydliga resultat i denna statistik och det bör även beaktas att det finns fler bakomliggande orsaker till de variationer som framgår.

En viktig framgångsfaktor för en ökad kunskap är det långsiktiga arbetet som riktar sig mot vidareinformatörer.²¹ Genom detta arbete kan vi förhoppningsvis lyckas öka kunskapen även hos de personer som vi inte själva når fram till. Vi har inom detta område fortsatt med sedan tidigare pågående utbildningsinsatser för landets fyra största pensionärs-

organisationer, inom ramen för Finansinspektionens projekt Gilla din Ekonomi. Motsvarande utbildningar har även genomförts för diakoner från landets samtliga stift. Samverkansprojektet Mötesplatser och information visar på ett bra sätt att nå ut med information om bland annat äldreförsörjningsstöd till nyanlända i Sverige. Vi har under året inlett ett samarbete med olika kommuner, och vi har fått respons om att en ökad kunskap om förmånerna är efterfrågat av till exempel gode män och biståndshandläggare. De uppger att de får många frågor om bostadstillägg och vi ser att detta samarbete kan vara en viktig framgångsfaktor i arbetet med mörkertalet inom både bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

Vi arbetar även med mer direkta informationsinsatser. Det största utskicket gjordes med 2015 års utskick av orange kuvert, som gick till närmare 1,4 miljoner pensionärer. Utskicket inkluderade då ett informationsavsnitt om hjälp till bostadskostnad genom bostadstillägg. För att få mer kunskap om hur vi bättre kan nå ut med relevant information till berörda pensionärer, pågår nu ett samarbete med en forskargrupp i Uppsala. En möjlighet att få mer information om mörkertalet kan vara att jämföra underlaget för den mörkertalsuppskattning²² vi tidigare har gjort med underlag för de ärenden som får avslagsbeslut, och vi kommer därför att initiera en sådan analys. Vi har också initierat ett arbete med intervjuer, för mer kunskap om hur olika pensionärs behov av information ser ut.

Vi bedömer att ett resultat i form av minskat mörkertal kan uppnås på sikt, där samverkan med vidareinformatörer såsom kommuner kan spela en betydelsefull roll i arbetet för en ökad kunskap bland kvinnor och män. Bostadstillägg är en förmån som ökar jämställdheten och våra insatser för att

²¹ Det vill säga samarbete med andra organisationer, som i sin tur informerar och för ut vårt budskap.

²² Mörkertal i bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, regleringsbrevsuppdrag år 2014, VER 2014-227. Rapporten visar att det fanns stora osäkerheter i det statistiska materialet som låg till grund för uppskattningen. Mörkertalet för år 2012 uppskattades till 115 000 pensionärer avseende bostadstillägg respektive 48 500 pensionärer avseende äldreförsörjningsstöd.

minska mörkertalet bidrar till detta. Se även rapport *Mål om mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd VER-2015-327*.

7.5.3.2 Efterkontroller och kontroll mot taxerad inkomst
Vårt kontrollarbete ska minska både avsiktliga och oavsiktliga fel. Utgångspunkten är 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 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. Därmed elimineras även risken för glapp i utbetalningarna. För att minska risken för felaktiga utbetalningar utför vi i stället löpande kontroller av uppgifterna som ligger till grund för utbetalningen. Under år 2015 har vi fortsatt med detta och genomfört en riktad efterkontroll utifrån erfarenheterna från en tidigare slumpmässig efterkontroll. Årets kontroll riktade sig mot de pensionärer med bostadstillägg som missat att anmäla ändrad hyra eller avgift de tre senaste åren och därmed riskerar att få ett för lågt bostadstillägg. Vi bedömer att det rör sig om cirka 60 000 pensionärer och vi kontrollerade 6 000 av dessa. Av de som har svarat på kontrollutskicket är det 81 procent som haft en förändring av hyran/avgiften och därmed fått förändrat bostadstillägg.²³

Sammantaget visar resultatet av hittills genomförda efterkontroller att pensionärerna i stor utsträckning inte anmäler ändringar, trots att det i många fall kan innebära en förändrad utbetalning. Förutom planering av nya efterkontroller kommande år pågår också olika insatser som syftar till att öka anmälningsfrekvensen, såväl i form av ändringar i våra system, utformningen av beslut, riktade informationsinsatser och ändringar i arbetsrutiner.

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

²³ Om även de som inte svarat på utskicket räknas in i basen och samtliga antas inte ha haft någon ändring av hyran/avgiften blir utfallet 63 procent.



omfattar alla ärenden om bostadstillägg och de ärenden där avvikelser överstiger en viss nivå rapporteras ut för manuell utredning. Avvikelsen kan både avse att pensionären kan ha rätt till en högre eller lägre utbetalning. I årets körning var det 9 670 ärenden som rapporterades till manuell utredning, jämfört med 6 835 ärenden år 2014.

Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg

Det har inte skett någon ny mätning av felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg under år 2015, nästa mätning är planerad till år 2016.

Mätningen år 2014 visade felaktiga utbetalningar i 62 procent av de undersökta ärendena. Beloppet kan vara både för högt eller för lågt. I ett 95 procents konfidensintervall uppgick det felaktigt utbetalda beloppet till i storleksordningen 414–527 miljoner kronor, fördelat på 170–224 miljoner kronor för lite respektive 222–326 miljoner kronor för mycket utbetalt.

I brist på andra mätningar får vi anta att det felaktigt utbetalda beloppet är av ungefärligen samma omfattning år 2015, då inga dramatiska ändringar av arbetssätt eller lagstiftning i denna del skett under året. Det felaktigt utbetalda beloppet motsvarar 4-6 procent av totalt utbetalt belopp inom förmånen.

7.5.3.3 *Förbättringsarbete inom bostadstillägg*

Förutom ökad grundbemanning har vi under året utvecklat och börjat tillämpa ett förändrat arbetssätt. Ambitionen med det nya arbetssättet är att åstadkomma en kortare handläggningstid och på sikt även bättre kvalitet. Vi kan ännu inte koppla några mätbara resultatförändringar till det nya arbetssättet, mer än den tidigare nämnda förbättringen i handläggningstid avseende omräkningsärenden.

Vi har tidigare tillsammans med Försäkringskassan sett över bostadstillägget och föreslagit förbättringar av hanteringen som omfattar till exempel förenklat handläggningssystem, nya ansökningsblanketter, ny webbansökan med mera. Analysen syftar till att effektivisera tillämpningen av regelverket, förkorta handläggningstiderna och öka kvaliteten. Vi har nu under år 2015 påbörjat implementering av arbetet där vi bland annat levererat enklare ansöknings- och ändringsförfarande för pensionärer.

Även handläggartödet ses över och förbättras. Vi har påbörjat förbättringar av de befintliga it-systemen och utrett behov av större regelförändringar. Det it-stöd som används för handläggning av bostadstillägg är i vissa delar svårhanterligt och svåröverskådligt för handläggaren. Inom ramen för pågående it-utveckling kommer det befintliga handläggartödet att förbättras under 2016.

7.5.4 **Efterlevandepension**

Tabell 30 Sammanfattande resultatbedömning efterlevandepension, 2015-2013

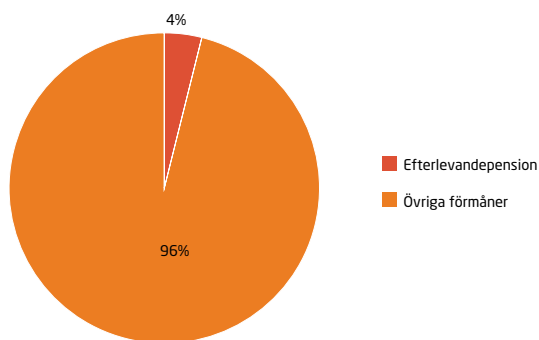
| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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

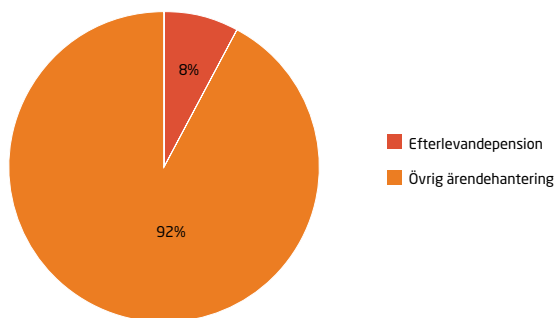
Efterlevandepension indelas i tre delområden – nationella, internationella och utland. Nationella ärenden rör personer som vid ansökningstillfället är bosatta i Sverige och där den avlidne inte har arbetat eller varit bosatt i annat land efter 16 års ålder. Internationella ärenden rör sökanden bosatta i 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 arbetskada, arbetsjukdom eller olycksfall i arbetet eller färdolycksfall kan ingå i samtliga ovan nämnda definitioner.

Efterlevandepension

Andel av utbetalningar



Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



Resultatsammanfattning efterlevandepension

- Resultatet är gott.
- Kort handläggningstid, god produktivitet utveckling och god kvalitet.

Tabell 31 Efterlevandepension, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|--------|--------|--------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 63,2 | 60,7 | 65,8 |
| Antal avslutade ärenden | 55 538 | 51 013 | 53 461 |
| Styckkostnad, kr | 1 138 | 1 190 | 1 231 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 1,0 | 1,0 | 0,9 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar | | | |
| <i>Nationell</i> | 13 | 12 | 15 |
| <i>Internationella (exkl. efterlevandestöd)</i> | 288 | 209 | 223 |
| <i>Efterlevandestöd</i> | 165 | 199 | 132 |
| <i>Utland</i> | 54 | 59 | 91 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut | | | |
| <i>Nationell</i> | 1 450 | 1 603 | 1 615 |
| <i>Internationell</i> | 2 871 | 4 144 | 3 591 |
| <i>Utland</i> | 599 | 658 | 1 313 |
| Kvalitetsutlåtande | Grönt | Grönt | Grönt |

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 gott och väl inom vårt interna mål om 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 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, barn som vill ansöka om efterlevandestöd efter en förälder som aldrig arbetat/varit bosatt i Sverige, eller de som vill ansöka om efterlevandestöd efter en försvunnen person måste dock skicka in en ansökan.

Under året inriktade vi oss på att ytterligare höja service-nivån till efterlevande bosatta i Sverige där den avlidna bott eller arbetar utomlands. En betydande mängd äldre ärenden har avslutats under året. Dessa ärenden hade långa handläggningstider och det resulterade i en tillfällig höjning av den genomsnittliga handläggningstiden. Däremot har antal pågående ärenden minskat väsentligt. Handläggningstiderna för ansökningar om efterlevandestöd har förkortats jämfört med tidigare år.

Resultatet för utlandsbosatta ligger på samma goda nivå som tidigare år.

Under året har vi särskilt följt utvecklingen av mängden inkommande ansökningar om efterlevandestöd, med tanke på de många nyanlända som kommit till Sverige. Vi såg under året inte någon större ökning av inkommande ansökningar. Vi har kontaktat Migrationsverket i frågan och kan konstatera att det finns en osäkerhet i tidpunkt för när ansökan om efterlevandestöd kommer till oss. Det finns en förskjutning upp till 1,5 år från registrering hos Migrationsverket till eventuella ansökningar om efterlevandestöd inkommer till oss.

Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger vi tillsammans med Försäkringskassan ärenden om efterlevandelivränta. Vid årets slut fanns 174 pågående ärenden, att jämföra med 196 ärenden vid utgången av år 2014.

Styckkostnaden för ärenden avseende efterlevandepension är relativt hög och antal beslut per timme är lågt jämfört med framför allt ålderspensionen. Detta återspeglar att ärenden inom efterlevandepension har en hög komplexitet och att automatiseringsgraden är lägre än framför allt ålderspensionen. Jämfört med år 2014 har förvaltningskostnaden ökat, men i och med att vi avslutat relativt sett fler ärenden än tidigare år är produktivitet utvecklingen ändå svagt positiv avseende styckkostnad och oförändrad avseende avslutade ärenden per timme.

Kvaliteten inom handläggning av efterlevandepension är fortsatt god och kvalitetsbrister avseende formell och materiell riktighet är sällsynta inom handläggningen.

En riktad kontroll av handläggningen avseende utlandsärenden inom efterlevandepensionen har genomförts. Kontrollen visar att kvaliteten är fortsatt god.

7.5.5 Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

Tabell 32 Frivillig pensionsförsäkring nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 1,8 | 1,4 | 1,5 |
| Antal avslutade ärenden ²⁴ | 3 907 | 4 107 | 4 310 |
| Styckkostnad, kr | 466 | 332 | 348 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 1,3 | 1,8 | 1,6 |

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. Inom området finns ett visst personberoende och systemen är till viss del manuella. Kostnadsökningen jämfört med år 2014 kan till stor del förklaras av ett projekt som pågått under år 2015 för att få till stånd samförvaltning av de fem tariffgruppernas tillgångar. Detta påverkar såväl kostnads- som arbetsproduktivitet. I övrigt påverkas området av den generella kostnadsökningen inom myndigheten, se avsnitt 7.4 *Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden*. Det är därför tveksamt om ökningen av styckkostnaden och minskningen av avslutade ärenden per timme också innebär en reell produktivitetssämring i handläggningen av frivillig försäkring.

Inom frivillig pensionsförsäkring betalades 29,5 miljoner kronor ut till 3 907 pensionärer under år 2015, vilket var något mindre än år 2014 då 31,2 miljoner betalades ut till 4 107 pensionärer. Det finns ytterligare 2 764 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. Se även avsnitt 9.2 *Verksamheten avseende Frivillig pensionsförsäkring*.

All utbetalning av sjömanspension är avvecklad då samtliga pensionsberättigade har fått ut den pension de har rätt till. Sista utbetalning gjordes i början av år 2014. I november 2013 lämnade vi en framställan till Socialdepartementet om att regleringen av sjömanspensionen bör upphöra då den inte längre är relevant. Tills annat meddelas gäller dock regleringen även om det inte längre finns några pensionärer som uppbär förmånen.

²⁴ Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året.

7.5.6 Återkrav och kontrollutredningar

Tabell 33 Sammanfattande resultatbedömning återkrav och kontrollutredningar, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|--------|--------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Orange | Orange | Rött |

7.5.6.1 Återkrav

Vi ska kräva återbetalning av felaktiga utbetalningar. Organisatoriskt handläggs återkravsärenden inom ärendetyperna men redovisas i årsredovisningen separat då regeringen angett ett särskilt mål för återkravshandläggningen i regleringsbrevet.

Resultatsammanfattning återkrav

- Resultatet är otillräckligt för återkrav avseende bostadstillägg.
- Resultatet är acceptabelt för återkrav avseende ålderspension och efterlevandepension.
- Handläggningstiderna och antalet pågående ärenden för återkrav avseende bostadstillägg har ökat under året.
- Kvaliteten är fortsatt på en otillräcklig nivå.
- Högre styckkostnader.

Tabell 34 Återkrav, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 22,2 | 20,9 | 22,8 |
| Antal avslutade ärenden ²⁵ | 11 059 | 13 281 | 16 946 |
| Styckkostnad, kr | 2 006 | 1 576 | 1 346 |
| Antal avslutade ärenden/timme | 0,3 | 0,3 | 0,4 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar | 138 | 116 | 272 |
| Antal pågående ärenden vid årets slut | 6 083 | 4 337 | 4 547 |
| Kvalitetsutlåtande | Orange | Orange | Orange |

I vårt regleringsbrev för år 2015 anges att vi ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i återkravsärenden.

Återkrav handläggs inom ärendetyperna ålderspension, efterlevandepension och bostadstillägg. Återkrav avseende bostadstillägg är volymmässigt helt dominerande. Drygt 75 procent av alla återkravsärenden som kommit in under år 2015 rör bostadstillägg och av pågående ärenden vid årets slut är 90 procent återkrav avseende bostadstillägg. Det är också inom dessa återkrav som vi under ett antal år har haft pro-

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

blem med att nå våra mål. Handläggningen av återkrav avseende ålderspension respektive efterlevandepension bedöms däremot sammantaget vara på en acceptabel nivå.

Utvecklingen av återkrav avseende bostadstillägg har försämrats under året vad gäller handläggningstid medan kvaliteten i våra beslut är oförändrad jämfört med tidigare år. Vi uppnår inte våra interna mål och resultatet för återkrav avseende bostadstillägg är totalt sett sämre eller på samma nivå som år 2014. Sammantaget blir därför resultatet otillräckligt.

Resultatet för återkrav är delvis beroende av hur det går i handläggningen av de olika förmånerna, då det är handläggningen av dessa som genererar inflödet av återkrav. I och med att vi har kommit igång väl med efterkontroller inom bostadstillägg är det troligt att vi åtminstone under en övergångsperiod kommer att ha ett visst inflöde från handläggningen av bostadstillägg till återkrav (se avsnitt 7.5.3 *Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd*). På sikt räknar vi dock med att kvaliteten inom bostadstillägg borde öka och därmed bör inflödet av återkrav avseende bostadstillägg minska.

Under år 2015 hade vi en genomsnittlig handläggningstid på 138 dagar, vilket är en försämring mot år 2014 och längre än vårt interna mål om 90 dagar. Vi har 6 083 pågående ärenden, vilket är fler än år 2014. Av dessa avser 5 479 ärenden återkrav avseende bostadstillägg, övriga ärenden rör ålderspension och efterlevandepension.

Kostnaderna är något högre än år 2014 och vi har avslutat klart färre ärenden, varför utvecklingen av styckkostnaden är negativ. En anledning till det kan vara att en betydligt större andel av avslutade ärenden leder till fastställande av återkrav än tidigare år, så de ärenden vi avslutat under år 2015 är i genomsnitt mer arbetskrävande. Vi har dessutom lagt mer resurser på kontrollutredningar än år 2014. Se avsnitt 7.5.6.3 *Utveckling av återkravsbeloppet* och 7.5.6.5 *Kontrollutredningar*. Vi kan dock konstatera att avslutade ärenden per timme är på ungefär samma nivå som år 2014 och arbetsproduktiviteten i de manuella delarna av handläggningen tycks därför inte ha försämrats.

Kvaliteten i återkravshandläggningen är fortsatt otillräcklig, med formella och materiella brister i ungefär en femtedel av ärendena. Bristerna gäller framför allt utredningsskyldighet, felaktigt återkravsbelopp eller återkravsperiod samt felaktig eftergiftsbedömning.

Felaktiga utbetalningar som leder till återkrav avseende bostadstillägg beror främst på att fel bostadskostnad registrerats eller på felaktiga kapitalinkomster. Återkrav som rör ålderspension respektive efterlevandepension är relativt få. För återkrav avseende ålderspension beror felaktiga utbetalningar främst på civilståndsändringar där pensionären har utländsk pension eller flyttat till annat land, medan

det för återkrav avseende efterlevandepension främst beror på att för mycket barnpension/förlängt efterlevandestöd har betalats ut.

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. En lång handläggningstid påverkar alltså i det avseendet inte pensionären negativt.

Genom det i vissa avseenden försämrade resultatläget inom återkrav avseende bostadstillägg och att de förbättringsåtgärder som genomförts inte haft tillräcklig effekt har vi lyft området till allvarlig nivå i 2015 års intygande om intern styrning och kontroll.

7.5.6.2 Förbättringsaktiviteter inom återkrav avseende bostadstillägg

Under året har projektet Samlad återkravskontroll genomförts. Syftet med projektet var främst att få en mer effektiv hantering av återkravsverksamheten, utveckla tillämpningar, minska antalet återkrav avseende bostadstillägg, samt ge förutsättningar för att återkravsärenden initieras i samband med att omräkningen sker av förmånsärendet. Vi har ännu inte sett några mätbara effekter av projektet och vi kommer därför att behöva genomföra ytterligare förbättringsaktiviteter under kommande år.

Under november 2013 gav vi ett regelförändringsförslag till Socialdepartementet med anledning av att Riksrevisionen kritiserat oss för vårt ekonomiadministrativa beslut från sommaren 2012 att inte starta återkravsutredningar där det felaktiga utbetalda beloppet understeg 2 000 kronor. Riksrevisionen påpekade att detta inte var förenligt med reglerna i 108 kap. socialförsäkringsbalken.

Under år 2015 har vi fortsatt att arbeta med regelförenklingsförslaget. Vi har i arbetet samverkat med Försäkringskassan som har en liknande problematik att hantera. Tillsammans har vi uppvakttat Socialdepartementet i frågan med ett myndighetsgemensamt förslag på lösning.

7.5.6.3 Utveckling av återkravsbeloppet

Under året avslutade vi 11 059 återkravsärenden. Antal avslutade ärenden är färre än år 2014 och antal beslut om fastställande av återkrav har minskat från 7 564 ärenden till 6 908 ärenden. Många återkravsbeslut genereras 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 7.5.3.2 *Efterkontroller och PAX-ärenden*).

De 6 908 återkravsbeslut som fattats under år 2015 har en sammanlagd återkravssumma 51,9 miljoner kronor att jämföra med 100,8 miljoner för år 2014. Utestående fordringar avseende återkrav uppgår vid årets slut till 163 miljoner kronor, se not 22 i den finansiella redovisningen i avsnitt 10.

7.5.6.4 Felaktiga utbetalningar vid dödsfall

Under året har 11 894 ärenden avseende felaktig utbetalning vid dödsfall avslutats, jämfört med 13 234 ärenden under år 2014. Vid utgången av år 2015 var de pågående ärendena 2 880 jämfört med 2 213 vid utgången av år 2014. Genomsnittlig handläggningstid under år 2015 har varit 46 dagar, att jämföra med 56 dagar under år 2014. I årsredovisningen för år 2014 bedömde vi att det skulle kunna vara möjligt att förkorta handläggningstiden under året, vilket också skett.

Se även avsnitt 7.6 *Utbetalningar*.

7.5.6.5 Kontrollutredningar

Handläggning av kontrollutredningar där vi utreder misstanke om brott, sker i särskild ordning. Under året har 686 ärenden kommit in och 739 ärenden har avslutats. 16 procent av kontrollärendena ledde till någon form av åtgärd i form av till exempel indragning, nedsättning eller återkrav jämfört med 17 procent år 2014. Under året polisanmälde vi 25 ärenden, jämfört med fyra ärenden år 2014. Anledningen till ökningen är att vi kunnat rikta mer resurser på området jämfört med året innan. År 2013 polisanmälde vi 23 ärenden.

Vid 2015 års början hade vi 156 pågående ärenden, vilket hade minskat till 103 ärenden vid utgången av året. Den genomsnittliga handläggningstiden under år 2015 var 87 dagar, jämfört med 143 dagar år 2014.

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.

7.5.7 Omprövningar och överklaganden

Tabell 35 Sammanfattande resultatbedömning omprövningar och överklaganden, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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

- Resultatet är gott.
- Omprövningar och överklaganden klarar våra mål.
- Den genomsnittliga handläggningstiden för omprövningar har sjunkit.

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 ärendetyper.

7.5.7.1 Omprövningsverksamheten

Tabell 36 Omprövningar, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-------|-------|-------|
| Förvaltningskostnad, mnkr | 8,2 | 7,0 | 6,9 |
| Antal expedierade ärenden | 4 324 | 4 024 | 4 505 |
| Styckkostnad, kr | 1 887 | 1 741 | 1 529 |
| Beslut/timme | 0,3 | 0,3 | 0,3 |
| Handläggningstid, genomsnitt dagar | 19 | 25 | 19 |
| Pågående ärenden, antal vid årets slut | 95 | 351 | 266 |
| Kvalitetsutlåtande | Grönt | Gult | Gult |

Vi har under året handlagt 4 324 omprövningsärenden, varav 154 ärenden har avskrivits.²⁶ Omprövningshandläggare har under hösten bistått handläggningen av återkrav samt genomfört ett stort antal riktade kontroller. Trots detta är resultatet inom omprövningen gott. Handläggningstiden under året har förkortats och det fanns endast 95 pågående ärenden vid årsskiftet. Den ingående balansen för år 2016 är därmed lägre än något tidigare år.

Hanteringen av omprövningar är till övervägande del manuell, vilket gör att styckkostnaden blir högre än för grundbeslut och antal beslut per timme lägre. De totala kostnaderna är något högre än tidigare år och kostnadsproduktiviteten har försämrats något.

Kvalitetsutlåtandet avseende omprövningsbesluten bedömer att kvaliteten ligger på god nivå. De kvalitetsmätningar som genomförts under året visar att 99 procent av alla omprövningsbeslut är materiellt riktiga. Den formella kvaliteten i handläggningen har genom olika kvalitetshöjande åtgär-

²⁶ Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden, de räknas dock inte med som expedierade omprövningsbeslut vid beräkning av ändringsfrekvens (se tabell 37). Detta beror på att någon prövning i sak inte sker när ett omprövningsärende avskrivs.

Tabell 37 Omprövningar och ändringsfrekvens 2015-2013

| Omprövning av ärenden: | Antal expedierade omprövningar | | | Antal ändringar | | | Ändringsfrekvens i procent | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|--------------|--------------|-----------------|------------|------------|----------------------------|-------------|-------------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| Ålderspension ²⁷ | 1 224 | 1 335 | 1 301 | 96 | 84 | 67 | 7,8 | 6,3 | 5,1 |
| Bostadstillägg | 2 229 | 1 728 | 2 052 | 359 | 256 | 338 | 16,1 | 14,8 | 16,5 |
| Efterlevandepension ²⁸ | 252 | 266 | 340 | 30 | 38 | 40 | 11,9 | 14,3 | 11,8 |
| Återkrav | 465 | 545 | 608 | 177 | 253 | 235 | 38,1 | 46,4 | 38,7 |
| Summa | 4 170 | 3 874 | 4 301 | 662 | 631 | 680 | 15,9 | 16,3 | 15,8 |

²⁷ Ålderspension omfattar nationella, internationella och utlandsärenden.

²⁸ Efterlevandepension omfattar nationella, internationella och utlandsärenden.

der höjts från 87 till 94 procent. Kvarstående brister är främst kopplade till beslutsmotivering. Våra kvalitetshöjande insatser påbörjades under år 2014 och har gett mätbara effekter under år 2015. Det kvalitetshöjande arbetet kommer att fortsätta under år 2016.

7.5.7.2 Utfall av årets omprövningar

Andelen beslut som ändrades efter omprövning under år 2015 var 15,9 procent, vilket innebär en minskning jämfört med år 2014 då ändringsfrekvensen var 16,3 procent. Den huvudsakliga förklaringen till minskningen är att ändringsfrekvensen avseende återkrav har minskat, vilket påverkat den totala ändringsfrekvensen. Mellan de olika ärendeslagen är variationen i ändringsfrekvens stor.

Ändringsfrekvensen för ålderspension har ökat något jämfört med år 2014 men är fortfarande det ärendeslag som har lägst ändringsfrekvens, vilket kan förklaras med att handläggningen till stor del är automatiserad. Att ändringsfrekvensen har ökat beror framför allt på att fler ärenden har ändrats avseende garantipension under år 2015. Inom garantipensionen finns vissa manuella inslag i handläggningen, framför allt bedömning av försäkringstid. Den vanligaste anledningen till ändring inom ålderspensionsområdet är också att försäkringstiden har bedömts felaktigt. Utöver försäkringstid är den vanligaste ändringsorsaken civilståndsändringar. Drygt två femtedelar av ändringarna avseende ålderspension beror på att nya uppgifter inkommit i samband med omprövningen.

Ändringsfrekvensen för bostadstillägg är 16,1 procent, vilket är en ökning jämfört med år 2014. Den ligger dock i linje med ändringsfrekvensen för åren 2013 och 2012.²⁹ Det vanligaste är att ändring sker avseende den enskildes bostadskostnad, lite mer än en tredjedel av ändringarna avser detta. Ofta beror det på bristande utredning av vad som ingår i bostadskostnaden

²⁹ Ändringsfrekvensen avseende bostadstillägg var 16,0 procent under 2012.

men det förekommer också att andelsberäkningsfaktorer har bedömts fel eller inte utretts i tillräcklig grad. Näst vanligast är att ändring sker avseende inkomstberäkning. Nästan hälften av ändringarna beror på att nya uppgifter tillkommer vid omprövningen.

Andelen ändrade beslut om efterlevandepension har minskat jämfört med år 2014 och ligger på 11,9 procent för år 2015. Hälften av de ändringar som har gjorts avser omställningspension. Det förekommer att efterlevande make får avslag eftersom makarna inte bedömdes vara stadigvarande sammanboende vid tiden för dödsfallet, eller att de inte bedömdes ha varit oavbrutet sammanboende fem år före dödsfallet. Om det vid en omprövning framkommer uppgifter som visar att makarna till exempel haft skilda boenden på grund av sina respektive arbetsförhållanden, eller att makarna trots olika folkbokföringsadresser kan göra sannolikt att de har bott ihop, ändras grundbeslutet och förmånen beviljas. Utöver omställningspension har ändring också skett avseende barnpension, efterlevandestöd och barnlivränta. Så gott som samtliga ändringar avseende efterlevandepension beror på att nya uppgifter inkommit i samband med omprövningen.

För omprövning av återkravsärenden har ändringsfrekvensen minskat till 38,1 procent, jämfört med 46,4 procent under år 2014. Tre fjärdedelar av samtliga återkravsomprövningar avser återkrav avseende bostadstillägg, resterande fördelar sig mellan återkrav av ålderspension och efterlevandepension. Den vanligaste ändringsorsaken är att fel har uppstått vid beräkningen av återkravsbeloppet. Det är i huvudsak vid de manuella beräkningsmomenten som fel uppstår, exempelvis när uppgifter ska registreras i preliminärberäkningen. Att ändringsfrekvensen har minskat under år 2015 beror huvudsakligen på att andelen eftergiftsändringar är färre. För år 2015 motsvarar dessa lite mer än en fjärdedel av ändringarna, att jämföra med nästan hälften under år 2014. Det sker en utförligare och mer sammanvägd bedömning av eftergiften redan



i grundbesluten, vilket resulterar i att färre ärenden ändras av denna anledning vid omprövning. Av de ändringar som ändå sker avseende eftergift är det vanligast att det beror på att nya uppgifter inkommit i samband med begäran om omprövning. Två femtedelar av samtliga ändringar avseende återkrav beror på att nya uppgifter inkommit i samband med omprövningen.

Sammantaget kan konstateras att ändringsfrekvensen är högst i de ärendeslag där handläggningen har manuella inslag och där det finns utrymme för bedömningar, såsom återkrav och bostadstillägg. Det kan också konstateras att det i samtliga ärendeslag är vanligt förekommande att nya uppgifter inkommer i samband med omprövningen. En stor del av dessa ärenden beror på att uppgifter som efterfrågats i grundhandläggningen inkommer först tillsammans med begäran om omprövning och då föranleder ändring av grundbeslutet. I en del fall är det istället helt nya uppgifter som inkommer, exempelvis omständigheter som visar att den enskilde saknar betalningsförmåga och att skäl för eftergift av återkrav därför finns. Drygt två femtedelar av samtliga ändringar under år 2015 beror på att nya uppgifter har inkommit.

7.5.7.3 Jämställd myndighetsutövning

Vi har under året tagit fram och analyserat könsuppdelad statistik över vem som begär omprövning av våra grundbeslut. Statistiken visar också utfall i form av ändring respektive inte ändring av de ärenden som har expedierats, uppdelat på

kvinnor och män. Andelen kvinnor som begär omprövning är något högre än andelen män. Det kan förklaras av att en stor mängd begäran om omprövning berör bostadstillägg. Av dem som tar emot bostadstillägg är majoriteten kvinnor.

Den statistik som tagits fram visar att ändringsfrekvensen är likvärdig för kvinnor och män, vilket indikerar att det saknas skäl för misstanke om olikbehandling mellan kvinnor och män i handläggningen av omprövningsärenden. Under år 2015 har vi inte sett några tendenser som ger skäl för närmare uppföljning, eller andra åtgärder, för att motverka risk för framtida osaklig olikbehandling i handläggningen av omprövningsärenden för kvinnor och män.

7.5.7.4 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 år 2015 har vi klarat av detta mål.

Tabell 38 Överklaganden och ändringsfrekvens 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| Antal inkomna överklaganden | 542 | 483 | 553 |
| Antal meddelade domar ³⁰ | 484 | 472 | 567 |
| Ändringsfrekvens i procent | 9,7 | 10,6 | 11,1 |

³⁰ Endast domar i vilka domstolarna tagit ställning i sak genom en dom.

Antalet överklaganden som kommit in har ökat sedan år 2014. Detta torde till stor del kunna förklaras med att antalet expedierade omprövningsbeslut har ökat, vilket naturligt genererar fler överklaganden. Av de 484 meddelade domarna har 47 inneburit att våra omprövningsbeslut ändrats. Vårt målvärde för år 2015 att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten ska ändras av domstol, har uppnåtts (9,7 procents ändring). Iakttagelser som gjorts i samband med överklagandena har återkopplats löpande till omprövningshandläggningen.

Vi har i 18 av de 47 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 förmögenhetsberäkningen i ärenden om bostadstillägg och vad gäller tillgodoräkandet av pensionsgrundande belopp i ärenden om ålderspension. Vi har också i drygt en tredjedel av dessa 18 ärenden gjort andra bedömningar avseende återkravsärenden, främst då vi ansett 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.

Av de övriga 29 ärenden där våra beslut har ändrats och där vi inte till någon del har medgett talan har domstolarna i de ärenden som gäller 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. Återkravsärendena utgör drygt en tredjedel av dessa 29 ärenden. Andra anledningar till att domstolarna ändrat våra beslut har bland annat varit att de i några ärenden om bostadstillägg gjort andra bedömningar, dels vad gäller beräkningsunderlaget för beräkning av bostadstillägg, dels vad gäller vår möjlighet att kunna ändra våra beslut ex officio (på eget initiativ) enligt 113 kap. 3 § socialförsäkringsbalken.

De 47 ändringsdomarna utgörs av 21 ärenden om bostadstillägg, 7 ärenden om ålderspension, 2 ärenden om efterlevandepension och 17 ärenden om återkrav. Av återkraven avser 10 bostadstillägg och 7 ålderspension.

Utöver de ovan redovisade domarna har sju domar meddelats med anledning av överklaganden av det allmänna ombudet för socialförsäkringen. Av dessa har två resulterat i ändring av våra 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

Tabell 39 Sammanfattande resultatbedömning utbetalningar, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

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 4,1 procent av våra totala förvaltningskostnader, vilket är något lägre än år 2014.

Resultatsammanfattning utbetalningar

- Resultatet inom verksamhetsområdet är gott.
- Kostnaderna är på samma nivå som år 2014.
- En incident inträffade under januari 2015. Inga övriga oegentligheter har upptäckts vid utbetalningskontroller under år 2015.
- Vi kan från och med år 2015 dela upp våra och Försäkringskassans utbetalningar i olika flöden och det framgår på kontrolluppgiften vem som gjort utbetalningen.

Tabell 40 Utbetalningar, nyckeltal 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|
| Total kostnad för utbetalningar, mnkr | 56,6 | 57,6 | 58,5 |
| Antal faktiska utbetalningar, st | 26 165 358 | 25 513 083 | 24 993 175 |
| Styckkostnad per utbetalning, kr | 2,16 | 2,26 | 2,34 |

Efter avslutad ärendehantering vidtar en automatiserad utbetalningsprocess. It- och kringtjänster, för att verkställa pensionsutbetalningarna levereras av Försäkringskassan. Utöver kostnaden för dessa tjänster belastas verksamhetsområdet även av kostnader för avgifter till banker för transaktioner till pensionstagarnas bankkonton inom och utom Sverige.

Kostnaderna för verksamhetsområdet sjönk kraftigt åren 2012 och 2011 och har därefter i stort varit på oförändrad nivå sedan år 2013. Under hela perioden har antalet utbetalningar samtidigt ökat. Det är svårt att göra en bedömning av vår prestation utifrån detta, men det kan i alla fall konstateras att det är positivt att kostnaderna inte ökar. Vår bedömning är att området även år 2015 håller samma goda nivå som tidigare år.

Från och med januari 2015 har vi inom ramen för de utbetalningstjänster vi köper från Försäkringskassan kunnat dela upp flödena för våra respektive myndigheters utbetalningar och fordringar. Det betyder bland annat att de som tidigare haft gemensam utbetalning av förmåner från både oss och Försäkringskassan nu får en separat utbetalning från varje myndighet. Det har därmed blivit tydligare för kunden som på kontrolluppgifter, nu kan se vilken myndighet som betalat ut ersättning och verkställt skatteavdrag.

7.6.1 Utbetalningskontroll

Vi genomför löpande utbetalningskontroller av verkställda utbetalningar i syfte att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter. Kontrollerna gäller slumpmässigt utvalda utbetalningar och utbetalningar som kan vara särskilt riskfyllda, så kallade transaktioner med hög risk.

Utöver den årliga riskanalysen av utbetalningsprocessen ger även de löpande utbetalningskontrollerna ”input” till vidareutveckling av utbetalningskontrollernas utformning. Detta arbete har kunnat effektiviseras under året till följd av att en särskild kontrollgrupp inrättats.

Utfallet av kontrollerna visar fortsatt vissa brister avseende manuella retroaktiva utbetalningar. Samtliga upptäckta felaktigheter är omhändertagna och kontinuerlig återkoppling ges till chefer och handläggare. Under år 2015 har ytterligare delar av handläggningen automatiserats, vilket minskat den manuella hanteringen av retroaktiva utbetalningar.

I januari 2015 utsattes Pensionsmyndigheten för ett bedrägeri av en anställd. Incidenten hade ingen påverkan på enskilda pensionärer. Den utvärdering som gjorts av hur händelsen hanterats, visar att under året har åtgärder vidtagits för att säkerställa att riskerna inom pensionsutbetalningarna hålls på en rimlig nivå.

Se även avsnitt 7.5.7 Återkrav och kontrollutredningar.

7.7 Information

Tabell 41 Sammanfattande resultatbedömning information, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Gult | Gult | Gult |

En av våra huvuduppgifter enligt regleringsbrevet är att ge pensionssparare och pensionärer korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Det uppdraget kompletterades år 2013 med att vi ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsu-

menter genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation.

Området utgör 35 procent av våra förvaltningskostnader.

Resultatsammanfattning information

- Resultatet är sammantaget acceptabelt.
- Vi har ännu inte sett stora och mätbara effekter av våra insatser inom informations- och konsumentuppdraget.
- Vi har ett gott eller acceptabelt resultat inom samtliga kanaler där vi möter pensionssparare och pensionärer.
- Tillgängligheten i de olika kanalerna är hög liksom vårt nöjdkundindex.

