

# Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

---

Datum 2017-02-20  
Dok.bet. PID153407  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2016-287

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Generaldirektören har ordet .....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Sammanfattning av årets resultat .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Vår organisation .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Styrelsen .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Så här styr vi .....</b>	<b>12</b>
5.1	Uppdrag .....	12
5.2	Vision.....	12
5.3	Mål för verksamheten .....	13
<b>6</b>	<b>Beskrivning av årsredovisningens delar .....</b>	<b>14</b>
6.1	Läsanvisning för årsredovisningen .....	14
6.2	Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten....	15
6.2.1	Struktur för resultatredovisningen för myndigheten .....	15
6.2.2	Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren .....	16
6.2.3	Bedömning av resultatet.....	17
6.2.4	Prestationer .....	19
6.2.5	Kostnader.....	20
6.2.6	Kostnadsproduktivitet .....	20
6.2.7	Arbetsproduktivitet .....	21
6.2.8	Kvalitet .....	21
6.2.9	Likabehandling .....	26
6.2.10	Miljöarbete .....	26
6.2.11	Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten .....	26
<b>7</b>	<b>Resultatredovisning myndighet .....</b>	<b>28</b>
7.1	Förtroendet för vår verksamhet .....	29
7.2	Kvaliteten i verksamheten .....	30
7.2.1	Övergripande redovisning av kvalitet .....	30
7.2.2	Ny beslutsmodell och nya beslutsbrev .....	31
7.2.3	Arbetet med regelförenklingar .....	31
7.2.4	Automatiseringsgrad .....	31
7.3	Redovisning av förmånerna.....	33
7.3.1	Allmän pension.....	33
7.3.2	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd .....	36
7.3.3	Efterlevandepension.....	37
7.3.4	Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner.....	38
7.4	Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden och dess underområden	39
7.5	Ärendehantering.....	41
7.5.1	Kostnader och utbetalda belopp inom ärendehanteringen .....	42
7.5.2	Handläggning av allmän pension (ålderspension och premiepension)	44
7.5.3	Handläggning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd .....	49
7.5.4	Handläggning av efterlevandepension .....	56
7.5.5	Handläggning av frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension.....	59
7.5.6	Återkrav, kontrollutredningar med mera .....	60

7.5.7	Omprovningar och överklaganden.....	64
7.6	Utbetalningar .....	69
7.6.1	Utbetalningskontroll.....	70
7.7	Fondadministration .....	71
7.7.1	Fondutbudet .....	72
7.7.2	Samarbetsavtalet med fondförvaltarna.....	72
7.7.3	Fondbyten .....	73
7.7.4	Finansadministrationen .....	73
7.7.5	Fondinformation .....	74
7.7.6	Särskild incident – misstänkta brott och oegentligheter inom fondförvaltning och införsäljning.....	74
7.8	Information och kommunikation .....	75
7.8.1	Kostnader för information och kommunikation .....	76
7.8.2	Så tycker våra kunder.....	77
7.8.3	Synpunkter på vår verksamhet .....	78
7.8.4	Så gick informationsuppdraget .....	79
7.8.5	Så gick det konsumentstärkande uppdraget.....	83
7.8.6	Möten med pensions sparare och pensionärer .....	86
7.8.7	Pensionsmyndigheten i medierna.....	97
7.9	Statistik och Analys .....	98
7.9.1	Analys och prognoser.....	99
7.9.2	Statistik och dataförsörjning .....	99
7.10	Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd .....	100
7.10.1	Anmälningar till JO .....	100
7.10.2	Ansökningar om skadestånd .....	100
7.10.3	Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO- och JK-anmälningar .....	101
7.11	Medarbetare och kompetensförsörjning .....	101
7.11.1	Kompetensförsörjning på kort och lång sikt .....	102
7.11.2	Antal medarbetare.....	103
7.11.3	Årets medarbetarundersökning .....	103
7.11.4	Arbetsmiljö och sjukfrånvaron.....	104
7.12	It.....	106
7.12.1	Tillgänglighet .....	106
7.12.2	Säkerhet .....	106
7.12.3	Stabilitet .....	107
7.12.4	Framtidssäkring, tillgänglighet och säkerhet.....	107
7.12.5	Nya It-tjänster .....	108
7.12.6	Kostnad.....	108
7.13	Externt samarbete.....	109
7.13.1	Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket .....	109
7.13.2	Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter .....	110
7.13.3	Internationellt samarbete .....	111
7.13.4	Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket.....	112
7.13.5	Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen	113

7.13.6	Digital samverkan.....	114
7.14	Miljöarbete .....	117
<b>8</b>	<b>Resultatredovisning inkomstpensionssystemet .....</b>	<b>118</b>
8.1	Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning .....	118
8.2	Finansiell ställning och resultat.....	120
8.2.1	Inkomstpensionens tillgångar.....	120
8.2.2	Inkomstpensionens skulder.....	120
8.2.3	Balanstal och känslighetsanalys.....	121
8.2.4	Inkomstpensionens finansiella ställning .....	122
8.2.5	Noter och kommentarer .....	123
8.3	Prognos balanstalet .....	132
<b>9</b>	<b>Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera .....</b>	<b>134</b>
9.1	Avgiftsbelagd verksamhet där avgiftsintäkterna får disponeras.....	134
9.1.1	Ålderspension med ersättning från AP-fonderna .....	134
9.1.2	Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet .....	134
9.1.3	Administration för fondinformation/fondförvaltare.....	136
9.1.4	Administrativ service.....	137
9.1.6	Administration av frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension ..	138
9.2	Fördelning av verksamhetens kostnader 2016 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats.....	138
<b>10</b>	<b>Finansiell redovisning.....</b>	<b>139</b>
10.1	Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	139
10.2	Resultaträkning Pensionsmyndigheten.....	140
10.3	Balansräkning Pensionsmyndigheten.....	142
10.4	Anslagsredovisning .....	144
10.5	Finansieringsanalys.....	147
10.6	Tilläggsupplysningar och noter .....	149
10.6.1	Redovisnings- och värderingsprinciper .....	149
10.6.2	Noter .....	158
10.6.3	Övriga tilläggsupplysningar .....	170
<b>11</b>	<b>Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten .....</b>	<b>171</b>
11.1	Förvaltningsberättelse .....	171
11.1.1	Viktiga händelser .....	171
11.1.2	Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg .....	173
11.1.3	Fondförsäkring .....	179
11.1.4	Traditionell försäkring .....	183
11.1.5	Tillfällig förvaltning .....	185
11.1.6	Skuldhantering av premiepension .....	187
11.1.7	Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet ...	187
11.2	Resultat och driftkostnader .....	195
11.2.1	Resultat .....	195
11.2.2	Driftkostnader .....	197
11.3	Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter .....	198
11.4	Resultaträkning .....	200

11.5	Resultatanalys.....	201
11.6	Noter premiepension.....	202
<b>12</b>	<b>Verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring .....</b>	<b>206</b>
12.1.1	Kapitalflöde och antal försäkrade .....	206
12.1.2	Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning.....	206
12.1.3	Överskott och vinstutdelning.....	207
12.1.4	Kostnad för förvaltningen .....	208
12.1.5	Försäkrings- och finansiella risker.....	208
<b>13</b>	<b>Åtterrapporering till regeringen .....</b>	<b>212</b>
13.1	Åtterrapporeringskrav enligt regleringsbrev och instruktion .....	212
13.2	Uppdrag i regleringsbrevet.....	214
13.3	Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut.....	217
<b>14</b>	<b>Intygande om intern styrning och kontroll .....</b>	<b>219</b>
<b>15</b>	<b>Beslut om årsredovisning .....</b>	<b>223</b>

## **Bilaga Ordförklaring**

# 1 Generaldirektören har ordet

## *Uthållighet ger resultat*

Alla som försökt sig på en förändring i sitt liv vet att det krävs uthållighet och att det kan dröja innan man ser resultaten. På samma sätt är det med myndigheter. Som framgår av namnet behandlar en årsredovisning just ett år. Men de resultat som redovisas är oftast frukten av ett långsiktigt arbete som pågått under många år.

Många människor är bra på att ha tydliga långsiktiga mål för vart de vill och vad de vill uppnå. Jag tycker att vi på Pensionsmyndigheten också blir allt bättre på det, men precis som för en individ på väg mot målet att bryta eller skaffa en ny vana, så kan det ibland vara svårt att se och förstå hur långt vi kommit på väg mot målet.

Under hösten, när jag har besökt alla våra verksamhetsorter, har jag påmint om det där. Jag brukar visa en karta där verksamhetsområdena har färgen rött, orange, gult eller grönt utifrån resultat. 2010, när Pensionsmyndigheten startade, var det ganska orange och gult i den där kartan. Vi hade problem i både handläggning och kundservice. 2016 ser det annorlunda ut. Vi har fortfarande områden som vi behöver förbättra, som till exempel handläggningstiderna i bostadstillägg och återkrav, men kartan skiftar mer i grönt med vissa inslag av gult.

Den där skillnaden berättar om en resa över sju år, och som visar att vi tillryggalagt en avsevärd sträcka på väg mot de långsiktiga mål som vi har.

På så sätt är den här årsredovisningen toppen av ett isberg. Under ytan ligger sju år av gott arbete, förbättringar, förändringar och utveckling som genomförts av alla medarbetare på Pensionsmyndigheten.

Vi ska också komma ihåg det långsiktiga perspektivet när vi tittar på enskilda siffror. Vårt förtroende hos pensionärerna är fortsatt mycket starkt, men vi är givetvis inte nöjda med att se ett litet tapp i förtroendet hos pensionsspararna. Förtroendet för pensionssystemet kan ha påverkats under året, då vi haft anledning att jobba med att få tillbaka premiepensionspengar från de fondbolag som vi polisanmält för brott. Men förtroende måste vinnas och återvinnas varje dag. Därför får vi ta nya tag och samtidigt se den starka långsiktiga utvecklingen över tid av vårt förtroende som den siffra som i någon mening sammanfattar hela vårt resultat.

*Katrin Westling Palm*

Generaldirektör

## 2 Sammanfattning av årets resultat

Vår verksamhet fungerar till övervägande del bra och i huvudsak har vi fullgjort vårt uppdrag att administrera och tillhandahålla pensioner och pensionsrelaterade förmåner samt ge generell och individualiserad information om dessa.

Det finns förbättringsområden. Det viktigaste rör handläggningen av såväl bostadstillägg som återkrav där vi trots förbättringsarbeten har problem med att klara våra mål. Det finns fler förbättringsområden, bland annat vill vi på sikt få ut ännu mer effekter av våra insatser inom informations- och kommunikationsområdet.

Sammanfattningsvis bedömer vi vårt resultat för 2016 som acceptabelt.

### **Förtroendet för Pensionsmyndigheten**

Vi mäter årligen vilket förtroende 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 uppfylla 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.

Vi har under åren haft en positiv trend som i och för sig bryts i år och vi strävar efter en på sikt högre nivå. Resultatet är ändå på en god nivå. Jämfört med 2015 minskade andelen pensionssparare som uppger att de har förtroende för vår verksamhet något medan resultatet är oförändrat när det gäller pensionärer. Vi tror att förtroendesiffran avseende pensionsspararna kan ha påverkats av debatten kring de särskilda händelserna, som vi polisanmält, på premiepensionens fondtorg.

### **Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer**

Att handlägga ärenden så att vi kan betala ut rätt pension i rätt tid är ett av våra huvuduppdrag. Inom allmän pension och efterlevandepension sker i princip alla utbetalningar i rätt tid. Handläggningstiderna för dessa ärendetyper samt för omprövningar följer våra mål och pågående ärenden ligger på en hanterlig nivå. Vi har däremot problem att hinna med att handlägga såväl ärenden om bostadstillägg som återkravsärenden i rätt tid. För återkrav har vi handlagt och avslutat en stor mängd äldre ärenden varför antal pågående ärenden är väsentligt färre än förra året.

Kvalitetsmässigt har vi en god kvalitet inom den allmänna pensionen, omprövningsverksamheten och vår kundservice. Vi har vissa brister inom efterlevandepensionen men kvaliteten kan ändå anses som acceptabel. Inom bostadstillägg och återkrav är kvaliteten fortfarande otillräcklig, även om det särskilt inom bostadstillägg skett vissa förbättringar.

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

Att fullgöra vårt informations- och konsumentstärkande uppdrag är ett långsiktigt arbete och effekter av arbetet går inte att se omedelbart. Det är många aktörer som arbetar med information om pensioner varför det är svårt att veta om en effektförändring beror på våra insatser.

Efter flera års arbete börjar vi nu se svagt positiva effekter av våra insatser inom informationsuppdraget, såväl bland pensionssparare som bland pensionärer. Trenden är positiv för i princip samtliga indikatorer vi följer. De visar inga stora skillnader mellan enskilda år, vilket vi inte heller förväntar oss då denna typ av förändringar går långsamt.

Detsamma gäller vårt konsumentstärkande uppdrag, där vi sedan 2013 haft i uppdrag att stärka pensionärer och pensionssparare som konsumenter. Våra indikatorer visar svagt positiva effekter, framför allt bland pensionssparare. Genomslaget för konsumentbudskap i media ökar kraftigt 2016 till följd av våra insatser mot oegentligheter på premiepensionens fondtorg. I övrigt er vi inga stora skillnader mellan enskilda år.

Vi har en god eller acceptabel tillgänglighet och kvalitet när det gäller de mötesformer där vi träffar pensionssparare och pensionärer, till exempel via telefon eller personliga möten.

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

Vi ansvarar för den officiella statistiken inom pensionsområdet och för att utvärdera pensionssystemets effekter för individ och samhälle. Vi har under året gett ett omfattande analysstöd till Socialdepartementet, bland annat avseende arbetet med Jämställda Pensioner.

Vi har utvecklat försäkrings- och produktionsstatistik, bland annat för att stödja det konsumentstärkande uppdraget. Under 2016 har vi avvecklat beroendet av Försäkringskassans respektive före detta Premiepensionsmyndighetens statistiksystem och är nu självförsörjande med statistikproduktion för de förmåner vi ansvarar för.

### ***Särskilda händelser på premiepensionens fondtorg***

Vid årsskiftet 2015-2016 upptäcktes att ett antal sparare fått sin bank-ID kapad av aktörer som tagit sig in på spararens konto och därifrån beställt fondbyte. Flera fonder har därför köpstoppats under året och aktörer har polisanmälts. I fem fall har detta i kombination med andra omständigheter bedömts så allvarligt att Pensionsmyndigheten har avregistrerat fonderna.

Denna verksamhet, som Pensionsmyndigheten polisanmält, kopplad till vissa premiepensionsfonders förvaltning och marknadsföring har inneburit finansiella risker och även i övrigt mycket allvarliga konsekvenser för de berörda spararna och för myndigheten.

Ett flertal åtgärder och handlingsplaner har vidtagits, bland annat ett strategiskt projekt i samarbete med Finansinspektionen.

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

Vi har senaste åren haft en medveten förskjutning av kostnader från vår ärendehantering till information och kommunikation. Kostnadsförskjutningen har varit en viktig del i finansieringen av informations- och det konsumentstärkande uppdraget och har möjliggjorts av bland annat automatiseringar och utvecklade arbetssätt inom ärendehanläggningen.



För 2016 bryts den trenden. Kostnaderna för information och kommunikation minskar något, medan kostnaden för ärendehandläggningen ökar. Det är framför allt ökade kostnader för bland annat avskrivningar av de nya it-system som möjliggjort automatiseringen.

Våra totala kostnader har ökat något jämfört med 2015, men vi ligger trots det inom ramen för tilldelade medel. Antalet medarbetare har ökat marginellt under året.

### **Kompetensförsörjning**

Vårt nöjdmedarbetarindex är högt, i mätningen 2016 har vi det hittills högsta resultatet. Vi har i allmänhet inga svårigheter att rekrytera nya medarbetare. Under året har vi fortsatt arbetet med att stärka rekryteringen till it-verksamheten.

Sjuktalet är fortfarande för höga och vi har under året påbörjat ett omfattande arbete för att minska dessa.

### **Intygande om intern styrning och kontroll**

För 2015 lyfte vi handläggning av återkrav avseende bostadstillägg samt leveranser av personaldata från Statens servicecenter som förbättringsområden. För 2016 bedömer vi dessa områden som acceptabla med anledning av de förbättringsåtgärder och utvecklingsinsatser som gjorts under året.

För 2016 lyfter vi som allvarliga områden de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg enligt ovan. Vi lyfter även att vi saknar en tydlig strategi för spridning av socialförsäkringsdata. Vi har i uppdrag att stärka pensionssparares och pensionärens intressen på pensionsmarknaden. Det finns ett kommersiellt intresse för våra socialförsäkringsdata, bland annat för att marknadsföra avgiftsbaserade tjänster och sparande. Detta är inte en fråga som specifikt berör Pensionsmyndigheten utan är en fråga av generellt intresse för utveckling av e-förvaltningen och delningsekonomin.

### **Inkomstpensionssystemets finansiella ställning**

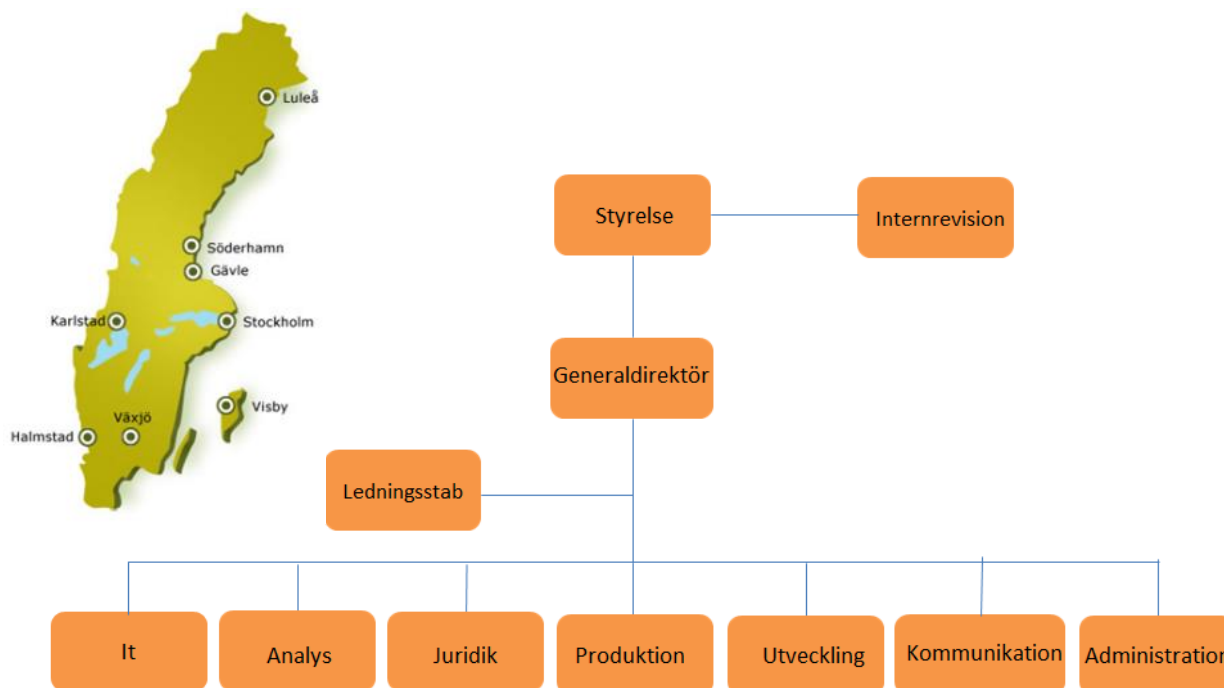
När det gäller inkomstpensionssystemets finansiella ställning är balanstalet det främsta måttet och uttrycks som inkomstpensionens tillgångar dividerat med dess skulder. Balanstalet för 2018, som baseras på 2016 års förhållande mellan tillgångar och skulder, är 1,0395. Detta relativt höga tal innebär att balanseringen av pensionerna och pensionsbehållningarna som pågått sedan 2010 avslutas 2018.

### **Premiepensionssystemets finansiella ställning**

Premiepensionsinbetalningarna ökade med 4,6 (3,9) procent under året och uppgick till 46,3 (44,3) miljarder kronor. Kapitalet i fondförsäkringsrörelsen uppgick till 959,5 (838,7) miljarder kronor den 31 december 2016. Under 2016 steg börskurserna och den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 10,9 (6,4) procent. Den genomsnittliga rabatten på fondföretagens förvaltningsavgifter var 67,1 (67,1) procent. Den genomsnittliga förvaltningsavgiften efter rabatt ligger på 0,24 (0,25) procent. I den traditionella försäkringen, som kan väljas vid pensioneringstillfället, uppgick det förvaltade kapitalet till 26,0 (20,8) miljarder kronor per den 31 december 2016. Avkastningen på kapitalet uppgick under året till 10,47 (-0,54) procent, vilket var bättre än jämförelseindex 9,8 (0,69) procent.

### 3 Vår organisation

Vår organisation under 2016 kan förenklat beskrivas med nedanstående bild.



Vår verksamhet bedrivs på åtta orter och vi är sammanlagt 1 189 medarbetare.

All handläggning och kundservice avseende pensioner och pensionsrelaterade förmåner sker på produktionsavdelningen.

Verksamhetsområdet statistik och analys hanteras på analysavdelningen. Den externa och interna kommunikationen hanteras främst på kommunikationsavdelningen. Verksamhetsutvecklingen finns på utvecklingsavdelningen.

Juridikavdelningen inkluderar fram till 2016 även omprövningsverksamheten. Från och med 2017 flyttar den till produktionsavdelningen. 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 består av nedanstående ledamöter och två personalföreträdare.

Ledamöter:

Göran Hägglund, ordförande, från och med 20 september 2016

Kerstin Wigzell, vice ordförande

Marieke Bos

Annika Creutzer

Tomas Landeström

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm, generaldirektör

Peter Norman<sup>1</sup>, ordförande, 1 januari – 9 februari 2016

Personalföreträdare:

Maria Johansson, SACO

Ann-Christine Jonsson, ST

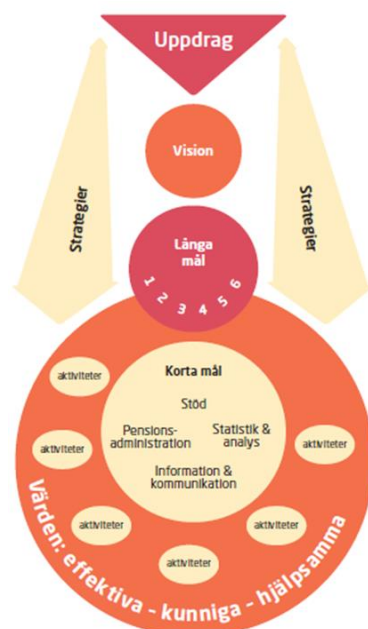
Styrelsen har ett revisionsutskott. Utskottet består från och med 21 september 2016 av Kerstin Wigzell som är ordförande, samt Thomas Rolén och Katrin Westling Palm som är ledamöter.

---

<sup>1</sup> Lämnade sitt uppdrag som styrelseordförande i Pensionsmyndighetens styrelse den 9 februari 2016.

## 5 Så här styr vi

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



### 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 Mål för verksamheten

Vision och uppdrag bryts ner i sex långsiktiga mål för vad vi ska åstadkomma. I den strategiska planen för 2016<sup>2</sup> anges målen enligt följande.

- Alltid rätt och i tid
- Kostnadseffektivitet i allt vi gör
- Våra kontakter med pensionssparare och pensionärer skapar mervärde
- Vi är det självklara valet för frågor inom pensionsområdet
- Rätt kompetens vid rätt tillfälle
- Alla förstår och tar ansvar för sitt bidrag till myndighetens resultat

Vi har även 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."*

För vårt miljöarbete har vi det övergripande miljömålet att: *kontinuerligt öka resurs-effektivitet och klimathänsyn i alla delar av verksamheten.*

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

---

<sup>2</sup> Strategisk plan med korta mål och planeringsinriktning för 2016, VER 2015-187

## 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 uppdelning i en resultatredovisning som sedan följs av en finansiell del har därför 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 2016 års verksamhet. Det räcker att läsa dessa avsnitt för den som önskar få en översiktlig bild av vårt resultat.

I avsnitten 3 *Vår organisation*, 4 *Styrelsen* och 5 *Så här styr vi* redogörs för hur vi styr 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. En redovisning finns även för hur vi har fördelat kostnaderna 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, anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd, medarbetare och kompetensförsörjning, it, externt samarbete och vårt miljöarbete.

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 finansiella stabilitet. Reglerna innebär bland annat att systemets pensionsskuld ska beräknas och ställas i relation till systemets tillgångar. Av vårt regleringsbrev framgår att delar av

denna samlade redovisning även ska ingå i vår årsredovisning. Enligt regleringsbrevet ska inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen, vilket 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 en 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.

Avsnitt 12 *Verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring* innehåller en redovisning av kapitalflöde och antal försäkrade, tillgångar, överskott, kostnader och risker för verksamheten avseende den frivilliga pensionsförsäkringen.

I avsnitt 13 *Åtterrapporering till regeringen* redovisas de åiterrapporteringskrav som vi har enligt regleringsbrev och instruktion samt i vilket avsnitt som detta åiterrapporteras. Under året redovisade uppdrag i regleringsbrev och uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut listas också.

I avsnitt 14 *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 15 *Beslut om årsredovisning*.

Jämförelsesiffror anges normalt för 2015 och 2014. Vad gäller jämförelsesiffrorna i avsnitt 8 *Resultatredovisning inkomstpensionssystemet* är dessa hämtade från Orange rapport<sup>3</sup>.

## **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 redovisar verksamhetens resultat med utgångspunkt i våra tre verksamhetsområden:

---

<sup>3</sup> Orange rapport innehåller en beskrivning av den allmänna pensionens finansiella ställning och olika framtida scenarier.

- Pensionsadministration
- Information och kommunikation
- Statistik och analys

I resultatredovisningen redovisas Pensionsadministration uppdelat i de tre underområdena ärendehantering, utbetalningar och fondadministration.

Utöver resultatet för våra verksamhetsområden redovisas resultat från några andra områden som är av central betydelse för att ge en helhetsbild av vårt resultat. Dessa områden är förtroende, kvalitet, anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd, medarbetare och kompetensförsörjning, it, externt samarbete och vårt miljöarbete.

Inom området ärendehantering redovisas resultat från handläggning av ärenden. Ärendehandläggningen är underindeldad i olika ärendetyper enligt tabellen nedan. Återkravsärenden handläggs inom respektive ärendetyp.

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

Ärendetyp	Underindelning i ärendehandläggningen
Allmän pension (inkomstpension, tilläggspension, garantipension, premiepension) <sup>4</sup>	Allmän pension nationell Allmän pension internationell Allmän pension utland
Efterlevandepension (omställningspension, efterlevandestöd, efterlevandelivränta, änkepension, barnpension)	Efterlevandepension nationell Efterlevandepension internationell Efterlevandepension utland
Bostadstillägg Äldreförsörjningsstöd	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
<i>Alla ärendetyper</i>	Återkrav Kontrollutredningar Omprövning
Pensionsrätt för barnår	Särskild handläggning
Frivillig pensionsförsäkring	Särskild handläggning
Sjömanspension <sup>5</sup>	Särskild handläggning

**6.2.2**      **Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren**  
Utfallet för 2016 jämförs där det är möjligt med åren 2015 och 2014. Om det är relevant för analys av eventuella trender görs även längre jämförelser över tid. Om 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 beskrivs i vissa fall även hur verksamheten utvecklats under olika delar av 2016.

Ärendeproduktionen mäts och redovisas enligt samma definitioner för åren 2016–2014 där inte annat anges. Från och med 2016 redovisar vi resultatet inom allmän pension på ett delvis nytt sätt. I tidigare årsredovisningar har vi redovisat utfallet för

<sup>4</sup>Allmän pension består av förmånerna inkomstpension, tilläggspension, garantipension och premiepension. Förmånen premiepension redovisas dock i vissa avseenden även separat.

<sup>5</sup> All utbetalning av sjömanspension är avveklad då samtliga pensionsberättigade fått ut den pension de har rätt till, se avsnitt 7.5.5. *Handläggning av frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension*



den allmänna pensionen underindelad i ålderspension (nationell, internationell samt utland) samt premiepension separat. Detta stämmer dock inte överens med hur dessa ärenden numera hanteras och handläggs. Från och med denna årsredovisning redovisas i stället ärenden avseende allmän pension, underindelad på nationell, internationell samt utland, men premiepensionshandläggningen är då inkluderad i dessa tre ärendetyper.

I måtten antal avslutade och pågående ärenden inom allmän pension ingår från och med 2016 även ärenden avseende utredning av uttag. Dessa ärenden ingår i handläggningen av allmän pension, de har dock inte kunnat mätas på motsvarande sätt tidigare år och har därför inte räknats in. Däremot exkluderas från och med 2016 impulsärenden som tidigare skapades för avlidna. Volymuppgifterna är därför annorlunda beräknade och det går inte att göra jämförelser mellan 2016 och tidigare år. Vår bedömning är dock att detta inte påverkar möjligheterna att bedöma resultatutvecklingen mellan åren.

De centrala måtten är handläggningstid, antal inkomna, pågående och avslutade ärenden samt utbetalningsprecision. Med utbetalningsprecision avses andel pensionärer som får sin första utbetalning i rätt tid.

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

Pågående ärenden 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.

Produktivitetsmått anger 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 vid bedömning av resultat är 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. Produktivitetsmåtten (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 kvalitetsmåtten (ett eller flera) bedöms sedan tillsammans och på så sätt görs en bedömning av resultatet och därmed indirekt också en bedömning av kostnadseffektiviteten. Vi har valt en kvalitativ ansats där bilden som ges av alla måtten först bedöms var för sig för att sedan bedömas samlat.

Resultatet inom respektive verksamhetsområde bedöms utifrån en samlad bedömning av kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet<sup>6</sup> och kvalitet. Beskrivningar av dessa begrepp framgår i avsnitt 6.2.4–6.2.8 nedan. Respektive verksamhetsområde bedöms därefter utifrån en fyrgradig skala och får bedömningen gott, acceptabelt, otillräckligt eller otillfredsställande. Dessa bedömningar används för att bedöma resultatet på nivåerna ärendetyp, verksamhetsområde och totalt för hela myndigheten. Skalan är anpassad till bedömningskriterierna avseende intern styrning och kontroll samt vårt interna kvalitetsutlåtande. Definitioner för resultatbedömningar är enligt följande:

#### 6.2.3.1 Gott – "grönt"

##### Gott

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

#### 6.2.3.2 Acceptabelt – "gult"

##### Acceptabelt

Resultatbedömningen acceptabelt innebär att resultatet är godtagbart men behöver förbättras, då våra interna målsättningar inte uppfylls helt. De kriterier som bedöms är prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend. Resultatbedömningen acceptabel kan även innebära att resultatet är gott inom något kriterium men sämre inom ett annat, eller att de avsedda effekterna ännu inte är uppnådda. Områden som får denna bedömning har ett godtagbart resultat, men behöver helt eller till vissa delar förbättras till kommande år. Förbättringsbehovet behöver inte gälla hela området och är inte akut. I allmänhet finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar.

#### 6.2.3.3 Otillräckligt – "orange"

##### Otillräckligt

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

<sup>6</sup> Endast för området Ärendehantering

#### 6.2.3.4 Otillfredsställande – "rött"

##### Otillfredsställande

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

#### 6.2.4 Prestationer

För respektive verksamhetsområde och dess underområden redovisas prestationer enligt tabellen nedan.

Tabell 2 Prestationer för respektive verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Underområde	Prestation
Pensionsadministration	Ärendehantering	Antal avslutade ärenden avseende allmän pension nationell
		Antal avslutade ärenden avseende allmän pension internationell
		Antal avslutade ärenden avseende allmän pension utland
Fondadministration	Utbetalningar	Antal avslutade ärenden avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
		Antal avslutade ärenden avseende efterlevandepension
		Antal avslutade ärenden avseende frivillig pensionsförsäkring
Information och kommunikation	Utbetalningar	Antal avslutade ärenden avseende återkrav
		Antal expedierade ärenden avseende omprövningar
Statistik och analys		Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring
		Antal utbetalningar
		Antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information inom respektive kanal
		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.

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

För verksamhetsområdet information och kommunikation är prestationen antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information. Men då vi når pensionssparare och pensionärer på flera olika sätt redovisar vi volymer för flera olika prestationer, till exempel antal besök på webbplatsen, antal besvarade brev och besvarade telefonsamtal. Däremot gör vi inte någon samlad redovisning av de olika prestationerna då prestationerna 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 och kommunikation. De långsiktiga effekterna som vi tillsammans med andra aktörer vill uppnå är i stället en mer förutsebar ekonomisk situation för pensionssparare och pensionärer och att de därmed har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. För att mäta effekterna bedömer vi att det är relevant att mäta kvaliteten och tillgängligheten på informationen, hur många som tagit del av informationen, hur pensionssparare och pensionärer uppfattar informationen samt om den gett dem det beslutsunderlag de anser sig behöva och om de med detta agerar på något sätt.

I årsredovisningen har vi, utöver prestationen antal pensionssparare och pensionärer som tagit del av vår information i olika kanaler, 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

#### 6.2.5 Kostnader

Verksamhetens kostnader fördelas per verksamhetsområde. För underområdet 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 2014 och 2015.

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 verksamhetsområdet pensionsadministration enligt ovan. För verksamhetsområde information och kommunikation har prestationen inte definierats på motsvarande sätt och för statistik och analys har ingen prestation definierats, kostnadsproduktivitet redovisas därför inte för dessa två verksamhetsområden. 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. Då ärendetyperna skiljer sig åt i karaktär och svårighetsgrad så gör vi inga jämförande analyser om skillnader i styckkostnader mellan ärendetyper.

För verksamhetsområdet information och kommunikation görs ingen styckkostnadsberäkning. Som redovisats ovan i avsnitt 6.2.4. *Prestationer* 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 ärendehantering redovisas arbetsproduktivitet som ett kompletterande produktivetsmått. Anledningen är att vi vill förbättra analysen av kostnadsproduktivitet. 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

I vårt regleringsbrev för 2016 finns inget uttryckligt krav på att redovisa kvalitet. Vi väljer dock att, liksom tidigare år, redovisa kvaliteten i handläggningen samt redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten. Vår kvalitet beskrivs utifrån såväl kvalitet i handläggningen som upplevd kvalitet hos intressenter och allmänhet.

En beskrivning av vårt tillvägagångssätt finns nedan under rubriken 6.2.8.2 *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 de olika uppföljningar som redovisas nedan.

##### 6.2.8.1 Vår kvalitetsmodell

Under 2015 såg vi över processen för arbetet med kvalitet och kontroll och tog då fram en ny modell för kvalitetsuppföljning och kvalitetsutveckling. Modellen bygger på en helhetssyn och ett sammanhållet sätt att se på kvalitet med pensionären och pensionsspararen i fokus. Modellen består av de tre delarna uppföljning i linjen, riktade kvalitetsuppföljningar och datadrivet förbättringsarbete vilka beskrivs nedan. 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 tidigare att öka kvaliteten inom förmånerna.

##### 6.2.8.2 Generell bedömning av kvaliteten i handläggningen

Det generella uttalandet om kvalitet i handläggningen görs av vår juridikavdelning. Underlaget till detta uttalande utgörs dels av verksamhetens egna bedömningar av kvaliteten inom respektive förmån, dels av resultaten från de kvalitetsuppföljningar

som genomförts under året enligt vår kvalitetsmodell. Dessutom beaktas omprövningsstatistik från omprövningsenheten och, i viss utsträckning, de kundundersökningar som genomförts. Modellen är ännu inte fullt ut implementerad, så till vida att det datadrivna förbättringsarbetet ännu inte kommit igång i någon större omfattning. Det kvalitetsutlåtande som görs i avsnitt 7.2 *Kvaliteten i verksamheten* bygger därför främst på uppföljning i linjen och riktade kvalitetsuppföljningar. Vi bedömer ändå att det utifrån det underlag som finns går att göra en kvalitetsbedömning.

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. Vid bedömningarna ska förmånsteamensamordnarna beakta resultaten från de uppföljningar som genomförts inom förmånen.

Ärendetyper som ingår i bedömningen av kvaliteten i handläggningen är allmän pension, efterlevandepension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, återkrav, kundmöte och omprövning. Återkrav bedöms uppdelat per förmån. De kvalitetsbedömningar som görs inom ärendehandläggningen har varit utgångspunkt för den samlade bedömningen av kvaliteten i handläggningen, där även problemidentifiering, effekter och förbättringsåtgärder 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 respektive resultatbedömningar enligt avsnitt 6.2.3 *Bedömning av resultatet* ovan.

### 6.2.8.3 *Genomförda kvalitetsuppföljningar*

Genomförda kvalitetsuppföljningar som ingår i kvalitetsmodellen kan underindelas i uppföljning i linjen, riktade kvalitetsuppföljningar samt datadrivet förbättringsarbete. Till kvalitetsuppföljningen kan även räknas utbetalningskontroller samt uppföljning av den upplevda kvaliteten.

#### *Uppföljning i linjen*

Basen i kvalitetsmodellen är uppföljning i linjen som innebär att gruppchefer löpande följer upp kvaliteten i sina medarbetares ärenden och har en dialog med varje medarbetare om orsaker till kvalitetsbrister och möjliga förbättringsåtgärder. Syftet med denna uppföljning är att hitta individuella utvecklingsområden men också mer övergripande utvecklingsområden för sin grupp. Uppföljningen sammanställs, analyseras och rapporteras per grupp och förmån i samband med de fördjupade uppföljningarna. I rapporten beskrivs övergripande vilken nivå kvaliteten ligger på och vilka utvecklingsområden som finns. För att säkerställa att gruppcheferna gör likartade bedömningar genomför även omprövningsenheten uppföljning av gruppchefernas bedömningar. Även dessa uppföljningar återkopplas till berörda gruppchefer.

#### *Riktade kvalitetsuppföljningar*

Riktade kvalitetsuppföljningar ingår i den nya modellen på i huvudsak samma sätt som tidigare. Uppföljningarna möjliggör en djupare analys av kvalitetsbrister som framkommit i gruppchefernas uppföljningar eller möjliggör att brister upptäcks som inte kommit fram i tidigare uppföljningar. Områden att följa upp väljs utifrån riskområden eller kända fel – till exempel utifrån resultatet av riskanalyser, lämnade kundsynpunkter, analys av omprövnings- eller återkravsverksamheten eller på grund

av nya processer eller nya regler. Uppföljningarna genomförs av medarbetare på omprövningsenheten, rättsenheten eller utvecklingsavdelningen och resultatet sammanställs och rapporteras till berörd verksamhet. Beslutade kvalitetsuppföljningar framgår av *Kontroll- och åtgärdsplan 2016* VER 2016-43 och består av följande områden:

**Tabell 3 Riktade kvalitetsuppföljningar 2016**

Uppföljning	Beskrivning
SFA-civilstånd allmän pension	För att se om korrekta bedömningar görs av om en person ska anses som gift eller ogift (så kallat SFA-civilstånd).
Återkrav avseende allmän pension	För att få kunskap om kvaliteten då denna typ av ärenden inte följts upp separat tidigare.
Ansökningsärenden inom bostadstillägg	Kvaliteten i ansökningsärenden. Slumpmässigt utvalda ärenden efter implementering av nytt arbetssätt.
Omräkningsärenden inom bostadstillägg	Kvaliteten i omräkningsärenden avseende bostadstillägg. Slumpmässigt urval efter implementering av nytt arbetssätt.
Återkrav avseende bostadstillägg	För att få kunskap om kvaliteten då denna verksamhet har kända brister sedan tidigare.
Efterlevandestöd till ensamkommande barn	För att komplettera svar på regeringsuppdrag med en särskild analys av kvaliteten i handläggningen för de barn som kommer från länder som saknar fungerande statsförvaltning.
Efterlevandelivränta och begravningshjälp	För att få kunskap om dels hur den efterlevande upplever den omständigheten att två myndigheter är inblandade innan beslut kan fattas, dels hur kommunikationen av handläggningen fungerar mellan Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan.
Återkrav avseende efterlevandepension	För att få kunskap om kvaliteten då denna typ av ärenden inte följts upp separat tidigare.
Uppföljning av kontrafaktiska prognoser på kundservice	För att säkerställa att prognoserna beräknas enligt fastlagda rutiner och är materiellt riktiga.

### *Datadrivet förbättringsarbete*

En del i myndighetens kvalitetsmodell är att utnyttja den statistik som finns i våra system för att utveckla förmågan att analysera och förbättra kvaliteten i handläggningen. Den datadrivna analysen kan dels användas för att komplettera och fördjupa analyser utifrån andra uppföljningar, dels ge ny information som normalt inte upptäcks vid stickprovsundersökningar. En styrka med metoden är att den bygger på stora mängder data vilket gör att den, om den används på rätt sätt, ger resultat med hög validitet och tillförlitlighet. En annan fördel är att metoden är resurseffektiv då den inte kräver tidsödande datainsamling utan utgår från befintlig data och därför endast kräver analysresurser.

Det pågår arbete med att ta fram information om det som är känt om återkrav, till exempel vad orsaken till att återkraven uppstår är, hur fel som lett till felutbetalning har hittats och hur fördelningen är i antal och belopp mellan de olika förmånerna.

Vidare pågår arbete med att ta fram en simuleringsmodell för bostadstillägg. Simuleringsmodellen kommer att innebära att det blir lättare att göra analyser kring bostadstillägg och de ingående beräkningsparametrarna. Modellen ska bland annat kunna användas för att undersöka hur olika regelförändringar påverkar individernas bostadstillägg, eller för att jämföra taxeringsuppgifter från Skatteverket med myndighetens egna uppgifter för att beräkna hur skillnaden påverkar bostadstillägg.

### *Utbetalningskontroller*

Förutom uppföljningen inom ramen för vår kvalitetsmodell utför vi även utbetalningskontroller för att förebygga, förhindra och upptäcka felaktiga utbetalningar. Kontrollerna ska motverka såväl externa som interna oegentligheter och bland annat 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. Ett arbete pågår med att se över metod och omfattning för urvalet till de slumpmässiga efterkontrollerna. Arbetet beräknas vara klart i början av 2017.

Utbetalningskontrollen omfattar även riskfyllda transaktioner som till exempel utbetalningar med höga belopp. Kontrollen avseende höga belopp har gällt kontroll av rätt mottagare och rimligt belopp samt att attestering gjorts av behörig person. Urvalet för höga belopp tas fram genom dataanalyser av utbetalningssystemen. Till kontrollerna av riskfyllda transaktioner hör också särskilda utsökningar av exempelvis konton som är mottagare för många utbetalningar, många utbetalningar till en och samma person och då en person fått utbetalningar till olika konton.

Vid samtliga kontoändringar görs även kontroll av kontot mot uppgifter om kontohavare hos bankgirocentralen. Sedan oktober 2015 har intervallerna för dessa kontroller förtätats och genomförs varje vecka i stället för som tidigare månadsvis. På så sätt hinner ett flertal av kontobytena utredas innan faktisk utbetalning hunnit verkställas. Under 2016 har ett utvecklingsarbete påbörjats för att kunna utföra dessa kontroller dagligen. Arbetet beräknas vara klart till mars 2017.

De fel som upptäcks 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 pensions sparare och pensionärer upplever sina kontakter med oss genomför vi regelbundet kundnöjdhetsundersökningar bland pensions sparare och pensionärer som varit i kontakt med oss på olika sätt. Genomförda kundundersökningar under året redovisas i tabellen nedan.

**Tabell 4 Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2016**

Kanal	Metod	Omfattning	Svarsfrekvens
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	2 524 intervjuer	Inte beräknat <sup>7</sup>
Orange kuvert	Telefonintervjuer	2 029 intervjuer	Pensionärer 44,5 %, pensions sparare 40,0 % och nysparare 21,1 %
Kundservice telefon	Telefonintervjuer <sup>8</sup>	1 000 intervjuer	71 %
Informationsträffar <sup>9</sup>	-	-	-
Fördjupade möten	Telefonintervjuer <sup>10</sup>	Inga intervjuer	Inte aktuellt
Servicekontor	Enkäter	6 500 enkäter	39 %
Allmän pension	Telefonintervjuer	600 intervjuer	60 %
Efterlevandepension	Telefonintervjuer	400 intervjuer	61 %
Bostadstillägg	Telefonintervjuer	600 intervjuer	51 %

Undersökningarna har genomförts enligt samma metod under 2016 som tidigare år.

Från och med 2016 genomförs kundmätningar per ärendetyp med personer som nyligen fått ett beslut i ett ärende rörande allmän pension, efterlevandepension eller bostadstillägg. Kundnöjdheten uttrycks med ett NKI som mäts på en skala 0–100. De pensions sparare och pensionärer som varit i kontakt med oss per telefon kontaktades veckan efter deras samtal med oss för intervju. Den mätningen genomfördes under maj-juni 2016.

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 2016 vid två tillfällen och omfattade besökare vid 15 slumpmässigt utvalda kontor per mätning. Under undersökningsperioderna delade servicehandläggarna ut enkäter till besökare som uppmanades att fylla i dessa på plats och lägga sina svar i en låda på kontoret. Totalt besvarades cirka 6 500 enkäter. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för de två tillfällena var 39 procent.

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar oss synpunkter på verksamheten. Under 2016 inkom 3 470 stycken kundsynpunkter. I statistiken skiljer vi på beröm och klagomål eller förslag. Alla synpunkter registreras och omhändertas. Då det är möjligt ger vi återkoppling till synpunktslämnaren. Från och med 2016 finns denna statistik även könsuppdelad.

<sup>7</sup> Mätningen är en pop-up-enkät som aktiveras efter 120 sekunders besök på pensionsmyndigheten.se. Det är inte möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvensen för den undersökningen.

<sup>8</sup> Telefonintervjuer 2016–2014 genomfördes av TNS-SIFO

<sup>9</sup> Övergång sker till webbenkäter. Vi kommer att redovisa resultat igen från och med 2017.

<sup>10</sup> Telefonintervjuer 2014 genomfördes av TNS-SIFO. Inga intervjuer utförda 2015 och 2016.

För att mäta effekter av vårt arbete för att skapa förtroende för oss och vårt arbete genomför vi en imageundersökning hos allmänheten. KANTAR SIFO har 2016 genomfört 1 600 telefonintervjuer med pensionssparare (20–65 år) och pensionärer (61 år och äldre). Svarefrekvens för mätningen är 22 procent.

För att följa måluppfyllelsen av våra kommunikativa mål genomförs även en årlig undersökning – Självförtroende och förutsebarhet – där kunskaper, attityder och beteenden kring den egna pensionen undersöks bland pensionssparare i åldern 18–65 år. 1 000 intervjuer genomfördes med ett riksrepresentativt slumpmässigt urval av pensionssparare. Svarefrekvensen uppgick till 34 procent.

### 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.<sup>11</sup> Likabehandlingsplanen har sin utgångspunkt i gällande diskrimineringslagstiftning vilken syftar till att skydda människor mot diskriminering på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. 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 7.8 *Information och kommunikation*. I detta avsnitt redogörs under respektive område för hur vi 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 Miljöarbete

Vi lyder under förordningen (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter, enligt vilken vi ska bedriva miljöarbete genom ett integrerat miljöledningssystem. Enligt Naturvårdsverkets definition är ett miljöledningssystem en arbetsmetod som syftar till att systematisera och effektivisera en organisations miljöarbete. Metoden innebär ett målinriktat miljöarbete som följer en struktur där verksamheten betraktas i ett helhetsperspektiv. Ett miljöledningssystem styr miljöarbetet så att åtgärder genomförs där de bäst behövs.

### 6.2.11 Jämställdhetsintegrering av kärnverksamheten

Vårt arbete med att integrera ett jämställdhetsperspektiv i kärnverksamheten fortsätter och vi ska enligt regleringsbrevet årligen redovisa åtgärder och resultat i vår årsredovisning till och med 2018. Vi har under året följt upp aktiviteterna i enlighet med handlingsplanen, *Plan för jämställdhetsintegrering av verksamheten på Pensionsmyndigheten 2015–2018* VER 2015-243, som är ett svar på ett uppdrag i regleringsbrevet för 2015. Förutom delmål och indikatorer för jämställd verksamhet som anges i bilagan till handlingsplanen redovisar vi även andra aktiviteter som vi genomfört med

<sup>11</sup> *Likabehandlingsplan 2014–2016*, PSL 2014-7

anledning av vårt mål för jämställdhetsintegrering i verksamheten. 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 tabellen nedan.

**Tabell 5 Könsuppdelade indikatorer för att bedöma graden av måluppfyllelse för vårt arbete med jämställdhetsintegrering**

Mål	Indikator	Avsnitt
Vi har en <i>myndighetsutövning</i> som är likvärdig för alla oberoende av kön	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ändringsfrekvensen för de som begär omprövning av beslut</li> <li>• Utbetalningsprecisionen där vi inte når upp till målet Alltid rätt och i tid</li> </ul>	7.5.7 Omprövningar och överklaganden 7.5.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Vi har en <i>informationsverksamhet</i> som är likvärdig för alla oberoende av kön	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen</li> <li>• Andel pensionssparare som upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation</li> <li>• Andel pensionssparare som upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor</li> <li>• Resultatet av årets eftermätning av Orange kuvert</li> <li>• Antal registrerade på Minpension.se</li> <li>• Antal deltagare på informationsträffar</li> </ul>	7.8.4 Så gick informationsuppdraget 7.8.5 Så gick det konsumentstärkande uppdraget 7.8.5 Så gick det konsumentstärkande uppdraget 7.8.6.3 Utskick av Orange kuvert 7.8.6 Möten med pensionssparare och pensionärer 7.8.6 Möten med pensionssparare och pensionärer
Vår <i>service och bemötande</i> är likvärdigt för alla oberoende av kön	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andel som känner förtroende för Pensionsmyndigheten</li> <li>• Andel som känner till vad vi gör</li> <li>• Kundklagomål per klagomålskategori</li> <li>• Resultatet av våra kundundersökningar uppdelade på kön</li> </ul>	7.1 Förtroendet för vår verksamhet 7.1 Förtroendet för vår verksamhet 7.8.2 Så tycker våra kunder 7.13.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket 7.8.2 Så tycker våra kunder
En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering är att det finns basala kunskaper om genus och jämställdhet bland chefer och medarbetare.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antal medarbetare som under året har deltagit i KRUS-webbutbildningen ”Genus och jämställdhet” på Kompetensportalen</li> </ul>	7.11 Medarbetare och kompetensförsörjning

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

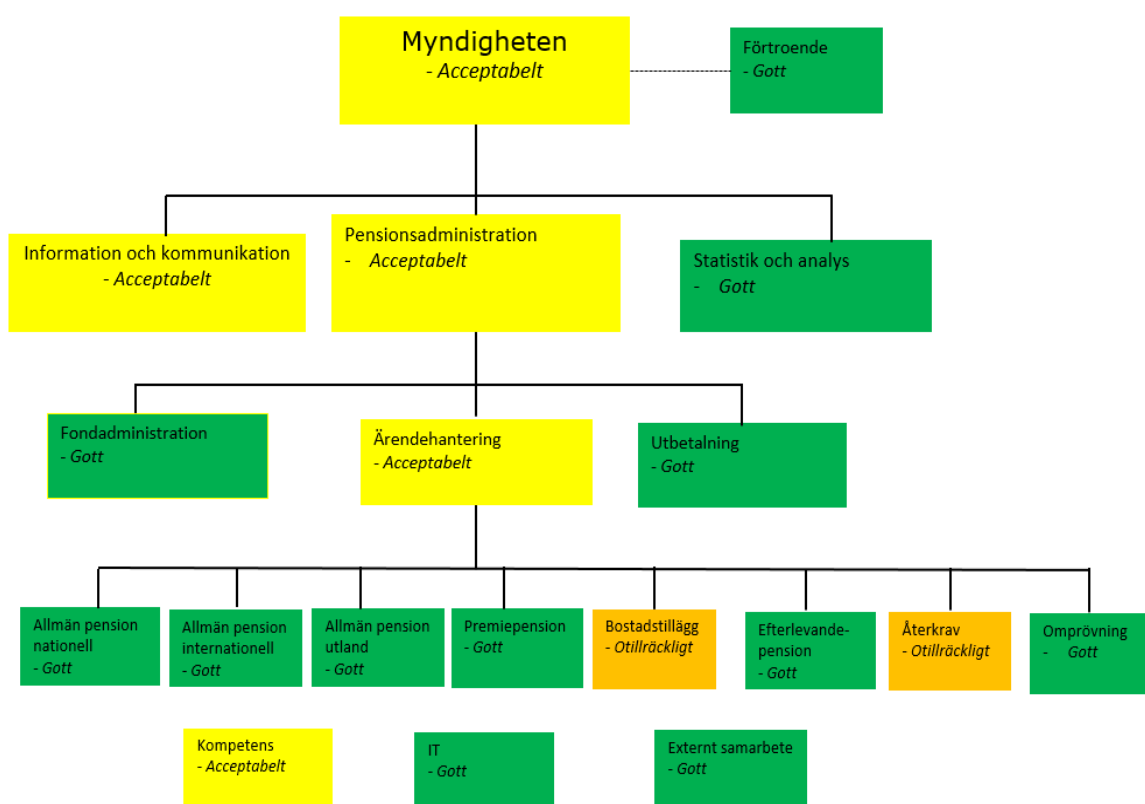
Tabell 6 Sammanfattande resultatbedömning myndighet, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

Utifrån våra resultatkriterier, beskrivna i avsnitt 6.2.3 *Bedömning av resultatet* kan 2016 års resultat sammanfattas enligt nedan. Sammanfattningsvis bedömer vi vårt resultat för helåret 2016 som acceptabelt, det vill säga att resultatet i det stora hela är godtagbart, men behöver förbättras på vissa områden. Förbättringsområden är främst produktionsresultatet inom handläggningen av bostadstillägg samt återkrav. Vi vill också på sikt få ut mer effekter av vårt arbete med information och kommunikation.

