



Årsredovisning | 2013

PENSIONS
MYNDIGHETEN

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

Grafisk form: Citat
Grafisk produktion: Eva Bergman, Pensionsmyndigheten
Foto: Omslag Jeanette Hägglund och Magnus Glans
bild sidan 3, Daniel Roos; mässbild sidan 45 Mona Myrberg;
övriga bilder Magnus Glans
Tryck: Danagård Litho AB
Papper: Arctic Volume 250 gr (omslag), 115 gr (inlaga)



Innehåll

Kap. 1	Generaldirektören har ordet.....	3	Kap. 8	Resultatredovisning inkomstpensionssystemet	59
Kap. 2	Sammanfattning av årets resultat	4		Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning	59
Kap. 3	Vår organisation	6		Finansiell ställning och resultat.....	60
Kap. 4	Styrelsen	7		Prognos balanstalet.....	65
Kap. 5	Så här styr vi	8	Kap. 9	Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera	66
Kap. 6	Beskrivning av årsredovisningens delar	10	Kap. 10	Finansiell redovisning	69
	Läsanvisning för årsredovisningen.....	10		Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	69
	Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten	11		Resultaträkning	70
Kap. 7	Resultatredovisning myndighet.....	18		Balansräkning	72
	Förtroendet för oss.....	18		Anslagsredovisning.....	74
	Kvaliteten i verksamheten	18		Finansieringsanalys.....	76
	Redovisning av förmånerna.....	19		Tilläggsupplysningar och noter	78
	Ålderspension (exklusive premiepension).....	19	Kap. 11	Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten	87
	Premiepension	20		Förvaltningsberättelse.....	87
	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.....	21		Viktiga händelser	87
	Efterlevandepension	22		Fondförsäkring	87
	Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner	22		Traditionell försäkring.....	89
	Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden.....	23		Tillfällig förvaltning.....	91
	Ärendehantering.....	23		Skuldhantering av premiepension	92
	Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering	24		Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet	92
	Ålderspension	26		Resultat och driftskostnader	96
	Premiepension	28		Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter.....	98
	Fondadministration.....	29		Resultaträkning	100
	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.....	31		Resultatanalys 2013.....	101
	Efterlevandepension	34		Noter premiepension.....	102
	Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension..	36	Kap. 12	Återrapportering till regeringen.....	105
	Återkrav och kontrollutredningar	36		Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion	105
	Omprövningar och överklaganden.....	39		Uppdrag i regleringsbrevet.....	106
	Utbetalningar.....	41		Målredovisning i årsredovisningen	108
	Information.....	42	Kap. 13	Intygande om intern styrning och kontroll	110
	Statistik och Analys	50	Kap. 14	Beslut om årsredovisning	112
	Anmälningar till JO samt ansökan hos JK om skadestånd	51	Bilaga	Ordförklaring	
	Medarbetare och kompetensförsörjning.....	53			
	It	55			
	Externt samarbete.....	55			
	Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket.....	55			
	Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter.....	56			
	Internationellt samarbete.....	57			
	Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket	57			
	Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen	58			

1 Generaldirektören har ordet

Det talas mycket om personlig hälsa, och många är intresserade av att äta bättre, hålla sig i form och leva ett bättre och även längre liv. Metoderna är många och fyller kvällstidningarnas löpsedlar mycket oftare än till exempel pensionsfrågorna.

Hälsa och pension hänger i och för sig ihop på det viset att vi lever längre och tillbringar längre tid i pension när vi blir allt friskare, samtidigt som det också blir fysiskt möjligt för fler att arbeta längre. Trots alla nya rön och snabba metoder till bättre fysik och hälsa, så brukar de flesta av oss inse att det är det vi gör varje dag som verkligen räknas.

Så är det för Pensionsmyndigheten också. Vårt förtroende ökar hos pensionssparare och pensionärer, men relativt långsamt. Förtroende är något som måste erövrats och återerövrats varje dag, i varje kontakt, i varje handläggning, i varje beslut. Vi har en positiv trend när det gäller hur pensionsspararna och pensionärerna ser på oss – fler än tidigare anser att vi är kunniga, pålitliga och objektiva. Men vi behöver fortsätta att jobba på bilden av oss som en myndighet som är effektiv, snabb och enkel och som underlättar förståelsen för hela pensionen. Vårt vardagsarbete har också lett till att vi nu börjar se resultat av vår inriktning att automatisera ärendehantering för att kunna lägga mera resurser på pensionsinformation. Vi ser nu möjligheter att hämta hem effekter, och medarbetare kan i och med det ta sig an nya arbetsuppgifter. Vi har lagt grunden till en mer stabil utveckling när det gäller bostadstillägg och återkrav – områden vi behöver fortsätta att förbättra.