Enligt regleringsbrevet för år 2015 ska vi redovisa måluppfyllelse och genomförda insatser för att nå de uppsatta målen om pensionsinformation respektive att stärka pensionssparare och pensionärens ställning som konsumenter. I detta ligger att göra en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män, samt en beskrivning av kvaliteten och enhetligheten i pensionsprognoserna.

Vi arbetar med olika metoder och mötesformer för att genomföra uppdragen inom informationsområdet. Vi arbetar både för att nå ut med information till de som inte själva eftersöker den, samt med att tillhandahålla information i de kanaler som pensionssparare och pensionärer själva väljer när de aktivt söker information. Det viktiga är att våra aktiviteter har avsedd effekt hos dem vi riktar oss till.

För att lyckas är det avgörande att förstå vilka behov och beteenden som pensionssparare och pensionärer har. Det är vår utgångspunkt i allt vi gör. Därför följer vi regelbundet forskning kring beteenden och behov, mäter attityder till och kännedom om pensionen och utvärderar kontinuerligt hur pensionssparare och pensionärer vill ha kontakt med oss. Att pensionssparare och pensionärer känner förtroende för vår verksamhet, känner till oss och upplever att de är nöjda med den service vi tillhandahåller påverkar i stor utsträckning hur vi lyckas med våra uppdrag.

Förtroendet för och kännedomen om oss redovisas i avsnitt 7.1 Förtroendet för vår verksamhet.

Nöjdheten bland pensionssparare och pensionärer beskriver vi i avsnitt 7.7.1 *Så tycker våra kunder*.

Uppskattningar om hur många vi nått ut till med information, samt vilka effekter våra aktiviteter har haft beskriver vi i avsnitt 7.7.2 *Så gick informationsuppdraget*, 7.7.3 *Så gick konsumentuppdraget* och 7.7.5 *Pensionsmyndigheten i medierna*.

Antal pensionssparare och pensionärer vi haft kontakt med i olika kanaler samt kvaliteten i pensionsprognoserna beskriver vi i avsnitt 7.7.4 *Möten med pensionssparare och pensionärer*.

Vi har en långsiktig strategi att automatisera delar av ärendehandläggningen för att därigenom skapa utrymme för information och uppsökande verksamhet. Detta innebär också att verksamhetsområdet information står för en allt större andel av våra totala kostnader. Under åren 2014–2017 har vi också en extra tilldelning av medel om 20 miljoner kronor årligen för genomförandet av konsumentuppdraget. Kostnadsutvecklingen för information redovisas i avsnitt 7.7.6 *Kostnader för verksamhetsområdet*. Totalt sett har kostnaden ökat mellan åren 2015 och 2014, vilket alltså är i linje med vårt strategiska val.

Sammantaget anser vi utifrån en effektbedömning att resultatet år 2015 inom informationsområdet är acceptabelt. Vi har ännu inte sett stora och mätbara effekter av våra insatser inom informations- och konsumentuppdraget. Utifrån våra prestationer har vi dock ett gott eller i alla fall acceptabelt resultat inom samtliga kanaler där vi möter pensionssparare och pensionärer. Tillgängligheten i de olika kanalerna är hög liksom vårt nöjdhetsindex.

7.7.1 Så tycker våra kunder

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

Kännedomen om oss och vad vi gör har ökat både bland pensionssparare och pensionärer, och ligger på en något högre nivå bland pensionärerna. Bilden av oss påverkas i stor utsträckning av uppfattningen om pensionssystemet. Se vidare i avsnitt 7.1 *Förtroendet för vår verksamhet*.

De attribut som vi främst förknippas med är att vi är kunniga och pålitliga.

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 vår analys av 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 om 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 ju mer personlig den är. 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 nöjdhetsindex (NKI) som mäts på en skala 0–100.

Tabell 42 Resultat kundundersökningar 2015-2013

| | Totalt | | | Kvinnor | | | Män | | |
|------------------------------------|--------|------------------|------|---------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| NKI-Webbplatsen | 74 | 72 | 71 | 74 | 73 | 71 | 74 | 71 | 71 |
| NKI-Orange kuvert | 61 | 60 | 60 | 61 | 60 | 59 | 62 | 61 | 60 |
| NKI-Kundservice telefon | 82 | 78 | 78 | 81 | 79 | 78 | 83 | 76 | 77 |
| NKI-Fördjupade möten ³¹ | - | 83 ³² | 81 | - | 84 | 84 | - | 82 | 74 |
| NKI-Informationsträffar | 80 | 80 | 78 | 81 | 82 | 81 | 78 | 79 | 77 |

³¹ Fördjupade kundmöten (kundvägledare) har inte mätts under 2015 på grund av omorganisation och nya rutiner. Planeras att mätas igen under 2016.

³² I årsredovisning 2014 felaktigt angiven till 84.

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 inom de olika kanalerna 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 82 procent i den senaste undersökningen år 2015.

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 tio myndigheter, då olika aspekter av kundnöjdhet och förtroende mäts och jämförs. Underlaget i undersökningen är intervjuer med 4 325 personer, som alla har haft någon sorts kontakt med en myndighet. Vårt nöjdhetsindex ökar jämfört med 2014. Årets siffra är 67,4 (en ökning med 3 procentenheter). Snittet för myndigheterna totalt ligger på 63,9.

7.7.2 Så gick informationsuppdraget

7.7.2.1 Uppdraget och inriktningen för vårt arbete

I regleringsbrevet för år 2015 har vi som mål att verka för att samtliga pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av hela sin pension med god kvalitet i prognosberäkningarna. Kunskapen om livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män. Måluppfyllelsen ska redovisas, liksom genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå en beskrivning av kvalitet och enhetlighet i prognoserna, samt en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män.

Det innebär bland annat att vi verkar för att göra det enklare för pensionssparare och pensionärer att förstå, förutse och påverka hela sin pension genom att sprida information om hela pensionen och storleken på den samt på ett enkelt sätt informera om faktorer som påverkar pensionen och om konsekvenser av olika val.

Forskning kring finansiellt beteende visar att komplexiteten i pensionsystemet gör att individer upplever att bördan av att ta till sig information inte vägs upp av fördelarna med att för-

stå systemet.³³ Våra egna undersökningar visar dessutom att intresset och kunskapen om pensioner i befolkningen i stort är låg. Informationen bör därför vara enkel, kort och lätt att förstå, samt syfta till att förklara hur olika beslut i livet påverkar den framtida pensionen.

Det är också fördelaktigt att hjälpa pensionssparare och pensionärer sortera bland tillgänglig information genom att peka dem i rätt riktning, till exempel genom att utforma standardalternativ som inte kräver att människor gör aktiva val eller genom att ge individer den information de behöver vid den tidpunkt när de behöver den. Vi lämnar i återrapporteringen av vårt regleringsbrevsuppdrag *Information om vilka val som finns inom pensionsystemet VER 2015- 358* förslag på hur olika systemval och information kring dessa kan förenklas för pensionssparare och pensionärer, ett arbete som kommer att fortsätta under år 2016.

Med utgångspunkt i informationsuppdraget och för att förbättra möjligheterna att uppnå önskade effekter med vår informationsgivning har vi en kommunikationsstrategi som går ut på att vi ska sprida enkla budskap om vad som är viktigast för pensionen till olika grupper i olika livssituationer, samt informera om var man kan hitta individuell information om hela pensionen. Prioriteringen utgår ifrån att förebygga eventuella problem för individer genom att tillhandahålla relevant information i rätt tid.

Det innebär att vi i vår uppsökande information först och främst prioriterar att sprida basinformation om hela pensionen, vilka faktorer som påverkar den och vilka konsekvenser olika val kan få till alla de som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension.

Utöver det riktar vi oss till grupper som befinner sig i livssituationer där informationsbehovet är extra stort och där olika val kan ha stor påverkan på den framtida pensionen; blivande föräldrar/småbarnsföräldrar, grupper med andra språk än svenska som modersmål, egenföretagare, anställda som arbetar utan tjänstepension, personer som planerar sin pension och pensionärer som riskerar att hamna i en utsatt ekonomisk situation. Vi har dock inte möjlighet att ta fram ett specificerat resultat för dessa grupper utan resultatet nedan avser hela populationen pensionssparare och pensionärer.

7.7.2.2 Resultat och analys

För att kunna göra en uppskattning av hur väl vi lyckas med informationsuppdraget och följa utvecklingen av det har vi valt att fokusera på indikatorer som handlar om information

³³ Oliva S. Mitchell och Stephen P. Utkus (red) *Pension Design and Structure: New Lessons from Behavioral Finance*, Oxford University Press (2004).

om hela pensionen, de faktorer som påverkar pensionen som särskilt pekats ut i vårt regleringsbrev samt huruvida vår information uppfattas som relevant. Uppgifterna kommer från vår imagemätning samt undersökningen Självförtroende och förutsebarhet.

Tabell 43 Utveckling av Informationsuppdraget 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, % | 32 | 31 | 29 |
| Pensionssparare som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, % | 34 | 29 | 30 |
| Pensionssparare som vet var de kan få information om hela sin framtida pension, % | 62 | 64 | 61 |
| Pensionssparare som känner till livsinkomstprincipens betydelse för pensionen (%)* | 34 | 32 | 24 |
| Pensionssparare som känner till pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen (%)* | 9 | 11 | 7 |
| Pensionärer som anser att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, % | 50 | 44 | - |
| Pensionssparare som anser att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, % | 39 | 35 | - |

*Uppgifter från vår undersökning Självförtroende och förutsebarhet, andel som spontant svarar "Antal år som jag arbetar" respektive "Hur länge jag arbetar/när jag börjar ta ut pension" som svar på frågan om vilka faktorer som påverkar storleken på pensionen.

Våra mätningar visar att andel pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen ligger på ungefär samma nivå som tidigare, medan andelen ökat för pensions-sparare. Skillnaderna mellan kvinnor och män är små och inte statistiskt signifikanta bland pensionärer, däremot är det markant fler män än kvinnor bland pensionssparare som instämmer i påståendet.

Det är ungefär lika många pensionssparare år 2015 som år 2014 som vet var de kan få information om hela sin framtida pension. Detsamma gäller för kännedomen om livsinkomstprincipens och pensioneringstidpunktens betydelse. Vi kan se högre resultat i grupper med större kunskap och intresse rörande pensionsfrågor. När det gäller livsinkomstprincipen är kännedomen något högre bland kvinnor, i övrigt är skillnaderna mellan kvinnor och män små.

Pensionärer upplever i högre utsträckning än pensions-sparare att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, något som är naturligt då vi har mer kontakt med pensionärer. Resultaten för båda grupperna visar dock en ökning sedan föregående år. Bland pensionärer är det något fler kvinnor än män som upplever att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem och bland pensionssparare är det markant fler män än kvinnor som instämmer i påståendet.

De skillnader vi noterat mellan män och kvinnor bland främst pensionssparare är något vi arbetar med aktivt. Det gör vi genom att utveckla information och vägledning efter individens behov, samt genom att vi hela tiden arbetar för att förenkla informationen. Detta är något som främst gynnar grupper som har sämre självförtroende i pensionsfrågor, till exempel kvinnor.

Vår målsättning är att alla dessa indikatorer ska öka över tid, men det är ett långsiktigt arbete och vi förväntar oss inte att se stora skillnader mellan enskilda år. Eftersom pensionssparare och pensionärer dessutom möts av information från många olika håll är det svårt att fullt ut avgöra om en upplevd förbättring beror på just våra aktiviteter.

Storleken på den allmänna pensionen informerar vi varje år om i orange kuvert där vi också hänvisar till information om hela pensionen. Här visar vi också tydligt på pensioneringstidpunktens betydelse för storleken på pensionen. Eftersom sju av tio pensionssparare öppnar sina orange kuvert är detta ett enkelt sätt att nå ut med information till de som inte aktivt söker den, framför allt till grupper med lägre intresse och kunskap i pensionsfrågor.

Prognos till alla är en satsning med flera delaktiviteter som pågår åren 2014–2017 och som syftar till att få merparten av alla pensionssparare som är 28 år och äldre att ta del av information om hela sin framtida pension, bland annat genom att registrera sig på tjänsten minpension.se. År 2015 har vi likt föregående år inom ramen för Prognos till alla ett särskilt medskick i det orange kuvertet till alla pensionssparare som är 28 år och äldre där vi informerar om hela pensionen. Detta har bidragit till att fler vet var de kan ta del av informationen. Vi har även skickat med personliga koder för inloggning på webben i kuvertet, och detta tillsammans med hänvisningen till hela pensionen har starkt bidragit till att fler registrerat sig på minpension.se.

Information om konsekvenser av olika val är fokus för de kampanjer och informationsinsatser som vi gör riktade till olika målgrupper. Under 2015 har våra uppsökande informationsinsatser haft särskilt fokus på pensionssparare som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension, småbarnsföräldrar och egenföretagare.

Inom ramen för satsningen Prognos till alla genomförde vi under våren 2015 även en stor informationskampanj i TV och på nätet med budskap om det viktigaste för pensionen; att jobba, betala skatt och ha tjänstepension. Den har också lett vidare till individuell information om hela pensionen. Resultaten visar att kampanjens budskap fått stor spridning i målgruppen samt att många gått vidare för att ta del av den individuella informationen.

Resultaten för övriga aktiviteter inom satsningen beskrivs i avsnitt 7.7.3 *Så gick konsumentuppdraget*.

Eftersom egenföretagare riskerar låg pension om de inte själva tar ansvar för sin pension genom att ta ut lön eller överskott och kompensera för tjänstepension har vi under året försökt nå dem via mässor, uppsökande möten och samarbete med Verksamst.se.³⁴

För att uppmärksamma småbarnsföräldrar på hur olika val och fördelning av ansvar under tiden som barnen är små påverkar ekonomin senare i livet genomförde vi för andra året i rad en kampanj riktad mot målgruppen.

För att hjälpa personer med annat modersmål än svenska att förstå hur pensioner fungerar i Sverige har vi under året påbörjat ett samarbete med SFI, svenska för invandrare, genom att ta fram ett utbildningsmaterial om pensioner. Efter att vi kvalitetssäkrat det genom en pilotansering är tanken att det ska finnas tillgängligt för alla skolor.

Resultaten av olika insatser redovisas mer i detalj under respektive mötesform i avsnitt 7.7.4 *Möten med pensionssparare och pensionärer*.

7.7.3 Så gick konsumentuppdraget

7.7.3.1 Uppdraget och inriktningen för vårt arbete

Vårt informationsuppdrag kompletterades år 2013 med ett konsumentuppdrag. I regleringsbrevet för år 2015 formuleras detta som ett mål där vi "... ska stärka pensionssparares och pensionärers ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation." Måluppfyllelsen ska redovisas liksom genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå de effektmått som vi tidigare har redovisat. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs myndigheten för åren 2014–2017 använts hittills.

Uppdraget innebär bland annat att vi ska verka för att göra det enklare för pensionssparare och pensionärer att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. Vi gör det genom att erbjuda lättförståelig, objektiv och relevant vägledning samt att vi stimulerar pensionsbranschen till mera konsumentvänligt agerande, genom att verka för bra pensionsprodukter och ett ökat konsumentskydd för pensionssparare och pensionärer 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.

För att lyckas med vårt konsumentuppdrag arbetar vi med att fånga upp företeelser som påverkar konsumenterna på pensionsmarknaden, analysera dessa och sprida information utifrån de konsumentstärkande åtgärder som vi gör. Vi arbetar dessutom med att utveckla den vägledning som vi erbjuder pensionssparare och pensionärer i våra olika kanaler. Vi berättar om produkter och fenomen utifrån pensionssparare och pensionärers livssituation och behov.

7.7.3.2 Resultat och analys

Utifrån rapporten *Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter inom pensionsområdet VER 2012-338* har vi valt att fokusera på ett antal mätetal för att följa utvecklingen inom konsumentuppdraget. Mätetalen syftar till att fånga in vilken grad pensionssparare upplever att de har en förutsebar ekonomisk situation och att de fattar eller har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor.

Tabell 44 Utveckling av Konsumentuppdraget 2015- 2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|------|------------------|------------------|
| Pensionssparare upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation, % | 43 | 40 | 40 ³⁵ |
| Pensionssparare upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor, % | 59 | 51 | 49 |
| Antal unika inloggningar på minpension.se, miljoner | 1,0 | 0,9 | - |
| Totala antalet registrerade användare på minpension.se, miljoner | 2,5 | 2,2 | 1,9 |
| Pensionssparare som varit i kontakt med oss som upplever att de fått en bra vägledning inom pensionsområdet, %* | | | |
| - Webb | 65 | 66 | 68 |
| - Kundservice telefon | 86 | 84 | 82 |
| - Informationsträffar | 98 | 75 ³⁶ | |

* Uppgifter från våra kundundersökningar för webb, informationsträffar och telefon, den genomsnittliga andelen som ger betygen 4 eller 5 på en 5-gradig skala till påståendet "Webbplatsen/svaren/hjälpen jag fick var anpassade efter mina behov och situation".

Mätperioden är relativt kort och visar ingen tydlig förändring mellan mätpunkterna kring upplevelsen av en förutsebar ekonomisk situation. Undersökningen visar dock att fler än tidigare upplever att de har den information och det stöd de behöver för att kunna fatta beslut om sin pension. Män upplever sig i högre utsträckning än kvinnor ha en god uppfattning

³⁴ Verksamst.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.

³⁵ Delvis annan frågeformulering.

³⁶ Något annorlunda frågeställning än 2015, "Anpassat efter mig".

om storleken på sin framtida pension, samt ha tillgång till den information och stöd de behöver för att fatta beslut kring pensionen. Den största delen av vår offensiva kommunikation, som handlar om de viktiga grundbudskapen och om vilka beteenden som påverkar pensionen mest, riktar sig till personer som har lägre kunskap och intresse för pensionsfrågor, en grupp där kvinnor är överrepresenterade.

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. Andelen pensionssparare som upplever att de har den information och det stöd de behöver för att fatta beslut om sin pension ökar signifikant, framför allt bland kvinnor. Den ökar mest bland de pensionssparare som har genomsnittliga kunskaper om och intresse för pensionsfrågor. Det är fler män, cirka 53 procent av det totala antalet användare, än kvinnor som registrerat sig hos minpension.se. Män är även mer aktiva i tjänsten, med större andel inloggningar. Skillnaden i antal registrerade användare mellan män och kvinnor har dock minskat under år 2015.

Vi kan se att hur den vägledning vi erbjuder upplevs variera beroende på vilken kanal man fått den i. Informationen upplevs som mest anpassad till individens behov och situation vid personliga möten och telefonsamtal, där en direkt dialog med individen kan ske och möjligheterna till anpassning därför är störst.

Vi har ett internt konsumentråd som fungerar som ett informationsnav för arbetet med de konsumentstärkande åtgärderna. Rådet arbetar med att identifiera och adressera olika frågeställningar för att pensionssparare och pensionärer ska erbjudas bra pensionsprodukter samt få en bra vägledning inom pensionsområdet.

Konsumentrådet fångar upp information från kontaktytor mot kund och marknad, analyserar påverkan på konsumenter, tar fram underlag för beslut om våra budskap, aktiviteter och åtgärder samt informerar löpande den övriga organisationen om ställningstaganden, framtagna analyser och rapporter. Exempel på vägledningsunderlag som vi tagit fram och spridit under året är en rapport om nya tumregler för pensionsberäkningar och en rapport om förvaltningsbolagens kostnader och agerande. Hur vi lyckats med att sprida konsumentinriktade budskap redovisas i avsnitt 7.7.5 *Pensionsmyndigheten i medierna*.

Inom ramen för satsningen Prognos till alla har vi under 2015 erbjudit vägledning i hela pensionen via telefon och i personliga möten på servicekontor och i gallerior och på centralstationer på 20 större orter runtom i landet.

Satsningen har syftat till att öka antalet registreringar och aktiviteten på minpension.se. Möjligheten att få vägled-

ning i pensionsprognosen via telefon och i personliga möten har bidragit till att vi nått andra kategorier av pensionssparare som vanligtvis inte använder webbplatsen för att göra pensionsprognoser, framför allt pensionssparare med lägre intresse och engagemang i pensionsfrågor. Genom att vara ute i publika miljöer har vi fått betydande utrymme i nyhetsrapporteringen i framför allt lokalmedier vilket bidragit ytterligare till att skapa uppmärksamhet kring pensionen och vår vägledning.

Minpension.se fick under kampanjperioden 128 000 nya användare, något färre än samma period 2014. Dock var det första gången sedan starten av minpension.se som fler kvinnor än män registrerade sig. Detta är positivt och är ett steg mot en jämnare fördelning då totalt sett fler män än kvinnor är registrerade användare. I de informationsaktiviteter som genomfördes inom ramarna för satsningen 2015 har vi tydligare än tidigare riktat både budskap och medial till kvinnor, något som påverkar resultaten. Även i övrigt var aktiviteten hög på minpension.se under kampanjperioden med 1 384 000 inloggningar och 2 354 000 prognoser.

En fullständig redovisning av resultaten av satsningen samt en redovisning av hur vi använt de 20 miljoner som vi fått tilldelade för att arbeta med konsumentuppdraget under år 2015 finns i rapporten *Uppföljning och kommande inriktning för satsningen Prognos till alla 2015* VER 2013-228.

Under 2014 genomfördes en pilotverksamhet där vi prövade att utöka konsumentvägledningen i vår telefonservice. Vi har under året startat ett projekt som avser att utveckla hela vår kundserviceverksamhet mot ett mer konsumentvägledande arbetssätt. Det innefattar förändringar avseende samtalsmetodik, arbetssätt samt de budskap och den vägledning vi förmedlar i samtalen med pensionssparare och pensionärer.

Under de senaste åren har omvärlden och våra kunders digitala beteende och mönster förändrats mycket. Vi arbetar därför med en förflyttning som avser att förändra vår webbplats och övriga digitala kanaler för att kunna erbjuda bättre vägledning till pensionssparare och pensionärer. Arbetet innebär även införandet av ett nytt arbetssätt för att kunna hålla en högre förändringstakt i de digitala kanalerna. Det innebär att vi, med utgångspunkt i livshändelser, framöver bättre kan anpassa vår information och digitala tjänster efter behov och förutsättningar för pensionssparare och pensionärer. Arbetet med webbplatsen beskrivs mer i avsnitt 7.7.4.1 *Vår webbplats pensionsmyndigheten.se*.

7.7.4 Möten med pensionssparare och pensionärer

Nedan redovisar vi hur vi strukturerar informationsverksamheten för att tillgodose olika pensionssparare och pensionärs behov av information.

7.7.4.1 Vår webbplats pensionsmyndigheten.se

Tabell 45 Webbplatsen pensionsmyndigheten.se 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|--------|----------------------|
| Antal besök, miljoner | 10,5 | 9,9 | 8,9 |
| Andel pensionsansökningar via webben, % | 28 | 20 | 16 |
| Antal nedladdade premiepensionsapplikationer | 50 200 | 32 400 | 28 000 |
| Besökare på vår pensionsblogg | 43 000 | 27 000 | 12 000 ³⁷ |
| NKI - webbplatsen | 74 | 72 | 71 |

Vår webbplats är en del i vårt arbete med att sprida kunskap och medvetande om pensionen. Antal besökare ökar stadigt och webbplatsen hade år 2015 mer än 10 miljoner besök. Våra undersökningar visar att besökarna på webbplatsen främst hade ärenden kopplade till premiepensionen (63 procent) vilket dock är en lägre andel än förra året (69 procent). Besökarna vill ta del av exempelvis värdeförändringen på de egna fonderna, byta fonder och följa upp om beställda fondbyten genomförts. Många gör också en pensionsprognos (28 procent), via prognostjänsten minpension.se. Andra vanliga ärenden är allmän pensionsinformation (13 procent), information inför pensionen (9 procent) och att ansöka om pension (6 procent). Män med intresse och vana vid fondsparande är överrepresenterade bland besökarna på webbplatsen.

Vi undersöker också hur besökarna på webbplatsen upplever besöket. Nöjdhetsindex är svagt stigande för tredje året i rad. 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 "övriga ärenden", vilka i hög grad är förstagångsbesökare.

Drygt 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.

Förutom att hitta fakta och information om pensioner går det också att utföra ärenden på webbplatsen. Pensionsansökningar kan göras direkt på webben och andelen som gör det ökar.

På webbplatsen finns sedan april 2013 en pensionsblogg vars syfte är att ge pensionssparare och pensionärer vägledning i aktuella pensionsfrågor. Intresset för bloggen ökar med allt fler besökare.

Premiepensionsapplikationen fanns tidigare bara för Iphone och under året har den utvecklats även för Android-

och Windows. Applikationen bytte namn till Byt fonder och ökningen av antalet nedladdningar är avsevärd.

Majoriteten av inloggningarna på vår webbplats (67 procent) sker via personlig kod, men andelen minskar mellan åren 2014 och 2015. Inloggningar via e-legitimation utgör 17 procent, även denna andel minskar något jämfört med år 2014. I stället ökar inloggningar med mobilt BankID och utgör nu totalt 16 procent av antalet inloggningar.

För att möta kundernas förväntningar på information och tekniska lösningar och deras förändrade beteenden, framför allt när det gäller användande av mobila plattformar, har vi startat utveckling av en ny webbplats och applikationer. Under år 2015 har pensionsmyndigheten.se målgruppsanpassats och innehållet har blivit mer lättillgängligt genom en ny tydligare startsida och anpassning av innehållet. Utöver det har ett arbete med att byta plattform för webben som möjliggör en mer behovs- och kunddriven utveckling av webben påbörjats.

Avsikten är att webbplatsen ska vara anpassad efter besökarens behov, förutsättningar och situation, att besökaren enkelt kan få svar på sina frågor samt att den fångar upp och möter våra kunder vid relevanta livshändelser. Vi kommer framåt att följa upp hur väl vi uppnår dessa effekter.

7.7.4.2 Fortsatt utveckling av prognoser och prognostjänsten minpension.se

Tabell 46 Prognostjänsten minpension.se 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|-------------------|------|------|
| Antal prognoser (miljoner) | 6,7 ³⁸ | 5,6 | 5,6 |
| Antal registrerade användare (miljoner) | 2,5 | 2,2 | 1,9 |

Vi är en part i Min Pension i Sverige AB som driver prognostjänsten minpension.se och vi har två ledamöter i styrelsen. Tjänsten 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 Min Pension i Sverige AB 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. Det är fortfarande fler män än kvinnor som är registrerade användare, men skillnaden minskar något mellan åren 2014 och 2015 då fler kvinnor registrerat sig som användare under år 2015. År 2015 var cirka 1,3 miljoner män och

³⁷ April-december

³⁸ Min Pension i Sverige AB ändrade under 2014 mätmetod för att beräkna antalet prognoser. Resultatet 2015-2014 är därför inte helt jämförbart med 2013.



1,2 miljoner kvinnor registrerade jämfört med år 2014 då det var 1,2 miljoner män och 1,0 miljoner kvinnor.

I år har en pilot genomförts där minpension.se har distribuerats till Statens pensionsverk (SPV) där deras anställda kunnat logga in på minpension.se via SPV:s intranät. Det finns en förhoppning om att denna typ av tjänst ska kunna distribueras till fler stora arbetsgivare framöver för att öka tillgängligheten.

Enligt uppdrag i regleringsbrevet ska vi redovisa kvalitet och enhetlighet i prognoserna. Under året har kvaliteten i tjänsten förbättrats genom att mer information tillkommit. 77 000 anställda inom kommun och landsting som har en förmånsbestämd tjänstepension hos KPA Pension, har nu möjlighet att se hela sin pension på sidan och cirka 50 000 individer som tidigare tillhörde SPP Pensionstjänst har nu också möjlighet att se sina uppgifter via minpension.se. Fördelningen av de som under året fått möjlighet att se hela sin pension på minpension.se och är registrerade på minpension.se är cirka 65 procent kvinnor och 35 procent män. Att fler personer inom KAP-KL-området nu kan se sin pension hos minpension.se bidrar också till en jämnare fördelning mellan könen totalt på minpension.se.

Banken SEB har dessutom börjat leverera in uppgifter för de individer som har valt att spara till pensionen genom IPS, individuellt pensionssparande. Totalt förbättrades pensionsbilden på minpension.se för cirka 200 000 individer genom denna förändring. Fördelningen av de som under året fått

möjlighet att på minpension.se se sin IPS som de har på banken SEB och är registrerade på minpension.se är cirka 49 procent kvinnor och 51 procent män.

Min Pension i Sverige AB genomför kontinuerligt kvalitetskontroller för att upptäcka förbättringsutrymme i leveranserna från de anslutna aktörerna. Under året har kontrollerna vidareutvecklats och bidragit till ökad informationskvalitet till pensionssparare.

Enhetligheten i prognoserna säkerställer vi bland annat genom en branschgemensam prognosstandard.

7.7.4.3 Utskick av Orange kuvert

Tabell 47 Orange kuvert 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| Antal utskick | 6 960 000 | 6 850 000 | 6 700 000 |
| NKI - Orange kuvert | 61 | 60 | 60 |

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 6,96 miljoner kuvert skickades knappt 1,39 miljoner till pensionärer, 5,60 miljoner till pensionsparare varav knappt 0,2 miljoner till nya premiepensionsparare. Utifrån en osäker uppskattning har mellan

Tabell 48 Eftermätning Orange kuvert 2015-2013 nyckeltal i procent (pensionssparare)

| | Totalt | | | Kvinnor | | | Män | | |
|--|--------|------|------|---------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 | 2015 | 2014 | 2013 |
| Har fått kuvertet | 88 | 95 | 97 | 89 | 96 | 96 | 87 | 94 | 97 |
| Andel av de som fått kuvertet som öppnat det | 80 | 82 | 82 | 80 | 84 | 80 | 81 | 79 | 84 |
| Andel av de som öppnat kuvertet som läst något | 92 | 90 | 89 | 92 | 89 | 89 | 91 | 90 | 90 |
| Andel av de som läst något som tycker det är lätt att förstå | 75 | 65 | 67 | 72 | 61 | 69 | 78 | 69 | 64 |

40 000 till 50 000 personer valt att få Orange kuvert endast elektroniskt.

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. Dessutom informerades de som har bostadstillägg att detta höjdes.

Enhetligheten i prognoserna säkerställs som tidigare nämnts med en branschgemensam standard. Inspektionen för socialförsäkringen har under år 2015 gjort en granskning av prognosen för den allmänna pensionen i det orange kuvertet och jämfört med utfall.³⁹ De konstaterar att det även nära pensioneringstidpunkten kan förekomma relativt stora avvikelser, något som vi kommer att studera vidare under år 2016.

Nöjdhetsindex för Orange kuvert är lägst bland de kontaktformer vi har och ligger relativt stabilt över åren runt 60. Som nämnts i avsnitt 7.7.1 blir nöjdhetsindex ofta högst för de kontaktformer som upplevs som personliga. Ett utskickat brev upplevs ofta som en opersonlig kontaktform.

Vi gör varje år en eftermätning av hur Orange kuvertet togs emot. I årets mätning uppger färre pensionssparare att de fått kuverten än år 2014, men fler tycker att innehållet är lätt att förstå. Så många som en av tre tycker dessutom att innehållet är mycket lätt att förstå. Åtta av tio som fått kuvertet öppnar det också, vilket är i nivå med de senaste årens resultat.

Omräknat med basen ”alla pensionssparare som vi skickade ut ett orange kuvert till” så innebär siffrorna i tabellen ovan att...

- 88 procent av pensionsspararna vet att de fått kuvertet,
- 70 procent av alla pensionssparare som vi skickade ett orange kuvert till öppnade detta,
- 65 procent av alla pensionssparare läste något av innehållet samt att
- 49 procent av alla pensionssparare upplevde innehållet i kuvertet som lätt att förstå.

Störst uppmärksamhet av innehållet i kuvertet får, likt i tidigare mätningar, prognosen och 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, men upplevelsen av att det är lätt att förstå har ökat både hos kvinnor och hos män.

Sammantaget kan resultaten ses som goda. Det är många som öppnar kuvertet och läser något av innehållet, vilket gör det till en förhållandevis effektiv kanal då det är ett enkelt sätt att nå ut med information till många personer. Det är också positivt att fler av de som läser upplever innehållet som enkelt att förstå, det är något vi arbetar aktivt för att åstadkomma.

³⁹ ISF:s rapport 2015:16 – Träffar prognoserna rätt? En utvärdering av pensionsprognoser i det orange kuvertet.



7.7.4.4 Telefonsamtal

Tabell 49 Telefonsamtal till Pensionsmyndigheten 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------|---------|---------|
| Antal besvarade samtal | 732 000 | 764 000 | 788 000 |
| Tillgänglighet, andel besvarade samtal, % | 90 | 90 | 92 |
| Servicenivå, andel besvarade samtal inom tre minuter, % | 78 | 76 | 80 |
| NKI - Kundenservice telefon | 82 | 78 | 78 |
| Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, % | 90 | 89 | 88 |
| Andel som fick ett bra bemötande, % | 93 | 93 | 92 |
| Materiellt rätt, % | 96 | 98 | 99 |

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 år 2015 besvarat drygt 24 000 telefonsamtal, att jämföra med 22 000 samtal under år 2014. 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 om blanketten för bostadstillägg och om handläggningstid.

Resultatet är likartat mellan åren 2015 och 2014. Det är färre som ringer till oss men tillgängligheten ligger kvar på samma nivå som förra året. Däremot är servicenivån något högre år 2015. Resultatet bedöms sammantaget vara på en acceptabel nivå. Under år 2015 kom 90 procent av de som ringde till oss fram, vilket var lika med vårt interna mål. Vi mäter också servicenivån som andel samtal som besvaras inom tre minuter. Utfallet för detta blev 78 procent, vilket ligger under vårt interna mål på 80 procent.

Årets första kvartal är vår mest högintensiva period och vi förstärkte då bemanningen i vår kundservice, bland annat med hjälp av ett bemanningsföretag. Trots förstärkning var tillgängligheten under 90 procent de första tre månaderna. En anledning till det var att vi tvingades att byta bemanningsbolag i slutet av 2014, vilket innebar att vi gick in i 2015 års mest högintensiva period med nya konsulter, som inledningsvis behövde mycket stöd.

En ytterligare förklaring till den lägre tillgängligheten under första kvartalet är att den genomsnittliga ärendetiden för samtal har ökat jämfört med första kvartalet 2014. Till stor del beror ökningen på att vi svarar på mer komplexa frågor och vägleder mer i telefon. Den ökade samtalstiden påverkar också servicenivån på samtal.

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 1 300 tolksamtal per år, på andra plats kommer spanska med drygt 250 tolksamtal per år.

Under året har kontinuerliga interna kvalitetskontroller genomförts avseende kvaliteten i den information som lämnas 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 nöjdhetsindex ökade något under 2015 och 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.

7.7.4.5 E-post, brev och Facebook

Tabell 50 E-post, brev och förfrågningar via Facebook till Pensionsmyndigheten 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|---------|---------|---------|
| Antal besvarade e-post/brev | 161 000 | 134 000 | 136 000 |
| Andel besvarade e-post inom 24 timmar, % | 79 | 82 | - |
| Andel besvarade brev inom 24 timmar, % | 53 | 47 | - |
| Andel besvarade förfrågningar via fullmakter inom tio arbetsdagar, % | 89 | 97 | - |
| Materiellt rätt e-post, % | - | 96 | - |
| Besvarade frågor via Facebook | 2 100 | 2 400 | 1 400 |
| Andel besvarade frågor via Facebook inom två timmar, % | 96 | 92 | 98 |

Antal besvarade skriftliga förfrågningar via e-post eller brev var markant fler än under år 2014. Det rör sig främst om pensionssparare och pensionärer med liknande frågor som de 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 10 000 förfrågningar via e-post åt Min Pension i Sverige AB, jämfört med 11 000 under år 2014.

Servicegraden för våra svar har varierat under året och var låg gällande e-post och förfrågningar via fullmakt första kvartalet. Från april har målet för servicenivå på e-post och förfrågningar via fullmakt nåtts, men svarstiderna för brev har liksom förra året varit långa och behöver förbättras.

Inga kontinuerliga interna kvalitetskontroller har genomförts avseende kvaliteten i den information som lämnas via e-post i kundservice under år 2015.

Facebook är en 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 2 100 frågor via Facebook, vilket är en minskning mot föregående år.⁴⁰ Frågor som kommer in via Facebook 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.

7.7.4.6 Servicekontor

Tabell 51 Servicekontor 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|---|---------|---------|---------|
| Antal besök på servicekontor med pensionsrelaterat ärende ⁴¹ | 268 000 | 325 000 | 333 000 |
| Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, % | 93 | 95 | 94 |
| Andel som fick ett bra bemötande, % | 97 | 98 | 100 |

Vi samarbetar med Försäkringskassan och Skatteverket i 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 268 000 besök under 2015 gällde ett pensionsrelaterat ärende, en minskning med 17,5 procent jämfört med 2014. Totalt hade servicekontoren 4,1 miljoner besök, varav 6,5 procent utgjorde pensionsrelaterade ärenden, jämfört med 6,9 procent år 2014. Av dessa ärenden avsåg närmare hälften frågor om bostadstillägg för pensionärer. Vart femte besök gällde hjälp med frågor om ålderspensionen och 11 procent hade frågor om prognos. Se även avsnitt 7.12.1 *Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket*.

Vi gör inga nöjdhetsmätningar 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.

⁴⁰ En del frågor på Facebook triggas av kampanjaktiviteter som vi genomför. År 2015 såg denna aktivitet annorlunda ut än 2014, med ett större fokus på spridning av information och inte i samma utsträckning att driva trafik till vår egen sida. Det har som väntat bidragit till att antalet frågor på Facebook var mindre 2015 än 2014.

⁴¹ Pensionsmyndighetens skattade andel av totala antalet besök på servicekontoren.

7.7.4.7 Fördjupade möten med kundvägledare

Tabell 52 Fördjupade möten med kundvägledare samt informationsträffar 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-------|-------|-------|
| Kundvägledare, antal möten | 2 500 | 2 700 | 3 900 |
| NKI Fördjupade möten | – | 83 | 81 |
| Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, % | – | 80 | 75 |
| Andel som fick ett bra bemötande, % | – | 98 | 97 |

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. Omkring 2 500 personer med detta behov kontaktade oss under förra året, varav cirka 1 000 fick ett personligt samtal med en kundvägledare på sin ort. Vi kan också erbjuda ett fördjupat möte via video, under år 2015 genomfördes 112 videomöten. Övriga fick hjälp via telefon eller skriftlig kommunikation.