Motiveringarna till resultatbedömningarna framgår av avsnitt 7.1–7.14. Observera att ingen samlad bedömning görs av verksamhetsområdet Pensionsadministration, utan att underområdena ärendehantering, fondadministration och utbetalning bedöms separat. Att verksamhetsområdet sammantaget får bedömningen acceptabelt beror endast på att området ärendehantering är så pass mycket större än övriga områden och därmed styr den totala bedömningen av verksamhetsområdet.

### Pensionsmyndighetens verksamhetsresultat 2016



## 7.1 Förtroendet för vår verksamhet

Tabell 7 Sammanfattande resultatbedömning Förtroendet, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Acceptabelt

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

Vi mäter årligen förtroendet för Pensionsmyndigheten i en imageundersökning. Jämfört med 2015 är det en lägre andel av pensionsspararna som känner förtroende för oss. För pensionärer är förtroendenivån stabil mellan åren. Sammantaget anser vi ändå att resultatet avseende förtroende är gott, om än något sämre än 2015.

Tabell 8 Förtroende och kännedom om Pensionsmyndigheten 2016–2014, i procent

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
<b>Förtroende</b>									
Andel pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten	58	57	54	57	56	53	59	57	55
Andel pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten	38	42	36	36	44	35	40	41	38
<b>Kännedom</b>									
Andel pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör	57	57	51	58	60	51	56	54	50
Andel pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör	46	46	39	43	44	37	50	47	40

Uppgifter från vår imageundersökning. Svartalternativen 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 är förstås viktig, liksom vår förmåga att kommunicera och möta pensionssparare och pensionärer på ett enkelt och vänligt sätt. Dessutom påverkas det av huruvida vi uppfattas som experter på vårt område samt vår förmåga att hitta de som gör avsiktliga fel. 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. Årets förtroendesiffra avseende pensionsspararna tror vi kan ha påverkats av debatten kring de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg, som vi polisanmält som brott.

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 både förtroendet och kännedomen något högre bland män än kvinnor. Bland pensionärer är både förtroendet och kännedomen likvärdigt bland kvinnor och män.

Kantar Sifo mäter varje år ett anseendeindex för svenska myndigheter. Vi har i denna mätning ett index på 25 (genomsnitt för alla myndigheter i mätningen är 29), att jämföra med 2015 då vårt index var 26. Vårt anseende har dock utvecklats snabbt de senaste åren, från 13 under 2013 och 20 under 2014. Mätningen visar också att vi har ett betydligt högre index, 50, bland de som uppger att de har mycket bra kunskap om oss, och ett lägre, 18 hos de som känner till oss lite.

## 7.2 Kvaliteten i verksamheten

Under 2015 tog vi fram en ny kvalitetsmodell som vi börjat implementera under 2016. Modellen bygger på en helhetssyn och ett sammanhållet sätt att se på kvalitet i samtliga processer och i hela organisationen, samt har pensionären och pensionsspararen i fokus på ett tydligare sätt än i vår tidigare modell. Förutom att ligga till grund för återrapportering av hur kvaliteten ser ut i verksamheten, syftar modellen även till att skapa förutsättningar för en lärande organisation som på ett systematiskt sätt kan arbeta för att öka kvaliteten i våra olika förmånsprocesser. Modellen beskrivs närmare under avsnitt 6.2.8. *Kvalitet*. Modellen är ännu inte fullt ut implementerad, så till vida att det datadrivna förbättringsarbetet ännu inte kommit igång i någon större omfattning. Det kvalitetsutlåtande som görs i resultatredovisningen bygger därför främst på uppföljning i linjen och riktade kvalitetsuppföljningar. Vi bedömer ändå att det utifrån det underlag som finns går att göra en kvalitetsbedömning.

Nedan redovisar vi övergripande kvaliteten samt beskriver hur arbetet med implementeringen av vår nya beslutsmodell går och vilka regelförenklingar vi har arbetat med under året.

### 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 metodik som väger samman den upplevda kvaliteten och den uppmätta kvaliteten utan de redovisas var för sig nedan.

I avsnitt 7.1 *Förtroendet för vår verksamhet* framgick att förtroendet för oss minskat något hos pensionssparare medan det var oförändrat hos pensionärer. Förtroendet får dock sammanlagt fortfarande anses vara på en god nivå. Under 2016 har vi genomfört kundundersökningar gällande allmän pension, efterlevandepension, och bostadstillägg. Det övergripande resultatet visar att den kundupplevda kvaliteten kan bedömas som god eller acceptabel.

Enligt arbetsordningen ska juridikavdelningen bedöma den rättsliga kvaliteten i ett särskilt uttalande minst en gång per år, *Juridikavdelningens kvalitetsuttalande för 2016, VER 2017-24*.

Kvalitetsutlåtandet för 2016 gör bedömningen att kvalitetsförbättringar kan skönjas inom allmän pension och hela förmånen bedöms nu ha god kvalitet. Inom efterlevandepension har det skett en viss försämring och kvaliteten bedöms som acceptabel. Kvaliteten inom bostadstillägg har under flera år bedömts vara otillfredsställande. Betydande arbete har under året lagts på förbättrings- och utvecklingsarbete. Det krävs fortfarande tydliga resultatförbättringar inom förmånen, men kvaliteten kan inte längre sägas vara på en sådan nivå att det behövs omedelbara förbättringsåtgärder. Därför bedömer vi nu att kvaliteten är på den högre nivån otillräcklig. För första gången på flera år har uppföljningar gjorts inom återkrav av allmän pension och återkrav av efterlevandepension. Resultaten från dessa uppföljningar visar en otillräcklig respektive otillfredsställande kvalitetsnivå.

Under 2016 har vi genomfört riktade kvalitetsuppföljningar inom samtliga förmåner som vi handlägger. Utfallet i kvalitetsutlåtandet kommenteras vidare i avsnitt 7.5 *Ärendehantering*.

I vårt arbete med jämställdhetsintegrering har det inte kommit några indikationer på att män och kvinnor behandlas olika.

#### 7.2.2 Ny beslutsmodell och nya beslutsbrev

Under 2016 har vi tagit fram en ny beslutsmodell. Modellen syftar till att våra beslut ska vara enkla att förstå för pensionssparare och pensionärer. Implementeringen av den nya beslutsmodellen kommer att pågå under flera års tid. Under 2016 har implementering påbörjats när det gäller manuella beslut inom alla förmåner och maskinella beslut inom allmän pension. Det som gjorts hittills är att nya mallar tagits fram.

#### 7.2.3 Arbetet med regelförenklingar

Det pågår ett löpande arbete med att förenkla reglerna inom socialförsäkringsområdet i syfte att underlätta för förmånshandläggningen. Under 2016 har flera förslag till regeländringar lämnats till Socialdepartementet. Bland förslagen finns ett som handlar om att interimistiska beslut ska kunna fattas i ärenden om allmän pension, efterlevandepension och efterlevandestöd. Ett annat förslag är att garantipension för gruppen personer födda 1954 eller senare ska beräknas utan hänsyn till civilstånd och med en grundnivå på 2,13 prisbasbelopp.

Inom bostadstillägg finns flera förslag som har med kapitalinkomster att göra. Ett förslag är att beräkning av överskott i inkomstslaget kapital till grund för bidragsgrundande inkomst ska kunna ske med utgångspunkt i det beslut om slutlig skatt som närmast föregår ansökan om bostadstillägg eller som närmast föregår den första månad som en omräkning av bostadstillägg avser. Ett annat förslag är att om överskott i inkomstslaget kapital ändras ska en automatisk omräkning av bostadstillägget kunna göras utan att vi underrättat pensionären innan beslutet fattas. Ett tredje förslag är att överskott i inkomstslaget kapital som understiger 500 kronor inte ska räknas med i den bidragsgrundande inkomst som ligger till grund för beräkningen av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

#### 7.2.4 Automatiseringsgrad

En hög automatiseringsgrad medför mindre risk för 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

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

---

Datum	2017-02-20
Dok.bet.	PID153407
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2016-287 31 (227)

beräkningsmetoder och avväganden för att ta fram automatiseringsgraden, *Rapport automatiseringsgrad VER 2017-20*.

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. Bedömningar av den manuella insatsen i handläggning av allmän pension inkluderar de automatiseringar som infördes under 2015 vilka påverkade automatiseringsgraden under 2016.

**Tabell 9 Automatiseringsgrad vid ansökan, beviljande utan ansökan, anmälan vid förlängning 2016–2014, i procent<sup>12</sup>**

Område	2016	2015	2014
Allmän pension exkl. premiepension	-	73,4	68,0
Allmän pension	75,9	-	-
Premiepension <sup>13</sup>	99,1	89,2	91,3
Efterlevandepension	52,7	50,9	50,9
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	33,0	33,0	33,0

**Tabell 10 Automatiseringsgrad vid årsräkning 2016–2014, i procent**

Område	2016	2015	2014
Allmän pension exkl. premiepension	99,9	99,9	99,9
Premiepension	100	100	100
Efterlevandepension	99,6	99,6	99,6
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	97,3	96,9	97,2
Pensionsrättsberäkning	100	99,9	99,8
Premiepensionskonto	100	100	100

**Tabell 11 Automatiseringsgrad vid löpande utbetalning 2016–2014, i procent**

Område	2016	2015	2014
Löpande utbetalning	99,9	99,9	99,9

Under 2016 har de nya automatiska flödena som infördes i handläggningen av allmän pension i maj 2015 visat full effekt i beräkning av vår automatiseringsgrad. Effekter av helautomatiseringar inom allmän pension såg vi till viss del redan under 2015 men

<sup>12</sup> De processer som vi mäter automatiseringsgrad på är sådana där uppgift, handling, årsimpuls eller transaktion inkommer till eller utförs på myndigheten och därefter bearbetas och kan resultera i ett självständigt beslut eller annan typ av utskick, brev eller utbetalning.

<sup>13</sup> I ärenden avseende allmän pension har premiepensionen under 2016 införlivats vilket medför att den automatiseringsgrad som redovisas för premiepension för 2016 enbart avser premiepension till efterlevande.



det var först under 2016 som både helautomatiseringar och delautomatiseringar återspeglades i mätningen av automatiseringsgrad.

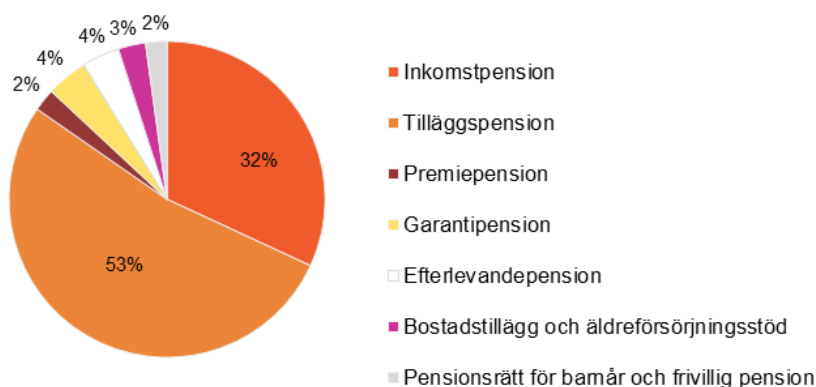
I det nya ärendeflödet i handläggningssystemet K2 handläggs ålderspension och premiepension sammanhållet (allmän pension), delar av internationella ärenden är automatiserade och vi har i stor omfattning frångått handläggning i det gamla systemet Din arbetsplats. Den del av premiepensionen som avser efterlevandepensioner redovisas separat för 2016.

I slutet av året automatiserades delar av efterlevandepensionshandläggningen vilket gav en viss effekt. De stora effekterna av automatiseringen av efterlevandepension kommer vi framför allt att kunna se under 2017.

### 7.3 Redovisning av förmånerna

Vi ansvarar för allmän pension, efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer, äldreförsörjningsstöd och några mindre förmåner. År 2016 uppgick summan av utbetalningar inom dessa förmåner till 334 miljarder kronor.

Diagrammet nedan visar hur summan fördelades mellan olika förmånsgrupper. De fyra första grupperna i diagrammet är utbetalningar av allmän pension som sammanlagt utgör ungefär 91 procent av utgifterna för förmånerna.



#### 7.3.1 Allmän pension

Allmän pension består av förmånerna inkomstpension, garantipension, tilläggspension och premiepension. Av dessa är inkomstpension, tilläggspension och premiepension inkomstgrundade, vilket betyder att de i huvudsak baseras på den försäkrades förvärvsinkomster.

**Tabell 12 Utbetalt belopp, antal pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2016–2014 avseende allmän pension**

	2016	2015	2014
<b>Inkomstpension</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	106 408	90 390	78 188
- antal inkomstpensioner	1 532 000	1 434 000	1 334 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	72 500	66 000	61 800
<b>Tilläggs pension</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	175 971	174 175	176 914
- antal tilläggs pensioner	2 059 000	2 033 000	1 997 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	84 300	84 700	87 800
<b>Premiepension</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	7 598	6 006	4 738
- antal pensionärer med premiepension	1 411 200	1 314 226	1 216 633
- genomsnittligt årsbelopp, kr	5 665	4 872	4 185
<b>Garantipension</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	14 112	15 761	16 539
- antal garantipensioner	698 000	770 000	787 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	20 000	20 200	20 800

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

### 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 tilläggs pension 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 tilläggs pension.

Den enskilde kan själv välja vilken månad som pensionen 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 tilläggs pension betalas från AP-fonderna. Även fondavkastning tas vissa år i anspråk för att finansiera pensionerna. Från och med 2009 och lång tid framåt kommer fondavkastning att bidra till att finansiera pensionerna, beroende på att utgifterna (pensionsutbetalningar och administrationskostnader) är högre än avgifts-inkomsterna.

Utbetalningarna för inkomstpension och tilläggs pension 2016 blev 282 379 miljoner kronor, varav 106 408 miljoner kronor för inkomstpension och 175 971 miljoner

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum	2017-02-20
Dok.bet.	PID153407
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2016-287 34 (227)

kronor för tilläggspension. Utgifterna ökade med 6,7 procent mellan 2015 och 2016. Ökningen beror delvis 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 4,2 procent mellan 2015 och 2016.

### 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 premiepensionsverksamheten 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 tilläggspension. 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 2016 betalades 7 598 miljoner kronor ut i premiepensioner, en ökning med 26 procent jämfört med 2015. 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 något under 2015, att många fonder gjorde valutakursvinster och att räntorna sjönk vilket medförde kursvinster. Allt detta påverkade uppräknningen av många premiepensioner vid årsskiftet 2015/2016.

Pensionsrätt för premiepensionen kan föras över till maka, make eller registrerad partner. Anledningen kan vara att hen har en låg inkomst eller ingen inkomst alls och därför riskerar att få en låg pension. För intjänandeåret 2015 var det cirka 10 000 personer som förde över premiepensionsrätt till sin partner, i 98 procent av dessa fall var det en man som förde över premiepensionsrätt till en kvinna.

Kostnader för att administrera premiepensionen ska täckas genom årliga avgifter som dras från tillgodohavandena på premiepensionsspararnas konton. Avgifterna ska fördelas skäligt mellan spararna enligt försäkringsmässiga principer. Avgifterna ska även täcka tidigare uppbyggnadskostnader för premiepensionssystemet. Fram till dess att full kostnadstäckning uppnås finansieras viss del av verksamheten genom räntekontokredit i Riksgäldskontoret. Full kostnadstäckning ska uppnås 2018.

I syfte att sänka pensionsspararnas kostnader är de förvaltare som är anslutna till premiepensionssystemet förpliktade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter. Under 2016 uppgick rabatten till 4 176 miljoner kronor vilket motsvarade en sänkning

av fondavgifterna med cirka 0,49 procentenheter. För 2015 var motsvarande siffra cirka 0,51 procentenheter. Det innebär att utan rabatten skulle pensionerna bli cirka 15 procent lägre baserad på den genomsnittliga spartiden i premiepensionssystemet som är 33 år. För 2015 var motsvarande siffra 16 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 2016 uppgick till 14 112 miljoner kronor. Det är en minskning med 10,5 procent jämfört med 2015. Minskningen beror huvudsakligen på att inkomstpensionen höjdes medan prisbasbeloppet sänktes något. Garantipensionen avräknas mot en höjd inkomstpension. Nya ålderspensionärer har inkomstgrundad pension i betydligt större utsträckning än äldre ålderspensionärer. Därför är det en lägre andel av de nya pensionärerna som får garantipension. Detta påverkar också att utgiften minskar något över tid.

### 7.3.2 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

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

**Tabell 13 Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2016–2014 avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd**

	2016	2015	2014
<b>Bostadstillägg till pensionärer</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	8 466	8 589	8 493
- antal bostadstillägg till pensionärer	291 000	291 000	286 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	28 300	29 500	29 000
<b>Äldreförsörjningsstöd</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	895	803	724
- antal äldreförsörjningsstöd	22 300	20 800	19 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	40 500	39 100	38 500

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från vår statistikportal Pedal och avser december.

#### 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 boendekostnaden. Bostadstillägg till pensionärer finansieras med ett statligt anslag.

Utbetalningarna 2016 uppgick till 8 466 miljoner kronor. Det är en minskning med 1,4 procent jämfört med 2015. Minskningen beror huvudsakligen på att inkomstpensionen höjdes relativt kraftigt 2016.

#### 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 2016 uppgick till 895 miljoner kronor. Det är en ökning med 11,4 procent jämfört med 2015. 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.

### 7.3.3 Efterlevandepension

**Tabell 14 Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2016–2014 avseende efterlevandepension**

	2016	2015	2014
<b>Efterlevandepension till vuxna</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	11 920	12 427	13 035
- antal änkepensioner	265 000	276 000	287 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	41 600	41 700	42 100
- antal omställningspensioner m.m.	6 400	6 400	6 600
- genomsnittligt årsbelopp, kr	89 900	90 000	90 100
<b>Barnpension och efterlevandestöd</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	910	905	876
- antal barnpensioner och/eller efterlevandestöd	28 800	27 800	26 700
- genomsnittligt årsbelopp, kr	29 400	29 600	30 300

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från vår statistikportal Pedal 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.

#### 7.3.3.1 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 2016 uppgick till 11 920 miljoner kronor. Det är en minskning med 4,1 procent jämfört med 2015. 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 2016 uppgick till 910 miljoner kronor. Det är en ökning med 0,6 procent jämfört med 2015. Antalet barnpensioner var ungefär oförändrat 2016 jämfört med 2015 medan antalet efterlevandestöd ökade. Det totala antalet förmånstagare med barnpension och/eller efterlevandestöd ökade.

Ungefär 49 procent av beloppet för barnpension och knappt 48 procent av beloppet för efterlevandestöd betalades ut till flickor.

#### 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 2016 belastades anslaget med 7 238 miljoner kronor, en ökning med 5 procent jämfört med 2015. Ökningen beror bland annat på löneökningar och att antal födda barn har ökat. Av det totala beloppet för barnår går cirka 82 procent till kvinnor.

##### 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 6,2 procent under 2016 medan jämförelseindex avkastade 2,9 procent. Jämförelseindex innehåller lika delar bostads- och statsobligationer.

Dessutom ansvarar vi för administrationen av *efterlevandelivräntor* och *begravningshjälp* vid arbetsskada och enligt det statliga personskadeskyddet.

## 7.4 Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden och dess underområden

Våra kostnader uppgick 2016 totalt till cirka 1 383 miljoner kronor, vilket är en viss ökning jämfört med 2015. Kostnadsökningen härrör sig främst till ökade avskrivningskostnader för de nya it-system inom ärendehantering som vi byggt de senaste åren. Systemen har varit en bidragande faktor till att vi kunnat automatisera stora delar av ärendehandläggningen. Kostnaden ligger fortfarande inom ramen för våra tilldelade medel, vi har dock utnyttjat större delen av vår anslagskredit under året.

Kostnader fördelat på respektive verksamhetsområde redovisas i tabellen nedan, för pensionsadministration redovisas respektive underområde. Vi har i vår kostnadsfördelningsmodell, se avsnitt 6.2.5 *Kostnader*, valt att fördela ut samtliga kostnader på våra verksamhetsområden för att ge en helhetsbild av kostnadsutvecklingen.

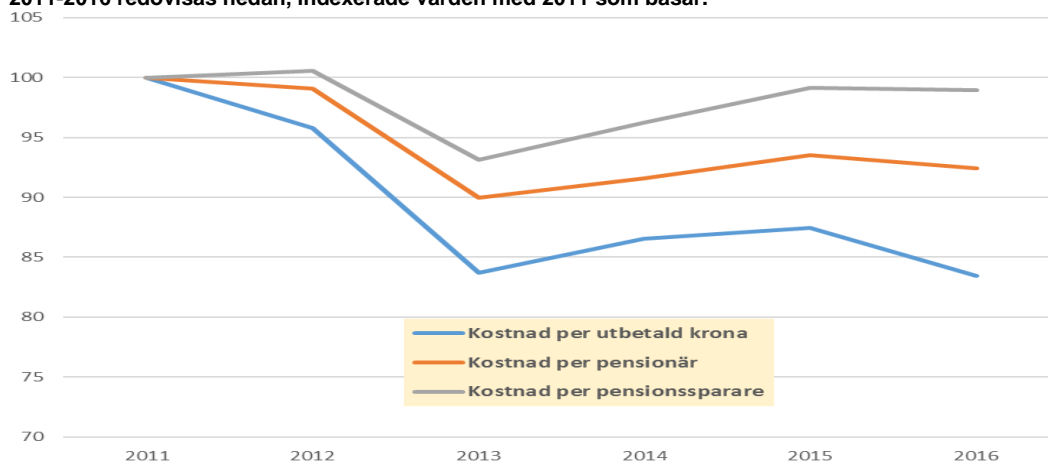
Tabell 15 Kostnader 2016–2014 fördelat på respektive verksamhetsområde och dess underområden

Verksamhetsområde	Kostnad 2016 (mnkr)	Andel 2016 (%)	Kostnad 2015 (mnkr)	Andel 2015 (%)	Kostnad 2014 (mnkr)	Andel 2014 (%)
Pensionsadministration	881,1	63,7	859,0	62,5	831,6	63,0
-Ärendehantering	765,6	55,4	753,6	54,9	737,1	55,8
-Utbetalning	64,0	4,6	56,6	4,1	57,6	4,4
-Fondadministration	51,5	3,7	48,8	3,5	36,9	2,8
Information och kommunikation	465,9	33,7	480,7	35,0	457,5	34,7
Statistik och analys	35,5	2,6	34,1	2,5	30,8	2,3
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 382,5</b>	<b>100</b>	<b>1 373,8</b>	<b>100</b>	<b>1 319,8</b>	<b>100</b>

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

Våra kostnader kan även ställas i relation till den arbetsmängd vi har att hantera.

Totala kostnader i relation till antal pensionärer, pensionssparare samt utbetalt belopp för åren 2011-2016 redovisas nedan, indexerade värden med 2011 som basår.<sup>14</sup>



<sup>14</sup> Myndighetens totala kostnader i relation till antal pensionärer, antal pensionssparare samt totalt utbetalt belopp i pensioner och pensionsrelaterade förmåner. Indexerade värden med 2011 som basår. Myndighetens första verksamhetsår, 2010, blir inte jämförbart på grund av de uppstartskostnader som då fanns.

Bilden visar att kostnaderna i stort är på en likartad nivå över åren i förhållande till den ärendemängd vi har att hantera.

Under samma period har det däremot skett förändringar mellan de olika verksamhetsområdena. Pensionsadministration är fortfarande det största verksamhetsområdet och ärendehantering är den enskilt klart största delen inom verksamhetsområdet. Under åren 2010-2015 har den minskat något andelsmässigt för varje år samtidigt som verksamhetsområdet information och kommunikation ökat. Det sammanfaller med att vi ökat ambitionsnivån inom informationsområdet, samtidigt som vi i vårt regleringsbrev sedan 2013 även haft ett konsumentstärkande uppdrag, se vidare avsnitt 7.8

*Information och kommunikation.* Under perioden 2014-2017 får vi också en extra tilldelning av medel för genomförandet av det konsumentstärkande uppdraget.

Denna utveckling har varit i linje med vår strategiska inriktning att automatisera stora delar av ärendehantering för att därigenom skapa utrymme för och förstärka informationen till och mötet med pensions sparare och pensionärer. I princip har vi, genom automatiseringar och effektiviseringar av ärendehantering, till övervägande del självfinansierat det utökade informations- och det konsumentstärkande uppdraget.

För 2016 bryts dock denna utveckling då kostnaderna för ärendehantering även andelsmässigt ökar något samtidigt som kostnaden för information och kommunikation i stället minskar, delvis beroende på minskade kostnader för vår kundservice. Kostnadsökningen för ärendehantering beror som nämnts ovan på avskrivningskostnader för nya it-system för ärendehandläggning. Samtidigt har vi kunnat bedriva satsningarna inom information och kommunikation utan att kostnaderna för detta ökat.

För övriga områden kan konstateras mindre kostnadsökningar för fondadministration beroende på de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg och för statistik och analys vilket beror på olika utvecklingsinsatser. Den något större ökningen av kostnaden för utbetalning är bland annat hänförlig till ny överenskommelse med Försäkringskassan för leverans av utbetalningstjänsten som inneburit att prisnivån justerats.



## 7.5 Ärendehantering

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 ärendehantering 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 vår största verksamhet.

Tabell 16 Sammanfattande resultatbedömning ärendehantering, fondadministration och utbetalning, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

### Resultatsammanfattning ärendehantering

- Sammantaget för ärendehantering är resultatet, liksom tidigare år acceptabelt.
- Resultatet är fortsatt gott för allmän pension (inklusive premiepension), efterlevandepension samt omprövning.
- Resultatet är även för 2016 otillräckligt för bostadstillägg samt för återkrav

Ärendehantering bedöms utifrån utbetalningsprecision eller handläggningstid, kvaliteten i besluten samt produktivitet. För definitioner, se avsnitt 6.2 *Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten*. En sammanfattande bedömning av kvaliteten i handläggningen återfinns i 7.2 *Kvaliteten i verksamheten*.

Den övervägande delen av ärendehantering har ett gott resultat med korta handläggningstider och en kvalitet på nivån gott eller acceptabelt. Inom allmän pension och efterlevandepension sker i princip alla utbetalningar i rätt tid. Handläggningstiderna följer i stort våra mål och pågående ärenden är på en hanterlig nivå. Omprövningen har ett fortsatt gott resultat.

Vi har sedan myndigheten startade haft ett otillräckligt eller otillfredsställande resultat för handläggningen av såväl bostadstillägg som återkrav. Resultatet 2016 avseende bostadstillägg är i stort detsamma som för 2015, det vill säga vi klarar inte något av våra mål för verksamheten. Utbetalningsprecisionen har försämrats jämfört med 2015, men är bättre än 2014. Kvaliteten bedöms vara något bättre än tidigare och får bedömningsen otillräcklig, medan däremot produktiviteten försämrats något. Sammantaget bedöms resultatet för bostadstillägg vara på en otillräcklig nivå.

För återkrav har vi ett otillräckligt resultat. Problem finns både avseende en alltför lång handläggningstid och brister i kvaliteten. Brister avser såväl återkrav avseende bostadstillägg som allmän pension och efterlevandepension.

I föregående års kvalitetsutlåtande påtalades brister i de maskinella beslutsbrev inom särskilt allmän pension 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 beslutsbrev är generella och kommenteras inte vidare under respektive förmån nedan. För att komma till rätta med dessa brister

har vi under året påbörjat ett antal aktiviteter för att anpassa våra beslut till beslutsmodellen. Flertalet beslut inom efterlevandepension anpassades under hösten och under 2017 avser vi att anpassa besluten inom allmän pension. Vad det gäller bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd utreds möjligheten till ett nytt it-system där översyn av besluten ingår.

I föregående års intygande om intern styrning och kontroll lyftes återkravsverksamheten som ett område på allvarlig nivå. Vi bedömer nu att området är på en godtagbar nivå genom de utvecklingsåtgärder som påbörjats.

#### 7.5.1 Kostnader och utbetalda belopp inom ärendehantering

Den allmänna pensionen är helt dominerande när det gäller det utbetalda beloppets storlek. Se även avsnitt 7.3 *Redovisning av förmånerna*.

**Tabell 17 Utbetalt belopp 2016–2014 fördelat på ärendetyp**

Ärendetyp	Utbetalt belopp					
	2016		2015		2014	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Allmän pension (exkl premiepension	296 516,6	90,8	280 339,6	90,7	271 642,1	90,7
-nationell och internationell	292 355,9	89,6	276 389,0	89,4	267 837,3	89,4
-utland	4 160,7	1,3	3 950,6	1,3	3 804,9	1,3
Premiepension	7 598,6	2,3	6 008,3	1,9	4 738,9	1,6
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	9 392,0	2,9	9 425,0	3,0	9 216,4	3,1
Efterlevandepension	12 884,3	3,9	13 387,8	4,3	13 967,5	4,7
Frivillig pensionsförs.	27,9	0,0	29,5	0,0	31,2	0,0
<b>Summa<sup>15</sup></b>	<b>326 419,3</b>	<b>100</b>	<b>309 190,2</b>	<b>100</b>	<b>299 596,1</b>	<b>100</b>

<sup>15</sup> 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 2016 till 7 238 miljoner kronor, för 2015 till 6 876 miljoner kronor och för 2014 till 6 732 miljoner kronor.

Tabell 18 Förvaltningskostnad 2016–2014 fördelat på verksamhetens ärendetyper

Ärendetyp	Förvaltningskostnad					
	2016		2015		2014	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Allmän pension <sup>16</sup>	452,7	59,1	458,4	60,8	448,2	60,8
-Nationell	201,6	26,3	122,2	16,2	126,9	17,2
-Internationell	155,2	20,3	125,6	16,7	141,2	19,2
-Utland	95,9	12,5	64,3	8,5	62,5	8,5
-Premiepension	-	-	146,3	19,4	117,7	16,0
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	216,5	28,3	199,7	26,5	198,9	27,0
Efterlevandepension	65,0	8,5	63,2	8,4	60,7	8,2
Frivillig pensionsförs.	1,8	0,2	1,8	0,2	1,4	0,2
Återkrav	22,3	2,9	22,2	2,9	20,9	2,8
Omprövning	7,2	0,9	8,2	1,1	7,0	1,0
<b>Summa</b>	<b>765,6</b>	<b>100</b>	<b>753,6</b>	<b>100</b>	<b>737,1</b>	<b>100</b>

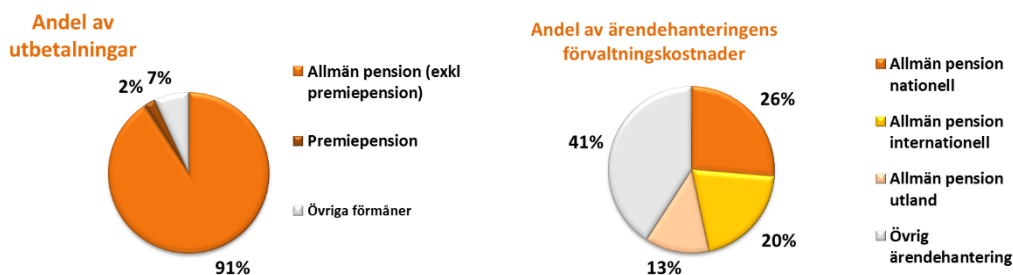
Kostnaderna för ärendehantering är något högre än 2015 och utgör 55 procent av våra förvaltningskostnader, vilket framgår av tabell 15 ovan. Då pensionssparare och pensionärer samtidigt har ökat går det att hävda att kostnaderna är på en likartad nivå mellan åren. Den ökade kostnaden för ärendehantering beror främst på avskrivningskostnader för de it-system som vi utvecklat för ärendehandläggningen.

När det gäller de olika ärendetyperna är spridningen i styckkostnad stor, 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 även bero på förändringar i arbetssätt och rutiner som gör att avslutade ärenden till synes ökar eller minskar i handläggningssystemet eller att andra typer av kostnader förändrats där ärendehandläggningen får bära sin andel.

<sup>16</sup> För 2016 inkluderas kostnaden för premiepensionen i redovisningen av allmän pension nationell, internationell samt utland. För 2015-2014 särredovisas kostnaden.

## 7.5.2 Handläggning av allmän pension (ålderspension och premiepension)

Allmän pension handläggs i tre undertyper: nationell, internationell och utland. Inom nationell allmän pension 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.



Allmän pension (inklusive premiepension) svarar för 93 procent av det totala beloppet som betalas ut i ersättningar. Kostnaderna för att handlägga dessa utgör 59 procent av förvaltningskostnaden för ärendehantering. Allmän pension nationell hanterar en stor volym enkla ärenden utan tidskrävande utredningar. I jämförelse med allmän pension nationell hanterar allmän pension internationell och allmän pension utland mindre volymer, men eftersom ärendena är mer tidskrävande blir förvaltningskostnaden per ärende högre.

I tidigare årsredovisningar har vi redovisat handläggningen uppdelat på ålderspension och premiepension. Sedan maj 2015 sker handläggning av ålderspension och premiepension i samma ärende. En av våra målsättningar har varit att samla hanteringen av allmän pension och att den som ansökt om pension ska få ett samlat beslutsbrev där alla delar ingår. Detta påverkar de resultat vi redovisar inom förmånen. Exempelvis krävs det nu att två utbetalningar ska ske i tid för att utbetalningsprecisionsmålet ska uppnås, det vill säga det är svårare att nå målet avseende utbetalningsprecision jämfört med tidigare år.

Förändringen påverkar även redovisningen av antal ärenden och kostnadsfördelningen. Till och med 2015 redovisade vi ärenden och kostnader separat för ålderspension respektive premiepension. Från och med 2016 har detta slagits ihop, vilket får till följd att det totalt sett blir färre ärenden och att kostnaden fördelas på tre ärendetyper i stället som tidigare på fyra. Det gör att kostnaderna för respektive ärendetyp ser ut att ha ökat dramatiskt, när det i stället är kostnaden för premiepensionshandläggningen som fördelats ut på övriga ärendetyper. Det blir därför inte relevant att göra jämförelser mellan styckkostnader och ärenden per timme mellan 2016 och tidigare år. Totalt sett har dock kostnaden för allmän pension (inklusive premiepension) minskat något från 2015, från 458 miljoner kronor till 453 miljoner kronor, samtidigt som antal pensionärer har blivit något fler varför vi bedömer att produktiviteten åtminstone inte torde ha försämrats markant inom området. På grund av svårigheterna att göra jämförelser mellan 2016 och tidigare år så redovisar vi inte något produktivitetsutfall för 2015 och 2014 och kommenterar inte heller produktivets- respektive kostnadsutveckling under respektive delområde nedan.

Från och med i år bedöms kvaliteten inom allmän pension, inklusive premiepension samlad och inte som tidigare under respektive ärendetyp. Därför kommenteras inte heller kvaliteten under delområdena nedan. Kvalitetsförbättringar har skett och sammantaget bedöms resultatet som gott inom området allmän pension. En riktad kontroll har genomförts avseende bedömning av om en person ska anses som gift eller ogift enligt socialförsäkringsbalken. Resultatet var bra med undantag för vissa journalföringsbrister.

Under året har vi för första gången genomfört en kundundersökning bland personer som nyligen fått ett beslut i sitt ärende rörande allmän pension. Resultatet från undersökningen visar att våra kunder är nöjda med handläggningen av allmän pension. Det visar också att personer som haft ett ärende hos oss har betydligt större förtroende för oss än pensionssparare och pensionärer i allmänhet. Vår bedömning är att det goda resultatet beror på att vi lyckats ge pensionssparare och pensionärer en enkel, snabb och korrekt handläggning.

#### 7.5.2.1 Allmän pension nationell

Inom allmän pension nationell handläggs ärenden för personer som vid ansöknings-tillfället varken bott eller arbetat utomlands under sitt arbetsliv. Ärendetypen är den beloppsmässigt största.

**Tabell 19 Sammanfattande resultatbedömning allmän pension nationell, 2016–2014**

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

#### Resultatsammanfattning allmän pension nationell

- Resultatet är fortsatt gott.
- Hög utbetalningsprecision och god kvalitet.

**Tabell 20 Allmän pension nationella, nyckeltal 2016–2014<sup>17</sup>**

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	201,6	122,2	126,9
Antal avslutade ärenden	226 077	288 277	290 211
Styckkostnad, kr	892	-	-
Antal avslutade ärenden/timme	6,6	-	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar <sup>18</sup>	4	6	15
Antal pågående ärenden vid årets slut	23 744	28 679	23 014
Utbetalningsprecision, %	98	99	100
Kvalitetsuttalande <sup>19</sup>	Gott	Gott	Gott

<sup>17</sup> Utfallet 2015 och 2014 avser Ålderspension Nationell. Avslutade och pågående ärenden 2016 är inte fullt jämförbara med 2015-2014, se avsnitt 6.2.2. *Möjligheter att göra jämförelser mellan åren.*

<sup>18</sup> Tiden då ärendet är färdigbehandlat och enbart inväntar önskad utbetalningsmånad räknas bort från den totala handläggningstiden för ärendet.

<sup>19</sup> För 2016 har det gjorts en samlad bedömning av hela den allmänna pensionen.

Allmän pension nationell har haft ett gott resultat allt sedan Pensionsmyndigheten bildades 2010. Även för 2016 är resultatet gott. I princip alla som ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning från önskad månad. Handläggningen av allmän pension har kontinuerligt automatiserats och de nationella ärendena är de som har högst automatiseringsgrad.

#### 7.5.2.2 Allmän pension internationell

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

**Tabell 21 Sammanfattande resultatbedömning allmän pension internationell, 2016–2014**

	2016	2015	2014
<b>Sammanfattande resultatbedömning</b>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>

#### Resultatsammanfattning allmän pension internationell

- Resultatet är fortsatt gott.
- Hög utbetalningsprecision och god kvalitet.

**Tabell 22 Allmän pension internationella, nyckeltal 2015–2013<sup>20</sup>**

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	155,2	125,6	141,1
Antal avslutade ärenden	66 551	69 783	88 959
Styckkostnad, kr	2 332	-	-
Avslutade ärenden/timme	0,6	-	-
Handläggningstid provisoriska beslut, genomsnitt dagar	59	50	45
Antal pågående ärenden vid årets slut	14 964	17 878	15 524
Utbetalningsprecision, %	91	89	91
Kvalitetsutlåtande <sup>21</sup>	<i>Gott</i>	<i>Acceptabelt</i>	<i>Acceptabelt</i>

Allmän pension internationell har under flera år haft ett gott resultat. Även för 2016 är resultatet gott. Utbetalningsprecisionen och handläggningstiden är på ungefär samma nivå som 2015. Att utbetalningsprecisionen inte är lika hög som för till exempel allmän pension 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

<sup>20</sup> Utfallet 2015-2014 avser Ålderspension Internationell. Utfallet 2015 och 2014 avser Ålderspension Nationell. Avslutade och pågående ärenden 2016 är inte fullt jämförbara med 2015-2014, se avsnitt 6.2.2. *Möjligheter att göra jämförelser mellan åren.*

<sup>21</sup> För 2016 har det gjorts en samlad bedömning av hela den allmänna pensionen.

beslutet har fattats, i genomsnitt efter 59 dagar, skickas avisering till de länder där pensionären varit bosatt. Det är först när pensionsbeslut kommit in från dessa länder som det är möjligt att fatta det slutliga beslutet. Det innebär att hela handläggningstiden inom allmän pension internationell varierar beroende på vilket land som är aviserat, men är i genomsnitt 195 dagar jämfört med 209 dagar 2015. 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 ärendetyper.

### 7.5.2.3 Allmän pension utland

Inom allmän pension 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.

**Tabell 23 Sammanfattande resultatbedömning allmän pension utland, 2016–2014**

	2016	2015	2014
<b>Sammanfattande resultatbedömning</b>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>

#### Resultatsammanfattning allmän pension utland

- Resultatet är fortsatt gott.
- Kort handläggningstid och god kvalitet.

**Tabell 24 Allmän pension utland, nyckeltal 2016–2014<sup>22</sup>**

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	95,9	64,3	62,5
Antal avslutade ärenden	61 306	54 459	53 023
Styckkostnad, kr	1 565	-	-
Antal avslutade ärenden/timme	1,2	-	-
Handläggningstid, genomsnitt dagar	89	98	93
Antal pågående ärenden vid årets slut <sup>23</sup>	18 600	18 541	5 124
Kvalitetsutlåtande <sup>24</sup>	<i>Gott</i>	<i>Acceptabelt</i>	<i>Acceptabelt</i>

Resultatet är på samma goda nivå som tidigare år.

Personer bosatta i andra EU-länder utgör den största gruppen inom allmän pension utland. Enligt regelverket ska de ansöka om svensk pension via en institution i det land

<sup>22</sup> Utfallet 2015-2014 avser Ålderspension Utland. Utfallet 2015 och 2014 avser Ålderspension Nationell. Avslutade och pågående ärenden 2016 är inte fullt jämförbara med 2015-2014, se avsnitt 6.2.2. *Möjligheter att göra jämförelser mellan åren.*

<sup>23</sup> Från och med 2015 innehåller statistiken EU-ärenden där vi inväntar sammanfattande beslut. Uppgiften för 2014 är därför inte jämförbar med 2016 och 2015. Vår bedömning är att antal pågående ärenden i praktiken är på en likartad nivå 2016-2014, men det är inte möjligt att räkna fram en motsvarande uppgift för 2014.

<sup>24</sup> För 2016 har det gjorts en samlad bedömning av hela den allmänna pensionen.

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 minskat jämfört med 2015 och resultatet får anses som gott i denna del.

#### 7.5.2.4 Premiepension

Inom den allmänna pensionen ingår även premiepension. Från och med maj 2015 ingår premiepension även som ärende inom allmän pension och är inte ett separat ärende. Detta för att pensionären framgent ska få ett gemensamt beslutsbrev avseende allmän pension. I redovisningen av allmän pension nationell, internationell samt utland ovan ingår därför även premiepensionshandläggningen.

Vi väljer ändå att även redovisa vissa delar av premiepensionshandläggningen separat, som en brygga till de redovisningar som gjorts i tidigare årsredovisningar. Uppgifterna nedan är en delmängd av det som redovisats i avsnitt 7.5.2.1-7.5.2.3, men lyfts in här för att ge en bild av hur det gått i den del av handläggningen av Allmän pension som rör premiepensionen.

**Tabell 25 Sammanfattande resultatbedömning premiepension, 2016–2014**

	2016	2015	2014
<b>Sammanfattande resultatbedömning</b>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>

#### Resultatsammanfattning premiepensionshandläggning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Hög utbetalningsprecision och god kvalitet.

**Tabell 26 Premiepension, nyckeltal 2016–2014**

	2016	2015	2014
Utbetalningsprecision, %	98	98	98
Kvalitetsutlåtande <sup>25</sup>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>

Resultatet för premiepensionen 2016 är fortsatt gott och i det stora hela likvärdigt med 2015. Utbetalningsprecisionen ligger kvar på samma nivå som tidigare år.

Handläggningen av premiepensionsärenden är till övervägande del automatiserad och den större delen av kostnader för premiepensionshandläggning rör it-kostnader. Kostnaderna för premiepensionshandläggningen redovisas nu samlat under allmän pension, se ovan. Kvalitetsbedömningen är densamma som för allmän pension i övrigt.

Redovisningen ovan avser handläggning av ansökan om att ta ut premiepensionen och utbetalning av pensionen. Verksamheten avseende fondadministration, det vill säga den löpande administrationen av pensionsspararnas premiepensionskonton, beskrivs i avsnitt 7.7 *Fondadministration*.

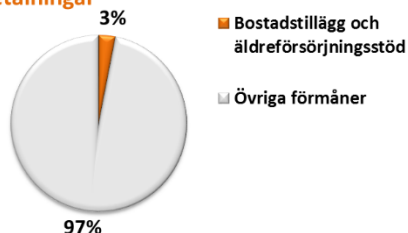
<sup>25</sup> För 2016 har det gjorts en samlad bedömning av hela den allmänna pensionen.



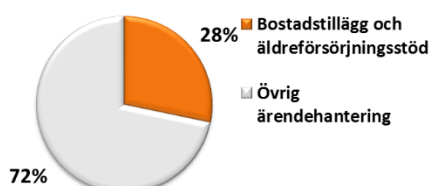
### 7.5.3 Handläggning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

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.

Andel av utbetalningar



Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



Tabell 27 Sammanfattande resultatbedömning bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillfredsställande

#### Resultatsammanfattning för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

- Resultatet är fortsatt otillräckligt.
- Utbetalningsprecisionen har försämrats jämfört med föregående år.
- Kvaliteten är något bättre än 2015 och bedöms nu vara på en otillräcklig nivå.
- Antal pågående ärenden har minskat

**Tabell 28 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, nyckeltal 2016–2014**

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	216,5	199,7	198,9
Antal avslutade ärenden <sup>26</sup>	208 031	236 009	228 717
Styckkostnad, kr	1 041	846	870
Antal avslutade ärenden/timme	0,9	1,0	1,0
Handläggningstid ansöknings- ärenden, genomsnitt dagar	39	31	49
Antal pågående ärenden vid årets slut <sup>27</sup>	12 921	15 934	12 198
Utbetalningsprecision <sup>28</sup>			
- Förstagångsansökningar %	56	69	45
- Fortsättningsansökningar %	83	87	78
- Omräkningar %	91	95	61
Kvalitetsutlåtande	Otillräckligt	Otillfredsställande	Otillfredsställande

I vårt regleringsbrev för 2016 har vi som målsättning att minska tiderna för genomströmning, samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer.

Handläggningen av ärendetypen bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd har sedan myndigheten startade haft ett otillräckligt eller otillfredsställande resultat, 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.

Resultatet avseende handläggningstid och utbetalningsprecision har försämrats något under året. Vi uppfyller inte våra interna mål och kvaliteten är på en alltför låg nivå, även om den förbättrats något. Antal pågående ärenden är dock något lägre jämfört med 2015. Resultatet bedöms som fortsatt otillräckligt.

Internt mål för utbetalningsprecision är 90 procent inom 30 dagar, vilket vi inte når för varken förstagångsansökningar eller fortsättningsansökningar. En preliminär skattning ger att cirka 90 procent av förstagångsansökningarna sker utbetalningen inom 60 dagar.

Det är särskilt allvarligt att inte nå målet när det gäller fortsättningsansökningar då det är pensionärer med en pågående utbetalning som riskerar att få ett avbrott i denna om vi inte kan handlägga ärendet tillräckligt skyndsamt. De flesta av de som behöver ansöka om förlängning av sitt bostadstillägg är de som har ett äldreförsörjningsstöd.

Omräkningar är den vanligaste ärendetypen och inkluderar de omräkningar av utbetalt belopp som görs i bostadstillägg med tillsvidarebeslut då förändrade förutsättningar

<sup>26</sup> Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

<sup>27</sup> Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

<sup>28</sup> I tidigare årsredovisningar har redovisats utfall för förstagångsansökningar och fortsättningsansökningar gemensamt. Utfall för detta mått 2016 blev 65 procent.

kommit till vår kännedom, exempelvis förändrad hyra. Det betyder att pensionären inte riskerar uppehåll i utbetalningarna om ett sådant ärende drar ut på tiden, däremot kan det utbetalda beloppet bli felaktigt. Införandet av tillsvidarebeslut har därför gjort det extra viktigt att ha en snabb och korrekt handläggning av omräkningsärenden. Pågående utbetalningar med uppdaterade aktuella uppgifter leder i förlängningen till förbättrad kvalitet och mindre risk för återkrav.

Enligt vår plan för jämställdhetsintegrering ska vi följa utbetalningsprecisionen även ur ett jämställdhetsperspektiv inom de förmåner där vi inte når upp till våra mål avseende främst utbetalningsprecision. Vi kan inte se någon signifikant skillnad i resultatutfall mellan män och kvinnor utan utbetalningsprecisionen är likvärdig för män och kvinnor. Det är dock väsentligt fler kvinnor än män som ansökt om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Under 2016 har 67 procent av ansökningarna som avslutats kommit från kvinnor och av det totala antalet pensionärer med bostadstillägg är i nuläget cirka 76 procent kvinnor. Även ur ett jämställdhetsperspektiv är det därför viktigt att resultatet avseende bostadstillägg kan förbättras.

Utbetalningsprecision och handläggningstid har varierat avsevärt under året och det är önskvärt med en mer stabil och förutsebar handläggningstid under hela året.

Genom tillsvidarebesluten har det 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 2016 hade vi 12 921 pågående ärenden fördelat på 6 780 ansökningsärenden, 5 712 omräkningar och 429 övriga. Det är alltså betydligt färre pensionärer än tidigare som behöver vänta på att få sina pengar då omräkningsärenden innebär att det redan finns ett tillsvidarebeslut med löpande utbetalningar.

I början av 2016 var antal årsarbetare inom bostadstillägg, inklusive hantering av återkrav avseende bostadstillägg och efterkontroller av pågående utbetalningar cirka 193. Under året har personalstyrkan för att arbeta med dessa uppgifter varierat för att i slutet av året uppgå till cirka 212 årsarbetare. Vi har visstidsanställt personal mot årets slut för att bättre kunna omhänderta inflödet av ansökningsärenden under våren. Antal pågående ärenden vid årets slut uppgick till 12 921 ärenden. Dessutom finns 11 092 ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden). Motsvarande vid utgången av 2015 var 15 934 ärenden, samt 8 681 PAX-ärenden.

Totalkostnaden för handläggningen har ökat och produktiviteten har försämrats då både antal medarbetare ökat och antal avslutade ärenden minskat.

Kvaliteten har förbättrats något jämfört med 2015 och bedöms vara på nivån otillräcklig. Återstående kvalitetsproblem rör främst journalföring, kommunikering och utredningsskyldighet. Journalföringen har förbättrats något under senare delen av året. När det gäller utredningsskyldigheten händer det att handläggare både utreder mer eller mindre än ärendets beskaffenhet kräver.

Riktade kvalitetskontroller har genomförts under året. Av resultaten från de riktade kvalitetskontrollerna vid slutet av året framgår att 64 procent av ansökningsärendena bedömdes vara korrekta avseende formell riktighet och 89 procent avseende materiell riktighet. För omräkningsärenden var motsvarande resultat 65 procent avseende formell riktighet och 91 procent avseende materiell riktighet.

SIFO har för andra året i rad genomfört en kundundersökning inom bostadstillägg. Undersökningen har skett via intervjuer med pensionstagare som varit i kontakt med oss avseende bostadstillägg. Av undersökningen framgår bland annat att 70 procent av de tillfrågade uppger att de har ett ganska eller mycket stort förtroende för oss. Detta är en ökning från föregående års resultat som var 64 procent. Kvinnor är mer positiva än män, 73 procent jämfört med 64 procent. Motsvarande skillnad såg vi även under 2015. Utvecklingspotential finns främst i ansökningsstadiet där ytterligare förenklingar och större tydlighet kring vilken information som behöver lämnas till oss skulle bidra till ökad upplevelse av kvalitet.

### 7.5.3.1 Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

I 2016 års regleringsbrev har vi målsättningen att ”... verka för att kvinnor och män 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.

Vi uppskattade 2014 mörkertalet till cirka 115 000 gällande bostadstillägg respektive 48 500 personer gällande äldreförsörjningsstöd. Under 2016 har vi beställt en ny undersökning från Statistiska centralbyrån som bedömer mörkertalet inom bostadstillägg till cirka 82 000 personer. Liksom i tidigare undersökningar kvarstår problematiken gällande förmånens detaljerade regelverk, med stora osäkerheter i det statistiska materialet som följd. Det saknas uppgifter om exempelvis bostadskostnad och förmögenhet vilket gör resultaten känsliga beroende på vilka antaganden som görs. Vi anser att osäkerheten är för stor för att kunna dra några slutsatser om verklig storlek gällande mörkertal. Oavsett mörkertalens storlek finns det dock ett behov av ökad kunskap bland kvinnor och män. Vi behöver fortsatt verka för att alla ska ha möjlighet att tillvarata sina rättigheter att ansöka om respektive förmån.

För att säkra att rätt insatser görs och att vi informerar på rätt sätt har vi arbetat med att analysera och kartlägga informationsbehovet. Analyserna har gjorts utifrån intervjuer med pensionärer men även den interna kunskapen hos vår egen kundservice har dokumenterats. Vi har dessutom genom samverkan med kommuner fått mer kunskap om pensionärernas behov av information. Vi har konstaterat ett informationsbehov hos kommunernas tjänstemän samt hos gode män.

Vi tar nu fram ny information i både tryckt och digital form utifrån dessa identifierade behov. I arbetet tar vi även in erfarenhet av ett särskilt informationsutskick till 10 000 pensionärer som utförts i samverkan med forskare vid Uppsala Universitet under hösten 2016. Utskicket, i form av fyra olika informationsbrev, gick till pensionärer som möjligen kan tillhöra mörkertalet inom bostadstillägg. Preliminära resultat visar endast mindre variationer gällande antalet inkomna ansökningar för respektive informationsbrev. Det brev som har det tydligaste kommunikativa anslaget har genererat något fler ansökningar, ett par procent fler än övriga brev. Överlag har cirka hälften av ansökningarna lett till att bostadstillägg beviljats, även här finns enbart mindre variationer beroende på typ av brev. Utskicken har medfört en ökad andel personer som ansöker om förmånen, 10,4 procent av de som fått ett utskick har ansökt jämfört med 1,2 procent av de med liknande urvalskriterier men som inte fått något utskick. Fortsatt arbete i

samverkan med forskarna pågår för vidare analys och slutsatser om slutliga resultat. Dessa kommer att tillföras vår sammantagna bild av informationsbehovet.