”Förtroende är något som måste erövrats och återerövrats varje dag”

Externt har vi under året tagit flera steg när det gäller samarbetet med branschen, ett samarbete som är avgörande om vi ska kunna ge människor en helhetsbild av pensionen. Samarbetet med Min Pension och Svensk Försäkring inom *Prognos till alla* som vi jobbat med under året är den största satsning som någonsin gjorts när det gäller människors möjlighet att få en bild av hela sin framtida pension. Vi har också drivit frågan



om en fullmaktsnod, vilket kommer att underlätta många bolags hantering av uppgifter och ge pensionsspararna bättre överblick och kontroll över sina fullmakter.

Under året har vi förberett oss för vårt nya uppdrag att stärka konsumenterna på pensionsmarknaden. Vi behövs där, som en motvikt mot de finansiellt mycket starka vinstintressen som finns där. Och som många gånger inte verkar för att göra pensioner enklare eller mer begripliga.

Det vill däremot vi fortsätta göra. Och förbättra verksamheten så att pensionssparare, pensionärer och skattebetalare får mer för mindre. Steg för steg. Varje dag. Det är det som räknas. Inte minst i denna årsredovisning.

Katrin Westling Palm

Katrin Westling Palm
Generaldirektör

2 Sammanfattning av årets resultat

2013 är Pensionsmyndighetens fjärde verksamhetsår och verksamheten är nu väl etablerad. Vi har klarat av merparten av de utmaningar som låg framför oss när vår verksamhet startade. Samtidigt har vi under resans gång fått nya uppdrag och utmaningar. Resultatet för verksamhetsåret 2013 är till stora delar gott där de allra flesta pensionärer får rätt pension i rätt tid. Vi har också fortsatt att utveckla vår information om pensioner i syfte att göra pensioner enklare och minska den obefogade oron kring pensioner. Samtidigt har vi några tydliga förbättringsområden där resultatet behöver höjas väsentligt innan vi är nöjda. Sammanfattningsvis får resultatet anses vara acceptabelt.

Förtroendet för oss

För att lyckas med våra uppdrag är det nödvändigt att pensionärer och pensionssparare har förtroende för vår verksamhet. Andelen som känner förtroende för oss har ökat något jämfört med 2012 både när det gäller pensionärerna och pensionsspararna.

Uppbyggnaden av förtroendet är ett långsiktigt arbete där alla delar av vår verksamhet spelar in – effektiviteten i vår handläggning och vår service, vår förmåga att kommunicera på ett enkelt, tydligt och vänligt sätt, våra attityder till pensionärer och pensionssparare, förtroendet för vår förmåga att hitta de som gör avsiktliga fel, med mera. Mot bakgrund av att vi endast varit verksamma i fyra år, att pensionerna sänkts flera gånger och många fortfarande inte skiljer mellan pensionsystemet och oss som myndighet samt de starka budskapen från marknadsaktörerna om behovet av att spara själv, så är vi relativt nöjda med vårt resultat.

Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer

Att leverera rätt pension i rätt tid till alla pensionärer är ett av våra huvuduppdrag. Inom de allra flesta av våra verksamhetsprocesser har vi varit framgångsrika med detta och resultatet är gott. Så gott som samtliga utbetalningar avseende ålderspension, premiepension och efterlevandepension sker i rätt tid och den materiella kvaliteten är genomgående acceptabel eller god.

De problem som tidigare fanns inom omprövningsverksamheten är nu i sin helhet åtgärdade och resultatet är gott.

Under en längre tid har vi haft problem med handläggning av bostadstillägg. Vissa förbättringar har skett under året men utbetalningsprecisionen och kvaliteten är ännu på en otillräcklig nivå.

Vi har även gjort omfattande insatser för att komma till rätta med problemen inom processen återkrav. Vi har börjat se vissa effekter av detta men det är ännu för tidigt att bedöma vilka resultatförbättringar som insatserna kan ge. Resultatet är därmed otillfredsställande.