Behov av personliga möten finns även hos pensionssparare och pensionärer med särskilda behov, till exempel fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller språksvårigheter.

Antal ärenden hos kundvägledarna har minskat jämfört med föregående år men komplexiteten i frågeställningarna har ökat och därför ser vi även en ökning av antalet fysiska möten. Förväntan på information och stöd kring hela pensionen, inklusive tjänstepension och privat sparande, ökar. Det minskade antalet ärenden beror främst på att antalet kundvägledare under perioder av år 2015 varit få och kundservice därför löst ärendena i högre grad.

Mätningar visar att 60 procent av de som hänvisats från vår kundservice för att få stöd av kundvägledare varit kvinnor. Det motsvarar könsfördelningen på inkommande samtal och callback i kundtjänsten. Vår senaste undersökning från år 2014 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. Vid mätningar åren 2014 och 2013 fick de fördjupade mötena genomgående höga betyg av pensionssparare och pensionärer vad gäller bemötande och engagemang.

7.7.4.8 Informationsträffar och uppsökande möten

Tabell 53 Informationsträffar och uppsökande möten 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|--------|---------------------|--------|
| Informationsträffar, antal deltagare | 22 300 | 27 100 | 29 600 |
| NKI Informationsträffar | 80 | 80 | 78 |
| Uppsökande möten, antal samtal ⁴² | 15 900 | 2 500 ⁴³ | - |

Vi har under året börjat arbeta på nya sätt inom informatörsverksamheten för att nå ut till pensionssparare och pensionärer som inte på eget initiativ skulle söka information om sin pension. Bakgrunden till detta är att en stor andel av pensionsparare och pensionärer, framför allt de som har låg kunskap och lågt intresse för pensionsfrågor, är mycket osäkra på vart de skulle vända sig för att få information om sin pension. Genom personliga möten i publika miljöer som event, mässor, gallerior och torg kan vi träffa dessa personer för att prata pension och erbjuda vägledning i hela pensionen direkt på plats, vilket uppskattas av dem vi träffar. Vi har dessutom testat att nå egenföretagare i utvalda servicebranscher genom att åka runt och besöka företag.

Den enskilt största aktiviteten genomfördes i samband med att Orange kuvert skickades ut under våren då vi besökte köpcentrum och centralstationer på 20 orter och genomförde cirka 8 700 djupare samtal. Vi har inte motsvarande statistik för hela år 2014 varför det inte går att göra en rättvis jämförelse om antal möten ökat eller minskat.

Precis som tidigare arbetar vi inom informatörsverksamheten med informationsträffar som pensionsplaneringsmöten för blivande pensionärer och träffar hos föreningar/organisationer som själva kontaktar oss. Vi genomför också numera egeninitierade informationsträffar på stora arbetsplatser, till exempel sjukhus och universitet. Totalt genomfördes 476 informationsträffar, varav 86 var pensionsplaneringsmöten och 390 var på stora arbetsplatser. Det är totalt sett en minskning jämfört med tidigare år.

Vi ser stora skillnader i andelen kvinnor och män som besöker våra informationsträffar, där kvinnor är i stor majoritet framför allt vid våra pensionsplaneringsmöten. Även vid möten som hålls på arbetsplatser ser vi en övervägande del kvinnor, något som dock påverkas av våra val av arbetsplatser. Vi har medvetet satsat på att vara på kvinnodominerade arbetsplatser eftersom vi vet att kvinnor i lägre utsträckning upplever sig ha bra förutsättningar att fatta beslut om sin pension.

⁴² Skattningen bygger på manuel statistik, ska tolkas med försiktighet.

⁴³ Denna siffra avser endast de samtal som fördes på Stockholms centralstation under vecka 11, under Ransäterstämman och på Ullared. För övriga uppsökande möten fördes ingen statistik under 2014.

7.7.5 Pensionsmyndigheten i medierna

Tabell 54 Pensionsmyndigheten i medierna 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|-------|-------|-------|
| Samlad upplaga ⁴⁴ , miljoner | 555 | 485 | 556 |
| Andel neutral publicitet i procent | 90,2 | 93,8 | 97,0 |
| Andel positiv publicitet i procent | 7,8 | 3,6 | 1,0 |
| Andel negativ publicitet i procent | 2,0 | 2,6 | 2,0 |
| Medieindex ⁴⁵ | 6,4 | 5,2 | 4,8 |
| Andel av publiciteten som behandlar informations-uppdraget i procent (prognosbudskapet och jobbudskapet) | 13 | 10 | 26 |
| Andel av publiciteten som behandlar konsument-uppdraget i procent (konsumentinriktad kravställare) | 25 | 21 | 5 |
| Andel av publiciteten där Pensionsmyndigheten är aktör i procent (huvudaktör eller kommenterar) | 69 | 63 | 57 |
| Twitter, antal följare | 3 690 | 2 601 | 1 595 |
| Twitter, antal interaktioner och omnämmanden | 2 408 | 2 398 | 1 600 |

Under år 2015 har vi ökat vår närvaro i massmedia. Den positiva publiciteten har ökat, främst till följd av vår ökade närvaro med informatörer på arbetsplatser, gallerior, marknadsplatser, lekplatser och liknande. Den negativa publiciteten har minskat jämfört med år 2014, och är nu nere på samma nivå som år 2013. Den övervägande delen av publiciteten är så kallad neutral publicitet. I den neutrala publiciteten ryms en stor del av de budskap vi kommunicerar i medierna.

Medieindex ökar sedan år 2013, vilket i praktiken innebär att publiciteten blir allt mer positiv, och förekommer allt oftare i större inslag i medierna.

För vårt informationsuppdrag och konsumentuppdrag är medierna en viktig kanal då de når många. När det gäller vårt informationsuppdrag så mäter vi i vilken utsträckning medierna ger plats åt dels våra budskap om vad som är viktigast för pensionen, det vill säga antalet arbetade år och att man har en tjänstepension, dels vårt budskap om att det är bra att göra en prognos så att man vet hur stor den totala pensionen kan bli. Dessa budskap har förekommit i större utsträckning år 2015 än år 2014. För konsumentuppdragets del mäter vi i vilken

⁴⁴ Upplaga anger det antal tidningar som trycks av varje utgåva. Upplagesiffrorna för tryckt dagspress, nyhetstidningar, fack- och populärpress baseras på statistik från TS (Tidningsstatistik AB). Gällande webbmedier beräknas istället antalet unika besök eller sidvisningar och baseras på statistik från KIA (Kommittén för internetannonsering).

⁴⁵ Medieindex (MI) är ett nyckeltal för redaktionella medier som beräknas genom en sammanvägning av artikelns relevans, i vilken utsträckning varumärket exponeras, artikelstorlek och huruvida artikeln bedömts som positiv, negativ eller neutral. MI för alla artiklar vägs sedan samman till ett genomsnittligt MI.

utsträckning vi framstår som en konsumentinriktad kravställare i den totala publiciteten. Den rollen har blivit allt tydligare sedan år 2013, och märks nu i en fjärdedel av publiciteten.

Att vi är aktör och får tillfälle att kommentera i massmedierna innebär att vi i relativt stor utsträckning har möjlighet att nå tittare, lyssnare och läsare med information samt också påverka den massmediala bilden av pensioner och om oss.

Twitter är en viktig kanal för att nå främst journalister, opinionsbildare och pensionsintresserade med information och antal följare har ökat under år 2015.

Sedan år 2015 mäter vi även i vilken utsträckning publiciteten vänder sig till kvinnor respektive män. Större delen av publiciteten, cirka 80 procent, kan sägas vara könsneutral. Reserverande 20 procent vänder sig i stort sett enbart till kvinnor. Det beror på att det är en del av vår strategi att vända sig särskilt till personer med lägre kunskaper och intresse i pensionsfrågor, och till personer som riskerar att få lägre pensioner. Bägge dessa grupper domineras av kvinnor.

7.7.6 Kostnader för verksamhetsområdet

Kostnaderna är högre än år 2014. Vår medvetna strategi har under ett antal år varit att effektivisera och automatisera ärendehantering för att ge ökat utrymme till information och konsumentstärkande verksamhet. Utvecklingen ligger alltså helt i linje med denna strategi.

Tabell 55 Kostnader för verksamhetsområdet Information under åren 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| Totala kostnader, miljoner kronor | 480,7 | 457,5 | 366,6 |

Stora enskilda kostnadsposter inom informationsområdet är servicekontoren (cirka 54 miljoner kronor), kundtjänst (cirka 61 miljoner kronor) och kostnader för minpension.se (cirka 22 miljoner kronor). I kostnaderna ligger även de 20 miljoner kronor som vi fått i extra medel för att genomföra konsumentuppdraget.

Vi har valt att inte redovisa någon produktivitet inom området information. Anledningen till det är främst att vi inte anser att ett sådant mått skulle ge något större mervärde till redovisningen. De olika prestationerna inom informationsområdet skiljer sig kraftigt åt i karaktär, med allt från massutskick av information via post till personliga möten. En beräknad styckkostnad utifrån ett medelvärde av alla prestationer skulle vara svårtolkad.

Det är också svårt att fördela ut kostnader på de olika prestationerna och räkna produktivitet på de olika delarna. Det är inte i första hand prestationerna som är det vi vill uppnå. Att vi svarat på en stor mängd samtal och skickat många brev

är bra, men det är inte den effekt vi vill och ska uppnå med informations- eller konsumentuppdraget. Den effekt vi vill uppnå är att göra pensionen begriplig så att den enskilde pensionsspararen och pensionären ska kunna förstå, förutse och kunna påverka sin pension i de olika livsfaserna samt att stärka den enskilde medborgaren som konsument inom pensionsområdet.

Det är ett långsiktigt arbete att åstadkomma sådana förändringar. Vi vet alltså inte ännu om de resurser vi satsar på vårt informations- och konsumentuppdrag kommer att ge de önskade effekterna och om vi är kostnadseffektiva inom detta område.

Vi har därför valt att enbart redovisa den totala kostnaden för verksamhetsområdet att ställa i relation till den redovisning av effekter och prestationer som finns i avsnitt 7.7.1–7.7.5.

7.8 Statistik och Analys

Tabell 56 Sammanfattande resultatbedömning statistik och analys, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Gult |

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 34,1 miljoner kronor i förvaltningskostnader vårt resursmässigt minsta verksamhetsområde. Det motsvarar 2,5 procent av våra totala förvaltningskostnader. Kostnaden är en viss ökning jämfört med år 2014.

Resultatsammanfattning statistik och analys

- Resultatet är gott.
- Vi har levererat externa prognoser och rapporter utifrån den förväntan som finns på oss och gett ett omfattande analysstöd till Socialdepartementet med anledning av den reviderade pensionsöverenskommelsen.
- Vi har i vårt konsumentstärkande uppdrag producerat statistik och rapporter som ger nytta för pensionssparare och pensionärer, vilket har resulterat i ett par uppmärksammade rapporter.
- Vi utvecklar egenproducerad försäkringsstatistik och har avvecklat den tidigare Premiepensionsmyndighetens statistiksystem (ASTA) och har i början av 2016 avvecklat berendend av Försäkringskassans statistiksystem (STORE).

Enligt regleringsbrevet för år 2015 ska vi redovisa arbetet med att bygga upp en statistikverksamhet som stödjer behovet av försäkringsstatistik och produktionsstatistik.

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 samt 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.

Kostnaden för verksamhetsområdet har ökat något, vilket är naturligt på grund av våra satsningar att utveckla egenproducerad statistik. Som nämnts ovan har vi även fått lägga avsevärt analys- och utredningsarbetet genom den reviderade pensionsöverenskommelsen.

Sammantaget bedömer vi resultatet för verksamhetsområdet som gott.

7.8.1 Analys och prognoser

Arbetet med att bistå Socialdepartementet med analyser av effekterna av föreslagna nya regler för inkomstindexet och balanseringen har pågått till och med sommaren. I november beslutades de nya reglerna. Vi kommer att följa de nya reglernas funktion och föreslå ytterligare förbättringar om vi finner att sådana är möjliga.

Vi har lämnat förslag till att slopa pensionsrätten för studier och i stället utöka pensionsrätten för barnår med ett motsvarande belopp. Vi anser att en sådan förändring samtidigt skulle förenkla och förbättra systemet.

Våra huvudsakliga analysmodeller, Pensionsmodellen och Typfallsmodellen, har båda använts i stor omfattning för olika analyser. Båda modellerna har underhållits och utvecklats under året. De är sedan några år tillbaka tillgängliga för allmänheten på vår hemsida pensionsmyndigheten.se.

Vidare har ett antal rapporter och promemorior i olika pensionsfrågor producerats under året. Huvudelen av dessa finns också på vår hemsida.

7.8.2 Statistik och dataförsörjning

Verksamhetsområdet statistik och analys är vår sammanhållande funktion för dataförsörjning och statistikpresentation. Tyngdpunkten inom statistikverksamheten var under de första åren på ledningsinformation och produktionsstatistik i syfte att följa upp vårt interna arbete och vår måluppfyllelse. Under år 2015 har dataförsörjningen och statistiken för dessa ändamål anpassats till förändringar av utvecklingen inom programmet för ärendehantering. Det har också genomförts anpassningar av statistikrapporteringen till olika målgrupper internt på myndigheten. Ytterligare sådana förbättringar kommer att göras under år 2016.

Under flera år har ett omfattande arbete bedrivits med att bygga upp Pensionsmyndighetens DataLager (PEDAL) och kunna framställa vår egen statistik, där vi tidigare varit beroende av Försäkringskassans datalager STORE. Från och med mars 2016 kommer all dataförsörjning att ske via PEDAL. Alla statistikrapporter inom pensionsområdet som har varit tillgängliga på Försäkringskassans statistikportal håller på att ersättas med motsvarande rapporter med data från Pedal.

För den nya statistikpresentationen av försäkringsstatistik har vi under året byggt upp en ny teknisk plattform som gör det möjligt att skapa nya statistikpresentationer snabbt och effektivt och som gör det möjligt att presentera statistiken på ett enhetligt och pedagogiskt sätt.

Den officiella statistiken över pensionsområdet och annan löpande försäkringsstatistik publiceras på *pensionsmyndigheten.se*. Den nya plattformen används till en början för att skapa interna rapporter som motsvarar Storestatistiken, men kommer under år 2016 också att användas för att förnya och utveckla statistiken på externwebben.

Att vi lämnar Store i mars 2016 innebär en senareläggning i förhållande till den bedömning som gjordes i årsredovisningen för år 2014. Där bedömdes det kunna ske under år 2015. Förseningen beror bland annat på att uppbyggnaden av den tekniska plattformen för datalagret krävt mer tid och resurser än förväntat. Vi har också valt att genomföra den nämnda förbättringen av den tekniska plattformen för statistikpresentation innan den Storebaserade statistiken ersätts med motsvarande statistik från Pedal.

I förstudie som gjordes år 2014 konstaterades att försäkringsstatistiken i de flesta fall redovisas könsuppdelad, men inte produktionsstatistiken. Under år 2015 har vi genomfört förändringar så att all produktionsstatistik, som baseras på identifierbara personer, kan redovisas könsuppdelad. I stort sett all vår handläggning kan därför följas upp med avseende på kön.

7.9 Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd

Liksom tidigare år har endast ett fåtal anmälningar till riksdagens ombudsmän, JO, respektive ansökningar om skadestånd hos Justitiekanslern, JK, rört vår verksamhet. Vår ambition är även fortsatt 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 en JO-anmälan under år 2015. Under år 2014 fick vi in tio anmälningar och under år 2013 nio anmälningar.

Det ärende som kom in under år 2015 lämnade JO utan ytterligare åtgärd. I övrigt har vi under år 2015 fått del av två beslut från JO, båda från år 2014.

I ett ärende kritiserade JO oss för brister i hanteringen av en begäran om omprövning. Sökanden hade inte fått något skriftligt beslut, med fullföljdshänvisning, på att begäran om omprövning hade kommit in för sent. Vi hade heller inte på eget initiativ tagit ställning till om det fanns förutsättningar för att ändra beslutet enligt ändringsreglerna i socialförsäkringsbalken.

I ett annat ärende uttalade JO att vi förtjänade kritik för lång handläggningstid och för att vi inte hade besvarat breven från sökanden. Handläggningstiden var ungefär sex månader.

Båda ärendena avsåg ansökan om bostadstillägg.

7.9.2 Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO- och JK-anmälningar

De anmälningar som kommit in till oss avser i allmänhet bostadstillägg, som är ett prioriterat område för oss. En förbättringsåtgärd som kan nämnas särskilt är att vi initierade en korrigering i våra handläggningssystem med anledning av en felaktig beslutsmotivering som JO kritiserat oss för. Övriga förbättringsåtgärder avseende bostadstillägg finns beskrivet i avsnitt 7.5.3 *Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd*.

7.9.3 Ansökningar om skadestånd

En ansökan om skadestånd som kommer in till Pensionsmyndigheten överlämnas till JK för handläggning, tillsammans med ett yttrande från oss. Under år 2015 har fjorton ansökningar kommit in, att jämföra med åtta under år 2014 och fjorton under år 2013. En av ansökningarna som kom in återkallades. De övriga avsåg krav på skadestånd för bland annat felaktig information, långsam handläggning och felaktiga fondbyten.

Under år 2015 beslutade JK i tolv ärenden med krav på skadestånd riktade mot oss. I ett ärende beslutade JK att inte reglera skadeståndskravet eftersom frågan som kravet grundade sig på fortfarande var under rättslig prövning. I två ärenden

tillerkändes den enskilde skadestånd. I övriga nio ärenden ansåg JK att skadestånd inte skulle utgå.

Det första ärendet där JK beslutade att skadestånd skulle utgå handlade om att vi gett sökanden fel information rörande uttag av ålderspension. Sökanden fick därför betala högre egenavgifter i sin firma än hen annars skulle ha behövt göra. Sökanden beviljades skadestånd med ett belopp motsvarande skillnaden mellan de egenavgifter som hen borde ha betalat som pensionär och de som hen fick betala. Skadestånd beviljades med cirka 27 000 kronor.

Det andra ärendet rörde felaktig handläggning från vår sida. Bakgrunden är att vi meddelar Skatteverket om en person tar ut hela eller en del av sin pension genom en så kallad pensionsdebiteringskod. Koden, som ligger till grund för beräkningen av allmän pensionsavgift och egenavgifter, påverkar storleken på skatten. I detta fall hade vi lämnat fel pensionsdebiteringskod för en person, vilket fick till följd att hen fick betala för mycket skatt. Felet rättades och sökanden fick ersättning för de ombudskostnader om 4 200 kronor som hen hade haft till följd av felet.

7.10 Medarbetare och kompetensförsörjning

Tabell 57 Sammanfattande resultatbedömning medarbetare och kompetensförsörjning, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|------|------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Gult | Gult | Gult |

Sammanfattning medarbetare och kompetensförsörjning

- Resultatet är sammantaget acceptabelt.
- Nöjdmedarbetarindex har ökat och är på en hög nivå.
- En större andel medarbetare än år 2014 har genomfört ett samtal om mål och utveckling med sin chef.
- Satsningen på utökad rekryteringsstöd vid it-rekryteringar har gett resultat.
- Sjuktalet ökar och åtgärder har vidtagits.

Kompetensförsörjning handlar om att arbeta strategiskt och systematiskt med att bemanna verksamheten med rätt kompetens. Detta gör vi genom att hitta och ta tillvara medarbetares erfarenheter och kompetenser samt erbjuda kompetensutveckling. 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.

Vi har under år 2015 gjort en särskild satsning med en personalspecialist som på heltid har arbetat med stöd vid it-rekryteringar vilket har gett gott resultat. Den utvärdering



som har gjorts visar att rekryteringsprocessen av användarna upplevs vara något snabbare när det finns en utsedd personal-specialist som ansvarar för att driva, samordna och förbereda rekryteringsarbetet. Satsningen har resulterat i att vi har kunnat erbjuda fler intressanta sökanden ett arbete på myndigheten. Vi har också kunnat rekrytera dubbelt så många medarbetare jämfört med år 2014 (51 år 2015 mot 26 år 2014) och därigenom minskat konsultandelen något. Vi har använt olika sociala medier för att profilera oss som en attraktiv arbetsplats, vilket sannolikt har bidragit till det goda resultatet.

Sammantaget bedömer vi att resultatet inom området är acceptabelt. Det utvecklingsarbete som har genomförts under år 2015 visar att vi är på rätt väg men vi behöver fortsätta att utveckla området på ett systematiskt och metodiskt sätt för att vi ska kunna nå våra långsiktiga mål. Det pågår även en utvecklingsinsats när det gäller det interna HR-arbetet för att ännu bättre kunna stödja våra behov inom området.

I 2014 års intygande om intern styrning och kontroll lyfte vi som förbättringsområde vår förmåga att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov. Genom de åtgärder som vidtagits under år 2015 och som redovisas nedan anser vi nu att området är på en acceptabel nivå.

Vi har däremot under året haft problem med personaldata och bemanningsstatistik från Statens servicecenter, där leveranser innehållit ofullständiga uppgifter om våra anställda. Detta innebär en risk för att chefer och ledningsgrupper inte i tillräcklig grad kan styra och leda verksamheten på ett effektivt sätt. Det har också funnits risk för felbedömningar i den årliga lönerrevisionen då dataleveransen innehöll ofullständiga uppgifter. Därför lyfter vi detta område till en allvarlig nivå i 2015 års intygande om intern styrning och kontroll.

7.10.1 Kompetensförsörjning på kort och lång sikt

Mot bakgrund av den pågående automatiseringen av ärendehandläggningen och vårt informations- och konsumentuppdrag står vi inför förändringar avseende roller och arbetssätt. I vår strategiska plan framgår att vi ska ha engagerade medarbetare och chefer som genom delaktighet ges möjlighet att bidra till och påverka arbetet. I vår strategiska plan fastslås också att delaktighet utvecklar såväl organisationen som verksamheten och medarbetarna. Ett viktigt verktyg för att nå våra mål är att medarbetarna är delaktiga i den förändring som sker. I årets medarbetarundersökning har värdet för delaktighet stigit med fyra procentenheter, vilket borgar för en utveckling där medarbetarna både vill och kan ta ansvar för nödvändiga förändringar.

När det gäller behov av kompetens på lång sikt har ett arbete påbörjats i syfte att stödja den förflyttning som vi står inför. En kompetensmodell ska därför skapas för att under-

lätta och effektivisera befattnings- och rollbeskrivningarna. Vi har också påbörjat en översyn av befattningsstrukturen och arbetet med att beskriva kompetenskraven för befattningar och tillhörande roller.

Under år 2015 har en lönekartläggning genomförts och de individuella löneavvikelser som funnits när det gäller lika arbete har bedömts vara sakliga. Det har däremot inte funnits tillräckligt bra underlag för att göra motsvarande jämförelse och analys när det gäller likvärdiga arbeten.⁴⁶ När arbetet med att beskriva befattningar och roller är slutfört kommer det troligen att finnas betydligt bättre förutsättningar att göra denna jämförelse.

Digitala kanaler

Som ett led i att göra oss mer attraktiv som arbetsgivare för presumtiva nya medarbetare, framför allt inom it-området, har vi under året arbetat med att förbättra våra digitala kanaler. Vi har sett över vår externa webb i syfte att stärka vårt arbetsgivarmärke och attrahera nya medarbetare. Vi har arbetat aktivt med att exponera oss som arbetsgivare i sociala medier. Framför allt gäller detta LinkedIn där vi har använt oss av kortare videofilmer om hur det är att arbeta hos oss. Därmed har vi också ökat antalet följare på LinkedIn, där vi även publicerar alla lediga jobb. Vi har under året genomfört tre stora rekryteringskampanjer med gott resultat.

Kompetensakademin

Vår kompetensakademi har fortsatt att fyllas med kvalitets-säkrade läraaktiviteter. I årets medarbetarundersökning har lärande i arbetet fått ett högt värde. Under året har bland annat en ny introduktion för medarbetare och chefer implementerats. Fokus i den nya introduktionen är kundperspektiv, kommunikation, vårt uppdrag och våra värden samt vad det innebär att vara statstjänsteman.

En satsning på kompetensutveckling för medarbetare som handlägger bostadstilläggsärenden har genomförts under året och vi har tagit fram ett enhetligt utbildningsmaterial i syfte att säkerställa och kvalitetssäkra arbetsmetodiken.

En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering är att det finns basala kunskaper om genus och jämställdhet bland chefer och medarbetare. Sedan i början av mars finns den webbaserade KRUS-utbildningen i genus och jämställdhet som vänder sig till statliga tjänstemän tillgänglig på vår kompetensportal. Målsättningen är att alla medarbetare ska ha genomfört utbildningen under nästa år. Fram till och med början av december hade 29 medarbetare

genomfört utbildningen, vilket motsvarar cirka 2,5 procent av våra medarbetare.

Mål- och utvecklingssamtal

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. Mål- och utvecklingssamtalen ska därför leda till att medarbetarna förstår hur de på bästa sätt ska bidra till vårt mål och resultat. För att uppnå detta krävs väl förberedda och genomförda medarbetarsamtal om mål, utveckling, förutsättningar och resultat samt samtal om lön. Ett gemensamt stödmaterial bidrar till att samtalen håller tillräcklig kvalitet och leder till att varje medarbetare ser sin del i helheten. Andelen medarbetare som har genomfört ett samtal om mål och utveckling med sin chef har ökat väsentligt enligt årets medarbetarundersökning. Frågor kopplade till målqualität och målkedja har också fått bättre värden. Vi bedömer det som sannolikt att genomförda förbättringar av stödmaterial bidragit till detta.

Medarbetarskap och chefskap

Vi har under året tecknat ett lokalt kollektivavtal som anger hur de så kallade lokala omställningsmedlen ska användas. För att kunna använda dessa medel behöver arbetsgivaren och de lokala fackliga parterna vara överens. Parterna har genom gott samarbete kommit överens om att medlen ska användas för att stärka medarbetarskapet och flera utvecklingsaktiviteter har genomförts under hösten, vilket även kommer att fortsätta under år 2016.

Under år 2015 har vi anställt ett stort antal chefer och 23 procent av våra chefer är därmed nya. En tredjedel av rekryteringarna handlar om att ersätta chefer som har gått vidare till annan extern anställning, en tredjedel avser ersättningsrekryteringar för chefer som har gått vidare till annat arbete inom myndigheten och de resterande beror på pensionsavgångar eller utökningar i verksamheten. Vi har inte haft några svårigheter med att attrahera och anställa chefer med rätt kompetens.

Andelen chefer som är kvinnor har långsiktigt ökat i staten. Andelen chefer som är kvinnor hos oss är 56 procent, motsvarande siffra för staten var 39 procent 2014. Andelen kvinnliga chefer har ökat något jämfört med år 2014. Av totalt antal anställda är 70 procent kvinnor.

⁴⁶ Med likvärdiga arbeten avses arbeten där en yrkesgrupp kan jämföras med en annan yrkesgrupp och där löneskillnader är särskilt intressanta att studera.

Tabell 58 Fördelning av våra chefer (exkl. konsulter), kvinnor och män i procent 2015-2014

| Chefsnivåer | 2015 | | 2014 | |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | män | kvinnor | män | kvinnor |
| Avdelningchefer, inkl. GD | 67 | 33 | 67 | 33 |
| Enhetschefer | 46 | 54 | 53 | 47 |
| Gruppchefer | 35 | 65 | 36 | 64 |
| Alla chefer | 44 | 56 | 46 | 54 |

7.10.2 Antal medarbetare

Antal medarbetare har ökat från 1 082 vid utgången av år 2014 till 1 171 vid utgången av år 2015. Orsaken till ökningen är nyanställningar vid främst produktionsavdelningen och it-avdelningen.

Delvis på grund av ovanstående blir personalomsättningen för år 2015 relativt hög och uppgår till 11,3 procent jämfört med 8,9 procent år 2014. Medarbetarnas medelålder var 44,1 jämfört med 44,7 år 2014. Antalet medarbetare över 60 år minskade något mellan åren 2015 och 2014.

Tabell 59 Pensionsmyndighetens personal 2015-2013, per 31/12 respektive år

| Vår personal | 2015 | 2014 | 2013 |
|--------------------------|-------|-------|-------|
| Totalt antal medarbetare | 1 171 | 1 082 | 1 048 |
| -varav kvinnor | 817 | 783 | 764 |
| -varav män | 354 | 299 | 284 |
| Medarbetare över 60 år | 112 | 117 | 138 |
| Medelålder, år | 44,1 | 44,7 | 45,6 |
| Nöjdmedarbetarindex, % | 74,1 | 71,5 | 72,3 |
| Ledarindex, % | 76,6 | 74,0 | 75,5 |

7.10.3 Årets medarbetarundersökning

Årets medarbetarundersökning visar på ett fortsatt bra resultat. Nöjdmedarbetarindex (NMI) har höjts från 71,5 år 2014 till 74,1 år 2015 vilket är en hög nivå.

Vi kan se en förbättring inom delområdena arbetstakt och arbetsrelaterad utmattning.

Delområdena målqualität och delaktighet har fått bättre värden i årets undersökning, även om det fortfarande finns förbättringspotential. När det gäller delaktighet kan förbättringar göras avseende medarbetarnas upplevelse av inflytande samt förståelse för vad de kan och inte kan påverka.

En styrka som lyfts fram är delområdet ledarskap och upplevelsen av relationen till närmaste chef. Cheferna upplevs tydliga i sin kommunikation och konsekventa i sin arbetsgi-varroll.

Även delområdet effektivitet får högt värde, vilket indikerar att vi är bra på att planera arbetet, men förbättringspotential finns avseende hur vi arbetar mot gemensamma mål och

utvärderar om resurserna används på bästa sätt. Det sociala klimatet, det vill säga det kollegiala samarbetet, får också högt värde. Medarbetarna upplever att den kunskap de har används på ett bra sätt och att de också utvecklas i sitt arbete, vilket återspeglas i det höga värdet på lärande i arbetet.

7.10.4 Sjukfrånvaron

Liksom inom många andra delar av samhället kan vi konstatera att den totala sjukfrånvaron har ökat under året. För december 2015 ligger den på 5,3 procent jämfört med 4,4 i december 2014 och vi kan se en ökning av både männens (3,82 procent) och kvinnornas sjukfrånvaro (5,93 procent). Både korttidssjukfrånvaron (1–14 dagar) och långtidssjukfrånvaron (över 14 dagar) har ökat, men det är framför allt långtidssjukfrånvaron som ser ut att ha en fortsatt uppåtgående trend.

Trots att ökningen ligger i linje med utvecklingen i samhället i övrigt, ser vi mycket allvarligt på detta och beslut har därför tagits om ett antal åtgärder som nu ska genomföras.

Tabell 60 Sjukfrånvaro i procent under 2015-2013

| Sjukfrånvaro | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Sjukfrånvaro, total | 5,3 | 4,4 | 4,7 |
| Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer) | 43,2 | 39,3 | 39,5 |
| Anställda <=29 år | 5,0 | 5,0 | 3,5 |
| Anställda 30-49 år | 5,3 | 4,4 | 4,8 |
| Anställda >=50 år | 5,4 | 4,2 | 4,9 |

7.11 It

Tabell 61 Sammanfattande resultatbedömning it, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Grönt |

Sammanfattning it

- Resultatet är sammantaget gott.
- Fortsatt hög tillgänglighet.
- Ökad kundfokus i vår it-utveckling.

Vår it-verksamhet ska säkra en trygg, stabil och säker it-miljö, med hög tillgänglighet och utan oplanerade stopp i systemen.

Tillgängligheten kan sammantaget sägas ha ökat något jämfört med år 2014, och resultatet totalt sett inom it-området kan bedömas som gott även för år 2015.

Under året har den externa tillgängligheten för fondbyten och andra e-tjänster varit på 96 procent. Det inkluderar både planerade och oplanerade stopp. Detta är en förbättring jäm-

fört med år 2014 med 0,7 procentenheter. Tillgängligheten till de system som används internt för handläggning har varit 99,7 procent (99,1 procent år 2014), vilket bland annat innefattar tjänster vi köper av Försäkringskassan.

Under året har vi haft 264 incidenter, varav 35 kritiska, (70 incidenter år 2014), som på ett eller annat sätt påverkat vår förmåga att arbeta i våra it-system. Incidenter under året har hanterats så att de fått liten eller ingen påverkan på pensions-sparare och pensionärer. Internt har vi haft påverkan vid releaser, servicefönster och uppgraderingar, men inget som har skapat större problem i vår handläggning. Under året har det varit ett stopp i handeln av fonder vilket fortfarande är inom den servicenivå vi har mot våra kunder. Vår interna målsättning är att ha maximalt fyra stopp under ett år och vi uppfyller därför målet.

För att säkra ett stabilt it-stöd och säkerställa funktionalitet i våra datorhallar genomför vi kontinuerligt (4 gånger/år) så kallade hallswitchar för att träna personalen inför eventuell krishantering. Som ett led i att stabilisera och effektivisera den tekniska plattformen har vi även arbetat med att virtualisera våra miljöer, vilket innebär att vi minskar antal fysiska servrar och flyttar in dem i en konsoliderad virtuell plattform, där fler virtuella servrar delar på gemensamma resurser. Det ger positiva effekter i form av färre antal fysiska servrar, effektivare användning av resurser och att det krävs mindre plats i datahallarna. Det kommer även ge oss möjlighet att kunna effektivisera beställning, uppbyggnad och konfiguration av servrar. Detta leder till en billigare, snabbare och flexiblere teknisk plattform som stödjer vår ökade kundfokusering. Andra initiativ som sänker våra fasta it-kostnader är högre täckningsgrad på testautomatisering, behörighetsportaler med attestflöde, beställningsportaler för programvaror med attestflöde, SLA (Service Level Agreement) och kostnadstransparens på våra olika leveranser vilket möjliggör långsiktig kostnadsänkning i hela verksamheten.

När det gäller it-utveckling har vi i tid och med god kvalitet genomfört fyra stora releaser med ny funktionalitet och 20 så kallade servicefönster med uppdaterad funktionalitet. För kärnverksamheten har automatiseringarna i programmet för ärendehantering, som syftar till att effektivisera vår ärendehandläggning, varit viktigt. År 2015 har handläggargstödet förbättrats för handläggare, vilket förbättrat kvaliteten och gör handläggningen effektivare. Vi har under året startat ett webbprogram som syftar till att göra en kundanpassad och flexibel digital kanal. Inom ramen för detta arbete har vi även påbörjat arbete för att få tätare leveranser av funktionalitet med tekniker inom DevOps och Continuous Delivery. För att säkra arbetet har vi använt oss av tvärfunktionella team där allt från programmerare, testare till UX-designers, art directors

och tekniker ingår. Under året har vi utvecklat och produktionssatt en mobilapp för fondbyte på alla mobila plattformar. Utöver projekten har ny och förbättrad funktionalitet tagits fram inom förvaltning. Det vi bland annat kan nämna är fortsatt minskat beroende mellan systemkomponenter vilket ger bättre kvalitet och enklare uppdateringar vid releaser.

Under år 2015 har vi gjort en översyn av vår förvaltningsstyrning, för att åstadkomma ökad tydlighet och effektivitet i förvaltningen. Översynen ledde till ett antal förbättringsåtgärder som implementeras löpande. Då it är en stor del av vår förvaltningsverksamhet innebär även förbättringsåtgärderna att it-verksamheten stärks avseende it-förvaltning. Under år 2016 kommer vi att fortsätta stärka förvaltningsverksamheten.

Stora delar av it-verksamheten köper vi av Försäkringskassan, se avsnitt 7.12.2 *Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter*. Samarbetet med Försäkringskassan har även utvecklats och en ny överenskommelse har tagits fram. Under föregående år lyfte vi som problemområde i intygandet om intern styrning och kontroll att kommunikationen med Försäkringskassan vid krislägen som driftstopp inte fungerade. För att säkerställa det har vi vid ett flertal tillfällen under året övat på krissituationer med Försäkringskassan, gällande både kommunikationen och samarbetet inom it mellan de båda myndigheterna men även övat hur vi hanterar kriser inom övriga delar av verksamheten. Vi har fortsatt aktivt med att förbättra arbetet med programuppdateringar, för att ligga på en säker nivå. Vi ser nu tydliga effekter av det arbetet. Både en förbättrad teknisk nivå samt att roller och ansvar har tydliggjorts. Vi har även arbetat med och förbättrat spårbarheten i systemen. Utbildning inom säkerhet av många medarbetare har skett för att öka kunskapen och medvetandet om säkerhetsfrågor. Vi har förbättrat vår kontinuitetshantering, även om det återstår en del arbete inom det området.

Sammanfattningsvis har vi en bra säkerhetsnivå, men vi har ändå konstaterat att det även fortsättningsvis behöver genomföras förbättringar inom säkerhetsområdet.

It-kostnaden för år 2015 uppgår till totalt knappt 543 miljoner kronor, vilket är en ökning jämfört med år 2014 då den uppgick till drygt 510 miljoner kronor. Ökningen beror på vår satsning på utveckling av automatisering och ökad kundnytta samt på förvaltningskostnader för tidigare års utvecklingsverksamhet. Samtidigt arbetar vi aktivt med att effektivisera och sänka it-kostnaderna genom nya avtal, effektivare förvaltning, benchmarking med andra parter, 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 Försäkrings-kassan på 41,5 miljoner kronor, ingen ränta betalades under 2015.

7.11.1 Digital samverkan

Vi är en av de 16 it-intensiva myndigheter som har varit drivande i E-delegationens arbete till och med våren 2015. Genom detta och via egna initiativ har vi visat ett tydligt engagemang i frågor som rör digitalisering 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.

Under sommaren upphörde E-delegationens arbete och E-samverkansprogrammet, e-Sam, inleddes 1 juli. Programmet är ett frivilligt samarbete mellan 14 myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting för digital samverkan. eSams kansli är placerat på Pensionsmyndigheten och vi är därmed värdmyndighet för kansliet. Programmets syfte är att skapa forum för fortsatt samverkan mellan medlemmarna och tillvarata det som byggts upp inom ramen för E-delegationen. Programmet har som syfte att agera som ett smörjmedel och motor i utvecklingen av den digitala samverkan, allt i syfte att förbättra, förenkla och tillgängliggöra god service till individer och företag.