Kartläggning av informationsbehovet tror vi ger oss möjligheter att arbeta mer mål-inriktat utifrån att dels nå ut med information till de som tillhör mörkertalet idag, dels att nå ut till pensionärer i den situation då de blir berättigade till respektive förmån. Enligt vår bedömning är det viktigt med situationsanpassad information. Ett exempel är den myndighetsgemensamma portalen *Efterlevandeguiden* som lanserades i september 2016, där vi informerar om rätten till respektive förmån i situationen som efterlevande. Den utökade samverkan ”*Mötesplatser och information*” som sker mellan myndigheter via våra servicekontor är också av stor betydelse för att nå ut med situationsanpassad information, då särskilt gällande äldreförsörjningsstöd i situationen som nyanländ.

Vår inriktning att nå ut med information genom vidareinformatörer är betydelsefull och då är kommunerna centrala. Ett nytt och ändamålsenligt informationsmaterial behöver spridas till samtliga kommuner och vi planerar fortsatt kontakt för att följa upp vilka behov och förutsättningar som finns. Det krävs ytterligare insatser för att nå ut till samtliga av Sveriges 290 kommuner. Vi fortsätter även vårt arbete med att identifiera och utveckla samverkan med andra vidareinformatörer.

Det är svårt att överlag bedöma pensionärernas kunskapsnivå gällande bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Våra försök med uppsökande verksamhet har också visat att det är svårt att identifiera vilka grupper som verkligen tillhör mörkertalet. Vi anser dock att en indikation på ökad kunskap bland berättigade, skulle kunna vara en ökad andel personer som uppbär respektive förmån. Följande statistik visar ännu inte på några sådana resultat, vilket bekräftar vår uppfattning om att dessa förändringar tar tid. Det bör även beaktas att det finns fler bakomliggande orsaker till de variationer som framgår i tabellen nedan.

**Tabell 29 Andel pensionärer över 65 år med utbetalning under juli månad 2016- 2014, i procent**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Andel pensionärer med bostadstillägg	14,1	14,3	14,1	20,1	20,5	20,3	7,2	7,2	6,8
Andel pensionärer <sup>29</sup> motsvarande de med äldreförsörjningsstöd	8,6	7,7	6,9	7,7	6,6	5,8	10,1	9,7	9,0

Den intervjuundersökning vi genomfört säger att flertalet känner till att bostadstillägg finns, samt att det finns flera olika anledningar till att man inte har ansökt. Det finns pensionärer som missförstår reglerna och därmed går miste om ersättning, men det finns också de som väljer att avstå från att ansöka. Vi strävar efter att bli tydligare och visa på rätten att ansöka om bostadstillägg som en kompletterande förmån till övrig pension. Vi arbetar också på olika sätt för att förenkla för pensionärerna att ansöka om

<sup>29</sup> Statistiken utgår från antal pensionärer med en lägre allmän pension, som understiger full garantipension. Statistiken visar den andel som motsvarar antalet personer med äldreförsörjningsstöd.

och att uppbära bostadstillägg. Men vi kan också konstatera att eftersom valet att ansöka är upp till den enskilde pensionären lär en viss problematik med mörkertal likväl kvarstå.

Våra insatser både gällande mörkertalet och gällande en väl fungerande administration är viktiga även ur ett jämställdhetsperspektiv. Av det totala antalet pensionärer med bostadstillägg är i nuläget cirka 76 procent kvinnor. Förmånen har en utjämnande verkan genom att den höjer den totala inkomsten för dessa kvinnor. Se även rapport *Mål om mörkertal inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd VER 2017-10*.

#### 7.5.3.2 Efterkontroller och kontroll mot taxerad inkomst

Vårt kontrollarbete ska minska både avsiktliga och oavsiktliga fel. 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 uppbär 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 felaktigheter i de löpande utbetalningarna utför vi i stället kontroller av uppgifterna som ligger till grund för utbetalningen. Vi genomför varje år riktade kontroller. Under 2016 har vi fortsatt med detta och genomfört två riktade efterkontroller utifrån erfarenheterna från tidigare år.

Den första kontrollen 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. Enligt vår analys rör det sig om cirka 56 000 pensionärer och ett urval av dessa, omkring 500 ärenden, har kontrollerats.

Den andra kontrollen riktade sig mot pensionärer där det skett någon form av förändring avseende tjänstepension eller privat pension. Det kan handla om att pensionen exempelvis upphört eller att pensionären missat att anmäla förändringen. I kontrollen ingick 1 390 ärenden och de pensionärer som ingick i urvalet kan ha rätt till både ett högre eller lägre bostadstillägg.

De båda riktade efterkontrollerna genomfördes i nära anslutning till årsskiftet och analyserna färdigställs därför under 2017. En försiktig initial bedömning, utifrån dialog med kontrollhandläggare, är att kontrollerna upplevs som mer träffsäkra och leder till omräkning av bostadstillägget, vilket i så fall vore enligt förväntan då vi arbetat mer utifrån risk och urvalsmetodik. Om analysen bekräftar våra antaganden så har vi planerat att införa förebyggande åtgärder i ansökningsflödet för att minska risken för felutbetalningar gällande hyra och tjänstepensioner.

##### *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 beslut om bostadstillägg har god kvalitet och att rätt ersättning betalas ut. Vi jämför taxerad inkomst av tjänst, kapital och näringsverksamhet med inkomster som vi har registrerade i våra system. Kontrollen omfattar alla ärenden om bostadstillägg och de ärenden där avvikelser överstiger en viss nivå rapporteras ut för manuell utredning. Avvikelsen kan

både avse att pensionären kan ha rätt till en högre eller lägre utbetalning. I årets körning var det 9 859 ärenden som rapporterades till manuell utredning, jämfört med 9 670 ärenden 2015.

Under året har vi räknat om och avslutat 7 448 PAX-ärenden, av årets utfall samt ärenden från tidigare år. Av dessa avser drygt 2 000 ärenden där pensionärerna haft rätt till ett högre bostadstillägg. Resterande dryga 5 000 ärenden avser pensionärer som haft ett för högt bostadstillägg. Arbetet med PAX-ärenden fortgår under 2017.

#### *Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg*

Det har inte skett någon ny skattning av felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg under 2016. En ny skattning är planerad till 2017. En försiktig bedömning är dock att det inte sker så stora förändringar i ärendestocken och att det är troligt att den skattning som kommer att göras under 2017 inte nämnvärt kommer att skilja sig från utfallet 2014. Den senaste skattningen visade ett felaktigt utbetalt belopp (för mycket och för lite utbetalt) motsvarade 4-6 procent av det totalt utbetalda beloppet inom förmånen.

#### *7.5.3.3 Förbättringsarbete inom bostadstillägg*

Vi bedriver förbättringsarbete både på kort och på lite längre sikt. Vi har intentionen att ta fram ett nytt it-stöd för handläggningen av bostadstillägg. Vi bedriver nu en förstudie med sikte på att åtgärda de administrativa problem vi har med effektivitet och bristande kvalitet i den manuella handläggningen. Förstudien angriper dock även de problem vi har idag med att hålla uppgifter inom tillsvidarebeslut aktuella för samtliga pensionärer. Det handlar då både om en utökad maskinell informationsinhämtning samt ett maskinellt stöd för en förebyggande hantering där uppföljning av inaktuella uppgifter följs upp. Syftet är både att minska anmälningsskyldigheten för pensionärerna samt att underlätta i de fall det är pensionären själv som behöver anmäla förändringar. Det övergripande målet med förstudien och ett nytt it-stöd är att förbättra våra möjligheter att betala ut rätt bostadstillägg i rätt tid.

Vi undersöker även möjligheterna till ytterligare förenklingar i regelverket i samband med detta, bland annat har vi lämnat förslag till regeringen om hantering av kapitalinkomster, se vidare under avsnitt 7.5.6.2 *Förbättringsaktiviteter inom återkrav*. Vi har även på andra sätt förenklat handläggningen och pensionärernas kontakter med oss. Bland annat kan pensionärer numera anmäla hyresändringar per telefon. En skriftlig ändringsanmälan som enbart avser hyreshöjning kan, under vissa förutsättningar, hanteras helt maskinellt.

Se vidare om förslag av förenklingar i regelverket i avsnitt 7.2.3 *Arbetet med regelförenklingar*.

#### 7.5.4 Handläggning av efterlevandepension

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

Efterlevandepension indelas i tre delområden – nationella, internationella och utland. Nationella ärenden rör personer som vid 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 arbetsskada, arbetssjukdom eller olycksfall i arbetet eller färdolycksfall kan ingå i samtliga ovan nämnda definitioner.

Andel av utbetalningar



Andel av ärendehanteringens förvaltningskostnader



Tabell 30 Sammanfattande resultatbedömning efterlevandepension, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>	<i>Gott</i>

#### Resultatsammanfattning efterlevandepension

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



Tabell 31 Efterlevandepension, nyckeltal 2016–2014

		2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr		65,0	63,2	60,7
Antal avslutade ärenden		52 096	55 538	51 013
Styckkostnad, kr		1 247	1 138	1 190
Antal avslutade ärenden/timme		0,9	1,0	1,0
Handläggningstid, genomsnitt dagar	<i>Nationell</i>	13	13	12
	<i>Internationella<sup>30</sup></i>	181	288	209
	<i>Efterlevandestöd</i>	97	165	199
	<i>Utland</i>	52	54	59
Antal pågående ärenden vid årets slut	<i>Nationell</i>	1 534	1 450	1 603
	<i>Internationell</i>	2 972	2 871	4 144
	<i>Utland</i>	729	599	658
Kvalitetsutlåtande		Acceptabelt	Gott	Gott

Resultatet inom efterlevandepension skiljer sig något åt mellan de olika underindelningarna men 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. Vår prestation i ärenden där de efterlevande är utlandsbosatta ligger även de kvar på samma goda nivå som tidigare år. Inom de internationella ärendena har handläggningstiderna förbättrats avsevärt. Förbättringen kommer sig av den insats som gjorts under året då vi arbetat med att minska ned mängden pågående ärenden i syfte att hålla nere handläggningstiderna. Arbetet föll väl ut och möjliggör nu fortsatt stabilitet i handläggningstiderna.

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 Skatteverket. 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 har både chefer och medarbetare varit involverade i implementering av automatiseringar av den manuella förmånshandläggningen. Effekter i form av snabba nationella beslut till kund uppnåddes i december och påverkar endast till en mindre del årsresultatet för 2016.

<sup>30</sup> Exklusive efterlevandestöd, som redovisas separat.

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 ökning av antal ansökningar.

Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger vi tillsammans med Försäkringskassan ärenden om efterlevandelivränta. Under året handlades 312 ansökningar vilket är färre än föregående år då totalt 436 ansökningar handlades.

Styckkostnaden för ärenden avseende efterlevandepension har ökat marginellt.

Kvaliteten inom handläggning av efterlevandepension har i årets kvalitetsutlåtande försämrats från god till acceptabel. Riktade kontroller av handläggning har genomförts. Gällande handläggning av efterlevandelivränta och begravningshjälp visade kontrollen att handläggningen höll god kvalitet. Däremot visar resultaten att det finns brister i ärenden om efterlevandestöd. Arbete pågår med att komma tillrätta med bristerna. Vi bedömer dock inte bristerna som så omfattande att det motiverar en lägre bedömning av den sammanfattande resultatbedömningen av förmånen.

Det har även inom efterlevandepension genomförts en kundundersökning avseende pensionärer som nyligen fått beslut i ärenden om efterlevandepension. Utfallet var gott. Våra kunder anser att vi lever upp till våra kärnvärden ”Effektiva, kunniga och hjälpsamma”. De kunder som varit i kontakt med handläggare per telefon är dessutom nöjda med handläggarens bemötande.

## 7.5.5 Handläggning av frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

**Tabell 32 Frivillig pensionsförsäkring nyckeltal 2016–2014**

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	1,8	1,8	1,4
Antal avslutade ärenden <sup>31</sup>	3 716	3 907	4 107
Styckkostnad, kr	491	466	332
Antal avslutade ärenden/timme	1,4	1,3	1,8

Vår bedömning är att handläggningen totalt sett fungerar väl och att resultatet är gott. Inom området finns ett visst personberoende och systemen är till viss del manuella. Verksamheten är relativt liten och det är svårt att göra bedömningar av resultatet utifrån de mått som vi använder för handläggning av övriga ärendetyper.

Kostnaderna är på motsvarande nivå som 2015, men högre än 2014. Då verksamheten är så pass liten avstår vi från att göra någon analys av produktivitetsförändringar mellan åren och konstaterar att verksamheten är på ungefär samma nivå som tidigare år.

Inom frivillig pensionsförsäkring betalades 27,9 miljoner kronor ut till 3 716 pensionärer under 2016, vilket var något mindre än 2015 då 29,5 miljoner betalades ut till 3 907 pensionärer. Det finns ytterligare 2 540 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 12 *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 2014. Från den 1 februari 2016 har regleringen avseende sjömanspension upphävts via lag 2015:763 om ändring i lagen (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet.

<sup>31</sup> Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året.

## 7.5.6 Återkrav, kontrollutredningar med mera

Tabell 33 Sammanfattande resultatbedömning återkrav och kontrollutredningar, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillräckligt

### 7.5.6.1 Återkrav

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

#### Resultatsammanfattning återkrav

- Resultatet är fortsatt otillräckligt för bostadstillägg avseende återkrav. För 2016 bedöms resultatet även vara otillräckligt för såväl återkrav avseende allmän pension som återkrav avseende efterlevandepension.
- Handläggningstiderna har ökat under året.
- Antalet pågående ärenden har minskat och styckkostnader har minskat
- Kvaliteten är fortsatt på en otillräcklig nivå.

Tabell 34 Återkrav, nyckeltal 2016–2014

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	22,3	22,2	20,9
Antal avslutade ärenden <sup>32</sup>	14 219	11 059	13 281
Styckkostnad, kr	1 571	2 006	1 576
Antal avslutade ärenden/timme	0,4	0,3	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	176	138	116
Antal pågående ärenden vid årets slut	3 378	6 083	4 337
Kvalitetsutlåtande	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillräckligt

I vårt regleringsbrev för 2016 anges att vi ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i återkravsärenden. Sammantaget så uppnår vi inte detta. Resultatet för återkrav är totalt sett på samma nivå som 2015, det vill säga resultatet är otillräckligt.

Återkrav handläggs inom ärendetyperna allmän pension, efterlevandepension och bostadstillägg. Återkrav avseende bostadstillägg är volymmässigt helt dominerande. Drygt 70 procent av alla återkravsärenden som kommit in under 2016 rör bostadstillägg och av pågående ärenden vid årets slut är 83 procent (2 812 ärenden) återkrav avseende bostadstillägg.

Resultatet för återkrav är till viss del beroende av hur det går i handläggningen av de olika förmånerna. Det är förmånshandläggningen som genererar inflödet av återkrav och när vi exempelvis kommit igång med efterkontroller inom bostadstillägg påverkar

<sup>32</sup> Enbart avslutade återkravsärenden, inte felaktiga utbetalningar vid dödsfall eller kontrollutredningar. Avslutningsorsak kan vara såväl beslut om återkrav som eftergift eller avskrivning av ärendet.

det även inflödet till återkrav (se avsnitt 7.5.3 *Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd*).

Årets genomsnittliga handläggningstid på 176 dagar var en försämring mot 2015 och väsentligt längre än vårt interna mål om 90 dagar. Den ökade handläggningstiden beror till stor del på att vi avarbetat en stor mängd äldre återkrav avseende bostadstillägg, med mycket lång handläggningstid som då påverkar den genomsnittliga handläggningstiden negativt. Avarbetningen av äldre ärenden och ett något lägre inflöde av nya ärenden jämfört med tidigare år har dock gjort att vi kunnat minska pågående ärenden markant, nästan en halvering jämfört med utgången av 2015.

Kostnaderna är på samma nivå som 2015 men produktiviteten har förbättrats då fler ärenden avslutats utan att kostnaderna ökat.

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.

Kvaliteten i handläggningen av återkrav avseende bostadstillägg, allmän pension respektive efterlevandepension har följts upp under året och kvalitetsbrister har uppmärksammas. När det gäller återkrav av efterlevandepension är resultatet sämre än tidigare år. Denna bedömning grundar sig i en riktad kontroll som visade att endast 12 procent av de granskade ärendena var korrekta avseende formell riktighet. Kvalitetsförbättringsåtgärder har vidtagits.

Felaktiga utbetalningar som leder till återkrav avseende bostadstillägg beror främst på att fel bostadskostnad registrerats eller på felaktiga kapitalinkomster. Återkrav som rör allmän pension respektive efterlevandepension är relativt få. För återkrav avseende allmän pension 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 just det avseendet inte pensionären negativt.

På grund av resultatläget inom återkrav och att de förbättringsåtgärder som tidigare genomförts inte haft tillräcklig effekt lyfte vi området till allvarlig nivå i 2015 års intygande om intern styrning och kontroll. Bedömningen är att minskningen av pågående ärenden och förbättringsarbeten som redovisas nedan motiverar att bedöma området som acceptabelt i 2016 års intygande.

#### 7.5.6.2 *Förbättringsaktiviteter inom återkrav*

Vi har under året startat ett antal nya aktiviteter inom återkrav som syftar till att för enkla handläggningsprocessen. Bland annat bedöms pensionärens betalningsförmåga i ett tidigare skede i handläggningen och utredningens omfattning kan därmed begränsas.

Riksrevisionen har kritiserat vårt ekonomiadministrativa beslut från sommaren 2012 att inte starta återkravsutredningar där det felaktiga utbetalda beloppet understeg 2 000 kronor. Riksrevisionens ansåg att detta inte var förenligt med reglerna i 108 kap. socialförsäkringsbalken. Under november 2013 lämnade vi därför ett regelförändringsförslag till Socialdepartementet. Under 2016 har vi fortsatt att arbeta med regelförenklingsförslaget och undersökt omfattningen av dessa ärenden. En mätning genomfördes under en månads tid inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, efterlevandepension samt allmän pension. Resultaten har skattats till en årsuppgift för 2016 och redovisas i nedanstående tabell.

**Tabell 35 Uppskattning av avskrivna belopp understigande 2 000 kronor, per förmån under 2016**

Förmån	Antal skattade avskrivningar	Total skattad summa som avskrivs (tkr)
Allmän pension	3 462	1 548
Bostadstillägg	8 699	6 564
Efterlevandepension	179	222
Återkrav	589	706
<b>Totalt samtliga förmåner</b>	<b>12 930</b>	<b>9 040</b>

Ett återkravsärende har i snitt kostat 1 571 kronor att handlägga under 2016. Kostnaden om vi hade handlagt dessa ärenden som återkrav skulle då uppskattningsvis ha uppgått till cirka 20 miljoner kronor, att jämföra med den uppskattade avskrivna summan om cirka 9 miljoner kronor.

Vi samverkar med Försäkringskassan i arbetet med regelförenklingsförslaget som har en liknande problematik att hantera. Sedan tidigare har vi tillsammans uppvaktat Socialdepartementet i frågan med ett myndighetsgemensamt förslag på lösning. Frågeställningen kommer att beröras av den av regeringen tillsatta utredaren för ”*Stärkt rättssäkerhet och effektivitet i socialförsäkringen*”. Ett av utredarens huvuduppdrag är att utreda och föreslå åtgärder för en mer effektiv och ändamålsenlig återkravshantering inom socialförsäkringsområdet.<sup>33</sup>

Det förekommer även att vi inte startar en återkravsutredning vid felaktigt utbetalda belopp som överstiger 2 000 kronor. Bedömningar och beslut som tas i denna typ av ärenden kan göras direkt av förmånshandläggare enligt vår vägledning<sup>34</sup> men de är inte särskilt vanliga. En förfrågan till handläggarna visar att det rör sig om ett hundratal ärenden under 2016 där majoriteten av felutbetalningarna understiger 10 000 kronor. Avskrivningar över 50 000 kronor atteras alltid av chef.

Vi tar om hand orsakerna till felutbetalningarna i vårt ordinarie kvalitetsförbättringsarbete.

### 7.5.6.3 Utveckling av återkravsbeloppet

Antal avslutade återkravsärenden (14 219) är fler än 2015, liksom antal beslut om fastställande av återkrav som ökat från 6 908 ärenden till 7 907 ärenden. Många återkravsbeslut genereras av våra PAX-kontroller där jämförelse görs mellan taxerad inkomst

<sup>33</sup> Kommittédirektiv 2016:104 - Stärkt rättssäkerhet och effektiv handläggning i ärenden och mål om socialförsäkring.

<sup>34</sup> Återkrav Vägledning 2012:2 version 3

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 kontroll mot taxerad inkomst*).

Årets återkravsbeslut har en sammanlagd återkravsumma på 121,5 miljoner kronor att jämföra med 103,7 miljoner för 2015<sup>35</sup>. Utestående fordringar avseende återkrav uppgår vid årets slut till 175,0 miljoner kronor, se not 22 i den finansiella redovisningen i avsnitt 10.

#### 7.5.6.4 Felaktiga utbetalningar vid dödsfall

Under året har 10 963 ärenden avseende felaktig utbetalning vid dödsfall avslutats, jämfört med 11 894 ärenden under 2015. Vid utgången av 2016 var de pågående ärendena 2 826 jämfört med 2 880 vid utgången av 2015. Genomsnittlig handläggningstid under 2016 har varit 48 dagar, att jämföra med 46 dagar under 2015.

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 770 ärenden kommit in och 703 ärenden har avslutats. 15 procent av kontrollärendena ledde till någon form av åtgärd i form av till exempel indragning, nedsättning eller återkrav jämfört med 16 procent 2015. Under året polisanmälde vi 12 ärenden, jämfört med 25 ärenden 2015.

Vid 2016 års början hade vi 103 pågående ärenden, vilket hade ökat till 170 ärenden vid utgången av året. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2016 var 62 dagar, jämfört med 87 dagar 2015.

En majoritet av alla kontrollutredningar har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten. Initiativ till utredningar kan även uppstå internt, utifrån manuella eller maskinella kontroller i handläggningen, samt genom initiativ från Polismyndigheten och andra myndigheter enligt lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

---

<sup>35</sup> Felaktigt angiven till 51 miljoner kronor i årsredovisningen 2015.

### 7.5.7 Omprövningar och överklaganden

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

Tabell 36 Sammanfattande resultatbedömning omprövningar och överklaganden, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

#### Resultatsammanfattning omprövningar och överklagande

- Resultatet är fortsatt gott.
- Den genomsnittliga handläggningstiden för omprövningar har sjunkit.
- Kvaliteten är fortsatt god.

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 37 Omprövningar, nyckeltal 2016–2014

	2016	2015	2014
Förvaltningskostnad, mnkr	7,2	8,2	7,0
Antal expedierade ärenden	3 730 <sup>36</sup>	4 324	4 024
Styckkostnad, kr	1 940	1 887	1 741
Beslut/timme	0,3	0,3	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	12	19	25
Pågående ärenden, antal vid årets slut	58	95	351
Kvalitetsutlåtande	Gott	Gott	Acceptabelt

Omprövningshandläggare har under året genomfört riktade uppföljningar samt arbetat med implementeringen av ny kvalitetsmodell, i vilket ingått uppföljning av gruppchefernas uppföljning av ärendehandläggning i linjen. Handläggningstiden har förkortats jämfört med föregående år och den ingående balansen för 2017 är lägre än något tidigare år.

Hanteringen av omprövningar är till övervägande del manuell. Detta medför att styckkostnaden är högre än för grundbeslut och att antal beslut per timme är lägre. De totala kostnaderna är något lägre än tidigare år men då färre ärenden avseende omprövning kommit in under året har antal avslutade ärenden minskat och kostnadsproduktiviteten därmed försämrats något.

<sup>36</sup> Varav 103 avskrivna ärenden. Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden, de räknas dock inte med som expedierade omprövningsbeslut vid beräkning av ändringsfrekvens (se tabell 38). Detta beror på att någon prövning i sak inte sker när ett omprövningsärende avskrivs.



Kvalitetsutlåtandet avseende omprövningsbesluten bedömer att kvaliteten ligger på en god nivå. Kvalitetshöjande arbete sker löpande och har gett gott resultat. Kvarstående brister är främst kopplade till beslutsmotivering samt till journalföring. Omprövningsenheten har under hösten arbetat med beslutsmotiveringar genom arbete med implementering av ny beslutsmodell.

#### 7.5.7.2 Utfall av årets omprövningar

Andelen beslut som ändrades efter omprövning har minskat något jämfört med 2015. Mellan de olika ärendeslagen är variationen i ändringsfrekvens stor.

Tabell 38 Omprövningar och ändringsfrekvens 2016–2014

Omprövning av ärenden:	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Allmän pension	1 114	1 224	1 335	94	96	84	8,4	7,8	6,3
Bostadstillägg	1 736	2 229	1 728	220	359	256	12,7	16,1	14,8
Efterlevandepension	282	252	266	50	30	38	17,7	11,9	14,3
Återkrav	495	465	545	159	177	253	32,1	38,1	46,4
<b>Summa</b>	<b>3 627</b>	<b>4 170</b>	<b>3 874</b>	<b>523</b>	<b>662</b>	<b>631</b>	<b>14,4</b>	<b>15,9</b>	<b>16,3</b>

Sammantaget kan konstateras att antalet ändringar 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 kommer in i samband med omprövningen. Drygt femtio procent av samtliga ändringar under 2016 beror på att nya uppgifter har kommit in. En stor del av dessa ärenden beror på att uppgifter som efterfrågats i grundhandläggningen kommer in först tillsammans med begäran om omprövning.

Ändringsfrekvensen är fortsatt lägst inom allmän pension, även om den ökat något jämfört med 2015. Den lägre ändringsfrekvensen för allmän pension förklaras med att handläggningen till stor del är automatiserad. Liksom förgående år är de vanligaste orsakerna till ändring felaktigt bedömd försäkringstid och civilståndsändringar som vardera står för ungefär en tredjedel av det totala antalet ändringar. Ändrad försäkringstid beror till största delen på tillämpningsfel, det vanligaste är att för kort försäkringstid beviljats på grund av att reglerna har tolkats felaktigt. Två tredjedelar av civilståndsändringarna beror på att nya handlingar har kommit in. Ärenden har även ändrats på grund av att uppgifter i ärendet missats alternativt att handlingar lästs av fel. Det förekommer även att ändringen beror på en annan bedömning av om ett samboförhållande föreligger. Totalt sett beror knappt två femtedelar av ändringarna inom allmän pension på att nya uppgifter har kommit in i samband med omprövningen. Drygt hälften av dessa ändringar gäller nya uppgifter avseende civilståndsändringar.

Inom efterlevandepension har ändringsfrekvensen ökat jämfört med tidigare år. Nästan alla ändringar avseende efterlevandepension beror på att nya uppgifter har kommit in i samband med omprövningen. Drygt tre femtedelar av alla ändringar inom efterlevandepension avser barnpension eller efterlevandestöd. Under 2014 förändrades kraven på underlag för att bevilja efterlevandestöd, vilket medförde en ökning av antalet

beviljade efterlevandestöd under åren 2014 och 2015. Handläggningen av efterlevandestöd har fått anmärkningar i den rättsliga kvalitetsuppföljningen och under 2016 har handläggningsrutinen setts över. Resultatet blev fler avslag och därmed fler omprövningsärenden. I samtliga dessa fall har ändring skett på grund av nya uppgifter. Drygt en tredjedel av ändringarna avser omställningspension. Liksom föregående år beror ändringarna främst på att den efterlevande kommer in med underlag som har efterfrågats i grundhandläggningen. Ändring har också skett i enstaka ärenden avseende änkepension och efterlevandelivränta.

Avseende bostadstillägg har ändringsfrekvensen minskat. Vid en jämförelse av resultatet de senaste fem åren avseende omprövning av beslut om bostadstillägg är 2016 års ändringsfrekvens den lägsta, 12,7 procent. Under åren 2012-2015 har ändringsfrekvensen legat på omkring 15-16 procent. Liksom tidigare är det vanligast att ändring sker avseende den enskildes bostadskostnad. Andel ändringar som beror på felaktig bostadskostnad har ökat och uppgår till över två femtedelar. Näst vanligast är, liksom föregående år, att ändring sker avseende inkomstberäkning. Tre femtedelar av ändringarna beror på att nya uppgifter tillkommer vid omprövningen. Andelen handläggningsfel uppgår till drygt en tredjedel. Det vanligaste handläggningsfelet är att man har missat uppgifter eller handlingar i ärendet. Andra vanligt förekommande fel är brister i utredningsskyldigheten och att handlingar har lästs av felaktigt.

Ändringsfrekvensen för återkrav har totalt sett minskat jämfört med 2015. Den främsta orsaken till den minskade ändringsfrekvensen är att antalet eftergiftsändringar är lägre. För 2016 motsvarar dessa mindre än en femtedel av ändringarna, att jämföra med drygt en fjärdedel 2015 och nästan hälften under 2014. Den vanligaste ändringsorsaken under 2016 var att nya uppgifter kommer in alternativt tillförs ärendet genom utredning i samband med omprövningen. Drygt två femtedelar av samtliga ändringar beror på att nya uppgifter har kommit in i samband med omprövningen. Nya uppgifter kan ge upphov till ändring av olika anledningar. Det kan komma in handlingar som ger skäl för eftergift. Ett annat skäl till ändring kan vara att företrädare visar ekonomisk brist i dödsboet alternativt att dödsboet inte hade kunnat förutse felutbetalningen. I de fall nya uppgifter visar att beräkningen är felaktig är orsaken nästan uteslutande annan beräkning av inkomst av kapital utifrån uppgifter från Skatteverket. Det förekommer även att underlaget i grundbeslutet bedöms vara ofullständigt. För 2015 var den vanligaste ändringsorsaken att fel uppstod vid beräkningen av återkravsbeloppet.

Drygt två tredjedelar av samtliga omprövningar av återkrav avser bostadstillägg. Ändringsfrekvensen inom denna del har minskat från ungefär hälften 2014 till mindre än en tredjedel 2016. Den vanligaste ändringsorsaken var ändring på grund av nya uppgifter.

Närmare en femtedel av återkravsärendena avser allmän pension. Ändringsfrekvensen för detta ärendeslag uppgår till ungefär en tredjedel. Av ändringarna hade cirka en tredjedel sin grund i handläggningsfel, såsom att felaktig period använts, bristande utredning eller räknefel. Ändring på grund av tillämpningsfel var mer frekvent förekommande än ändring på grund av nya uppgifter.

Samtliga ändringar avseende återkrav av efterlevandepension avser ändring på grund av nya uppgifter. I tre femtedelar av dessa ärenden kom det in nya handlingar som gav

skäl till ändring. I resterande ärenden kom det in uppgifter som visade att perioden för återkravet var fel.

För 2016 fördes för första gången statistik gällande återkrav FUD (felaktig utbetalning vid dödsfall) och dödsbon. Närmare en tiondel av alla omprövningar av återkrav avser detta ärendeslag. Ändringsfrekvensen är högst avseende dessa ärenden.

#### 7.5.7.3 Jämställd myndighetsutövning

Vi har 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 har 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 2016 har vi i likhet med 2015 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.

**Tabell 39 Överklaganden och ändringsfrekvens 2016–2014**

	2016	2015	2014
Antal inkomna överklaganden	479	542	483
Antal meddelade domar	455	484	472
Ändringsfrekvens i procent	5,1	9,7	10,6

Antalet överklaganden som kommit in har minskat sedan 2015. Detta torde till stor del kunna förklaras med att antalet expedierade omprövningsbeslut har minskat, vilket naturligt genererar färre överklaganden. Av de meddelade domarna har 23 inneburit att våra omprövningsbeslut ändrats. Vårt målvärde för 2016, att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten ska ändras av domstol, har uppnåtts. Iakttagelser som gjorts i samband med överklagandena har återkopplats löpande till omprövningshandläggningen.

Vi har i 10 av de 23 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 sambobedömningen. Det har gällt både ärenden om allmän pension och återkrav. Vi har också gjort en annan bedömning än vid omprövningsbeslutet vad gäller inkomstberäkningen i ärende om bostadstillägg. I ett ärende om återkrav har vi delvis medgett talan då vi gjort en annan bedömning av betalningsförmågan. Våra medgivanden har i flera fall berott på att det i samband med överklagandet inkommit nya handlingar som föranlett en annan bedömning.

Anledningen till att domstolen har ändrat i de övriga 13 ärenden, där vi inte till någon del har medgett talan, har i flera fall handlat om möjligheten att återkalla ett redan beviljat efterlevandeskydd till premiepensionen. Andra ändringsanledningar har varit att domstolarna gjort en annan bedömning av frågan om parterna varit sammanboende vid dödsfallet i ärende om efterlevandepension. I ett återkravsärende har domstolen gjort en annan bedömning av betalningsförmågan och beviljat hel eftergift.

De 23 ändringsdomarna utgörs av 3 ärenden om bostadstillägg, 15 ärenden om allmän pension, 1 ärende om efterlevandepension och 4 ärenden om återkrav. Av återkraven avser 2 bostadstillägg och 2 allmän pension.

Pensionsmyndigheten överklagar domar till Högsta förvaltningsdomstolen främst om det finns ett prejudikatsvärde. Under 2016 har myndigheten överklagat två ärenden till Högsta förvaltningsdomstolen. Högsta förvaltningsdomstolen har under året beviljat prövningstillstånd i ett ärende, som vi hade överklagat under 2015. Högsta förvaltningsdomstolen har under året inte beviljat prövningstillstånd i något ärende som en enskild har överklagat. Högsta förvaltningsdomstolen har inte heller meddelat dom i några av våra överklaganden under 2016. I ett ärende som myndigheten har överklagat tidigare år har Högsta förvaltningsdomstolen begärt att få ett förhandsavgörande från EU-domstolen. Detta mål gäller hur EU-rätten ska tolkas vid beräkning av svensk garantipension.

Allmänna ombudet för socialförsäkringen kan överklaga Pensionsmyndighetens beslut till förvaltningsdomstol. I dessa ärenden är Pensionsmyndigheten inte part eftersom det allmänna ombudet tar över rollen som det allmännas företrädare i förvaltningsrätten när ombudet överklagar besluten. Under 2016 har det kommit tre domar med anledning av överklaganden av det allmänna ombudet. Av dessa tre domar kom två från förvaltningsrätt och en från kammarrätt. Ingen av dessa domar har resulterat i ändring av våra beslut. Domarna inkluderas inte i antal meddelade domar 2016.

## 7.6 Utbetalningar

Efter att beslutet om utbetalning av pensioner eller andra förmåner har fattats inom ramen för ärendehantering så påbörjas själva utbetalningsprocessen. Här redovisas och bedöms därför inte utbetalningsprecision eller materiell kvalitet i utbetalningsbesluten, utan det görs under respektive ärendetyp i avsnitt 7.5 *Ärendehantering*.

Utbetalning av pensionsförmånerna är en till övervägande del maskinell hantering. Utbetalningstjänsten utförs av Försäkringskassan på uppdrag av oss.

Tabell 40 Sammanfattande resultatbedömning utbetalningar, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

### Resultatsammanfattning utbetalningar

- Resultatet är fortsatt gott.
- Nytt bankavtal för betalningstjänster
- Automatisering av handläggningen har minskat den manuella hanteringen av utbetalningar ytterligare
- Kostnaderna har ökat något jämfört med 2015.

Tabell 41 Utbetalningar, nyckeltal 2016–2014

	2016	2015	2014
Total kostnad för utbetalningar, mnkr	64,0	56,6	57,6
Antal faktiska utbetalningar, st.	26 771 856	26 165 358	25 513 083
Styckkostnad per utbetalning, kr	2,39	2,16	2,26

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

Området utgör 4,6 procent av våra totala förvaltningskostnader, vilket är något högre än 2015 och styckkostnaden är därför också något högre. Kostnadsökningen beror delvis på att de utbetalningstjänster som levereras av Försäkringskassan blivit något dyrare. Den modell som Försäkringskassan använder för att debitera oss har förfinats, vilket medfört att av de tjänster som levereras av Försäkringskassan så har fler kostnader fördelats på utbetalningstjänsten. Det är inte osannolikt att dessa kostnader borde ha belastat området även tidigare år varför det är tveksamt om det handlar om någon reell kostnadsökning mellan åren. Ökningen i styckkostnad är också relativt liten och vår bedömning är att området även 2016 håller samma goda nivå som tidigare år.

Under 2016 har en ny EU-förordning trätt ikraft inom det så kallade SEPA-området, Single Euro Payment Area, för att standardisera euro-betalningar. Syftet har varit att via en enhetlig betalningsstruktur stärka den europeiska integrationen och Europas konkurrenskraft internationellt, vilket i förlängningen förväntas ge bättre service, mer effektiva produkter och billigare alternativ för betalningar. I praktiken innebär det ett

standardiserat datafilutseende (XML-format) för de betalningsfiler som skickas inom EU. I samband med att Nordea anpassade sina betalfiler till utlandet till det nya regelverket uppstod i somras tekniska problem vilka medförde att vissa pensionärer fick sin betalning till utlandet försenad med upp till tre dagar.

Riksgälden har under 2016 tecknat statliga ramavtal avseende betalningstjänster. Leverans från avtalen kommer att ske från den 1 april 2017. För betaltjänster till utlandet utsåg Riksgälden Danske Bank till ensam anbudsvinnare och Försäkringskassan har för pensionsutbetalningarna avropat dessa tjänster från banken. För betalningar i svenska kronor har Försäkringskassan efter förnyad konkurrensutsättning tecknat avtal med Swedbank. Vi medverkar i det implementeringsprojekt som Försäkringskassan påbörjat under 2016 för att implementera de nya banktjänsterna. Vi gör bedömningen att bytet av betalningsförmedlare kommer medföra något högre kostnader för avgifter till banker.

#### 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.

Utfallet av kontrollerna visar vissa brister avseende de retroaktiva utbetalningar som utförs manuellt. Samtliga upptäckta felaktigheter är omhändertagna och kontinuerlig återkoppling ges till chefer och medarbetare. Automatiseringen av handläggningen har fortsatt under 2016, vilket minskat den manuella hanteringen av retroaktiva utbetalningar.

Se även avsnitt 7.5.6 Återkrav, *kontrollutredningar med mera*.

## 7.7 Fondadministration

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

Tabell 42 Sammanfattande resultatbedömning fondadministration, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

### Resultatsammanfattning fondadministration

- Resultatet för den löpande fondadministrationen är även 2016 till övervägande del gott.
- Förändringar i fondutbudet har genomförts med hög säkerhet och kvalitet.
- Endast två orderstopp har inträffat under året.
- Vi har under året observerat misskötsel av fonder på premiepensionens fondtorg och därför vidtagit ett flertal åtgärder, bland annat polisanmälan.
- Med anledning av dessa särskilda händelser på premiepensionens fondtorg så har vi bedömt området som allvarlig nivå i intygandet om intern styrning och kontroll.

Tabell 43 Fondadministration, nyckeltal 2016–2014

	2016	2015	2014
Total kostnad för fondadministration, mnkr	51,5	48,8	36,9
Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring per 31/12 <sup>37</sup>	6 923 785	6 771 372	6 636 221
Kostnad per administrerat konto, kr	7,4	7,2	5,6

Fondadministrationen är en tidskritisk hantering som ställer höga administrativa krav. Stora delar av hanteringen är automatiserad, men samtidigt har många processer manuella kontroll- och/eller hanteringsmoment. Vi har fondhandeln igång alla svenska bankdagar. Under 2016 hade vi endast två orderstopp i fondhandeln. Med orderstopp avses att nya fondhandelsordrar inte skickas den aktuella dagen utan fördröjs en dag.

Området fondadministration utgör 3,7 procent av våra totala förvaltningskostnader, vilket är en ökning jämfört med 2015. Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring har ökat men kostnaden för handläggningen har ökat relativt mer. Kostnaden per pensionssparare och pensionär med fondförsäkring blir därmed något högre än tidigare år. Kostnadsökningen är till övervägande del hänförlig till merkostnader i samband med de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg, se mer nedan.

<sup>37</sup> För definition, se avsnitt 11.3 *Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter*.

Handläggningen av fondärenden, fondutbud och samarbetsavtal har skett enligt väl etablerade rutiner som utformats efter gällande regelverk och myndighetsstyrning. Arbetsprocesserna har kontinuerligt utvecklats och för kvalitetssäkring finns ett antal nyckelkontroller. En översyn har påbörjats under 2016 för att utveckla och uppdatera våra nyckelkontroller.

Under 2016 har vi fortsatt arbetet med nytt användargränssnitt (webb) till vårt egna fondhandläggningssystem Pluto. Detta arbete beräknas pågå till 2019 och kommer innebära en rad administrativa fördelar såsom enklare handläggning, ökad säkerhet och förbättrad funktionalitet.

Den samlade bedömningen är att det löpande arbetet med fondadministration fungerar väl och har utförts enligt gällande rutiner och regelverk. Under året har det dock inträffat särskilda händelser på premiepensionens fondtorg, vilka beskrivs mer nedan. Dessa händelser har föranlett att vi bedömt området som allvarlig nivå i 2016 års intygande om intern styrning och kontroll, se avsnitt 14 *Intygande om intern styrning och kontroll*.

#### 7.7.1 Fondutbudet

Vid slutet av 2016 var 109 fondbolag med 844 fonder registrerade i premiepensions-systemet, jämfört med 2015 då 107 fondbolag och 830 fonder var registrerade. Under 2016 tillkom 7 fondbolag och 5 fondbolag valde att säga upp samarbetet. Gällande fonder så nyregistrerades 55 fonder och 41 fonder avregistrerades. Förändringarna i fondutbudet genomfördes med hög säkerhet och kvalitet. Fem avregistreringar har dock inte löpt som normalt, vilket beskrivs nedan.

För de pensionssparare som inte gör ett aktivt val och för de som själva väljer det placeras medlen i det statliga förvalsalternativet AP7-Såfa, där risknivån anpassas efter pensionsspararens ålder. Vid slutet av 2016 var 34,16 procent av fondkapitalet placerat i AP7-Såfa.

#### 7.7.2 Samarbetsavtalet med fondförvaltarna

För att vara med på premiepensionens fondtorg krävs att fondförvaltaren tecknar ett samarbetsavtal med oss, med bland annat administrativa krav avseende handel och rapportering, informationslämning samt 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 den 1 oktober 2016 infördes förändringar i vårt samarbetsavtal med fondförvaltarna. Den största justeringen i samarbetsavtalet gällde att begreppet ”god sed på premiepensionsområdet” infördes. Därigenom tydliggörs att fondförvaltarna även är ansvariga för den hantering och marknadsföring som underleverantörer utför. Vi kan då lättare ingripa mot till exempel olämpliga försäljningsmetoder av en fond genom att stoppa fonden eller avsluta samarbetet med förvaltaren. Vidare framgår uttryckligen av det nya samarbetsavtalet att Pensionsmyndigheten har möjlighet att avregistrera fonder som inte längre bedöms lämpliga att finnas på premiepensionens fondtorg. Ett arbete har också inletts för att ytterligare förbättra



samarbetsavtalet. Årets ändringar och fortsatt arbete beskrivs närmare i kapitel 11 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten*.

### 7.7.3 Fondbyten

Hantering av fondordrar har skett med hög tillförlitlighet under året. Fondbyten, nya pensionsrätter, återföring av rabatter och arvsvinst, pensionsuttag, avgiftsuttag, samt handel för förändringar i fondutbudet har totalt gett upphov till 147 259 fondordrar gentemot fondbolagen för 2016. I snitt skickas således cirka 590 köp- och säljordrar per handelsdag till våra 844 fonder.

**Tabell 44 Fondbyten, nyckeltal 2016–2014**

	2016	2015	2014
Antal fondordrar till fondbolag	147 259	148 463	145 120
Antal fondbyten	853 698	856 315	871 549
, varav via blankett	155 094	136 958	78 332
Antal beställda fondbytesblanketter	756 586	510 152	1 172 449
Antal sparare som bytt fonder	360 247	384 713	456 349

Antal fondbyten 2016 är på samma nivå som 2015. Stoppet av fondbyten med pin-kod 2014 halverade nästan antalet fondbyten. År 2013 var det cirka 1,4 miljoner fondbyten och 2010-2011 var det över 4,5 miljoner fondbyten. Stoppet innebar att de förvaltningsbolag som förvaltar premiepensionen åt sina kunder behöver använda blankett för att administrera sina kunders fondbyten. Under 2016 skedde 18,2 procent av fondbytena via blankett, jämfört med 16 procent 2015. Före stoppet av pin-kodsbyten skedde knappt 0,5 procent av fondbytena via blankett.

Efter stoppet för byten med hjälp av pinkod 2014 har vi även upplevt perioder av omfattande blankettbeställningar. Förvaltningsbolag har beställt blanketter till sina kunder och bitt kunderna att därefter skicka blanketterna vidare till förvaltaren. Beställningarna var som störst 2014. Numera kan endast en blankett per pensionssparare beställas per dygn. Blanketterna är dessutom sedan 22 februari 2016 kopieringsskyddade. Fortsatt är dock antalet beställda blanketter långt större än antalet inskickade, vilket visar på att många beställda blanketter aldrig används. Detta beror sannolikt till stor del på att förvaltningsbolag beställer blanketter åt sparare utan deras önskan eller medgivande.

Under 2016 byttes fonder på drygt 360 000 personers konton vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 5,2 procent av pensionsspararna. År 2015 byttes det fonder på knappt 385 000 personers konton, vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 5,7 procent av pensionsspararna.

### 7.7.4 Finansadministrationen

Hantering av betalflöden och redovisning av fondhandeln har skett med hög tillförlitlighet under 2016.

Riksgälden har under 2016 tecknat statliga ramavtal avseende betalningstjänster. För fondadministrationen innebär detta byte av bank till Danske Bank. Leverans från avtalen kommer att ske från den 1 april 2017. Se vidare avsnitt 7.6 *Utbetalningar*.

#### 7.7.5 Fondinformation

Vi har under 2016 påbörjat ett arbete för att förbättra informationen om premiepensionen på webbplatsen. Flertalet av de texter som beskriver premiepensionen på vår externa webbplats har setts över och uppdaterats. Vidare har ett arbete med att förbättra premiepensionens fondtorg ("fundsök") påbörjats och vissa förbättringar har redan införts.

Under året har även de anmälnings- och ändringsblanketter som används av fondbolagen setts över och omarbetats.

#### 7.7.6 Särskild incident – misstänkta brott och oegentligheter inom fondförvaltning och införsäljning

Vid årsskiftet 2015-2016 upptäcktes att ett antal sparare fått sin bank-ID kapad. Företag och andra personer som marknadsförde vissa fonder på premiepensionens fondtorg hade förmått sparare att identifiera sig med bank-ID på ett sätt som medförde att de tog sig in på spararens konto och därifrån kunde beställa fondbyte. Flera fonder har därför köpstoppats under året och aktörer har polisanmälts. I fem fall har detta i kombination med andra omständigheter bedömts så allvarligt att Pensionsmyndigheten har avregistrerat fonderna. Tre fonder avregistrerades i juni och ytterligare två i december.

En mer detaljerad beskrivning återfinns i kapitel 11.1.1 *Viktiga händelser* och 11.1.2 *Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg*.

## 7.8 Information och kommunikation

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 2013 med att vi ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation.

Tabell 45 Sammanfattande resultatbedömning information och kommunikation, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

### Resultatsammanfattning information och kommunikation

- Resultatet är sammantaget acceptabelt även för 2016.
- Vi har börjat se mätbara positiva effekter av våra insatser inom informations- och det konsumentstärkande uppdraget.
- Vi har ett gott eller acceptabelt resultat inom samtliga kanaler där vi möter pensionssparare och pensionärer med hög tillgänglighet i de olika kanalerna samt högt nöjdhetsindex som visar en ökande tendens över tid.

Enligt regleringsbrevet för 2016 ska vi redovisa måluppfyllelse och genomförda insatser för att nå de uppsatta målen om pensionsinformation respektive att stärka pensionssparare och pensionärens ställning som konsument. 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 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.

För att vår information ska få önskad effekt är det avgörande att förstå vilka behov och beteenden som pensionssparare och pensionärer har. Därför följer vi forskning kring beteenden och behov, mäter attityder till och kännedom om pensionen och utvärderar kontinuerligt hur pensionssparare och pensionärer vill ha kontakt med oss. Det är av avgörande betydelse att pensionssparare och pensionärer känner förtroende för vår verksamhet, känner till oss och upplever att de är nöjda med den service vi tillhandahåller.

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

Nöjdheten bland pensionssparare och pensionärer beskriver vi i avsnitt 7.8.2 *Så tycker våra kunder* och 7.8.3 *Synpunkter på vår verksamhet*.

Uppskattningsom hur många vi nått ut till med information, samt vilka effekter våra aktiviteter har haft beskriver vi i avsnitt 7.8.4 *Så gick informationsuppdraget*, 7.8.5 *Så gick det konsumentstärkande uppdraget* samt 7.8.7 *Pensionsmyndigheten i medierna*.

Antal pensionssparare och pensionärer vi haft kontakt med i olika kanaler samt kvaliteten i pensionsprognoserna beskriver vi i avsnitt 7.8.6 *Möten med pensionssparare och pensionärer*.

Sammantaget anser vi utifrån en effektbedömning att resultatet 2016 inom information och kommunikation är acceptabelt. Vi börjar se svagt positiva effekter av våra insatser inom informations- och det konsumentstärkande uppdraget. Utifrån våra prestationer har vi 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 som dessutom visar en svagt ökande tendens över tid.

Effekter för kvinnor och män redovisas under respektive avsnitt ovan.

#### 7.8.1 Kostnader för information och kommunikation

Verksamhetsområdet utgör 33,7 procent av våra förvaltningskostnader. 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 och kommunikation fram tills 2015 stått för en allt större andel av våra totala kostnader. Under åren 2014–2017 har vi även en extra tilldelning av medel om 20 miljoner kronor årligen för genomförandet av det konsumentstärkande uppdraget.

Mellan åren 2016 och 2015 har dock kostnaden totalt sett minskat något, vilket innebär att vi kunnat genomföra våra satsningar inom informations- och det konsumentstärkandeuppdraget 2016 utan att öka den totala kostnaden.

**Tabell 46 Kostnader för verksamhetsområdet Information och kommunikation under åren 2016–2014**

	2016	2015	2014
Totala kostnader, miljoner kronor	465,9	480,7	457,5

Stora enskilda kostnadsposter är servicekontoren (cirka 53 miljoner kronor), kundservice (cirka 52 miljoner kronor) och kostnader för Minpension.se (cirka 25 miljoner kronor).

Vi har valt att inte beräkna produktivitet inom området information och kommunikation. Anledningen till det är främst att vi inte anser att ett sådant mått skulle ge något 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 heller prestationerna som är det vi i första hand 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 det konsumentstärkande uppdraget. 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 inte ännu om de resurser vi satsar på vårt informations- och det konsumentstärkande uppdraget 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 nedan i avsnitt 7.8.2–7.8.7.

### 7.8.2 Så tycker våra kunder

Vi gör en årlig imagemätning där vi undersöker pensionsspararnas och pensionärernas förtroende för, och kännedom om, myndigheten. Mätningen görs både bland de som varit i direkt kontakt med oss och de som inte varit det. Se vidare i avsnitt 7.1 *Förtroendet för vår verksamhet*.

För att följa hur pensionssparare och pensionärer upplever sina kontakter med oss genomför vi också regelbundna kundundersökningar, som beskrivs 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 bemötande, service och kontaktbarhet. De allra flesta får hjälp med sitt ärende vid den första kontakten med oss. Nöjdheten är även hög när det gäller våra digitala tjänster.
- Nöjdheten med vår kundservice per telefon har aldrig varit högre.
- Pensionssparare och pensionärer är fortsatt positiva till vår webbplats, de tjänster och den information som finns där.
- Pensionsspararna ger fortsatt goda betyg till Orange kuvert.
- 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 därför fortsatt viktigt för att vi ska nå ut.
- Pensionssparare och pensionärer är mer nöjda med sin kontakt med oss ju mer individuell karaktär den har. Till exempel är de som kontaktat kundservice via telefon i allmänhet nöjdare än de som besökt oss på webbplatsen eller tagit del av Orange kuvert 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 nöjdekundindex (NKI) som mäts på en skala 0–100.

**Tabell 47 Resultat kundundersökningar 2016- 2014. Nöjdhetsindex (NKI) per kanal.**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Webbplatsen	75	74	72	75	74	73	75	74	71
Orange kuvert	61	61	60	59	61	60	63	62	61
Kundservice telefon	84	82	78	84	81	79	83	83	76
Fördjupade samtal <sup>38</sup>	-	-	83	-	-	84	-	-	82
Informationsträffar <sup>39</sup>	-	80	80	-	81	82	-	78	79

Utfallet är i huvudsak stabilt mellan åren. Över tid uppvisar NKI en svagt ökande tendens. Det finns 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 2015. Det har inte genomförts någon motsvarande undersökning 2016. Däremot har en nöjdhetsundersökning genomförts som redovisas i avsnitt 7.8.6.6 *Servicekontor*.