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

Ett annat av våra huvuduppdrag är att verka för att pensionsspararna ska kunna förstå, förutse och påverka hela sin pension samt ge enkel, objektiv och pålitlig hjälp till pensionärer och pensionssparare.

För att bedöma vårt resultat inom detta område måste vi titta på både vilka prestationer som utförts men framför allt vilka effekter som har uppnåtts av våra insatser.

När det gäller våra prestationer har vi i allt väsentligt varit framgångsrika. Pensionärer och pensionssparare är nöjda med sina kontakter med oss och vi har god tillgänglighet i alla de kanaler vi använder för att möta pensionssparare och pensionärer. Det är dock svårt att bedöma huruvida pensionärer och pensionssparare uppfattar det som att pensioner blivit enklare att förstå eller att osäkerheten minskat.

De mätningar vi gjort visar att andelen pensionssparare och pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen ligger på ungefär samma nivå som tidigare. Samtidigt är detta arbete långsiktigt där vi inte heller kan räkna med omedelbara effekter. Vår förhoppning är att prestationerna på sikt ska åstadkomma de effekter vi vill ha men det är ännu för tidigt att bedöma om de kommer att göra det. Om vi bara skulle bedöma resultatet utifrån gjorda prestationer skulle utfallet vara gott. Då vi ännu är osäkra på effekten av vårt arbete blir i stället resultatbedömningen den mer försiktiga – acceptabel.

Pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade

Ett tredje huvuduppdrag är att ansvara för den officiella statistiken inom pensionsområdet, samordna vårt interna statistikbehov och att utvärdera pensionssystemets effekter för individ och samhälle. Utifrån den externa förväntan som finns på våra prognoser och andra rapporter bedömer vi att vi åstadkommit ungefär vad som förväntats av oss. Vi anser dock att vi borde

ha kommit betydligt längre under de fyra verksamhetsår som vi funnits, såväl avseende framtagande som presentation av statistik. Resultatet för verksamhetsområdet är sammantaget acceptabelt.

I syfte att öka utvecklingstakten gjordes under året en organisationsförändring och en förändring av arbetssättet för utveckling, förvaltning och drift av våra statistikapplikationer. En resursförstärkning har också beslutats och genomförts.

Effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionärer och pensionssparare

Våra kostnader har totalt sett minskat utan att verksamhetens kvalitet försämrats och kostnadsutvecklingen följer i stort våra prioriteringar. Ärendehandläggningen har blivit billigare och de mått vi använder för att mäta produktivitet indikerar att produktiviteten har höjts. Samtidigt har kostnaden för vår informationsverksamhet och för statistik och analys ökat. Det är en medveten satsning att genom automatisering av delar av ärendehandläggningen skapa utrymme för utökade satsningar inom informationsområdet, bland annat det nya konsumentuppdraget, och att stödja denna satsning genom att utöka vår förmåga till högkvalitativa analyser och prognoser.

Vi gör ingen samlad resultatbedömning avseende kostnadsutvecklingen då det är svårt att avgöra vad som är en rimlig målnivå för exempelvis styckkostnader på våra prestationer.

Kompetensförsörjning

Årets medarbetarundersökning visar ett fortsatt gott resultat med ett höjt nöjdhetsindex. Det visar att det vi är framgångsrika med är det utvecklingsarbete som genomförs och de förbättringsaktiviteter som planeras, även om vi ännu inte kan se tydliga positiva effekter inom alla områden av kompetensförsörjningen. Sammantaget är resultatet acceptabelt.

Intygande om intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande och verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå. De brister som redovisades i förra årets årsredovisning har åtgärdats och befinner sig nu på en acceptabel nivå.

Vissa förbättringsområden finns dock. Processerna bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt återkrav togs upp som förbättringsområden i årsredovisningen för 2012. Omfattande förbättringsåtgärder har skett under året. Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är dock fortfarande i behov av förbättringar. Vidtagna åtgärder har åstadkommit förbättringar men det är fortfarande ett otillräckligt resultat avseende främst kvalitet. Även för processen återkrav har viss förbättring skett men resultatet är fortfarande otillräckligt avseende kvalitet och handläggningstider.