Det är svårt att bedöma effekter av arbetet då det arbete som vi gör nu 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. Under år 2015 har 10 875 bekräftelser av fondbyten, 2 418 bekräftelse för AP7Såfa, 2848 besked för fondinnehav i premiepension samt 34 enkla meddelanden om inkomna ansökningar/brev levererats via Mina meddelanden. När det gäller enkla meddelanden så har vi en egen tjänst för att få det via mail eller sms. I slutet av året anslöt vi även möjligheten att få ett antal besked via kanalen.

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 finansär 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.

En tjänst som arbetats fram under E-delegationen är SSBTEK vilket är en sammansatt bastjänst för ekonomiskt bistånd. Tjänsten möjliggör för kommuner att på ett effektivt och rätts-säkert sätt inhämta den information som behövs från myndigheter/organisationer vid handläggning av ekonomiskt bistånd. Tidigare behövde alla uppgifter hämtas in manuellt från socialkontoren, det var både tidskrävande men även mindre säkert vilket kunde leda till felaktiga utbetalningar. Det är cirka 190 kommuner som använder sig av tjänsten.

Vi är färdledande myndighet i livshändelsen ”Bli efterlevande” där den första fasen av kartläggningen är klar och de samverkande myndigheterna nu planerar nästa steg i arbetet.

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, exempel på det är vår kundundersökning bland bostadstilläggs-pensionärerna där endast 23 procent använder Internet. 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. Vi arbetar dock kontinuerligt med att öka incitamenten för att gå över till digitala tjänster. Om det blir tillräckligt lätt och säkert att använda e-tjänster kommer användandet successivt att öka. Detta kommer också att ske automatiskt över tid då fler pensionssparare och pensionärer har datorvana i dag än för 20 år sedan.

7.12 Externt samarbete

Tabell 62 Sammanfattande resultatbedömning externt samarbete, 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|----------------------------------|-------|-------|------|
| Sammanfattande resultatbedömning | Grönt | Grönt | Gult |

Resultatbedömningen ovan är en sammanvägning av resultatet avseende:

- Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket avseende servicekontor
- Resultatet avseende de tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter
- Vårt internationella samarbete

- Den samverkan som sker avseende konsumentstärkande åtgärder med Finansinspektionen och Konsumentverket
- Vår samverkan inom ramen för Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen i stort.

För att ytterligare förtydliga vårt framtida arbete med samverkan och externt samarbete har vi under året tagit fram en riktlinje för den externa samverkan, *Pensionsmyndighetens externa samverkan* VER 2015-234.

7.12.1 Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

Sammanfattning samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

- Resultatet är gott.
- Servicekontoren fyller en viktig funktion.
- Samverkan är etablerad.

Det finns en tydlig inriktning från regeringen att myndigheter ska samverka för att upprätthålla lokal närvaro och därmed tillgängliggöra statlig service på ett kostnadseffektivt sätt. Det gör vi genom samverkan med Försäkringskassan och Skatteverket på servicekontor och mötesplatser, 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.

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.

Under år 2015 har löpande utvecklingsarbeten i samverkan med Försäkringskassan och Skatteverket skett för att möta pensionssparare och pensionärs behov.

En utökning av samarbetet har skett inom migrationsområdet. På fyra orter i landet görs en pilot i form av ”mötesplatser” på servicekontoren där även kommunen, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket deltar för att på ett effektivt sätt gemensamt möta nyanlända.

Alla deltagande myndigheter ser nu över alternativa sätt för att erbjuda motsvarande möten om inte överenskommelsen förlängs efter år 2016.

Vår kostnad för samverkan kring servicekontor har under år 2015 uppgått till cirka 54 miljoner kronor, att jämföra med cirka 52 miljoner kronor för år 2014.

7.12.2 Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter

Sammanfattning tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter

- Resultatet är sammantaget gott.
- Samarbetet med Försäkringskassan fungerar väl.
- Samarbetet med Statens servicecenter fungerar till övervägande del väl.
- Vi utvecklar och förbättrar rutiner för samverkan löpande.

De tjänster som Försäkringskassan levererar till oss är framför allt 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*.

Vår samlade bedömning är att såväl samarbetet som samtliga tjänster som levereras av Försäkringskassan har fungerat bra.

Under år 2015 har vi fortsatt arbetet med att utveckla samverkan mellan myndigheterna. 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, såväl för oss som för externa intressenter. Mot bakgrund av detta har Försäkringskassan påbörjat införandet av en ny kostnadsberäkningsmodell för samarbetet med oss. Syftet är att skapa en mer dynamisk modell som i högre utsträckning är baserad på nyttjande. Arbetet med att implementera den nya kostnadsberäkningsmodellen kommer att fortgå under år 2016.

Under året har arbetet fortskridit enligt den fastlagda inriktning som innebär att vi stegvis bygger upp egna system för ärendehantering och statistik, men att kärnsystem ska vara kvar hos Försäkringskassan. Utbetalningstjänster levereras av Försäkringskassan, men sedan den 1 januari 2015 ser personer som får ersättning från oss att utbetalningen också kommer från oss. Detta är ett av resultaten av ett gemensamt utvecklingsprojekt som pågått sedan år 2012 och som innebär att vi och Försäkringskassan nu har en utbetalningsprocess där varje myndighet kan påverka sitt eget utbetalnings- och informationsflöde till extern kund.

I 2014 års intygande om intern styrning och kontroll lyfte vi förbättrad krisledning och kommunikation som ett förbättringsområde. Under år 2015 har myndigheterna arbetat med

detta och genomfört två gemensamma krisövningar i syfte att ge bättre förutsättningar för ett effektivt samarbete mellan myndigheterna då vi ställs inför riktiga kriser. Vår bedömning är att krisledning och kommunikation har förbättrats under året. Se även avsnittet 7.11 *It*.

Vår kostnad för leveranser av tjänster från Försäkringskassan för år 2015 uppgick till totalt 257 miljoner kronor, att jämföra med 280 miljoner kronor för år 2014, varav samkostnader uppgick till 14 miljoner kronor. Den lägre kostnaden jämfört med år 2014 förklaras främst av minskade avskrivningskostnader för immateriella anläggningstillgångar, det vill säga tidigare investeringar i it-stöd.

Totalt uppgår Försäkringskassans fakturering till cirka 289 miljoner kronor år 2015, jämfört med 317 miljoner kronor år 2014.

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 levereras av Statens servicecenter. Från och med den 1 november 2015 levereras dock tjänsten Enklare pensionshantering av Statens tjänstepensionsverk. Denna tjänst hanterades tidigare av Statens servicecenter. Vår samlade bedömning är att samverkan med Statens servicecenter till övervägande del fungerar bra men att det fortfarande finns vissa förbättringsområden. Detta gäller främst problem med leveranser av personaldata och bemanningsstatistik som vi använder till bland annat personalprognoser och lönerrevision. Under året har det förekommit brister när det gäller tid för leverans och kvalitet. Analys pågår över orsaken till problemen samt en åtgärdsplan är under framtagande. Dialog förs också löpande med Statens servicecenter.

Bristerna enligt ovan innebär risk för att chefer och ledningsgrupper inte i tillräcklig grad kan styra och leda verksamheten på ett effektivt sätt och för felbedömningar i den årliga lönerrevisionen. Vi lyfter därför leveranserna av personaldata som ett förbättringsområde i 2015 års intygande om intern styrning och kontroll.

Våra totala kostnader för tjänster som levereras av Statens servicecenter uppgick till totalt 5 miljoner kronor, vilket är på samma nivå som år 2014.

7.12.3 Internationellt samarbete

Sammanfattning internationellt samarbete

- Resultatet är sammantaget gott.
- Vårt internationella arbete är omfattande
- Vi har ett aktivt engagemang i organisationen ISSA
- Vi arbetar för ytterligare elektronisk informationsöverföring mellan länder.

Vi deltar i ett omfattande internationellt samarbete och intresset för att ta del av svenska erfarenheter inom pension, pensionsinformation och administration är liksom tidigare år stort. Våra medarbetare är efterfrågade och vi försöker att i möjligaste mån tillmötesgå förfrågningar om deltagande från oss i internationella sammanhang.

Vi har under året bidragit med expertstöd till Greklands regering i deras pensionsreform.

Inom ramen för vårt aktiva engagemang i den internationella socialförsäkringsorganisationen ISSA är vi för perioden 2014–2016 ordförande i en av ISSA:s tekniska kommittéer, pensionskommittén, och en av flera vice ordföranden i ytterligare en teknisk kommitté, statistik- och aktuariekommittén. Vi har under året tagit på oss värdskapet för ISSA:s regionala europeiska konferens, som kommer att vara i Stockholm april 2016.

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 till den år 2014 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. Under 2014 togs initiativ på nordisk nivå i syfte att hitta gemensamma nordiska aktiviteter och samarbetsområden inom EESSI-området i avvaktan på att det centrala systemet implementeras. Vi har under året tillsammans med Danmark och Island påbörjat arbetet med en pilotstudie för utbyte av e-blanketter via så kallad säker e-post.

Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker redan i dag bilateralt i förhållande till Danmark, Finland, Norge, Tyskland och USA. Vi har inlett samarbete med Storbritan-

nien, Spanien och med Polen. Test har påbörjats med Storbritannien och med Polen med mål att utbyte ska starta i början av 2016. Informationsutbytet med Spanien förväntas kunna starta under första halvåret 2016.

Vi har under året slutfört det med Försäkringskassan gemensamma svenska värdskapet för det Nordiska förbindelseorganmötet och tagit fram en ny arbetsordning för det fortsatta arbetet.

Vi har deltagit med expertstöd i regeringens under året slutförda förhandlingar om avtal om social trygghet med Filipinerna.

Vi har varit representerade vid ett 30-tal internationella aktiviteter och har tagit emot 20 internationella besök från 17 länder världen över.

7.12.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

Sammanfattning samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

- Resultatet är sammantaget acceptabelt.
- Samarbetet 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.

Se även avsnitten 7.7.2 *Så gick informationsuppdraget* och 7.7.3 *Så gick konsumentuppdraget*.

Vi har sedan i slutet av år 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 och Konsumentverket om arbetet med konsumentuppdraget och vårt konsumentstärkande arbete. Samarbetet har också varit ett forum för diskussion och informationsutbyte gällande olika företeelser som respektive myndighet löpande fått kännedom om, exempelvis kopplade till förvaltningsföretag inom premiepensionen.

Under år 2015 har vi fortsatt arbetet med att strukturera hanteringen och uppföljningen av kundklagomål och kundsynpunkter som vi fått kännedom om, till exempel via vår

kundservice. Under året har förvaltningsföretagen fortsatt att dominera bland klagomål och synpunkter från kunder. Majoriteten av synpunkterna gäller att förvaltningsföretagen beställt fondbytesblanketter åt kunden utan kundens vetskap, att förvaltningsföretagen marknadsför sig aggressivt, att marknadsföringen är vilseledande samt att kunden har haft svårt att förstå vad avtalet egentligen innebär och vad den tjänst man köpt innefattar. Vi har under 2015 strukturerat arbetet med att överlämna beskrivningar av kundsynpunkter till tillsynsmyndigheterna. Ett antal synpunkter har under året överlämnats, vilket i flera fall lett till att tillsynsmyndigheterna öppnat tillsynsärenden mot olika förvaltningsföretag.

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 vidareutbildare inom "Arbetsplatsprojektet" samt medverkan i nätverkets programråd.

Vi har under inledningen av 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. Tjänsten öppnade i april och har haft en stor tillströmning av konsumenter som önskar hjälp. Tjänsten har därmed blivit ännu en kanal där vi möter pensionssparare och pensionärer. Antalet frågor rörande finansiella tjänster är dock få i antalet, vilket var väntat då tjänsten avser i praktiken alla konsumentprodukter på marknaden.

Vi anser att god samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket är nödvändigt för att vi ska kunna stärka pensionssparare och pensionärens ställning som konsumenter på finansmarknaden. Samarbetet har under året fungerat bra och vi har tillsammans arbetat med utveckling och systematisering av samarbetet. Vi ser dock att det fortfarande kommer mycket kundsynpunkter som vittnar om att särskilt pensionssparare är en attraktiv målgrupp för ibland oseriösa företag inom rådgivnings- och förvaltningsbranschen. Vi ser därför att det finns förbättringsutrymme när det gäller hur och vad vi samverkar kring med Finansinspektionen och Konsumentverket. Av dessa skäl är vår sammantagna bedömning att resultatet är acceptabelt.

7.12.5 Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen

Sammanfattning samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen

- Resultatet är sammantaget gott.
- Tjänsten minpension.se och samverkan med branschen har fortsatt att utvecklas.
- Gemensam förstudie för projektet Uttagsplan tillsammans med Min Pension i Sverige AB har initierats.
- Deltagande i Tjänstepensionens dag tillsammans med försäkringsbranschen.

Samarbetet kring tjänsten minpension.se, samarbetet med branschen inom ramen för 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 är en part i Min Pension i Sverige AB som driver prognostjänsten minpension.se och ägs av Svensk Försäkring. Vi är representerade med två ledamöter i styrelsen och är en av delfinansierarna av tjänsten. Samarbetet med Min Pension i Sverige AB är en av förutsättningar för vårt arbete med satsningen Prognos till alla. Under året har styrelsen i Min Pension i Sverige AB haft ett stort utvecklingsfokus och satt igång flera arbeten för att utveckla verksamheten. Det gäl-

ler att utreda nuvarande regelverk för att därigenom skapa förutsättning att sprida helhetsprognosen ytterligare via fler aktörer, det gäller ett arbete att inom ramen för minpension.se framställa elektronisk information för flytt av pensionskapital och det gäller inte minst en förstudie om uttagsplan. Den senare drivs av Pensionsmyndigheten med deltagande av Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen kommer att bli inbjudna till medverkan.

Vår kostnad för minpension.se har under år 2015 uppgått till cirka 22 miljoner kronor, att jämföra med cirka 24 miljoner kronor för år 2014.

För redovisning av utveckling av antal prognoser med mera i prognosverktyget minpension.se, se avsnitt 7.7.4.2 *Fortsatt utveckling av prognoser och prognostjänsten minpension.se*. Där redovisas också hur vi arbetat med att utveckla kvalitet och täckning i prognoserna.

Under året har vi samverkat tillsammans med försäkringsbranschen i samband med Tjänstepensionens dag. Dagen syftar till att samordna branschen och öka uppmärksamheten kring tjänstepension. Tillsammans med bland annat Alecta, AMF, Bliwa, Collectum, KPA, Lärarförbundet, Nordea, PTK och SPP deltog vi på event i Stockholm och i Jönköping.

Under året har våra pensionsinformatörer samverkat med framför allt KPA och SPV när det gäller pensionsinformation. Vid till exempel pensionsmöten för kommun- och landstingsanställda genomförs möten tillsammans med KPA, som är förvaltsalternativet för det kollektivet. På liknande sätt genomförs informationsmöten för statligt anställda tillsammans med SPV.

8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

8.1 Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning

8.1.1 Inledning

Enligt förordningen (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling (förordningen om årlig redovisning) ska vi årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundade 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 pensionskulda 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 år 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 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 2015. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar.

Nya beräkningsregler för en jämnare och mer aktuell utveckling av inkomstpensionerna

Årets redovisning av inkomstpensionen innehåller ett flertal förändringar av hur tillgångar och skulder beräknas. Dessa är i detalj beskrivna i proposition 2014/15:125, en jämnare och mer aktuell utveckling av inkomstpensionerna. Bakgrunden är att systemet på kort sikt och under vissa förhållanden riskerat att reagera med en viss fördröjning eller reagera onödigt kraftigt. Tidigare regler försökte minska volatiliteten genom att utjämna avgiftstillgången, omsättningstiden och marknadsvärdet av buffertfonden. Dessa utjämningar har tagits bort. De nya beräkningsreglerna åstadkommer istället en minskning av pensionernas volatilitet genom införandet av ett dämpat balanstal och ett aktuellare inkomstindex. Det dämpade balanstalet begränsar balanseringen till en tredjedel vilket medför mindre svängningar av pensionsbeloppen.

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 pensionskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionskulda återfinns i förordningen (2015:795) 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 pensionskulden är det tvunget att göra vissa avsteg från denna princip. Det framgår i den närmare beskrivningen nedan.

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

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

Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

Avgiftstillgången värderas med utgångspunkt i hur stor pensionskulda 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.

AP-fondernas tillgångar värderas till så kallat verkligt värde.

Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång. En förändring är att behållningarna inte ska innehålla den indexering med inkomstindex för nästföljande år som gjorts innan avläsningen, därför beräknas pensionsskulden till förvärvsaktiva genom att dividera pensionsbehållningarna med förändringen av inkomstindex mellan år t och $t+1$ (2015 och 2016). Behållningarna påverkas dock fortfarande av balansstalet för år $t+1$ (2016) under balanseringsperioder.

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 2015 nedjusterat med kvoten av det fastställda balansindexet för 2016 och det fastställda inkomstindexet för 2016. Den fastställda pensionsrätten för 2014 har nedjusterats med föregående års kvot innan den har lagts till pensionsbehållningen.

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. Under de år som det har fastställts ett balansindex multipliceras pensionsskulden till pensionerade med det dämpade balansstal som fastställts för år $t+1$. För år 2016 används balansstalet 1,0375 då det inte finns ett fastställt dämpat balansstal.

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 tilläggs-pension 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 samhällsekonomiska och demografiska faktorer. Kortsiktigt är sysselsättningens utveckling vanligen den viktigaste faktorn. Även aktie- och obligationsmarknadernas påverkan på buffertfondens värde kan ha en viss betydelse, framför allt vid stora förändringar på kapitalmarknaden. På lång sikt är demografiska faktorer såsom andel av befolkningen i arbetsför ålder viktigast.

År 2015 var ett år med relativt sett goda tillväxt- och sysselsättningsökningar och svagt sjunkande arbetslöshet. Inkomstpensionerna räknades upp med 0,9 procent bland annat eftersom balansstalet var större 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 multiplicerad med omsättningstiden. Omsättningstiden speglar det antal år som en krona i genomsnitt förväntas ligga i pensionssystemet. Årets omsättningstid minskade med 1,07 år (3,4 procent). Den stora minskningen beror till största del på nya beräkningsregler. Sammantaget med de inbetalda pensionsavgifterna gav detta en avgiftstillgång för 2015 på 7 457 miljarder kronor vilket är en ökning med 77 miljarder kronor (1,0 procent).

Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var 67 miljarder kronor (preliminärt). De inbetalda pensionsavgifterna (246 miljarder kronor) understeg pensionsutbetalningarna (265 miljarder kronor) plus administrationskostnaderna (2 miljarder kronor), men tack vare fondavkastningen ökade de totala fondtillgångarna ändå med 46 miljarder kronor till totalt 1 230 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgångarna – ökade således med 123 miljarder kronor (1,4 procent) till 8 688 miljarder kronor.

8.2.2 Inkomstpensionens skulder

Pensionssskulden 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.

Pensionssskulden ökade totalt med 375 miljarder kronor (4,6 procent) till 8 517 miljarder kronor. Den största delen av skuldökningen uppkom genom indexeringen av pensionerna och pensionsbehållningarna (378 miljarder kronor). Skulden till pensionerade påverkas även av medellivslängdens förändring, jämfört med 2015 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) ökat med cirka 17 dagar. Detta innebär en ökning av pensionssskulden med 15 miljarder kronor. Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets intjänade pensionsrätter

inklusive ATP-poäng samt vissa justeringar och detta minskade skulden med 19 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. Från 2008 till 2014 beräknades dock buffertfondens värde i balanstalet som medelvärdet av fondens marknadsvärde den 31:a december för året samt de två föregående åren. Balanstalet för 2017, som baseras på 2015 års tillgångar och skulder, beräknas till 1,0201 och det dämpade balanstalet till 1,0067. Att balanstalet överstiger ett beror på att avgiftstillgången höjts och att de nya beräkningsreglerna för balanstalet inte tillämpar utjämningslängre. Därmed får buffertfonden och avgiftsinkomsten högre och aktuella värden. Om de gamla beräkningsreglerna hade använts, hade balanstalet blivit 1,0357. Systemets balanstal för 2015 är sedan tidigare fastställt till 1,0375.

Årets och tidigare års resultat för inkomstpensionssystemet återges i tabell 63.

Tabell 63 Flerårsöversikt, miljarder kronor

| Beräkningsår | 2015* | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Balanseringsår | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
| Buffertfonden, medelvärde | | 1 067 | 963 | 908 | 865 | 810 | 811 | 821 |
| Buffertfonden | 1 230 | 1 185 | 1 058 | 958 | 873 | 895 | 827 | 707 |
| Avgiftstillgång | 7 457 | 7 380 | 7 123 | 6 915 | 6 828 | 6 575 | 6 362 | 6 477 |
| Summa tillgångar | 8 688 | 8 565 | 8 180 | 7 873 | 7 700 | 7 469 | 7 189 | 7 184 |
| Pensionssskuld | 8 517 | 8 141 | 8 053 | 7 952 | 7 543 | 7 367 | 7 512 | 7 428 |
| Över-/underskott | 171 | 423 | 127 | -80 | 157 | 103 | -323 | -243 |
| Balanstal** | 1,0201 | 1,0375 | 1,0040 | 0,9837 | 1,0198 | 1,0024 | 0,9549 | 0,9826 |
| Dämpat balanstal | 1,0067 | | | | | | | |

* Tillgångar och skulder beräknade enligt de nya beräkningsreglerna.

** Observera att från år 2008 till 2014 är balanstalet beräknat enligt andra beräkningsregler.

I tabell 64 redovisas den årliga procentuella förändringen av inkomstpensionssystemets tillgångar och skulder.

Tabell 64 Årlig procentuell förändring

| | 2015* | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|
| Buffertfonden | 3,9 | 12,0 | 10,4 | 9,8 | -2,5 | 8,2 | 17,0 | -21,3 |
| Avgiftstillgång | 1,0 | 3,6 | 3,0 | 1,3 | 3,9 | 3,3 | -1,8 | 5,9 |
| Summa tillgångar | 1,4 | 4,7 | 3,9 | 2,2 | 3,1 | 3,9 | 0,1 | 2,4 |
| Pensionssskulderna | 4,6 | 1,1 | 1,3 | 5,4 | 2,4 | -1,9 | 1,1 | 6,2 |
| Årets resultat** | -3,2 | 3,6 | 2,6 | -3,2 | 0,7 | 5,8 | -1,1 | -3,8 |

* Tillgångar och skulder beräknade enligt de nya beräkningsreglerna.

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

Känslighetsanalysen i tabell 65 visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrad.

Tabell 65 Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

| Typ av underlag | Förändring i underlag | Förändring av balanstal | Förändring av dämpat balanstal |
|-----------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Avgiftsunderlag | +1 % | +0,9 % | +0,3 % |
| Fondavkastning | +10 procentenheter | +1,4 % | +0,5 % |
| Omsättningstid | +1 år | +2,9 % | +1,0 % |

8.2.4 Inkomstpensionens finansiella ställning

Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder, miljoner kronor

| | Not | 2015 | 2014 | Förändring |
|--------------------------------------|-----|-----------------|-----------------|-----------------|
| Förändring av fondtillgångar | | | | |
| Pensionsavgifter | A | 245 503 | 235 526 | 9 977 |
| Pensionsutbetalningar | B | -264 577 | -255 111 | -9 466 |
| Avkastning på fonderat kapital | | 66 531 | 148 248* | -81 717 |
| Administrationskostnader | C | -1 617 | -1 760 | 143 |
| Summa | | 45 840 | 126 903* | -81 063 |
| Förändring av avgiftstillgång | | | | |
| Värdet av ändring i: | | | | |
| Utjämnad avgiftsinkomst | D | 333 006 | 265 772 | 67 234 |
| Utjämnad omsättningstid | E | -255 978 | -8 464 | -247 514 |
| Summa | | 77 028 | 257 308 | -180 280 |
| Förändring av pensionsskuld** | | | | |
| Nya p-rätter och ATP-poäng | F | -245 745 | -230 335 | -15 410 |
| Pensionsutbetalningar | B | 264 565 | 255 102 | 9 463 |
| Indexering | G | -378 484 | -92 152 | -286 332 |
| Värdet av ändring i livslängd | H | -14 907 | -19 816 | 4 909 |
| Uppkomna arvsvinster | I | 11 996 | 11 711 | 285 |
| Fördelade arvsvinster | I | -14 141 | -13 952 | -189 |
| Avdrag för adm. kostnader | J | 1 430 | 1 548 | -118 |
| Summa | | -375 286 | -87 894 | -287 392 |
| Årets resultat | | -252 418 | 296 316 | -548 734 |

*Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 148 356 och 127 011 mnkr. De har reviderats till 148 248 resp. 126 903 mnkr. Ovan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2014.

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

Sammanställning av tillgångar och skulder, miljoner kronor

| | Not | 31/12 2015 | 31/12 2014 | Förändring |
|-----------------------------------|-----|------------------|-------------------|----------------|
| Tillgångar | | | | |
| Fondtillgångar | | 1 230 294 | 1 184 454* | 45 840 |
| Avgiftstillgång | K | 7 457 227 | 7 380 199 | 77 028 |
| Summa tillgångar | | 8 687 521 | 8 564 653* | 122 868 |
| Skulder och resultat | | | | |
| Ingående balanserat resultat | | 423 376 | 127 060 | 296 316 |
| Årets resultat | | -252 418 | 296 316* | -548 734 |
| Utgående balanserat resultat | | 170 958 | 423 376* | -252 418 |
| Pensionsskuld | L | 8 516 563 | 8 141 277 | 375 286 |
| Summa skulder och resultat | | 8 687 521 | 8 564 653* | 122 868 |

* Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 1 184 563, 8 564 762, 296 425, 423 485 och 8 564 762 mnkr. De har reviderats till 1 184 454, 8 564 653, 296 316, 423 376 resp. 8 564 653 mnkr. Ovan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2014.

8.2.5 Noter och kommentarer

Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen

| Mnkr | 2015 | 2014 |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Arbetsgivaravgift under avgiftstaket | 111 527 | 107 066 |
| Egenavgift under avgiftstaket | 2 406 | 2 374 |
| Allmän pensionsavgift | 108 142 | 104 546 |
| Statlig ålderspensionsavgift | 22 459 | 21 330 |
| Regleringar m.m. | 969 | 210 |
| Summa | 245 503 | 235 526 |

Not B Pensionsutbetalningar med mera

| Mnkr | 2015 | 2014 |
|---|----------------|----------------|
| Tilläggs pension | 174 175 | 176 914 |
| Inkomst pension | 90 390 | 78 188 |
| Tilläggs- och Inkomst pension | 264 565 | 255 102 |
| Överföring till de Europeiska gemenskaperna | 12 | 9 |
| Summa | 264 577 | 255 111 |

Not C Administrationskostnader

| Mnkr | 2015 | 2014 |
|---|--------------|--------------|
| Pensionsmyndigheten | 298 | 487 |
| Skatteförvaltningen m.fl. | 406 | 408 |
| Summa kostnader försäkringsadministration | 704 | 895 |
| Summa kostnader fondförvaltning | 913 | 865 |
| Summa | 1 617 | 1 760 |

Not D Värdet av förändringen i utjämnad avgiftsinkomst

| Mnkr | 2015 | 2014 |
|---|----------------|----------------|
| Avgiftsinkomst 2015 | 245 503 | - |
| Utjämnad avgiftsinkomst 2014 | -234 729 | 234 729 |
| Utjämnad avgiftsinkomst 2013 | - | -226 281 |
| Förändring av avgiftsinkomst (Omsättningstid 2015 + utjämnad omsättningstid 2014)/2 | x 30,90833 | - |
| (Utjämnad omsättningstid 2014 + utjämnad omsättningstid 2013)/2 | - | x 31,45972 |
| Värdet av förändringen i avgiftsinkomst | 333 006 | 265 772 |

Tid avser år.

Not E Värdet av förändringen i utjämnad omsättningstid

| | 2015 | 2014 |
|---|-----------------|---------------|
| Omsättningstid 2015 | 30,37530 | - |
| Utjämnad omsättningstid 2014 | -31,44136 | 31,44136 |
| Utjämnad omsättningstid 2013 | - | -31,47808 |
| Förändring av omsättningstid (Avgiftsinkomst 2015 + utjämnad avgiftsinkomst 2014)/2 | x 240 116 | - |
| (Utjämnad avgiftsinkomst 2014 + utjämnad avgiftsinkomst 2013)/2 | - | x 230 505 |
| Värdet av förändringen i omsättningstid mnkr | -255 978 | -8 464 |

Tid avser år.

Tabell A Underlag för beräkning av omsättningstid

| | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Intjänandetid | - | - | 20,40760 | 20,55897 |
| Utbetalningstid | - | - | 10,99337 | 10,91911 |
| Intjänandeålder | - | 45,21646 | - | - |
| Utbetalningsålder | - | 75,59176 | - | - |
| Omsättningstid | - | 30,37530 | 31,40097 | 31,47808 |
| Omsättningstid för balanstalsberäkning | 30,37530 | 31,44136 | 31,47808 | 31,50632 |

Tid avser år.

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

Not F Nya pensionsrätter och ATP-poäng

| Mnkr | 2015 | 2014 |
|---|----------------|----------------|
| Skattad pensionsrätt för inkomstpension | 244 265 | 233 275 |
| Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension | -4 173 | -12 273 |
| Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension | 240 092 | 221 002 |
| Skattat värde av intjänad ATP-poäng | 535 | 922 |
| Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A | 8 449 | 7 771 |
| Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B | -3 331 | 640 |
| Summa | 245 745 | 230 335 |

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, 2015

| | Mnkr |
|--|--------------|
| Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014 | 234 324 |
| Justeringsbelopp för fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014 | -12 327 |
| Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014 | -233 275 |
| Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014 | 12 273 |
| Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m. | -2 736 |
| Ändring i utbetalade belopp | 10 190 |
| Summa | 8 449 |

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, 2015

| | Mnkr |
|--|---------------|
| Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2015 och skattningen 2014 m.m. | -1 775 |
| Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP* | 579 |
| Ändring i utbetalade belopp | -2 135 |
| Summa | -3 331 |

*Exklusive värdet av ATP-poäng.

Beloppen avser vissa förändringar i tilläggs-pensionsskulden, 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, 2015-2014

| Mnkr 2015 | Aktiva | Pension- erade | Summa |
|------------------------------|----------------|-------------------|----------------|
| Inkomstpension, indexering | 280 014 | 29 374 | 309 338 |
| Varav effekt av inkomstindex | 97 145 | 24 630 | 121 775 |
| Varav effekt av balanstal | 182 869 | 4 744 | 187 613 |
| Tilläggs-pension, indexering | 9 725 | 43 048 | 52 773 |
| Varav effekt av inkomstindex | 3 374 | 35 890 | 39 264 |
| Varav effekt av balanstal | 6 351 | 6 913 | 13 264 |
| Varav effekt av prisindex | - | 245 | 245 |
| Pensionsskuld | | | |
| Varav effekt av inkomstindex | -100 296 | - | -100 296 |
| Varav effekt av balanstal | - | 116 619 | 116 619 |
| Summa | 189 443 | 189 041 | 378 484 |

forts. Not G Indexering, 2015-2014

| 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 |
| Tilläggs pension, 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 | - | 243 | 243 |
| Summa | 124 197 | -32 045 | 92 152 |

Pensionssskulden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensions-
skulden i stället med balansindex (med undantag av tilläggs pensionsskulden
för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex
multiplicerat med gällande balanstal (kommande år dämpat balanstal). För de
som tagit ut tilläggs pension före 65 års ålder indexeras pensionssskulden med
förändringen i prisbasbeloppet fram tills de fyllt 65 år.

Not H Värdet av förändringen i medellivslängd

| Mnkr 2015 | Aktiva | Pension- erade | Summa |
|------------------|------------|-------------------|---------------|
| Inkomstpension | - | 5 481 | 5 481 |
| Tilläggs pension | 374 | 9 052 | 9 426 |
| Summa | 374 | 14 533 | 14 907 |

| Mnkr 2014 | Aktiva | Pension- erade | Summa |
|------------------|------------|-------------------|---------------|
| Inkomstpension | - | 6 964 | 6 964 |
| Tilläggs pension | 834 | 12 018 | 12 852 |
| Summa | 834 | 18 982 | 19 816 |

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. Inkomst pensionsskulden till aktiva påverkas inte av
livslängdsförändringar. Värdet av förändringen i medellivslängd är skillna-
den mellan pensionssskulden beräknad med de ekonomiska delningstal som
används det år redovisningen avser och pensionssskulden beräknad med de
ekonomiska delningstal som användes föregående år.

Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster

| Mnkr | 2015 | | 2014 | |
|-------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Födelseår | Uppkomna arvsvinster | Fördelade arvsvinster | Uppkomna arvsvinster | Fördelade arvsvinster |
| 60 år eller äldre | 5 375 | 7 499 | 5 072 | 7 262 |
| Yngre än 60 år | 6 621* | 6 642 | 6 639* | 6 690 |
| Summa | 11 996 | 14 141 | 11 711 | 13 952 |

* 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 SCB observerat för en tidigare period.
De beräknade arvsvinsterna för de som avled under det 60:e levnadsåret eller
senare fördelas samma år.

Not J Avdrag för administrationskostnader

Administrationskostnaderna finansieras genom ett procentuellt avdrag från
de försäkrades pensionsbehållningar. För att inte belasta yngre årskullar med
en oproportionerligt stor kostnad under den tid ATP fasas ut införs kostnads-
avdraget successivt. År 2015 finansierades 88 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 2015 var 0,0284 procent och summe-
ras till 1 430 miljoner kronor. 2014 uppgick avdraget till 1 548 miljoner kronor.

Not K Avgiftstillgång

| Mnkr | 2015 | 2014 |
|-------------------------|------------------|------------------|
| Avgiftsinkomst | 245 503 | - |
| Omsättningstid | x 30,37530 | - |
| Utjämnad avgiftsinkomst | - | 234 729 |
| Utjämnad omsättningstid | - | x 31,44136 |
| Avgiftstillgång | 7 457 227 | 7 380 199 |

Tid avser år.

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

Not L Pensionssskuld

| Mnkr 2015 | Aktiva | Pension- erade | Summa |
|------------------|------------------|-------------------|------------------|
| Inkomstpension | 5 274 769 | 1 374 772 | 6 649 541 |
| Tilläggs pension | 115 620 | 1 735 078 | 1 850 698 |
| Summa | 5 390 389 | 3 109 850 | 8 500 239 |

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

De nya beräkningsreglerna (SFS 2015:676 och 2015:795) som tillämpas från
och med denna årsredovisning leder till ett nytt sätt att beräkna skulden för
inkomstpensionen för aktiva och skulden till pensionerade. Detta redovisas i
Not L, tabell D. Tabellen ovan visas för att underlätta jämförelser med tidigare
år men används ej för årets resultat- och balansräkning.

Pensionssskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomst-
pension beräknas på samma sätt. En årskulls årsvisa skuld fås av produkten
årskullens pensionsutbetalningar i december månad, 12 och årskullens
ekonomiska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan
av årskullarnas pensionskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks
i form av ekonomiska delningstal. Skulden avseende inkomstpensionen och
aktiva är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december
2015 med tillägg för den beräknade nedjusterade intjänade pensionsrätten
för 2015.

Tilläggs pensionsskulden avseende aktiva kan inte bestämmas direkt utifrån
uppgifter ur intjänanderegistret. För att kunna beräkna tilläggs pensions-
skulden uppskattas varje individs (avser födda senast 1953) tilläggs pension
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
pensionssskulden erhålls genom att reducera skulden med individens antagna

framtida avgiftsinbetalningar och diskontera med den antagna framtida ökningen i inkomstindex. Vid beräkningen av framtida tilläggs-pensionen antas inkomsterna öka med 2 procent per år. Tilläggs-pensionsskulden till aktiva minskas successivt på grund av utfasningen och är i princip helt borta 2018.

Tabell A: Förklaring av pensionsskuldens förändring, inkomstpension aktiva, 2015

| | Mnkr |
|---|------------------|
| Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2014 | 4 966 453 |
| Varav justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014*** | -221 002 |
| Pensionsbehållning 31 december 2014 | 4 745 451 |
| Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år* | -6 621 |
| Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna** | -367 |
| Ingående pensionsbehållning 2015 | 4 738 463 |
| Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna | -2 369 |
| Justerad fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2014*** | 221 997 |
| Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre | 7 499 |
| Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år | 6 642 |
| Indexering | 280 014 |
| Avdrag för administrationskostnader | -1 430 |
| Uttagen pension | -212 986 |
| Återkallade pensioner | 2 223 |
| Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre | -5 375 |
| Pensionsbehållning 31 december 2015 | 5 034 678 |
| Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015*** | 240 092 |
| Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2015 | 5 274 769 |

* Fördelas 2015.

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

*** Se not F.

Tabell B: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggspension aktiva, 2015

| | Mnkr |
|---|----------------|
| Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2014 | 167 763 |
| Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2015 och skattningen 2014 m.m. | -1 775 |
| Ingående tilläggspensionsskuld 2015 | 165 988 |
| Indexering | 9 725 |
| Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2015 | 535 |
| Uttagen pension | -61 581 |
| Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP | 579 |
| Värdet av förändringen i medellivslängd | 374 |
| Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2015 | 115 620 |

Tabell C: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs- och inkomstpension pensionerade, 2015

| | Inkomst-pension | Tilläggspension | Summa |
|--|------------------|------------------|------------------|
| Pensionsskuld pensionerade | | | |
| 31 december 2014 | 1 209 354 | 1 797 707 | 3 007 061 |
| Skuld tillkommande från aktiva | 210 763* | 61 581** | 272 344 |
| Ändring i utbetalade belopp | 10 190 | -2 135 | 8 055 |
| Pensionsutbetalningar*** | -90 390 | -174 175 | -264 565 |
| Indexering | 29 374 | 43 048 | 72 422 |
| Värdet av förändringen i medellivslängd | 5 481 | 9 052 | 14 533 |
| Pensionsskuld pensionerade 31 december 2015 | 1 374 772 | 1 735 078 | 3 109 850 |

*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.

Tabell D: Förklaring av pensionsskuldens förändring inför beräkning av dämpat balanstal, 2015

| | Indexering | Balansering | Summa |
|--|------------|-------------|------------------|
| Pensionsbehållning 31:a december 2015 | 5 034 678 | -100 296 | - 4 934 381 |
| Skuld avseende pensionerade 2015 | 3 109 850 | - | 116 619 |
| Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015 | 240 092 | | 240 092 |
| Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31:a december 2015 | 115 620 | | 115 620 |
| Pensionsskuld | | | 8 516 563 |

Skulden avseende aktiva i inkomstpensionen beräknas genom summan av alla pensionsbehållningar 31:a december 2015 dividerat med kvoten mellan 2016 års inkomstindex och 2015 års inkomstindex.