### 7.8.3 Synpunkter på vår verksamhet

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar synpunkter på verksamheten. Under 2016 inkom 3 470 stycken kundsynpunkter. Alla synpunkter registreras och omhändertas. Då det är möjligt ger vi återkoppling till synpunktslämnaren.

För oss är det viktigt att se att de satsningar vi gör på att utveckla vår verksamhet också är efterfrågade av våra kunder. Då vi vet att kvinnor och män ofta lämnar olika typer av synpunkter till oss så har vi under året delat upp inkomna kundsynpunkter utifrån kön.

Årets inkomna synpunkter visar att män oftare lämnar synpunkter än kvinnor och kvinnor lämnar oftare beröm än män. Främst berömmar kvinnor oss för vårt bemötande. Både kvinnor och män lämnar oftast sina synpunkter via telefon, men män är i högre grad än kvinnor representerade i andra kanaler. Män ger oss i högre grad än kvinnor både beröm och kritik för vår webbplats och för våra tekniska lösningar. Kvinnor efterlyser i större omfattning än män förbättringar kring bostadstillägg och efterlevandepension.

<sup>38</sup> Fördjupade samtal (kundvägledare) mättes inte under 2015 och 2016. Kundvägledarna prövar nya arbetssätt som sedan ska utvärderas. Kvalitetsmätning kommer att ske igen från och med 2017.

<sup>39</sup> Övergång sker till webbenkäter. Vi kommer att redovisa resultat igen från och med 2017.

## 7.8.4 Så gick informationsuppdraget

### 7.8.4.1 Uppdraget och inriktningen för vårt arbete

I regleringsbrevet för 2016 har vi som mål att verka för att samtliga pensionsparare 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.

Informationsuppdraget innebär bland annat att vi verkar för att göra det enklare för pensionsparare 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 pensionssystemet gör att individer upplever att bördan av att ta till sig information inte vägs upp av fördelarna med att förstå systemet.<sup>40</sup> 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 pensionsparare 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.

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 pensionsparare och pensionärer.

---

<sup>40</sup> Oliva S. Mitchell och Stephen P. Utkus (red) Pension Design and Structure: New Lessons from Behavioral Finance, Oxford University Press (2004)

#### 7.8.4.2 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 om hela pensionen, de faktorer som påverkar pensionen som särskilt pekas ut i vårt regleringsbrev samt huruvida vår information uppfattas som relevant. Uppgifterna kommer från vår imagemätning där vi undersöker hur pensionssparare och pensionärer uppfattar oss och vår verksamhet samt undersökningen ”Självförtroende och förutsebarhet” där vi undersöker pensionsspararnas kännedom om pensioner.

**Tabell 48 Utveckling av Informationsuppdraget 2016- 2014, andel i procent**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, %	35	32	31	34	33	31	35	31	31
Pensionssparare som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, %	34	34	29	30	30	27	37	38	30
Pensionssparare som vet var de kan få information om hela sin framtida pension, %	68	62	64	68	62	63	67	62	65
Pensionssparare som känner till livsinkomstprincipens betydelse för pensionen(%)*									
- Antal år som jag arbetar	35	34	32	38	38	35	33	29	29
- Hur mycket jag arbetar (hel-/deltid)	24	25	24	29	30	30	18	19	19
Pensionssparare som känner till pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen(%)**	15	12	11	17	12	9	12	12	12
Pensionärer som anser att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, %	53	50	44	53	51	40	52	48	48
Pensionssparare som anser att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, %	39	39	35	36	35	34	42	43	35

\*Uppgifter från vår undersökning Självförtroende och förutsebarhet, andel som svar på frågan om vilka faktorer som påverkar storleken på pensionen spontant svarar "Antal år som jag arbetar" och "Hur mycket jag arbetar (hel-/deltid)". \*\*Andel som spontant svarar "Hur länge jag arbetar/när jag börjar ta ut pension" och "Tidpunkten då man väljer att gå i pension" (sistnämnda från 2015).

Vi börjar se svagt positiva effekter av våra insatser inom informationsuppdraget, såväl bland pensionssparare som bland pensionärer. Det visar de indikatorer vi följer. De visar inga stora skillnader mellan enskilda år, vilket vi inte heller förväntar oss eftersom denna typ av förändringar går långsamt, men trenden för de flesta indikatorer är positiv. Vi anser därför att vårt resultat är acceptabelt.



### *Utfall enligt våra indikatorer*

Andelen pensionssparare som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen ligger på ungefär samma nivå som tidigare, medan andelen ökat något för pensionärer. 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 fler pensionssparare 2016 än 2015 som vet var de kan få information om hela sin framtida pension. Detsamma gäller för kännedomen om pensioneringstidpunktens betydelse. Vi kan se högre resultat i grupper med större kunskap och intresse rörande pensionsfrågor. När det gäller livsinkomstprincipen är kännedomen markant högre bland kvinnor, i övrigt är skillnaderna mellan kvinnor och män små (värt att notera är att män och kvinnor i lika stor utsträckning känner till att inkomstens storlek påverkar pensionen, omkring 50 procent i båda grupperna).

Förutom de indikatorer som vi redovisar i tabellen har vi även i år undersökt vad pensionsspararna tror är viktigast för pensionens storlek; att man gör aktiva val inom premiepensionen, att man har ett privat sparande eller det totala antalet år man arbetar. Så många som en tredjedel anger det privata sparandet som viktigast och endast hälften anger det totala antalet arbetade år. När man ställer alternativen mot varandra är det självklart önskvärt att många fler känner till vikten av livsinkomsten, och svaren tyder på fortsatt stora utmaningar för vårt informationsuppdrag. Skillnaden mellan män och kvinnor är liten.

Pensionärer upplever i högre utsträckning än pensionssparare att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, något som är naturligt då vi har mer kontakt med pensionärer. Resultaten för pensionärerna visar 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 medan det bland pensionssparare är 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. Det gör vi genom att utveckla information och vägledning efter individens behov, att informera i relevanta sammanhang och situationer samt genom att vi hela tiden arbetar för att förenkla informationen. Detta är något som främst gynnar grupper som har sämre självförtroende i pensionsfrågor.

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 läser något i sina Orange kuvert och tre fjärdedelar av dessa tycker att det är lätt att förstå innehållet 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.

### *Utvecklingsarbete och genomförda kampanjer*

Vi fick i regleringsbrevet för budgetåret 2015 i uppdrag att analysera de valsituationer som pensionssparare och pensionärer står inför under sparandetiden, inför pensionering och under tiden som pensionär. Med utgångspunkt i vårt svar på uppdraget i regleringsbrevet har ett antal förstudier och projekt påbörjats under 2016.

En förstudie av en e-tjänst med arbetsnamnet Uttagsplan har genomförts i samarbete med Min Pension i Sverige AB. Syftet med tjänsten är att hjälpa individen att planera och simulera alternativa uttag av pensionen. Steg två i arbetet innefattar bland annat en framtagen prototyp vid årsskiftet 2016/2017. Vi har under 2016 genomfört förstudier rörande föräldrakoll med pension, tjänstepensionsguiden och utlandsguiden. Syftet med dessa tjänster är att ge bättre information om pensionen vid vissa livshändelser, exempelvis föräldraskap. Mer information om detta finns i återrapporteringen av vårt regleringsbrevsuppdrag *Åtgärder för att informera om val inom pensionssystemet VER 2016-144*.

Information om konsekvenser av olika val är även fokus för de riktade kampanjer och informationsinsatser som vi gör till olika målgrupper. Under 2016 har våra uppsökande informationsinsatser haft särskilt fokus på pensionssparare som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension, arbetstagare som saknar tjänstepension i sin anställning, småbarnsföräldrar och egenföretagare.

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. Under 2016 har vi likt föregående år inom ramen för Prognos till alla ett särskilt medskick i Orange kuvert till alla pensionssparare som är 28 år och äldre där vi informerar om hela pensionen. Vi tror att det kan ha bidragit till att det i år är fler som vet var de kan ta del av informationen. Vi har även skickat med personliga koder för inloggning på webbplatsen i kuvertet, och detta har tillsammans med hänvisningen till hela pensionen bidragit till att fler registrerat sig på Minpension.se.

Inom ramen för satsningen Prognos till alla genomförde vi under våren 2016 även en stor informationskampanj i TV, på nätet och utomhus med budskap om att hela livet räknas när det gäller pensionen och att olika livsval påverkar. Kärnbudskapet har dock rört det viktigaste för pensionen; att jobba, betala skatt och ha tjänstepension. I kampanjen har vi också försökt leda pensionssparare 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 7.8.5 *Så gick det konsumentstärkande uppdraget*.

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 genomfört en kampanj riktad till ett urval av branscher, till exempel frisörer och

restauratörer, samt deltagit vid egenföretagarmässor och samarbetat med Verksamt.se.<sup>41</sup>

Individer som saknar tjänstepension i sin anställning riskerar att få lägre pension än de förväntar sig. Därför har vi under året genomfört en kampanj som riktat sig till individer som arbetar i branscher där det är vanligt att man saknar tjänstepension.

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 tredje 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 samarbetat med SFI, svenska för invandrare, genom ett utbildningsmaterial om pensioner som finns tillgängligt för alla skolor.

Resultaten av olika insatser redovisas även under respektive mötesform i avsnitt 7.8.6 *Möten med pensionssparare och pensionärer.*

## 7.8.5 Så gick det konsumentstärkande uppdraget

### 7.8.5.1 *Uppdraget och inriktningen för vårt arbete*

Vårt informationsuppdrag kompletterades 2013 med ett konsumentstärkande uppdrag. I regleringsbrevet för 2016 formuleras detta som ett mål där vi ”... ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument 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.

Det konsumentstärkande 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 det konsumentstärkande uppdraget är att samverka med andra organisationer. I avsnitt 7.13.4 *Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket* redogör vi för hur vi samverkat med dessa organisationer inom ramen för det konsumentstärkande uppdraget.

För att lyckas med vårt konsumentstärkande uppdrag 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 pensionärens livssituation och behov.

---

<sup>41</sup> Verksamt.se är ett samarbete mellan Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket för personer som funderar på att starta, ska starta, redan driver, vill utveckla eller ska avveckla ett företag.

### 7.8.5.2 Resultat och analys

Utifrån rapporten *Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument inom pensionsområdet* VER 2012-338 har vi valt att fokusera på ett antal mätetal för att följa utvecklingen inom det konsumentstärkande uppdraget. Mätetalen syftar till att fånga i 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 49 Utveckling av det konsumentstärkande uppdraget 2016- 2014**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Pensionssparare upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation, %	45	43	40	41	41	36	47	44	43
Pensionssparare upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor, %	59	59	51	55	56	46	64	62	56
Antal unika inloggningar på Minpension.se, miljoner	1,06	1,0	0,9	0,46	0,43	0,4	0,6	0,54	0,5
Totala antalet registrerade användare på Minpension.se, miljoner	2,8	2,5	2,2	1,3	1,2	1,0	1,5	1,3	1,2
Pensionssparare som varit i kontakt med oss som upplever att de fått en bra vägledning inom pensionsområdet, %*									
- Webbplats	67	65	66	-	-	-	-	-	-
- Kundservice telefon	88	86	85	87	85	86	88	87	84

\* Uppgifter från våra kundundersökningar för webb 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".

Årets uppföljning visar svagt positiva effekter av våra insatser inom det konsumentstärkande uppdraget, framför allt bland pensionssparare. Förutom att genomslaget för konsumentbudskap i media ökar kraftigt 2016 (se avsnitt 7.8.7 *Pensionsmyndigheten i medierna*) så ser vi inga stora skillnader mellan enskilda år, men trenden för i princip samtliga indikatorer är positiv. Vi anser därför att resultatet är acceptabelt.

#### Utfall enligt våra indikatorer

Mätperioden är relativt kort men visar att fler än tidigare upplever sig ha en mer förutsebar ekonomisk situation. Ingen förändring har dock skett det senaste året rörande upplevelsen av att ha den information och det stöd man behöver för att kunna fatta beslut om sin pension. Män upplever sig i högre utsträckning än kvinnor ha en god uppfattning 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 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. Antal män och kvinnor som registrerat sig på Minpension.se har ökat. Det är dock något fler män än kvinnor som registrerat sig. Män är även mer aktiva i tjänsten, med större andel inloggningar. Skillnaden i antal registrerade användare mellan män och kvinnor har ökat något under 2016.

Vi kan se att hur den vägledning vi erbjuder upplevs varierar 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.

#### *Utvecklingsarbete och särskilda satsningar*

Vi arbetar med att fånga upp information från kontaktytor mot kund och marknad, analysera påverkan på konsumenter, ta fram underlag för beslut om våra budskap, aktiviteter och åtgärder samt informera 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 7.8.7

#### *Pensionsmyndigheten i medierna.*

Inom ramen för satsningen Prognos till alla har vi under 2016 erbjudit vägledning i hela pensionen via telefon och i personliga möten på servicekontor och i köpcentrum, gallerior och på centralstationer på 32 orter runtom i landet.

Satsningen har syftat till att öka antalet registreringar och aktiviteten på Minpension.se. Möjligheten att få vägledning 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 utrymme i nyhetsrapporteringen i framför allt lokalmedier vilket bidragit ytterligare till att skapa uppmärksamhet kring pensionen och vår vägledning.

Minpension.se fick under kampanjperioden 120 000 nya användare, något färre än samma period 2015. Vi kan dock se att en ökande andel av de nyregistrerade är under 40 år. Störst tillväxt sker fortfarande, och helt naturligt, i gruppen mellan 50-60 år. I de informationsaktiviteter som genomfördes inom ramarna för satsningen 2016 har vi tydligare än tidigare år riktat både budskap och val av media till en yngre målgrupp något som påverkar resultaten i positiv riktning. Även i övrigt var aktiviteten hög på Minpension.se under kampanjperioden med närmare 1,4 miljoner inloggningar och drygt 2,3 miljoner prognoser.

En redovisning av resultaten av satsningen samt en redovisning av hur vi använt de 20 miljoner som vi fått tilldelade för att arbeta med det konsumentstärkande uppdraget under 2016 finns i rapporten *Uppföljning och kommande inriktning för satsningen Prognos till alla 2016* VER 2013-228. Se även redovisningen under avsnittet 7.8.4 *Så gick informationsuppdraget*.

Vi arbetar med att förbättra vår konsumentvägledning i kundservice i telefon. Det innefattar förändringar avseende samtalsmetodik, arbetssätt samt de budskap och den vägledning vi förmedlar i samtalen med pensionssparare och pensionärer. Vi har också 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. Se vidare avsnitt 7.13.4 *Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket*

Under de senaste åren har omvärlden och våra kunders digitala beteende och mönster förändrats. Vi har därför under året bland annat lanserat en ny mobilanpassad webbplats för att kunna erbjuda bättre vägledning till pensionssparare och pensionärer. Arbetet med den förflyttning som krävs för att svara mot de nya mönstren 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 7.8.6.1 *Vår webbplats pensionsmyndigheten.se*.

#### 7.8.6 Möten med pensionssparare och pensionärer

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

Vi arbetar medvetet för att tillgängliggöra vår information för alla. Det innebär bland annat att vi arbetar med olika kontaktvägar för att säkerställa att alla har möjlighet att ta del av vår information, att vi tar hänsyn till tekniska förutsättningar hos våra kunder vid utformning av våra kanaler, att vi befinner oss i tillgänglighetsanpassade fysiska miljöer och att vi tillhandahåller information på olika språk. Vår grundläggande inställning när vi ska nå ut med information är att vi ska befinna oss där kunden finns och på kundens villkor. I detta avsnitt redovisas hur vi möter pensionssparare och pensionärer och hur vi arbetat för att öka tillgängligheten för olika grupper.

##### 7.8.6.1 *Vår webbplats pensionsmyndigheten.se*

**Tabell 50** Webbplatsen pensionsmyndigheten.se 2016–2014

	2016	2015	2014
Antal besök, miljoner	9,4	10,5	9,9
Andel pensionsansökningar via webbplatsen, %	38	28	20
Antal nedladdade premiepensionsapplikationer	37 300	50 200	32 400
Besökare på vår pensionsblogg	32 000	43 000	27 000
NKI - webbplatsen	75	74	72

Vår webbplats pensionsmyndigheten.se är en del i vårt arbete med att sprida kunskap och medvetande om pensionen.

Våra undersökningar visar att besökarna på webbplatsen främst hade ärenden kopplade till premiepensionen (66 procent) vilket är en något högre andel än förra året (63 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 (14 procent), via prognostjänsten Minpension.se. Andra vanliga ärenden är allmän pensionsinformation (9 procent) och att se hur man kan påverka pensionen (8 procent). Män med intresse och vana vid fondsparande är överrepresenterade bland besökarna på webbplatsen.

Nöjdhetsindex är något stigande. De allra 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, vilka ofta är återkommande besökare. En tydlig förändring jämfört med fjolårets mätning är att personer som har låg kunskap om och lågt intresse för pensionsfrågor har blivit signifikant nöjdare med webbplatsen.

Nästan sju av tio besökare upplever att webbplatsen är anpassad efter deras behov, men det är ändå ett utvecklingsområde att göra webbplatsen mer relevant för varje enskild individ.

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

På webbplatsen finns det en pensionsblogg vars syfte är att ge pensionssparare och pensionärer vägledning i aktuella pensionsfrågor.

Majoriteten av inloggningarna på vår webbplats, (66 procent), sker via personlig kod, men andelen minskar jämfört med 2015. Inloggningar via e-legitimation utgör 14 procent, även denna andel minskar något jämfört med 2015. I stället ökar inloggningar med mobilt Bank-ID och utgör nu totalt 20 procent av antalet inloggningar.

Webbplatsen har under 2016 utvecklats på en ny teknisk plattform och innehållet har omarbetats för att bli mer lättillgänglig och fungera bra i mobila enheter. Det är ett led i att möta användarnas behov och deras förändrade beteenden i den snabba digitala utvecklingen. Utvecklingen har skett i samverkan med användare där vi kunnat fånga olika användargrupperns skilda behov, livssituationer och förutsättningar så att de kan få svar på sina frågor och kan genomföra sitt ärende.

En viktig del i arbetet var anpassning av innehåll och hjälpfunktioner på webbplatsen utifrån tillgänglighetskrav. Enligt myndighetsövergripande riktlinjer så följer vi WCAG 2.0 i vår webbutveckling. Det gör innehåll och tjänster på vår webbplats tillgängliga för en bred mottagargrupp, inklusive personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Vi har dessutom översatt information på delar av vår webbplats till 15 olika språk.

Under året har ett långsiktigt arbete påbörjats med att mobilanpassa de inloggade e-tjänsterna under ”Mina sidor”. Tjänsterna kommer att anpassas efter kundens behov, förutsättningar och situation och ska ge en bättre upplevelse av webbplatsen och tillgänglighet för kunden.

### 7.8.6.2 Fortsatt utveckling av prognoser och prognostjänsten Minpension.se

Tabell 51 Prognostjänsten Minpension.se 2016–2014

	2016	2015	2014
Antal prognoser (miljoner)	7,6	6,7	5,6
Antal registrerade användare (miljoner)	2,8	2,5	2,2

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 pensions sparare och pensionärer en så fullständig bild som möjligt av deras pensions sparande och deras förväntade framtida pension. Samverkan med Min Pension i Sverige AB beskrivs vidare i avsnitt 7.13.5 *Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen*.

Min Pension i Sverige AB ansvarar för drift och utveckling av webbportalen Minpension.se som syftar till att ge begriplig, individuell och samlad pensions information till alla som tjänar in till pension i Sverige samt möjlighet till individuella pensionsprognoser. Minpension.se startades 2004 och har utvecklats successivt och ger nu i stort sett heltäckande information om all pension (allmän pension, tjänstepension och privata pensionslösningar). Vi vill att så många pensions sparare som möjligt ska använda Minpension.se med lämplig regelbundenhet för att få en samlad bild av sin in tjänade/insparade pension och för att göra pensionsprognoser. På så sätt kan de bilda sig en uppfattning av vad de kan förvänta sig i pension och vad som påverkar pensions storlek.

#### *Distribuerad webb*

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 fler män än kvinnor som är registrerade användare. Under 2016 var cirka 1,5 miljoner män och 1,3 miljoner kvinnor registrerade jämfört med 1,3 miljoner män och 1,2 miljoner kvinnor under 2015.

Under 2015 genomfördes en pilot där Minpension.se distribuerades till Statens pensionsverk (SPV) och där deras anställda har kunnat logga in på Minpension.se via SPV:s intranät. Tjänsten lanserades på SPV:s pensionsdagar i oktober i år och en handfull myndigheter, kommuner och företag har redan visat intresse för att ansluta sig på liknande sätt.

#### *Kvalitet i prognoserna*

Enligt uppdrag i regleringsbrevet ska vi även redovisa kvalitet och enhetlighet i prognoserna. Enhetligheten i prognoserna säkerställer vi bland annat genom en branschgemensam prognosstandard. Under året har kvaliteten i tjänsten förbättrats enligt nedan.

Minpension.se genomför en stor del av de beräkningar som krävs för prognoser med hjälp av olika så kallade beräkningskomponenter. Under 2016 har en uppdatering gjorts av de centrala beräkningskomponenterna som möjliggör förbättrade funktioner och ökad detaljeringsgrad. Exempel på förbättringar är möjliggörandet av prognoser



per år och månad, samt förbättrade möjligheter att använda bolagsspecifika beräkningsparametrar. Ändringarna kräver ökad information från respektive bolag och kommer att införas i samverkan med respektive aktör.

I ett samarbetsprojekt med Alecta har bolagsspecifika beräkningsparametrar nu börjat tillämpas i prognosberäkningar vilket har gett stora kvalitetsförbättringar inom kollektivavtalsområdet ITP1 och ITP2. Förbättringarna består dels i att uttagsåldrar och uttagstider kan tillämpas enligt avtalen, dels en bättre överensstämmelse med Alectas egna beräkningar. Avvikelseerna i beräkning beräknas nu till plus/minus 5 kronor på månadsutbetalningar. Förbättringarna berör drygt 875 000 av användarna.

Dessutom har det skett ett arbete med samordning av tjänstepensionsuppgifter. Samordning mellan flera så kallade förmånsbestämda tjänstepensioner är normalt sett en felkälla med risk för att dubblade förmåner används i prognosberäkningar och är något som kan leda till en överskattning av framtida pension. En ny funktionalitet har införts som tar bort risken för att beräkna dessa pensionsförmåner dubbelt. I ett första skede är detta infört för två aktörer, Alecta och Bank Pension. Förbättringarna berör drygt 100 000 av Min Pensions användare. En dialog påbörjas nu för att fler bolag skall tillämpa beräkningsmodellen och leverera erforderlig information.

En mindre komplettering av beståndet inom det statliga tjänstepensionsområdet har under året gjorts och berör drygt 10 000 personer.

Med de utvecklingsinsatser som gjorts under året är vår bedömning att kvaliteten i prognoserna förbättrats.

#### *Utvecklingsinsatser*

Sedan våren 2016 driver vi ett gemensamt projekt, Prototyp Uttagsplan, tillsammans med Min Pension i Sverige AB om att utveckla en uttagsplaneringstjänst som ska finnas på Minpension.se och som ska underlätta processen för pensionssparare som planerar att börja ta ut pension. Min Pension i Sverige ABs styrelse utgör styrgrupp för projektet.

Min Pension i Sverige AB har även påbörjat ett arbete med att uppgradera webbplatsen Minpension.se med syftet att underlätta för pensionssparare som befinner sig mitt i livet och som inte är så kunniga och intresserade av sin framtida pension. En betaversion har släppts under 2016. Ytterligare arbete och lansering av den nya versionen kommer under 2017.

Min Pension i Sverige AB genomför kontinuerligt kvalitetskontroller för att upptäcka förbättringsutrymme i leveranserna från de anslutna aktörerna.

### 7.8.6.3 Utskick av Orange kuvert

Tabell 52 Orange kuvert 2016–2014

	2016	2015	2014
Antal utskick	7 140 000	6 960 000	6 850 000
NKI – Orange kuvert pensionssparare	61	61	60
NKI- Orange kuvert pensionärer	64	61	59

Utöver våra beslutsbrev i förmånshandläggningen är Orange kuvert det enskilt viktigaste sättet att skriftligen nå pensionssparare och pensionärer. Utskicket sker under perioden januari till mars. Av totalt utskickade kuvert skickades drygt 1,5 miljoner till pensionärer, 5,6 miljoner till pensionssparare varav knappt 0,2 miljoner till nya premiepensionssparare. Utifrån en osäker uppskattning har mellan 40 000 till 50 000 personer valt att få Orange kuvert endast elektroniskt. För vårt fortsatta utvecklingsarbete avseende digitalt Orange kuvert, se avsnitt 7.13.6 *Digital samverkan*.

Det kuvert som går till pensionsspararna innehåller ett årsbesked samt prognos för den allmänna pensionen.

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. Pensionärer födda 1937 eller tidigare får en annan typ av utskick än Orange kuvert.

Inspektionen för socialförsäkringen har under 2015 gjort en granskning av prognosen för den allmänna pensionen i Orange kuvertet och jämfört med utfall.<sup>42</sup> Enhetligheten i prognoserna säkerställs som tidigare nämnts med en branschgemensam standard. Se vidare om arbetet med att förbättra prognoserna i avsnittet 7.8.6.2 *Fortsatt utveckling av prognoser och prognostjänsten Minpension.se*.

Nöjd kundindex för Orange kuvert är lägst bland de kontaktformer vi har och ligger relativt stabilt över åren runt 60. Som nämnts i avsnitt 7.8.2 *Så tycker våra kunder* blir nöjd kundindex 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 är det en signifikant ökning av antalet pensionssparare som uppger att de fått kuvertet.

<sup>42</sup> ISF:s rapport 2015:16 – Träffar prognoserna rätt? En utvärdering av pensionsprognoser i Orange kuvert

Intressant är också att andelen som spontant vet att avsändaren av Orange kuvert är Pensionsmyndigheten har ökat signifikant jämfört med tidigare mätningar. Totalt 63 procent vet nu att vi är avsändaren, motsvarande siffra för 2015 var 55 procent.

**Tabell 53 Eftermätning Orange kuvert 2016–2014 nyckeltal i procent (pensionssparare)**

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Har fått kuvertet	95	88	95	94	89	96	95	87	94
Andel av de som fått kuvertet som öppnat det	81	80	82	81	80	84	80	81	79
Andel av de som öppnat kuvertet som läst något	91	92	90	90	92	89	92	91	90
Andel av de som läst något som tycker det är lätt att förstå	73	75	65	70	72	61	76	78	69

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

- 95 procent av pensionsspararna vet att de fått kuvertet,
- 77 procent av alla pensionssparare som vet att de fått ett Orange kuvert öppnade detta,
- 70 procent av alla pensionssparare som öppnat kuvertet läste något av innehållet samt att
- 51 procent av alla pensionssparare som läste något av innehållet 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 kuvert 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 Orange kuvert.

För 2016 är andelen som uppger att de fått kuvertet tillbaka på 2014 års nivå, vilket tillsammans med att det är många som öppnar kuvertet och läser något av innehållet gör det till en förhållandevis effektiv kanal och ett enkelt sätt att nå ut med information till många personer.

#### 7.8.6.4 Telefonsamtal

Tabell 54 Telefonsamtal till Pensionsmyndigheten 2016–2014

	2016	2015	2014
Antal besvarade samtal	698 000	732 000	764 000
Tillgänglighet, andel besvarade samtal, %	96	90	90
Servicenivå, andel besvarade samtal inom tre minuter, %	84	78	76
NKI – Kundservice telefon	84	82	78
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	90	90	89
Andel som fick ett bra bemötande, %	96	93	93
Kvalitetsbedömning <sup>43</sup>	<b>Gott</b>	96	98

Det är färre som ringer till oss jämfört med tidigare år. Tillgängligheten och service-nivån har ökat mot tidigare år. Under 2016 har vi förbättrat resultatet för både andel besvarade samtal och andel besvarade inom tre minuter.

Årets första kvartal är vår mest högintensiva period och vi förstärkte då bemanningen i vår kundservice, bland annat med hjälp av ett bemanningsföretag. Tillgängligheten var över 96 procent även dessa månader. Tillgängligheten årets sista månader blev dock något sämre då vi prioriterade handläggning av bostadstillägg och därigenom hade en lägre bemanning.

De vanligaste frågorna från de som ringer till oss handlar om allmän pension och bostadstillägg. Blivande pensionärer vill ha prognoser gällande hela pensionen, beställer blanketter och har frågor om ansökan. Pensionärer har frågor om blanketten för bostadstillägg och om handläggningstid.

För att säkra en god tillgänglighet i enlighet med vår kommunikationsstrategi erbjuder vi en dag per vecka arabiska, engelska, serbiska, persiska, finska, spanska, 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, därefter arabiska med drygt 300 tolksamtal per år.

Den kvalitetsuppföljningsmodell som vi börjat använda 2016 omfattar även kundservice. För telefonsamtal har vi gjort en särskild uppföljning genom medlyssning där kvaliteten bedöms i samtalen. Kvaliteten för 2016 bedöms som god. Utfallet av nöjdhetsindex ökade under 2016 och är också stabilt över åren.

<sup>43</sup> Från och med 2016 redovisas kvalitetsutlåtandet enligt vår nuvarande kvalitetsmodell. För 2015-2014 redovisas andel materiellt rätt vid slumpmässig kontroll enligt vår tidigare kvalitetsmodell.

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 avsaknad av besked gällande tjänstepensionen och helheten i pensionen.

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 2016 besvarat drygt 24 000 telefonsamtal, vilket var i paritet med antal besvarade samtal under 2015.

#### 7.8.6.5 E-post, brev och Facebook

**Tabell 55 E-post, brev och förfrågningar via Facebook till Pensionsmyndigheten 2016–2014**

	2016	2015	2014
Antal besvarade e-post/brev	155 000	161 000	134 000
Andel besvarade e-post inom 24 timmar, %	97	79	82
Andel besvarade brev inom 24 timmar, %	80	53	47
Andel besvarade förfrågningar via fullmakter inom tio arbetsdagar, %	99	89	97
Kvalitetsbedömning <sup>44</sup>	<b>Gott</b>	-	96
Besvarade frågor via Facebook	3 400	2 100	2 400
Andel besvarade frågor via Facebook inom två timmar, %	98	96	92

Antal besvarade skriftliga förfrågningar via e-post eller brev var något färre än under 2015. 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 11 000 förfrågningar via e-post åt Min Pension i Sverige AB, jämfört med drygt 10 000 under 2015.

Servicegraden för våra svar har förbättrats under 2016. Svarstiderna för e-post och förfrågningar via fullmakt har varit goda hela året. Svarstiderna för brev har förbättrats och vi nådde målet på årsbasis trots att vi haft längre svarstider vissa perioder under året.

Kvalitetsuppföljningen visade att kvaliteten var god, urvalet var dock väldigt litet vilket gör att det inte går att göra en statistiskt säkerställd bedömning.

Vi har kundservice på Facebook för att underlätta för fler att komma i kontakt med oss, till exempel pensionssparare och pensionärer som är bosatta utanför Sverige. Facebook är en förhållandevis liten kanal för oss. Frågor som kommer in via Facebook

<sup>44</sup> Från och med 2016 redovisas kvalitetsutlåtandet enligt vår nuvarande kvalitetsmodell. För 2014 redovisas andel materiellt rätt vid slumpmässig kontroll enligt vår tidigare kvalitetsmodell.

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 då det är tekniskt svårt att åstadkomma.

#### 7.8.6.6 Servicekontor

Tabell 56 Servicekontor 2016–2014

	2016	2015	2014
Antal besök på servicekontor med pensionsrelaterat ärende <sup>45</sup>	238 000	268 000	325 000
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	94	93	95
Andel som fick ett bra bemötande, %	98	97	98

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. Servicekontoren är tillgänglighetsanpassade.

Samarbetet rör 103 servicekontor över hela landet. Totalt hade servicekontoren 3,9 miljoner besök, varav 6,1 procent utgjorde pensionsrelaterade ärenden, jämfört med 6,5 procent 2015. Av dessa ärenden avsåg 36 procent frågor om bostadstillägg för pensionärer, 20 procent besök gällde hjälp med frågor om allmän pension och 15 procent hade frågor om prognos. Se även avsnitt 7.13.1 *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.

#### 7.8.6.7 Fördjupade samtal med kundvägledare

Tabell 57 Fördjupade samtal med kundvägledare samt informationsträffar 2016–2014

	2016	2015	2014
Kundvägledare, antal samtal	3 300	2 500	2 700

Ibland räcker inte servicen som ges via till exempel telefon eller servicekontor. Vi kan då erbjuda ett fördjupat samtal med en kundvägledare per telefon, video eller fysiskt möte. Omkring 3 300 personer med behov av ett fördjupat samtal om pension utifrån sin livssituation kontaktade oss under förra året, varav cirka 1 700 fick ett fördjupat samtal med en kundvägledare på sin ort. Vi kan också erbjuda ett fördjupat samtal via video, under 2016 genomfördes 20 videomöten. Övriga fick hjälp via telefonmöte eller skriftlig kommunikation.

<sup>45</sup> Pensionsmyndighetens skattade andel av totala antalet besök på servicekontoren.

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 ökat, likaså har komplexiteten i frågeställningarna ökat och därför har vi en ökning av antalet fysiska möten. Förväntan på information och stöd kring hela pensionen, inklusive tjänstepension och privat sparande, ökar. Det ökade antalet ärenden beror främst på att efterfrågan på fördjupade samtal med kundvägledare ökar i antal.

Mätningar som gjorts tidigare år 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 kundservice. I övrigt har inga kvalitetsundersökningar avseende fördjupade möten genomförts. Kundvägledarna har under året prövat nya arbetssätt som sedan ska utvärderas och ingen kvalitetsmätning har gjorts under året. Vi kommer att börja mäta kvalitet igen från och med 2017.

#### 7.8.6.8 Informationsträffar och uppsökande möten

Tabell 58 Informationsträffar och uppsökande möten 2016–2014

	2016	2015	2014
Informationsträffar, antal deltagare	22 200	22 300	27 100
NKI Informationsträffar <sup>46</sup>	-	80	80
Uppsökande möten, antal samtal <sup>47</sup>	23 900	15 900	2 500 <sup>48</sup>

En stor andel av pensionssparare och pensionärer är osäkra på vart de kan vända sig för att få information om sin pension. Informatörsverksamheten syftar därför till att nå ut till de pensionssparare och pensionärer som inte på eget initiativ söker information om sin pension. Under 2016 har vi haft en kontakt med totalt cirka 46 000 personer, fördelat på samtal, prognoser och deltagare på informationsträffar.

Vi finns på plats i publika miljöer som event, mässor, marknader, gallerior och torg för att där prata pension och erbjuda vägledning i hela pensionen. Vi har en god regional täckning för våra aktiviteter. Den enskilt största aktiviteten genomfördes i samband med att Orange kuvert skickades ut under våren 2016. Vi besökte då köpcentrum och centralstationer på 32 orter och genomförde knappt 9 700 djupare samtal och prognoser. Detta är en utökning från 2015 då motsvarande siffra var 20 orter och 8 500 djupare samtal och prognoser.

Vi arbetar också med olika former av arrangerade informationsträffar. En form är pensionsplaneringsmöten för blivande pensionärer, en mötesform som vi har vidareut-

<sup>46</sup> Övergång sker till webbenkäter. Vi kommer att redovisa resultat igen från och med 2017.

<sup>47</sup> Skattningen byggs på manuell statistik, ska tolkas med försiktighet

<sup>48</sup> 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.

vecklat under året. Sammanlagt har vi haft över 9 700 besökare fördelat på 132 pensionsplaneringsmöten i egen regi. Vi har också egeninitierade informationsträffar på stora arbetsplatser, till exempel sjukhus och universitet.

Vi har under året arbetat med att nå egenföretagare i utvalda servicebranscher. Under året har vi startat en pilotsatsning där vi genom SFI-skolor (Svenska För Invandrare) når en stor grupp.

I helhet är fördelningen av kontakter med kvinnor och män tämligen jämn (53 procent kvinnor 47 procent män). Pensionsplaneringsmötena besöks av något fler kvinnor och eventaktiviteterna har något fler manliga besökare. Besökarna på arbetsplatserna är till två tredjedelar kvinnor, något som direkt 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.

Både vid våra uppsökande möten i publika miljöer och vid våra informationsträffar så säkerställer vi så långt som möjligt att de miljöer och lokaler vi befinner oss i är tillgänglighetsanpassade.



### 7.8.7 Pensionsmyndigheten i medierna

**Tabell 59 Pensionsmyndigheten i medierna 2016–2014**

	2016	2015	2014
Samlad upplaga <sup>49</sup> , miljoner	588	555	485
Andel neutral publicitet i procent	95,0	90,2	93,8
Andel positiv publicitet i procent	3,0	7,8	3,6
Andel negativ publicitet i procent	2,0	2,0	2,6
Impression Score <sup>50</sup>	+27	(6,4)	(5,2)
Andel av publiciteten som behandlar informationsuppdraget i procent (prognosbudskapet och jobbudskapet)	12	13	10
Andel av publiciteten som behandlar det konsumentstärkande uppdraget i procent (konsumentinriktad kravställare)	50	25	21
Andel av publiciteten där Pensionsmyndigheten är aktör i procent (huvudaktör eller kommenterar)	72	69	63
Twitter, antal följare	4 360	3 690	2 601
Twitter, antal interaktioner och omnämmanden <sup>51</sup>	5 255	2 408	2 398

Under 2016 har vår närvaro i massmedia ökat. Vårt arbete med att stävja oseriösa aktörer på bland annat premiepensionens fondtorg har fått stor uppmärksamhet under året. Den positiva publiciteten minskar något jämfört med tidigare år, trots fortsatt hög närvaro lokalt och regionalt i samband med kampanjer, utskick av Orange kuvert samt informationsträffar. Den övervägande delen av publiciteten är så kallad neutral publicitet. I denna ryms en stor del av de budskap vi kommunicerar i medierna samt den rapportering om händelser på premiepensionens fondtorg som fått stort utrymme under året. Andelen negativ publicitet är fortsatt låg nivå som året innan.

För både informationsuppdraget och det konsumentstärkande uppdraget är medierna en fortsatt viktig kanal genom vilken vi 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, 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 ungefär samma utsträckning 2016 som under 2015. För det konsument-

<sup>49</sup> Upplaga anger det antal tidningar som trycks av varje utgåva. Upplagesiffrorna för tryckt dagspress, nyhetstidningar, fack- och populärpress baserar sig på statistik från TS (Tidningsstatistik AB). Gällande webbmedier beräknas istället antalet unika besök eller sidvisningar och baserar sig på statistik från KIA (Kommittén för internetannonsering).

<sup>50</sup> Myndigheten har upphandlat ny leverantör av medieanalys, inklusive det kvalitativa nyckeltalet Impression Score som därmed ersätter tidigare Medieindex. Impression Score beräknas utifrån vad som driver hågkomst i redaktionella medier samt om det är positivt, negativt eller neutralt. Spannet för nyckeltalet är från +100 till -100, där det maximala värdet +100 motsvarar en kombination av såväl omfattande som positiv publicitet. Ett Impression Score över +20 är att anse som mycket bra.

<sup>51</sup> Nytt mått för 2016. Engagemang, Google Analytics sätt att mäta interaktion på twitter.

stärkande uppdragets del mäter vi i vilken utsträckning vi framstår som en konsumentinriktad kravställare i den totala publiciteten. Den rollen har blivit allt tydligare sedan 2013, och märks nu i så mycket som hälften av publiciteten.

Att vi är aktör och får tillfälle att kommentera i massmedierna innebär att vi i 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 2016.

Sedan 2015 mäter vi även i vilken utsträckning publiciteten vänder sig till kvinnor respektive män. Anledningen till detta är att det är en del av vår strategi att vända sig särskilt till personer med lägre kunskaper respektive intresse i pensionsfrågor, och till personer som riskerar att få lägre pensioner. Bägge dessa grupper domineras av kvinnor. Större delen av publiciteten, cirka 97 procent, kan sägas vara könsneutral. Resterande tre procent vänder sig i stort sett enbart till kvinnor. Det är en minskning jämfört med tidigare år, och kan bland annat förklaras i att mediebilden dominerats av fondrelaterade händelser under en stor del av året.

## 7.9 Statistik och Analys

Verksamhetsområdet innebär att ansvara för den officiella statistiken inom statistikområdet *stöd vid ålderdom* 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.

Tabell 60 Sammanfattande resultatbedömning statistik och analys, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

### Resultatsammanfattning statistik och analys

- Resultatet är fortsatt gott.
- Vi har levererat externa prognoser och rapporter utifrån den förväntan som finns på oss och har bland annat bidragit till Socialdepartementets arbete med Jämställda Pensioner.
- Vi har i vårt konsumentstärkande uppdrag producerat statistik och rapporter som vi bedömer har varit till nytta för pensionssparare och pensionärer.
- Vi utvecklar egenproducerad försäkringsstatistik och har avvecklat den tidigare Premiepensionsmyndighetens statistiksystem (ASTA) och har i början av 2016 avvecklat beroendet av Försäkringskassans statistiksystem (STORE).

Vi vill åstadkomma högkvalitativa statistikrapporter och analyser. Vi vill både vara och uppfattas som en expert inom pensionsområdet samt inom områdena produktionsstatistik, ledningsinformation och datadrivet kvalitets- och kontrollarbete samt prog-

noser för de förmåner vi administrerar. Vår bedömning är att vi under året gjort tydliga framsteg i dessa avseenden. Vi har producerat fler rapporter än tidigare. Vi har också utvecklat vår förmåga att stödja vår egen verksamhet med statistik och analys, bland annat avseende vårt konsumentstärkande uppdrag och vår kontrollverksamhet. Vi har stärkt kompetensen avseende marknadsanalys för bland annat vårt konsumentstärkande arbete och inrättat ett kundinsiktsråd på myndigheten.

Statistik och analys är med sina 35,5 miljoner kronor i förvaltningskostnader vårt resursmässigt minsta verksamhetsområde. Det motsvarar 2,6 procent av våra totala förvaltningskostnader. Kostnaden är en viss ökning jämfört med 2015, vilket främst beror på våra satsningar att utveckla egenproducerad statistik.

Sammantaget bedömer vi resultatet för verksamhetsområdet som gott.

#### 7.9.1 Analys och prognoser

Vi har bidragit med tre analyser till Socialdepartementets DS om ”Jämställda Pensioner”. I en av dessa, ”Överföring av premiepension ur ett jämställdhetsperspektiv”, har vi lämnat förslag på att senarelägga tidpunkten för anmälan av överföring av premiepensionsrätt, samt att slopa ansökan från mottagande part. En sådan förändring skulle förenkla och förbättra systemet. Dessa förslag behandlas nu av Socialdepartementet.

Vi har under året publicerat totalt sju rapporter på temat riktålder. I januari anordnades ett riktåldersseminarium i samarbete med Pensioner och Förmåner, där fem av dessa rapporter presenterades. Därefter har ytterligare två rapporter publicerats i ämnet. Vidare har vi i samarbete med Socialdepartementet arbetat med att ta fram en metod för att beräkna riktålder.

Utöver ovanstående har ett antal rapporter och promemorior i olika pensionsfrågor producerats under året, vilka finns tillgängliga på vår hemsida.

Våra huvudsakliga analysmodeller, pensionsmodellen och typfallsmodellen, har använts i stor omfattning för olika analyser. De är sedan några år tillbaka tillgängliga för allmänheten på vår hemsida pensionsmyndigheten.se. Främst typfallsmodellen har underhållits och utvecklats under året.

#### 7.9.2 Statistik och dataförsörjning

Verksamhetsområdet statistik och analys är vår sammanhållande funktion för dataförsörjning och statistikpresentation. Tyngdpunkten har varit på ledningsinformation och produktionsstatistik i syfte att följa upp vårt interna arbete och vår måluppfyllelse.

Under flera år har ett omfattande arbete bedrivits med att bygga upp PEnSionsmyndighetens DAtaLager (PEDAL). Det egna datalagret ger oss bättre möjligheter att utveckla högkvalitativ statistik, analysdatabaser och rapporter. Sedan i mars 2016 sker all statistikframställning från PEDAL och vi är därmed självförsörjande på statistik. Den nya statistikpresentationen av försäkringsstatistik, vilken lanserades internt i slutet av 2015, har efter användarsynpunkter förfinats under året. Även förvaltningsbarheten av plattformen har förbättrats. En extern version med något förenklade statistikrapporter planeras för 2017.

Den officiella statistiken inom statistikområdet *stöd vid ålderdom* och annan löpande försäkringsstatistik publiceras på pensionsmyndigheten.se. En översyn av samtliga statistiktabeller har genomförts under året.

## **7.10 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 Pensionsmyndighetens verksamhet. Vi ska även fortsatt att vara en myndighet med hög rättssäkerhet och som sätter pensions sparare och pensionärer i fokus.

### **7.10.1 Anmälningar till JO**

Vi har fått in sex JO-anmälningar under 2016. Under 2015 fick vi in en anmälan och under 2014 tio anmälningar.

Av de anmälningar som kom in under 2016 lämnade JO fem utan ytterligare åtgärd. I det sjätte ärendet har vi ännu inte fått något beslut från JO. Det gäller den JO-anmälan som Falcon Funds SICAV plc lämnade in i maj avseende Pensionsmyndighetens hantering av uppsägningen av samarbetsavtalet med Falcon Funds SICAV plc. Denna anmälan har besvarats av myndigheten, men JO:s bedömning är ännu inte meddelad.

Vi har heller inte fått några andra beslut från JO under året.

### **7.10.2 Ansökningar om skadestånd**

En ansökan om skadestånd ska ges in till JK, som normalt ger Pensionsmyndigheten möjlighet att yttra oss över den. Om ansökan kommer in direkt till Pensionsmyndigheten överlämnar vi den till JK, tillsammans med ett yttrande från oss. Under 2016 har tio ansökningar kommit in, att jämföra med fjorton under 2015 och åtta under 2014. Ärendena avsåg bland annat beslut om pension och på det sätt vi lämnat information.

Under 2016 beslutade JK i elva 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 fyra ärenden tillerkändes den enskilde skadestånd. I övriga sex ansåg JK att skadestånd inte skulle utgå.

Det första ärendet där JK beslutade att skadestånd skulle utgå handlade om att Pensionsmyndigheten tidigare fått beslut från Kronofogdemyndigheten om att sökanden var föremål för utsökning. Vi fick senare beslut om när utsökningen skulle upphävas men drog trots det ett belopp från sökandens pension en månad mer än vi borde. Sökanden beviljades skadestånd med 24 euro eller motsvarande för de avgifter hen fick betala till sin bank för övertrassering av sitt konto.

Det andra ärendet handlade om en felaktig utbetalning av pension. I samband med att Pensionsmyndigheten räknade om sökandens pension betalade vi under en månad ut ett för högt belopp till sökanden. Sökanden betalade på eget initiativ tillbaka det felaktiga beloppet. JK beviljade sökanden ersättning med 248 kronor motsvarande de kostnader hen haft i samband med återbetalningen.

Det tredje ärendet handlade om att Försäkringskassan i samband med att sökanden ansökte om allmän ålderspension 2004 aldrig prövade ansökan om garantipension. Sedan misstaget uppdagades beviljade Pensionsmyndigheten sökanden garantipension retroaktivt. JK har nu beviljat sökanden ränta på det retroaktiva beloppet. Räntan räknades ut till 6 504 kronor.

Det fjärde ärendet handlade om att sökandens pension, som betalas ut i euro, under en månad sommaren 2016 blev försenad två dagar till följd av ett tekniskt fel hos Nordea.

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum	2017-02-20
Dok.bet.	PID153407
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2016-287 100 (227)

JK beviljade sökanden skadestånd med 12 euro för den kursförlust hen gjorde till följd av förseningen.

### 7.10.3 Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO- och JK-anmälningar

Vi bedömer det som mycket viktigt att vi följer upp och vid behov vidtar åtgärder när myndigheten blir anmäld. De beslut om skadestånd som vi fått in under året har dock inte varit av sådan art att de föranlett några förbättringsaktiviteter. Vi har heller inte fått något beslut från JO som föranlett oss att vidta några åtgärder.

## 7.11 Medarbetare och kompetensförsörjning

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

Tabell 61 Sammanfattande resultatbedömning medarbetare och kompetensförsörjning, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

### Sammanfattning medarbetare och kompetensförsörjning

- Resultatet är även 2016 sammantaget acceptabelt.
- Vi har en ny process för kompetensförsörjningsplanering, en ny kompetensmodell och förslag på reviderad befattningsstruktur samt utvecklat vårt arbetsgivarvarumärke och arbetsgivarerbjudande
- Nöjdmedarbetarindex har ökat och är på en fortsatt hög nivå
- Vi har vidtagit åtgärder för att minska sjuktagen, de är dock fortfarande för höga.
- Vi har utvecklat vår samverkan med Statens servicecenter och förbättrat våra personaldata.
- Trots positiv utveckling inom området i stort har vissa av initiativen enligt ovan ännu inte fått fullt genomslag.

Sammantaget bedömer vi att resultatet inom kompetensförsörjningsområdet är acceptabelt. Det utvecklingsarbete som genomförts under 2016 visar att vi kommit långt men vi behöver uppnå en tydligare länkning mellan vårt uppdrag och långa mål till kompetensförsörjningsarbetet.

I 2015 års intygande om intern styrning och kontroll lyfte vi området personaldata och bemanningsstatistik från Statens servicecenter, där leveranser innehållit ofullständiga uppgifter om våra anställda. Detta har under 2016 i viss utsträckning åtgärdats. Det finns fortfarande områden att förbättra och arbetet fortsätter under 2017 i samverkan med Statens servicecenter. Vår bedömning är dock att risken för att chefer och ledningsgrupper inte i tillräcklig grad kan styra och leda verksamheten på ett effektivt sätt med underlag från personaldata och bemanningsstatistik är liten. Området behöver därför inte ligga kvar på allvarlig nivå i 2016 års intygande.

### 7.11.1 Kompetensförsörjning på kort och lång sikt

Vi har under 2016 tagit fram, genomfört och utvärderat ett nytt arbetssätt och process för kompetensförsörjningsplaneringen. Utgångspunkten är att all kortsiktig förändring görs med beaktande av en mer långsiktig planering. Arbetet har sammanställts i en plan för kompetensutvecklingsinsatser 2017.

#### 7.11.1.1 *Kompetensakademin*

Inom ramen för vår Kompetensakademi har vi utvecklat kvalitetssäkrade läraktiviteter, bland annat för nya kundservicehandläggare och för medarbetare som handlägger allmän pension. Vi har även utvecklat en läraktivitet för de medarbetare som arbetar med pedagogik och lärande samt utvecklat en läraktivitet om förvaltningsrätt. Förvaltning av befintliga läraktiviteter har pågått löpande, liksom revideringar av styrdokument för lärande.

En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering är att det finns kunskaper om genus och jämställdhet hos våra chefer och medarbetare. Sedan mars 2015 finns en webbaserad läraktivitet i genus och jämställdhet. Den riktar sig till alla medarbetare och fram till sista december 2016 har 758 av våra medarbetare genomfört den, vilket motsvarar 64 procent av alla anställda. Motsvarande för 2015 var 29 medarbetare (2,5 procent). Målsättningen var att alla medarbetare skulle ha genomfört läraktiviteten under 2016.

#### 7.11.1.2 *Befattningar och roller*

Vi har en kompetensmodell som förenklar framtagandet av nya befattnings- och rollbeskrivningar. Vi har också genomfört en översyn av befattningsstrukturen och arbetar med att förtydliga kompetenskraven för befattningar och tillhörande roller för att kunna åskådliggöra karriärvägar inom myndigheten. En modell för karriärplanering har tagits fram.

#### 7.11.1.3 *Arbetsgivarvarumärke och rekrytering*

Att vara en attraktiv arbetsgivare är en del av statens arbetsgivarpolitiska strategi. Vi har arbetat med vår attraktivitet som arbetsgivare genom att ta fram vårt arbetsgivarerbjudande. Vi har fortsatt att synliggöra oss som arbetsgivare på ett strukturerat sätt i sociala medier. Vi har valt LinkedIn som vår primära kanal för att presentera verksamheten, medarbetare och karriärmöjligheter. Vi har ökat antalet följare i kanalen som interagerar med oss och bidrar till att sprida våra budskap med 56 procent. Vi har alltid många sökande vid rekrytering av pensionshandläggare. Vi har utvecklat vår rekryteringsprocess för att korta ledtider och minska risken för diskriminering och subjektiva värderingar.

Vi har fortsatt den särskilda satsningen med rekryteringsstöd till it-rekryteringar vilket bidragit till ett minskat konsultberoende inom it från 36 procent under 2015 till 30,9 för 2016.

#### 7.11.1.4 *Mål- och utvecklingssamtal*

Mål- och utvecklingssamtal ska bidra till att alla medarbetare förstår på vilket sätt den egna arbetsinsatsen bidrar till att uppfylla målen för verksamheten. Ett gemensamt stödmaterial bidrar till att samtalen håller tillräcklig kvalitet och leder till att varje

medarbetare ser sin del i helheten. I vår medarbetarundersökning anger fler än 90 procent att de både haft samtal om mål och utveckling och att de har en utvecklingsplan. Frågor i vår medarbetarenkät kopplade till målkvalitet och målkedja har fått något bättre värden i årets mätning.

#### 7.11.1.5 Medarbetarskap och chefskap

De allra flesta medarbetare har under året deltagit i en läraktivitet med syfte att stärka medarbetarskapet. Den har finansierats med partsgemensamma lokala omställningsmedel enligt lokalt avtal mellan fackliga parter och arbetsgivaren.