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning

När det gäller inkomstpensionssystemets finansiella ställning är balanstalet det främsta måttet. Balanstalet kan enkelt beskrivas som pensionssystemets tillgångar dividerat med pensionssystemets skulder. Balanstalet för 2015, som baseras på 2013 års förhållande mellan tillgångar och skulder, beräknas uppgå till 1,0040. Ett balanstal om 1,0040 innebär att inkomstpensionens omräkning 2015 ökar med 0,4 procent jämfört med den vanliga pensionsomräkningen med inkomstindex. Vid årsskiftet 2013/2014 räknades pensionerna ner med 2,7 procent, där balanstalet bidrog negativt med 1,6 procent. Pensionsomräkningen 2012/2013 uppgick till 4,1 procent, varvid balanseringen bidrog positivt med 2 procent.

Premiepensionsverksamhetens finansiella utveckling

Premiepensionsinbetalningarna ökade med 6,9 procent under året och uppgick till 37,1 miljarder kronor. Kapitalet i fondförsäkringsrörelsen uppgick till 601,9 miljarder kronor den 31 december 2013. Under 2013 steg börsen och den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 21,1 procent. Vi har förhandlat till oss en genomsnittlig rabatt på 66,3 procent på fondföretagens förvaltningsavgifter. Den genomsnittliga förvaltningsavgiften efter rabatt ligger på 0,31 procent. I den traditionella försäkringen, som kan väljas vid pensionerstillfället, uppgick det förvaltade kapitalet till 12,9 miljarder kronor per den 31 december 2013. Avkastningen på kapitalet uppgick under året till 2,89 procent, vilket var något bättre än jämförelseindex 2,82 procent.

3 Vår organisation

Vår verksamhet bedrivs på åtta orter och vi är sammanlagt 1 048 medarbetare.

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

Vår fondadministration finns på Pensionsadministrationsavdelningen och handläggningen sker i Stockholm.

På Kundmötesavdelningen sker det mesta av vår informationsverksamhet. Vår verksamhet med fysiska möten med

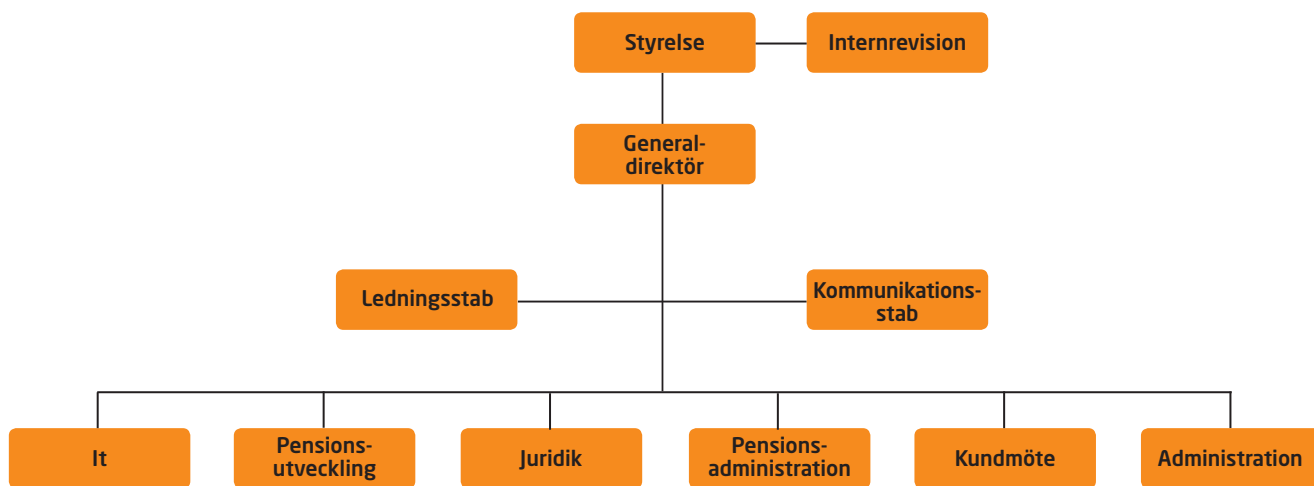
pensionsinformatörer och kundvägledare finns representerade på våra samtliga orter medan kundservice är koncentrerad till Gävle och Söderhamn. Vid kundservice sker även viss ärendehantering.

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

Administrativ avdelning, Ledningsstab och Kommunikationsstab finns i Stockholm.

Vi har utrett vår inre organisation under året och från 2014 kommer en ny inre organisation att gälla. Verksamhetsorterna är oförändrade i den nya organisationen.