Under balanseringsperioder justeras skulden avseende pensionerade med 2016 års balanstal (kommande år justeras skulden med det dämpade balanstalet).

Förändringsbeloppen redovisas i Not G.

8.3 Prognos balanstalet

Prognosen av balanstalet baseras på flera olika antaganden, till exempel utvecklingen av inkomstindex, KPI och lönesumman. Därtill har också ett antagande gjorts för utvecklingen av aktiekurserna med mera 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. I antagandet för aktiekursernas utveckling i tabellen nedan är utdelningar och valutakursförändringar exkluderade.

Flera regeländringar har genomförts avseende beräkning av balanstal, se SFS 2015:676 och 2015:795. Regeländringarna påverkar balanstalet från och med 2017. År 2017 införs också ett så kallat dämpat balanstal. Det dämpade balanstalet avviker från 1,0 med en tredjedel av balanstalets avvikelse från 1,0. Om balanstalet är 1,03 är det dämpade balanstalet således 1,01 och om balanstalet är 0,97 är det dämpade balanstalet 0,99. Det är det dämpade balanstalet som kommer att påverka balansindex.

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler som påverkar balanstalet. I tabellen redovisas också balanstalet för åren 2015 och 2016, preliminärt balanstal och dämpat balanstal för 2017 och en prognos för balanstalet och det dämpade balanstalet för 2018-2020. Några antaganden för 2019 och 2020 redovisas inte i tabellen eftersom balanstalet för 2020 baseras på utfallet för 2018.

Tabell 66 Balanstalet 2015-2017 och en prognos för balanstalet 2018-2020

| Beräkningsår | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Lönesummeändring | +2,7 | +3,7 | +4,4 | +5,6 | +5,3 | +5,1 |
| Förändring av KPI (juni-juni) | -0,1 | +0,2 | -0,4 | +1,0 | +2,1 | +3,4 |
| Inkomstindex | 154,84 | 155,61 | 158,91 | 162,14 | 168,69 | 175,03 |

Aktiekursernas utveckling, %

| | | | | | | |
|--------------------------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| Huvudalternativ | +20,0 | +11,0 | +2,0 | -6,0 | +1,0 | +2,0 |
| Optimistiskt alternativ | +20,0 | +11,0 | +2,0 | +4,0 | +11,0 | +12,0 |
| Pessimistiskt alternativ | +20,0 | +11,0 | +2,0 | -16,0 | -9,0 | -8,0 |

Balanseringsår

| Balanseringsår | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Balanstalet, utfall och prognos | | | | | | |
| Huvudalternativ | 1,0040 | 1,0375 | 1,0201 | 1,0300 | 1,0245 | 1,0232 |
| Optimistiskt alternativ | 1,0040 | 1,0375 | 1,0201 | 1,0387 | 1,0403 | 1,0471 |
| Pessimistiskt alternativ | 1,0040 | 1,0375 | 1,0201 | 1,0211 | 1,0107 | 1,0021 |

Dämpat balanstal, utfall och prognos

| | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--------|--------|--------|--------|
| Huvudalternativ | | | 1,0067 | 1,0100 | 1,0082 | 1,0077 |
| Optimistiskt alternativ | | | 1,0067 | 1,0129 | 1,0134 | 1,0157 |
| Pessimistiskt alternativ | | | 1,0067 | 1,0070 | 1,0036 | 1,0007 |

Preliminärt kommer balanstalet för 2017 att bli 1,0201 och det dämpade balanstalet 1,0067. Att balanstalet och därmed också det dämpade balanstalet blir högre än 1,0 år 2017 innebär att pensionerna detta år blir uppräknade med något mer än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen, dvs. förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter. Balanstalet beräknas bli högre än 1,0 även för åren 2018 – 2020.

Det blir ingen skillnad mellan alternativen år 2017 eftersom balanstalet 2017 baseras på utfallet för år 2015.

År 2019 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 2015 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 återbetald år 2018.

9.1.1 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

Enligt socialförsäkringsbalken ska administrationskostnaderna för ålderspension i form av inkomst- och tilläggs-pension belasta AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen.

Tabell 67 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

| | 2015 | Budget 2015 | 2014 | 2013 |
|-----------------|----------|-------------|----------|----------|
| IB | 244 380 | 244 380 | 219 632 | 127 448 |
| Avgiftsintäkter | 297 721 | 297 721 | 487 504 | 541 478 |
| Kostnader | -461 853 | -480 583 | -462 756 | -449 294 |
| Årets resultat | -164 132 | -182 862 | 24 748 | 92 184 |
| UB | 80 248 | 61 518 | 244 380 | 219 632 |

Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Avvikelsen kan dock anses vara normal då proportionerna för administrationskostnadernas utfall mot våra olika finansieringskällor ständigt varierar. Dessa svängningar är svåra att prognostisera. Därutöver har vi medvetet styrt mer av våra resurser till den anslagsfinansierade verksamheten.

9.1.2 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

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 slutbetald år 2018.

För år 2015 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 586 401 (559 197) tusen kronor. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev 586 386 (559 189) tusen kronor och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Följande tabell beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 586 386 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 68 Avgiftsuttagets likvidmässiga användning

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|--|----------|----------|----------|
| Avgiftsuttag | 586 386 | 559 189 | 488 351 |
| Förvaltningskostnad | | | |
| Pensionsmyndigheten* | -342 054 | -323 388 | -291 347 |
| Ränta avseende skuld i RGK* | -54 | -7 060 | -15 304 |
| Ersättning till andra myndigheter | -63 419 | -63 697 | -59 437 |
| Residual att använda för återbetalning till RGK* | -180 859 | -165 044 | -122 263 |

*Delsumma Pensionsmyndigheten 522 967 tkr, som redovisas i tabellen nedan

Nedanstående tabell redovisar resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet för år 2015.

Tabell 69 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

| | 2015 | Budget 2015 | 2014 | 2013 |
|------------------------|----------|-------------|----------|----------|
| IB | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avgiftsintäkter | 522 967 | 522 982 | 495 492 | 428 914 |
| Kostnader | -342 108 | -337 372 | -330 448 | -306 651 |
| Återbetalning till RGK | -180 859 | -185 610 | -165 044 | -122 263 |
| Årets resultat | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UB | 0 | 0 | 0 | 0 |

Av tabellen framgår den del av avgiftsuttaget, 523 (495) 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 70 Administration för fondinformation/fondförvaltare

| | 2015 | Budget 2015 | 2014 | 2013 |
|-----------------|--------|-------------|--------|--------|
| IB | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avgiftsintäkter | 3 377 | 2 010 | 1 444 | 1 485 |
| Kostnader | -3 377 | -2 010 | -1 444 | -1 485 |
| Årets resultat | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UB | 0 | 0 | 0 | 0 |

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. Avvikelsen mellan budget och utfall får anses ligga inom normalt intervall.

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 71 Administrativ service

| | 2015 | Budget 2015 | 2014 | 2013 |
|-----------------|--------|-------------|--------|--------|
| IB | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avgiftsintäkter | 1 496 | 2 765 | 1 558 | 1 680 |
| Kostnader | -1 496 | -2 765 | -1 558 | -1 680 |
| Årets resultat | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UB | 0 | 0 | 0 | 0 |

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. Utfallet under år 2015 bedöms vara normalt och avvikelsen mot budgeten beror på för hög budgetering/skattning av antalet samtal till kundservice samt beställning av pinkoder avseende Min Pension i Sverige AB.

9.1.5 Administration av Statlig fordran

Sedan myndighetsstarten år 2010 sköter Försäkringskassan administrationen av statlig fordran åt Pensionsmyndigheten. Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar.

Tabell 72 Statlig fordran

| | 2015 | Budget 2015 |
|-----------------|------|-------------|
| IB | 0 | 0 |
| Avgiftsintäkter | 121 | 500 |
| Kostnader | -121 | -500 |
| Årets resultat | 0 | 0 |
| UB | 0 | 0 |

Från år 2015 kan vi göra uppdelning av Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens it-stöd för återkravsreskontra. Detta är således första gången som avgiftsuttag avseende Pensionsmyndigheten redovisas separat. Utfallet bedöms vara rimligt.

9.1.6 Administration av Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension

Utöver allmän pension administrerar vi försäkringarna Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension.

Tabell 73 Frivillig pensionsförsäkring och Sjömanspension

| | 2015 | Budget 2015 | 2014 | 2013 |
|-----------------|--------|-------------|--------|--------|
| IB | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avgiftsintäkter | 2 727 | 2 931 | 2 038 | 2 917 |
| Kostnader | -2 727 | -2 931 | -2 038 | -2 917 |
| Årets resultat | 0 | 0 | 0 | 0 |
| UB | 0 | 0 | 0 | 0 |

Utfallet överensstämmer väl med plan. Sjömanspensionen är under avveckling och verksamheten avseende Frivillig pensionsförsäkring beskrivs i avsnitt 9.2.

9.2 Verksamheten avseende Frivillig pensionsförsäkring

Frivillig pensionsförsäkring tillkom vid den allmänna folkpensioneringens införande år 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.

9.2.1 Viktiga händelser

Under året inleddes en samförvaltning av de fem tariffgruppernas fonder. Samförvaltningen ökar avkastningen och minskar kostnaderna för de krympande fonderna. Efter att samförvaltningen inletts genom att ett räntekonsortium bildats hos Kammarkollegiet går förvaltningen nu mot att matcha Pensionsmyndighetens åtagande om utbetalningar med tillgångarnas förfall. Denna övergång sker succesivt vid kupongutbetalningar och obligationsförfall för att hålla transaktionskostnaderna nere.

9.2.2 Kapitalflöde och antal försäkrade

Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen upphörde den 1 januari 1981. Pensionsutbetalningarna uppgick till 29,5 (31,2) miljoner kronor.

Antalet pensionärer uppgick vid årets utgång till 3 907 (4 107) personer. Det finns 2 764 (3 038) personer som ännu inte ansökt om pension eller återköp.

9.2.3 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2015 till 412,3 (447,9) miljoner kronor. Tillgångarna består nästan uteslutande av obligationer. Under året inleddes en samförvaltning och ett räntekonsortium bildades, där obligationerna nu ingår. Det innebär att endast räntekonsortiets bokförda värde kommer att redovisas i tabell 74 från 2015 och framåt.

Tabell 74 Tillgångarnas fördelning i miljoner kronor och procent

| Tillgångsslag | Bokfört 31 dec 2015 (mnkr) | Fördelning i % 31 dec 2015 | Bokfört 31 dec 2014 (mnkr) | Fördelning i % 31 dec 2014 |
|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Räntekonsortium | 412,3 | 100,0 | - | - |
| Statsobligationer | | | 39,0 | 8,7 |
| Hypoteksobligationer | | | 398,8 | 89,0 |
| Företagsobligationer | | | 1,4 | 0,3 |
| Övriga tillgångar | | | 8,7 | 1,9 |
| Total portfölj | 412,3 | 100,0 | 447,9 | 100,0 |

Avkastningen under år 2015 var lägre än under föregående år. Avkastningen för år 2015 var -0,74 procent för samtliga tariffgrupper. I och med att en samförvaltning inleddes under året, där avkastningen beräknats från årets början, är avkastningen densamma för samtliga tariffgrupper. Avkastningen under år 2015 var negativ. Det beror på att räntorna steg något under år 2015, medan de föll under år 2014. Index steg med 0,46 procent under år 2015.

Tabell 75 Totalavkastning på tillgångarna per tariffgrupp

| Tariffgrupp | Avkastning i % 2015 | Avkastning i % 2014 |
|-------------|------------------------|------------------------|
| Äldre | -0,74 | 9,24 |
| 1936 | -0,74 | 8,78 |
| 1938 | -0,74 | 7,35 |
| 1958 | -0,74 | 7,44 |
| 1977 | -0,74 | 8,05 |

9.2.4 Överskott och vinstutdelning

Överskottet utgörs av säkerhetsfonden, som är skillnaden mellan tillgångarna å ena sidan och summan av premierreserven, omkostnadsfonden, eventuell ersättningsreserv och eventuell skuld på Statens checkräkning å andra sidan. Överskottet beräknas för de fem olika tariffgrupperna.

Premierreserven beräknas som kapitalvärdet av framtida förväntade utbetalningar av grund- och tilläggsbelopp. För att beräkna kapitalvärdet görs antagande om framtida återstående livslängd samt om avkastning på tillgångarna. Antagandena om livslängd redovisas i tabellen nedan och är baserade på statistik om dödlighet i försäkringskollektivet.

Antagandet om återstående livslängd höjs för både män och kvinnor. Antagandet om avkastningen sänks från 2,0 procent till 1,5 procent med anledning av fortsatt låga marknadsräntor. En 10-årig svensk statsobligation hade en ränta på 0,99 procent per den 31 december 2015. Båda dessa faktorer ökar kravet på avsättningar till premierreserven. Per den 31 december 2015 var den totala premierreserven 347,0 (352,4) miljoner kronor. Om vi låtit såväl livslängdsantagandena som avkastningen kvarstå från förra året hade reserven blivit 329,0 miljoner kronor. Effekten av ändrad dödlighet ökar reserven med 1,5 miljoner kronor och effekten av ändrad diskonteringsränta ökar reserven med 16,5 miljoner kronor.

Tabell 76 Antaganden om livslängd och avkastning med reservberäkning

| | Återstående livslängd* vid 65 år | b | c | Avkastning i % |
|---------|-------------------------------------|--------------|--------|-------------------|
| Kvinnor | 22,4 | 0,000001685 | 0,1233 | 1,5 |
| Män | 20,6 | 0,0000007368 | 0,1367 | 1,5 |

*Dödlighetsintensitet beräknas med formeln $my(x) = (b/1000) * \exp(c*x)$, där x är ålder

Omkostnadsfonden är avsatt för att täcka framtida administrationskostnader för försäkringen. Dess totala storlek uppgår till 43,2 (45,5) miljoner kronor och storleken på respektive tariffgrupps fond framgår av tabellen nedan, där även de övriga posterna som behövs för beräkning av överskottet (säkerhetsfonden) redovisas.

Tabell 77 Tillgångar, premiereserv, ersättningsreserv, omkostnadsfond, skuld SCR samt säkerhetsfond per tariffgrupp

| Tariffgrupp | Tillgångar (tkr) ⁴⁷ | Premiereserv (tkr) | Ersättnings- reserv (tkr) | Omkostnads- fond (tkr) | Skuld SCR (tkr) | Säkerhetsfond (tkr) |
|---------------|--------------------------------|--------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------|---------------------|
| Äldre | 1 157,9 | 880,7 | 8,8 | 0,0 | 26,8 | 241,6 |
| 1936 | 4 245,7 | 3 015,2 | 0,0 | 679,2 | 0,0 | 551,3 |
| 1938 | 154 117,4 | 125 227,5 | 0,0 | 16 257,4 | 0,0 | 12 632,6 |
| 1958 | 239 327,0 | 205 746,2 | 0,0 | 24 758,5 | 0,0 | 8 822,3 |
| 1977 | 14 107,9 | 12 108,0 | 0,0 | 1 490,9 | 0,0 | 509,1 |
| Totalt | 412 955,9 | 346 977,6 | 8,8 | 43 186,0 | 26,8 | 22 756,7 |

47 Tillgångarna innehåller eventuell fordran på statens checkräkningskredit (SCR) och skiljer sig därmed från det bokförda värdet på tillgångarna.

Tilläggsbeloppen höjs i takt med att överskott uppkommer i försäkringsrörelsen, med undantag för den äldre tariffgruppen där ingen fördelning av överskottet sker. Tilläggsbeloppen höjs när de fördelningsbara tillgångarna överstiger premiereserven med fem procent, enligt grunderna för försäkringen.

Vid utgången av året beräknades följande höjningsfaktorer, redovisade i tabellen nedan.

Tabell 78 Höjningsfaktorer samt underlag för dessa, per tariffgrupp

| Tariffgrupp | Fördelningsbara tillgångar (tkr) | 1,05*Premiereserv (tkr) | Höjning % |
|-------------|----------------------------------|-------------------------|-----------|
| 1936 | 3 566,5 | 3 166,0 | 12 |
| 1938 | 137 860,0 | 131 488,8 | 4 |
| 1958 | 214 568,5 | 216 033,5 | 0 |
| 1977 | 12 617,0 | 12 713,4 | 0 |

Höjningen i tabellen ovan avser pensionsbelopp att utbetalas under 2017. Endast tariffgrupperna 1936 och 1938 har utrymme för en höjning. Förra året låg utrymmet på mellan 5 och 8 procent för de fyra tariffgrupperna. Utrymmena är låga jämfört med det solvensregelverk som är under införande. Vi har begärt att få ansvar för att fastställa försäkringstekniska riktlinjer för den frivilliga pensionsförsäkringen. Frågan bereds för närvarande i Regeringskansliet. Med beaktande av dessa faktorer så görs ingen höjning av pensionsbeloppen för närvarande.

9.2.5 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den frivilliga pensionsförsäkringen uppgick totalt till cirka 0,6 (0,7) miljoner kronor. Procentuellt utgör kostnaden 0,125 procent av det förvaltade kapitalet.

9.2.6 Försäkrings- och finansiella risker

Försäkrings- och finansiella risker uppstår i den frivilliga pensionsförsäkringen. Risken för insolvens bärs ytterst av staten.

I och med att en samförvaltning inletts under året av de fem fonderna inom den frivilliga pensionsförsäkringen är det möjligt att matcha förfallotider för skuld och tillgångar. Övergången till skuldmatchning sker succesivt genom att invänta framtida kupongutbetalningar och förfall, så att transaktionskostnaderna hålls nere. Skuldmatchningen innebär att risken för insolvens blir låg, då matchningen sänker ränterisken. Det är speciellt viktigt eftersom denna försäkring endast har utflöden.

Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

I den frivilliga pensionsförsäkringen bär ytterst staten risken för insolvens genom att garantera de försäkrade utbetalning av grund- och tilläggsbelopp. En viss risk bärs dock av försäkringstagarna i form av risk för låg framtida återbäring. Om förvaltningen ger ett överskott så återförs detta till pensionärerna i form av ett tilläggsbelopp. Tilläggsbeloppet är liksom grundbeloppet garanterat.

Finansiella risker

Genom placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts pensionsspararna och pensionärerna indirekt för finansiella risker i form av marknadsrisk, kreditrisk och likviditetsrisk. De finansiella riskerna bedöms som relativt låga. Enligt lag (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet ska den frivilliga pensionsförsäkringens fonder förvaltas av Kammarkollegiet. Förvaltningen ska ske enligt de föreskrifter regeringen utfärdar och enligt nyss nämnda lag, samt enligt överenskommelse mellan Kammarkollegiet och Pensionsmyndigheten. Förvaltningen av kapitalet och administrationen är reglerat i ett avtal mellan parterna, som uppdaterades i samband med att samförvaltning inleddes.

Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund

av förändringar i marknadspriset. Tillgångarna i den frivilliga pensionsförsäkringen har marknadsrisk i form av ränterisk. Ränteförvaltningen sker i Kammarkollegiets Frivilliga pensionsförsäkringsränte-konsortium. I konsortiet sker en successiv övergång mot skuldmatchning vilket minskar ränterisken.

Tabell 79 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring (belopp i tusen kronor) år 2015

| | 2015 |
|--|-----------|
| Finansiella placeringstillgångar, ränta upp 1 procentenhet | -28 900,6 |
| Finansiella placeringstillgångar, ränta ner 1 procentenhet | 28 900,6 |
| Försäkringstekniska avsättningar, ränta upp 1 procentenhet | 31 532,8 |
| Försäkringstekniska avsättningar, ränta ner 1 procentenhet | -37 832,1 |
| Netto, ränta upp 1 procentenhet | 2 632,2 |
| Netto, ränta ner 1 procentenhet | -8 931,5 |

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.

Ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets Frivilliga pensionsförsäkringskonsortium som placerar i skuldförbindelser med varierande kreditrisk. Enligt lag (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet får Kammarkollegiet placera fondmedlen i skuldförbindelser med låg kreditrisk. Bedömning av vad som är låg kreditrisk ska ske i enlighet med den av Kammarkollegiets fonddelegation årliga fastställda placerings- och riskpolicy för Kammarkollegiets konsortier i tillämpliga delar. Kreditrisken i placerings- och riskpolicyn begränsas genom limiter per ratingkategori där den högsta tillåtna risken är i placeringar hos emittenter med en rating om lägst BBB-.

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 förvaltning av tillgångar.

Likviditetsrisken inom kapitalförvaltningen styrs av samma lag och Kammarkollegiets placerings- och riskpolicy som beskrivs under Kreditrisk ovan. Likviditetsrisken begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värdepapper med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Försäkringsrisk

Försäkringsrisker finns i form av teckningsrisker, reservsättningsrisker och matchningsrisker. För frivilliga pensionsförsäkringen finns ingen teckningsrisk, då försäkringen inte längre är öppen för nya försäkringstagare. Det finns endast ett utflöde ur försäkringen.

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, bestäms utifrån grund- och tilläggsbeloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftskostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd och avkastning. Avkastningen antogs till 1,5 procent för år 2015, nedjusterad från 2,0 procent år 2014. I bokslutet för år 2011 sänktes antagandet om avkastning vid beräkning av premiereserven från 3 procent till 2,5 procent. Nedjusteringen har gjorts med anledning av en längre period av sjunkande marknadsräntor och är i enlighet med remissvar från Finansinspektionen.

Den totala reserven uppgick per den 31 december 2015 till 347,0 miljoner kronor. Om livslängden hos pensionärerna ökar stiger kravet på reserven, medan den sjunker om livslängden minskar. Om livslängden ökar med ett år ökar reserven med 19,9 miljoner kronor.

Matchningsrisk

Vi går successivt mot skuldmatchning. Beräkning av skuldens kassaflöden sker halvårsvis och obligationsportföljen justeras sedan vid kupongutbetalningar och förfall för att uppnå bästa möjliga matchning samt för att hålla nere transaktionskostnaderna.

Övrigt

Pensionsmyndigheten föreslog år 2012 till regeringen att de nuvarande försäkringstekniska grunderna ändras så att Pensionsmyndigheten får fastställa dessa i form av försäkringstekniska riktlinjer och beräkningsunderlag. Dessutom föreslog vi att Finansinspektionen skulle få tillsyn över försäkringen. Förslagen föreslås ersätta den nuvarande ordningen där fastställande av grunderna sker av regeringen kompletterat med yttrande från Finansinspektionen. Förslagen är under beredning i Regeringskansliet.

Tabell 80 Fördelning av verksamhetens kostnader 2015 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 | 810 | 363 | 292 | 143 | 13 | 810 |
| Fondadministration | 49 | 0 | 0 | 45 | 3 | 49 |
| Information | 481 | 180 | 159 | 140 | 1 | 481 |
| Statistik & analys | 34 | 13 | 10 | 10 | 0 | 34 |
| Summa | 1 374 | 555 | 462 | 339 | 18 | 1 374 |

9.3 Fördelning av verksamhetens kostnader 2015 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.

Kostnaderna i tabellen, som uppgår till 1 374 (1 320) miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Tabellens kostnader per verksamhetsområde är sedan fördelade på de fyra finansieringskällorna. Finansieringen i tabellen ovan är högre än intäkterna i resultaträkningen på 1 210 miljoner kronor, eftersom årets resultat inom resultatområdet Ålderspension med ersättning från AP-fonderna visar på ett underskott.

10 Finansiell redovisning

10.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter

| Belopp i tkr | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Låneram hos Riksgäldskontoret | | | | | |
| - beviljad | 275 000 | 220 000 | 200 000 | 215 000 | 190 000 |
| - utnyttjad | 270 578 | 204 356 | 134 485 | 122 630 | 146 300 |
| Krediter hos Riksgäldskontoret | | | | | |
| - beviljad räntekontokredit | 1 067 000 | 1 357 000 | 1 187 000 | 1 295 000 | 1 252 683 |
| - max utnyttjad räntekontokredit | 763 790 | 877 865 | 1 054 302 | 1 083 678 | 1 003 328 |
| - beviljad kredit, övriga kreditramar | 8 000 000 | 8 000 000 | 9 000 000 | 9 000 000 | 9 000 000 |
| - maximalt utnyttjad kredit | 1 266 978 | 337 571 | 1 239 116 | 4 435 414 | 7 224 579 |
| Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret | | | | | |
| - räntekostnader | - | 2 114 | 4 920 | 7 149 | 4 510 |
| - ränteintäkter | 1 024 | - | - | - | 76 |
| Totala avgiftsintäkter | | | | | |
| - beräknade enligt regleringsbrev | 828 909 | 988 895 | 968 903 | 881 774 | 868 885 |
| - utfall | 834 915 | 990 372 | 980 205 | 884 026 | 869 900 |
| Anslagskredit Pensionsmyndigheten | | | | | |
| - beviljad | 16 033 | 15 972 | 15 648 | 15 831 | 17 055 |
| - utnyttjad | 5 312 | - | - | - | - |
| Anslagskredit övriga anslag | | | | | |
| - beviljad kredit | 1 935 856 | 1 974 482 | 2 041 522 | 2 081 380 | 2 301 660 |
| - utnyttjad kredit | 397 226 | 810 522 | 617 556 | 630 769 | 1 251 289 |
| Anslagssparande Pensionsmyndigheten | | 26 061 | 22 192 | 11 358 | 46 242 |
| - in-tecknat för framtida åtaganden | - | - | - | - | - |
| Anslagssparande övriga anslag | 82 379 | - | - | 1 394 | - |
| - in-tecknat för framtida åtaganden | - | - | - | - | - |
| Personal | | | | | |
| - antal årsarbetskrafter | 1 035 | 964 | 958 | 987 | 966 |
| - medelantal anställda | 1 124 | 1 043 | 1 040 | 1 075 | 1 038 |
| Driftkostnad per årsarbetskraft | 1 271 | 1 309 | 1 263 | 1 316 | 1 323 |
| Kapitalförändring | | | | | |
| - årets kapitalförändring | 914 216 | 2 519 385 | 1 770 202 | 1 060 772 | 987 517 |
| - balanserad kapitalförändring | 244 380 | 219 670 | 127 584 | 119 112 | 149 544 |
| - konsolideringsfond | 5 517 569 | 3 472 010 | 2 076 507 | 1 181 991 | 330 051 |

10.2 Resultaträkning

| Tkr | Not | 2015 | 2014 |
|---|-------|---------------------|---------------------|
| Verksamhetens intäkter | | | |
| Intäkter av anslag | | 554 576 | 521 167 |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar | 1 | 650 911 | 821 355 |
| Intäkter av bidrag | 2 | 2 016 | 2 008 |
| Finansiella intäkter | 3 | 2 138 | 12 |
| Summa | | 1 209 641 | 1 344 542 |
| Verksamhetens kostnader | | | |
| Kostnader för personal | 4 | -591 041 | -545 489 |
| Kostnader för lokaler | | -42 565 | -45 503 |
| Övriga driftkostnader | 5 | -682 168 | -670 816 |
| Finansiella kostnader | 6 | -640 | -2 918 |
| Avskrivningar och nedskrivningar | 13-16 | -57 360 | -55 068 |
| Summa | | -1 373 774 | -1 319 794 |
| Verksamhetsutfall | 30 | -164 133 | 24 748 |
| Redovisning av premiepensionsverksamheten | 7 | | |
| Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat | | 1 408 924 | 2 877 850 |
| Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten | | -342 054 | -323 387 |
| Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter | | -63 419 | -63 697 |
| Summa | 30 | 1 003 451 | 2 490 766 |
| Uppbördsverksamhet | | | |
| Intäkter | | | |
| Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras | | 13 420 | 80 692 |
| Allmän pensionsavgift | | 108 142 019 | 104 545 647 |
| Statlig ålderspensionsavgift | | 26 114 801 | 24 831 129 |
| Ålderspensionsavgift | | 115 248 736 | 109 559 459 |
| Summa | | 249 518 976 | 239 016 927 |
| Avgår | | | |
| Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet | | -2 629 | -80 692 |
| Inleverans till AP-fonderna | | -245 652 817 | -235 397 500 |
| Överföring till premiepensionssystemet | | -3 852 739 | -3 538 735 |
| Summa | | -249 508 185 | -239 016 927 |
| Saldo uppbörd | 30 | 10 791 | 0 |

| Tkr | Not | 2015 | 2014 |
|--|-----|---------------------|---------------------|
| Transfereringar | | | |
| Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag | | 45 361 283 | 46 399 673 |
| Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag | | 88 499 | 55 830 |
| Medel som erhållits från AP-fonderna | | 264 581 861 | 255 102 836 |
| Medel som finansierats via premiepensionssystemet | | 6 008 285 | 4 738 907 |
| Finansiella intäkter | 8 | 43 633 | 42 556 |
| Finansiella kostnader | 9 | -46 467 | -6 040 |
| Summa | | 316 037 094 | 306 333 762 |
| Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål | | | |
| | 10 | -8 | -4 135 |
| Ekonomisk trygghet vid ålderdom | | -37 494 665 | -38 790 908 |
| Ekonomisk trygghet för familjer och barn | | -7 779 009 | -7 608 764 |
| Inkomstpensionen | | -264 578 647 | -255 102 836 |
| Premiepensionssystemet | | -6 008 285 | -4 738 945 |
| Övriga förmåner | 11 | -117 529 | -87 032 |
| Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring | 12 | 5 156 | 2 730 |
| Summa | | -315 972 979 | -306 325 755 |
| Saldo transfereringar | 30 | 64 107 | 3 872 |
| Årets kapitalförändring | 30 | 914 216 | 2 519 386 |

10.3 Balansräkning

| Tkr | Not | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|-----|--------------------|--------------------|
| TILLGÅNGAR | | | |
| Immateriella anläggningstillgångar | | | |
| Balanserade utgifter för utveckling | 13 | 208 346 | 167 417 |
| Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar | 14 | 27 914 | 15 093 |
| Summa | | 236 260 | 182 510 |
| Materiella anläggningstillgångar | | | |
| Förbättringsutgifter på annans fastighet | 15 | 6 126 | 7 134 |
| Maskiner, inventarier, installationer m.m. | 16 | 42 014 | 25 387 |
| Summa | | 48 140 | 32 521 |
| Placeringsstillgångar | | | |
| Andra finansiella placeringsstillgångar | | | |
| Aktier och andelar | 17 | 8 092 827 | 7 152 649 |
| Obligationer | 18 | 13 186 257 | 11 505 628 |
| Övriga lån | 19 | 14 039 645 | 1 208 |
| Övriga finansiella placeringsstillgångar | 20 | 34 261 338 | 32 899 059 |
| Summa | | 69 580 067 | 51 558 544 |
| Placeringsstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk | | | |
| Fondförsäkringstillgångar | 21 | 838 741 942 | 759 011 801 |
| Kortfristiga fordringar | | | |
| Kundfordringar | | 10 708 | 591 480 |
| Fordringar hos andra myndigheter | | 24 279 | 22 463 |
| Övriga kortfristiga fordringar | 22 | 917 666 | 1 033 422 |
| Summa | | 952 653 | 1 647 365 |
| Periodavgränsningsposter | | | |
| Förutbetalda kostnader | 23 | 25 555 | 21 215 |
| Upplupna bidragsintäkter | | 4 796 | 4 412 |
| Övriga upplupna intäkter | 24 | 1 051 987 | 446 273 |
| Summa | | 1 082 338 | 471 900 |
| Avräkning med statsverket | | | |
| Avräkning med statsverket | 25 | 26 026 558 | 24 785 313 |
| Kassa och bank | | | |
| Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret | 26 | 5 472 162 | 4 552 737 |
| Kassa och bank | 27 | 50 117 | 22 142 |
| Summa | | 5 522 279 | 4 574 879 |
| SUMMA TILLGÅNGAR | | 942 190 237 | 842 264 833 |

| Tkr | Not | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|-----|--------------------|--------------------|
| KAPITAL OCH SKULDER | | | |
| Myndighetskapital | 28 | | |
| Statskapital | | 311 | 300 |
| Konsolideringsfond | | 5 517 569 | 3 472 010 |
| Balanserad kapitalförändring | 29 | 244 380 | 219 670 |
| Kapitalförändring enligt resultaträkningen | 30 | 914 216 | 2 519 386 |
| Summa | | 6 676 476 | 6 211 366 |
| Fonder | | | |
| Fonder | 10 | 76 325 | 76 465 |
| Avsättningar | | | |
| Livförsäkringsavsättning | 31 | 14 139 513 | 11 794 774 |
| Oreglerade skador | 32 | 738 | 462 |
| Övriga försäkringstekniska avsättningar | 33 | 2 195 143 | 1 762 268 |
| Övriga avsättningar | 34 | 6 896 | 6 151 |
| Summa | | 16 342 290 | 13 563 655 |
| Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk | | | |
| Fondförsäkringsåtaganden | 35 | 839 179 872 | 759 439 368 |
| Skulder m.m. | | | |
| Lån i Riksgäldskontoret | 36 | 270 578 | 204 356 |
| Räntekontokredit i Riksgäldskontoret | 37 | 503 787 | 466 186 |
| Övriga krediter i Riksgäldskontoret | | - | 3 216 |
| Kortfristiga skulder till andra myndigheter | | 20 445 793 | 25 082 531 |
| Leverantörsskulder | | 45 465 | 60 024 |
| Övriga kortfristiga skulder | 38 | 54 322 405 | 33 235 074 |
| Summa | | 75 588 028 | 59 051 387 |
| Periodavgränsningsposter | | | |
| Upplupna kostnader | 39 | 4 324 776 | 3 922 592 |
| Oförbrukade bidrag | 40 | 2 470 | - |
| Summa | | 4 327 246 | 3 922 592 |
| SUMMA KAPITAL OCH SKULDER | | 942 190 237 | 842 264 833 |
| Poster inom linjen | | | |
| Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelser | 41 | 859 938 407 | 777 571 247 |
| Ansvarsförbindelser | | | |
| Överförda tillgångar | 42 | 14 039 608 | - |
| Övriga ansvarsförbindelser | 43 | 514 | 83 |

10.4 Anslagsredovisning

Utfall för 2015 - Redovisning mot anslag

| Tkr | Ingående överföringsbelopp | Årets tilldelning enligt regleringsbrev | Omdisponerat anslagsbelopp | Utnyttjad del av medgivet över-skridande | Indragning | Totalt disponibelt belopp | Utgifter | Inkomster | Utgående överföringsbelopp | Not |
|---|----------------------------|---|----------------------------|--|----------------|---------------------------|--------------------|-----------|----------------------------|-----|
| Anslag | | | | | | | | | | |
| UTGIFTSOMRÅDE 11 | | | | | | | | | | |
| Ekonomisk trygghet vid ålderdom | | | | | | | | | | |
| 11 01 001 Garantipension till ålderspension | | | | | | | | | | |
| 2 Garantipension till ålderspension | -457 493 | 15 878 500 | | | | 15 421 007 | -15 760 965 | | -339 958 | A1 |
| 11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna | | | | | | | | | | |
| 2 Efterlevandepension till vuxna | -89 108 | 12 459 900 | | | | 12 370 792 | -12 427 490 | | -56 698 | |
| 11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer | | | | | | | | | | |
| 2 Bostadstillägg till pensionärer | -260 500 | 8 926 300 | | | | 8 665 800 | -8 588 937 | | 76 863 | A2 |
| 11 01 004 Äldreförsörjningsstöd | | | | | | | | | | |
| 2 Äldreförsörjningsstöd | -3 167 | 812 100 | | | | 808 933 | -803 417 | | 5 516 | A3 |
| 11 02 001 Pensionsmyndigheten | | | | | | | | | | |
| 1 Pensionsmyndigheten – förvaltningsanslag | 26 061 | 533 825 | | | -10 089 | 549 797 | -555 109 | | -5 312 | |
| UTGIFTSOMRÅDE 12 | | | | | | | | | | |
| Ekonomisk trygghet för familjer och barn | | | | | | | | | | |
| 12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd | | | | | | | | | | |
| 1 Barnpension och efterlevandestöd | -254 | 904 600 | | | | 904 346 | -904 916 | | -570 | |
| 12 01 007 Pensionsrätt för barnår | | | | | | | | | | |
| 1 Pensionsrätt för barnår | 0 | 6 875 558 | | | | 6 875 558 | -6 875 558 | | 0 | |
| Summa | -784 461 | 46 390 783 | | | -10 089 | 45 596 233 | -45 916 392 | | -320 159 | |

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

| Anslag | Beviljad kredit | Utnyttjad kredit |
|---|------------------|------------------|
| 11 1 1 Garantipension till ålderspension, anslagspost 2 | 793 925 | 339 958 |
| 11 1 2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 2 | 622 995 | 56 698 |
| 11 2 1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag | 16 033 | 5 312 |
| 12 1 5 Barnpension och efterlevandestöd, anslagspost 1 | 54 276 | 570 |
| Summa | 1 487 229 | 402 538 |

Utfall för perioden 2015 - Redovisning mot inkomsttitel

| Tkr | | Utgifter | Inkomster | Netto | Not |
|------|---|---------------------|--------------------|---------------------|-----|
| | Allmän pensionsavgift | | | | |
| 9111 | 421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift | -99 598 584 | | -99 598 584 | A4 |
| | 422 Delavräkning allmän pensionsavgift | -8 653 500 | | -8 653 500 | A4 |
| | 423 Slutavräkning allmän pensionsavgift | 110 064 | | 110 064 | A4 |
| 9262 | 011 Preliminär avgift | | 99 598 584 | 99 598 584 | A4 |
| | 012 Delavräkning | | 8 653 500 | 8 653 500 | A4 |
| | 013 Slutavräkning | | -110 064 | -110 064 | A4 |
| | 022 Utgifter till AP-fonderna | -108 142 020 | | -108 142 020 | |
| | Summa allmän pensionsavgift | -216 284 040 | 108 142 020 | -108 142 020 | |
| | Statliga ålderspensionsavgifter | | | | |
| 9251 | 014 Statlig ålderspensionsavgift | | 26 114 801 | 26 114 801 | |
| | 025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna | -22 262 062 | | -22 262 062 | |
| | 026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret | -3 852 739 | | -3 852 739 | |
| | Summa statliga ålderspensionsavgifter | -26 114 801 | 26 114 801 | 0 | |
| | Ålderspensionsavgifter | | | | |
| 9251 | 016 AP-fondsandel, in | | 115 248 736 | 115 248 736 | |
| | 041 Arbetsgivaravgift innevarande år | -101 908 689 | | -101 908 689 | |
| | 042 Arbetsgivaravgift föregående år | -9 439 915 | | -9 439 915 | |
| | 043 Arbetsgivaravgift äldre år | -1 494 136 | | -1 494 136 | |
| | 044 Egenföretagaravgift innevarande år | -1 961 564 | | -1 961 564 | |
| | 045 Egenföretagaravgift föregående år | -179 158 | | -179 158 | |
| | 046 Egenföretagaravgift äldre år | -265 274 | | -265 274 | |
| | Summa ålderspensionsavgifter | -115 248 736 | 115 248 736 | 0 | |
| | Övriga inkomster av statens verksamhet | | | | |
| 2811 | 143 Övriga inkomster | | 2 630 | 2 630 | |
| | Summa övriga inkomster av statens verksamhet | 0 | 2 630 | 2 630 | |
| | Totalt inkomsttitlar | -357 647 577 | 249 508 187 | -108 139 390 | |

Finansiella villkor i anslagredovisningen

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 abonnemangsvavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2015 uppgår till 38 400 kr.

Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2014-12-18

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.

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2014.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från Socialdepartementet 2014-12-18 med ändringar daterade 2015-06-25 respektive 2015-11-19.

A1. Utgifterna för anslaget 1:1 Garantipension till ålderspension blev 0,7 procent (117 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet. Medelantalet förmånstagare blev lägre jämfört med tidigare prognos. Det var något färre yngre pensionärer som fick garantipension jämfört med tidigare prognos.

A2. Utgifterna för anslaget 1:3 Bostadstillägg till pensionärer blev 3,8 procent (337 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet. Det fanns ett ingående överföringsbelopp om -261 miljoner kronor och disponibelt belopp var därmed 8 666 miljoner kronor efter avdrag för ingående överföringsbelopp. Utgående överföringsbelopp uppgår till 77 miljoner kronor vilket utgör 0,9 procent av disponibelt belopp. Ersättningsgraden i bostadstillägget höjdes 2015 vilket föranledde en höjning av anslaget.

A3. För anslaget 1:4 Äldreförsörjningsstöd erhöles ett tilläggsanslag om 7 miljoner kronor för 2015 eftersom skälig levnadsnivå har höjts. Utgifterna för anslaget äldreförsörjningsstöd blev 1,1 procent (9 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet.

A4. 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.

10.5 Finansieringsanalys

| Tkr | 2015 | 2014 | Not |
|--|------------------|------------------|-----|
| Drift | | | |
| <i>Kostnader</i> | -1 316 263 | -1 264 676 | 44 |
| Finansiering av drift | | | |
| Intäkter av anslag | 554 576 | 521 167 | |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar | 650 805 | 821 071 | 44 |
| Intäkter av bidrag | 2 016 | 2 008 | |
| Övriga intäkter | 2 138 | 12 | |
| <i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i> | <i>1 209 535</i> | <i>1 344 258</i> | |
| Ökning (-) av kortfristiga fordringar | -6 737 | 7 993 | |
| Minskning (-) av kortfristiga skulder | -13 795 | 594 | |
| Kassaflöde till drift | -127 260 | 88 169 | |
| Investeringar | | | |
| Investeringar i materiella tillgångar | -31 633 | -23 338 | |
| Investeringar i immateriella tillgångar | -95 286 | -91 698 | |
| <i>Summa investeringsutgifter</i> | <i>-126 919</i> | <i>-115 036</i> | |
| Finansiering av investeringar | | | |
| Lån från Riksgäldskontoret | 122 628 | 140 004 | |
| -amorteringar | -56 406 | -70 133 | |
| Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget | 51 | 30 | |
| Försäljning av anläggningstillgångar | 106 | 350 | |
| <i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i> | <i>66 379</i> | <i>70 251</i> | |
| Förändring av kortfristiga skulder | -303 | -10 726 | |
| Kassaflöde till investeringar | -60 843 | -55 511 | |
| Premiepensionssystemet | | | |
| Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat | 1 408 924 | 2 877 850 | |
| Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten | -342 054 | -323 387 | |
| Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter | -63 419 | -63 697 | |
| Förändring placeringstillgångar | -97 820 365 | -163 187 137 | |
| Minskning (+) av kortfristiga fordringar | 40 227 | -622 721 | |
| Förändring försäkringstekniska avsättningar | 82 526 130 | 160 749 047 | |
| Ökning (+) av kortfristiga skulder | 15 797 455 | 1 541 034 | |
| Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond | -449 117 | -282 613 | |
| Kassaflöde från premiepensionssystemet | 1 097 781 | 688 376 | |

| Tkr | 2015 | 2014 | Not |
|---|---------------------|---------------------|-----|
| Uppbördsverksamhet | | | |
| Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras | 13 420 | 80 692 | |
| Skatteintäkter m.m. | 249 505 556 | 238 936 235 | |
| Förändring av kortfristiga fordringar och skulder | -10 791 | 0 | |
| <i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i> | <i>249 508 185</i> | <i>239 016 927</i> | |
| <i>Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet</i> | <i>-249 508 185</i> | <i>-239 016 927</i> | |
| Kassaflöde från uppbördsverksamhet | 0 | 0 | |
| Transfereringsverksamhet | | | |
| Lämnade bidrag | -315 972 987 | -306 329 890 | |
| Förändring av kortfristiga fordringar och skulder | 1 119 713 | 19 718 | |
| Förändring av fond | 40 470 | 2 411 | |
| Förändring av placeringstillgångar och skulder, frivillig pensionsförsäkring | 20 292 | -3 220 | |
| <i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i> | <i>-314 792 512</i> | <i>-306 310 981</i> | |
| Finansiering av transfereringsverksamhet | | | |
| Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag | 45 361 283 | 46 399 673 | |
| Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag | 88 499 | 55 830 | |
| Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag | 264 581 861 | 255 102 836 | |
| Medel finansierats via premiepensionssystemet | 6 008 285 | 4 738 907 | |
| Finansiella intäkter och kostnader, netto | -2 834 | 36 516 | |
| <i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i> | <i>316 037 094</i> | <i>306 333 762</i> | |
| Kassaflöde från transfereringsverksamhet | 1 244 582 | 22 781 | |
| Förändring av likvida medel | 2 154 260 | 743 815 | |
| Specifikation av förändring av likvida medel | | | |
| Likvida medel vid årets början | 28 890 790 | 28 146 975 | |
| Ökning (+) av kassa och bank | 27 975 | 1 165 | |
| Ökning (+) av tillgodohavande RGK | 885 039 | 725 856 | |
| Ökning (+) av avräkning med statsverket | 1 241 246 | 16 794 | |
| <i>Summa förändring av likvida medel</i> | <i>2 154 260</i> | <i>743 815</i> | |
| Likvida medel vid årets slut | 31 045 050 | 28 890 790 | |

10.6 Tilläggsupplysningar och noter

10.6.1 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 ekonomistyrningsregelverket

Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomistyrningsregelverket:

- 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, vilken ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet innehåller bl.a. bestämmelser om särskild redovisning av Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Enligt 18 § förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten undantas Pensionsmyndigheten från kravet i 5 § lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Premiepensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet att upprätta en särskild balansräkning för premiepensionsverksamheten med därtill hörande tilläggsupplysningar.
- Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling ska redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen.
- 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 2014

Delning av myndighetsutbetalningar

Den 1 januari 2015 infördes delning av myndighetsutbetalningar mellan Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Numera redovisas de förmåner som handläggs av Pensionsmyndigheten separat med egna utbetalningskonton. Detta innebär, bland annat, att källskatt avseende utbetalda för-

månar från och med i år redovisas i Pensionsmyndighetens balansräkning. Tidigare redovisades avdragen källskatt hos Försäkringskassan. Skuld avseende källskatt för utbetalda förmåner uppgår 31 december 2015 till 5 643 miljoner kronor. Källskatt avseende pensioner m.m. redovisades med 6 417 miljoner kronor i Försäkringskassans balansräkning 31 december 2014. Det finns ingen uppgift om hur stor andel av detta belopp som avser förmåner handlagda av Pensionsmyndigheten.

I och med delning av myndighetsutbetalningar redovisas återkravsfordringar i myndighetens balansräkning. Tidigare redovisades dessa hos Försäkringskassan. Återkravsfordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta. Återkravsfordringar värderas utifrån kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning genom en värderingsmodell framtagen av Försäkringskassan. Kapitalfordran avseende återkrav uppgår till 166 miljoner kronor per 31 december 2015 och har skrivits ned med 75 miljoner kronor vilket är 45,02 procent. Motsvarande kapitalfordran per 31 december 2014 redovisad hos Försäkringskassan uppgick till 156 miljoner kronor och skrevs ned med 72 miljoner kronor vilket var 46,37 procent av redovisad kapitalfordran. Räntefordringar avseende återkrav uppgår per 31 december 2015 till 6 miljoner kronor detta belopp har skrivits ned med 46,41 procent. Motsvarande räntefordringar per 31 december 2014 redovisad hos Försäkringskassan uppgick till 5 miljoner kronor och skrevs ned med 58,1 %. Fordringar avseende administrationskostnader avseende återkrav uppgår per 31 december 2015 till 0,2 miljoner kronor och har skrivits ned med 45,71 procent. Motsvarande fordringar avseende administrationskostnader avseende återkrav redovisad hos Försäkringskassan uppgick till 0,2 miljoner kronor och skrevs ned med 58,1 procent. Upplupen intäkt avseende odebiterade räntor återkravsfordringar per 31 december 2015 uppgår till 13 miljoner kronor, detta belopp har skrivits ned med 44,29 procent. Försäkringskassan redovisade odebiterade räntor avseende återkravsfordringar per 2014-12-31. Det saknas uppgift om till vilket belopp odebiterade räntor avseende förmåner handlagda av Pensionsmyndigheten uppgick till.

I och med delning av myndighetsutbetalningar redovisas återkravsfordringar i myndighetens resultaträkning. Tidigare redovisades dessa hos Försäkringskassan. Det innebär att kapitalbelopp och ränta avseende utestående återkravsfordringar redovisas mot kapitalförändring samt att intäkter avseende administrationsersättning redovisas i verksamhetsavsnittet. En annan förändring är att transfereringar avseende bostadstillägg till personer med sjuk- eller aktivitetsersättning som är sammanboende med en ålderspensionär med bostadstil-

lägg, som i enlighet med Socialförsäkringsbalkens 93 kap. 5§ handläggs av Pensionsmyndigheten, redovisas i myndighetens resultaträkning. För 2015 uppgår utbetalt belopp till 32 678 tkr.

Jämförelsetalen har inte räknats om med anledning av delning av myndighetsutbetalningar.

Återköpstransaktioner

Handel med återköpstransaktioner i den tillfälliga förvaltningen redovisas för första gången vid detta årsskifte. De redovisas brutto i balansräkningen under posterna Övriga lån, Övriga skulder samt Ansvarsförbindelser under Poster inom linjen och påverkar inte jämförelsetalen.

Frivillig pensionsförsäkring

Inom frivilliga pensionsförsäkring finns fem tariffgrupper som tidigare förvaltats i fem separata fonder, men från och med 2015 förvaltas i ett gemensamt räntekonsortium. Värdepapper säljs av allt eftersom medlen behöver tas i anspråk. Obligationer på höga belopp och/eller med hög direktavkastning kan behöva säljas för att klara en pensionsutbetalning. Överskjutande belopp får sedan investeras i en ny obligation på ett lägre belopp och ofta med sämre villkor, alternativt får pengarna sättas på ett räntebärande konto med lägre ränta. Det blir en försämrad avkastning vid sjunkande portföljvärden när det sker vid köp- och försäljning av värdepapper för att hantera pensionsutbetalningar i de krympande fonderna.

Ett nytt räntekonsortium har därför startats hos Kammarkollegiet för Frivillig pensionsförsäkring, får därmed en samförvaltning av tariffgruppernas värdepapper. Räntekonsortiet har samma struktur som det befintliga för den traditionella försäkringen. De fem tariffgrupperna kommer att äga andelar i räntekonsortiet i proportion till respektive tariffgrupps värdepappersinnehav per 1 januari 2015. Ägarandelarna för de fem tariffgrupperna kommer att baseras på marknadsvärdena vid sammanslagningen. Vid köp- och försäljning av värdepapper tillämpas genomsnittligt anskaffningsvärde, samma princip som i en räntefond.

Värdering av immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade it-system samt inköpt programvara redovisas som immateriella anläggningstillgångar utifrån bestämmelserna i 5 kap. 2 § förordningen om årsredovisning och budgetunderlag. Avskrivning påbörjas då tillgången är färdigställd och kan börja användas. Tillgångarna skrivs av linjärt under den bedömda ekonomiska livslängden. Normalt tillämpas 5 års avskrivningstid men i några fall har en avskrivningstid på 3 år bedömts bättre motsvara den ekonomiska livslängden.

Värdering av materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ekonomisk livslängd överstigande tre år och med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor redovisas som materiella anläggningstillgångar. Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om de tillsammans överstiger 21 200 kronor. Större anskaffningar av likartade tillgångar redovisas som anläggningstillgångar även om respektive tillgång är av mindre värde än 21 200 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 realiserade vinster eller förluster på placeringstillgångar, kapitalavkastning intäkter och kapitalavkastning kostnader.

Premieinkomst

För premieinbetalningar tillämpas kontantprincipen. I beloppet ingår återköp av negativa pensionsrätter. Placering av intjänade pensionsrätter sker i december varje år. Vid ändrad taxering fastställs en ny pensionsrätt. I vissa fall kan den ändrade pensionsrätten vara negativ och minska pensionsspararens kontoinnehav.

Avgifter för fond- och traditionell försäkring

Enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) ska kostnader för skötsel av premiepensionssystemet täckas genom avgifter som dras från tillgodohavandena på pensionsspararnas 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
- Lånefordran/låneskuld vid äkta återköpstransaktioner värderade till upplupet anskaffningsvärde

Klassificeringen av finansiella instrument i olika kategorier utgör grunden för hur varje finansiell tillgång och finansiell skuld värderas i balansräkningen samt hur förändringen i dess värde bokförs. Omräkning av tillgångar och skulder i utländsk valuta har skett till balansdagens valutakurs.

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen vid första redovisningstillfället, avser placeringar i aktiefonder och räntefonder som ingår i förvaltningen av den traditionella försäkringen och placering i fondförsäkringstillgångar. I handelslagret ingår finansiella tillgångar som värderas till verkligt värde och som innehas för handelsändamål.

Placeringsstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkringstillgångar värderas till verkligt värde, dvs. fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har åsatts för varje fond. Innehavet påverkas förutom av interna riktlinjer för innehavets storlek även av pågående handel.

Investeringar som hålls till förfall

Övriga finansiella placeringstillgångar hålls övervägande till förfall och avser inbetalda preliminära avgiftsmedel placerade i statsobligationer, säkerställda bostadsobligationer och likvida medel hos Riksgälden. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid anskaffningstidpunkten. Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella 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. Handel med återköpstransaktioner möjliggör en ökad avkastning. Denna avkastning redovisas ej över resultaträkningen. Vid en äkta

återköpstransaktion, en försäljning av räntebärande värdepapper med avtal om återköp till ett bestämt pris, fortsätter tillgången att upptas i balansräkningen och likviden upptas som skuld i balansräkningen. Värdepapper som lämnas eller motas värderas till upplupet anskaffningsvärde. Lämnat värdepapper redovisas som ställd säkerhet och mottagen säkerhet i form av att likvida medel upptas som skuld i balansräkningen. Vid en omvänd återköpstransaktion, ett köp av ett räntebärande värdepapper med avtal om återförsäljning till ett förutbestämt pris, redovisas inte värdepapperet i balansräkningen. Istället redovisas den erlagda likviden i posten övriga finansiella placeringstillgångar. Resultatet av båda transaktionerna redovisas som skuld i balansräkningen.

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 har under perioden 2010–2014 skött fordringshanteringen avseende de återkrav som Pensionsmyndigheten beslutat som en övergångslösning i enlighet med 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken. Genom införandet av en ny paragraf, 108 kap 14a § i socialförsäkringsbalken, har denna lösning permanentats från 2015. Lag (2013:747). Belopp som avser återkrav för Pensionsmyndighetens räkning återbetalas till Försäkringskassan och överförs 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 1,5 procent. Antaganden om livslängder baseras på en dödlighetsundersökning gjord år 2015 på beståndet för den frivilliga pensionsförsäkringen med en säkerhetsmarginal på dödlighetsintensiteten på 10 procent. 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 bestäms för varje försäkring som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar. Värdet beräknas med antaganden om framtida avkastning, livslängder och driftkostnader. Avkastningen utgörs av marknadsräntan på statsobligationer med olika löptid. Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2012–2060. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Detta sammantaget innebär att garanterade åtagan-

den 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 och 2013-12-31 användes dessutom kohortdödlighet, som beskrivs här nedan. Tidigare har SCB:s prognoser från år 2009, 2006, 2003 respektive 2000 använts.

Beräkning av garanterat belopp

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. Redan fastställda garanterade belopp kan höjas när solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. Efter höjningen ska solvensen ligga på en nivå som motsvarar den så kallade målsolvensen. Höjningens relativa storlek för en enskild försäkring beror av aktuell behållning och tidigare garanterat belopp. Den faktiska höjningen avgörs även av aktuell kollektiv konsolideringsnivå och solvensnivå samt av målsolvensen.
- Den årliga driftkostnaden antas vara 0,1 procent av försäkringskapitalet. Pensionsmyndigheten har beslutat att ta ut samma årliga avgift för den traditionella försäkringsrörelsen som för fondförsäkringsrörelsen.
- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns prognoser från år 2012 där värden för personer födda 1949 valts. 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.

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

| 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 |

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 pensionsspararen väljer att överföra pensionsrätt till maka/make/registrerad partner. Minskingsmedlen ska sedan fördelas på pensionsspararkollektivet i likhet med arvsvinst. Dessutom ingår avkastningen på dödsfallskapital och minskningsmedel i övriga försäkringstekniska avsättningar.

Upplysning om avsättnings förändring på kort sikt

Premiepensionens livförsäkringsavsättning förväntas öka, vid antagande om att dagens ränteläge är oförändrat. Premiervesen i den frivilliga pensionsförsäkringen förväntas minska givet att antagande om ränta och dödlighet ligger fast efter som inga nya premier betalas in till försäkringen.

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp som förfallit till betalning men ännu inte betalats ut, förändringen är osäker att förutsäga, men 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.

10.6.2 Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

Resultaträkning

Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

| | 2015 | 2014 |
|---|----------------|----------------|
| Administrationsersättning från AP-fonderna | 297 721 | 487 504 |
| Administrationsersättning från premiepensionssystemet *) | 338 963 | 326 475 |
| Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pension m.m. | 2 727 | 2 038 |
| Intäkter från fondbolag avseende information om fonder | 3 377 | 1 444 |
| Administrationsersättning från Min Pension | 1 496 | 1 558 |
| Ersättning för administrativ kravkostnad | 121 | - |
| Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen | 6 495 | 2 328 |
| Övriga intäkter | 11 | 8 |
| Summa | 650 911 | 821 355 |

*) Årets avgiftsuttag premiepension är 586 386 tkr (559 189 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 522 967 tkr (495 492 tkr). Dessa avgifter redovisas till fullo i premiepensionsverksamheten.

Not 2 Intäkter av bidrag

| | 2015 | 2014 |
|--|--------------|--------------|
| Bidrag avseende uppdrag Molntjänster i staten | 800 | - |
| Bidrag avseende projekt för livshändelsen Att bli efterlevande | 500 | - |
| Bidrag avseende jämställdhetsintegrering | - | 1 200 |
| Bidrag från Arbetsförmedlingen | 594 | 633 |
| Bidrag från Försäkringskassan | 122 | 175 |
| Summa | 2 016 | 2 008 |

Not 3 Finansiella intäkter

| | 2015 | 2014 |
|--|--------------|-----------|
| Ränta avistalån *) | 579 | - |
| Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret *) | 1 553 | 0 |
| Övriga räntor | 2 | 11 |
| Valutakursvinster | 4 | 1 |
| Summa | 2 138 | 12 |

*) Myndigheten erhåller ränteintäkter på avistalån och räntekonto i Riksgälden fr.o.m. 2015-02-18 då Riksgälden införde minusränta för ränte- och avistakonton. Ränteintäkten på räntekonto var totalt 1 024 tkr och har omfördelats internt efter hur verksamheten är finansierad, finansiering genom AP-fonderna och anslag har erhållit en kostnadsränta om 529 tkr medan finansiering genom Premiepension har erhållit en intäktsränta på 1 553 tkr. Föregående år gjordes motsvarande fördelning av kostnadsräntan, se not Finansiella kostnader för jämförelse.

Not 4 Kostnader för personal

| | 2015 | 2014 |
|--|-----------------|-----------------|
| Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal | -409 816 | -377 787 |
| Övriga kostnader för personal | -181 225 | -167 702 |
| Summa | -591 041 | -545 489 |

Varav arvoden 330 tkr (300).

Not 5 Övriga driftskostnader

| | 2015 | 2014 |
|--|-----------------|-----------------|
| Leverans av tjänster från Försäkringskassan | -289 455 | -316 606 |
| Konsulter | -196 193 | -189 410 |
| Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång | 52 459 | 67 076 |
| It-tjänster | -50 012 | -47 051 |
| Porto | -33 688 | -32 634 |
| Telefoni | -5 396 | -5 933 |
| Övrigt | -159 883 | -146 258 |
| Summa | -682 168 | -670 816 |

Tjänster som levereras av Försäkringskassan avser bland annat it-tjänster, del i servicekontor och internservice. Kostnadsminskningen avseende tjänster som levereras av Försäkringskassan förklaras framför allt av minskade avskrivningskostnader. Konsultkostnaderna för utvecklingsprojekt som aktiveras som immateriella tillgångar har minskat med 15 mnkr jämfört med föregående år.

Not 6 Finansiella kostnader

| | 2015 | 2014 |
|--|-------------|---------------|
| Räntekostnader avseende lån i Riksgälden | - | -689 |
| Ränta på räntekonto i Riksgälden | -529 | -2 114 |
| Övriga finansiella kostnader | -111 | -115 |
| Summa | -640 | -2 918 |

Myndigheten har i år ränteintäkter avseende avistalån och räntekonto i Riksgälden, se not Finansiella intäkter. Föregående år var räntekostnad på räntekontot 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

| | 2015 | 2014 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| Ränteintäkter från obligationer m.m. | 4 964 | 19 786 |
| Orealiserad uppskrivning värdepapper | 38 666 | 22 430 |
| Valutakursvinster | 0 | 336 |
| Övriga finansiella intäkter | 3 | 4 |
| Summa | 43 633 | 42 556 |

Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar

| | 2015 | 2014 |
|--------------------------------------|----------------|---------------|
| Orealiserad nedskrivning värdepapper | -45 309 | -873 |
| Periodisering övervärde obligationer | -1 158 | -5 167 |
| Summa | -46 467 | -6 040 |

Not 10 Fonder

| | 2015 | 2014 |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| Fonden för sjömanspension | | |
| Ingående balans | -76 465 | -72 476 |
| Årets utbetalningar till försäkrade* | 0 | 23 |
| Värdeökning* | -8 | -4 158 |
| Administrationskostnad | 148 | 146 |
| Utgående balans | -76 325 | -76 465 |

Resultaträkningens rad Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål motsvaras av de poster som är markerade med *.

Not 11 Övriga förmåner

| | 2015 | 2014 |
|---|-----------------|----------------|
| Efterlevandelivräntor m.m. | -55 365 | -55 830 |
| Bostadstillägg till personer med sjuk- och aktivitetsersättning | -32 678 | - |
| Frivillig pension | -29 486 | -31 179 |
| Sjömanspension | 0 | -23 |
| Summa | -117 529 | -87 032 |

Not 12 Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring

| | 2015 | 2014 |
|---|--------------|--------------|
| Förändring premiereserv avseende frivillig pensionsförsäkring | 5 445 | 5 914 |
| Förändring omkostnadsfond avseende frivillig pensionsförsäkring | -289 | -3 184 |
| Utgående balans | 5 156 | 2 730 |

Not 13 Balanserade utgifter för utveckling

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|----------------|----------------|
| IB anskaffning / överfört från Premi pensionsmyndigheten | 286 801 | 198 805 |
| Årets anskaffningar | 75 405 | 87 996 |
| Årets utrangeringar/hedskrivningar | - | - |
| UB anskaffningsvärde | 362 206 | 286 801 |
| IB ackumulerade avskrivningar | 119 384 | 89 400 |
| Årets avskrivningar | 34 476 | 29 984 |
| Årets utrangeringar | - | - |
| UB ackumulerade avskrivningar | 153 860 | 119 384 |
| Bokfört värde | 208 346 | 167 417 |

Balanserade utgifterna för utveckling avser främst egenutvecklade it-system för ärendehantering och system för information via webben. Notan har ändrats så att raden Årets anskaffningar visar årets uppbokning av pågående utveckling. Tidigare fanns en rad, Pågående immateriella tillgångar, som visade förändring mellan årets anskaffning och färdigställda anläggningar. Tidigare år redovisades årets anskaffning de anläggningar som färdigställts. Jämförelsetal för 2014 är justerat.

Not 14 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| IB anskaffning | 48 625 | 44 923 |
| Årets anskaffningar | 19 881 | 3 702 |
| Årets utrangeringar | -159 | - |
| UB anskaffningsvärde | 68 347 | 48 625 |
| IB ackumulerade avskrivningar | 33 532 | 25 026 |
| Årets avskrivningar | 7 060 | 8 506 |
| Årets utrangeringar | -159 | - |
| UB ackumulerade avskrivningar | 40 433 | 33 532 |
| Bokfört värde | 27 914 | 15 093 |

Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|-------------------------------|--------------|--------------|
| IB anskaffning | 19 153 | 11 473 |
| Årets anskaffningar | 3 274 | 7 680 |
| Årets utrangeringar | -396 | - |
| UB anskaffningsvärde | 22 031 | 19 153 |
| IB ackumulerade avskrivningar | 12 019 | 7 571 |
| Årets avskrivningar | 4 279 | 4 448 |
| Årets utrangeringar | -393 | - |
| UB ackumulerade avskrivningar | 15 905 | 12 019 |
| Bokfört värde | 6 126 | 7 134 |

Not 16 Maskiner, inventarier, installationer m.m.

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| IB anskaffning | 84 402 | 79 032 |
| Årets anskaffningar | 28 359 | 15 658 |
| Årets utrangeringar | -16 692 | -10 289 |
| UB anskaffningsvärde | 96 069 | 84 401 |
| IB ackumulerade avskrivningar | 59 015 | 57 056 |
| Årets avskrivningar | 11 545 | 12 130 |
| Årets utrangeringar | -16 505 | -10 172 |
| UB ackumulerade avskrivningar | 54 055 | 59 014 |
| Bokfört värde | 42 014 | 25 387 |

Not 17 Aktier och andelar

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|------------------|------------------|
| Värdepappersfonder | | |
| IPM RAFI Emerging Markets fund | - | 434 076 |
| SPP Aktieindexfond Global Sustainability | 4 020 378 | 3 587 464 |
| State Street SRI World Index | - | 3 071 077 |
| Handelsbanken Global Criteria A1 | 4 018 846 | - |
| Handelslager aktiefonder | 53 603 | 60 032 |
| Utgående balans | 8 092 827 | 7 152 649 |

Not 18 Obligationer

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|-------------------|-------------------|
| Värdepappersfonder | | |
| Kammarkollegiets räntekonsortium | 12 736 751 | 10 988 725 |
| Frivilliga pensionsförsäkringen räntekonsortiet | 412 311 | - |
| Statsobligationer | 17 464 | 56 458 |
| Upplupen ränta | 487 | 1 189 |
| Hypoteksobligationer | 14 157 | 448 032 |
| Upplupen ränta | 252 | 5 039 |
| Övriga obligationer | 1 026 | 2 460 |
| Upplupen ränta | 12 | 21 |
| Handelslager räntefonder | 3 797 | 3 704 |
| Utgående balans | 13 186 257 | 11 505 628 |

Not 19 Övriga lån

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|-------------------|--------------|
| Lån till Kommunalförbundet Norrvatten | - | 1 200 |
| Upplupen ränta | - | 8 |
| Delsumma kommunlån | - | 1 208 |
| Fordran pågående repor tillfällig förvaltning | 14 038 201 | - |
| Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning | 1 444 | - |
| Utestående repor tillfällig förvaltning | 0 | - |
| Delsumma repor | 14 039 645 | - |
| Utgående balans | 14 039 645 | 1 208 |

Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om netting hänförligt till återköpsransaktioner.

Not 20 Övriga finansiella placeringstillgångar

| | 2015-12-31 | | 2014-12-31 | |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Verkligt värde | Bokfört värde | Verkligt värde | Bokfört värde |
| Nominella obligationer | 14 150 037 | 13 685 406 | 7 246 712 | 6 509 855 |
| Upplupen ränta dito | | 178 999 | | 133 039 |
| Realränteobligationer | - | - | 8 473 617 | 8 234 776 |
| Upplupen ränta dito | | - | | 23 088 |
| Bostadsobligationer | 16 155 982 | 15 566 645 | 12 401 268 | 11 447 313 |
| Upplupen ränta dito | | 229 907 | | 187 448 |
| Likvida medel | 4 600 381 | 4 600 381 | 6 363 540 | 6 363 540 |
| Utgående balans | 34 906 400 | 34 261 338 | 34 485 137 | 32 899 059 |

Nominella- och realränteobligationer är utgivna av svenska staten och noterade. Det finns inget innehav av realränteobligationer 2015. 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

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|------------------------|--------------------|--------------------|
| Aktiefonder | 793 060 212 | 713 875 955 |
| Räntefonder | 45 681 730 | 45 135 846 |
| Utgående balans | 838 741 942 | 759 011 801 |

Not 22 Övriga kortfristiga fordringar

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|----------------|------------------|
| Ej likviderade affärer med värdepapper | 357 923 | 414 140 |
| Fordran AP-fonderna | 5 661 | 156 858 |
| Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen | 459 298 | 446 858 |
| Återkravsreskontra | 94 706 | - |
| Övrigt | 78 | 15 566 |
| Utgående balans | 917 666 | 1 033 422 |

Kapitalfordran i återkravsreskontran uppgår till 163 493 tkr och är i bokslutet nedskrivna med 72 408 tkr vilket gör att bokfört värde kapitalfordran uppgår till 91 085 tkr. Till och med 2014-12-31 redovisades myndighetens återkravsfordringar i Försäkringskassans balansräkning. Per 2015-01-01 delades Försäkringskassans återkravsreskontra i två delar. Den delen som avsåg Pensionsmyndigheten fördes över till Pensionsmyndighetens balansräkning. Överförd kapitalfordran uppgick till 155 212 tkr. Vid Försäkringskassans bokslut 2014-12-31 redovisades ett bokfört värde, efter nedskrivning, avseende denna kapitalfordran uppgående till 83 391 tkr.

Not 23 Förutbetalda kostnader

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Förutbetalda hyror | 8 464 | 9 849 |
| Licenser | 2 014 | 1 695 |
| Övriga it-kostnader | 14 665 | 8 935 |
| Övriga förutbetalda kostnader | 412 | 736 |
| Utgående balans | 25 555 | 21 215 |

Not 24 Övriga upplupna intäkter

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|------------------|----------------|
| Upplupna återförda förvaltningsavgifter | 1 043 738 | 443 904 |
| Övriga upplupna intäkter | 8 249 | 2 369 |
| Utgående balans | 1 051 987 | 446 273 |

Not 25 Avräkning med statsverket

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|-------------------|-------------------|
| Uppbörd | | |
| Ingående balans | 0 | 0 |
| Redovisat mot inkomsttitel, inkomster 1) | -249 508 186 | -239 016 927 |
| Redovisat mot inkomsttitel, utgifter 1) | 357 647 576 | 343 481 882 |
| Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde | -108 139 390 | -104 464 955 |
| Fordringar/skulder avseende uppbörd | 0 | 0 |
| | | |
| Anslag i icke räntebärande flöde | | |
| Ingående balans | 3 292 998 | 3 328 581 |
| Redovisat mot anslag | 45 361 283 | 46 399 673 |
| Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde | -45 431 659 | -46 435 256 |
| Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde | 3 222 622 | 3 292 998 |
| | | |
| Anslag i räntebärande flöde | | |
| Ingående balans | -26 061 | -22 192 |
| Redovisat mot anslag | 555 109 | 521 983 |
| Anslagsmedel som tillförts räntekonto | -533 825 | -532 396 |
| Återbetalning med anslagsmedel | 10 089 | 6 544 |
| Skulder avseende anslag i räntebärande flöde | 5 312 | -26 061 |
| | | |
| Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag | 2 521 | 3 055 |
| | | |
| Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken | | |
| Ingående balans | 21 515 321 | 21 458 259 |
| Inbetalningar i icke räntebärande flöde | 405 747 032 | 383 961 992 |
| Utbetalningar i icke räntebärande flöde | -558 037 299 | -534 805 141 |
| Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar | 153 571 049 | 150 900 211 |
| Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken | 22 796 103 | 21 515 321 |
| | | |
| Summa Avräkning med statsverket | 26 026 558 | 24 785 313 |

1) Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Not 26 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|-------------------------------------|------------------|------------------|
| Återförda förvaltningsavgifter | 3 215 058 | 2 826 739 |
| Minskingsmedel och dödsfallskapital | 2 151 743 | 1 716 616 |
| Fondhandelskrediten | 97 028 | 0 |
| Övrigt | 8 333 | 9 382 |
| Utgående balans | 5 472 162 | 4 552 737 |

Beviljad övrig kreditram 2015 är 8 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2015 var 1 266 978 tkr.

Not 27 Kassa och bank

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--------------------------------|---------------|---------------|
| Valutakonton i bank | 7 302 | 14 076 |
| Bankmedel frivillig försäkring | 42 815 | 8 060 |
| Återförda förvaltningsavgifter | - | 6 |
| Utgående balans | 50 117 | 22 142 |

Not 28 Förändring av myndighetskapital

| | Statskapital | Balanserad kapitalförändring och transfereringar | Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna) | Konsolideringsfond (Premiepension) * | Disposition mot konsolideringsfond (Premiepension) * | Konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring) | Disposition mot konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring) | Kapitalförändring uppörd och transfereringar | Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna) | Summa |
|--|--------------|--|--|--------------------------------------|--|---|---|--|---|------------------|
| Utgående balans 2014 | 300 | 38 | 219 632 | 3 425 992 | 2 490 766 | 46 018 | 3 910 | -38 | 24 748 | 6 211 366 |
| A. Ingående balans 2015 | 300 | 38 | 219 632 | 3 425 992 | 2 490 766 | 46 018 | 3 910 | -38 | 24 748 | 6 211 366 |
| Förgående års kapitalförändring | | -38 | 24 748 | 2 490 766 | -2 490 766 | 3 910 | -3 910 | 38 | -24 748 | 0 |
| Förändring statskapital | 11 | | | | | | | | | 11 |
| Utbetalning återbäring från konsolideringsfond | | | | -449 117 | | | | | | -449 117 |
| Årets kapitalförändring | | | | | 1 003 451 | | -27 171 | 102 069 | -164 133 | 914 216 |
| B. Summa årets förändring | 11 | 0 | 0 | -449 117 | 1 003 451 | 0 | -27 171 | 102 069 | -164 133 | 465 111 |
| C. Utgående balans 2015 | 311 | 0 | 244 380 | 5 467 641 | 1 003 451 | 49 928 | -27 171 | 102 069 | -164 133 | 6 676 476 |

| * Specifikation av konsolideringsfond, premiepensionen | Fondförsäkring | Traditionell försäkring | 2015-12-31 Totalt | 2014-12-31 Totalt |
|--|-----------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Ingående balans konsolideringsfond | -731 670 | 6 648 428 | 5 916 758 | 3 708 605 |
| Från konsolideringsfond utbetald återbäring | - | -449 117 | -449 117 | -282 613 |
| Årets resultat | 202 080 | 801 371 | 1 003 451 | 2 490 766 |
| Utgående konsolideringsfond | -529 590 | 7 000 682 | 6 471 092 | 5 916 758 |

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 29 Balanserad kapitalförändring

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|----------------|----------------|
| Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna | 244 380 | 219 632 |
| Pensionsrätter till EU | 0 | 38 |
| Utgående balans | 244 380 | 219 670 |

Not 30 Kapitalförändring enligt resultaträkningen

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|----------------|------------------|
| Årets resultat premiepensionen | 1 003 451 | 2 490 766 |
| Årets resultat frivillig pensionsförsäkring | -27 171 | 3 910 |
| Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna | -164 133 | 24 748 |
| Årets kapitalförändring uppörd, återkravsfordringar | 10 791 | - |
| Årets kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar | 91 278 | - |
| Pensionsrätter till EU | - | -38 |
| Summa | 914 216 | 2 519 386 |

Not 31 Livförsäkringsavsättning

| | Premiepension | Frivillig försäkring | 2015-12-31 Totalt | 2014-12-31 Totalt |
|-------------------------|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| Ingående avsättning | 11 442 351 | 352 423 | 11 794 774 | 8 668 035 |
| Utgående avsättning | 13 792 536 | 346 977 | 14 139 513 | 11 794 774 |
| Årets förändring | -2 350 184 | -5 445 | -2 355 629 | 3 126 739 |

Not 32 Avsättning för oreglerade skador

Se not 50 i avsnitt Noter premiepension.

Not 33 Övriga försäkringstekniska avsättningar

| | Premie- pension | Frivillig försäkring | 2015-12-31 Totalt | 2014-12-31 Totalt |
|-------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
| Ingående avsättning | 1 716 792 | 45 476 | 1 762 268 | 1 365 300 |
| Utgående avsättning | 2 151 958 | 43 185 | 2 195 143 | 1 762 268 |
| Årets förändring | 435 166 | -2 291 | 432 875 | 396 968 |

Varav:

| | | | | |
|---|---------|-----|---------|---------|
| Förändr övriga försäkringstekniska avsättningar | 39 | 867 | 906 | 1 323 |
| Förändr övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal | 435 127 | | 435 127 | 395 645 |
| Årets förändring | 435 166 | 867 | 436 033 | 396 968 |

Not 34 Övriga avsättningar

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|------------------------|--------------|--------------|
| Ingående balans | 6 151 | 5 012 |
| Årets avsättning | 1 226 | 1 139 |
| Årets utbetalning | -481 | - |
| Utgående balans | 6 896 | 6 151 |

Övriga avsättningar utgörs av avsättning för komptensväxling. Kommande år beräknas ca 1 000 tkr att utnyttjas.