Vi har gjort en riktad insats för att höja kompetensen inom förändringsledning bland våra chefer. Vi har också förbättrat stödet i denna del, bland annat finns information och verktyg med koppling till förändringsarbete samlade på vårt intranät.

I medarbetarundersökningen 2016 har vi ökat vårt ledarskapsindex något. Vi har fortsatt inte några svårigheter med att attrahera och anställa chefer med rätt kompetens.

Andelen chefer som är kvinnor har långsiktigt ökat, både inom staten i stort och hos oss. Av våra chefer är totalt 59 procent kvinnor, motsvarande siffra för staten var 39 procent 2016. Av totalt antal anställda är 69 procent kvinnor.

**Tabell 62 Fördelning av våra chefer (exkl. konsulter), kvinnor och män i procent 2016-2014**

Chefsnivåer	2016		2015		2014	
	män	kvinnor	män	kvinnor	män	kvinnor
Avdelningschefer, inkl. GD	67	33	67	33	67	33
Enhetschefer	44	56	46	54	53	47
Gruppchefer	33	67	35	65	36	64
<b>Alla chefer</b>	<b>41</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>46</b>	<b>54</b>

#### 7.11.2 Antal medarbetare

Antal medarbetare har ökat något under 2016, till största del beroende på nyanställningar till it-avdelningen.

**Tabell 63 Pensionsmyndighetens personal 2016–2014, per 31/12 respektive år**

Vår personal	2016	2015	2014
Totalt antal medarbetare	1189	1 171	1 082
-varav kvinnor	824	817	783
-varav män	365	354	299
Medarbetare över 60 år	121	112	117
Medelålder, år	44,0	44,1	44,7
Personalomsättning	9,4	11,3	8,9
Nöjdmedarbetarindex, %	74,5	74,1	71,5
Ledarindex, %	78,1	76,6	74,0

#### 7.11.3 Årets medarbetarundersökning

I medarbetarundersökningen får medarbetarna svara på frågor om bland annat ledarskap, delaktighet, återkoppling, socialt klimat och stress. Totalt handlar det om elva områden som viktas ihop till ett nöjdmedarbetarindex (NMI) som sammanfattar hela undersökningen.

Årets medarbetarundersökning visar på ett fortsatt bra resultat. NMI är fortsatt högt. Resultatet för 2016 (74,5) är det bästa resultatet sedan vi började mätningarna 2010.

Delområden som delaktighet och målkvalitet är de områden där vi har störst förbättringspotential, det är frågor om målen upplevs vara tydliga, realistiska, utvärderingsbara samt påverkbara. När det gäller delområdet delaktighet har resultatet sjunkit något sedan 2015, där förbättringsområden är medarbetarnas upplevelse av inflytande och förståelse för vad de kan påverka och inte påverka. Delområdet medarbetarskap har fortsatt att förbättras och arbetstakten upplevs som hanterbar, dock upplevs den som något högre än förra året.

En styrka som lyfts fram och som även ökat något sedan 2015 är delområdet ledarskap och upplevelsen av relationen till sin närmaste chef. Den närmaste chefen upplevs som tydlig i sin kommunikation och återkoppling.

Även delområdena effektivitet får fortsatt högt värde och har även ökat något sedan 2015. Förbättringspotential finns dock när det gäller att arbeta mot gemensamma mål och utvärdera resurserna på bästa sätt. Det sociala klimatet, det vill säga det kollegiala samarbetet ligger också på en hög nivå och har även det ökat sedan 2015. Medarbetarna upplever att deras kunskap används på ett bra sätt och att de också utvecklas, vilket fortsatt speglas i det höga värdet på lärande i arbetet.

#### 7.11.4 Arbetsmiljö och sjukfrånvaron

Den totala sjukfrånvaron har ökat under året. Kvinnors sjukfrånvaro har ökat till 6,6 procent i december 2016 från 5,9 procent i december 2015. Däremot har mäns sjukfrånvaro minskat något och låg i december 2016 på 3,7 procent jämfört med 3,8 i december 2015. Korttidssjukfrånvaron (1-14 dagar) har legat relativt konstant under året och det är främst kvinnors långa sjukfrånvaron (över 14 dagar) som har ökat.

Tabell 64 Sjukfrånvaro i procent under 2016–2014

Sjukfrånvaro	2016	2015	2014
Sjukfrånvaro, total	5,7	5,3	4,4
-varav kvinnor	6,6	5,9	5,1
-varav män	3,7	3,8	2,5
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	44,3	43,2	39,3
Anställda <=29 år	4,7	5,0	5,0
Anställda 30–49 år	5,7	5,3	4,4
Anställda >=50 år	5,9	5,4	4,2

Trots att ökningen ligger i linje med utvecklingen i samhället i övrigt, ser vi mycket allvarligt på detta. I syfte att arbeta förebyggande med arbetsmiljö och sjukfrånvaro har vi gjort följande under året.

Det löpande arbetsmiljöarbetet handlar om att ha en pågående dialog där vi diskuterar och reflekterar kring arbetsmiljö och arbetsförhållanden. Det sker i dagliga samtal mellan chef och medarbetare, i medarbetarsamtal och regelbundna arbetsplatsmöten.

För att säkerställa att chefer har kunskaper om förebyggande arbetsmiljöarbete samt hur man involverar medarbetarna i det arbetet, genomfördes under hösten 2016 informationsträffar om organisatorisk och social arbetsmiljö. Arbetet fortsätter första kvartalet 2017



Under året har vi lagt ett särskilt fokus på åtgärder för att arbeta med och minska sjukfrånvaron. Vi provar en tjänst för sjuk- och friskänmälan. Tjänsten genererar statistik kring sjukfrånvarorsaker och information om ifall orsaken till sjukfrånvaron kan vara arbetsrelaterad. Medarbetare erbjuds professionell rådgivning i samband med sjuk-anmälan. Syftet med att prova tjänsten är att få en överblick över sjukfrånvarorsaker på både lokal och central nivå samt att öka möjligheten till tidiga rehabiliteringsinsatser.

För att tidigt kunna upptäcka ohälsa följer också personalspecialister och chefer upp sjukfrånvaro, övertid och flexitid. Uppföljningen handlar om vad som orsakar frånvaro, om det finns arbetsrelaterad sjukfrånvaro eller andra signaler på ohälsa. Det följs upp om det finns pågående rehabiliteringsplaner, behov av stöd från företagshälsovård, Försäkringskassan eller annan part samt förekomst av kränkande särbehandling och hur man arbetar för att motverka det.

## 7.12 It

Vår it-verksamhet ska leverera tillgängliga, säkra och stabila it-tjänster internt och externt.

Tabell 65 Sammanfattande resultatbedömning it, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

### Sammanfattning it

- Resultatet är fortsatt gott.
- Fortsatt hög tillgänglighet.
- Hög säkerhet och bra beredskap för åtgärd av incidenter.
- Ökad kundfokus och samverkan i vår it-utveckling.

#### 7.12.1 Tillgänglighet

Tillgängligheten var fortsatt hög under 2016 och ökade något jämfört med 2015. Under året har målet för planerad tillgänglighet för fondbyten och andra e-tjänster på vår externa webbplats varit 97,5 procent. Med hänsyn till planerade avbrott för releaser blev utfallet 97,1 procent. Trots att vi inte klarade vårt interna mål är vi nöjda med resultatet. Vår uppnådda tillgänglighet innebär i praktiken 4,7 minuter per dygn då webbplatsen inte varit tillgänglig på grund av oplanerade stopp. Resultatet är en förbättring jämfört med 2015 med 1,1 procentenheter. Tillgängligheten till de system som används internt för handläggning har varit 99,5 procent (99,7 procent 2015), vilket innebär 2,8 minuter per dygn då systemet ej varit tillgängligt.

Det är en stor minskning av antal incidenter som direkt följd av våra produktionssättningar, servicefönster och underhållsarbeten då vi har bättre kvalitet i våra leveranser. Under året har vi haft 27 kritiska incidenter. Enbart ett fåtal har varit av den typ som påverkar pensionssparare eller pensionärer.

Vi har haft två orderstopp i fondhandeln under året, varav ett var planerat och överenskommet med verksamheten. Den interna målsättningen var, precis som under 2015, att inte ha fler än 4 orderstopp per år.

#### 7.12.2 Säkerhet

It-säkerhetsarbete syftar till att säkerställa att vår it-miljö är konfigurerad och underhållen så att tillgänglighet, riktighet, konfidentialitet och spårbarhet upprätthålls.

Vi har arbetat med att förbättra interna kontroller och rutiner samt ansluta fler system till vår behörighetsportal. Portalen hanterar administration av behörigheter, det vill säga tillägg, förändring, borttagning samt uppföljning av åtkomsträttigheter. Det har lett till bättre spårbarhet, effektivare behörighetsprocess samt minskat våra risker för obehörig åtkomst. Vi har även arbetat med förbättrad identitetshantering för en enklare och snabbare hantering av identiteter samt bättre kvalitet i identitetsinformationen.

Vi har under året utfört tester samt utökat frekvensen och omfattningen av våra automatiska scanningar avseende sårbarhet. De avvikelser som uppdagats i samband med

dessa har åtgärdats, vilket medfört att vi har minskat våra attackytor och därmed även risken för externa attacker.

Arbetet med att hålla våra system uppdaterade med funktions- och säkerhetsrelaterade rättningar har fortsatt och gett positiva effekter för vår riskexponering och tekniska nivå. Vi har ökat vår förmåga att utreda avvikelser samt förbättrat uppföljningen av loggar så att vi har större möjlighet att upptäcka oegentligheter.

Ett nytt fenomen är så kallad ”ransomware” där data krypteras och användaren sedan krävs på pengar för att återfå sina data. Vi har inte drabbats av någon allvarlig incident men hotet har lett till att vi har större fokus på it-säkerhetsincidenter och ett tätare internt samarbete i det operativa arbetet.

Inom kontinuitetshantering har vi arbetat för att skapa bättre förståelse kring våra förmågor vid en krissituation samt tagit fram metoder och planer för att förstärka dessa förmågor ytterligare. Vi har genomfört interna samt externa scenariobaserade övningar vilket resulterat i att vi är bättre rustade för en krissituation.

Vi följer ökningen av överbelastningsattacker, så kallade DDOS attacker, och har under året införskaffat ett DDOS-skydd. Vi har inte utsatts för denna typ av angrepp men bedömer att det finns en höjd riskbild. Vi har varit förskonade från svåra attacker och har klarat oss från allvarliga intrångsförsök. Dock är trenden att det kommer bli fler och fler försök samt att de transaktionsvolymerna som hanteras inom myndigheten kan bli attraktiva för kriminella element.

### 7.12.3 Stabilitet

För att säkra ett stabilt it-stöd och säkerställa funktionalitet i våra datorhallar genomför vi periodvis så kallade hallswitchar för att träna personalen inför eventuell krishantering. Arbetet med att effektivisera den tekniska plattformen har fortsatt genom att bland annat 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. Vi har idag en virtualiseringsgrad på 93 procent och ett automatiserat beställningsflöde av virtuella serverar, vilket gett en kostnadsminskning för serverdrifkostnader på 14 procent jämfört med 2015.

### 7.12.4 Framtidssäkring, tillgänglighet och säkerhet

Vi köper tjänster avseende plats i datahall, server, lagring, backup och internetåtkomst av extern part (CGI). Avtalet går ut under 2018 utan möjlighet till förlängning. Under 2016 har en förstudie genomförts tillsammans med Försäkringskassan för att utreda möjligheterna för att utöka befintlig samverkan till att även inkludera tjänster kopplade till datahall och beslut har nu fattats att utöka befintlig samverkan med nya datahallstjänster.

### 7.12.5 Nya It-tjänster

Vår webbplats har nu fullt stöd för mobila enheter genom så kallad responsiv design. Det innebär att oavsett om man använder en mobil, platta eller dator kommer informationen presenteras på ett enkelt och tydligt sätt. Vårens informationskampanjer för småbarnsföräldrar och småföretagare var först ut att nyttja den nya designen och följdes upp med lanseringen av vår nya webbplats under hösten.

Den nya webbplatsens arkitektur underlättar fortsatt tjänsteutveckling. Nya arbetssätt där pensionssparare och pensionärens feedback kommer direkt in i utvecklingsprocessen kombinerat med tätare leveranser med tekniker inom DevOps och Continuous Delivery är en del av hur vi möter behov på ett snabbare och effektivare sätt.

För våra interna användare har det varit fokus på att automatisera och konsolidera systemen för efterlevandepension samt förbättra systemen för bostadstillägg för att på så vis öka kundnyttan och våra servicenivåer.

### 7.12.6 Kostnad

Vår totala it-kostnad uppgår 2016 till 558 miljoner kronor, en ökning från 543 miljoner kronor 2015. Ökningen är en direkt följd av ökningen av vår automatiseringsgrad för ökad kundnytta samt även effekter av tidigare års utveckling. Våra största externa kostnader är levererade tjänster från Försäkringskassan som utgör 40 procent av vår kostnad, vår konsultmäklare Keyman som utgör 31 procent samt den externa leverantören av datahall, server, lagring och backup CGI som utgör 10 procent. I den totala it-kostnaden ingår också avskrivningar på de it-system som finns hos Försäkringskassan på 41 miljoner kronor.

Vi arbetar med att effektivisera och förbättra våra rutiner och processer för ökad kostnadsstyrning, och vi genomför benchmarking med andra myndigheter. Vi deltar i ett regeringsuppdrag där Ekonomistyrningsverket fått i uppdrag att följa de statliga myndigheternas användning av it och hur de tar tillvara digitaliseringens möjligheter. Uppdraget är en fortsättning på det som avrapporterades i rapporten *Fördjupat it-kostnadsuppdrag – Förslag inför framtiden (ESV 2015:64)*.

Under 2016 har vi utvecklat förvaltningsstyrningen. Genom ökad kommunikation och tydlighet har vi stärkt it-förvaltningen och bidragit till ett effektiviserat arbete vid budget och uppföljning.

En stor del av vår it-verksamhet levereras av Försäkringskassan, se avsnitt 7.13.2 *Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter*. Samarbetet med Försäkringskassan har fungerat väl och vi har inom tjänsterna haft en god leveransförmåga gällande både projekt och förvaltning. Under året har vi gemensamt drivit ett arbete kring strategisk samverkan inom it för att tillsammans sätta en färdplan för samverkan. En förändring av it-tjänsten Statistik har genomförts och flyttats över till egen drift, se vidare avsnitt 7.9 *Statistik och analys*.

### 7.13 Externt samarbete

Resultatbedömningen är en samlad bedömning av resultatet avseende avsnitt 7.13.1-7.13.6.

Tabell 66 Sammanfattande resultatbedömning externt samarbete, 2016–2014

	2016	2015	2014
Sammanfattande resultatbedömning	Gott	Gott	Gott

#### 7.13.1 Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

##### Sammanfattning samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

- Resultatet är fortsatt gott.
- Servicekontoren fyller en viktig funktion.

Regeringens inriktning är 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 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 2016 har löpande utvecklingsarbeten i samverkan med Försäkringskassan och Skatteverket skett för att möta pensionssparare och pensionärens behov.

Inom migrationsområdet fortsätter den fördjupning av samarbetet som inleddes under 2015 i form av projektet Mötesplatser och information. Från att tidigare ha bedrivits på fyra orter i landet blev projektet ett regeringsuppdrag under sommaren 2016 och under hösten pågick arbetet med att förbereda öppnandet av ytterligare mellan 20-25 mötesplatser med beräknat öppnande i januari 2017. Avsikten med mötesplatserna är att förenkla myndighetskontakterna och minska ledtiderna för nyanlända vid deras första kontakt med det svenska samhället. Deltagare är förutom aktörerna inom servicesamverkan även Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och kommunerna. Så gott som samtliga mötesplatser finns på existerande servicekontor.

Vår kostnad för samverkan kring servicekontor har under 2016 uppgått till cirka 53 miljoner kronor, att jämföra med cirka 54 miljoner kronor för 2015.

### 7.13.2 Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter

#### Sammanfattning tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter

- Resultatet är sammantaget gott även för 2016.
- 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 framförallt it-stöd för handläggning och utbetalning av de förmåner som hanteras av oss, stödtjänster avseende behörighetsadministration samt internservice. Samverkan med Försäkringskassan sker även inom fler områden, framför allt inom ramen för servicekontoren, se avsnitt 7.13.1 *Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket.*

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

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 modellen kommer att fortgå under 2017.

Under året har arbetet fortskridit enligt den fastlagda inriktningen att vi stegvis bygger upp egna system för ärendehantering och statistik, men att kärnsystem ska vara kvar hos Försäkringskassan. En förändring av it-tjänsten Statistik har genomförts och flyttats över till egen drift hos oss.

Vår kostnad för leveranser av tjänster från Försäkringskassan för 2016 uppgick till totalt 251 miljoner kronor, att jämföra med 257 miljoner kronor för 2015, varav samkostnader uppgick till 13 miljoner kronor. Den lägre kostnaden jämfört med 2015 förklaras främst av lägre kostnader för statistiktjänsten.

Totalt uppgår Försäkringskassans fakturering till cirka 283 miljoner kronor 2016, jämfört med 289 miljoner kronor 2015.

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. Under året har en ny överenskommelse tecknats mellan oss och Statens servicecenter. Vår 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. I intygandet om intern styrning och kontroll för 2015 tog vi upp dessa problem som ett allvarligt område. Problemen har under 2016 i viss utsträckning åtgärdats, men det finns fortfarande områden att förbättra och arbetet fortsätter under 2017 i samverkan med Statens servicecenter. Vi bedömer dock inte att det behöver kvarstå på allvarlig nivå i 2016 års intygande om intern styrning och kontroll.

Våra totala kostnader för tjänster som levereras av Statens servicecenter uppgick till totalt 7 miljoner kronor, vilket är 2 miljoner kronor högre än 2015. Kostnadsökningen beror på att priserna på levererade tjänster ökat i det nya avtal som gäller från juli 2016.

### 7.13.3 Internationellt samarbete

#### Sammanfattning internationellt samarbete

- Resultatet är sammantaget gott även för 2016.
- 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.

Inom ramen för vårt aktiva engagemang i den internationella socialförsäkringsorganisationen ISSA har vi för perioden 2014–2016 varit ordförande i en av ISSA:s tekniska kommittéer, pensionskommittén, och en av flera vice ordföranden i ytterligare en teknisk kommitté, statistik- och aktuariekommittén. Ordförandeskapet slutfördes i samband med ISSAs World Social Security Forum i november. Vi har under 2016 varit värdar för ISSAs regionala europeiska konferens, vilken äger rum vart tredje år.

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 2014 tillsatta utredningen om svensk social trygghet i en internationell värld (dir 2014:109).

På EU-nivå bedrivs fortsatt arbete i 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 vid halvårsskiftet 2017. Därefter inleds en övergångsperiod på 24 månader då medlemsländerna ska implementera systemet. Vi har 2016 i en förstudie tagit fram förslag på hur EESSI ska implementeras tekniskt respektive i handläggningen och under 2017 startar genomförandeprojektet. Vi samverkar med övriga nordiska länder och delar erfarenheter av såväl implementering av EESSI som utbildning av handläggare. Efter initiativ på nordisk nivå i syfte att hitta gemensamma nordiska aktiviteter och samarbetsområden inom EESSI i avvaktan på att det centrala systemet implementeras har under året avtal trätt i kraft mellan de nordiska institutionerna om utbyte av information 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 och utbyte med Storbritannien och med Polen. För närvarande pågår tester mellan Pensionsmyndigheten och pensionsinstitutionen i Spanien.

Vi har deltagit med expertstöd i regeringens förhandlingar om avtal om social trygghet med Brasilien och med Japan.

Vi har varit representerade vid närmare 40 internationella aktiviteter och har tagit emot 14 internationella besök från 12 länder världen över.

#### 7.13.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

##### Sammanfattning samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

- Resultatet är sammantaget gott även för 2016.
- Samarbetet med Finansinspektionen och Konsumentverket fungerar väl och ett flertal initiativ har påbörjats och genomförts.

Vi har under *Övrig återrapportering* i regleringsbrevet 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 7.8.4 *Så gick informationsuppdraget* och 7.8.5 *Så gick det konsumentstärkande uppdraget*.

Sedan 2013 har vi ett samarbete med Finansinspektionen samt sedan 2015 med Konsumentverket. Medarbetare från oss träffar Finansinspektionen respektive Konsumentverket regelbundet för erfarenhets- och informationsutbyte. Inom ramen för samarbetet har vi informerat Finansinspektionen och Konsumentverket om arbetet med det konsumentstärkande uppdraget. 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.

Som framgår av avsnitt 11 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten* har vi under året arbetat med en särskild händelse på premiepensionens fondtorg till följd av att ett fondbolag inte uppfyllt sina åtaganden enligt samarbetsavtalet och det europeiska fondregelverket. Fondbolaget står inte under tillsyn av Sveriges finansinspektion utan av Maltas finansinspektion. Trots detta har nära och omfattande samverkan med Finansinspektionen skett och det har också varit en förutsättning för att kunna hantera frågan på bästa sätt.

Under 2016 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, bytt fonder per telefon med hjälp av kundens bank-id 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. Det är för 2016 ingen större skillnad i antalet inkomna kundsynpunkter fördelat på kön (46 procent kvinnor, 41 procent män samt för 13 procent saknas information). Vi har under 2016 fortsatt arbetet med att överlämna beskrivningar av kundsynpunkter



till tillsynsmyndigheterna, 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 kunskapen i samhället. Vårt engagemang har innefattat utbildning av vidareutbildare inom ”Arbetsplatsprojektet”, föreläsningar inom projektet ”Tryggare ekonomi på äldre dar” samt medverkan i nätverkets programråd.

Vi har under året deltagit 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. Tjänsten öppnade i april 2015. Antalet frågor rörande finansiella tjänster är dock få i antalet, vilket är 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 pensionärers ställning som konsumenter på finansmarknaden. Samarbetet har under året fungerat bra och vi har tillsammans arbetat med utveckling och systematisering av samarbetet. Därför anser vi att resultatet är gott.

#### 7.13.5 Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen

##### Sammanfattning samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen

- Resultatet är sammantaget gott även för 2016.
- Tjänsten Minpension.se och samverkan med branschen har fortsatt att utvecklas.
- Gemensamt projekt Prototyp 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 fokus legat på projektet Prototyp Uttagsplan som drivs gemensamt av oss och Min Pension i Sverige AB. I projektet som syftar till att ta fram en prototyp till den nya tjänsten Uttagsplan har vi bjudit in försäkringsbranschen att i ett tidigt skede vara med och både bidra med kunskap och tycka till i olika frågor. Projektet har haft en referensgrupp som träffats månadsvis sedan april och gruppen har bestått av representanter från branschen, försäkringsgivare och valcentraler.

Vår kostnad för Minpension.se har under 2016 uppgått till cirka 25 miljoner kronor, att jämföra med cirka 22 miljoner kronor för 2015. Av kostnadsökningen avser knappt 2 miljoner kronor kostnader för projektet Prototyp Uttagsplan.

För redovisning av utveckling av antal prognoser med mera i prognosverktyget Minpension.se, se avsnitt 7.8.6.2 *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 fortsatt att samverka 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, Skandia, Collectum, KPA, Lärarförbundet, Nordea, PTK och SPP deltog vi i de marknadsaktiviteter i sociala medier som vi gemensamt bidrog till.

Under året har våra pensionsinformatörer samverkat med framför allt KPA, SPV och Skandia 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.

#### 7.13.6 Digital samverkan

##### Sammanfattning digital samverkan

- Resultatet är sammantaget gott.
- Samverkan är etablerad
- Efterlevandeguiden har lanserats
- Fullmaktskollen har lanserats
- Vi deltar i utvecklingen av flertalet e-tjänster
- Vi är värdmyndighet för eSam
- Vi fortsätter att ansluta utskick till Mina Meddelanden

Vi är en av 21 medlemmar i eSam, en frivillig medlemsorganisation för ökad digital samverkan. Syftet med programmet är att driva på digitaliseringen genom ökad samverkan och att arbeta för "digitalt som förstahandsval". De digitala lösningarna ska utgå från vad privatpersoner och företag behöver och samtidigt skapa förutsättningar för en effektiv och säker informationsförsörjning. Nyttan med samverkan är att vi tillsammans kan skapa bättre tjänster än var och en för sig.

##### 7.13.6.1 Målet för samverkan

Målet för eSam är enklare, öppnare och effektivare myndigheter med medborgaren i centrum. eSam ska fungera som en motor för digital samverkan, men där medlemmarna är ansvariga för att arbetet drivs framåt.

Vi är medlem i eSam, värdmyndighet samt ordförande för styrgruppen. Vi bidrar med egna initiativ och projekt, där samverkan har bidragit till ökad nytta, både för medborgarna och de inblandande myndigheterna. Vi tror eSam ska leda till säkrare tjänster, mindre uppgiftslämnande och kostnadseffektivitet samt fler och bättre tjänster till medborgarna.

Det finns potential i att utbyta erfarenheter och information mellan myndigheter och vi vill vara med och påverka riktningen för den digitala utvecklingen. Som deltagare i

eSam tar vi del av kunskap och bidrar till fler och bättre myndighetsgemensamma projekt.

Vi ska utforma tjänster efter medborgarnas behov, vilket också gäller de medborgare som ännu inte är digitala. Istället för att tvinga in användare i e-tjänster försöker vi förenkla tjänsterna så att fler vill och kan ta del av dem. Genom enkla tjänster och en ökad datorvana hos pensionärer, tror vi att användandet av våra digitala tjänster successivt kommer att öka. Vi vill också minska uppgiftslämnandet hos medborgare, och genom samverkan med andra offentliga aktörer, dela den information som redan finns tillgänglig inom staten.

#### 7.13.6.2 Utvecklade tjänster

Vi bidrar till utvecklingen av *Mina Meddelanden*, där vi är representerade i styrgruppen och arbetat med att förbättra tjänsten.

Vi har också valt att prioritera satsningen på *Digitalt Orange kuvert*, som är planerat att lanseras under 2018. Kärnan i ett digitalt Orange kuvert är helhetsprognosen från Minpension.se som gör att vi på ett enkelt sätt kan visa hela pensionen. När vi digitaliserar Orange kuvert ska vi göra det utifrån ett kundcentrerat perspektiv, vilket innebär att informationen ska vara så relevant som möjligt för individen. Vi tror att den digitala lösningen har ännu större möjligheter till detta, i jämförelse med pappersutskicket. Förhoppningen är att digitalt Orange kuvert ska nå även de personer med lågt intresse och kunskap om pension, då tjänsten är bättre individ- och målgruppsanpassad än den tryckta förlagan. Målet är att antal genomförda pensionsprognoser kommer att öka.

Vi har varit med och utvecklat ”*Fullmaktskollen*”. Det är ett samarbete mellan försäkringsbranschens aktörer som syftar till en effektivare hantering och en bättre överblick av utställda fullmakter, både som privatperson eller som representant för ett företag. Fullmaktskollen lanserades den 15 juni 2016 och i samband med det kunde aktörer börja ansluta sig. Vi är även finansiär av tjänsten och styrelseordförande i det bolag som äger tjänsten. Tjänsten har idag en ansluten aktör som låter sina kunder skriva under sina fullmakter med BankID, men fler aktörer har påbörjat arbetet med att ansluta sig. Tjänsterna når ett 40-tal behörighetskontrollerande parter vilket innebär att de kan ta emot fullmakter även om de inte har anslutit sig tekniskt. Effekten av Fullmaktskollen som helhet är framförallt en ökad transparens för den enskilde, vilket ökar rättssäkerheten och den egna kontrollen av vilka fullmakter personen har ställt ut, men även en på sikt effektiviserad handläggning.

”*Efterlevandeguiden*”, som är en del av projektet ”La Vita” är ett myndighetsgemensamt arbete mellan Försäkringskassan, Skatteverket och oss där syftet är att ”*den efterlevande får en bättre service och ökad upplevd trygghet genom samlad och enhetlig information och kommunikation*”. Många efterlevande har uttryckt att det är svårt att prioritera bland uppgifter och att dessutom veta vem som är ansvarig för vad när en anhörig har gått bort. Den 27 september 2016 lanserades efterlevandeguiden, med information och checklistor för den som blivit efterlevande. Sidan har fått bra feedback av användare men också uppmärksammats i press. Sidan har fram till 1 december haft cirka 19.000 besökare (vilket motsvarar antalet avlidna i Sverige under samma tidsperiod), varav drygt 15 000 unika och 62 000 sidvisningar. Den mest besökta sidan,

förutom startsidan, är checklistan, där efterlevande kan få guidning om vad hen behöver göra, och i vilken ordning. Efterlevandeguiden förvaltas gemensamt av Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.

Vi har också haft i uppdrag av regeringen att utföra en förstudie kring *Molntjänster i statligt verksamhet*. Uppdraget bestod av att analysera och värdera potentialen i användningen av molntjänster, att redovisa risker och hinder för användning samt att föreslå åtgärder för regeringen. Utredningen har krävt stora resurser och ett brett deltagande. Rapporten har fått ett positivt mottagande och det har funnits en stor efterfrågan på möten och presentation efter dess avlämnande. Molntjänster möjliggör flexibilitet i lagring och datakraft och snabb skalbarhet för att öka och minska kapaciteten vid behov, vilket kan ge en mer kostnadseffektiv it-verksamhet. Vi har bland annat lagt tjänsten ”Efterlevandeguiden” i molnet, och den nya satsningen ”Utlandsguiden” kommer också att läggas där. En klok användning av molntjänster kan erbjuda stora kostnadsfördelar men också ge svenska myndigheter möjlighet att ta del av fler innovativa tjänster. Rapporten slog fast att det finns ett behov hos svenska myndigheter att dela erfarenheter och kunskap kring användning av molntjänster.

## 7.14 Miljöarbete

Vårt övergripande miljömål är att kontinuerligt öka resurseffektivitet och klimathänsyn i alla delar av verksamheten. Preciserade mål och aktiviteter finns inom områdena systematiskt integrerat miljöarbete, energianvändning samt inköp och upphandling (där resor och transporter ingår). Vi deltar i projektet Resfria möten i myndigheter (REMM) som drivs av Trafikverket sedan 2012. Vi använder oss av den av REMM framtagna metodiken för att öka användningen av resfri mötesteknik och minska antalet tjänsteresor.

Tabell 67 Miljönyckeltal 2016-2014

	Totalt			Per årsarbetskraft		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Utsläpp koldioxid flygresor under 50 mil, kg	143 266	116 785	126 985	133	109	126
Utsläpp koldioxid flygresor över 50 mil, kg	110 855	108 260	92 291	103	101	91
Resfria möten, antal	10 834	5 701	2 950	10	5	3
Kostnad tjänsteresor, mnkr	11,9	11,5	i.u.	-	-	-

Utsläppen av koldioxid från flygresor har ökat jämfört med 2015. Ökningen beror på ett ökat antal flygresor till Stockholm från våra övriga kontor. Det ökande resandet beror till stor del på att verksamheten krävt fysisk närvaro, till exempel vid ledningsmöten och projekt.

Under 2016 har antalet resfria möten ökat med 90 procent jämfört med 2015. Den kraftiga ökningen av antal resfria möten ska ses i relation till att Skype för företag nu är implementerat fullt ut (ljud, bild, dela skärm, chatt), samt vårt mer flexibla synsätt när det gäller mobilt arbete.

## 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

### 8.1 Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning

#### 8.1.1 Inledning

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

Som framgår under 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 2016. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar. I och med de nya beräkningsreglerna beskrivna i proposition 2014/14:125 är det sedan 2015 det dämpade balanstalet som tillämpas vid fastställande av balansindex. Det dämpade balanstalet begränsar balanseringen till en tredjedel vilket medför minskad volatilitet 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 fördelnings-systemet utgörs av avgiftstillgången och värdet av tillgångarna hos Första–Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 58 kap. 15-20 §§ (SFB) framgår hur avgiftstillgången och pensionsskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionsskuld återfinns i förordningen (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 pensionsskulden är det tvunget att göra vissa avsteg från denna princip. Det framgår i den närmare beskrivningen nedan.

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

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

### *Så beräknas inkomstpensionens tillgångar*

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

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 dividerat med förändringen av inkomstindex mellan år  $t$  och  $t+1$  (2016 och 2017). Behållningarna påverkas dock fortfarande av det dämpade balanstalet för år  $t+1$  (2017) 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 2016 nedjusterat med kvoten av det fastställda balansindexet för 2017 och det fastställda inkomstindexet för 2017. Den fastställda pensionsrätten för 2015 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

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum	2017-02-20
Dok.bet.	PID153407
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2016-287 119 (227)

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 balans-index multipliceras pensionsskulden till pensionerade med det dämpade balanstal som fastställts för år t+1. 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, framförallt vid stora förändringar på kapitalmarknaden. På lång sikt är demografiska faktorer såsom andel av befolkningen i arbetsför ålder viktigast.

År 2016 var ett år med relativt sett goda tillväxt- och sysselsättningsökningar och svagt sjunkande arbetslöshet. Inkomstpensionerna räknades upp med 4,2 procent bland annat eftersom balanstalet 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 0,24 år (0,8 procent). Sammantaget med de inbetalda pensionsavgifterna gav detta en avgiftstillgång för 2016 på 7 737 miljarder kronor vilket är en ökning med 279 miljarder kronor (3,7 procent).

Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var 119 miljarder kronor (preliminärt). De inbetalda pensionsavgifterna (257 miljarder kronor) understeg pensionsutbetalningarna (282 miljarder kronor) plus administrationskostnaderna (2 miljarder kronor), men tack vare fondavkastningen ökade de totala fondtillgångarna ändå med 91 miljarder kronor till totalt 1 321 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgångarna – ökade således med 370 miljarder kronor (4,3 procent) till 9 058 miljarder kronor.

### 8.2.2 Inkomstpensionens skulder

Pensionsskulden består av två delar, skulden till aktiva och skulden till pensionerade. Skulden till aktiva är summan av de försäkrades pensionskapital och skulden till de pensionerade är de pensioner som förväntas betalas ut till dagens pensionärer under återstoden av deras liv. Skulden förändras i huvudsak med den årliga indexeringen av



pensionskontonas saldon och pensionerna. Indexeringen bestäms av förändringen av genomsnittsinkomsten i kombination med balanstalet de år balanseringen är aktiverad.

Pensionsskulden ökade totalt med 197 miljarder kronor (2,3 procent) till 8 714 miljarder kronor. Den största delen av skuldökningen uppkom genom indexeringen av pensionerna och pensionsbehållningarna (219 miljarder kronor). Skulden till pensionerade påverkas även av medellivslängdens förändring, jämfört med 2016 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) minskat med cirka 3 dagar. Detta innebär en minskning av pensionsskulden med 7 miljarder kronor. Att den ekonomiska livslängden sjönk är inte ett tredebrott utan beror på en förändring i framtagandet av det underlag som ligger till grund för beräkningen av de ekonomiska delningstalen, för mer detaljer se rapporten ”VER 2016-390 Utbetalningsålder och ekonomiska delningstal”. Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets intjänade pensionsrätter inklusive ATP-poäng samt vissa justeringar och detta minskade skulden med 16 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 2018, som baseras på 2016 års tillgångar och skulder, beräknas till 1,0395 och det dämpade balanstalet till 1,0132. Att balanstalet har ökat från föregående fastställt balanstal beror på att avgiftstillgången höjts och att fondvärdet har ökat. Systemets balanstal för 2017 är sedan tidigare fastställt till 1,0201 och det dämpade balanstalet till 1,0067.

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

Tabell 68 Flerårsöversikt, miljarder kronor

Beräkningsår	2016*	2015*	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Balanseringsår	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Buffertfonden, medelvärde			1 067	963	908	865	810	811
Buffertfonden	1 321	1 230	1 185	1 058	958	873	895	827
Avgiftstillgång	7 737	7 457	7 380	7 123	6 915	6 828	6 575	6 362
Summa tillgångar	9 058	8 688	8 565	8 180	7 873	7 700	7 469	7 189
Pensionsskuld	8 714	8 517	8 141	8 053	7 952	7 543	7 367	7 512
Över-/underskott	344	171	423	127	-80	157	103	-323
Balanstal**	1,0395	1,0201	1,0375	1,0040	0,9837	1,0198	1,0024	0,9549
Dämpat balanstal	1,0132	1,0067						

\* Tillgångar och skulder beräknade enligt nya beräkningsregler.

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

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

Tabell 69 Årlig procentuell förändring

	2016*	2015*	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Buffertfonden	7,4	3,9	12,0	10,4	9,8	-2,5	8,2	17,0
Avgiftstillgång	3,7	1,0	3,6	3,0	1,3	3,9	3,3	-1,8
Summa tillgångar	4,3	1,4	4,7	3,9	2,2	3,1	3,9	0,1
Pensionsskulder	2,3	4,6	1,1	1,3	5,4	2,4	-1,9	1,1
Årets resultat**	2,0	-3,2	3,6	2,6	-3,2	0,7	5,8	-1,1

\* Tillgångar och skulder beräknade enligt nya beräkningsregler.

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

Känslighetsanalysen i tabell 70 visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrad.

Tabell 70 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	2016	2015	Förändring
<b>Förändring av fondtillgångar</b>				
Pensionsavgifter	A	256 700	245 503	11 197
Pensionsutbetalningar	B	-282 384	-264 577	-17 807
Avkastning på fonderat kapital		118 633	66 531	52 102
Administrationskostnader	C	-1 753	-1 617	-136
<b>Summa</b>		<b>91 196</b>	<b>45 840</b>	<b>45 356</b>
<b>Förändring av avgiftstillgång</b>				
Värdet av ändring i:				
Avgiftsinkomst	D	338 787	333 006	5 781
Omsättningstid	E	-59 461	-255 978	196 517
<b>Summa</b>		<b>279 326</b>	<b>77 028</b>	<b>202 298</b>
<b>Förändring av pensionsskuld*</b>				
Nya p-rätter och ATP-poäng	F	-266 840	-245 745	-21 095
Pensionsutbetalningar	B	282 379	264 565	17 814
Indexering	G	-219 440	-378 484	159 044
Värdet av ändring i livslängd	H	7 324	-14 907	22 231
Uppkomna arvsvinster	I	12 452	11 996	456
Fördelade arvsvinster	I	-14 875	-14 141	-734
Avdrag för adm. kostnader	J	1 591	1 430	161
<b>Summa</b>		<b>-197 409</b>	<b>-375 286</b>	<b>177 877</b>
<b>Årets resultat</b>		<b>173 113</b>	<b>-252 418</b>	<b>425 531</b>

\* 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 2016	31/12 2015	Förändring
<b>Tillgångar</b>				
Fondtillgångar		1 321 490	1 230 294	91 196
Avgiftstillgång	K	7 736 553	7 457 227	279 326
<b>Summa tillgångar</b>		<b>9 058 043</b>	<b>8 687 521</b>	<b>370 522</b>
<b>Skulder och resultat</b>				
Ingående balanserat resultat		170 958	423 376	-252 418
Årets resultat		173 113	-252 418	425 531
Utgående balanserat resultat		344 071	170 958	173 113
Pensionssskuld	L	8 713 972	8 516 563	197 409
<b>Summa skulder och resultat</b>		<b>9 058 043</b>	<b>8 687 521</b>	<b>370 522</b>

8.2.5 Noter och kommentarer

Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen, miljoner kronor

	2016	2015
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	116 399	111 527
Egenavgift under avgiftstaket	3 113	2 406
Allmän pensionsavgift	112 164	108 142
Statlig ålderspensionsavgift	24 718	22 459
Regleringar m.m.	306	969
<b>Summa</b>	<b>256 700</b>	<b>245 503</b>

Not B Pensionsutbetalningar med mera, miljoner kronor

	2016	2015
Tilläggs pension	175 971	174 175
Inkomstpension	106 408	90 390
Tilläggs- och Inkomstpension	282 379	264 565
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	5	12
<b>Summa</b>	<b>282 384</b>	<b>264 577</b>

Not C Administrationskostnader, miljoner kronor

	2016	2015
Pensionsmyndigheten	457	298
Skatteförvaltningen m.fl.	406	406
Summa kostnader försäkringsadministration	863	704
Summa kostnader fondförvaltning	890	913
<b>Summa</b>	<b>1 753</b>	<b>1 617</b>

Not D Värdet av förändringen i avgiftsinkomst, miljoner kronor

	2016	2015
Avgiftsinkomst 2016	256 700	-
Avgiftsinkomst 2015	-245 503	245 503
Utjämnad avgiftsinkomst 2014	-	-234 729
Förändring av avgiftsinkomst (Omsättningstid 2016 + omsättningstid 2015)/2	11 197	10 774
(Omsättningstid 2015 + utjämnad omsättningstid 2014)/2	x 30,25690	-
<b>Värdet av förändringen i avgiftsinkomst</b>	<b>338 787</b>	<b>333 006</b>

Tid avser år.

Not E Värdet av förändringen i omsättningstid

	2016	2015
Omsättningstid 2016	30,13850	-
Omsättningstid 2015	-30,37530	30,37530
Utjämnad omsättningstid 2014	-	-31,44136
Förändring av omsättningstid (Avgiftsinkomst 2016 + avgiftsinkomst 2015)/2	-0,23680	-1,06606
(Avgiftsinkomst 2015 + utjämnad avgiftsinkomst 2014)/2	x 251 102	-
<b>Värdet av förändringen i omsättningstid mnkr</b>	<b>-59 461</b>	<b>-255 978</b>

Tid avser år.

Tabell A Underlag för beräkning av omsättningstid

	2016	2015	2014	2013
Intjänandetid	-	-	-	20,40760
Utbetalningstid	-	-	-	10,99337
Utbetalningsålder	-	75,59159	75,59176	-
Intjänandeålder	-	-45,45309	-45,21646	-
Omsättningstid	-	30,13850	30,37530	31,40097
Omsättningstid för balanstalsberäkning	30,13850	30,37530	31,44136	31,47808

Tid avser år.

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

## Not F Nya pensionsrätter och ATP-poäng, miljoner kronor

	2016	2015
Skattad pensionsrätt för inkomstpension	256 098	244 265
Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension	-2 695	-4 173
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension	253 403	240 092
Skattat värde av intjänad ATP-poäng	272	535
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	9 748	8 449
Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B	3 418	-3 331
<b>Summa</b>	<b>266 840*</b>	<b>245 745</b>

\*Summerar till 266 841 miljoner kronor men justeras till 266 840 miljoner kronor på grund av avrundningseffekter.

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, 2016, miljoner kronor

Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015	244 328
Justeringsbelopp för fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015	-4 175
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015	-244 265
Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015	4 173
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-3 585
Ändring i utbetalade belopp	13 272
<b>Summa</b>	<b>9 748</b>

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

### Tabell B Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, 2016, miljoner kronor

Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2016 och skattningen 2015 m.m.	639
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP*	260
Ändring i utbetalade belopp	2 519
<b>Summa</b>	<b>3 418</b>

\*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 tillgodo-räknad pensionsrätt först 2018.

Not G Indexering, 2016-2015, miljoner kronor

<b>2016</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionärer</b>	<b>Summa</b>
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	228 788	173 505	402 293
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	-88 242	-94 611	-182 853
<b>Summa</b>	<b>140 546</b>	<b>78 894</b>	<b>219 440</b>
<b>2015</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionärer</b>	<b>Summa</b>
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	289 739	72 422	362 161
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	-100 296	116 619	16 323
<b>Summa</b>	<b>189 443</b>	<b>189 041</b>	<b>378 484</b>

\*Se tabell A

\*\*Se tabell B

Tabell A Indexering av pensionsbehållning och pensioner

<b>2016</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionerade</b>	<b>Summa</b>
Inkomstpension, indexering	223 664	77 409	301 073
<i>Varav effekt av inkomstindex</i>	188 403	26 855	215 258
<i>Varav effekt av balanstal</i>	35 261	50 554	85 815
Tilläggs pension, indexering	5 124	96 096	101 220
<i>Varav effekt av inkomstindex</i>	4 316	33 306	37 622
<i>Varav effekt av balanstal</i>	808	62 696	63 504
<i>Varav effekt av prisindex</i>	-	94	94
<b>Summa</b>	<b>228 788</b>	<b>173 505</b>	<b>402 293</b>
<b>2015</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionerade</b>	<b>Summa</b>
Inkomstpension, indexering	280 014	29 374	309 388
<i>Varav effekt av inkomstindex</i>	97 145	24 630	121 775
<i>Varav effekt av balanstal</i>	182 869	4 744	187 613
Tilläggs pension, indexering	9 725	43 048	52 773
<i>Varav effekt av inkomstindex</i>	3 374	35 890	39 264
<i>Varav effekt av balanstal</i>	6 351	6 913	13 264
<i>Varav effekt av prisindex</i>	-	245	245
<b>Summa</b>	<b>289 739</b>	<b>72 422</b>	<b>362 161</b>

Pensionsskulden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionsskulden i stället med balansindex (med undantag av tilläggs pensionsskulden för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex multiplicerat med det dämpade balanstalet). För de som tagit ut tilläggs pension före 65 års ålder indexeras pensionsskulden med förändringen i prisbasbeloppet fram tills de fyllt 65 år.

**Tabell B Förändring av indexering avseende pensionsskuld**

<b>2016</b>	<b>Aktiva*</b>	<b>Pensionerade**</b>	<b>Summa</b>
Föregående års skuldaktualisering	100 296	-116 619	-16 323
Årets skuldaktualisering	-188 538	22 008	-166 530
<b>Summa</b>	<b>-88 242</b>	<b>-94 611</b>	<b>-182 853</b>
<b>2015</b>	<b>Aktiva*</b>	<b>Pensionerade**</b>	<b>Summa</b>
Föregående års skuldaktualisering	-	-	-
Årets skuldaktualisering	-100 296	116 619	16 323
<b>Summa</b>	<b>-100 296</b>	<b>116 619</b>	<b>16 323</b>

\*Effekt av inkomstindex

\*\*Effekt av balanstal

Föregående års förändring av beräkningsregler avseende skulden medför att dessa poster följer med till årets redovisning. Det indexeringsbelopp avseende aktiva i inkomstpensionen som beror av förändringen i inkomstindex mellan år 2015 och 2016 och som drogs av i föregående redovisning ingår nu i årets skuld. Vad det gäller pensionerade har dessa redan påverkats av balanstalet för 2016 och den del av indexeringen som beror av detta dras därmed av i årets redovisning.

**Not H Värdet av förändringen i medellivslängd, miljoner kronor**

<b>2016</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionerade</b>	<b>Summa</b>
Inkomstpension	-	-1 857	-1 857
Tilläggs pension	-81	-5 386	-5 467
<b>Summa</b>	<b>-81</b>	<b>-7 243</b>	<b>-7 324</b>
<b>2015</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionerade</b>	<b>Summa</b>
Inkomstpension	-	5 481	5 481
Tilläggs pension	374	9 052	9 426
<b>Summa</b>	<b>374</b>	<b>14 533</b>	<b>14 907</b>

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

Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster, miljoner kronor

	2016		2015	
Födelseår	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
60 år eller äldre	5 685	7 994	5 375	7 499
Yngre än 60 år	6 767*	6 881	6 621*	6 642
<b>Summa</b>	<b>12 452</b>	<b>14 875</b>	<b>11 996</b>	<b>14 141</b>

\* Avled året innan, fördelas innevarande år.

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

Not J Avdrag för administrationskostnader

Administrationskostnaderna finansieras genom ett procentuellt avdrag från de försäkrades pensionsbehållningar. För att inte belasta yngre årskullar med en oproportionerligt stor kostnad under den tid ATP fasas ut införs kostnadsavdraget successivt. År 2016 finansierades 90 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden. Avdraget 2016 var 0,0302 procent och summeras till 1 591 miljoner kronor. 2015 uppgick avdraget till 1 430 miljoner kronor.

Not K Avgiftstillgång, miljoner kronor

	2016	2015
Avgiftsinkomst	256 700	245 503
Omsättningstid	x 30,13850	x 30,37530
<b>Avgiftstillgång</b>	<b>7 736 553</b>	<b>7 457 227</b>

Tid avser år.

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



Not L Pensionsskuld, miljoner kronor

<b>2016</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionerade</b>	<b>Summa</b>
Inkomstpension	5 519 951	1 586 381	7 106 332
Tilläggs pension	75 726	1 698 444	1 774 170
<b>Summa</b>	<b>5 595 677</b>	<b>3 284 825</b>	<b>8 880 502</b>
<b>2015</b>	<b>Aktiva</b>	<b>Pensionerade</b>	<b>Summa</b>
Inkomstpension	5 274 769	1 374 772	6 649 541
Tilläggs pension	115 620	1 735 078	1 850 698
<b>Summa</b>	<b>5 390 389</b>	<b>3 109 850</b>	<b>8 500 239</b>

*De nya beräkningsreglerna (SFS 2015:676 och 2015:795) som tillämpades från och med årsredovisningen för 2015 ledde 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.*

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomstpension beräknas på samma sätt. En årskulls 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 2016 med tillägg för den beräknade nedjusterade intjänade pensionsrätten för 2016.

Tilläggs pensionsskulden avseende aktiva kan inte bestämmas direkt utifrån uppgifter ur intjänanderegistret. För att kunna beräkna tilläggs pensionsskulden 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 pensionsskulden 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, 2016, miljoner kronor**

Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2015	5 274 769
Varav justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015***	-240 092
Pensionsbehållning 31 december 2015	5 034 677
Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år*	-6 767
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna**	-422
Ingående pensionsbehållning 2016	5 027 488
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-3 163
Justerad fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2015***	240 153
Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre	7 994
Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år	6 881
Indexering	223 664
Avdrag för administrationskostnader	-1 591
Uttagen pension	-232 163
Återkallade pensioner	2 970
Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre	-5 685
Pensionsbehållning 31 december 2016	5 266 548
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016***	253 403
<b>Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2016</b>	<b>5 519 951</b>

\* Fördelas 2016.

\*\* 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, 2016, miljoner kronor**

Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2015	115 620
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2016 och skattningen 2015 m.m.	639
Ingående tilläggspensionsskuld 2016	116 259
Indexering	5 124
Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2016	272
Uttagen pension	-46 108
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP	260
Värdet av förändringen i medellivslängd	-81
<b>Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2016</b>	<b>75 726</b>

**Tabell C: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs- och inkomstpension pensionerade, 2016, miljoner kronor**

	<b>Inkomst- pension</b>	<b>Tilläggs- pension</b>	<b>Summa</b>
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2015	1 374 772	1 735 078	3 109 850
Skuld tillkommande från aktiva	229 193*	46 108**	275 301
Ändring i utbetalade belopp	13 272	2 519	15 791
Pensionsutbetalningar***	-106 408	-175 971	-282 379
Indexering	77 409	96 096	173 505
Värdet av förändringen i medellivslängd	-1 857	-5 386	-7 243
<b>Pensionsskuld pensionerade 31 december 2016</b>	<b>1 586 381</b>	<b>1 698 444</b>	<b>3 284 825</b>

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

\*\* Se tabell B.

\*\*\* Se not B.

Skulden till pensionerade förändras med indexeringen. De ökar med livslängden och minskar med de utbetalningar som görs under året. Pensionen kan ändras av orsaker som nytt intjänande, ändrat civilstånd (gäller tilläggs-pension), 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, 2016, miljoner kronor**

	<b>Indexering</b>	<b>Balansering</b>	<b>Summa</b>	
Pensionsbehållning 31:a december 2016	5 266 548	-188 538	-	5 078 010
Skuld avseende pensionerade 2016	3 284 825	-	22 008	3 306 833
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016	253 403			253 403
Pensionsskuld tilläggs-pension aktiva 31:a december 2016	75 726			75 726
<b>Pensionsskuld</b>				<b>8 713 972</b>

Skulden avseende aktiva i inkomstpensionen beräknas genom summan av alla pensionsbehållningar 31:a december 2016 dividerat med kvoten mellan 2017 års inkomstindex och 2016 års inkomstindex.

Under balanseringsperioder justeras skulden avseende pensionerade med 2017 års dämpade balanstal. Förändringsbeloppen redovisas i Not G.

### 8.3 Prognos balanstalet

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

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler som påverkar balanstalet. I tabellen redovisas också balanstalet för åren 2016 och 2017, preliminärt balanstal för 2018 och en prognos för balanstalet för 2019-2021. Tabellen visar också det dämpade balanstalet, dock endast för huvudalternativet. Det dämpade balanstalet avviker från 1,0 med en tredjedel av balanstalets avvikelse från 1,0. Det används vid beräkning av eventuellt balansindex.

Några antaganden för 2020 och 2021 redovisas inte i tabellen eftersom balanstalet för 2021 baseras på utfallet för 2019.

Tabell 71 Balanstalet 2016-2018 och en prognos för balanstalet 2019-2021

Beräkningsår	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lönesumme förändring	+3,8	+4,5	+5,0	+4,5	+4,1	+4,1
Inkomstindex	155,61	158,91	162,14	168,16	172,98	178,16
<b>Aktiekursernas utveckling, %</b>						
Huvudalternativ	+11,0	+2,0	+8,0	+1,0	+0,0	+1,0
Optimistiskt alternativ	+11,0	+2,0	+8,0	+11,0	+10,0	+11,0
Pessimistiskt alternativ	+11,0	+2,0	+8,0	-9,0	-10,0	-9,0
Balanseringsår	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Balanstalet, utfall och prognos</b>						
Huvudalternativ	1,0375	1,0201	1,0395	1,0244	1,0173	1,0144
Optimistiskt alternativ	1,0375	1,0201	1,0395	1,0333	1,0351	1,0414
Pessimistiskt alternativ	1,0375	1,0201	1,0395	1,0151	0,9998	0,9898
<b>Dämpat balanstal, utfall och prognos</b>						
Huvudalternativ		1,0067	1,0132	1,0081	1,0058	1,0048

Preliminärt kommer balanstalet för 2018 att bli 1,0395 och det dämpade balanstalet 1,0132. Att balanstalet och därmed också det dämpade balanstalet blir högre än 1,0 år 2018 innebär att pensionerna detta år blir uppräknade med något mer än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen, det vill säga förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter.