Vår organisation under år 2013 kan förenklat beskrivas med nedanstående bild



4 Styrelsen

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

Styrelsen har ett revisionsutskott. Fram till och med 24 januari 2013 var Tomas Landeström ordförande och Pär Nygren ledamot.

Från och med 25 januari 2013 till och med 24 januari 2014 är Kerstin Wigzell ordförande och Tomas Landeström ledamot. Från den 24 januari ersätter Joachim Berner Tomas Landeström som ledamot.

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

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

Pensionsmyndighetens styrelse

Ledamöter:

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

Personalföreträdare:

Maria Johansson, SACO
 Ann-Christine Jonsson, ST



5 Så här styr vi

Uppdrag

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

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

Vision

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

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

Verksamhetsområden och strategier

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

Ärendehantering, utbetalning & fondadministration - fokus på hög effektivitet

För att nå de långsiktiga målen *”Alltid rätt och i tid”* samt *”Kostnadseffektivitet i allt vi gör”* ska fokus ligga på att skapa effektiva produktionsprocesser och hög kvalitet. Vi arbetar med ständiga förbättringar, regelförenklingar och automatiseringar av flöden och informationshämtning.

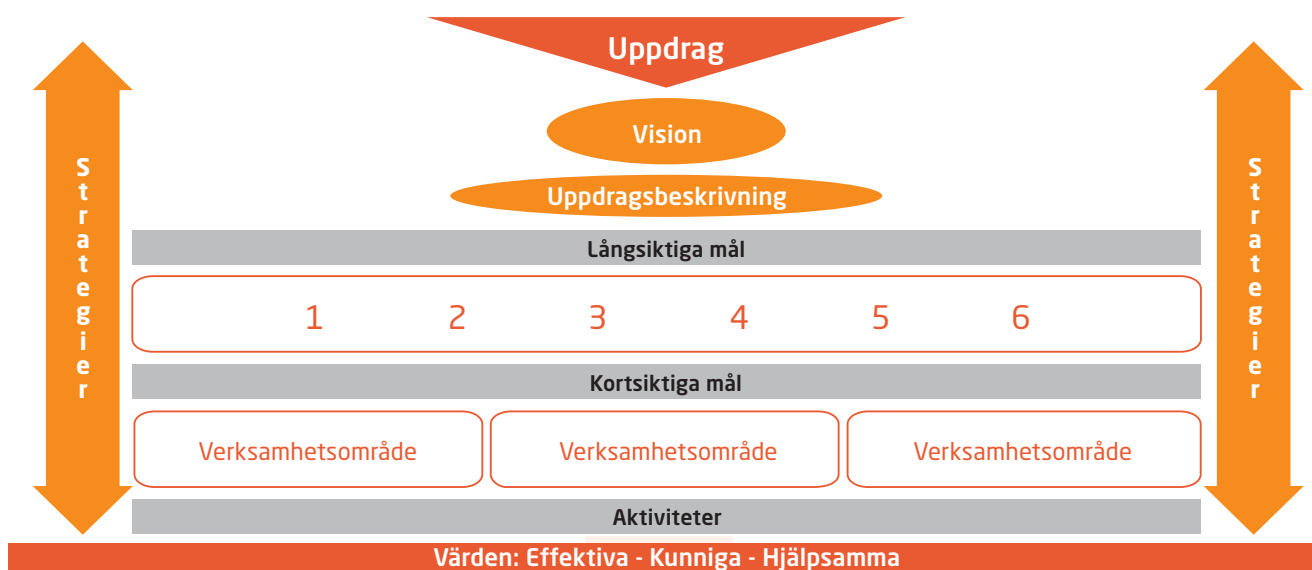
Information - fokus på pensionärer och pensionssparare

Vårt fokus ska ligga på att realisera konsumentuppdraget. Vi hanterar de stora informationsflödena för att frigöra resurser för detta. Detta möjliggör såväl en satsning på dyrare kontaktvägar, till exempel uppsökande verksamhet där det behövs, som att vi kan skapa informationsmaterial och tjänster som ska präglas av enkelhet och användarvänlighet på pensionärens och pensionssparares villkor. Detta ska bidra till att vi når det långa målet att *”Våra kontakter med pensionssparare och pensionärer skapar mervärde”*.