Not 35 Fondförsäkringsåtaganden

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|--------------------|--------------------|
| Avsättning | 838 741 943 | 759 011 801 |
| Avsättning ännu ej placerad i fondandelar | 437 929 | 427 567 |
| Utgående balans | 839 179 872 | 759 439 368 |
| Ingående avsättning | 759 439 368 | 602 218 832 |
| Inbetalningar | 36 475 601 | 36 051 714 |
| Avgiftsuttag | -567 957 | -542 029 |
| Utbetalningar | -4 865 840 | -3 894 975 |
| Kapitalavkastning | 49 134 190 | 126 001 648 |
| Förändring dödsfallskapital | -435 127 | -395 645 |
| Övrigt | -363 | -177 |
| Årets förändring | 79 740 504 | 157 220 536 |
| Utgående balans | 839 179 872 | 759 439 368 |

Not 36 Lån i Riksgäldskontoret

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|-------------------------|----------------|----------------|
| Ingående skuld | 204 356 | 134 485 |
| Lån upptagna under året | 122 628 | 140 004 |
| Årets amortering | -56 406 | -70 133 |
| Utgående skuld | 270 578 | 204 356 |

Beviljad låneram för 2015 är 275 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

Not 37 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|----------------|----------------|
| Kredit som avser premiepensions- verksamheten, avista | 675 307 | 793 876 |
| Kredit som avser premiepensions- verksamheten, fast löptid | 0 | 50 000 |
| Överskott som avser övrig verksamhet, avista | -171 520 | -377 690 |
| Utgående balans | 503 787 | 466 186 |

Beviljad räntekontokredit för 2015 är 1 067 000 tkr.

Not 38 Övriga kortfristiga skulder

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|-------------------|-------------------|
| Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel* | 48 448 055 | 32 989 122 |
| Ej likviderade affärer med värdepapper | 207 415 | 92 683 |
| Skuld fondföretag | 5 072 | 142 439 |
| Personalens källskatt | 10 615 | 8 891 |
| Källskatt frivillig pension | 1 700 | 1 774 |
| Preliminärskatt pensioner** | 5 642 943 | - |
| Övrigt | 6 605 | 165 |
| Utgående balans | 54 322 405 | 33 235 074 |

*Varav upplupen kostnad utestående repor 947 tkr och skuld pågående repor 14 039 608 tkr.

** Avser preliminärskatt för utbetalda pensioner, tidigare år har utbetalningarna redovisats hos Försäkringskassan.

Not 39 Upplupna kostnader

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|------------------|------------------|
| Återförda förvaltningsavgifter att fördela | 4 268 978 | 3 861 413 |
| Upplupen semesterlöneskuld | 30 003 | 29 112 |
| Upplupna löner | 1 010 | 931 |
| Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner | 13 960 | 13 823 |
| Upplupna kostnader konsulter | 2 886 | 11 370 |
| Upplupna räntekostnader | - | 1 253 |
| Övriga upplupna kostnader | 7 939 | 4 690 |
| Utgående balans | 4 324 776 | 3 922 592 |

Not 40 Oförbrukade bidrag

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|------------------------|--------------|------------|
| Oförbrukade bidrag | 2 470 | - |
| Utgående balans | 2 470 | 0 |

Oförbrukade bidrag avser gemensamma medel från myndigheter som deltog i projekt inom ramen för E-delegationen. Medlen har erhållits från Regeringskansliet. Medlen är avsedda att användas av E-samverkansprogrammet, som är ett samarbete mellan fjorton myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting för digital samverkan. Kansliet för E-samverkan är placerat på Pensionsmyndigheten. Samarbetet inleddes den 1 juli 2015 och har tagit vid efter det att E-delegationens uppdrag upphört. Enligt prognos kommer 1 mnkr att förbrukas under 2016.

Not 41 Registerförda tillgångar

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|---|--------------------|--------------------|
| Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk: | | |
| Andelar i fonder | 838 741 942 | 759 011 801 |
| Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell livförsäkring: | | |
| Andelar i fonder | 20 775 976 | 18 081 341 |
| Bankmedel | 8 178 | 15 171 |
| Den frivilliga pensionsförsäkringen | 412 311 | 462 934 |
| Summa för egna skulder och panter | 859 938 407 | 777 571 247 |

Not 42 Överförda tillgångar

| | 2015-12-31 | 2014-12-31 |
|--|-------------------|------------|
| Fordran pågående repor tillfällig förvaltning | 14 038 201 | - |
| Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning | 1 444 | - |
| Utestående repor tillfällig förvaltning | 0 | - |
| Summa fordran återköpstransaktioner | 14 039 645 | - |
| Upplupen kostnad repor | 947 | - |
| Upplupet anskaffningsvärde repor | - | 0 |
| Skuld pågående repor | 14 039 608 | - |
| Summa skuld återköpstransaktioner | 14 040 555 | 0 |

Tillgångarna kvarstår i balansräkningen eftersom Pensionsmyndigheten fortfarande står värdeförändringsrisken. Säkerhet erhålls i form av likvida medel och redovisas som tillhörande skuld värderad till upplupet anskaffningsvärde under posten övriga skulder. Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpstransaktioner.

Not 43 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. 2015-12-31 finns 514 tkr i yrkade belopp. 2014-12-31 fanns yrkade belopp om sammanlagt 83 tkr.

Finansieringsanalys**Not 44 Finansieringsanalys**

| | 2015 | 2014 |
|--|-------------------|-------------------|
| Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen | -1 373 774 | -1 319 794 |
| Justeringar: | | |
| Avskrivningar | 57 360 | 55 068 |
| Realisationsförluster | 151 | 50 |
| Verksamhetens kostnader | -1 316 263 | -1 264 676 |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen | 650 911 | 821 355 |
| Justeringar: | | |
| Realisationsvinst | -106 | -284 |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar | 650 805 | 821 071 |

10.6.3 Övriga tilläggsupplysningar**Redovisning av sjukfrånvaro**

Enligt 7 kap 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheter redovisa sjukfrånvaro i årsredovisningen. För uppgifter om frånvaron, se avsnitt Medarbetare och kompetensförsörjning i resultatredovisningen.

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.

| | | | | | |
|----------------------|-----------|--|----------------------------|--------|---|
| Katrín Westling Palm | 1 465 500 | Ekonomistyrningsverket | Bo Könberg | 80 000 | |
| | | E-delegationen | | | |
| | | Min Pension i Sverige AB | Tomas Landeström | 40 000 | Pyssad AB |
| | | Anställningsnämnden nya Polismyndigheten | Pär Nygren | 40 000 | |
| | | Underrättelsesdomstolen | Thomas Rolén | 40 000 | Domarnämnden |
| | | ISSA (International social security association) | | | Försvarsmakten |
| | | SNS Förtroenderåd | | | Nordiska museet |
| | | E-legitimationsnämnden | | | Lofsdalens Fjällanläggningar AB |
| Joachim Berner | 40 000 | Handelshögskolan vid Göteborgs universitet | Kerstin Wigzell | 60 000 | Linköpings Universitet |
| | | Christian Berner Tech Trade AB (publ) | | | Rikspolisstyrelsens Etiska Råd |
| | | Dagens Näringsliv AS, Norge (t o m 31/5-15) | | | Systembolaget AB |
| | | Christian Berner Invest AB | Peter Norman ⁴⁸ | - | Myndigheten för vård- och omsorgsanalys |
| | | Riksteatern (t o m 10/5-15) | | | Ambrosia Asset Management AB |
| | | Swereco AB (t o m 1/5-15) | | | Coin Investment Consulting Group |
| | | NHST Media Group (publ), Norge | | | Exportkreditnämnden |
| | | Talentum Oyj (publ), Finland | Marieke Bos | - | |
| | | Lautex OY, Finland | | | |
| | | Mitt i AB | Annika Creutzer | - | Creutzer & Co AB |
| | | Yrkesakademin AB (publ) | | | |
| | | Gårdaverken AB | | | |

⁴⁸ Lämnade sitt uppdrag som styrelseordförande i Pensionsmyndighetens styrelse den 9 februari 2016.

11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten

11.1 Förvaltningsberättelse

11.1.1 Viktiga händelser

Historiskt hög återbäringsränta för pensionärer med traditionell försäkring av premiepensionen

Vi har haft en ovanligt hög återbäringsränta under 2015 vilket beror på att både aktie- och räntetillgångarna steg mycket kraftigt under 2014 och början av 2015. Det ackumulerades då ett stort överskott som vi successivt har betat av genom att hålla återbäringsräntan på en hög nivå. Genomsnittet för året blev 12,7 procent vilket innebär en höjning av pensionerna med i snitt 40 kr kronor under 2016 för dem som haft traditionell försäkring under hela 2015.

Ändrade delningstal för premiepensionen

Pensionsmyndigheten använder SCB:s prognos över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar. Uppdatering av denna prognos sker vart tredje år och en ny sådan kom under 2015. Den nya prognosen påverkar inte försäkringstekniska avsättningar till något väsentligt belopp. Anpassning till den nya prognosens livslängdsantaganden har gjorts vilket från och med 2016 kommer att innebära cirka 8 kronor lägre pensionsbelopp för en genomsnittlig pensionär vid 65 års ålder, jämfört med nuvarande antaganden.

Fortsatta problem med vissa förvaltningsföretag, fonder och säljare
Premiepensionen har en öppen fondplattform och bedriver inte tillsyn över fonder i premiepensionssystemet. Ansvaret för granskningen ligger på behörig tillsynsmyndighet i fondföretagets hemland. De flesta av premiepensionens över 800 fonder administreras och förvaltas professionellt på ett effektivt och korrekt sätt. Tyvärr förekommer vissa undantag.

Under 2015 inkom det många frågor till kundtjänst angående förvaltningstjänster. Vissa frågor berörde den problematik med fondbytesblanketter som funnits sedan februari 2014. Därutöver inkom en hel del allvarliga klagomål på telefonförsäljare/rådgivare som försöker få spararna att göra ett fondbyte till en förmedlad premiepensionsfond. Sedan 1 juli 2014 krävs skriftligt avtal vid distansförsäljning av rådgivnings- eller förvaltningstjänst som avser premiepension. Telefonförsäljningen fortsätter dock och ett bolag fick under december vitesföreläggande av Konsumentverket för flera fall av grova regelöverträdelse i försäljningsprocessen. I slutet av året noterades att samma bolag har loggat in med sparares privata bank-ID, för att lägga fondbyten för deras räkning. Pensionsmyndigheten har flera gånger varit i kontakt med Konsumentverket och Finansinspektionen.

Förvaltningsföretagen erbjuder ofta fond-i-fonder. I en fond-i-fond betalar spararen dels avgifter för underliggande fonder

och dels för huvudfonden. Det fördyrar ofta för spararen jämfört med fonder som inte har en fond-i-fondkonstruktion. Ibland förekommer även årsavgifter hos förvaltningsbolagen, vilket ytterligare försämrar spararnas avkastning.

I pressen riktades under hösten misstankar mot Falcon Funds Sicav PLC, ett fondbolag med säte på Malta. Misstankarna gäller intressekonflikter i fondernas investeringar och tveksamma värdepappersinnehav. För att tillvarata pensions-spararnas intresse har Pensionsmyndigheten informerat Mal-tas tillsynsmyndighet om de omständigheter som nämns i artiklarna och de granskar nu fondernas innehav samt övriga omständigheter kring förvaltningen.

Nytt samarbetsavtal med förbättrad rabattmodell

För att vara med på premiepensionens fondtorg krävs att fond-förvaltaren tecknar ett samarbetsavtal med oss, med bland annat administrativa krav avseende handel och rapportering, informationslämning och rabatt på förvaltningsavgiften. Rabattmodellen ger pensionssparare och pensionärer väsentligt lägre avgifter än marknaden i övrigt.

Från och med 1 januari 2015 infördes förändringar i vårt samarbetsavtal med fondförvaltarna. Den största justeringen i samarbetsavtalet gällde rabattmodellen. Under senare år har vi konstaterat ett ökande antal fonder med mycket höga avgifter, vilket medför att de kunnat ta ut en hög avgift även efter rabatt. Vi gjorde därför bedömningen att det var nödvändigt att vidta åtgärder för att ytterligare minska kostnaderna för pensionsspararna och motverka höga avgiftsnivåer i premiepensionssystemet.

Vi beslutade att införa ytterligare en rabattdimension för fondavgifter där avgifter överstigande vissa nivåer rabatteras med 100 procent. Var nivån 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.

Förändringarna av rabattmodellen innebär att det numera finns en maximal fondavgift för en premiepensionsfond. De flesta fonder på premiepensionstorget har dock en lägre avgift och nedan redovisas därför antalsviktad och kapitalviktade medelavgifter för respektive fondtyp. För att kunna ställa avgiften i relation till avkastningen visas den genomsnittliga årsavkastningen för de senaste fem åren.

Tabell 81 Maxavgifter för premiepensionsfonderna

| | Avgiftsgräns för 100 % rabatt | Maximal avgift efter rabatt ⁴⁹ | Kapitalviktad Medelavgift efter rabatt | medelavgift efter rabatt ⁵⁰ | Kapitalviktad årsavkastning, 5 år ⁵¹ |
|-------------------|----------------------------------|--|--|---|---|
| Aktiefonder | 2,25 % | 0,89 % | 0,58 % | 0,26 % | 12,9 % |
| Generationsfonder | 1,50 % | 0,62 % | 0,16 % | 0,18 % | 7,9 % |
| Blandfonder | 1,50 % | 0,62 % | 0,49 % | 0,38 % | 7,5 % |
| Räntefonder | 1,00 % | 0,42 % | 0,27 % | 0,10 % | 2,8 % |
| Alla fonder | | | 0,50 % | 0,25 % | 11,2 % |

49 Den maximala fondavgiften gäller om fonden har en bruttoavgift som slår i 100%-gränsen men samtidigt ligger i lägsta rabattnivån (65%)

50 Förvalsalternativet, Såfa, delas upp i sina beståndsdelar AP7 Aktiefond och AP7 Räntefond mellan fondtyperna Aktiefonder respektive Räntefonder

51 Genomsnittlig fondavkastning per år, efter avdragna avgifter och återlagd rabatt. Endast beräknad på de fonder som har 5 års historik.

Tabell 82 Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 dec 2015, 2014, och 2013

| Fondkategori | Marknads-värde 31 dec 2015, mdkr | Fördelning i % 31 dec 2015 | Marknads-värde 31 dec 2014, mdkr | Fördelning i % 31 dec 2014 | Marknads-värde 31 dec 2013, mdkr | Fördelning i % 31 dec 2013 |
|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Aktiefonder | 346,7 | 41,3 | 295,0 | 38,9 | 240,3 | 39,9 |
| Blandfonder | 66,9 | 8,0 | 77,3 | 10,2 | 62,7 | 10,4 |
| Generationsfonder | 127,9 | 15,3 | 114,1 | 15,0 | 90,3 | 15,0 |
| Räntefonder | 24,9 | 3,0 | 26,9 | 3,5 | 27,0 | 4,5 |
| AP7 Såfa | 272,4 | 32,5 | 245,7 | 32,4 | 181,6 | 30,2 |
| Totalt | 838,7 | 100,0 | 759,0 | 100,0 | 601,9 | 100,0 |

De förväntade effekterna av den förändrade rabattmodellen har till stor del infriats. Vi beräknar att förändringen inneburit över 200 miljoner kronor i sänkta avgifter under 2015. I snitt har avgiften efter rabatt minskat från 0,28 procent till 0,25 procent. För vissa enskilda fonder har dock den nya rabattmodellen inneburit dramatiskt sänkt avgift för spararna⁵². En målsättning som infriats är att många fondbolag sänkt sina bruttoavgifter som en anpassning till förändringarna i rabattmodellen. Andra har ändrat sina blandfonder till aktiefonder för att möjliggöra ett högre avgiftsuttag. Ett tiotal fonder har valt att avregistrera sig från premiepensionens plattform till följd av förändringarna. Sammanfattningsvis har den nya rabattmodellen varit klart positiv för premiepensionsspararna.

Väsentliga händelser efter balansdagen

Fryst lag för premiepensionsverksamheten

Under året beslöts att Försäkringsrörelselagen (2010:2043) ska få en ny lydelse från och med 1 januari 2016. Samtidigt beslöts att dess gamla lydelse ska gälla för Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet från och med samma datum

52 Den fond som där avgiften sänkts mest har gått från 3,67% 2014 till 0,28 % 2015 (avgift efter rabatt)

vad gäller de bestämmelser som gällde även tidigare enligt Lag (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Ett förslag till ny lydelse av sistnämnda lag håller på att tas fram under medverkan från Pensionsmyndigheten. Den beräknas kunna gälla från och med 1 januari 2017.

11.1.2 Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas och pensionärernas fastställda pensionsrätter. I 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken föreskrivs 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 2015 tilldelades pensionsspararna och pensionärerna 2014 års rabatt på förvaltningsavgifterna samt arvsvinster. Totalt uppgick rabatten till 3,8 (3,3) miljarder kronor och arvsvinster till 1,8 (1,4) miljarder kronor. I december 2015 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2014 i premiepensionssystemet. Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2015 till 40,2 (38,7) miljarder kronor och totala

utflödet till 8,6 (6,5) miljarder kronor, varav 4,9 (3,9) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 3,7 (2,6) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen. I december 2015 tillkom 183 393 (175 593) nya pensionsparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 328,4 (304,4) miljoner kronor.

Fondinnehavets marknadsvärde

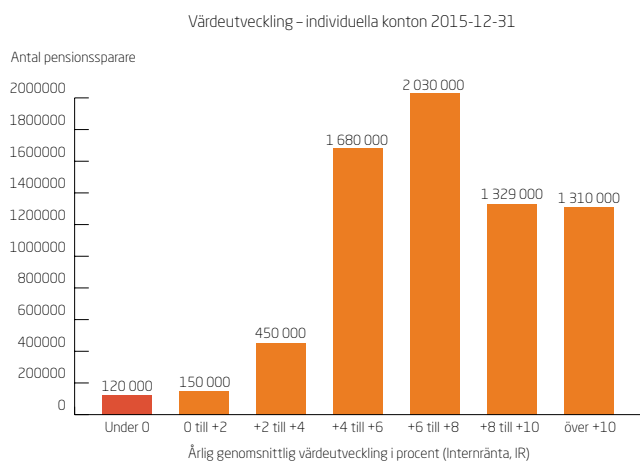
Per den 31 december 2015 hade totalt 6,8 (6,6) miljoner pensionsparare och pensionärer ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 838,7 (759,0) miljarder kronor.

Den största förändringen under året var den procentuella ökningen för aktiefonder på 2,4 procentenheter från 38,9 procent till 41,3 procent av kapitalet. Värdet i blandfonder minskade med 2,2 procentenheter.

Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2015 uppgick till 49,1 (125,9) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 6,4 (20,7) procent under 2015 mätt som tidsviktad årsavkastning⁵³. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 3,9 (3,8) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

Antal pensionsparare och pensionärer grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den



⁵³ 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.

Fondrörelsens genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning⁵⁴ (internräntan) sedan 1995 uppgår till 6,4 (6,4) procent.

Cirka 98,2 (99,6) procent av pensionspararna och pensionärerna hade vid årsskiftet 2015/2016 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 146 678 (134 061) kronor.

Fondbyten

Under 2015 genomfördes 0,82 (0,83) miljoner fondbyten. Under 2015 bytte 384 713 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 5,7 procent av pensionspararna och pensionärerna. Det är en minskning jämfört med 2014 då 456 349 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 6,9 procent av pensionspararna 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 10,4 procent. Om vi sträcker ut perioden till de senaste tre åren genomförde 27,3 procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte.

Förvaltnings- och administrationsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,25 (0,28) procent efter rabatter 2015. Före rabatter var den 0,76 (0,87) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna, en rabatt som under 2015 uppgick i genomsnitt till 0,51 (0,59) procentenheter, eller 67,1 (67,8) procent per fond.

Tabell 83 Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2015-2013

| Avgift i procent | 2015 | 2014 | 2013 |
|------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Förvaltningsavgifter, brutto | 0,76 | 0,87 | 0,92 |
| Rabatter | -0,51 | -0,59 | -0,61 |
| Förvaltningsavgifter, netto | 0,25 | 0,28 | 0,31 |

Fondernas kostnader

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton och den samlade rabatten avseende år 2015 återförs till pensionspararnas och pensionärernas konton under våren 2016. Totalt fick fondföretagen in 6 274,7 (5 750,3) miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2015, varav preliminärt 4 218,8 (3 882,3) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2016, se tabell 84.

⁵⁴ 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.

Tabell 84 Totala kostnader i procent för premiepensionssystemet 2015-2013

| Kostnadsuttag | 2015 | 2015 | 2014 | 2014 | 2013 | 2013 |
|--|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| | Kostnader, miljoner kronor | % av förvaltad kapital | Kostnader, miljoner kronor | % av förvaltad kapital | Kostnader, miljoner kronor | % av förvaltad kapital |
| Fondernas kostnader | | | | | | |
| Förvaltningsavgifter, brutto ⁵⁵ | 6 247,7 | 0,76 | 5 750,3 | 0,87 | 4 865,6 | 0,92 |
| Rabatter ⁵⁶ | -4 218,8 ⁵⁷ | -0,51 | -3 882,3 | -0,59 | -3 219,5 | -0,61 |
| Förvaltningsavgifter, netto | 2 028,9 | 0,25 | 1 867,9 | 0,28 | 1 646,1 | 0,31 |
| Myndighetens kostnader | | | | | | |
| Ersättningar till andra myndigheter ⁵⁸ | 63,4 | | 63,7 | | 59,4 | |
| Driftkostnader | 349,1 | | 331,5 | | 282,5 | |
| Finansiellt netto | -29,3 | | 15,7 ⁵⁹ | | 22,1 | |
| Kostnader | 383,2 | 0,05 | 410,9 | 0,06 | 364,0 | 0,07 |
| Summa kostnader | 2 412,1 | 0,29 | 2 278,8 | 0,35 | 2 010,1 | 0,38 |
| Genomsnittligt förvaltad kapital⁶⁰ | 828 550,0 | | 661 912,0 | | 527 359,4 | |

55 Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton.

56 Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året.

57 Rabatten för 2015 är preliminär.

58 Avser ersättning till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationskostnaderna av den allmänna pensionen. Den administration som i huvudsak avses är uppörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

59 I 2014 års årsredovisning angavs felaktigt 24,3 som Finansiellt netto.

60 Redovisade kostnader i procent har beräknats baserat på genomsnittligt förvaltad kapital.

I maj 2015 återfördes 2014 års rabatter på 3 810,7 miljoner kronor plus ränta och justeringsposter, totalt 3 830,6 (3 300,7) miljoner kronor till pensionsspararna och pensionärernas konton. Merparten, 3 817 (3 290,7) miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterade del de som gått över till den traditionella försäkringen.

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter ökade med 497,4 miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter ökade med 161 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det i genomsnitt förvaltade kapitalet ökade med 166,6 miljarder kronor under året till 828,6 miljarder kronor från 661,9 miljarder kronor.

Utöver ovannämnda förvaltningsavgifter har premiepensionsfonder, liksom alla värdepappersfonder, rätt att ta ut vissa andra kostnader ur fonderna. Främst avser dessa avgifter det courtage fonden betalar för handel av värdepapper. Baserat på de fonder som rapporterar total kostnadsandel (TKA) till oss, vilka representerar cirka 74 (77) procent av fondkapitalet, uppskattar vi denna kostnad till 1 145,1 (649,9) miljoner kronor eller 0,17 (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 383,2 (410,9) miljoner kronor, eller 0,05 (0,06) procent av kapitalet. Det innebär att den totala kostnaden för premiepensionssystemet exklusive transaktionskostnader uppgår till 0,29 (0,35) procent av kapitalet.

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 0,07 (0,09) procent av kontobehållningen eller cirka 85 (83) kronor per person i maj 2015, se tabell 85.

Tabell 85 Genomsnittligt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2015-2013

| Avgift i procent | 2015 | 2014 | 2013 |
|-----------------------|------|------|------|
| Administrationsavgift | 0,07 | 0,09 | 0,10 |

För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,13 (0,14) procent av tillgodohavandena med ett tak på 120 (120) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 586,4 (559,2) miljoner kronor.

11.1.3 Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället eller senare kan pensionsspararen/pensionären 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 260 645 (241 611) stycken.

Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 4 061,8 (2 911,8) miljoner kronor, varav 3 737,3 (2 617,0) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Pensionsutbetalningarna uppgick till 1 142,4 (843,9) miljoner kronor, brutto.

Under året har 19,8 (16,5) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 dec 2015 till 20 784,2 (18 090,6) miljoner kronor

Tabell 86 Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångsslag i den traditionella försäkringen per 31 dec 2015-2013

| Tillgångsslag | Bokfört 31 dec 2015 (miljoner kronor) | Fördel- ning i % 31 dec 2015 | Bokfört 31 dec 2014 (miljoner kronor) | Fördel- ning i % 31 dec 2014 | Bokfört 31 dec 2013 (miljoner kronor) | Fördel- ning i % 31 dec 2013 |
|-----------------------|---|--|---|--|---|--|
| Svenska räntor | 12 736,8 | 61,3 | 10 988,7 | 60,7 | 7 836,0 | 60,9 |
| Globala aktier | 8 039,2 | 38,7 | 7 092,6 | 39,2 | 5 023,4 | 38,9 |
| Likvida medel | 8,2 | 0,04 | 9,3 | 0,1 | 20,7 | 0,2 |
| Total portfölj | 20 784,2 | 100,0 | 18 090,6 | 100,0 | 12 907,1 | 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 realistiskt⁶¹ värderade skulden (garanterade

⁶¹ Statistiska centralbyråns huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av swapräntan.

Tabell 87 Avkastning i procent per tillgångsslag 2015- 2013

| Tillgångsslag | Avkastning 31 dec 2015 | Avkastning jämförelseindex 31 dec 2015 | Avkastning 31 dec 2014 | Avkastning jämförelseindex 31 dec 2014 | Avkastning 31 dec 2013 | Avkastning jämförelseindex 31 dec 2013 |
|-----------------------|---------------------------|--|---------------------------|--|---------------------------|--|
| Svenska räntor | -3,85 | -2,41 | 20,43 | 19,54 | -5,90 | -6,15 |
| Globala aktier | 3,94 | 5,15 | 26,64 | 27,66 | 20,57 | 21,05 |
| Total portfölj | -0,54 | 0,69 | 22,70 | 22,62 | 2,89 | 2,82 |

utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar.

Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens tillgångsportfölj uppgick under 2015 till -0,54 (22,7) procent, vilket kan jämföras med index 0,69 (22,62) procent. Året har präglats av stor volatilitet både på aktie och på räntemarknaden. Under året var förvaltningsresultatet i den globala aktieportföljen 3,94 (26,64) procent och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium -3,85 (20,43) procent. Myndighetens tillgångar för den traditionella försäkringen avviker i vissa avseenden från de tillgångar som ingår i det index vi jämför vår utveckling med. Årets underavkastning i förhållande till index är hänförligt dels till att bostadsobligationerna som finns i ränteportföljen har utvecklats sämre än swapparna som ingår i skuldindex samt att en fond som placerar enligt en viss strategi (kallad RAFI) på tillväxtmarknaden har presterat sämre än tillväxtmarknadsindex. Denna fond har avvecklats under året.

Återbäringsräntan för december 2015 uppgick till 4,0 (12,0) procent och i genomsnitt för året till 12,7 (6,8) procent. Vi har haft en ovanligt hög återbäringsränta under året, 12 procent under januari – februari och därefter 15 procent under mars – oktober vilket beror på att både aktie- och räntetillgångarna steg mycket kraftigt under 2014 och i början av 2015. Det ackumulerades då ett överskott från den kollektiva konsolideringen som vi successivt har betat av genom att hålla återbäringsräntan på en hög nivå trots nedgången av värdet på tillgångarna under det sista halvåret. Därefter sänktes återbäringsräntan i november till 4 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 2015. Anpassning till den nya prognosens antaganden om ökade livslängder görs från och med 1 november 2015 vilket allt

annat lika innebär något lägre pensionsbelopp. För livförsäkringsavsättningarna innebär anpassningen till den nya prognosen en sänkning, men ändringen av antagandet slår igenom först i februari 2016.

För pensionsbeloppen innebär 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.

De försäkringstekniska avsättningarna och solvensgraden⁶² uppgick per den 31 december 2015 till 13 792,9 (11 442,7) miljoner kronor respektive 150,7 (158,1) procent. Den kollektiva konsolideringsnivån⁶³ uppgick till 101,3 (116,5) 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.

Vi har under januari 2016 inrapporterat resultat motsvarande grönt ljus per 31 december 2015.

Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 9,6 (9,5) miljoner kronor vilket utgör 0,05 (0,06) procent av det förvaldade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

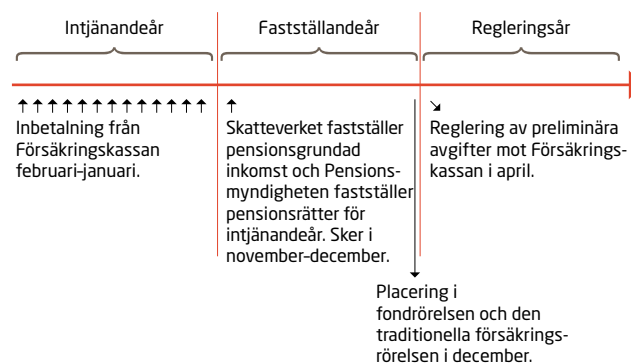
11.1.4 Tillfällig förvaltning

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. Storleken på det förvaldade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscyklar över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

⁶² Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionsspararna.

⁶³ 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.

Illustration av medelsflöden i den tillfälliga förvaltningen.



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 förvaldade 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 förvaldade tillgångarna uppgick per den 31 december 2015 till 48,3 (32,9) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

Tabell 88 Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2015-2013

| Delpportfölj | Bokfört | Fördelning | Bokfört | Bokfört |
|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | 31 dec 2015 (miljarder kronor) | 31 dec 2015 (%) | 31 dec 2014 (miljarder kronor) | 31 dec 2013 (miljarder kronor) |
| Likvida medel | 4,6 | 9,5 | 6,36 | 6,2 |
| Nominella statsobligationer | 13,9 | 28,7 | 6,64 | 7,6 |
| Realobligationer | 0,00 | 0,00 | 8,26 | 8,3 |
| Säkerställda bostadsobligationer | 15,8 | 32,7 | 11,63 | 9,9 |
| Övriga lån ⁶⁴ | 14,0 | 29,1 | | |
| Total portfölj | 48,3 | 100,0 | 32,9 | 32,0 |

⁶⁴ Återköpstransaktioner under placeringstillgångar. Detta har inte funnits tidigare. Det finns även en ansvarsförbindelse kopplad till detta. Detaljinformation finns i not 42, avsnitt 10.6.2 Noter

De reala obligationerna fasades ut under 2015 och ersattes av nominella statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer i enlighet med placeringsriktlinjerna.

Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 36,7 (35,7) miljarder kronor, varav 851,8 (948) miljoner kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 35,6 (34,4) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 844,5 (940,5) miljoner kronor. De resterande 303,7 (277,1) miljoner kronorna, varav 7,2 (7,6) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2015 tillfördes medel motsvarande 36,9 (35,3) 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 2015 uppgick till 1,55 (1,82) procent och för jämförelseindex till -0,25 (0,48) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta vi får på likvida medel. Överavkastningen på 1,80 (1,34) procentenheter genereras huvudsakligen av den långa obligationsportföljen, som vi redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga löptid per den 31 december 2015 var 4,02 (2,22) 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 0,002 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltrade kapitalet under år 2015. 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 675,3 (843,9) miljoner kronor. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång 0,59 (1,12) procent och vid utgången av året -0,25 (0,59) procent. Räntekostnaderna för låneportföljen uppgick till -1,6 (7,1) 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 och pensionären | Risken för låg återbäring bärs direkt av pensions-spararna i den traditionella försäkringen | Risken bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av pensionsspararkollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år | Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av staten |
|-------------------------|---|---|---|--|
| Traditionell försäkring | - | x ⁶⁵ | - | x ⁶⁶ |
| Tillfällig förvaltning | - | x | - | - |
| Fondförsäkring | x | - | - | - |
| Fondhandelsmodell | - | - | x | - |
| Skuldförvaltning | - | - | x | - |

⁶⁵ Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

⁶⁶ 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 marknadsrisk, kreditrisk och likviditetsrisk. Vi anlitar externa förvaltare för förvaltning av tillgångarna inom den traditionella försäkringen och den tillfälliga förvaltningen. Administrationen av portföljerna utförs av Kammarkollegiet. Förvaltningen och administrationen av kapitalet är reglerade i instruktioner till berörda parter.

Ett viktigt redskap för styrning och kontroll av de finansiella riskerna är de riktlinjer och anvisningar som styr de olika verksamhetsgrenarna. Riktlinjer beslutas av styrelsen och anvisningarna beslutas av generaldirektören. De styrande dokumenten ses över årligen och uppdateras vid behov. 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 2016 inrapporterade vi grönt ljus för den traditionella försäkringen per den 31 december 2015. Överskottet i trafikljustermer blev 4 049,9 (4 011,6) miljoner kronor, vilket motsvarar 30,0 (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 säljordrar till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order 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 ovan nämnda 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 fondordrar 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 riktlinjer⁶⁷ för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2015 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.

Fondkursrisk 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, pensions-spararnas och pensionärernas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

Tabell 89 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i fondkurserna motsvarar (belopp i miljoner kronor) 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Traditionell försäkring (kursrisk) | 804 | 709 | 502 |

Valutarisk

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångar och skulder minskar på grund av ändrade valutakurser.

⁶⁷ Dnr/Ref. PAD 2010-430

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 pensionspararna får per affärsdagen och den valutakurs som vi får per likviddagen.

Tabell 90 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i valutakurserna motsvarar (belopp i miljoner kr) 2015-2013

| | 2015 | 2014 | 2013 |
|-------------------------|------|------|------|
| Traditionell försäkring | 804 | 709 | 502 |

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 avvikelsetervall 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. Vår styrelse beslutade den 26 maj 2010 om riktlinjer⁶⁸ för den *tillfälliga förvaltningen* och enligt dessa ska ingen nyinvestering ske i reala obligationer. Under 2015 fasades realobligationerna ut. 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 förvaldade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionspararnas konton under denna månad. Ränteriskexponeringen och deflationsrisken till

⁶⁸ Dnr/Ref. PAD 2010-429

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 livsvärd 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 tioårs punkten 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 2015 uppgick till 150,7 procent. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 145,8 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 461,4 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 ränteporföljens 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.

11.2 Resultat och driftskostnader**11.2.1 Resultat**

Resultatet för budgetåret 2015 uppgick till 1 003,5 (2 490,8) miljoner kronor. Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen försämrades med 1 532,3 miljoner kronor och uppgick till 974,1 (2 506,4) miljoner kronor. Det förklaras av att kapitalavkastningen inom den traditionella försäkringen minskade kraftigt och slutade på ett negativt utfall. Se nedan.

Traditionell försäkring

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 801,4 (2 341,7) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 4 061,8 (2 911,7) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -2 350,2 (-3 132,6) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -693,2 (-561,2) miljoner kronor, driftskostnader -9,0 (-8,9) miljoner kronor och kapitalavkastning -208,0 (3 132,8) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 1 150 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2015 valde i genomsnitt 19,8 procent nya pensionärer den traditionella försäkringen, samt för att premieinbetalningarna var större än pensionsutbetalningarna. Förändringen av livförsäkringsavsättningarna minskade jämfört med förra året, till största delen beroende på svagt stigande räntor under året. Pensionsutbetalningarna ökade med 131,9 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 minskade 2015 jämfört med föregående år och var negativ. Det beror på att svagt stigande räntor under 2015, som ger ett negativt bidrag till avkastningen, inte i tillräcklig utsträckning kunde kompenseras av en svagt stigande aktiemarknad. Under 2014 sjönk däremot räntorna rejält i kombination med en kraftig uppgång på aktiemarknaden, vilket ledde till en stor värdeökning i portföljen. Vår portfölj innehåller cirka 60 procent räntebärande tillgångar och 40 procent aktiefonder. Portföljen är skuldmatchad vilket betyder att då räntan under året sjönk minskade såväl skulden som räntetillgångarna.

Det svagt positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 801,4 (2 341,7) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensionsparerna och pensionärerna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

Fondförsäkring

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 172,8 (164,6) miljoner kronor, vilket innebär en förbättring

11.3 Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter

| Belopp i tkr | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| RESULTAT OCH STÄLLNING: | | | | | |
| Resultat | | | | | |
| Premieinkomster, traditionell försäkring | 4 061 756 | 2 911 755 | 2 379 200 | 2 021 268 | 3 571 692 |
| Premier, investeringsavtal ¹⁾ | 40 212 933 | 36 051 724 | 35 009 822 | 33 017 539 | 30 163 728 |
| Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen | 1 185 556 | 10 215 | 8 232 | 27 855 | -9 952 |
| Försäkringsersättningar | -693 152 | -561 200 | -464 422 | -380 228 | -282 577 |
| Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat | 974 132 | 2 506 441 | 1 705 905 | 1 090 296 | 940 448 |
| Årets resultat | 1 003 451 | 2 490 766 | 1 683 851 | 1 052 300 | 1 017 949 |
| Ekonomisk ställning | | | | | |
| Placeringsstillgångar traditionell försäkring | 20 784 157 | 18 090 649 | 12 886 409 | 10 852 836 | 8 848 374 |
| Placeringsstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk | 838 741 942 | 759 011 801 | 601 860 108 | 470 983 030 | 393 169 018 |
| Placeringsstillgångar övriga | 48 300 983 | 32 899 059 | 32 033 628 | 31 454 836 | 30 191 235 |
| Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring | 13 792 884 | 11 442 650 | 8 309 928 | 7 629 073 | 6 485 205 |
| Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk | 839 179 872 | 759 439 368 | 602 218 832 | 471 382 730 | 393 483 523 |
| Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring | -5 916 758 | -3 708 605 | -2 234 291 | -1 348 001 | -445 693 |
| Årets resultat | 1 003 451 | 2 490 766 | 1 683 851 | 1 052 300 | 1 017 949 |
| Eget kapital vid årets utgång / Konsolideringskapital | -6 471 091 | -5 916 758 | -3 708 605 | -2 234 291 | -1 348 001 |
| Nyckeltal, Traditionell försäkring | | | | | |
| Solvensgrad, % ²⁾ | 150,7 | 158,1 | 155,3 | 142,5 | 136,8 |
| Kollektiv konsolideringsnivå, % | 101,3 | 116,5 | 102,8 | 104,7 | 104,8 |
| Genomsnittlig återbäringsränta, % | 12,7 | 6,8 | 4,4 | 5,0 | 3,75 |
| Direktavkastning, % ³⁾ | 5,93 | 0,09 | 0,09 | 0,31 | 0,33 |
| Totalavkastning ⁴⁾ | -0,54 | 22,7 | 2,89 | - | 10,42 |
| Nyckeltal, Livförsäkringsrörelsen | | | | | |
| Förvaltningskostnadsprocent, % ⁵⁾ | 0,05 | 0,06 | 0,06 | 0,08 | 0,08 |
| Avgiftsuttag i procent av placeringsstillgångar, % | 0,07 | 0,09 | 0,10 | 0,10 | 0,11 |

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 placeringsstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongsvarianter.