Det blir ingen skillnad mellan de tre beräkningsalternativen år 2018 eftersom balanstalet 2018 baseras på utfallet för år 2016. Balanseringsperioden upphör 2018 enligt

beräkningen vilket innebär att det inte kommer att finnas något separat balansindex detta år. Eftersom balanstalet beräknas bli högre än 1,0 även för åren 2019 – 2021 i huvudalternativet kommer det inte att bli någon ny balanseringsperiod under de åren enligt detta alternativ. I det pessimistiska beräkningsalternativet inleds dock en ny balanseringsperiod år 2020. Det framgår av att balanstalet beräknas bli lägre än 1,0 från och med 2020 i detta beräkningsalternativ.

## 9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera

I avsnittet redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där vi får disponera intäkterna. Därefter redovisas fördelning av verksamhetens kostnader 2016 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 2018.

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

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

Tabell 72 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

	2016	Budget 2016	2015	2014
IB	80 248	80 248 <sup>52</sup>	244 380	219 632
Avgiftsintäkter	457 613	457 591	297 721	487 504
Kostnader	-455 310	-482 624	-461 853	-462 756
Årets resultat	2 303	-25 033	-164 132	24 748
UB	82 551	55 215	80 248	244 380

Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Större eller mindre avvikelser förekommer årligen vilket kan anses vara normal då proportionerna för administrationskostnadernas utfall mot våra olika finansieringskällor ständigt varierar och dessa svängningar är svåra att prognostisera. Under 2016 har vi till exempel behövt hantera oplanerade händelser på premiepensionens fondtorg vilka drivit administrationskostnaderna mot premiepensionssystemet. Därutöver har verksamheten krävt en medveten styrning av våra resurser till den anslagsfinansierade verksamheten.

#### 9.1.2 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

Vår premiepensionsverksamhet ska enligt socialförsäkringsbalken täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionsspararnas premiepensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för vår administrationskostnad, 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 2018.

För 2016 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 562 273 (586 401) tusen kronor. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev 562 236 (586 386) tusen

<sup>52</sup> Redovisat budgetvärde är slutligt utfall 2015, vilket avviker mot vad som framgår av regleringsbrevet för 2016.

kronor och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Utöver avgiftsuttaget från pensionsspararnas konton används från 2016 en del av det ackumulerade resultatet på Pensionsmyndighetens fondhandelslager till administrationskostnaderna. Vid den dagliga handeln med pensionsspararnas fonder uppstår löpande ett resultat på vårt så kallade handelslager till följd av bland annat differenser mellan antagna försäljningslikvider och faktiskt utfall, samt valutakursresultat (kick-back) från valutahandel. Från och 2016 har Pensionsmyndigheten tagit fram en modell som återför en tredjedel av det ackumulerade resultatet på handelslagret, 46 125 tusen kronor, till pensionsspararna i form av ett minskat avgiftsuttag.

Följande tabell beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 562 236 tusen kronor samt de medel på 46 125 tusen kronor som förts från vårt handelslager. Dessa medel sammantaget har använts till att finansiera kostnader för administration hos oss, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för deras arbete med uppbörd med mera av avgifter till premiepension, samt till ränta och återbetalning på skulden till Riksgälden (RGK).

**Tabell 73 Premiepensionsmedlens likvidmässiga användning**

	2016	2015	2014
<b>Avgiftsuttag</b>	<b>562 236</b>	<b>586 386</b>	<b>559 189</b>
<b>Överfört från handelslagret</b>	<b>46 125</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Administrationskostnad Pensionsmyndigheten*	-378 620	-342 054	-323 388
Ränta avseende skuld i RGK*	2 719	1 644	-7 060
Ersättning till andra myndigheter	-63 393	-63 419	-63 697
Residual att använda för återbetalning till RGK*	-169 067	-182 557	-165 044

\*Delsumma Pensionsmyndigheten 544 968 tkr, som redovisas i tabellen nedan

Från och med februari månad 2015 erhålls ränteintäkt avseende skuld i RGK. Ränta avseende 2015 har justerats i tabell 73 och 74.

Nedanstående tabell redovisar resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet. I avgiftstabellen i regleringsbrevet för 2016, vilken återges som *Budget 2016* i tabellen, ingår inte den del av det ackumulerade resultatet på Pensionsmyndighetens handelslager, 46 125 tusen kronor, som återförs till spararna via ett minskat avgiftsuttag, i vare sig avgiftsintäkterna eller kostnaderna.

Tabell 74 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

	2016	Budget 2016	2015	2014
IB	0	0 <sup>53</sup>	0	0
Avgiftsintäkter	498 843	498 856	522 967	495 492
Överfört från handelslagret	46 125	0	0	0
<b>Delsumma Pensionsmyndigheten</b>	<b>544 968</b>	<b>498 856</b>	<b>522 967</b>	<b>495 492</b>
Kostnader	-375 901	-303 130	-340 410	-330 448
Årets resultat*	-169 067	-195 726	-182 557	-165 044
UB	0	0	0	0

\*Årets resultat utgör den residual som används för återbetalning till RGK

Av tabellen framgår den del av avgiftsuttag med mera, 545 (523) miljoner kronor, som finansierar kostnader hos oss bestående av administrationskostnader och räntekostnader samt återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet. Avvikelsen i årets resultat, som utgör den residual som används för återbetalning till RGK, kommer i huvudsak av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg som genererat betydligt ökade kostnader för premiepensionsadministrationen under 2016.

Då ökade administrationskostnader direkt påverkar återbetalningsplanen för uppbyggnaden av systemet, som sträcker sig till 2018, har vi under året kompletterat vår framställan om avgiftsuttag ur premiepensionssystemet avseende 2017. För att bibehålla planen för återbetalning av skulden, inom ramen för ett rättvist avgiftsuttag mellan generationerna och beslutat avgiftstak, framställde vi i november om att öka avgiftsuttaget 2017 med 15 miljoner kronor jämfört med vad som angetts i framställan i maj, från 536 till 551 miljoner kronor.

### 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 75 Administration för fondinformation/fondförvaltare

	2016	Budget 2016	2015	2014
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	357	3 000	3 377	1 444
Kostnader	-357	-3 000	-3 377	-1 444
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. Under

<sup>53</sup> I regleringsbrevet anges 628 693 tkr, vilket motsvarar underskott från uppstarten av premiepensionsrörelsen. Detta redovisas som utnyttjad kredit i RGK.



2016 är det få fondhändelser som genererat utskick av fondinformation till fondspararna.

#### 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 76 Administrativ service**

	<b>2016</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 406	2 000	1 496	1 558
Kostnader	-1 406	-2 000	-1 496	-1 558
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 Minpension.se. Utfallet under 2016 bedöms vara normalt och avvikelserna 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 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 77 Statlig fordran**

	<b>2016</b>	<b>Budget 2016</b>	<b>2015</b>
IB	0	0	0
Avgiftsintäkter	173	300	121
Kostnader	-173	-300	-121
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Från 2015 kan vi göra uppdelning av Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens it-stöd för återkravsreskontra. 2015 var således första gången som avgiftsuttag avseende Pensionsmyndigheten redovisas separat.

### 9.1.6 Administration av frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

Utöver allmän pension administrerar vi frivillig pensionsförsäkring. Administrationen av sjömanspension har avvecklats under 2016. Utfallet överensstämmer väl med plan.

**Tabell 78 Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension**

	2016	Budget 2016	2015	2014
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 837	2 038	2 727	2 038
Kostnader	-1 837	-2 038	-2 727	-2 038
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring beskrivs i avsnitt 12

*Verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring.*

### 9.2 Fördelning av verksamhetens kostnader 2016 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats

Kostnaderna avser våra totala administrationskostnader. Dessa är fördelade på finansiering från anslag, finansiering från avgiftsuttag samt finansiering från övriga avgifter.

**Tabell 79 Fördelning av verksamhetens kostnader 2016 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	830	356	294	163	16	830
Fondadministration	51	0	0	51	0	51
Information och kommunikation	466	168	151	146	1	466
Statistik och analys	36	12	10	14	0	36
<b>Summa</b>	<b>1 383</b>	<b>536</b>	<b>455</b>	<b>373</b>	<b>18</b>	<b>1 383</b>

Kostnaderna i tabellen, som uppgår till 1 383 (1 374) miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Tabellens kostnader per verksamhetsområde är sedan fördelade på finansieringskällor. Finansieringen i tabellen ovan är lägre än intäkterna i resultaträkningen på 1 385 miljoner kronor, eftersom årets resultat inom resultatområdet Ålderspension med ersättning från AP-fonderna visar på ett överskott.

## 10 Finansiell redovisning

### 10.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter

<i>Belopp i tkr</i>	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Låneram hos Riksgäldskontoret</b>					
- beviljad	350 000	275 000	220 000	200 000	215 000
- utnyttjad	303 357	270 578	204 356	134 485	122 630
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>					
- beviljad räntekontokredit	832 000	1 067 000	1 357 000	1 187 000	1 295 000
- max utnyttjad räntekontokredit	730 574	763 790	877 865	1 054 302	1 083 678
- beviljad kredit, övriga kreditramar	8 000 000	8 000 000	8 000 000	9 000 000	9 000 000
- maximalt utnyttjad kredit	2 387 170	1 266 978	337 571	1 239 116	4 435 414
<b>Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret</b>					
- räntekostnader	-	-	2 114	4 920	7 149
- ränteintäkter	1 739	1 024	-	-	-
<b>Totala avgiftsintäkter</b>					
- beräknade enligt regleringsbrev	963 785	828 909	988 895	968 903	881 774
- utfall	971 356	834 915	990 372	980 205	884 026
<b>Anslagskredit Pensionsmyndigheten</b>					
- beviljad	15 842	16 033	15 972	15 648	15 831
- utnyttjad	12 898	5 312	-	-	-
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>					
- beviljad kredit	1 843 638	1 935 856	1 974 482	2 041 522	2 081 380
- utnyttjad kredit	169 074	397 226	810 522	617 556	630 769
<b>Anslagssparande Pensionsmyndigheten</b>					
- in-tecknat för framtida åtaganden	-	-	26 061	22 192	11 358
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>					
- in-tecknat för framtida åtaganden	138 897	82 379	-	-	1 394
<b>Personal</b>					
- antal årsarbetskrafter	1 053	1 035	964	958	987
- medelantal anställda	1 161	1 124	1 043	1 040	1 075
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>	1 240	1 271	1 309	1 263	1 316
<b>Kapitalförändring</b>					
- årets kapitalförändring	2 722 793	914 216	2 519 385	1 770 202	1 060 772
- balanserad kapitalförändring	182 316	244 380	219 670	127 584	119 112
- konsolideringsfond	5 858 424	5 517 569	3 472 010	2 076 507	1 181 991

## 10.2 Resultaträkning Pensionsmyndigheten

<i>(Belopp i tkr)</i>	Not	2016	2015
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		535 247	554 576
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	845 734	650 911
Intäkter av bidrag	2	730	2 016
Finansiella intäkter	3	3 138	2 138
<b>Summa</b>		<b>1 384 849</b>	<b>1 209 641</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-623 593	-591 041
Kostnader för lokaler		-42 365	-42 565
Övriga driftkostnader	5	-640 280	-682 168
Finansiella kostnader	6	-83	-640
Avskrivningar och nedskrivningar	13-16	-76 225	-57 360
<b>Summa</b>		<b>-1 382 546</b>	<b>-1 373 774</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	30	<b>2 303</b>	<b>-164 133</b>
<b>Redovisning av premiepensionsverksamheten</b>	7		
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat		3 128 024	1 408 924
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-378 620	-342 054
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-63 393	-63 419
<b>Summa</b>	30	<b>2 686 011</b>	<b>1 003 451</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		2 466	13 420
Allmän pensionsavgift		112 163 809	108 142 019
Statlig ålderspensionsavgift		28 542 503	26 114 801
Ålderspensionsavgift		119 921 171	115 248 736
<b>Summa</b>		<b>260 629 949</b>	<b>249 518 976</b>
Avgår			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-551	-2 629
Inleverans till AP-fonderna		-256 618 522	-245 652 817
Överföring till premiepensionssystemet		-4 008 961	-3 852 739
<b>Summa</b>		<b>-260 628 034</b>	<b>-249 508 185</b>
<b>Saldo uppbörd</b>	30	<b>1 915</b>	<b>10 791</b>

(Belopp i tkr)

**Transfereringar**

Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		43 540 812	45 361 283
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		85 623	88 499
Medel som erhållits från AP-fonderna		282 405 185	264 581 861
Medel som finansierats via premiepensionssystemet		7 598 551	6 008 285
Finansiella intäkter	8	26 375	5 387
Finansiella kostnader	9	-750	-8 221
<b>Summa</b>		<b>333 655 796</b>	<b>316 037 094</b>
<b>Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål</b>	10	<b>-452</b>	<b>-8</b>
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-35 381 414	-37 494 665
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-8 148 530	-7 779 009
Inkomstpensionen		-282 404 211	-264 578 647
Premiepensionssystemet		-7 598 551	-6 008 285
Övriga förmåner	11	-113 600	-117 529
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	23 526	5 156
<b>Summa</b>		<b>-333 622 780</b>	<b>-315 972 979</b>
<b>Saldo transfereringar</b>	30	<b>32 564</b>	<b>64 107</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	30	<b>2 722 793</b>	<b>914 216</b>

### 10.3 Balansräkning Pensionsmyndigheten

(Belopp i tkr)

	Not	2016-12-31	2015-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	13	254 455	208 346
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	14	20 610	27 914
<b>Summa</b>		<b>275 065</b>	<b>236 260</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	2 400	6 126
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	16	34 700	42 014
<b>Summa</b>		<b>37 100</b>	<b>48 140</b>
<b>Placeringsstillgångar</b>			
Andra finansiella placeringsstillgångar			
Aktier och andelar	17	9 795 795	8 092 827
Obligationer	18	16 695 600	13 186 257
Övriga lån	19	31 708 289	14 039 645
Övriga finansiella placeringsstillgångar	20	36 081 805	34 261 338
<b>Summa</b>		<b>94 281 489</b>	<b>69 580 067</b>
<b>Placeringsstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk</b>			
Fondförsäkringstillgångar	21	959 505 240	838 741 942
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		19 129	10 708
Fordringar hos andra myndigheter		16 132	24 279
Övriga kortfristiga fordringar	22	1 711 828	917 666
<b>Summa</b>		<b>1 747 089</b>	<b>952 653</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	23	28 838	25 555
Upplupna bidragsintäkter		4 272	4 796
Övriga upplupna intäkter	24	1 141 832	1 051 987
<b>Summa</b>		<b>1 174 942</b>	<b>1 082 338</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	25	27 414 955	26 026 558
<b>Kassa och bank</b>			
Övriga tillgodoavanden i Riksgäldskontoret	26	6 004 330	5 472 162
Kassa och bank	27	14 335	50 117
<b>Summa</b>		<b>6 018 665</b>	<b>5 522 279</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>1 090 454 545</b>	<b>942 190 237</b>

<i>(Belopp i tkr)</i>	Not	2016-12-31	2015-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>	28		
Statskapital		311	311
Konsolideringsfond		5 858 424	5 517 569
Balanserad kapitalförändring	29	182 316	244 380
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	30	2 722 793	914 216
<b>Summa</b>		<b>8 763 844</b>	<b>6 676 476</b>
<b>Fonder</b>			
Fonder	10	-	76 325
<b>Avsättningar</b>			
Livförsäkringsavsättning	31	17 448 522	14 139 513
Oreglerade skador	32	835	738
Övriga försäkringstekniska avsättningar	33	2 365 255	2 195 143
Övriga avsättningar	34	7 492	6 896
<b>Summa</b>		<b>19 822 104</b>	<b>16 342 290</b>
<b>Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk</b>			
Fondförsäkringsåtaganden	35	959 981 065	839 179 872
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	36	303 357	270 578
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	37	328 589	503 787
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		21 726 010	20 445 793
Leverantörsskulder		45 712	45 465
Övriga kortfristiga skulder	38	75 248 625	54 322 405
<b>Summa</b>		<b>97 652 293</b>	<b>75 588 028</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	39	4 232 769	4 324 776
Oförbrukade bidrag	40	2 470	2 470
<b>Summa</b>		<b>4 235 239</b>	<b>4 327 246</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>1 090 454 545</b>	<b>942 190 237</b>

#### Poster inom linjen

Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelser

41 985 945 667 859 938 407

#### Ansvarsförbindelser

Överförda tillgångar

42 31 708 289 14 039 645

Övriga ansvarsförbindelser

43 1 116 514

## 10.4 Anslagsredovisning

Utfall för 2016

### Redovisning mot anslag

(Belopp i tkr)

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet över-skridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>Utgiftsområde 11</b>										
<b>Ekonomisk trygghet vid ålderdom</b>										
11 01 001 Garantipension till ålderspension										
2 Garantipension till ålderspension	-339 958	14 343 700				14 003 742	-14 112 342		-108 600	A1
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevnadspension till vuxna	-56 698	11 915 900				11 859 202	-11 919 676		-60 474	
11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	76 863	8 499 300			-76 863	8 499 300	-8 465 523		33 777	
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	5 516	897 300			-5 516	897 300	-894 996		2 304	
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag	-5 312	528 050				522 738	-535 636		-12 898	
<b>Utgiftsområde 12</b>										
<b>Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	-570	1 013 800				1 013 230	-910 414		102 816	A2
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	7 237 862				7 237 862	-7 237 862		0	
<b>Summa</b>	<b>-320 159</b>	<b>44 435 912</b>			<b>-82 379</b>	<b>44 033 374</b>	<b>-44 076 449</b>		<b>-43 075</b>	

### Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 01 001 ap.2 Garantipension till ålderspension	717 185	108 600
11 01 002 ap.2 Efterlevandepension till vuxna	595 795	60 474
11 02 001 ap.1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag	15 842	12 898
<b>Summa</b>	<b>1 328 822</b>	<b>181 972</b>



Utfall för perioden 2016

Redovisning mot inkomstitel

(Belopp i tkr)

		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
<b>Allmän pensionsavgift</b>					
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-103 892 250		-103 892 250	A3
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-8 587 417		-8 587 417	A3
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	315 858		315 858	A3
9262	011 Preliminär avgift		103 892 250	103 892 250	A3
	012 Delavräkning		8 587 417	8 587 417	A3
	013 Slutavräkning		-315 858	-315 858	A3
	022 Utgifter till AP-fonderna	-112 163 809		-112 163 809	
<b>Summa allmän pensionsavgift</b>		<b>-224 327 618</b>	<b>112 163 809</b>	<b>-112 163 809</b>	
<b>Statliga ålderspensionsavgifter</b>					
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		28 542 503	28 542 503	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna	-24 533 542		-24 533 542	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-4 008 961		-4 008 961	
<b>Summa statliga ålderspensionsavgifter</b>		<b>-28 542 503</b>	<b>28 542 503</b>	<b>0</b>	
<b>Ålderspensionsavgifter</b>					
9251	016 AP-fondsandel, in		119 921 171	119 921 171	
	041 Arbetsgivaravgift innevarande år	-106 283 786		-106 283 786	
	042 Arbetsgivaravgift föregående år	-10 043 401		-10 043 401	
	043 Arbetsgivaravgift äldre år	-480 588		-480 588	
	044 Egenföretagaravgift innevarande år	-1 959 998		-1 959 998	
	045 Egenföretagaravgift föregående år	-178 324		-178 324	
	046 Egenföretagaravgift äldre år	-975 074		-975 074	
<b>Summa ålderspensionsavgifter</b>		<b>-119 921 171</b>	<b>119 921 171</b>	<b>0</b>	
<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>					
2811	143 Övriga inkomster		551	551	
<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>		<b>0</b>	<b>551</b>	<b>551</b>	
<b>Totalt inkomstitlar</b>		<b>-372 791 292</b>	<b>260 628 034</b>	<b>-112 163 258</b>	

## Finansiella villkor i anslagsredovisningen

### Anslag 11 2:1 Pensionsmyndigheten

#### Anslagspost 1. Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag

Av anslagsposten ska Pensionsmyndigheten betala totalt 38 400 kr till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som abonnemangsavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2016 uppgår till 38 400 kr.

#### Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2015-12-17

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 2015.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2015-12-17.

A1. Utgifterna för anslaget 1:1 Garantipension till ålderspension blev 1,6 procent (231 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. En kommande EU-dom under 2017 avseende beräkning av garantipension enligt artikel 52 i EG-förordning 883/2004 kan komma att påverka försäkringsutgifterna. Detta beskrivs ytterligare i vårt budgetunderlag avseende åren 2018-2020.

A2. För anslaget 1:5 Barnpension och efterlevandestöd var tilldelningen enligt regleringsbrev 1 013,8 miljoner kronor, det disponibla beloppet 1 013,2 miljoner kronor medan anslagsbelastningen blev 910,4 miljoner kronor. Avvikelsen mot tilldelningen enligt regleringsbrev blev således -103,4 miljoner kronor. Utgiften blev 10,2 procent lägre än anslagsbeloppet. Tilldelningen i regleringsbrev överensstämmer med Pensionsmyndighetens prognos i juli 2015. Då prognostiserades utgiften för barnpension för 2016 till 704,1 miljoner kronor och utgiften till efterlevandestöd till 309,7 miljoner kronor. Utgiften för 2016 blev 692,8 miljoner kronor för barnpension och 217,6 miljoner kronor för efterlevandestöd. Antalet barnpensioner blev något färre jämfört med beräkningen i juli 2015. Antalet i genomsnitt år 2016 blev 21 300. I juli 2015 beräknades att antalet skulle bli 21 600.

Antalet efterlevandestöd blev betydligt färre jämfört med beräkningen i juli 2015. Antalet i genomsnitt 2016 blev 11 400. I juli 2015 beräknades att antalet skulle bli 12 500.

Antalet inkomna ärenden för efterlevandestöd har blivit betydligt lägre än vad vi räknade med. Andelen asylärenden som resulterar i ett ärende för efterlevandestöd tycks ha minskat och blivit betydligt lägre för till exempel ensamkommande flyktingbarn än vad vi tidigare har räknat med. Dessutom har det tagit längre tid än vad vi räknat med innan ett asylärende resulterat i ett ärende för efterlevandestöd. Många av asylärendena från hösten 2014 kommer att bli ärenden för efterlevandestöd först 2017.

Ett annat skäl till avvikelsen är att beviljandefrekvensen för efterlevandestödsärenden har sjunkit. Den var nära 90 procent första halvåret 2015 men på grund av ändrad tillämpning har beviljandefrekvensen minskat och blev troligen ungefär 80 procent år 2016.

Att antalet nybeviljade efterlevandestöd har blivit färre än beräknat har också medfört att de retroaktiva utbetalningarna för efterlevandestöd för 2016 blev betydligt lägre än enligt tidigare beräkningar.

A3. Inkomster avseende allmän pensionsavgift redovisas av Skatteverket på inkomsttitel fysiska personers inkomstskatt. Omföring av allmän pensionsavgift görs av Pensionsmyndigheten från inkomsttiteln fysiska personers inkomstskatt till inkomsttiteln allmän pensionsavgift enligt förordning (1994:1966) om omföring av allmän pensionsavgift.

## 10.5 Finansieringsanalys

### Finansieringsanalys för Pensionsmyndigheten (tkr)

	2016	2015	Not
<b>Drift</b>			
Kostnader	-1 306 187	-1 316 263	44
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	535 247	554 576	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	845 734	650 805	44
Intäkter av bidrag	730	2 016	
Övriga intäkter	3 138	2 138	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	<b>1 384 849</b>	<b>1 209 535</b>	
Minskning (+) av kortfristiga fordringar	3 000	-6 737	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	3 247	-13 795	
Kassaflöde till drift	<b>84 909</b>	<b>-127 260</b>	
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar	-7 880	-31 633	
Investeringar i immateriella tillgångar	-96 245	-95 286	
<i>Summa investeringsutgifter</i>	<b>-104 125</b>	<b>-126 919</b>	
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret	108 699	122 628	
-amorteringar	-75 920	-56 406	
Ökning av statskapital med medel som erhållits från statens budget	0	51	
Försäljning av anläggningstillgångar	0	106	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	<b>32 779</b>	<b>66 379</b>	
Förändring av kortfristiga skulder	-791	-303	
Kassaflöde till investeringar	<b>-72 137</b>	<b>-60 843</b>	
<b>Premiepensionssystemet</b>			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	3 128 024	1 408 924	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten	-378 620	-342 054	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter	-63 393	-63 419	
Förändring placeringstillgångar	-145 499 098	-97 820 365	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-784 245	40 227	
Förändring försäkringstekniska avsättningar	124 305 760	82 526 130	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	20 635 943	15 797 455	
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-635 425	-449 117	
Kassaflöde från premiepensionssystemet	<b>708 946</b>	<b>1 097 781</b>	

**Uppbördsverksamhet**

Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	2 466	13 420
Skatteintäkter m.m.	260 627 482	249 505 556
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-1 915	-10 791
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	<u>260 628 033</u>	<u>249 508 185</u>
<i>Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet</i>	-260 628 033	-249 508 185

Kassaflöde från uppbördsverksamhet **0** **0**

**Transfereringsverksamhet**

Lämnade bidrag	-333 623 231	-315 972 987
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 373 003	1 119 713
Förändring av fond	-42 928	40 470
Förändring av placeringstillgångar och skulder, frivillig pensionsförsäkring	-24 378	20 292
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	<u>-332 317 534</u>	<u>-314 792 512</u>

## Finansiering av transfereringsverksamhet

Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	43 540 812	45 361 283
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	85 623	88 499
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	282 405 185	264 581 861
Medel finansierats via premiepensionssystemet	7 598 551	6 008 285
Finansiella intäkter och kostnader, netto	<u>25 625</u>	<u>-2 834</u>
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<u>333 655 796</u>	<u>316 037 094</u>

Kassaflöde från transfereringsverksamhet **1 338 262** **1 244 582**

**Förändring av likvida medel 2 059 980 2 154 260**

**Specifikation av förändring av likvida medel**

<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>31 045 050</b>	<b>28 890 790</b>
Minskning (-) av kassa och bank	-35 782	27 975
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	707 366	885 039
Ökning (+) av avräkning med statsverket	<u>1 388 396</u>	<u>1 241 246</u>
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<u>2 059 980</u>	<u>2 154 260</u>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>33 105 030</b>	<b>31 045 050</b>

## 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 och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

#### *Undantag från ekonomiadministrativa regelverket*

Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomiadministrativa regelverket:

- Pensionsmyndigheten ska upprätta årsredovisning enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Dock ska värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder) ske enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om

årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.

- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen, 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 bland annat 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 placerings-tillgångar 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 2015*

#### *Nya rader i resultaträkningen för premiepensionen*

Varje år upparbetas ett resultat i handelslagret som består av två delar, valutakursresultat och fondkursresultat. För att undvika att ett alltför stort handelslagerresultat byggs upp har flytt av kapital mellan handelslagret och försäkringsrörelsen införts. Metoden innebär att en 1/3-del av det samlade handelslagerresultatet återförs, en kostnad/intäkt överförs från/till fondförsäkring. Eftersom handelslagerresultatet kan svänga stort mellan enskilda år åstadkoms en utjämning mellan enskilda års resultat. Nya rader i den särskilda resultaträkningen för premiepensionen har lagts till som en följd av detta. När det ackumulerade resultatet är positivt, som i år, syns detta på de nya raderna Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen och Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen.

#### *Ändring i resultaträkningen avseende finansiella intäkter och finansiella kostnader avseende transfereringar*

Redovisningen av finansiella intäkter och finansiella kostnader avseende transfereringar har ändrats i resultaträkningen jämfört med tidigare år. Ränteintäkter och räntekostnader redovisas på egna rader. Realiserat respektive orealiserat resultat

obligationer m.m. redovisas netto på egna rader. Jämförelsetalen har räknats om på motsvarande sätt.

### *Värderingsprinciper*

#### *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 pensionsverksamheten. 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 pensions-spararnas och pensionärernas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skälig fördelning mellan pensions-spararna 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.

Placeringstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkringstillgångar värderas till verkligt värde, det vill säga fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har åsatts för varje fond. Innehavet påverkas förutom av interna riktlinjer för innehavets storlek även av pågående handel.

### *Investeringar som hålls till förfall*

Övriga finansiella placeringstillgångar hålls övervägande till förfall och avser inbetalda preliminära avgiftsmedel placerade i statsobligationer, 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 mottas värderas till upplupet anskaffningsvärde. Lämnat värdepapper redovisas som ställd säkerhet och mottagen säkerhet i form av att likvida medel upptas som skuld i balansräkningen. 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.

#### *Osäkra fordringar inom fondförsäkring*

För de fordringar på fondföretag där likviden inte flutit in på förfallodagen värderas fordran till senast kända kurs, i av fondbolaget lämnad fondkurs och valuta. I särskilda fall där fordran på fondbolag bedöms som osäker används av fondbolaget lämnad fondkurs och valutakursen för den dag som är eller skulle ha varit affärsdag. Om någon del av fordran bedöms som osäker skrivs ett formellt beslut som inkluderar belopp samt skälen till bedömningen. Det osäkra beloppet redovisas som nedskrivning avseende osäkra fordringar, fondförsäkring samt som minskad fondbolagsskuld, fondförsäkring.

#### *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 2015-2110. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats betryggande enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet.

Antaganden om livslängder ändrades februari 2016. Tidigare har SCB:s prognoser från år 2012, 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 2015 där värden för personer födda 1938, 1945 och 1955 valts för försäkrade födda på 1930-, 1940- respektive 1950-talet. 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.

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2014	Livslängder fr.o.m. 2013	Livslängder t.o.m. 2012	Livslängder t.o.m. 2009	Livslängder 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 avsättningsförändring på kort sikt*

Premiepensionens livförsäkringsavsättning förväntas öka, vid antagande om att dagens ränteläge är oförändrat. Premiereserven i den frivilliga pensionsförsäkringen förväntas minska givet att antagande om ränta och dödlighet ligger fast eftersom 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 pensionsspararnas 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

<b>Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Administrationsersättning från AP-fonderna	457 613	297 721
Administrationsersättning från premiepensionssystemet *)	373 221	338 963
Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pension m.m.	1 837	2 727
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	357	3 377
Administrationsersättning från Min Pension	1 406	1 496
Ersättning för administrativ kravkostnad	173	121
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	11 119	6 495
Övriga intäkter	8	11
<b>Summa</b>	<b>845 734</b>	<b>650 911</b>

\*) Årets avgiftsuttag premiepension är 562 236 tkr (586 386 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 498 843 tkr (522 967 tkr). Dessa avgifter redovisas till fullo i premiepensionsverksamheten.

<b>Not 2 Intäkter av bidrag</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Bidrag avseende uppdrag Molntjänster i staten	-	800
Bidrag avseende projekt för livshändelsen Att bli efterlevande	-	500
Bidrag från Arbetsförmedlingen	517	594
Bidrag från Försäkringskassan	213	122
<b>Summa</b>	<b>730</b>	<b>2 016</b>

<b>Not 3 Finansiella intäkter</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ränta avistalån	1 399	579
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	1 739	1 553
Övriga räntor	0	2
Valutakursvinster	0	4
<b>Summa</b>	<b>3 138</b>	<b>2 138</b>

<b>Not 4 Kostnader för personal</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-433 399	-409 816
Övriga kostnader för personal	-190 194	-181 225
<b>Summa</b>	<b>-623 593</b>	<b>-591 041</b>

Varav arvoden 246 tkr (330).

<b>Not 5 Övriga driftkostnader</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Leverans av tjänster från Försäkringskassan	-282 605	-289 455
Konsulter	-169 946	-196 193
Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	66 192	52 459
It-tjänster	-50 579	-50 012
Porto	-32 133	-33 688
Telefoni	-2 944	-5 396
Övrigt	-168 265	-159 883
<b>Summa</b>	<b>-640 280</b>	<b>-682 168</b>

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 lägre kostnader för statistiktjänsten. Konsultkostnaderna har minskat till följd av ett lägre antal konsulter. Konsultkostnaderna för utvecklingsprojekt som aktiveras som immateriella tillgångar har ökat med 14 mnkr jämfört med föregående år.

<b>Not 6 Finansiella kostnader</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-	-529
Övriga finansiella kostnader	-83	-111
<b>Summa</b>	<b>-83</b>	<b>-640</b>

#### **Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten**

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten.

<b>Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ränteintäkter från obligationer m.m.	840	2 619
Realiserad vinst, netto obligationer m.m.	7 076	2 765
Orealiserad vinst obligationer m.m.	18 456	-
Övriga finansiella intäkter	3	3
<b>Summa</b>	<b>26 375</b>	<b>5 387</b>

<b>Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Räntekostnader	-750	-5 507
Orealiserad förlust obligationer m.m.	-	-2 714
<b>Summa</b>	<b>-750</b>	<b>-8 221</b>

<b>Not 10 Fonder</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Fonden för sjömanspension		
Ingående balans	-76 325	-76 465
Avveckling av fonden	76 763	-
Årets utbetalningar till försäkrade*	-	0
Värdeökning*	-452	-8
Administrationskostnad	14	148
<b>Utgående balans</b>	<b>0</b>	<b>-76 325</b>

Resultaträkningens rad Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål motsvaras av de poster som är markerade med \*.

I enlighet med ändring i lagen (1998:1757) om förvaltning av vissa fonder inom socialförsäkringsområdet, har återstående medel uppgående till 76,8 miljoner kronor från den avvecklade Sjömanspensioneringsfonden levererats in till statens checkräkning den 29 februari 2016. Per 31 december 2015 uppgick fonden till ett bokfört värde om 76,3 miljoner kronor som redovisas som jämförelsetal på raden Fonder.

<b>Not 11 Övriga förmåner</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Efterlevandelivräntor m.m.	-54 176	-55 365
Bostadstillägg till personer med sjuk- och aktivitetsersättning	-31 511	-32 678
Frivillig pension	-27 913	-29 486
Sjömanspension	-	0
<b>Summa</b>	<b>-113 600</b>	<b>-117 529</b>

<b>Not 12 Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Förändring premiereserv avseende frivillig pensionsförsäkring	24 789	5 445
Förändring omkostnadsfond avseende frivillig pensionsförsäkring	559	2 291
Driftkostnader	-1 822	-2 580
<b>Utgående balans</b>	<b>23 526</b>	<b>5 156</b>

<b>Not 13 Balanserade utgifter för utveckling</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
IB anskaffning / överfört från Premiensionsmyndigheten	362 206	286 801
Årets anskaffningar	94 828	75 405
UB anskaffningsvärde	457 034	362 206
IB ackumulerade avskrivningar	153 860	119 384
Årets avskrivningar	48 719	34 476
UB ackumulerade avskrivningar	202 579	153 860
<b>Bokfört värde</b>	<b>254 455</b>	<b>208 346</b>

Balanserade utgifterna för utveckling avser främst egenutvecklade it-system för ärendehantering och system för information via webben.



<b>Not 14 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
IB anskaffning	68 347	48 625
Årets anskaffningar	1 417	19 881
Årets utrangeringar	-	-159
UB anskaffningsvärde	69 764	68 347
IB ackumulerade avskrivningar	40 433	33 532
Årets avskrivningar	8 721	7 060
Årets utrangeringar	-	-159
UB ackumulerade avskrivningar	49 154	40 433
<b>Bokfört värde</b>	<b>20 610</b>	<b>27 914</b>
<b>Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
IB anskaffning	22 031	19 153
Årets anskaffningar	-	3 274
Årets utrangeringar	-1 671	-396
UB anskaffningsvärde	20 360	22 031
IB ackumulerade avskrivningar	15 905	12 019
Årets avskrivningar	3 640	4 279
Årets utrangeringar	-1 585	-393
UB ackumulerade avskrivningar	17 960	15 905
<b>Bokfört värde</b>	<b>2 400</b>	<b>6 126</b>
<b>Not 16 Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
IB anskaffning	96 069	84 402
Årets anskaffningar	7 879	28 359
Årets utrangeringar	-3 574	-16 692
UB anskaffningsvärde	100 374	96 069
IB ackumulerade avskrivningar	54 055	59 015
Årets avskrivningar	15 145	11 545
Årets utrangeringar	-3 526	-16 505
UB ackumulerade avskrivningar	65 674	54 055
<b>Bokfört värde</b>	<b>34 700</b>	<b>42 014</b>

<b>Not 17 Aktier och andelar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
<i>Värdepappersfonder</i>		
IPM RAFI Emerging Markets fund	-	-
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	4 868 548	4 020 378
State Street SRI World Index	-	-
Handelsbanken Global Criteria A1	4 868 673	4 018 846
Handelslager aktiefonder	58 574	53 603
<b>Utgående balans</b>	<b>9 795 795</b>	<b>8 092 827</b>
<b>Not 18 Obligationer</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
<i>Värdepappersfonder</i>		
Kammarkollegiets räntekonsortium	16 279 080	12 736 751
Frivilliga pensionsförsäkringen räntekonsortiet	411 331	412 311
Statsobligationer	0	17 464
Upplupen ränta	0	487
Hypoteksobligationer	0	14 157
Upplupen ränta	0	252
Övriga obligationer	0	1 026
Upplupen ränta	0	12
Handelslager räntefonder	5 189	3 797
<b>Utgående balans</b>	<b>16 695 600</b>	<b>13 186 257</b>
<b>Not 19 Övriga lån</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	31 701 810	14 038 201
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	6 479	1 444
Utestående repor tillfällig förvaltning	0	0
<b>Utgående balans</b>	<b>31 708 289</b>	<b>14 039 645</b>

Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpstransaktioner.

<b>Not 20 Övriga finansiella placeringstillgångar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>
Nominella obligationer	17 155 401	16 455 686	14 150 037	13 685 406
Upplupen ränta dito		184 344		178 999
Realränteobligationer	-	-	-	-
Upplupen ränta dito		-		-
Bostadsobligationer	15 086 292	14 306 637	16 155 982	15 566 645
Upplupen ränta dito		207 723		229 907
Likvida medel	4 927 415	4 927 415	4 600 381	4 600 381
<b>Utgående balans</b>	<b>37 169 108</b>	<b>36 081 805</b>	<b>34 906 400</b>	<b>34 261 338</b>

Nominella- och realränteobligationer är utgivna av svenska staten och noterade. Bostadsobligationer avser säkerställda obligationer i svenska kronor utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, görs i utgåvor med ratingbetyg AAA där moderbolagets rating är lägst BBB.

<b>Not 21 Fondförsäkringstillgångar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Aktiefonder	905 382 473	793 060 212
Räntefonder	54 122 767	45 681 730
<b>Utgående balans</b>	<b>959 505 240</b>	<b>838 741 942</b>

<b>Not 22 Övriga kortfristiga fordringar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Ej likviderade affärer med värdepapper	1 222 625	357 923
Fordran AP-fonderna	100 642	5 661
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	279 714	459 298
Återkravsreskontra	108 487	94 706
Övrigt	360	78
<b>Utgående balans</b>	<b>1 711 828</b>	<b>917 666</b>

Kapitalfordran i återkravsreskontran uppgår till 175 020 tkr och är i bokslutet nedskrivna med 72 174 tkr vilket gör att bokfört värde kapitalfordran uppgår till 102 846 tkr.

Den kvarstående fordran på fondinnehaven i Falcon Funds, 1 142 773 tkr, bedöms som osäker i sin helhet och är nedskrivna till värdet 0. Utöver denna fordran på Falcon tillkommer en icke bokförd fordran för dröjsmålsränta med 74 982 tkr samt för rättegångskostnader.

<b>Not 23 Förutbetalda kostnader</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Förutbetalda hyror	8 747	8 464
Licenser	1 256	2 014
Övriga it-kostnader	16 929	14 665
Övriga förutbetalda kostnader	1 906	412
<b>Utgående balans</b>	<b>28 838</b>	<b>25 555</b>

<b>Not 24 Övriga upplupna intäkter</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	1 134 340	1 043 738
Övriga upplupna intäkter	7 492	8 249
<b>Utgående balans</b>	<b>1 141 832</b>	<b>1 051 987</b>

<b>Not 25 Avräkning med statsverket</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
---	-------------------	-------------------

Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster 1)	-260 628 033	-249 508 186
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter 1)	372 791 291	357 647 576
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-112 163 258	-108 139 390
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0

Anslag i icke räntebärande flöde

Ingående balans	3 222 622	3 292 998
Redovisat mot anslag	43 540 812	45 361 283
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-43 757 815	-45 431 659
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	3 005 619	3 222 622

Anslag i räntebärande flöde

Ingående balans	5 312	-26 061
Redovisat mot anslag	535 637	555 109
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-528 050	-533 825
Återbetalning med anslagsmedel	0	10 089
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	12 899	5 312

Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	2 132	2 521
---	-------	-------

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken

Ingående balans	22 796 103	21 515 321
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	432 346 614	405 747 032
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-586 669 485	-558 037 299
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	155 921 073	153 571 049
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	24 394 305	22 796 103

<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>27 414 955</b>	<b>26 026 558</b>
--	-------------------	-------------------

1) Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

<b>Not 26 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Återförda förvaltningsavgifter	3 016 090	3 215 058
Minskingsmedel och dödsfallskapital	2 322 443	2 151 743
Fondhandelskrediten	652 744	97 028
Övrigt	13 053	8 333
<b>Utgående balans</b>	<b>6 004 330</b>	<b>5 472 162</b>

Beviljad övrig kreditram 2016 är 8 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2016 var 2 387 170 tkr.

<b>Not 27 Kassa och bank</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Valutakonton i bank	14 335	7 302
Bankmedel frivillig försäkring	0	42 815
<b>Utgående balans</b>	<b>14 335</b>	<b>50 117</b>

#### Not 28 Förändring av myndighetskapital

	Statskapital	Konsolideringsfond (Premiepension) *	Konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Balanserad kapitalförändring uppörd och transfereringar	Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Disposition mot Konsolideringsfond (Premiepension) *	Disposition mot konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Kapitalförändring uppörd och transfereringar	Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Summa
<b>Utgående balans 2015</b>	<b>311</b>	<b>5 467 641</b>	<b>49 928</b>	<b>0</b>	<b>244 380</b>	<b>1 003 451</b>	<b>-27 171</b>	<b>102 069</b>	<b>-164 133</b>	<b>6 676 476</b>
<b>A. Ingående balans 2016</b>	<b>311</b>	<b>5 467 641</b>	<b>49 928</b>	<b>0</b>	<b>244 380</b>	<b>1 003 451</b>	<b>-27 171</b>	<b>102 069</b>	<b>-164 133</b>	<b>6 676 476</b>
Förgående års kapitalförändring		1 003 451	-27 171	102 069	-164 133	-1 003 451	27 171	-102 069	164 133	0
Förändring statskapital										0
Utbetalning återbäring från konsolideringsfond		-635 425								-635 425
Årets kapitalförändring						2 686 011	20 786	13 693	2 303	2 722 793
<b>B. Summa årets förändring</b>	<b>0</b>	<b>368 026</b>	<b>-27 171</b>	<b>102 069</b>	<b>-164 133</b>	<b>1 682 560</b>	<b>47 957</b>	<b>-88 376</b>	<b>166 436</b>	<b>2 087 368</b>
<b>C. Utgående balans 2016</b>	<b>311</b>	<b>5 835 667</b>	<b>22 757</b>	<b>102 069</b>	<b>80 247</b>	<b>2 686 011</b>	<b>20 786</b>	<b>13 693</b>	<b>2 303</b>	<b>8 763 844</b>

	Fondförsäkring	Traditionell försäkring	2016-12-31 Totalt	2015-12-31 Totalt
<b>* Specifikation av konsolideringsfond, premiepensionen</b>				
Ingående balans konsolideringsfond	-529 590	7 000 682	6 471 092	5 916 758
Från konsolideringsfond utbetald återbäring	-	-635 425	-635 425	-449 117
Årets resultat	130 058	2 555 953	2 686 011	1 003 451
<b>Utgående konsolideringsfond</b>	<b>-399 532</b>	<b>8 921 210</b>	<b>8 521 678</b>	<b>6 471 092</b>

Premiepensionsverksamheten, däri ingår fondförsäkring och traditionell försäkring, redovisar den 31 december ett totalt positivt eget kapital. Solvensreglerna i Försäkringsrörelselagen gäller ej för Pensionsmyndigheten. Underskottet finansieras av krediter hos Riksgälden. År 2018 beräknas balans mellan tillgångar och skulder vara uppnådd.

<b>Not 29 Balanserad kapitalförändring</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	80 247	244 380
Balanserad kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	10 791	-
Balanserad kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar	91 278	-
<b>Utgående balans</b>	<b>182 316</b>	<b>244 380</b>

<b>Not 30 Kapitalförändring enligt resultaträkningen</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Årets resultat premiepensionen	2 686 011	1 003 451
Årets resultat frivillig pensionsförsäkring	20 786	-27 171
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	2 303	-164 133
Årets kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	1 915	10 791
Årets kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar	11 778	91 278
<b>Summa</b>	<b>2 722 793</b>	<b>914 216</b>

	<b>Premie- pension</b>	<b>Frivillig försäkring</b>	<b>2016-12-31 Totalt</b>	<b>2015-12-31 Totalt</b>
<b>Not 31 Livförsäkringsavsättning</b>				
Ingående avsättning	13 792 536	346 977	14 139 513	11 794 774
Utgående avsättning	17 126 334	322 188	17 448 522	14 139 513
Årets förändring	3 333 798	-24 789	3 309 009	2 344 739

#### **Not 32 Avsättning för oreglerade skador**

Se not 50 i avsnitt Noter premiepension.

	<b>Premie- pension</b>	<b>Frivillig försäkring</b>	<b>2016-12-31 Totalt</b>	<b>2015-12-31 Totalt</b>
<b>Not 33 Övriga försäkringstekniska avsättningar</b>				
Ingående avsättning	2 151 958	43 185	2 195 143	1 762 268
Utgående avsättning	2 322 629	42 626	2 365 255	2 195 143
Årets förändring	170 671	-559	170 112	432 875

Varav:

Förändr övriga försäkringstekniska avsättningar	-29	-559	-588	-2 252
Förändr övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	170 700	0	170 700	435 127
Årets förändring	170 671	-559	170 112	432 875

Föregående års värden, avseende posten Varav, justerade.

<b>Not 34 Övriga avsättningar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Ingående balans	6 896	6 151
Årets avsättning	1 295	1 226
Årets utbetalning	-699	-481
<b>Utgående balans</b>	<b>7 492</b>	<b>6 896</b>

Övriga avsättningar utgörs av avsättning för komptensväxling. Kommande år beräknas ca 1 000 tkr att utnyttjas.

<b>Not 35 Fondförsäkringsåtaganden</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Avsättning	959 505 240	838 741 943
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	475 825	437 929
<b>Utgående balans</b>	<b>959 981 065</b>	<b>839 179 872</b>

Ingående avsättning	839 179 872	759 439 368
---------------------	-------------	-------------

Inbetalningar	37 767 806	36 475 601
Avgiftsuttag	-542 492	-567 957
Utbetalningar	-6 112 578	-4 865 840
Kapitalavkastning	89 859 227	49 134 190
Förändring dödsfallskapital	-170 700	-435 127
Övrigt	-70	-363
Årets förändring	120 801 193	79 740 504
<b>Utgående balans</b>	<b>959 981 065</b>	<b>839 179 872</b>

<b>Not 36 Lån i Riksgäldskontoret</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Ingående skuld	270 578	204 356
Lån upptagna under året	108 699	122 628
Årets amortering	-75 920	-56 406
<b>Utgående skuld</b>	<b>303 357</b>	<b>270 578</b>

Beviljad låneram för 2016 är 350 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

<b>Not 37 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, avista	491 514	675 307
Överskott som avser övrig verksamhet, avista	-162 925	-171 520
<b>Utgående balans</b>	<b>328 589</b>	<b>503 787</b>

Beviljad räntekontokredit för 2016 är 832 000 tkr.

<b>Not 38 Övriga kortfristiga skulder</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel *	67 797 963	48 448 055
Ej likviderade affärer med värdepapper	1 049 667	207 415
Skuld fondföretag	524 643	5 072
Personalens källskatt	10 034	10 615
Källskatt frivillig pension	1 619	1 700
Preliminärskatt för utbetalda pensioner	5 859 099	5 642 943
Övrigt	5 600	6 605
<b>Utgående balans</b>	<b>75 248 625</b>	<b>54 322 405</b>

\*Varav upplupen kostnad utestående repor 4 744 tkr och skuld pågående repor 31 703 457 tkr.

<b>Not 39 Upplupna kostnader</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	4 169 079	4 268 978
Upplupen semesterlöneskuld	29 675	30 003
Upplupna löner	3 216	1 010
Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner	14 940	13 960
Upplupna kostnader konsulter	1 757	2 886
Övriga upplupna kostnader	14 102	7 939
<b>Utgående balans</b>	<b>4 232 769</b>	<b>4 324 776</b>

<b>Not 40 Oförbrukade bidrag</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Oförbrukade bidrag	2 470	2 470
<b>Utgående balans</b>	<b>2 470</b>	<b>2 470</b>

Oförbrukade 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 tjugo 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 500 tkr att förbrukas under 2017.

<b>Not 41 Registerförda tillgångar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
<i>Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:</i>		
Andelar i fonder	959 505 240	838 741 942
<i>Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell livförsäkring:</i>		
Andelar i fonder	26 016 300	20 775 976
Bankmedel	12 796	8 178
Frivilliga pensionsförsäkringskonsortiet	411 331	412 311
<b>Summa för egna skulder och panter</b>	<b>985 945 667</b>	<b>859 938 407</b>



<b>Not 42 Överförda tillgångar</b>	<b>2016-12-31</b>	<b>2015-12-31</b>
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	31 701 810	14 038 201
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	6 479	1 444
Utestående repor tillfällig förvaltning	-	0
<b>Summa fordran återköpstransaktioner</b>	<b>31 708 289</b>	<b>14 039 645</b>
Upplupen kostnad repor	4 744	947
Upplupet anskaffningsvärde repor	-	-
Skuld pågående repor	31 703 457	14 039 608
<b>Summa skuld återköpstransaktioner</b>	<b>31 708 201</b>	<b>14 040 555</b>

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 netting hänförligt till återköpstransaktioner.

Under ansvarsförbindelser i ÅR2015 angavs felaktigt värdet för ”skuld pågående repor” i stället för det korrekta ”summa fordran återköpstransaktioner”. Vi har därför korrigerat värdet för 2015.

#### **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. 2016-12-31 finns sammanlagt 1 116 tkr i yrkade och medgivna belopp. 2015-12-31 fanns yrkade och medgivna belopp om sammanlagt 514 tkr tkr.

<b>Not 44 Finansieringsanalys</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 382 546	-1 373 774
Justeringar:		
Avskrivningar	76 225	57 360
Realisationsförluster	134	151
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-1 306 187</b>	<b>-1 316 263</b>
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	845 734	650 911
Justeringar:		
Realisationsvinst	-	-106
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>	<b>845 734</b>	<b>650 805</b>

### 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 7.11 *Medarbetare och kompetensförsörjning* i resultatredovisningen.

#### *Uppgifter om styrelseledamöter enligt 7 kap. 2 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag*

Informationen avser utbetald ersättning till styrelseledamöter samt uppgift om uppdrag som styrelse- eller rådsledamot i aktiebolag eller andra statliga myndigheter.

Katrin Westling Palm	1 496 460	Anställningsnämnden inom Polismyndigheten E-legitimationsnämnden Ekonomistyrningsverkets insynsråd ISSA, TC Pensions (Pensionskommittén) Min Pension i Sverige AB SNS Förtroenderåd Underrättelsesdomstolen
Peter Norman Ordförande <i>t.o.m. 9 februari 2016</i>	0	Ambrosia Asset Management AB Coin Investment Consulting Group Exportkreditnämnden
Göran Hägglund Ordförande <i>fr.o.m. 20 september 2016</i>	22 420	Feelgood Svenska AB Aleris Group AB Sirela Sweden AB Forserum Safety Glass AB Göran Hägglunds Rådhus AB
Kerstin Wigzell vice ordförande	60 000	Systembolaget AB Linköpings Universitet Myndigheten för vård- och omsorgsanalys Polismyndighetens etiska råd Nomineringskommittén för Stockholms Konstnärliga Högskola
Marieke Bos	40 000	-
Annika Creutzer	40 000	Creutzer & Co AB
Tomas Landeström	40 000	Pyssad AB
Thomas Rolén	40 000	Domarnämnden Försvarsmaktens insynsråd Journalistförbundets Yrkesetiska nämnd Nämnden för Nordiska muséet Lofsdalens Fjällanläggningar AB

## 11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten

### 11.1 Förvaltningsberättelse

#### 11.1.1 Viktiga händelser

##### *11.1.1.1 Sänkt förskottsrenta i premiepensionens traditionella försäkring*

Förskottsrentan, tidigare benämnd prognosrentan, styr tillsammans med dödlighets- och driftkostnadsantaganden storleken på pensionsbeloppen. Ju högre förskottsrenta, desto högre pensionsbelopp tidigt under utbetalningsperioden men desto sämre årlig utveckling av pensionsbeloppet. Rentan kan därför ses som ett förskott på förväntad framtida avkastning. Pensionen räknas varje år om bland annat med den faktiska avkastningen minus förskottet.