Statistik och analys - fokus på att vara ledande specialist på pensionsområdet

Strategiskt fokus ska ligga på att skapa en effektiv och standardiserad dataförsörjning för att frigöra resurser till analys och nytänkande. Vi gör det för att nå det långsiktiga målet om att *”vi ska vara det självklara valet för frågor inom pensionsområdet”*.

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



Vi har även formulerat strategier för stödområdena Extern och intern kommunikation, It-verksamhet, Kund och kanal samt Kompetensförsörjning. Samtliga strategier verkar gemensamt för att vi ska nå våra långa mål genom att ge ledning till hur målen bäst ska nås och därigenom tydliggöra vilka prioriteringar som bör göras respektive år. Vision, långsiktiga mål och strategier samlas i myndighetens strategiska plan.

Kortsiktiga mål och aktiviteter

Utifrån de långa målen formulerar vi årliga mål och aktiviteter för vad som ska åstadkommas respektive år i syfte att de

långsiktiga målen ska uppfyllas. De årliga målen utgör en bas för vår resultatanalys i årsredovisningen. Målen för år 2013 framgår i avsnittet *Måloedovisning i årsredovisningen* (s. 108).

Värden

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

Långsiktiga mål

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

Alltid rätt och i tid

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

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

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

Kostnadseffektivitet i allt vi gör

Vår verksamhet ska ge största möjliga nytta för pengarna.

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

Våra kontakter med pensionärer och pensionssparare skapar mervärde

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

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

Vi är det självklara valet för frågor inom pensionsområdet

Vi ska möta behoven från pensionssparare och pensionärer när det gäller kunskap och information genom att ge en samlad bild av hela

pensionen. Genom att ge ett bra underlag förbättrar vi möjligheterna för den enskilde att fatta beslut om sin pension. Vårt främsta verktyg är minpension.se. Informationsverksamheten ska bedrivas på ett effektivt sätt och den information och vägledning vi ger ska vara saklig, oberoende och på den enskildes villkor.

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

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

Rätt kompetens vid rätt tillfälle

Våra chefer och medarbetare ska ha rätt kompetens för sitt uppdrag. Kompetensförsörjningen ska stödja den utveckling som behövs inom myndigheten för att möta omvärldens krav och fullgöra vårt uppdrag. Pensionsmyndigheten ska vara en attraktiv arbetsgivare.

Målet ställer krav på väl underbyggda behovs- och kompetensanalyser hos verksamheten. Det ska finnas möjlighet att bredda och fördjupa sin kompetens. Kompetensutveckling kan ske på flera sätt.

Alla förstår och tar ansvar för sitt bidrag till myndighetens resultat

Vi ska ha engagerade medarbetare och chefer som tar ansvar för sin del av helheten att genomföra myndighetens uppdrag, som deltar aktivt i myndighetens utveckling och som bidrar till ett gott resultat.

Målet ställer krav på att medarbetarna förstår sitt bidrag till myndighetens vision och mål. Målet ställer krav på att chefer leder och kommunicerar förändringar och bidrar till medarbetarnas utveckling och prestationer.

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.

Läsanvisning för årsredovisningen

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

Jämförelsesiffror anges vanligen för 2011 och 2012. I något enstaka fall anges även jämförelsesiffror för 2010 och tidigare år. Jämförelsesiffror från 2009 och bakåt avser då den verksamhet som bedrevs på Premiepensionsmyndigheten respektive Försäkringskassan. Vad gäller jämförelsesiffrorna i avsnitt 8 *Resultatredovisning inkomstpensionssystemet* är dessa hämtade från Orange rapport¹.

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 2013 års verksamhet. Det räcker att läsa dessa avsnitt för den som önskar få en snabb bild av vårt resultat.

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

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

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

Pensionsmyndighetens resultatredovisning, avsnitt 7, inleds med en beskrivning av resultatet i den förtroendemätning som vi gjort samt en övergripande beskrivning av verksamhetens kvalitet. Därefter görs en kort redovisning av de förmåner som vi ansvarar för. Vi har fördelat våra kostnader på våra verksamhetsområden. För respektive verksamhetsområde görs en bedömning av resultatutvecklingen och i förekommande fall redovisas effekter, prestationer och produktivitet för dessa.

I resultatredovisningen beskrivs även övriga områden som är av central betydelse för att ge en helhetsbild av resultatet, som medarbetare och kompetensförsörjning, it samt vårt externa samarbete.