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 placeringsstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

5) Driftskostnader i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringsstillgångar inklusive bankmedel men exklusive övriga placeringsstillgångar avseende tillfällig förvaltning av preliminära avgiftsmedel beräknat på senast 12-månadersperioden.

Femårsöversikt, forts.

| Belopp i tkr | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Övriga uppgifter ⁴⁾ | | | | | |
| Fondförsäkring | | | | | |
| Antal pensionssparare ¹⁾ | 5 717 791 | 5 661 199 | 5 617 382 | 5 593 651 | 5 538 325 |
| Antal byten | 824 695 | 832 764 | 1 370 687 | 1 405 514 | 4 561 882 |
| Antal beslut om premiepension | 80 553 | 88 275 | 107 861 | 93 113 | 68 817 |
| Antal pensionärer ²⁾ med premiepension | 1 053 581 | 975 022 | 895 253 | 788 281 | 693 451 |
| Fondförsäkring, totalt | 6 771 372 | 6 636 221 | 6 512 635 | 6 381 932 | 6 231 776 |
| Traditionell försäkring ³⁾ | | | | | |
| Antal beslut om premiepension | 19 840 | 18 358 | 20 953 | 21 596 | 51 949 |
| Antal pensionärer med premiepension | 260 645 | 241 611 | 226 348 | 205 107 | 183 419 |
| Premiepension, Totalt | | | | | |
| Antal pensionssparare och pensionärer | 7 032 017 | 6 877 832 | 6 738 983 | 6 587 039 | 6 415 195 |
| Antal beslut om premiepension | 100 393 | 106 633 | 128 814 | 114 709 | 120 766 |
| Antal pensionärer med premiepension | 1 314 226 | 1 216 633 | 1 121 601 | 993 388 | 876 870 |
| Fonder | | | | | |
| Antal fondföretag | 107 | 103 | 104 | 104 | 99 |
| Antal fonder | 831 | 851 | 850 | 793 | 797 |

1) Antal pensionssparare definieras som individer som någon gång fått egen eller överförd pensionsrätt och ej tar ut pension för tillfället.

2) Antal pensionärer definieras som en individ som för närvarande får pensionsutbetalning.

3) Inom Traditionell försäkring kan man enbart vara pensionär då man enbart kan välja traditionell försäkring vid pensionering.

4) 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.

11.4 Resultaträkning

| Belopp i tkr | Not | 2015 | 2014 |
|--|-------|------------------|------------------|
| TEKNISK REDOVISNING AV LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSE | | | |
| Belopp i tkr | | | |
| Premieinkomst | 45 | 4 061 756 | 2 911 755 |
| Avgifter fondförsäkring | 46 | 567 957 | 542 029 |
| Kapitalavkastning, intäkter | 47 | 26 112 050 | 13 968 675 |
| Orealiserade vinster på placeringstillgångar ⁴⁸ | | | |
| Värdeökning på övriga placeringstillgångar | | - | 3 122 637 |
| Värdeökning på fondförsäkringstillgångar | | 24 749 235 | 112 046 473 |
| Övriga tekniska intäkter | | 1 284 | 812 |
| Försäkringsersättningar | | | |
| Utbetalda försäkringsersättningar | 49 | -693 152 | -561 200 |
| Förändring i avsättning för oreglerade skador | 50 | -11 | -38 |
| Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar | | | |
| Livförsäkringsavsättning | 51 | -2 350 184 | -3 132 654 |
| Fondförsäkringsåtagande | 52 | -49 134 190 | -126 001 648 |
| Övriga försäkringstekniska avsättningar | 53 | -39 | -30 |
| Driftskostnader | 54-55 | -405 473 | -387 085 |
| Kapitalavkastning, kostnader | 56 | -7 686 | -3 285 |
| Orealiserade förluster på placeringstillgångar | 57 | -1 393 560 | - |
| Värdeminskning på övriga placeringstillgångar | | -533 855 | - |
| Värdeminskning på fondförsäkringstillgångar | | | |
| Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat | | 974 132 | 2 506 441 |
| ICKE-TEKNISK REDOVISNING | | | |
| Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat | | 974 132 | 2 506 441 |
| Kapitalavkastning, intäkter | 58 | 29 941 | 157 |
| Orealiserade vinster på placeringstillgångar | 59 | 872 | 13 |
| Kapitalavkastning, kostnader | 60 | -1 494 | -15 514 |
| Orealiserade förluster på placeringstillgångar | 61 | - | -331 |
| Årets resultat | | 1 003 451 | 2 490 766 |

11.5 Resultatanalys

| Belopp i tkr | Totalt | Fondförsäkring | Traditionell försäkring |
|---|---------------------|-----------------------|--------------------------------|
| LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS TEKNISKA RESULTAT | | | |
| Premieinkomst | 4 061 756 | | 4 061 756 |
| Avgifter fondförsäkring | 567 957 | 567 957 | |
| Kapitalavkastning, intäkter | 26 112 050 | 24 923 029 | 1 189 024 |
| Orealiserade vinster på placeringstillgångar | 24 749 235 | 24 749 235 | |
| Övriga tekniska intäkter | 1 284 | 1 267 | 17 |
| Försäkringsersättningar | -693 163 | | -693 163 |
| Förändring i försäkringstekniska avsättningar | -51 484 413 | -49 134 190 | -2 350 223 |
| Driftskostnader | -405 473 | -396 462 | -9 011 |
| Kapitalavkastning kostnader | -7 686 | -4 219 | -3 467 |
| Orealiserade förluster på placeringstillgångar | -1 927 415 | -533 855 | -1 393 560 |
| Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat | 974 132 | 172 762 | 801 373 |
| LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS ICKE-TEKNISKA RESULTAT | | | |
| Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat | 974 132 | 172 761 | 801 371 |
| Kapitalavkastning intäkter | 29 941 | 29 941 | |
| Orealiserade vinster på placeringstillgångar | 872 | 872 | |
| Kapitalavkastning, kostnader | -1 494 | -1 494 | |
| Orealiserade förluster på placeringstillgångar | | | |
| ÅRETS RESULTAT | 1 003 451 | 202 080 | 801 371 |
| Försäkringstekniska avsättningar: | | | |
| Livförsäkringsavsättningar | -13 792 536 | | -13 792 536 |
| Oreglerade skador | -738 | -604 | -134 |
| Fondförsäkringsåtaganden | -839 179 872 | -839 179 872 | |
| Övriga försäkringstekniska avsättningar | -2 151 957 | -2 151 743 | -214 |
| Summa försäkringstekniska avsättningar | -855 125 103 | -841 332 219 | -13 792 884 |
| Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken | | | 2015 |
| Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftskostnader ¹⁾ | | | 569 223 |
| Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftskostnader ²⁾ | | | 810 383 |
| Driftskostnader | | | -405 473 |
| Kapitalintäkter | | | 26 112 053 |
| Kapitalkostnader | | | -7 686 |
| Resultat | | | 27 078 500 |

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 567 957 tkr respektive övriga tekniska intäkter 1 267 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 18 429 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 17 tkr.

11.6 Noter premiepension

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges. 2015 2014

Not 45 Premieinkomst

| | | |
|--|------------------|------------------|
| Inbetalda premier | 4 062 321 | 2 912 259 |
| Återköp avseende negativa pensionsrätter | -565 | -504 |
| Summa | 4 061 756 | 2 911 755 |

Not 46 Avgifter fondförsäkring

| | | |
|---|----------------|----------------|
| Avgift på pensionsspararnas fondinnehav | 567 957 | 542 029 |
| Summa | 567 957 | 542 029 |

Not 47 Kapitalavkastning, intäkter

| | | |
|---|------------------|---------------|
| Utdelning i aktiekonsortiet | 20 903 | 13 202 |
| Ränteintäkter m.m. | - | 278 |
| Realiserad vinst, netto, aktier och andelar | 1 141 912 | - |
| Realiserad vinst obligationer räntebärande | 26 209 | - |
| Summa | 1 189 024 | 13 480 |

| | | |
|---|-------------------|-------------------|
| Investeringsavtal, fondförsäkring | | |
| Utdelningar | 55 996 | 60 666 |
| Ränteintäkter | - | 6 336 |
| Realiserad vinst, netto aktier och andelar | 24 153 401 | 10 847 661 |
| Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper | 534 531 | 327 759 |
| Valutakursvinster, netto | 179 098 | 2 712 773 |
| | 24 923 026 | 13 955 195 |
| Resultat, netto | 26 112 050 | 13 968 675 |

Not 48 Orealiserade vinster på placeringstillgångar

| | | |
|---|----------|------------------|
| Aktier och andelar | - | 1 421 986 |
| Obligationer och andra räntebärande värdepapper | - | 1 700 651 |
| Summa | 0 | 3 122 637 |

| | | |
|--|-------------------|--------------------|
| Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringsstillgångar | | |
| Aktier och andelar | 24 749 235 | 110 994 600 |
| Obligationer och andra räntebärande värdepapper | - | 1 051 873 |
| Värdeökning investeringsavtal | 24 749 235 | 112 046 473 |
| Resultat, netto | 24 749 235 | 115 169 110 |

Not 49 Försäkringsersättningar

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Utbetalda försäkringsersättningar | -693 152 | -561 200 |
| Summa | -693 152 | -561 200 |

| tkr | 2015 | 2014 |
|---|--------------------|---------------------|
| Not 50 Förändringar i avsättning för oreglerade skador | | |
| Ingående avsättning | 462 | 280 |
| Utgående avsättning | -738 | -462 |
| Årets förändring | -276 | -182 |
| Varav: | | |
| Förändring oreglerade skador | -11 | -38 |
| Förändring oreglerade skador investeringsavtal | -265 | -144 |
| Årets förändring | -276 | -182 |
| Not 51 Förändring i livförsäkringsavsättningar | | |
| Ingående avsättning | -11 442 351 | -8 309 698 |
| Inbetalningar | -4 061 756 | -2 911 755 |
| Utbetalningar | 693 152 | 561 742 |
| Driftskostnadsuttag | 13 039 | 9 281 |
| Ränta | -246 663 | -266 533 |
| Riskresultat | -1 241 | 2 847 |
| Olika premie- och premiereservgrunder | 802 461 | 897 091 |
| Ändrad värderingsränta | 449 538 | -1 432 844 |
| Ändrade dödlighetsantaganden | 0 | 0 |
| Övrigt | 1 286 | 7 518 |
| Utgående avsättning | -13 792 535 | -11 442 351 |
| Årets förändring | -2 350 184 | -3 132 654 |
| Not 52 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk | | |
| Fondförsäkringsåtagande | | |
| Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring | -24 923 028 | -13 955 195 |
| Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring | 4 218 | 20 |
| Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring | -24 749 235 | -112 046 473 |
| Orealiserade förluster på placeringstillgångar | 533 855 | - |
| Summa | -49 134 190 | -126 001 648 |
| Not 53 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar | | |
| Ingående avsättning | -1 716 792 | -1 321 117 |
| Utgående avsättning | -2 151 958 | -1 716 792 |
| Årets förändring | -435 166 | -395 675 |
| Varav: | | |
| Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar | -39 | -30 |
| Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal | -435 127 | -395 645 |
| Årets förändring | -435 166 | -395 675 |

| tkr | 2015 | 2014 |
|--|-----------------|-----------------|
| Not 54 Driftskostnader | | |
| <i>Funktionsindelad</i> | | |
| Administrationskostnader | -405 473 | -387 085 |
| Personalkostnader | -128 501 | -115 449 |
| Lokalkostnader | -10 645 | -11 050 |
| Köpta tjänster * | -151 251 | -146 516 |
| It-kostnader | -7 043 | -6 476 |
| Avskrivningar | -19 012 | -19 070 |
| Administrationsersättning till andra myndigheter | -63 419 | -63 697 |
| Övrigt | -25 602 | -24 827 |
| Driftskostnader brutto | -405 473 | -387 085 |
| *varav revisionskostnader Riksrevisionen | -562 | -390 |

Not 55 Transaktioner med närstående

| | | |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| Försäkringskassan *) | -48 403 | -50 761 |
| Statens servicecenter **) | -1 337 | -1 270 |
| Skatteverket ***) | -61 751 | -62 442 |
| Kronofogdemyndigheten***) | -1 668 | -1 255 |
| Summa | -113 159 | -115 728 |

*) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av it-tjänster, administrativa tjänster och lokalvård.

***) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av administrativa tjänster.

***) Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av administrationen av den allmänna pensionen.

Not 56 Kapitalavkastning, kostnader

| | | |
|---|---------------|---------------|
| Räntekostnader mm | -3 467 | -3 265 |
| Realiserad förlust, netto, aktier och andelar | - | - |
| | -3 467 | -3 265 |
| <i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i> | | |
| Räntekostnader | -4 219 | -20 |
| Valutakursförluster, netto | - | - |
| | -4 219 | -20 |
| Resultat, netto | -7 686 | -3 285 |

Not 57 Orealiserade förluster på placeringstillgångar 2015 2014

| | | |
|---|-------------------|----------|
| Aktier och andelar | -859 541 | - |
| Obligationer och andra räntebärande papper | -534 019 | - |
| Summa | -1 393 560 | 0 |
| <i>Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar</i> | | |
| Aktier och andelar | - | - |
| Obligationer och andra räntebärande papper -533 855 | - | - |
| | -533 855 | 0 |
| Resultat, netto | -1 927 415 | 0 |

| tkr | 2015 | 2014 |
|--|---------------|------------|
| Not 58 Kapitalavkastning, intäkter* | | |
| Utdelning på aktier och andelar | 2 769 | -2 824 |
| Ränteintäkter | 1 798 | 1 554 |
| Realiserad vinst netto, aktier och andelar | - | 1 427 |
| Valutakursvinster netto | 25 374 | - |
| Summa | 29 941 | 157 |

* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

Not 59 Orealiserade vinster på placeringstillgångar*

| | | |
|--|------------|-----------|
| Aktier och andelar | 825 | - |
| Obligationer och andra räntebärande papper | 47 | 13 |
| Summa | 872 | 13 |

* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

Not 60 Kapitalavkastning, kostnader*

| | | |
|---|---------------|----------------|
| Räntekostnader skuldförvaltning och handelslager | -894 | -7 321 |
| Räntekostnader traditionell försäkring | -1 | - |
| Realiserad förlust netto, aktier och andelar | - | - |
| Realiserad förlust netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper | -599 | -124 |
| Valutakursförluster, netto | - | -8 069 |
| Summa | -1 494 | -15 514 |

* Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.

Not 61 Orealiserade förluster på placeringstillgångar *

| | | |
|--|----------|-------------|
| Aktier och andelar | - | -331 |
| Obligationer och andra räntebärande papper | - | - |
| Summa | 0 | -331 |

* 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 92 Sammanställning av de uppdrag i 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 se till att denna ges utifrån den enskildes behov. | 7.7 Information |
| 2§ punkt 2 | Informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen samt 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. | 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, 7.12.5 Samverkan med Min Pension i Sverige AB samt försäkringsbranschen |
| 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 Finansinspektionen och Konsumentverket 7.12.5 Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen |

I förordningens 3a§ anges att "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."

Under år 2015 har det resulterat i två rapporter till regeringen.

Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2015:11 – Intyg om socialförsäkringstillhörighet – och den fria rörligheten inom EU, rapporterat enligt uppdrag den 7 december 2015, diarienummer VER 2015-299.

Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2015:16 – Träffar prognoserna rätt? En utvärdering av pensionsprognoser i det orange kuvertet, rapporterat enligt uppdrag den 25 januari 2016, diarienummer VER 2015-361.

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2015 meddelat krav på återrapportering enligt nedan.

Tabell 93 Återrapporteringskrav enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev 2015

| 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. Kunskapen om livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män. 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 bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män | 7.7 Information 7.12.5 Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen |
| Mål om att stärka pensionärer och pensionssparares ställning som konsumenter | Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns 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. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs myndigheten för 2014–2017 har använts hittills. | 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 |
| Mål om mörkertal inom bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd | Pensionsmyndigheten ska verka för att personer som är berättigade till bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen för kvinnor och män och genomförda insatser för att nå målet. | 7.5 Ärendehantering |
| Övrig återrapportering | <i>Kvalitet i handläggningen</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män 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>Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten har samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket för att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden. Pensionsmyndigheten ska bl.a. redovisa hur myndigheten bidrar till Finansinspektionens arbete med att informera om samt initiera privatekonomisk utbildning. | 7.12.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket |
| Övrig återrapportering | <i>Statistikförsörjning</i> Pensionsmyndigheten ska redovisa arbetet med att bygga upp en statistikverksamhet som stödjer behovet av försäkringsstatistik och produktionsstatistik. | 7.8 Statistik och analys |

12.2 Uppdrag i regleringsbrevet

Uppdrag i regleringsbrev som avrapporteras under året listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer.

Mål om att stärka pensionärer och pensionssparares ställning som konsumenter

Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns 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. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs

myndigheten för 2014–2017 har använts hittills. Redovisningen ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2016. *Mål om att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter, Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015, VER 2016-42.*

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, effektiviteten i handläggningen, återkraven samt i vilken utsträckning de nya reglerna har gjort det enklare för pensionärerna. Redovisningen ska även omfatta hur utformningen av och effektiviteten i efterkontrollerna har utvecklats. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet

(Socialdepartementet) senast den 28 februari 2016. *Pensionsmyndighetens redovisning av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare*, VER 2016-24.

Jämförelse av avgifter på Fondtorget

Pensionsmyndigheten ska analysera och beskriva hur myndigheten kan utveckla möjligheterna för pensionsspararna att jämföra förvaltningsavgifterna för premiepensionsfonder på Fondtorget. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 maj 2015. Redovisat enligt uppdrag den 30 april 2015, *Jämförelse av avgifter på Fondtorget*, VER 2015-145.

Information om vilka val som finns inom pensionssystemet

Pensionsmyndigheten ska analysera de valsituationer som pensionssparare och pensionärer står inför under sparandetiden, inför pensionering och under tiden som pensionär. Uppdraget ska beakta de iakttagelser som Riksrevisionen har gjort i rapporten Att gå i pension – varför så krångligt? (RiR 2014:13). Analysen ska omfatta den allmänna pensionen såväl som tjänstepension och privat sparande. Pensionsmyndigheten ska lämna förslag på åtgärder för hur informationen och stödet till pensionssparare och pensionärer kan förbättras så att individen kan få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemets alla delar, vad de olika valen innebär, när olika beslut kan fattas och vilka konsekvenser som de olika valen kan medföra för kvinnors och mäns sparande och pension. Åtgärderna ska avse såväl Pensionsmyndighetens eget ansvarsområde som möjliga samarbeten med andra aktörer. Uppdraget ska redovisas efter samråd med Konsumentverket, Finansinspektionen samt andra berörda myndigheter och organisationer. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 15 december 2015. Redovisat enligt uppdrag den 14 december 2015, *Information om vilka val som finns inom pensionssystemet*, VER 2015-358.

Informationsgivning i gränsöverskridande situationer

Pensionsmyndigheten ska utveckla och förbättra informationen om hur den samlade framtida pensionen utvecklas och påverkas av arbete eller bosättning för kvinnor och män som flyttar till eller från Sverige. Pensionsmyndigheten ska därtill redovisa åtgärder som myndigheten har vidtagit och avser att vidta för att förbättra pensionsinformationen på detta område. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 oktober 2015. Redovisat enligt uppdrag den 21 september 2015, *Informationsgivning i gränsöverskridande situationer*, VER 2015-254.

Felaktiga utbetalningar

Pensionsmyndigheten ska inom ramen för sin uppgift att säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott redovisa en kartläggning av vilka fel som görs samt orsakerna till felen. Pensionsmyndigheten ska även redovisa en plan för hur felen ska motverkas. Redovisningen ska omfatta både avsiktliga och oavsiktliga fel, och både utbetalningar som blivit för höga och för låga. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 maj 2015. Redovisat enligt uppdrag den 29 april 2015, *Felaktiga utbetalningar*, VER 2015-144.

Informationssäkerhet

Pensionsmyndigheten ska i arbetet med 2015 års risk- och sårbarhetsanalys särskilt analysera och redovisa informationssäkerheten i de delar av verksamheten och i de tekniska system som är nödvändiga för att myndigheten ska kunna utföra sitt arbete. Pensionsmyndigheten ska redovisa en bedömning av informationssäkerheten samt vidtagna åtgärder. Redovisningen ska vara en del av risk- och sårbarhetsanalysen enligt 9 § förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap. Redovisat enligt uppdrag den 26 november 2015 som en bilaga till *Risk- och sårbarhetsanalys enligt förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap 2015*, VER 2015-267.

Jämställdhetsintegrering

Med utgångspunkt i tidigare uppdrag om jämställdhetsintegrering 2013–2014 (dnrS2012/8858/SAM samt S2013/8798/SAM) ska Pensionsmyndigheten redovisa en uppdaterad plan för hur myndigheten avser fortsätta arbetet med jämställdhetsintegrering under 2015–2018 i syfte att verksamheten ska bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen (prop. 2012/13:1 utg.omr. 13, bet. 2012/13:AU1, rskr. 2012/13:123). Av planen ska framgå väntade resultat samt vilka åtgärder som myndigheten avser att vidta med anledning av de utvecklingsbehov som identifierats i myndighetens tidigare arbete med jämställdhetsintegrering. Vidare ska planen beskriva på vilket sätt jämställdhet ska integreras och bli en del av myndighetens ordinarie verksamhet, exempelvis i myndighetens styrprocesser. Planen ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 oktober 2015. Redovisat enligt uppdrag den 21 september 2015, *Plan för jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten 2015-2018*, VER 2015-243.

Pensionsmyndigheten ska årligen redovisa åtgärder och resultat i myndighetens årsredovisning för 2015–2018. Myndigheten ska även lämna en separat redovisning i särskild ordning senast den 22 februari 2018, och då beskriva och analysera resultatet av genomfört arbete 2015–2017.

Under året har vi också svarat på ett uppdrag om jämställdhetsintegrering som vi fick i regleringsbrevet för 2014. Redovisat enligt uppdrag den 30 mars 2015, *Resultatredovisning: Jämställdhetsintegrering i myndigheter 2014*, VER 2015-21.

Nationella minoriteter

Pensionsmyndigheten ska under året i dialog med de fem nationella minoriteterna utveckla och pröva former för i första hand inflytande i enlighet med 5 § lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Pensionsmyndigheten ska redovisa uppdraget inklusive genomförda och planerade åtgärder för att stärka de nationella minoriteternas inflytande. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet, med kopia till Kulturdepartementet) senast den 1 februari 2016. Redovisat enligt uppdrag den 20 januari 2016, *Nationella minoriteter Rapport regleringsbrev 2015*, diarienummer VER 2015-180.

Utgiftsprognoser

Myndigheten ska redovisa utgiftsprognoser för 2015–2019 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: 20 januari, 20 februari, 5 maj, 27 juli och 26 oktober.

Rapporterat enligt uppdrag i januari med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2014–2019*, i maj med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2015–2019*, i juli med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2015–2019*, i oktober med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2015–2020*. Alla dessa rapporter har samma diarienummer VER 2015-2. Rapporterat enligt uppdrag i februari 2015 med myndighetens budgetunderlag *Pensionsmyndighetens budgetunderlag för åren 2015-2017*, diarienummer, VER 2015-3.

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 ålderspension 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. Redovisat enligt uppdrag den 12 januari 2015, *Metoder som stimulerar till senare pensionsuttag för dem med låg pension*, diarienummer, VER 2014-183.

Uppdrag att analysera potentialen för användning av molntjänster i staten

Pensionsmyndigheten ska analysera och värdera vilken potential det finns för användning av molntjänster i staten, samt redovisa vilka risker och hinder som eventuellt finns.

Analysen ska visa hur användning av molntjänster kan bidra till en enklare, öppnare och effektivare förvaltning. Analysen ska bland annat inkludera potentialen för lägre kostnader för it-infrastruktur, kommersiella alternativ för värdskap och drift samt med dessa förknippade risker för inlåsning, och potentialen för att förenkla och accelerera utveckling av it-lösningar och e-tjänster. Pensionsmyndigheten kan också föreslå åtgärder till regeringen för att potentialen ska kunna realiseras.

Det är önskvärt att de metoder och modeller som Pensionsmyndigheten tar fram för att bedöma potentialen tillgängliggörs i rapporten så att de kan återanvändas, samt att det framgår för vilka typer av molntjänster och verksamheter som resultaten är aktuella.

Pensionsmyndigheten ska också kartlägga och värdera de insatser som EU-kommissionen och Europeiska unionens byrå för nät- och informationssäkerhet (Enisa) initierat som kan vara av intresse för myndigheter i Sverige.

Informationssäkerhet, sekretess och den personliga integriteten ska särskilt beaktas i de olika delarna av uppdraget.

Uppdraget ska genomföras i samråd med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och med Datainspektionen.

Pensionsmyndigheten ska eftersträva en bred förankring för arbetet bland statliga myndigheter. Därtill kan förslag och synpunkter som kan vara relevanta för uppdraget inhämtas från it-leverantörer.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Näringsdepartementet med kopia till Socialdepartementet) senast den 31 december 2015. Redovisat enligt uppdrag den 28 december 2015, *Molntjänster i staten – en ny generation av outsourcing*, VER 2015-157.

Uppdrag att analysera pensionsrätt för barnår respektive studier ur ett jämställdhetsperspektiv

I uppdraget ingår att analysera vilka som tillgodogör sig pensionsrätt för barnår respektive för studier, hur dessa pensionsrätter bidrar till att minska pensionsgapet mellan könen och i vilken utsträckning de kompenserar för inkomstbortfallen. Analysen ska också innehålla en skattning av vilken betydelse pensionsrätterna har för dels människors val av studier respektive val att skaffa barn, dels val om att reducera sin arbetstid och dels val av vem i familjen som minskar sin arbetstid. Vidare ska en värdering av träffsäkerheten göras utifrån ett jämställdhetsperspektiv och ett samhällsekonomiskt perspektiv, det vill säga om fördelningen av resurser till fördelningsinslagen är optimal eller om de bör fördelas annorlunda. Om analysen visar att det kan finnas skäl till förändringar så ska sådana förslag lämnas. Flera alternativa förslag får lämnas. För varje förslag ska konsekvenser för individer, statens budget samt för jämställdheten på kort och lång sikt redovisas.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 december 2015 (i senare beslut ändrat till 10 december). Redovisat enligt uppdrag den 8 december 2015, *Analys av pensionsrätt för barnår respektive studier ur ett jämställdhetsperspektiv*, VER 2015-279.

Uppdrag att ur ett jämställdhetsperspektiv analysera hur möjligheten att föra över premiepensionsrätt utnyttjas

Regeringen uppdrar åt Pensionsmyndigheten att analysera hur reglerna för överföring av premiepensionsrätt utnyttjas och hur överföringar påverkar eller skulle kunna påverka pensionskillnaderna mellan kvinnor och män.

I uppdraget ligger att analysera vilka som för över pensionsrätt, under hur många år det sker och vilken utjämnande påverkan det förväntas ha på deras framtida pensioner. Vidare ska analyseras varför nyttjandet är så begränsat samt en bedömning göras hur mycket pensionskillnaderna skulle kunna minskas om systemet med överföring skulle nyttjas optimalt.

Om det i analysen framkommer att den låga nyttjandegraden beror på okunskap om reglerna, om effekterna på den framtida pensionen eller andra icke avsedda skäl ska Pensionsmyndigheten också överväga om förändringar i regler eller informationsgivning kan göras som leder till att fler överför premiepensionsrätt och pensionskillnaderna mellan kvinnor och män minskar. Om myndigheten anser att förändringar kan eller bör göras så ska sådana förslag inklusive författningsförslag lämnas. Flera alternativa förslag får lämnas. För varje förslag ska redovisas konsekvenser för individerna och deras framtida pensioner, förväntad effekt på pensionskillnaderna mellan kvinnor och män samt effekter för administrationen.

Uppdraget redovisas till regeringen (Finansdepartementet och Socialdepartementet) senast den 4 mars 2016.

12.4 Målredovisning i årsredovisningen

Våra interna verksamhetsmål för år 2015 anges i tabellen nedan. Vi har till stor del använt oss av dessa mål för att kunna kommentera verksamhetsresultatet i årsredovisningen. I tabellen framgår 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 2015. Tabellen ska alltså inte tolkas som om vi har uppnått alla målen, utan det är det önskade tillståndet enligt respektive mål som anges.

Tabell 94 Verksamhetsmål för Pensionsmyndigheten 2015

| Mål 2015 | Avsnitt i ÅR |
|---|--|
| Vi har ett fungerande arbetssätt för omräkningsärenden inom bostadstillägg | 7.5.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd |
| Förstagångsansökningar avseende bostadstillägg handläggs inom 3 månader och är rätt från början | 7.5.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd |
| Vi tillämpar en ny beslutsordning inom återkrav | 7.5.7 Återkrav och kontrollutredningar |
| De brister som identifieras i vår kvalitetsgranskning åtgärdas och får genomslag i de berörda verksamheterna | 7.2 Kvaliteten i verksamheten |
| Realisera effekthemtagning genom automatisering, regelförenklingar och genom reduktion av onödigt arbete. | 7.4 Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden |
| Vi har gett ökade förutsättningar för pensionssparare och pensionärer att fatta beslut i pensionsfrågor | 7.7 Information |
| Vi har ökat vårt förtroende hos både pensionssparare och pensionärer jämfört med 2014 | 7.1 Förtroendet för vår verksamhet |
| Vi har gett pensionärer och pensionssparare bättre förutsättningar som konsumenter inom pensionsområdet | 7.7 Information |
| Vi har tagit fram och tillämpar riktlinjer för hur samverkan med andra aktörer ska genomföras och vad det innebär att representera myndigheten i dessa sammanhang | 7.1.2 Externt samarbete |
| Vi har breddat kompetensen på individnivå så att vi kan handlägga och/eller informera inom flera olika förmåner | 7.1.0 Medarbetare och kompetensförsörjning |
| Vi har rollbeskrivningar för våra stora medarbetargrupper | 7.1.0 Medarbetare och kompetensförsörjning |
| Vi har ett metodstöd för vårt förändringsarbete | Redovisas inte i ÅR |

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 stabens och avdelningarnas självutvärderingar, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten samt internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2015.

Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Pensionsmyndigheten har en etablerad modell och process för intern styrning och kontroll samt för riskhantering. Processen för intern styrning och kontroll baseras på COSO-modellen. Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är definierade i Pensionsmyndighetens arbetsordning.

Risker bedöms både på myndighetsnivå och på stabs- och avdelningsnivå. Koppling finns mellan mål och risker i verksamheten. Risknivån i verksamhetens olika delar har följts upp under året och visar att riskerna i huvudsak är på en acceptabel nivå men att förbättringsområden finns.

Nyckelkontroller har identifierats inom de processer som myndigheten anser vara 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.

Styrelsens 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.

Utbetalningsincident

I början av 2015 hade myndigheten en incident i form av ett bedrägeri, utan kundpåverkan, rörande utbetalningar. I den efterföljande analysen av incidenten kunde konstateras att bedrägeriet med stor sannolikhet hade upptäckts i den efterföljande utbetalningskontrollen. En plan med åtgärder togs fram. Internrevisionen har genomfört en granskning av de åtgärder som vidtagits som en konsekvens av bedrägeriet. Granskningen resulterade i tre rekommendationer varav samtliga har hanterats. Bedömningen av området är att det är på acceptabel nivå.

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. Efterföljande år har området bedömts vara på en acceptabel nivå med förbättringspotential. Utbildningar, systemutveckling och rutinförändringar har skett inom området. Under året har vi dock fått indikationer på att förståelsen för och kunskapen om de regler som styr sekretess och personuppgiftsbehandling behöver förbättras ytterligare. Området bedöms dock fortfarande vara på acceptabel nivå.

Bostadstillägg

I förra årets intygande gjordes bedömningen att resultatet inom bostadstillägg inte var tillfredsställande och trots att en rad förbättringsaktiviteter pågick bedömdes läget som allvarligt.

Resultatet i förhållande till våra interna mål är fortfarande otillräckligt. Utbetalningsprecisionen har förbättrats och handläggningstiderna har minskat. Genom införandet av lagstiftningen rörande bostadstillägg tills vidare är det idag betydligt färre pensionärer som behöver vänta på sina pengar och i princip inga som behöver få avbrott i pågående utbetalningar. Kvaliteten inom bostadstillägg är dock fortsatt för låg men på samma nivå som 2014.

Förbättringarna under året kan delvis förklaras av att antalet handläggare inom bostadstillägg ökat som en effekt av beslutet 2014 att öka grundbemanningen. Vidare har ett förändrat arbetssätt implementerats som innebär att färre handläggare är

involverade i ett ärende, vilket har medfört ett bättre ärendeflöde. Inom ramen för det så kallade programmet för bostadstillägg sker en rad förbättringar med exempelvis översyn av användarstödet, nya ansökningsblanketter och handläggning i telefon. Under året har vi också kommit igång bättre med efterkontroller av löpande beslut samt prioriterat en snabbare handläggning av omräkningsärenden. Detta är åtgärder som på sikt kommer att leda till högre materiell kvalitet.

Givet status i måluppfyllnad, den ökade grundbemanningen och att aktiviteterna inom ramen för programmet för bostadstillägg pågår enligt plan är bedömningen att läget inom bostadstillägg är på acceptabel nivå.

Förmågan att identifiera och agera på bemannings- och rekryteringsbehov

Under 2014 konstaterades brister avseende 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.

Under året har därför ett bemanningsstyrkort tagits fram med syfte att etablera en gemensam syn på definitioner och begrepp, integrera uppföljningen av bemanning med övrig uppföljning samt ge ett bättre underlag för att fatta beslut om åtgärder. Myndigheten har under 2015 arbetat utifrån en beslutad bemanningsnivå per förmån och enhet där respektive enhetschef har ansvar och mandat att hålla beslutad bemanningsnivå. Bedömning är att området är på en acceptabel nivå.

Kommunikation med Försäkringskassan vid krislägen

I september 2014 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 detta konstaterades att det fanns brister i kommunikationen mellan myndigheterna. För att komma tillrätta med detta har myndigheterna tillsammans uppdaterat de överenskommelser vi gemensamt jobbar utifrån med nya bättre rutiner, övat krishantering och kriskommunikation vid två tillfällen under året. Området bedöms vara på en acceptabel nivå.

Säkerhet och integritet i intjänande av pension hos Försäkringskassan

Försäkringskassans internrevision genomförde under 2014 en granskning av säkerhet och integritet inom Pensionsmyndig-

hetens pensionssystem, för vilka Försäkringskassan tillhandahåller drift, vidareutveckling och underhåll. De brister som konstaterades vid granskningen har under 2015 åtgärdats och avrapporterats. Området bedöms nu vara på en acceptabel nivå.

... men förbättringsområden finns

Återkrav för bostadstillägg

Vid förra årets intygande gjordes bedömningen att återkravshandläggningen var på en acceptabel nivå. Handläggningstiden har dock ökat under 2015 liksom antalet pågående ärenden. Kvaliteten ligger på samma nivå som 2014 och är därmed fortfarande för låg. Läget inom handläggningen av återkrav har därmed inte förbättrats på det sätt som förväntades inför 2015.

Under året har ett antal aktiviteter genomförts inom produktionsavdelningen i samverkan med juridikavdelningen i syfte att förbättra handläggningstider och kvalitet. Riktade informations- och kompetensutvecklingsinsatser i syfte att öka kvaliteten har genomförts under året. Under 2016 är återkrav ett prioriterat förbättringsområde och ett projekt som syftar till att analysera vad som driver inflödet av återkrav och identifiera åtgärder för att minska inflödet samt att avarbeta balanserna är initierat. Åtgärder kan därför behöva vidtas inom såväl återkravshandlingen som inom handläggningen av bostadstilläggsärenden, liksom en översyn av hur resurser mellan de olika delarna inom bostadstillägg (ansökningar, efterkontroller, återkrav) fördelas under året.

Eftersom de åtgärder som vidtagits under 2015 inte gett önskat resultat och att vi inte har den heltäckande bilden av vad som driver volymen återkrav inom bostadstillägg är bedömningen att området är allvarligt.

Leveranser av personaldata

Den bemanningsstatistik som myndigheten använder bland annat i samband med personalprognoser och lönerrevision tas fram och levereras av Statens servicecenter. Under året har det förekommit brister när det gäller tid för leverans och kvalitet avseende personaldata vilket i sin tur inneburit risk för att chefer och ledningsgrupper inte i tillräcklig grad kunnat styra och leda verksamheten på grund av bristande underlag. Det har också funnits risk för felbedömningar i den årliga lönerrevisionen då dataleveransen innehöll ofullständiga uppgifter. Analys pågår över orsaken till problemen samt en åtgärdsplan är under framtagande. Dialog förs också löpande med Statens servicecenter. Sammantaget bedöms området som allvarligt.

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 17 februari 2016

Kerstin Wigzell
vice ordförande

Marieke Bos

Annika Creutzer

Tomas Landeström

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm

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 efterlevandelivränta 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 särskilt 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.

Privat pension

Pensionssparande som du äger och betalar själv och som du tidigare fått göra avdrag för i deklarationen. Det är oftast i form av privat pensionsförsäkring och/eller individuellt pensionssparande (IPS).

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. Det vanligaste är att man har en tjänstepensionsförsäkring. Men det finns även andra sätt, till exempel kan din arbetsgivare 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 pensions- eller förmånstagare som får sin första utbetalning enligt de mål vi satt upp.

www.pensionsmyndigheten.se