Förskottsrentan ändrades från 3,0 procent till 1,75 procent för den traditionella försäkringen. Den huvudsakliga anledningen till att förskottsrentan nu sänks är att dagens låga räntor bedöms att förbli låga under lång tid framöver. För den traditionella försäkringen, med stor andel placering i räntebärande papper, innebär detta att prognosen för framtida avkastning måste skrivas ned jämfört med tidigare antaganden. Det får till följd att även förskottet på samma förväntade avkastning ska sättas lägre. Sänkningen av förskottsrentan påverkar inte garantibeloppet inom den traditionella försäkringen, utan endast tilläggsbeloppet.

Effekten av den sänkta förskottsrentan är som störst för den som nyss blivit pensionär. För en 65-åring med ett premiepensionskapital på 100 000 kronor innebär sänkningen av förskottsrentan 67 kronor lägre premiepensionsutbetalning per månad. Det motsvarar en sänkning med 13,1 procent. För den som är 75 år motsvarar minskningen istället 9,4 procent.

Ändringen gäller från december 2016 och slår igenom brett på pensionsbeloppen från 1 januari 2017.

##### *11.1.1.2 Ändrade dödlighetsantaganden i premiepensionen*

Pensionsmyndighetens antaganden om livslängd justeras upp. Statistiken visar att i genomsnitt lever vi något längre än vad som tidigare antagits. Detta påverkar premiepensionsutbetalningarna från och med januari, och gäller oavsett om man har valt fondförsäkring eller traditionell försäkring.

Detta minskar inte det totala förväntade beloppet att betala ut per försäkring. En lägre dödlighet innebär helt enkelt en längre förväntad återstående livstid, vilket gör att vi måste fördela kapitalet över en längre tid för att pengarna ska räcka hela pensionärs-tiden.

För den som är 65 år och har ett premiepensionskapital på 100 000 kronor motsvarar detta en lägre månadsutbetalning på 13 kronor.

##### *11.1.1.3 Särskilda händelser på premiepensionens fondtorg*

Pensionsmyndigheten har i uppdrag att tillhandahålla premiepensionens fondtorg med ett stort antal fonder. Pensionsmyndigheten har inte i uppdrag att bedriva tillsyn över fonderna som kan väljas inom ramen för premiepensionssystemet, men gör kontroller

av att fonderna följer samarbetsavtalet. Ansvaret för tillsynen av fonderna, fondföretagen och deras företrädare ligger på Finansinspektionen eller i förekommande fall på behörig tillsynsmyndighet i fondföretagets hemland. Utlandsregistrerade fondförvaltare kan ansöka om marknadsföringstillstånd i Sverige och Pensionsmyndigheten kontrollerar att sådant tillstånd finns hos Finansinspektionen innan myndigheten överväger att teckna samarbetsavtal med fondförvaltaren.

Även om något tillsynsansvar inte åvilar Pensionsmyndigheten kan vi avregistrera fonder om de inte motsvarar kraven i vårt samarbetsavtal. Under 2016 har myndigheten funnit att fem fonder inte levt upp till de krav vi ställer i samarbetsavtalet på ett så allvarligt sätt att vi valt att avregistrera dem. Årets uppmärksammade händelser kring Falcon Funds SICAV plc har belyst problematiken och tydliggjort behovet att agera. De regelverk som styr premiepensionen kan, utöver vad som redan skett, därför komma behöva ses över och den öppenhet som präglat premiepensionens fondtorg kan behöva begränsas. Vissa åtgärder har redan vidtagits.

De särskilda händelserna beskrivs utförligare i avsnitt 11.1.2 *Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg*.

#### 11.1.1.4 Väsentliga händelser efter balansdagen

##### *Fryst lag för premiepensionsverksamheten*

Under 2015 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 vad gäller de bestämmelser som gällde även tidigare enligt Lag (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. En ny lydelse av sistnämnda lag har tagits fram under medverkan från Pensionsmyndigheten. Den beräknas kunna gälla från och med 1 maj 2017.

##### *Stärkt konsumentskydd*

Pensionsmyndigheten har påbörjat ett omfattande utvecklingsarbete för att ytterligare motverka de problem som varit på premiepensionens fondtorg under året. Utvecklingsarbetet beskrivs utförligare i avsnitt 11.1.2 *Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg*.

##### *Processer*

Falcon Funds återkallar sin stämning av Pensionsmyndigheten vid Stockholms tingsrätt i januari 2017, se vidare avsnitt 11.1.2 *Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg*. Till följd av att ändamålet med Pensionsmyndighetens stämning av Falcon Funds numera i allt väsentligt uppnåtts överväger Pensionsmyndigheten om även statens talan i målet ska återkallas.

##### *Köpstopp av ytterligare fonder*

Pensionsmyndigheten köpstoppade den 14 februari ytterligare ett fondbolag med fyra fonder på premiepensionens fondtorg. Anledningen till detta är att Pensionsmyndigheten utreder om bolaget följer samarbetsavtalet. Det som behöver utredas närmare är innehaven i fonderna samt försäljning och marknadsföring av fonderna. Köpstoppet berör sammantaget 130 000 sparare.

## 11.1.2 Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg

### 11.1.2.1 Kapning av Bank-ID

Under slutet av 2015 och början av 2016 framkom en ny variant på klagomål till myndigheten. Flera försäljningsbolag hade lyckats med att logga in med sparares privata bank-ID och sedan beställt fondbyten i spararens namn. Agerandet har skett enligt två varianter. I den ena varianten har säljaren lyckats genomföra en parallell inloggning med spararen som medfört att bägge parter varit inloggade samtidigt på kontot. Den andra och mer vanliga metoden är att säljaren påbörjat en inloggning på vår hemsida med kundens personnummer och därmed aktiverat spararens mobila bank-ID. I telefonsamtalen har säljaren sedan i vissa fall övertalat kunden att identifiera sig mot Pensionsmyndigheten via bank-ID. Genom denna identifiering/godkännande har kunden medvetet eller omedvetet släppt in säljaren på sitt konto. Att någon annan än kunden i vissa fall gjort fondbytet har inte framgått för Pensionsmyndigheten i samband med att bytet utförts utan först i efterhand.

I början av 2016 köpstoppades sex fonder där denna typ av försäljning förekommit och tre säljbolag polisanmäldes av Pensionsmyndigheten för dataintrång och missbruk av urkund. Förfarandet anmäldes även till Konsumentverket och Finansinspektionen. Cirka 8 000 drabbade sparare meddelades via brev och flera har varit mycket upprörda över att deras legitimation har använts för fondbyte utan medgivande. Åklagare och överåklagare beslutade dock under sommaren 2016 att lägga ner förundersökningarna om brott eftersom de funnit att förfarandet inte är brottsligt. Konsumentverket och Finansinspektionen är inte klara med sina processer. Senare under 2016 upptäcktes att förfarandet även använts i stor omfattning av en fjärde aktör. Ytterligare en aktör har också upptäckts använda en fondbytesrobot för att på det sättet möjliggöra byten via annan webbplats än myndighetens. För Pensionsmyndigheten är det mycket viktigt att kunna lita på att det är spararen själv som är inne på sitt konto när det öppnats upp med spararens bank-ID-legitimering.

För att försvåra detta, enligt Pensionsmyndighetens uppfattning, olagliga agerande har Pensionsmyndigheten lagt till en extra signering vid fondbyten. Det innebär att premiepensionens fondtorg är ett av mycket få fondtorg som kräver en signering via bank-ID även i samband med själva fondbytesbeställningen. Hos banker existerar sådan extra-signering nästan bara vid likvidöverföringar. Dubbel signering ger myndigheten något högre kostnader, men innebär samtidigt en ökad säkerhet. Det finns dock exempel på att säljare kan förmå sparare att även gå med på en andra signering i ett samtal.

Pensionsmyndigheten kommer fortsätta att verka för att denna typ av missbruk av någon annans urkund och intrång i myndighetens it-miljö ska vara straffbara.

### 11.1.2.2 Väljstopp och uppsägning av Falcon Funds fonder

Falcon Funds Sicav PLC ( i det följande Falcon Funds), en fondförvaltare med säte på Malta, registrerade under hösten 2014 tre fonder i premiepensionssystemet: Falcon Aggressive, Falcon Balanced och Falcon Cautious. Fonderna fick redan tidigt en hel del insättningar. I februari 2015 fick fonden Falcon Balanced in cirka 12 000 sparare och 1,2 miljarder kronor via fusion med Optimus High Yield. Därefter har fonderna också

fått många och stora inflöden via ett säljbolag. Denna försäljning eskalerade under andra halvåret 2015 och i början av 2016.

I november 2015 fick vi via media oroväckande fakta kring Falcon Funds placeringar i fonderna. Pensionsmyndigheten begärde då ut en fullständig innehavsredovisning från Falcon Funds. Det visade sig då att det bland de mer sedvanliga värdepappersinnehaven även fanns flera ovanliga innehav i respektive fond, såsom tre så kallade ETI:er (Exchange Traded Instruments). ETI är en form av värdepapperiserade obligationer som vi tidigare inte sett förekomma i premiepensionsfonder. Värdepappren är svåra att genomlysa och värderingen svår att fastställa.

Med oro för fondernas innehav bad vi i slutet av november 2015 Maltas finansinspektion, MFSA, granska fonderna och deras innehav samt bedöma om innehaven var korrekt värderade och tillåtna. Därutöver bad vi även MFSA utreda misstänkta intressekonflikter samt granska fondernas styrning och ledning. I början av 2016 inkom ytterligare besvärande information och den 22 februari 2016 köpstoppades fonderna av Pensionsmyndigheten. Då hade fonderna över 23 000 sparare och 2,6 miljarder kronor i förvaltning.

Efter köpstoppet skickade myndigheten brev till de cirka 1 600 sparare som vi misstänkte hade fått sitt bank-ID kapat för byte till Falcon Funds. Även media fortsatte rapportera kring fallen och i maj sändes ett stort reportage som belyste och fördjupade problembilden.

Den 15 juni tog myndigheten beslutet att säga upp samarbetsavtalet med Falcon Funds. Grunden för uppsägningen var att Falcon Funds inte hade levt upp till samarbetsavtalets krav på att utföra uppdraget med tillbörlig omsorg och på ett fackmannamässigt sätt. Pensionsmyndigheten fäste vikt vid tre allvarliga missförhållanden. För det första hade en betydande del av kapitalet i fonderna ansamlats genom att underleverantörer till Falcon Funds med lagstridiga metoder bytt fonder åt eller förmått pensionssparare att byta fonder. För det andra hade Falcon Funds gjort investeringar i svårvärderade och icke transparenta värdepapper (ETI:er). Pensionsmyndigheten bedömde att det fanns en överhängande risk att värdepappren var illikvida. För det tredje gjorde Pensionsmyndigheten bedömningen att det förekom att investeringar av Falcon Funds genomförts som en följd av intressekonflikter i och med att en huvudman haft intressen både i Falcon Funds och i de värdepapper som investeringar skett.

Uppsägningen ledde till att vi den 16 juni skickade en inlösenorder på samtliga myndighetens andelar i fonderna. Falcon Funds meddelade den 17 juni 2016 att bolaget med retroaktiv verkan stoppat all handel i fonderna och att Pensionsmyndighetens inlösenorder därför inte skulle verkställas. Samtliga sparare kontaktades av oss brevlades om uppsägningen.

#### *11.1.2.3 Hantering av inlösenorder*

Eftersom Falcon Funds vägrade utföra inlösenordern från juni uppstod en rad administrativa effekter. Nära 22 000 sparare fick sina konton låsta. Detta ledde bland annat till att försäljning för utbetalning av premiepension inte var möjlig. Vidare kunde inte traditionell försäkring nybeviljas. Vissa sparare drabbades vidare av dubbelexponering mot marknaden vid fondbyten till annan fond. Lösningar togs fram för att undvika eller mildra effekterna av problemen.

Omfattande kommunikation och flera möten med Falcon Funds, Maltas finansinspektion (MFSA) och Sveriges finansinspektion har hållits under 2016 för att hantera den uppkomna situationen. Falcon Funds har vägrat att medverka i att driva ärendet framåt, lösa in fondandelarna och redovisa information kring innehav och upplägg.

Det har även visat sig att Falcon Funds fortsatt med sina tvivelaktiga investeringar under slutet av 2015 och åtminstone till och med augusti 2016. Bland annat har en omfattande förflyttning från likvida till illikvida värdepapper skett även efter att inlösenordrarna lades. Totalt bedömer myndigheten att mer än hälften av fondernas medel har investerats i värdepapper vars likviditet är mycket låg.

Sedan november 2015 har Pensionsmyndigheten haft kontakt med MFSA för att den myndigheten i egenskap av ansvarig tillsynsmyndighet ska agera i ärendet. Först för att få MFSA att utreda fonderna och senare även för hjälp med inlösen. MFSA ålade dock först i september 2016 Falcon Funds att återöppna fonderna respektive att lösa in Pensionsmyndighetens andelar. Enligt MFSA:s föreläggande skulle likvida instrument genast avyttras och likvida medel som erhållits därigenom betalas till Pensionsmyndigheten senast den 6 oktober 2016. Trots detta fick Pensionsmyndigheten först den 11 oktober en första delbetalning från Falcon Funds. Falcon Funds har därefter löst in i snitt hälften av fondandelarna och betalat sammanlagt 1 260,5 miljoner kronor avseende inlösenordrarna.

För att hantera alla de administrativa problem som fördröjningen av inlösenordrarna medförde beslutade Pensionsmyndigheten att de medel som inkommit per 7 november skulle fördelas till spararna såsom säljlikvid. Detta medförde nedskrivningar av fondernas kurser med mellan 32 till 59 procent gentemot avslutsdagen i juni. Medel som inkommit efter 7 november delas ut som kompensationsbelopp enligt proportionellt andelsägande hos spararna. Detta avslut av Falcon Funds löser de låsningar som skapats på pensionsspararnas konton, men innebär ingen förändring av den kvarvarande fordran som myndigheten har gentemot Falcon Funds.

Enligt den senaste erhållna innehavsrapporteringen är kvarvarande värdepapper i Falcon-fonderna just de innehav vi haft anmärkning på och dessa betecknas som illikvida. Enligt MFSA:s instruktion ska Falcon Funds ha genomfört avyttringen senast till mitten av juni 2017.

#### *11.1.2.4 Finansiella risker för Pensionsmyndigheten gällande Falcon Funds*

Spararnas risker beror på valda fonder. Årets händelser med Falcon Funds visar att spararnas fondval även påverkar myndighetens risker eftersom de kostnader och eventuella skadestånd som uppkommer på grund av oseriösa fonder kan komma att falla på myndigheten och att spararnas förtroende för systemet allvarligt kan påverkas. Händelserna kring Falcon Funds har inneburit kontolåsningar för de individer som har valt Falcon Funds. Detta är inte systemet och handelsmodellen byggt för och resultatet kan bli en oväntad påverkan på handelslagerresultatet, även om spararna står risken för det faktiska kursfallet. Detta innebär att det kommer att falla en extra fondkursrisk gällande Falcon Funds för innehavet på myndigheten. Även i innehavet i handelslagret finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade

marknader. Årets händelser har också visat på en ny typ av likviditetsrisk. Omfattningen och effektiviteten av tillsynen av fonderna som finns på fondtorget varierar och trots att UCITS-fonder ska ha en fullgod likviditet har händelserna i Falcon Funds visat att så inte alltid är fallet. De finansiella riskerna beskrivs även i avsnitt 11.1.7 *Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet.*

#### 11.1.2.5 Processer

Uppsägningen av samarbetsavtalet med Falcon Funds har föranlett domstolsprocesser i både förvaltningsdomstol och allmän domstol.

Falcon Funds överklagade uppsägningen till Förvaltningsrätten i Stockholm. Falcon Funds yrkade bland annat att domstolen skulle upphäva beslutet att säga upp avtalet och att domstolen i avvaktan på slutligt avgörande av målet skulle inhibera väljstoppet, uppsägningen av avtalet samt inlösenordern. Förvaltningsrätten avvisade den 4 juli 2016, i enlighet med Pensionsmyndighetens inställning i målet, Falcon Funds talan eftersom domstolen ansåg att frågan gällde en civilrättslig tvist som inte kan prövas av förvaltningsdomstol.

Falcon Funds överklagade till Kammarrätten i Stockholm och vidhöll sina yrkanden. Kammarrätten fann i beslut den 12 juli 2016 att det inte framkommit skäl att inhibera något av de överklagade besluten och beslutade sedermera i särskilt beslut den 18 juli 2016 att inte meddela prövningstillstånd.

Falcon Funds överklagade härefter kammarrättens beslut till Högsta förvaltningsdomstolen (HFD) och yrkade att prövningstillstånd skulle meddelas i kammarrätten samt att HFD skulle besluta om inhibition av väljstoppet och uppsägningen. Den 29 augusti meddelade HFD avslag på begäran om prövningstillstånd. Detta innebar att det var klarlagt att varken väljstoppet av Falcon Funds fonder eller uppsägningen kunde bli föremål för förvaltningsdomstols bedömning.

I maj lämnade Falcon Funds in en JO-anmälan avseende Pensionsmyndighetens hantering av uppsägningen. Denna anmälan har besvarats av myndigheten, men JO:s bedömning är ännu inte meddelad.

Den 11 juli 2016 stämde Falcon Funds myndigheten i Stockholms tingsrätt och yrkade att uppsägningen skulle förklaras ogiltig och att Pensionsmyndigheten skulle hållas ansvarig för de skador som bolaget åsamkats av uppsägningen. Myndigheten genstämde den 14 september Falcon Funds i tingsrätten och har yrkat att tingsrätten fastställer att uppsägningen var giltig och att Falcon Funds därmed är skyldiga att utge säljlikvid med tillägg för dröjsmålsränta och kostnadsutlägg. Pensionsmyndigheten har vidare yrkat skadestånd för den skada som Falcon Funds orsakat på grund av sin vägran att genomföra inlösenordern.

Falcon Funds har i januari 2017 återkallat sin talan i målet.

Falcon Funds har inlett ett domstolsförfarande mot den person som Pensionsmyndigheten ansett gynnats av Falcon Funds investeringar på bekostnad av pensionsspararna. I och med detta står det klart att Falcon Funds numera godtagit ett av de skäl som Pensionsmyndigheten anfört som grund för att säga upp samarbetsavtalet. Falcon Funds har vidare stämt förvaltaren av fonderna (Temple Asset Management). Båda processerna drivs i maltesisk domstol.



#### 11.1.2.6 Polisanmälan och kommunikation

Pensionsmyndigheten har lämnat in en polisanmälan till Ekobrottsmyndigheten avseende flera av de händelser och aktiviteter som skett i fallet Falcon Funds.

I oktober höll Pensionsmyndigheten presskonferens för att informera media om händelserna i Falcon Funds. Berörda pensionssparare fick också ett individuellt brev med information om status och den fortsatta hanteringen.

#### 11.1.2.7 Ytterligare fonder

I oktober 2016 väljstoppade myndigheten ytterligare två fonder för att utreda om fonderna följer de avtal fondförvaltarna har tecknat med Pensionsmyndigheten. Spararna informerades om anledningen till väljstoppet och kommunikation har förts med fondförvaltarna. För att hantera nya pensionsrätter till dessa sparare beslutade myndigheten att pensionsrätterna inte skulle placeras i de stoppade fonderna utan istället skulle placeras på likvidkontot för aktuella sparare.

Efter vidare utredning fattade Pensionsmyndigheten den 19 december 2016 beslutet att avregistrera fonderna eftersom de inte bedömdes motsvara kraven i samarbetsavtalet. Den ena fonden inbetalade i stort sett hela sin likvid innan årsskiftet och återinvestering i AP 7 SÅFA skedde under januari 2017. Den andra fonden har dock per 31 december 2016 endast kunna inbetala halva försäljningslikviden och resterande likvid och återinvestering måste avvaktas till 2017 och är bokförd som osäker fordran.

#### 11.1.2.8 Nytt samarbetsavtal

För att vara med på premiepensionens fondtorg krävs att fondförvaltaren tecknar ett samarbetsavtal med Pensionsmyndigheten. Avtalet innehåller bland annat administrativa krav avseende handel och rapportering, informationslämning och rabatt på förvaltningsavgiften. En närmre presentation av fondadministrationen under året görs i kap 7.7 *Fondadministration*.

Som en följd av de aktiviteter som presenterats ovan såg Pensionsmyndigheten behov av att revidera samarbetsavtalet, vilket gjordes från och med 1 oktober 2016. Ändringarna avser främst att stärka konsumenternas ställning på pensionsområdet genom att ge myndigheten utökade möjligheter att ställa fondförvaltarna till ansvar för dennes eller underleverantörers agerande.

I avtalet infördes ett nytt begrepp kallat ”god sed på premiepensionsområdet”. Detta berör försäljning, rådgivning och marknadsföring av fondförvaltaren samt dess underleverantörer. Dessutom infördes utökade dokumentationskrav för marknadsförings-, rådgivnings- och försäljningsåtgärder.

Vidare infördes en presumtionsbestämmelse som innebär att fondförvaltare ansvarar för alla andra aktörers marknadsföringsåtgärder som sker för att gynna förvaltarens fonder inom premiepensionssystemet såvida förvaltaren inte gör sannolikt att samröre med den andra aktören inte föreligger. Avtalet har också ändrats så att Pensionsmyndigheten nu kan, om ett fondföretag agerar på ett sådant sätt att en fond framstår som olämplig eller inte kan förväntas fungera på ett tillfredsställande sätt, avregistrera fonden. De nya bestämmelserna är förenade med sanktionsmöjligheter såsom vite, köpstopp och avregistrering.

Vidare har även ett antal andra justeringar av mer administrativt slag gjorts. Vi tar bland annat bort möjligheten att ha fonder med spread (olika köp och säljkurs) i premiepensionssystemet. Rabattmodellen förändras inte utifrån hur den har tillämpats tidigare, men vi har förtydligat vilka kostnadsuppgifter vi vill ha in, det vill säga att vi utgår från "årlig avgift" med tillägg för eventuell rörlig avgift och avgift i underfonder.

#### *11.1.2.9 Kundensynpunkter angående förvaltningstjänster*

Under 2016 inkom det totalt cirka 1 120 synpunkter till kundservice angående förvaltningstjänster. Frågorna berörde allt ifrån fondbytesblanketter, försäljning, förvaltning och kostnader.

Sedan 1 juli 2014 krävs skriftligt avtal vid distansförsäljning av rådgivnings- eller förvaltningstjänst som avser premiepension. Vi kan dock konstatera att detta inte alltid efterlevs. Ett vanligt upplägg av oseriösa aktörer är att spararen erbjuds ett alltför högt prissatt efterlevandeskydd tillsammans med en "förbättrad" premiepensionsförvaltning. Våra studier har visat att den "förbättrade" förvaltningen ofta blir en försämring även utan hänsyn till de höga årsavgifter som förvaltningsföretagen ofta tar ut. Denna typ av försäljning förekommer inte bara via oseriösa telefonförsäljare utan har även förekommit av etablerade banker i samband med rådgivningsmöten. De klagomål som kommit in har analyserats och vissa fall legat till grund för anmälningar till Konsumentverket och Finansinspektionen.

#### *11.1.2.10 Stärkt konsumentskydd*

För att ytterligare motverka de problem som varit och förebygga att nya problem uppkommer har ett omfattande utvecklingsarbete påbörjats. Detta arbete tar sikte på den nuvarande administrativa ordningen, styrningen och regelverket avseende premiepensionssystemet. Frågorna som utreds kopplar till hur premiepensionsmarknaden fungerar avseende reglerna om konsumentskydd och rörelsereglerna för fondförvaltarna samt tillsynen över att aktörerna efterlever dessa regler. Falcon Funds agerande i förhållande till Pensionsmyndigheten har visat att den juridiskt existerande ovillkorliga rätt vi alltjämt uppfattar att en fondandelsägare har att lösa in sina innehav, inte alltid också är en reell rätt. En särskild fråga i detta sammanhang är hur tillsynen av den europeiska fondmarknaden fungerar. Vidare finns det anledning att överväga om Pensionsmyndighetens hantering av premiepensionens fondtorg borde ha en annan ambitionsnivå ifråga om fondernas regelförfarande. Vi behöver ta ställning till om vi själva borde ges i uppdrag att granska bolagen närmare för att säkerställa att bolagen på premiepensionens fondtorg lever upp till de krav regelverket ställer på dem såväl vid inträdet på premiepensionens fondtorg som fortlöpande under avtalstiden. En sådan förändring av verksamheten skulle få stora konsekvenser för myndigheten avseende såväl bemanning som kompetens och styrning. Projektet har tre mål:

- Skydda pensionssystemets tillgångar
- Stärka konsumentskyddet
- Bidra till att förtroendet för pensionssystemet stärks.

### 11.1.3 Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensions-spararnas 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.

#### 11.1.3.1 Kapitalflöde

I maj 2016 tilldelades pensionsspararna och pensionärerna 2015 års rabatt på förvaltningsavgifterna samt arvsvinster. Totalt uppgick rabatten till 4,2 (3,8) miljarder kronor och arvsvinster till 2,3 (1,8) miljarder kronor. I december 2016 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2015 i premiepensionssystemet. Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2016 till 41,2 (40,2) miljarder kronor och totala utflödet till 10,2 (8,6) miljarder kronor, varav 6,1 (4,9) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 4,1 (3,7) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

I december 2016 tillkom 198 784 (183 393) nya pensionssparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 371,1 (328,4) miljoner kronor.

#### 11.1.3.2 Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2016 hade totalt 6,9 (6,8) miljoner pensionssparare och pensionärer ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 959,9 (838,7) miljarder kronor.

**Tabell 80** Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 dec 2016, 2015, och 2014

Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2016, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2016	Marknadsvärde 31 dec 2015, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2015	Marknadsvärde 31 dec 2014, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2014
Aktiefonder	388,4	40,5	346,7	41,3	295,0	38,9
Blandfonder	69,5	7,2	66,9	8,0	77,3	10,2
Generationsfonder	146,8	15,3	127,9	15,3	114,1	15,0
Räntefonder	27,4	2,9	24,9	3,0	26,9	3,5
AP7 Såfa	327,9	34,2	272,4	32,5	245,7	32,4
<b>Totalt</b>	<b>959,9</b>	<b>100,0</b>	<b>838,7</b>	<b>100,0</b>	<b>759,0</b>	<b>100,0</b>

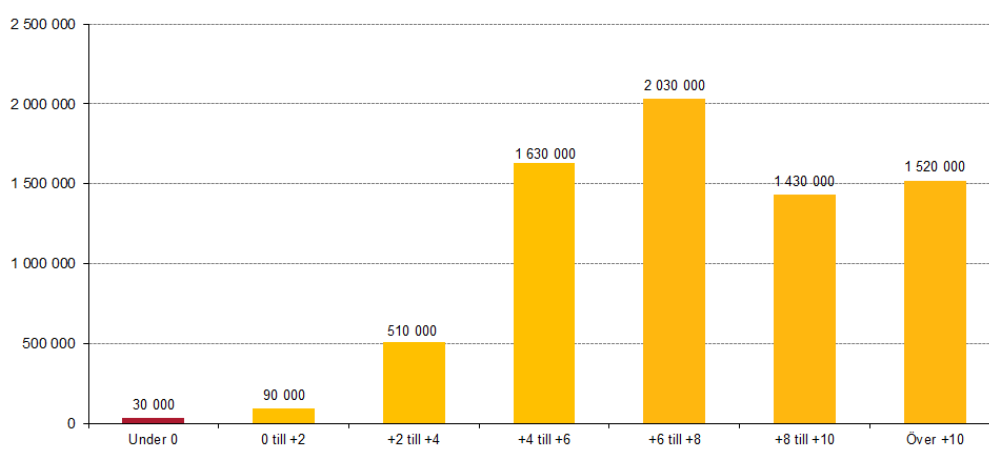
Den största förändringen under året var den för AP7 Såfa på 1,7 procentenheter från 32,5 procent till 34,2 procent av kapitalet. Värdet i blandfonder minskade med 0,8 procentenheter.

#### 11.1.3.3 Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2016 uppgick till 89,9 (49,1) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 10,9 (6,4) procent under 2016

mätt som tidsviktad årsavkastning<sup>54</sup>. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 4,4 (3,9) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

**Antal pensionssparare och pensionärer grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31/12 2016**



Fondrörelsens genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning<sup>55</sup> (internräntan) sedan 1995 uppgår till 6,7 (6,4) procent.

Cirka 99,6 (98,2) procent av pensionsspararna och pensionärerna hade vid årsskiftet 2016/2017 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 165 698 (146 678) kronor.

#### 11.1.3.4 Fondbyten

Under 2016 genomfördes 0,81 (0,82) miljoner fondbyten. Under 2016 bytte 360 247 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 5,21 procent av pensionsspararna och pensionärerna. Det är en minskning jämfört med 2015 då 384 713 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 5,68 procent av pensionsspararna och pensionärerna.

Aktiva sparare, det vill säga sådana som inte ligger i förvalsalternativet AP7-Såfan, och som genomförde åtminstone ett fondbyte under det gångna året uppgick till 9,7 procent. Om vi sträcker ut perioden till de senaste tre åren genomförde 17,7 procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte.

#### 11.1.3.5 Förvaltnings- och administrationsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,23 (0,25) procent efter rabatter 2016. Före rabatter var den 0,72 (0,76) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna – en rabatt som under 2016 uppgick i genomsnitt till 0,49 (0,51) procentenheter, eller 67,1 (67,1) procent per fond.

<sup>54</sup> Tidsviktad årsavkastning visar årlig avkastning på en krona som satts in i början på perioden. Hänsyn har inte tagits till om kapitalets storlek förändrats under perioden.

<sup>55</sup> Kapitalviktad avkastning visar årlig avkastning med hänsyn taget till kapitalets förändring och omfattar såväl avkastningen i fondrörelsen som avkastningen på pengarna fram till tidpunkterna då de placerades i fonderna.

**Tabell 81 Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2016–2014**

<b>Avgift i procent</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Förvaltningsavgifter, brutto	0,72	0,76	0,87
Rabatter	-0,49	-0,51	-0,59
<b>Förvaltningsavgifter, netto</b>	<b>0,23</b>	<b>0,25</b>	<b>0,28</b>

#### 11.1.3.6 Fondernas kostnader

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton och den samlade rabatten avseende år 2016 återförs till pensionsspararnas och pensionärernas konton under våren 2017. Totalt fick fondföretagen in 6 208,6 (6 274,7) miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2016, varav preliminärt 4 175,7 (4 218,8) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2017, se tabell 82.

I maj 2016 återfördes 2015 års rabatter på 4 236,7 miljoner kronor plus ränta och justeringsposter, totalt 4 242,3 (3 830,6) miljoner kronor till pensionsspararna och pensionärernas konton. Merparten, 4 224,9 (3 817) miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterade del de som gått över till den traditionella försäkringen.

Tabell 82 Totala kostnader i procent för premiepensionssystemet 2016–2014

Kostnadsuttag	2016 Kostnader, mnkr	2016 % av förvaltad kapital	2015 Kostnader, mnkr	2015 % av förvaltad kapital	2014 Kostnader, mnkr	2014 % av förvaltad kapital
<b>Fondernas kostnader</b>						
Förvaltningsavgifter, brutto <sup>56</sup>	6 208,6	0,72	6 247,7	0,76	5 750,3	0,87
Rabatter <sup>57</sup>	-4 175,7 <sup>58</sup>	-0,49	-4 218,8 <sup>59</sup>	-0,51	-3 882,3	-0,59
<b>Förvaltningsavgifter, netto</b>	<b>2 032,9</b>	<b>0,23</b>	<b>2 028,9</b>	<b>0,25</b>	<b>1 867,9</b>	<b>0,28</b>
<b>Myndighetens kostnader</b>						
Ersättningar till andra myndigheter <sup>60</sup>	63,4		63,4		63,7	
Driftkostnader	442,0		349,1		331,5	
Finansiellt netto	17,8		-29,3		15,7	
<b>Kostnader</b>	<b>523,2</b>	<b>0,05</b>	<b>383,2</b>	<b>0,05</b>	<b>410,9</b>	<b>0,06</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>2 556,1</b>	<b>0,28</b>	<b>2 412,1</b>	<b>0,29</b>	<b>2 278,8</b>	<b>0,35</b>
<b>Genomsnittligt förvaltad kapital<sup>61</sup></b>	<b>853 554,3</b>		<b>828 550,0</b>		<b>661 912,0</b>	

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter minskade med 39,1 miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter ökade med 4,0 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det i genomsnitt förvaltade kapitalet ökade med 25 miljarder kronor under året till 853,6 miljarder kronor från 828,6 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 73 (74) procent av fondkapitalet, uppskattar vi denna kostnad till 480,7 (1 145,1) miljoner kronor eller 0,05 (0,17) procent av det genomsnittliga fondkapitalet. Courtagets storlek varierar mellan olika fonder och beror främst på fondens omsättningshastighet, inriktning och handelsmodell.

#### 11.1.3.7 Myndighetens kostnader

Våra kostnader för att administrera premiepensionen uppgick till 523,2 (383,2) miljoner kronor, eller 0,05 (0,05) procent av kapitalet. Det innebär att den totala kostnaden

<sup>56</sup> Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton.

<sup>57</sup> Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året.

<sup>58</sup> Rabatten för 2016 är preliminär

<sup>59</sup> Rabatten för 2015 är preliminär.

<sup>60</sup> Avser ersättning till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationskostnaderna av den allmänna pensionen. Den administration som i huvudsak avses är uppbörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

<sup>61</sup> Redovisade kostnader i procent har beräknats baserat på genomsnittligt förvaltad kapital.

för premiepensionssystemet exklusive transaktionskostnader uppgår till 0,28 (0,29) 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 (0,07) procent av kontobehållningen eller cirka 80 (85) kronor per person i maj 2016, se tabell 83.

**Tabell 83 Genomsnittligt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2016–2014**

Avgift i procent	2016	2015	2014
Administrationsavgift	0,07	0,07	0,09

För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,11 (0,13) procent av tillgodohavandena med ett tak på 120 (120) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 562,3 (586,4) miljoner kronor.

#### 11.1.4 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 279 664 (260 645) stycken.

##### 11.1.4.1 Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 4 448,7 (4 061,8) miljoner kronor, varav 4 094,7 (3 737,3) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Pensionsutbetalningarna uppgick till 1 486 (1 142,4) miljoner kronor, brutto.

Under året har 19,9 (19,8) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

##### 11.1.4.2 Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 dec 2016 till 26 029,1 (20 784,2) miljoner kronor.

**Tabell 84 Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångsslag i den traditionella försäkringen per 31 dec 2016–2014**

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2016 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2016	Bokfört 31 dec 2015 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2015	Bokfört 31 dec 2014 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2014
Svenska räntor	16 279,1	62,5	12 736,8	61,3	10 988,7	60,7
Globala aktier	9 737,2	37,4	8 039,2	38,7	7 092,6	39,2
Likvida medel	12,8	0,05	8,2	0,04	9,3	0,1
<b>Total portfölj</b>	<b>26 029,1</b>	<b>100,0</b>	<b>20 784,2</b>	<b>100,0</b>	<b>18 090,6</b>	<b>100,0</b>

Enligt den traditionella försäkringens placeringsriktlinjer ska den strategiska allokeringen mellan räntebärande tillgångar och aktier utgå från den traditionella försäkringens

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum 2017-02-20  
Dok.bet. PID153407  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2016-287  
183 (227)

skuldsida. Av tillgångarna i den traditionella försäkringen placeras medel motsvarande den realistiskt<sup>62</sup> värderade skulden (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar.

#### 11.1.4.3 Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens tillgångsportfölj uppgick under 2016 till 10,47 (-0,54) procent, vilket kan jämföras med index 9,8 (0,69) procent<sup>63</sup>. Året har präglats av stor volatilitet både på aktie och på räntemarknaden. Under året var förvaltningsresultatet i den globala aktieportföljen 15,46 (3,94) procent och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium 8,12 (-3,85) procent. De långa räntorna sjönk under året vilket gynnade ränteportföljen. Den positiva differensen gentemot jämförelseindex förklaras av att swapparna som ingår i skuldindex har utvecklats sämre än bostadsobligationerna i ränteportföljen. Aktieportföljen utvecklades starkt under året och gynnades mycket av en försvagning av den svenska kronan. Fonderna i aktieportföljen presterade en mindre överavkastning gentemot sina respektive jämförelseindex.

Tabell 85 Avkastning i procent per tillgångsslag 2016- 2014

Tillgångsslag	Avkastning 31 dec 2016	Avkastning jämförelse- index 31 dec 2016	Avkastning 31 dec 2015	Avkastning jämförelse- index 31 dec 2015	Avkastning 31 dec 2014	Avkastning jämförelse- index 31 dec 2014
Svenska räntor	8,12	7,26	-3,85	-2,41	20,43	19,54
Globala aktier	15,46	15,23	3,94	5,15	26,64	27,66
<b>Total portfölj</b>	<b>10,47</b>	<b>9,8</b>	<b>-0,54</b>	<b>0,69</b>	<b>22,70</b>	<b>22,62</b>

Återbäringsräntan för december 2016 uppgick till 7,0 (4,0) procent och i genomsnitt för året till 5,0 (12,7) procent.

#### 11.1.4.4 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 gjordes 1 november 2015 vilket allt annat lika innebar något lägre pensionsbelopp. För livförsäkringsavsättningarna innebar anpassningen till den nya prognosen en sänkning, i februari 2016.

<sup>62</sup> Statistiska centralbyråns huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av swapräntan.

<sup>63</sup> Index består för aktieportföljen av; MSCI All Country World, Net return samt MSCI ACWI Select Global Norms and Criteria Index. Ränteportföljen jämförs till hälften mot statsräntekurvan och till hälften mot swapräntekurvan.



De försäkringstekniska avsättningarna och solvensgraden<sup>64</sup> uppgick per den 31 december 2016 till 17 126,7 (13 792,9) miljoner kronor respektive 152 (150,7) procent. Den kollektiva konsolideringsnivån<sup>65</sup> uppgick till 106,0 (101,3) 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 2017 inrapporterat resultat motsvarande grönt ljus per 31 december 2016.

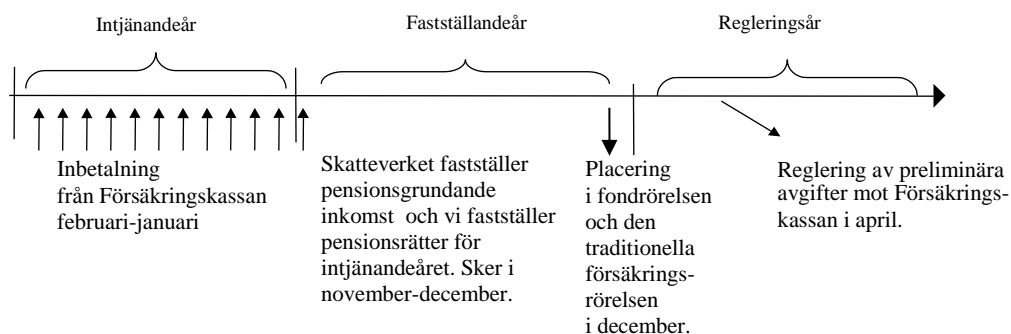
#### 11.1.4.5 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 9,1 (9,6) miljoner kronor vilket utgör 0,04 (0,05) procent av det förvaltade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

#### 11.1.5 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 pensionspararnas pensionsrätter för inkomståret (intjänandeåret) fastställts. När pensionsrätterna har fastställts överförs motsvarande kapital och avkastning från den tillfälliga förvaltningen till premiepensionssystemet.

#### Illustration av medelsflöden i den tillfälliga förvaltningen.



<sup>64</sup>Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionspararna.

<sup>65</sup> Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden vi har gentemot pensionärerna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

Storleken på det förvaltade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscyklar över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna ska förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter (betalningsberedskapen). Den andra portföljen förvaltas på längre löptider (lång portfölj) och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara ungefär 10 månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående intjänande år. Syftet med två portföljer är att en ökad avkastning kan förväntas.

#### 11.1.5.1 Tillgångarnas värde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2016 till 67,8 (48,3) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

**Tabell 86 Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2016–2014**

<b>Delportfölj</b>	<b>Bokfört 31 dec 2016 (mdkr)</b>	<b>Fördelning 31 dec 2016 (%)</b>	<b>Bokfört 31 dec 2015 (mdkr)</b>	<b>Bokfört 31 dec 2014 (mdkr)</b>
Likvida medel	4,93	7,3	4,6	6,36
Nominella statsobligationer	16,64	24,5	13,9	6,64
Realobligationer	0,00	0,00	0,00	8,26
Säkerställda bostadsobligationer	14,51	21,4	15,8	11,63
Övriga lån <sup>66</sup>	31,71	46,8	14,0	
<b>Total portfölj</b>	<b>67,79</b>	<b>100,0</b>	<b>48,3</b>	<b>32,9</b>

De reala obligationerna fasades ut under 2015 och ersattes av nominella statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer i enlighet med placeringsriktlinjerna.

#### 11.1.5.2 Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 38,0 (36,7) miljarder kronor, varav 557,6 (851,8) miljoner kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 37,6 (36,4) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 552,6 (844,5) kronor. De resterande 336,5 (310,9) miljoner kronorna, varav 4,9 (7,2) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2016 tillfördes medel motsvarande 38,9 (36,9) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

<sup>66</sup> Återköpstransaktioner under placeringstillgångar. Det finns även en ansvarsförbindelse kopplad till detta. Detaljinformation finns i not 42, avsnitt 10.6.2 *Noter*

#### 11.1.5.3 Värdeutveckling

Vi har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2016 uppgick till 0,96 (1,55) procent och för jämförelseindex till -0,49 (-0,25) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta vi får på likvida medel. Överavkastningen på 1,45 (1,80) procentenheter genereras huvudsakligen av den långa obligationsportföljen, som vi redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga löptid per den 31 december 2016 var 4,03 (4,02) år inklusive likvida medel.

#### 11.1.5.4 Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,4 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,002) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2016. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen.

#### 11.1.6 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 491,5 (675,3) miljoner kronor. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång -0,25 (0,59) procent och vid utgången av året -0,49 (-0,25) procent. Ränteintäkterna för låneportföljen uppgick till 2,7 (-1,6) miljoner kronor.

#### 11.1.7 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.

##### 11.1.7.1 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 pensionspararen och pensionären	Risken för låg återbäring bärs direkt av pensionärerna i den traditionella försäkringen	Risken bärs av Pensionsmyndigheten/indirekt av pensionspararkollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år	Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/indirekt av staten
<b>Traditionell försäkring</b>	-	√ <sup>67</sup>	-	√ <sup>68</sup>
<b>Tillfällig förvaltning</b>	-	√	-	-
<b>Fondförsäkring</b>	√	-	-	-
<b>Fondhandelsmodell</b>	-	-	√	-
<b>Skuldförvaltning</b>	-	-	√	-

I den traditionella försäkringen bär vi – och ytterst staten – risken för insolvens genom att garantera försäkrade utbetalningar 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 pensionspararna i form av risk för låg avkastning på insatt kapital.

I fondförsäkringen är det pensionspararna 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 pensionspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager.

I skuldförvaltningen bärs risken för ökade räntekostnader indirekt av pensionspararna och pensionärerna i form av risk för högre avgiftsuttag.

#### 11.1.7.2 Finansiella risker

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts vi och indirekt pensionspararna och pensionärerna för finansiella risker i form av marknadsrisker, kreditrisker och likviditetsrisker. Vi anlitar externa förvaltare för förvaltning av tillgångarna inom den traditionella försäkringen och den tillfälliga förvaltningen. Administrationen av portföljerna utförs av Kammarkollegiet. Förvaltningen och administrationen av kapitalet är reglerade i instruktioner till berörda parter.

<sup>67</sup> Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

<sup>68</sup> Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg.

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 2017 inrapporterade vi grönt ljus för den traditionella försäkringen per den 31 december 2016 Överskottet i trafikjustermer blev 4 935,4 (4 049,9) miljoner kronor, vilket motsvarar 28,81 (30,0) procent av den försäkringstekniska skulden.

#### *Tillfällig förvaltning*

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpstransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisk.

#### *Fondhandel*

Målet är att våra risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandel ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna.

Vår fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare och pensionär gör ett fondbyte så skickar vi köp- och säljorder till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order som skickats för köp. Pensionsspararen respektive pensionären erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna som sålts slutligen inbringat.

För att hantera 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 fondorder internt. Syftet med vårt handelslager är att således att underlätta och effektivisera fondhandeln, samt att hålla transaktionskostnaderna nere. Genom handelslagrets hantering av fondbyten och justeringshandeln som följer av dessa uppstår realisationsvinster eller realisationsförluster. Dessa beror både på förändrade valutakurser och på 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.

Riskbeskrivningen ovan avser främst myndighetens risker. Spararnas risker beror på valda fonder. Årets händelser med Falcon Funds visar dock att spararnas fondval även påverkar myndighetens risker eftersom de kostnader och eventuella skadestånd som uppkommer på grund av oseriösa fonder kan komma att falla på myndigheten och att spararnas förtroende för systemet allvarligt kan påverkas.

### *Skuldförvaltning*

För att undvika alltför stora variationer i räntekostnaderna för vår skuld hos Riksgälden har lånen tidigare bundits till olika löptider. Enligt riktlinjer<sup>69</sup> för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2016 belöpte samtliga utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta.

#### *11.1.7.3 Marknadsrisk*

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Vi har marknadsrisker i form av fondkurs-, valuta- och ränterisker.

Marknadsrisker i kapitalförvaltningen styrs genom beslut i vår styrelse om placeringsriktlinjer för de olika verksamhetsgrenarna. Generaldirektören beslutar om mer detaljerade anvisningar och fastställer jämförelsenorm.

### *Fondkursrisk*

Fondkursrisk är risken för att värdet på fondandelar minskar på grund av förändringar i kurser på de underliggande marknaderna.

Fondkursrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerade i räntebärande tillgångar. Vi håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Den sammanvägda kursrisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Fondkursrisker finns också i innehavet i handelslagret. Fondkursrisken kan resultera i både positiva och negativa resultat för myndigheten beroende på fondernas utveckling. Fondkursrisker uppstår också till följd av vår fondhandelsmodell. Med nuvarande modell är riskerna svåra att uppskatta då de påverkas av antal fondbyten vid ett visst tillfälle, pensionsspararnas och pensionärernas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

---

<sup>69</sup> Dnr/Ref. PAD 2010-430

Fondkursrisken för pensionsspararnas fondval faller på spararna. Vid händelser som det i Falcon Funds kan det dock komma att falla en extra fondkursrisk för innehavet även på myndigheten. De låsningar som händelserna inneburit är inte systemet och handelsmodellen byggt för och resultatet kan bli oväntad påverkan på handelslagerresultatet även om spararna står risken för det faktiska kursfallet.

**Tabell 87 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i fondkurserna motsvarar (belopp i miljoner kronor) 2016–2014**

	2016	2015	2014
Traditionell försäkring (kursrisk)	974	804	709

#### *Falcon Funds – Hantering av inlösenorder*

Falcon Funds har fortsatt med sina tvivelaktiga investeringar under slutet av 2015 och åtminstone till och med augusti 2016. Bland annat har en omfattande förflyttning från likvida till illikvida värdepapper skett även efter att inlösenordrarna lades. Totalt bedömer myndigheten att mer än hälften av fondernas medel har investerats i värdepapper vars likviditet är mycket låg. Utförligare beskrivning görs i avsnitt 11.1.2 *Hanteringen av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg*.

#### *Valutarisk*

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångar och skulder minskar på grund av ändrade valutakurser.

Valutarisken inom den traditionella försäkringen begränsas indirekt genom krav på att tillgångar motsvarande den försäkringstekniska skulden ska vara placerade i svenska räntebärande tillgångar. Den valutarisk som uppstår kommer ifrån innehav i de globala aktiefonderna.

I innehavet i handelslagret uppstår valutarisk i fondandelar i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensionsspararna får per affärsdagen och den valutakurs som vi får per likviddagen.

**Tabell 88 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i valutakurserna motsvarar (belopp i miljoner kr) 2016–2014**

	2016	2015	2014
Traditionell försäkring	974	804	709

#### *Ränterisk*

Ränteförvaltningen inom den *traditionella försäkringen* sker i Kammarkollegiets Långräntekonsortium. Målet där är att matcha tillgångarna mot skulderna. Den önskade ränterisken beskrivs och beslutas därför som ett tillåtet avvikelseintervall i förhållande till vårt garanterade skuldåtagande. Ränterisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Den *tillfälliga förvaltningen* består av en lång och en kort portfölj. Den långa portföljen ska innehålla statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer och förvaltas på längre löptider. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. I den korta

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum	2017-02-20
Dok.bet.	PID153407
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2016-287 191 (227)

portföljen ska 100 miljoner kronor alltid finnas i likvida medel, därutöver får placeringar ske på konto hos Riksgälden eller i statsskuldväxlar.

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 riktlinjer<sup>70</sup> 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 statsskuldväxlarnas löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed säkerställs att avkastningen på årsbasis blir positiv. Det förvaltade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionsspararnas konton under denna månad.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpstransaktionerna (repor) i den tillfälliga förvaltningen.

**Tabell 89 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring (belopp i miljoner kronor) 2016–2014**

	2016	2015	2014
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	- 1 530	- 1 165	-1 063
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	1 646	1 311	1 197
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	1 692	1 342	1 131
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	- 2 005	-1 588	-1 339
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+162	+177	+67
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-359	-277	-142
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

I skuldförvaltningen uppstår viss risk i form av risk för variationer i räntekostnaderna, så kallad räntekostnadsrisk. Rapportering av räntekostnadsrisken i skuldhanteringen sker månadsvis till generaldirektören. Den visar i huvudsak hur mycket räntekostnaderna kan stiga under året i förhållande till prognos om marknadsräntorna ökar med en procentenhet.

Den 31 december 2016 belöpte samtliga utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta. Enligt riktlinjerna för skuldhanteringen ska lån som förfaller belöpa med rörlig ränta.

Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång -0,25 (0,59) procent och vid årets utgång -0,49 (-0,25) procent. Ränteintäkterna uppgick till 2,7 (-1,6) miljoner kronor.

Räntekostnaden för vårt utnyttjande av den särskilda krediten för fondhandeln är rörlig och påverkas av volymerna i fondhandeln. Då pensionsspararnas fondval inte går att

<sup>70</sup> Dnr/Ref. PAD 2010-429



förtuse eller påverka, utan till stor del beror på kursrörelser på fondmarknaden, är räntekostnaden mycket svår att prognostisera.

#### 11.1.7.4 Kreditrisk

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar oss en förlust.

Emittenters, låntagares och motparters kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av en extern kreditbedömning.

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placerar i skuldförbindelser med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori där den högsta tillåtna risken är i placeringar hos emittenter med en rating om lägst (BBB+).

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs förutom placeringar i svenska statsobligationer från och med juni 2011 placeringar i säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, vilket innebär en kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom att nyinvesteringar endast får ske i säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst (BBB).

Inom den *tillfälliga förvaltningen* uppstår viss motpartsrisk i samband med återköps- transaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköps- transaktioner endast är tillåtna med motparter med vilka vi har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara (A-).

Kreditrisk finns också i de fordringar vi har på olika motparter. Vi fakturerar fond- bolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till pensions- spararna. Vi har också fordringar på enskilda pensionssparare i form av negativa pen- sionsrätter som uppkommit vid ändrad taxering. Fordran regleras så snart en insättning sker på pensionsspararens konto. Vid dödsfall blir fordran en konstaterad kreditförlust.

#### 11.1.7.5 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att vi inte kan fullgöra våra betalnings- åtaganden utan upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en avsevärd mer- kostnad.

En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra. Sådan risk är främst förknippad med förvaltningen av tillgångar.

Likviditetsrisken inom den *traditionella försäkringen* begränsas genom att en över- vägande del av placeringarna görs i värdepapper/-fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* är likviditetsrisken mycket begränsad då placeringar uteslutande sker i mycket likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostads- obligationer.

Även i innehavet i *handelslaget* finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som pla- cerar på mindre utvecklade marknader. Årets händelser har också visat på en ny typ av likviditetsrisk. Omfattningen och effektiviteten av tillsynen av fonderna som finns på

premiepensionens fondtorg varierar och trots att UCITS-fonder ska ha en fullgod likviditet har händelserna i Falcon Funds visat att så inte alltid är fallet.

#### *11.1.7.6 Försäkringsrisk*

Vi har även försäkringsrisker inom den traditionella försäkringen i form av teckningsrisker, reservsättningsrisker och matchningsrisker.

##### *Teckningsrisk*

Vid erbjudandet av en viss livförsäkringsprodukt görs en bedömning av vilka kategorier av personer som kommer att teckna försäkringen och de faktorer under försäkringstiden som har påverkan på produktens ekonomi. Teckningsrisken är osäkerheten i detta.

Vid övergång till traditionell försäkring utfärdar vi en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risken hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om noll procents avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där vi tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

##### *Reservsättningsrisk*

För varje försäkring avsätter vi en reserv som är en uppskattning av våra framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena inte har valts tillräckligt betryggande, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms sedan den 31 december 2013 av en diskontingskurva 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 2016 uppgick till 151,98 procent. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 146,7 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 616,5 miljoner kronor.

##### *Matchningsrisk*

En perfekt matchning mellan tillgångar och skulder i den traditionella försäkringen uppnås om deras respektive kassaflöden är lika stora. Målet för vår ränteförvaltning är att så väl som möjligt matcha ränteportföljens tillgångar mot den försäkringstekniska skulden. Vi genomför månatligen beräkningar av skuldens kassaflöden och justerar obligationsportföljen i enlighet med dessa för att säkerställa bästa möjliga matchning. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten.

## 11.2 Resultat och driftkostnader

### 11.2.1 Resultat

Resultatet för budgetåret 2016 uppgick till 2 686 011 (1 003,5) miljoner kronor.

Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen förbättrades med 1 740,3 miljoner kronor och uppgick till 2 714,4 (974,1) miljoner kronor. Det förklaras främst av att värdet på övriga placeringstillgångar inom den traditionella försäkringen förbättrades med 3 653,1 miljoner kronor, från en kraftig minskning 2015 (-1 393,6) till en värdeökning på hela 2 259,6 miljoner 2016 samt att premieinkomsten i den traditionella försäkringen ökade från (4 061,8) till 4 448,7 miljoner kronor. I motsatt riktning verkar främst två nedsidor, nämligen intäkter från kapitalavkastningen inom den traditionella försäkringen som sjunkit med 1 143,1 miljoner kronor till 45,9 (1 189,0) miljoner kronor samt en ökad livförsäkringsavsättning inom den traditionella försäkringen med -983,6 miljoner kronor till -3 333,8 (-2 350,2) miljoner kronor.

Att avkastningen var så hög föregående år beror på att vi då sålde av stora tillgångar i den traditionella försäkringen i samband med byte av förvaltare. I det avseendet var förra året inte ett normalår.

#### 11.2.1.1 Traditionell försäkring

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 2 555,9 (801,4) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 4 448,7 (4 061,8) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -3 333,8 (-2 350,2) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -850,4 (-693,2) miljoner kronor, driftkostnader -9,5 (-9,0) miljoner kronor och kapitalavkastning 2 300,8 (-208,0) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 381 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2016 valde i genomsnitt 20,4 procent nya pensionärer den traditionella försäkringen och varje ny årskull kommer in med ett högre belopp. Livförsäkringsavsättningarna ökade jämfört med förra året, till största delen beroende på ändrade dödlighetsantaganden, som finns beskrivna i kapitel 11.1. Pensionsutbetalningarna ökade med 157,2 miljoner kronor jämfört med föregående år på grund av att varje ny årskull som går i pension har en större andel i premiepensionssystemet än föregående årskull.

Kapitalavkastningen ökade 2016 jämfört med föregående år. Detta tack vare sjunkande räntor och en stigande aktiemarknad som båda bidrar positivt till avkastningen i tillgångsportföljen. Portföljen innehåller cirka 60 procent räntebärande tillgångar och 40 procent aktiefonder. Portföljen är skuldmatchad vilket betyder att då räntan under året sjönk ökade såväl skulden som räntetillgångarna.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 2 555,9 (801,4) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensionsspararna och pensionärerna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

#### 11.2.1.2 Fondförsäkring

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 158,4 (172,8) miljoner kronor, vilket innebär en försämring jämfört med föregående år. Resultatet inom fondförsäkringen påverkas mest av avgiftsuttaget 542,5 (568,0) miljoner kronor, som var

lägre jämfört med föregående år, och driftkostnader -432,5 (-396,5) miljoner kronor som ökade jämfört med förra året.

I år ska vi dock, för första gången, till avgiftsuttaget addera 46,1 miljoner kronor för den kapitalflytt som gjorts från finansrörelsen till försäkringsrörelsen i syfte att ge pensionsspararna och pensionärerna inom fondförsäkring sin rättmätiga del av det ackumulerade handelslagerresultatet. Det kommer dem till del genom att avgiftsuttaget minskas med samma belopp. När man ser dessa två poster tillsammans har egentligen avgiftsuttaget ökat med 20,7 miljoner kronor. Resten av resultatförändringen är hänförlig till övriga tekniska intäkter som ökat med 1,1 miljon kronor. Övriga poster i resultaträkningen påverkar inte årets resultat. De speglar kapitalavkastning och värdeförändring på fondförsäkringstillgångarna och ingår i sin helhet i avsättningarna för vilka försäkringstagarna bär risk, fondförsäkringsåtagandena.

#### *11.2.1.3 Icketekniskt resultat*

Resultatet för Pensionsmyndighetens handel med fondandelar via handelslagret uppgick till -29,5 (28,4) miljoner kronor. Resultatet bestod av kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen -46,1 (0,0) miljoner kronor, realiserad vinst 32,2 (29,4) miljoner kronor, realiserade förluster -30,0 (-30,0) miljoner kronor, och realiserat valutaresultat på 14,9 (25,3) miljoner kronor. Valutaresultatet varierar kraftigt mellan åren beroende på svängningarna på valutamarknaden som skapar differenser mellan vår växelkurs och den kurs spararna får. Variationen gentemot förra året är naturlig utefter den handelsmodell vi använder och utefter de historiska variationerna i valutaresultatet. Räntenettet uppgår till 1,2 (-1,0) miljoner kronor, förbättringen beror på att den rörliga negativa räntan ger oss en intäkt vid utnyttjande av krediten. Antal fondbyten ligger i nivå med 2015.

#### *11.2.1.4 Avgiftsuttag*

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensionssparare och pensionärer uppgick till 562,2 (586,4) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 542,5 (568,0) miljoner kronor fondförsäkringen och 19,7 (18,4) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

#### *11.2.1.5 Falcon Funds – Bokföring och kvarvarande innehav*

När Falcon Funds fonder åsattes andelskurser baserades de på de medel som dittills inkommit. Detta innebär att systemmässigt bokades samtliga andelar i Falcon Funds fonder bort från spararnas konton och även från myndighetens handelslager. I realiteten finns dock betydande andelsinnehav kvar som myndigheten är registrerad ägare till. Den framtida försäljningsintäkten för detta innehav ska tillföras respektive underliggande sparare proportionerligt. Fordran redovisas till de belopp som fonderna presenterade per 17 juni 2016, det vill säga affärsdagen för försäljningen och uppgår per 31/12 2016 till 1 142 773 037 kronor. Fordran bedöms vara osäker i sin helhet vilket innebär att fordran är nedskriven till värdet 0 kronor. Redovisningen speglar gällande regelverk om att inom fondförsäkring står sparare och pensionärer själva risken. Utöver bokad fordran tillkommer fordran för dröjsmålsränta på 74 981 747 kronor och rättegångskostnader, vilka båda endast tas upp i not, se not 22.

### 11.2.2 Driftkostnader

Pensionsmyndighetens totala driftkostnader avseende premiepension uppgick till 442,0 (405,5) miljoner kronor. Driftkostnaden per pensions sparare/pensionär blev därmed 62,1 (58,3) kronor.<sup>71</sup> Av driftkostnaderna svarade posten personalkostnader för 33,8 (31,7) procent och uppgick till 149,6 (128,5) miljoner kronor. Lokalkostnaderna uppgick till 11,0 (10,6) miljoner kronor. En stor driftkostnadspost utgörs av administrationsersättningar till andra myndigheter 63,4 (63,4) miljoner kronor, vilket är ersättningar till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Kostnaden för köpta tjänster, som är den enskilt största driftkostnaden med sina 36,9 procent, ökade jämfört med föregående år och uppgick till 163,2 (151,3) miljoner kronor, den innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster och konsulttjänster. Skillnaden mellan åren avser i huvudsak högre kostnader för köp av administrativa tjänster och it-tjänster från Försäkringskassan. Kommunikationskostnaderna minskade med 2,3 miljoner kronor. Upplysningarna om personal finns i avsnitt 7.11 *Medarbetare och kompetensförsörjning*.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar ökade jämfört med föregående år och uppgick till 23,6 (19,0) miljoner kronor.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftkostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder. Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,4 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,002) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2016. Driftkostnaderna har i sin helhet fördelats på de två produkterna fondförsäkring och traditionell försäkring. Varje produkt ska över tiden bära sina egna kostnader. För år 2016 har fondförsäkring belastats med 432,5 (396,5) miljoner kronor och traditionell försäkring med 9,5 (9,0) miljoner kronor.

---

<sup>71</sup> Vid beräkningen används medelantalet pensions sparare/pensionär över året. Medelantalet pensions sparare/pensionär under år 2016 uppgick till 7 115 392 (6 954 924).

## 11.3 Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter

Belopp i tkr	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Resultat och ställning:</b>					
<b>Resultat</b>					
Premieinkomster, traditionell försäkring	4 448 738	4 061 756	2 911 755	2 379 200	2 021 268
Premier, investeringsavtal <sup>1)</sup>	41 862 453	40 212 933	36 051 724	35 009 822	33 017 539
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	41 823	1 185 556	10 215	8 232	27 855
Försäkringsersättningar	-850 341	-693 152	-561 200	-464 422	-380 228
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2 714 382	974 132	2 506 441	1 705 905	1 090 296
Årets resultat	2 686 011	1 003 451	2 490 766	1 683 851	1 052 300
<b>Ekonomisk ställning</b>					
Placeringsstillgångar traditionell försäkring	26 029 096	20 784 157	18 090 649	12 886 409	10 852 836
Placeringsstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	959 505 240	838 741 942	759 011 801	601 860 108	470 983 030
Placeringsstillgångar övriga	67 790 094	48 300 983	32 899 059	32 033 628	31 454 836
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	17 126 334	13 792 884	11 442 650	8 309 928	7 629 073
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	959 981 065	839 179 872	759 439 368	602 218 832	471 382 730
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	-6 471 092	-5 916 758	-3 708 605	-2 234 291	-1 348 001
Årets resultat	2 686 011	1 003 451	2 490 766	1 683 851	1 052 300
Eget kapital vid årets utgång / Konsolideringskapital	-8 521 678	-6 471 091	-5 916 758	-3 708 605	-2 234 291
<b>Nyckeltal, Traditionell försäkring</b>					
Solvensgrad, % <sup>2)</sup>	152,0	150,7	158,1	155,3	142,5
Kollektiv konsolideringsnivå, %	106,0	101,3	116,5	102,8	104,7
Genomsnittlig återbäringsränta, %	5,0	12,7	6,8	4,4	5,0
Direktavkastning, % <sup>3)</sup>	0,20	5,93	0,09	0,09	0,31
Totalavkastning <sup>4)</sup>	10,47	-0,54	22,70	2,89	-
<b>Nyckeltal, Livförsäkringsrörelsen</b>					
Förvaltningskostnadsprocent, % <sup>5)</sup>	0,05	0,05	0,06	0,06	0,08
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,07	0,07	0,09	0,10	0,10

1) Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

2) Finansinspektionen har beslutat om ny räntesats vid beräkning av försäkringstekniska avsättningar från och med år 2013.

3) Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av 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 placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

5) Driftkostnader i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel men exklusive övriga placeringstillgångar avseende tillfällig förvaltning av preliminära avgiftsmedel beräknat på senast 12-månadersperioden.

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum 2017-02-20  
Dok.bet. PID153407  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2016-287  
198 (227)

**Femårsöversikt, forts.***Belopp i tkr*

	2016	2015	2014	2013	2012
<b>Övriga uppgifter <sup>4)</sup></b>					
<b>Fondförsäkring</b>					
Antal pensionssparare <sup>1)</sup>	5 792 249	5 717 791	5 661 199	5 617 382	5 593 651
Antal byten	810 335	824 695	832 764	1 370 687	1 405 514
Antal beslut om premiepension	75 578	80 553	88 275	107 861	93 113
Antal pensionärer <sup>2)</sup> med fondförsäkring	1 131 536	1 053 581	975 022	895 253	788 281
<b>Fondförsäkring, antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring</b>	<b>6 923 785</b>	<b>6 771 372</b>	<b>6 636 221</b>	<b>6 512 635</b>	<b>6 381 932</b>
<b>Traditionell försäkring <sup>3)</sup></b>					
Antal beslut om premiepension	19 397	19 840	18 358	20 953	21 596
Antal pensionärer med traditionell försäkring	279 664	260 645	241 611	226 348	205 107
<b>Premiepension, Totalt</b>					
Antal pensionssparare och pensionärer	7 203 449	7 032 017	6 877 832	6 738 983	6 587 039
Antal beslut om premiepension	94 975	100 393	106 633	128 814	114 709
Antal pensionärer med premiepension	1 411 200	1 314 226	1 216 633	1 121 601	993 388
<b>Fonder</b>					
Antal fondföretag	109	107	103	104	104
Antal fonder	839	831	851	850	793

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 kan välja traditionell försäkring tidigast vid pensionering.

4) Vi har bytt definition from 2014 vilket innebär att åren 2014-2012 är omräknade enligt ny definition. Enligt den nya definitionen kan man inte vara pensionssparare och pensionär samtidigt.

## 11.4 Resultaträkning

<b>TEKNISK REDOVISNING AV LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSE</b>	<b>Not</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<i>Belopp i tkr</i>			
Premieinkomst	45	4 448 738	4 061 756
Avgifter fondförsäkring	46	542 492	567 957
Kapitalavkastning, intäkter	47	20 281 308	26 112 050
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	48		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		2 259 558	-
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		69 633 491	24 749 235
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen		46 125	-
Övriga tekniska intäkter		2 382	1 284
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	49	-850 341	-693 152
Förändring i avsättning för oreglerade skador	50	-73	-11
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	51	-3 333 798	-2 350 184
Fondförsäkringsåtagande	52	-89 859 227	-49 134 190
Övriga försäkringstekniska avsättningar	53	29	-39
Driftkostnader	54-55	-442 013	-405 473
Kapitalavkastning, kostnader	56	-14 289	-7 686
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	57	-	-1 393 560
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-	-533 855
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>		<b>2 714 382</b>	<b>974 132</b>
<b>ICKE-TEKNISK REDOVISNING</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		2 714 382	974 132
Kapitalavkastning, intäkter	58	20 188	29 941
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	59	-	872
Kapitalavkastning, kostnader	60	-1 939	-1 494
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	61	-495	-
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen		-46 125	-
<b>Årets resultat</b>		<b>2 686 011</b>	<b>1 003 451</b>



## 11.5 Resultatanalys

Belopp i tkr

<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS TEKNISKA RESULTAT</b>	<b>Totalt</b>	<b>Fond- försäkring</b>	<b>Traditionell försäkring</b>
Premieinkomst	4 448 738		4 448 738
Avgifter fondförsäkring	542 492	542 492	
Kapitalavkastning, intäkter	20 281 308	20 235 432	45 876
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	71 893 049	69 633 491	2 259 558
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen	46 125	46 125	
Övriga tekniska intäkter	2 382	2 347	35
Försäkringsersättningar	-850 414		-850 414
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-93 192 996	-89 859 227	-3 333 769
Driftkostnader	-442 013	-432 535	-9 478
Kapitalavkastning kostnader	-14 289	-9 696	-4 593
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>	<b>2 714 382</b>	<b>158 429</b>	<b>2 555 953</b>
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS ICKE- TEKNISKA RESULTAT</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2 714 382	158 429	2 555 953
Kapitalavkastning intäkter	20 188	20 188	
Kapitalavkastning, kostnader	-1 939	-1 939	
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-495	-495	-
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen	-46 125	-46 125	
<b>ÅRETS RESULTAT</b>	<b>2 686 011</b>	<b>130 058</b>	<b>2 555 953</b>
<b>Försäkringstekniska avsättningar;</b>			
Livförsäkringsavsättningar	-17 126		-17 126
Oreglerade skador	-835	-628	-207
Fondförsäkringsåtaganden	-959 981 065	-959 981 065	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-2 322 629	-2 322 443	-186
<b>Summa försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-962 321 655</b>	<b>-962 304 136</b>	<b>-17 519</b>

<b>Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken</b>	<b>2016</b>
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftkostnader <sup>1)</sup>	590 964
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftkostnader <sup>2)</sup>	2 565 431
Driftkostnader	-442 013
Kapitalintäkter	20 281 308
Kapitalkostnader	-14 289
<b>Resultat</b>	<b>22 981 401</b>

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 542 942 tkr respektive övriga tekniska intäkter 2 347 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 19 744 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 35 tkr.

## 11.6 Noter premiepension

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.	2016	2015
<b>Not 45 Premieinkomst</b>		
Inbetalda premier	4 449 206	4 062 321
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-468	-565
	<b>4 448 738</b>	<b>4 061 756</b>
<b>Not 46 Avgifter fondförsäkring</b>		
Avgift på pensionspararnas fondinnehav	542 492	567 957
	<b>542 492</b>	<b>567 957</b>
<b>Not 47 Kapitalavkastning, intäkter</b>		
Utdelning i aktiekonsortiet	21 946	20 903
Ränteintäkter m.m.	-	-
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	23 930	1 141 912
Realiserad vinst obligationer räntebärande	-	26 209
	<b>45 876</b>	<b>1 189 024</b>
<b>Investeringsavtal, fondförsäkring</b>		
Utdelningar	46 635	55 996
Ränteintäkter	-	-
Realiserad vinst, netto aktier och andelar	17 147 692	24 153 401
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	456 306	534 531
Valutakursvinster, netto	2 584 799	179 098
	<b>20 235 432</b>	<b>24 923 026</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>20 281 308</b>	<b>26 112 050</b>
<b>Not 48 Orealiserade vinster på placeringstillgångar</b>		
Aktier och andelar	1 208 270	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	1 051 288	-
	<b>2 259 558</b>	-
<b>Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar</b>		
Aktier och andelar	69 403 011	24 749 235
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	230 480	-
	<b>69 633 491</b>	<b>24 749 235</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>71 893 049</b>	<b>24 749 235</b>
<b>Not 49 Försäkringsersättningar</b>		
Utbetalda försäkringsersättningar	-850 341	-693 152
	<b>-850 341</b>	<b>-693 152</b>

<b>Not 50 Förändringar i avsättning för oreglerade skador</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ingående avsättning	738	462
Utgående avsättning	-835	-738
<b>Årets förändring</b>	<b>-97</b>	<b>-276</b>

Varav:

Förändring oreglerade skador	-73	-11
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-24	-265
<b>Årets förändring</b>	<b>-97</b>	<b>-276</b>

**Not 51 Förändring i livförsäkringsavsättningar**

Ingående avsättning	-13 792 536	-11 442 351
Inbetalningar	-4 448 738	-4 061 756
Utbetalningar	850 341	693 152
Driftkostnadsuttag	15 217	13 039
Ränta	-323 985	-246 663
Riskresultat	-6 102	-1 241
Olika premie- och premiereservgrunder	1 066 776	802 461
Ändrad värderingsränta	-741 127	449 538
Ändrade dödlighetsantaganden	240 520	0
Övrigt	13 300	1 286
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-17 126 334</b>	<b>-13 792 535</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>-3 333 798</b>	<b>-2 350 184</b>

**Not 52 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk**

*Fondförsäkringsåtagande*

Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-20 235 432	-24 923 028
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	9 696	4 218
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-69 633 491	-24 749 235
	-	533 855
<b>Summa</b>	<b>-89 859 227</b>	<b>-49 134 190</b>

**Not 53 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar**

Ingående avsättning	-2 151 958	-1 716 792
Utgående avsättning	-2 322 629	-2 151 958
<b>Årets förändring</b>	<b>-170 671</b>	<b>-435 166</b>

Varav:

Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	29	-39
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-170 700	-435 127
<b>Årets förändring</b>	<b>-170 671</b>	<b>-435 166</b>

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum 2017-02-20  
Dok.bet. PID153407  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2016-287  
203 (227)

<b>Not 54 Driftkostnader</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Funktionsindelad</b>		
<b>Administrationskostnader</b>	<b>-442 013</b>	<b>-405 473</b>
Personalkostnader	-149 596	-128 501
Lokalkostnader	-11 029	-10 645
Köpta tjänster *	-163 179	-151 251
It-kostnader	-8 744	-7 043
Avskrivningar	-23 198	-19 012
Administrationsersättning till andra myndigheter	-63 393	-63 419
Övrigt	-22 874	-25 602
<b>Driftkostnader brutto</b>	<b>-442 013</b>	<b>-405 473</b>

\*varav revisionskostnader Riksrevisionen -916 -562

#### **Not 55 Transaktioner med närstående**

Försäkringskassan *)	-68 436	-48 403
Statens Servicecenter **)	-1 734	-1 337
Skatteverket ***)	-61 940	-61 751
Kronofogdemyndigheten ***)	-1 454	-1 668
	<b>-133 564</b>	<b>-113 159</b>

\*) 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	-4 593	-3 467
Realiserad förlust, netto, aktier och andelar	-	-
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	-
	<b>-4 593</b>	<b>-3 467</b>

#### **Investeringsavtal, fondförsäkring**

Räntekostnader	-9 696	-4 219
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	-
Valutakursförluster, netto	-	-
	<b>-9 696</b>	<b>-4 219</b>

**Resultat, netto -14 289 -7 686**

<b>Not 57 Orealiserade förluster på placeringstillgångar</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Aktier och andelar	-	-859 541
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-534 019
	-	<b>-1 393 560</b>

**Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar**

Aktier och andelar	-	-
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-533 855
	-	-533 855

**Resultat, netto** - **-1 927 415**

**Not 58 Kapitalavkastning, intäkter\***

Utdelning på aktier och andelar	-6	2 769
Ränteintäkter	3 102	1 798
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	2 070	-
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	90	-
Valutakursvinster, netto	14 932	25 374
<b>Summa</b>	<b>20 188</b>	<b>29 941</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

**Not 59 Orealiserade vinster på placeringstillgångar\***

<b>Aktier och andelar</b>	-	825
Obligationer och andra räntebärande papper	-	47
<b>Summa</b>	-	<b>872</b>

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

**Not 60 Kapitalavkastning, kostnader\***

Räntekostnader skuldförvaltning och handelslager	-1 939	-894
Räntekostnader traditionell försäkring	-	-1
Realiserad förlust netto, aktier och andelar	-	-
Realiserad förlust netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	-599
Valutakursförluster, netto	-	-
<b>Summa</b>	<b>-1 939</b>	<b>-1 494</b>

\* Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.

**Not 61 Orealiserade förluster på placeringstillgångar \***

Aktier och andelar	-495	-
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-
<b>Summa</b>	<b>-495</b>	-

\* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

## 12 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.

### 12.1.1 Kapitalflöde och antal försäkrade

Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen upphörde den 1 januari 1981. Pensionsutbetalningarna uppgick till 27,9 (29,5) miljoner kronor.

Antalet pensionärer uppgick vid årets utgång till 3 716 (3 907) personer. Det finns 2 540 (2 764) personer som ännu inte ansökt om pension eller återköp.

### 12.1.2 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning

Det bokförda värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2016 till 411,3 (412,3) miljoner kronor. Tillgångarna består nästan uteslutande av obligationer.

Tabell 90 Tillgångarnas fördelning i miljoner kronor och procent.

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2016 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2016	Bokfört 31 dec 2015 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2015	Bokfört 31 dec 2014 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2014
Räntekonsortium <sup>72</sup>	411,3	100	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
<b>Total portfölj</b>	<b>411,3</b>	<b>100</b>	<b>412,3</b>	<b>100,0</b>	<b>447,9</b>	<b>100,0</b>

Avkastningen under året var 6,24 (-0,74) procent för samtliga tariffgrupper, jämfört med 2,93 (0,21) procent för index. Portföljen består av ränteinvesteringar, cirka tre fjärdedelar bostads- och företagsobligationer och en fjärdedel statsobligationer, som utvecklats positivt då räntorna fallit under året. Index innehåller lika delar bostads- och statsobligationer. Överavkastningen i portföljen i förhållande till index beror på att bostadsobligationer utvecklats bättre än statsobligationer, samt att löptiden för innehaven i portföljen är längre än löptiden på innehaven i index. Det huvudsakliga målet inom förvaltningen är att långsiktigt kunna infria garanterade pensionsutfästelser genom att matcha pensionsutbetalningar med kupong- och obligationsförfall.

Index för frivillig pensionsförsäkring ändrades vid delårets slut 2016 för att strukturen ska bli densamma som för index inom traditionell försäkring och tillfällig förvaltning. Förut hade frivillig pensionsförsäkrings index ett påslag på 0,25 procentenheter, vilket är borttaget från och med delårsrapporten 2016. Om man räknar om index på det nya sättet per den 31 december 2015 blir det 0,21 procent i stället för 0,46 procent.

<sup>72</sup> Under 2015 ändrades strukturen i kapitalförvaltningen genom att slås ihop till ett enda räntekonsortium.

**Tabell 91 Totalavkastning på tillgångarna per tariffgrupp.**

Tariffgrupp	Avkastning i % 2016	Avkastning i % 2015	Avkastning i % 2014
Äldre	6,24	-0,74	9,24
1936	6,24	-0,74	8,78
1938	6,24	-0,74	7,35
1958	6,24	-0,74	7,44
1977	6,24	-0,74	8,05

### 12.1.3 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 och är desamma som för 2015.

Per den 31 december 2016 uppgick den totala premierreserven, ersättningsreserven och skuld SCR (Statsverkets checkräkning i Riksbanken) till 325,2 (347,0) miljoner kronor.

**Tabell 92 Antaganden om livslängd och avkastning med reservberäkning**

	Återstående livslängd* vid 65 år	b	c	Avkastning %
Kvinnor	22,4	0,001685	0,1233	1,5
Män	20,6	0,0007368	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 42,6 (43,2) 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 93 Tillgångar, premiereserv, ersättningsreserv, omkostnadsfond, skuld SCR samt säkerhetsfond per tariffgrupp**

Tariffgrupp	Tillgångar (tkr)	Premiereserv (tkr)	Ersättningsreserv (tkr)	Omkostnadsfond (tkr)	Skuld SCR (tkr)	Säkerhetsfond (tkr)
<b>Äldre</b>	1 122,1	770,7	0,0	0,0	48,8	302,6
<b>1936</b>	4 181,1	2 419,5	0,0	673,1	132,9	955,5
<b>1938</b>	153 416,6	113 593,6	0,0	15 986,4	2 149,5	21 687,1
<b>1958</b>	238 530,2	194 004,6	0,0	24 493,8	570,9	19 460,9
<b>1977</b>	14 080,8	11 399,4	0,0	1 473,0	71,5	1 136,9
<b>Totalt</b>	411 330,8	322 187,9	0,0	42 626,3	2 973,6	43 543,0

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 94 Höjningsfaktorer samt underlag för dessa, per tariffgrupp**

Tariffgrupp	Fördelningsbara tillgångar (tkr)	1,05*Premiereserv (tkr)	Höjning %
<b>1936</b>	3 375,1	2 540,5	32
<b>1938</b>	135 280,7	119 273,3	13
<b>1958</b>	213 465,5	203 704,9	4
<b>1977</b>	12 536,3	11 969,4	4

Höjningen i tabellen ovan avser pensionsbelopp att utbetala under 2018. Enligt nuvarande beräknings sätt för vinsthöjning så finns det utrymme för att höja pensionsbeloppen. Utrymmena är dock låga jämfört med det solvensregelverk som är under införande. Pensionsmyndigheten har begärt att få ansvar för att fastställa försäkringstekniska riktlinjer för den frivilliga pensionsförsäkringen. Vårt förslag kom åter till myndigheten på remiss under våren 2016. Vi tillstyrkte vårt eget förslag och inväntar nu en regelförändring. Med beaktande av dessa faktorer så görs ingen höjning av pensionsbeloppen för närvarande.

#### 12.1.4 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den frivilliga pensionsförsäkringen uppgick totalt till cirka 0,5 (0,6) miljoner kronor. Procentuellt utgör kostnaden 0,125 (0,125) procent av det förvaltrade kapitalet.

#### 12.1.5 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 inleddes under 2015 av de fem fonderna inom den frivilliga pensionsförsäkringen är det möjligt att matcha förfallotider för skuld och tillgångar. Övergången till skuldmatchning sker även under 2016 succesivt genom att invänta framtida kupongutbetalningar och förfall, så att transaktionskostnaderna hålls



ner. 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 utbetalningar 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.

#### *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 en överenskommelse 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 pensionsförsäkringsrättekonsortium. I konsortiet sker en succesiv övergång mot skuldmatchning vilket minskar ränterisken.

**Tabell 95 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring år 2016 (belopp i tusen kronor).**

	2016	2015
Finansiella placeringstillgångar, ränta <b>upp</b> 1 procentenhet	-28 807,9	-28 900,6
Finansiella placeringstillgångar, ränta <b>ner</b> 1 procentenhet	28 807,9	28 900,6
Försäkringstekniska avsättningar, ränta <b>upp</b> 1 procentenhet	28 870,6	31 532,8
Försäkringstekniska avsättningar, ränta <b>ner</b> 1 procentenhet	-34 547,7	-37 832,1
Netto, ränta <b>upp</b> 1 procentenhet	62,7	2 632,2
Netto, ränta <b>ner</b> 1 procentenhet	-5 739,7	-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

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum	2017-02-20
Dok.bet.	PID153407
Version	1.0
Dnr/Ref.	VER 2016-287 209 (227)

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 driftkostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd och avkastning. Avkastningen antogs till 1,5 procent för 2016 vilket även var värdet 2015, nedjusterad från 2,0 procent 2014. I bokslutet för 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.

Summan av premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR uppgick per den 31 december 2016 till 325,2 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 18,5 miljoner kronor.

#### *Matchningsrisk*

Vi går succesivt 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 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. Vårt förslag kom åter från regeringen till myndigheten på remiss under våren 2016. Vi tillstyrkte vårt eget förslag och inväntar nu en regelförändring.

## 13 Återrapportering till regeringen

### 13.1 Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion

I förordning 2009:1173 med instruktion för Pensionsmyndigheten anges myndighetens uppgifter. De delar som återrapporteras i årsredovisningen listas nedan.

**Tabell 96 Sammanställning av de uppgifter i Pensionsmyndighetens instruktion som återrapporteras i årsredovisningen**

Avsnitt i instruktion 2009:1173	Uppgifter	Rapporteras i avsnitt
2§ punkt 1	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och se till att denna ges utifrån den enskildes behov.	7.8 Information och kommunikation
2§ punkt 2	Informerar 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	7.8 Information och kommunikation
2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.	7.9 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.	7.13.3 Internationellt samarbete
2§ punkt 7	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet.	7.5 Ärendehantering, 7.8 Information och kommunikation, 7.11 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).	13.2 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.	7.8 Information och kommunikation, 7.13.5 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.	7.13.1 Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket 7.13.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket 7.13.5 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 2016 har det resulterat i följande två rapporter till regeringen:

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2016:3 – Produktivitet och kvalitet i socialförsäkringens administration*, rapporterat enligt uppdrag den 25 april 2016, diarienummer VER 2016-108.

*Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2016:6 – En utvärdering av inkomst måttet i inkomstindex*, rapporterat enligt uppdrag den 30 maj 2016, diarienummer VER 2016-147.

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2016 meddelat krav på återrapportering i årsredovisningen enligt nedan.

**Tabell 97 Återrapporteringskraven enligt regleringsbrevet för 2016**

Avsnitt i regleringsbrevet	Återrapporteringskrav	Rapporteras i avsnitt
Mål om pensionsinformation	Pensionsmyndigheten ska verka för att samtliga pensions-sparare 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	7.8 Information och kommunikation 7.13.5 Samverkan med Min Pension i Sverige AB och försäkringsbranschen
Mål om att stärka pensionärer och pensions-sparares 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 en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs myndigheten för åren 2014-2017 hittills har använts.	7.8 Information och kommunikation
Mål om bostadstillägg och återkravsärenden	Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till kvinnor och män samt återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen för kvinnor och män samt genomförda insatser för att nå målet inklusive hanteringen av tillsvidarebeslut.	7.5 Ärendehantering
Mål om mörkertal inom bostadstillägg och äldre försörjningsstöd	Pensionsmyndigheten ska verka för att kvinnor och män som är berättigade till bostadstillägg och äldre försörjningsstöd 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

Avsnitt i regleringsbrev	Återrapporteringskrav	Rapporteras i avsnitt
Övrig återrapportering	Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket 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. Uppdraget redovisas i årsredovisningen för 2016.	7.13.4 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket
Jämställdhetsintegrering	Pensionsmyndigheten ska årligen redovisa åtgärder och resultat i myndighetens årsredovisning för 2015-2018.	Kap 6.2.10 Jämställdhetsintegrering av verksamheten, Kap 7 Resultatredovisning myndighet
Minskade utsläpp från resor och transporter	Pensionsmyndigheten lyder under förordningen (2009:907) om miljöledning genom ett integrerat miljöledningssystem. Enligt regleringsbrevet ska Pensionsmyndigheten i sitt arbete med att minska utsläppen av koldioxid från resor och transporter, inom ramen för sitt miljöledningsarbete, använda den metodik som tagits fram inom ramen för projektet Resfria möten i myndigheter, <a href="http://www.remm.se">www.remm.se</a> .	Kap 7.14 Miljöarbete (några utvalda indikatorer)

### 13.2 Uppdrag i regleringsbrevet

Uppdrag i regleringsbrev som avrapporteras under året listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer.

#### Hållbar utveckling i premiepensionssystemet

Pensionsmyndigheten ska analysera vilka möjligheter myndigheten har att verka för att det finansiella systemet ska bidra till en hållbar utveckling med utgångspunkt i premiepensionssystemet. Redovisningen av analysen bör även innehålla en handlingsplan för fortsatta insatser inom området och ange prioriteringar. Identifierade faktorer som försvårar möjligheten att bidra till målet bör redovisas. Myndigheten bör i sitt arbete med uppdraget rådgöra med Konsumentverket och Finansinspektionen samt även med andra i sammanhanget relevanta myndigheter eller organisationer. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 15 december 2016. Redovisat enligt uppdrag den 6 december 2016. *Hållbara fonder på fondtorget*, VER 2016-379.

#### Jämförelse av avgifter på Fondtorget

Pensionsmyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som myndigheten vidtar för att öka transparensen kring förvaltningsavgifterna för premiepensionsfonder på Fondtorget, mot bakgrund av de förslag som lämnas i rapporten Jämförelse av avgifter på fondtorget. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 1 maj 2016. Redovisat enligt uppdrag den 26 april 2016. *Jämförelse av avgifter på fondtorget*, VER 2016-122.

#### Ökad kunskap om tjänstepensionerna

Pensionsmyndigheten ska verka för en ökad kunskap om hur sparande och utbetalning ser ut i tjänstepensionssystemen. Detta inbegriper förutom belopp bland annat vilken

Årsredovisning 2016 - Pensionsmyndigheten

Datum 2017-02-20  
Dok.bet. PID153407  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2016-287  
214 (227)

typ av tjänstepension det handlar om, hur många kvinnor och män som täcks av tjänstepension och gör det under hela förvärvslivet och hur täckningsgraden ser ut för olika grupper. Därutöver ska Pensionsmyndigheten redovisa vilka hinder som finns för myndigheten att erhålla den information som behövs för att göra dessa analyser och lämna förslag på åtgärder. I uppdraget ska Pensionsmyndigheten samråda med Inspektionen för socialförsäkringen, ISF. En delredovisning av uppdraget och en plan för det fortsatta arbetet ska lämnas senast den 1 oktober 2016 till Regeringskansliet (Socialdepartementet), (senare ändrat till 15 oktober). Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 oktober 2017. Delredovisningen redovisat enligt uppdrag den 3 oktober 2016. *För ökad kunskap om tjänstepensioner*, VER 2016-304.

### **Beräkning av inkomstindex och inkomstbasbelopp för 2017**

Enligt proposition En jämnare och mer aktuell utveckling av inkomstpensionerna (2014/15:125, bet. 2015/16:SfU6, rskr. 2015/16:32) ska inkomstindex beräknas på nytt sätt från och med 2017. Vid övergången till nytt inkomstindex ska den faktiska snittinkomsten för 2015 vara utgångspunkt för den nya tillväxtbanan. Av administrativa skäl är det inte möjligt att invänta det faktiska utfallet för 2015 när inkomstindex för 2017 ska fastställas. Inkomstindex för 2017 måste därför baseras på en prognos av snittinkomsten för 2015 och för att kunna göra en så bra prognos som möjligt ska indexberäkningen, som normalt görs i augusti, senareläggas införandeåret. Enligt regeringsbeslut den 16 december 2010 (dnr. 2010/9064/SF) ska uppgifter om inkomstindex och inkomstbasbelopp lämnas senast den 10 augusti året före det år de ska gälla. Mot bakgrund av de särskilda förhållanden som gäller inför det år då nya regler ska tillämpas ska Pensionsmyndigheten redovisa förslag på inkomstindex och inkomstbasbelopp för 2017 senast den 1 oktober 2016. Pensionsmyndigheten ska i samband med redovisning av förslaget utförligt redovisa det underlag och de antaganden och beräkningar som ligger till grund för förslaget till inkomstindex. Redovisat enligt uppdrag den 26 september 2016. *Beräkning av inkomstindex och inkomstbasbelopp för 2017*, VER 2016-272.

Vid beräkningen av inkomstindex för 2018 ska Pensionsmyndigheten åter redovisa inkomstindex och inkomstbasbelopp senast den 10 augusti enligt regeringens beslut från den 16 december 2010 (dnr. S2010/9064/SF). Förslag gällande balanstal och balansindex ska lämnas vid samma tidpunkt som förslagen om inkomstindex och inkomstbasbelopp.

### **Underhållstöd och efterlevandestöd för nyanlända barn**

Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ska tillsammans kartlägga hur nyanlända flickor och pojkar, vars ena eller båda föräldrar är avlidna eller saknas, söker och får underhållstöd respektive efterlevandestöd. Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ska kartlägga och analysera vilka överväganden som görs av respektive myndighet om huruvida barnet ska beviljas efterlevandestöd (barnpension) eller underhållstöd. Myndigheterna ska utifrån analysen av den nuvarande tillämpningen samråda kring vilka åtgärder som kan behöva vidtas och vid behov lämna förslag till sådana åtgärder. Myndigheterna ska gemensamt redovisa kartläggningen och förslag på eventuella åtgärder till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 18 maj 2016.

Redovisat enligt uppdrag den 16 maj 2016. *Underhållsstöd och efterlevandestöd för nyanlända barn*, VER 2016-98.

### **Äldreförsörjningsstödet utveckling över tid**

Pensionsmyndigheten ska analysera hur behovet av äldreförsörjningsstöd bedöms utvecklas under de närmaste 10 åren. Analysen ska visa hur antal, kostnader och medelbelopp bedöms utvecklas för kvinnor och män. En analys av hur utvecklingen av ÄFS påverkar andelen med låg ekonomisk standard ska även göras. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 18 maj 2016. Redovisat enligt uppdrag den 2 maj 2016. *Äldreförsörjningsstödet utveckling över tid*, VER 2016-121.

### **Nationella minoriteter**

Pensionsmyndigheten ska fortsätta att utveckla dialogen med de fem nationella minoriteterna för att stärka 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 10 februari 2017. Redovisat enligt uppdrag den 20 oktober 2016. *Nationella minoriteter*, VER 2016-187.

### **Åtgärder för att informera om val inom pensionssystemet**

Pensionsmyndigheten ska redovisa resultat och status för de åtgärder som myndigheten vidtagit för att klargöra vilka val som finns inom pensionssystemet samt underlätta för såväl sparare som pensionärer att få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemet som helhet, när de olika valen kan göras och vad valen innebär för den enskildes sparande och pension. Slutredovisning lämnas senast den 15 december 2016. Redovisat enligt uppdrag den 14 december 2016. *Åtgärder för att informera om val inom pensionssystemet*, VER 2016-144.

### **Prognoser**

Myndigheten ska redovisa utgiftsprognoser för 2016–2020 i Hermes. Prognoserna ska kommenteras både i förhållande till föregående prognostillfälle och i förhållande till statens budget. De antaganden som ligger till grund för prognosen ska redovisas. Prognoserna lämnas i löpande priser. Prognoser lämnas 20 januari, 19 februari, 3 maj, 1 augusti och 26 oktober

Rapporterat enligt uppdrag i januari med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2015–2020*, i maj med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2016–2020*, i juli med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2016–2020*, i oktober med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2016–2021*. Alla dessa rapporter har samma diarienummer VER 2016-3. Rapporterat enligt uppdrag i februari 2016 med myndighetens budgetunderlag *Pensionsmyndighetens budgetunderlag för åren 2017-2019*, diarienummer VER 2016-4.



### 13.3 Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut

Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut som avrapporterats under året listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer. Nedan listas även ännu inte avrapporterade uppdrag som vi fått under året.

#### Jämställdhetsintegrering

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.

#### Uppdrag att ur ett jämställdhetsperspektiv analysera hur möjligheten att föra över premiepensionsrätt utnyttjas

Redovisat enligt uppdrag den 23 mars 2016. *Analys av överföring av premiepension ur ett jämställdhetsperspektiv*, VER 2015-308.

#### Uppdrag att analysera pensionsrätt för barnår respektive studier ur ett jämställdhetsperspektiv (S2015/06472/SF)

Redovisat enligt uppdrag den 8 december 2015. *Analys av pensionsrätt för barnår respektive studier ur ett jämställdhetsperspektiv*, VER 2015-279. Kompletterande uppdrag redovisat 29 april 2016, *Kompletterande underlag om avskaffad studierätt och utökad barnårsrätt*, VER 2015-279.

**Redovisning av uppgifter S2016/03028/SAM, avseende Kartläggning av sammansättningen i statliga styrelser, nämnder och råd, maj 2016** Redovisat enligt uppdrag den 11 maj 2016. *Redovisning av uppgifter S2016/03028/SAM*, VER 2016-150.

**Enkät – översyn av arvoden i statliga styrelser, nämnder och råd (S2016/02952/SAM), 13 juni 2016** Redovisat enligt uppdrag den 13 juni 2016. *Pensionsmyndighetens svar på Enkät – översyn av arvoden i statliga styrelser, nämnder och råd (S2016/02952/SAM)*, VER 2016-145.

**Uppdrag till statliga myndigheter att ta emot nyanlända arbetssökande för praktik 2016-2018** Vi ska senast den 1 oktober 2016, 1 april 2017, 1 april 2018 och den 15 januari 2019 redovisa till Statskontoret hur uppdraget genomförs och vilka resultat som nåtts enligt instruktion från Statskontoret. Myndigheterna ska gemensamt ta emot i genomsnitt minst 1 000 nyanlända för praktik per år under den aktuella perioden. Redovisat till Statskontoret enligt uppdrag via en enkät den 26 september 2016, VER 2016-55.

**Uppdrag till statliga myndigheter att ta emot personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga för praktik 2016-2018 m.m.** Vi ska senast den 1 oktober 2016, 1 april 2017, 1 april 2018 och 15 januari 2019 redovisa till Statskontoret hur uppdraget genomförs och vilka resultat som nåtts enligt instruktion från Statskontoret. Redovisat till Statskontoret enligt uppdrag via en enkät den 26 september 2016, VER 2016-60.

**Uppdrag att redovisa vidtagna åtgärder som bedöms ha bidragit till genomförandet av Madrid International Plan of Action on Ageing** Redovisat

enligt uppdrag den 16 maj 2016 till Socialdepartementet och Myndigheten för delaktighet. *Uppdrag att redovisa vidtagna åtgärder som bedöms ha bidragit till genomförande av Madrid International Plan of Action on Ageing*, VER 2016-107.

**Uppdrag till statliga myndigheter att bidra med underlag för Sveriges**

**genomförande av Agenda 2030** Redovisat enligt uppdrag den 29 augusti 2016.

*Uppdrag till statliga myndigheter att bidra med underlag för Sveriges genomförande av Agenda 2030*, VER 2016-127-1.

**Uppdrag om förenklade och mer effektiva processer för nyanlända**

Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten och Skatteverket ska lämna en gemensam redovisning av resultatet av verksamheten senast den 28 februari 2018 till Arbetsmarknadsdepartementet med kopia till Finansdepartementet, Justitiedepartementet och Socialdepartementet.

**Uppdrag till Pensionsmyndigheten att stärka konsumentskyddet på**

**Pensionsmyndighetens fondtorg** Uppdraget ska redovisas till Finansdepartementet senast den 19 juni 2017.

**Uppdrag att utveckla och redovisa livsinkomstprofiler för olika**

**grupper** Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 3 maj 2017.

## 14 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 avdelningars självutvärderingar, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2016.

### **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.

### **Förbättringsområden i förra årets intygande**

#### *Återkrav för bostadstillägg*

Vid förra årets intygande bedömdes läget inom återkrav bostadstillägg som allvarligt eftersom vi inte hade den heltäckande bilden av vad som drev volymen återkrav inom bostadstillägg. Resultatet inom återkrav bostadstillägg är fortfarande otillräckligt vilket framgår av årsredovisningen och myndigheten når inte målen 2016.

Ett arbete med att förbättra genomströmningstid och kvalitet av återkrav genomförs i linjen. Det genomförs även översyn av arbetsprocessen i linjen med syftet att förenkla och effektivisera handläggningen. Dessutom görs informationsinsatser till handläggare inom bostadstillägg där målet är att öka kunskapen om återkrav, samt vilka fallgröpar som finns i handläggningen och därigenom minska antalet felutbetalningar samt återkravsimpulser. Med de vidtagna åtgärderna bedöms området nu vara på en acceptabel nivå.

#### *Leveranser av personaldata*

I samband med förra årets intygande uppmärksammades problem med leveranser från Statens servicecenter avseende personaldata, samt genomförandet av deras internkontroll. Det har under året varit god dialog och samverkan och förbättringar i leveranserna har också skett. Det händer dock fortfarande att leveranser kommer sent och med fel, men det upptäcks genom de rutiner som etablerats och åtgärdas inom rimligt tid. Visst förbättringsarbete återstår även avseende sjuktalsstatistiken, men myndigheten har själva inte haft möjlighet att avsätta nödvändiga resurser för att arbeta tillräckligt med frågan. Sammanvägt bedöms risken för att chefer och ledningsgrupper inte skulle kunna styra och leda verksamheten på grund av bristande underlag avseende personaldata, nu vara begränsad och hanterbar. Området bedöms nu vara på en acceptabel nivå.

### **Områden som diskuterats i samband med årets intygande men som bedömts vara på acceptabel nivå**

#### *Bostadstillägg*

Bostadstillägg har varit med i myndighetens intygande under flera år. Vid förra årets intygade bedömdes läget inom bostadstillägg som acceptabelt trots att uppsatta mål för handläggningen inte skulle nås. Läget vid årets intygande är detsamma det vill säga resultatet är otillräckligt, vilket framgår av årsredovisningen, men intern styrning och kontroll inom området bedöms vara på acceptabel nivå. Myndigheten har under åren vidtagit en mängd åtgärder för att förbättra handläggningstider, utbetalningsprecision och kvalitet men resultaten har endast förbättrats marginellt. Antalet pågående ärenden har dock minskat och en nöjd kundmätning har visat att nöjdhetsindex hos de pensionärer som erhåller bostadstillägg har stigit från 63 procent 2015 till 70 procent 2016.

Bostadstillägg är en förmån med ett komplicerat regelverk och myndighetens bedömning är att för att få till stånd en tydlig förbättring av resultatet inom förmånen krävs regelförändringar och nytt systemstöd. Det pågår nu en förstudie om ett nytt it-system för bostadstillägg där man arbetar med beståndsvård på ett nytt sätt vilket kommer att leda till minskade felutbetalningar och därigenom också minskade återkrav. Ett nytt it-system skulle även innebära en högre automatik och delautomatik som leder till en bättre utbetalningsprecision. Området bedöms vara på acceptabel nivå.

#### *Incidenter – utlandsbetalningar*

Under sommaren inträffade ett par incidenter för utbetalning av utländska pensioner vilka medförde att utbetalningarna till utlandsboende försenades med 1-3 dagar. Orsaken till problemet var kapacitetsbrist i en server hos utbetalande bank. Incidenten bedömdes så allvarlig att den även rapporterades till Myndigheten för samhällsbeskydd och beredskap (MSB) enligt gällande rutiner. Utbetalningarna sker genom

Försäkringskassan. Samverkan och kommunikationen med Försäkringskassan fungerade bra. Åtgärder har vidtagits för att samma incident inte ska inträffa igen. Området bedöms vara på acceptabel nivå.

### *Intjänandesystemet*

Intjänandesystemet är ett av myndighetens mest verksamhetskritiska system. En genomlysning av systemets status och struktur som genomförts visar att systemet inte underhållits och livscykelhanterats i tillräcklig omfattning och att det därför finns en teknisk skuld. Det bristande underhållsarbetet har resulterat i en komplex förvaltnings-situation och därmed onödigt höga förvaltningskostnader.

Granskningen av loggar från intjänanderegistret är ett område som under tidigare år diskuterats i samband med intygandet. Ett arbete har genomförts under året med granskning av loggar från intjänanderegistret. Tyvärr har det visat sig att loggarna är svårtydda varför detta arbete ännu inte blivit färdigt.

Ett strategiskt projekt där myndigheten bygger om sitt intjänandesystem och även löser logghanteringen har nyligen startats och läget bedöms därför vara på acceptabel nivå.

### *Kontroller för att minska felaktiga utbetalningar*

Sedan ett par år tillbaka har en funktion för analys och urval inrättats på myndigheten vars syfte bland annat är att fånga upp risker i våra processer och riskbeteenden hos myndighetens kunder, analysera dessa och lägga det till grund för urval av kontrollvärda objekt. Kommunikation av riskanalysen är av stor vikt för att få en bättre förankring och förståelse för kontrollarbetet. Under året har kunnat konstateras att planerade kontroller genomförts men inte i den omfattning som planerats bland annat till följd av behov av omprioriteringar av resurser mellan olika verksamhetsdelar. Kopplingen mellan resursplanering, genomförande och analys behöver förstärkas ytterligare samtidigt som roller och ansvar mellan olika organisationsdelar också behöver tydliggöras. Detta arbete har påbörjats. Området bedöms vara på acceptabel nivå.

### **... men förbättringsområden finns**

#### *Premiepension –fondtorget*

En särskild risk för myndigheten är förmågan att snabbt kunna hantera avvikande händelser på fondtorget. Under året har det framkommit behov av att öka den samlade förmågan, inklusive ledningsförmåga, och beredskap för att hantera allvarliga incidenter på fondtorget. Denna risk kopplar till bland annat myndighetens uppdrag, gällande regelverk och interna processer på området. Det finns vidare en koppling till externa aktörers, såsom Finansinspektionen och utländska motsvarigheters, uppdrag, regelverk och processer.

Myndigheten har startat ett strategiskt projekt (Stärkt konsumentskydd Premiepension) i samarbete med Finansinspektionen med uppdrag att utreda frågor och förslag kopplade till premiepensionen.

Området bedöms som allvarligt.

### *Spridning av socialförsäkringsdata*

Pensionsmyndigheten har i sina it-system registrerat uppgifter om i stort sett hela den svenska befolkningen. Det finns ett kommersiellt intresse för dessa uppgifter, bland annat för att marknadsföra avgiftsbaserade tjänster och sparande, bland annat genom att tillhandahålla webbaserade tjänster och appar. Intresset från kommersiella aktörer för att erbjuda sådana tjänster har ökat i takt med att premiepensionen omfattar ett allt större värde. Pensionsmyndigheten har i uppdrag att stärka pensionssparares och pensionärers intressen på pensionsmarknaden. Enligt såväl offentlighets- och sekretesslagen som enligt 114 kap. socialförsäkringsbalken har Pensionsmyndigheten ett ansvar för att data inte lämnas ut till obehöriga eller på ett otillåtet sätt. Därför är det viktigt att socialförsäkringsdata inte används på ett sätt som skadar pensionärer och pensionssparares ställning som konsumenter av finansiella tjänster och produkter, eller får negativa konsekvenser för förtroendet för pensionssystemet totalt sett. Samtidigt är det viktigt att socialförsäkringsdata i den utsträckning det är tillåtet och lämpligt kan användas av externa aktörer i utvecklingen av tjänster och produkter som gynnar pensionärer och pensionssparare. Detta är inte en fråga som specifikt rör Pensionsmyndigheten utan en fråga av generellt intresse inom ramen för utveckling av e-förvaltningen och delningsekonomin.

Det finns således två intressen som måste förenas. För att så ska kunna ske krävs att myndigheten har en strategi för tillgängliggörande av data på andra sätt än vad som krävs enligt offentlighetsprincipen. En sådan strategi är nödvändig för att skapa en gemensam bild inom myndigheten av hur och under vilka förutsättningar data får tillgängliggöras för externa aktörer. Strategin får också ökad aktualitet genom EU:s dataskyddsförordning som väntas ge ännu större möjligheter för kommersiella aktörer att via fullmaktsförfarande få tillgång till pensionsuppgifter om enskilda. Eftersom vi saknar en sådan strategi finns det en risk att myndigheten inte agerar enhetligt i förhållande till externa aktörer, att data används till tjänster som är skadliga för pensionärer eller pensionssparare eller att tjänster som gynnar pensionärer och pensionssparare inte kommer till stånd. Sammantaget bedöms området som allvarligt.

## 15 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 20 februari 2017

Göran Hägglund  
*ordförande*

Marieke Bos

Annika Creutzer

Tomas Landeström

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm

Kerstin Wigzell,  
*vice ordförande*





## Bilaga Ordförklaring

### *Allmän pension*

Allmän pension är den pension du har rätt till enligt lag och som betalas ut av oss. Den allmänna pensionen 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 allmän pension 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 vårt handläggningssystem.

### *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 allmänna pension 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 fondbyten 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*

Handläggningstid är det antal dagar som löper från att en ansökan kommer in till oss och fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i vårt handläggningssystem. 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 procent-satsen 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*

Pågående ärenden är ärenden som kommit in till oss men ännu inte har avslutats. Gäller 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*

Utbetalningsprecision är andelen pensions- eller förmånstagare som får sin första utbetalning enligt de mål som vi har satt upp.