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

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

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

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

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

¹ Pensionssystemets årsredovisning, innehåller en beskrivning av den allmänna pensionens finansiella ställning och olika framtida scenarier.

Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten

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

Struktur för resultatredovisningen

Resultatredovisningen för myndigheten beskriver verksamheten med utgångspunkt i de förmåner som vi handlägger. Förmånerna kan underindelas i huvudområden:

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

Vårt operativa arbete indelas i tre verksamhetsområden, vilka är:

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

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

Tabell 1
Pensionsmyndighetens förmåner och processer

Förmåner	Processer
Ålderspension (inkomstpension, tilläggspension, garantipension) ²	Ålderspension nationell Ålderspension internationell Ålderspension utland
Premiepension	Premiepension
Efterlevandepension (omställningspension, efterlevandestöd, efterlevandelivränta, änkepension, barnpension)	Efterlevandepension ³
Bostadstillägg Äldreförsörjningsstöd Alla förmåner	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd Återkrav Kontrollutredningar Omprövning
Pensionsrätt för barnår	Särskild handläggning
Frivillig pension	Särskild handläggning
Sjömanspension	Särskild handläggning

² Ålderspension består av förmånerna inkomstpension, tilläggspension, garantipension och premiepension. Förmånen premiepension handläggs dock i en separat process.

³ Inkluderar delprocesserna nationell, internationell och utland.

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

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

Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren

År 2013 är vårt fjärde verksamhetsår och vi får allt bättre möjligheter att följa utveckling över tid och se eventuella trender. I det fall någon förutsättning förändrats så att det är missvisande att direkt jämföra utfallen mellan åren kommenteras och förklaras det i texten. För att kunna göra en bättre beskrivning av verksamhetens utveckling över tid görs i vissa fall även en beskrivning av hur verksamheten utvecklats under olika delar av 2013.

Ärendeproduktionen mäts och redovisas enligt samma definitioner för åren 2011–2013 där inte annat anges. De centrala måtten är handläggningstid, antal inkomna, pågående och avslutade ärenden samt utbetalningsprecision. Med utbetalningsprecision avses andelen 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 inkommit 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.

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

I och med att ärendehandläggningssystemet för pensionsadministrationen successivt förnyas så har möjligheterna till jämförelser med tidigare år försämrats i vissa delar. Detta kommenteras i förekommande fall i avsnittet *Ärendehantering* (s. 23).

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, beslut per timme) dels kvalitetsmått.

Produktivitetsmått är mått för hur mycket som produceras för en given resursmängd eller under en viss tid och är ett

kvantitativt och inte ett kvalitativt mått. Det ger en indikation på hur kostnads- eller arbetseffektivt en prestation tas fram, men säger inget om prestationens kvalitet eller vilka effekter som uppnås med prestationen. En viktig aspekt när en bedömning av resultatet ska göras är därför att också väga in kvalitetsaspekten genom att alltid bedöma produktivitet och kvalitet gemensamt.

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

Resultatet inom respektive verksamhetsområde bedöms utifrån en sammanvägning av kriterierna prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet⁴ och kvalitet. Beskrivningar av dessa begrepp framgår i avsnitten *Prestationer*, *Kostnadsproduktivitet*, *Arbetsproduktivitet* och *Kvalitet* (s. 12–16). Respektive verksamhetsområde bedöms därefter från och med denna årsredovisning utifrån en fyrgradig skala och får bedömningen gott, acceptabelt, otillräckligt eller otillfredsstillande. Dessa bedömningar används för att bedöma resultatet på nivåerna process, verksamhetsområde och totalt för hela myndigheten. Årsredovisningen 2012 hade en tregradig skala, som vi nu anpassat till bedömningskriterierna avseende intern styrning och kontroll samt vår interna kvalitetsprövning.

Definitioner för resultatbedömningar är enligt följande:

Gott

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

Acceptabelt

Resultatbedömningen acceptabelt innebär att resultatet är godtagbart men behöver förbättras, då våra interna målsättningar inte uppfylls helt. De kriterier som bedöms är pre-

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

Otillräckligt

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

Otillfredsstillande

Resultatbedömningen otillfredsstillande innebär att resultatet är bristfälligt då flertalet av våra interna målsättningar inte uppfylls. De kriterier som bedöms är prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet eller 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.

Prestationer

För respektive verksamhetsområde redovisas prestationer enligt följande.

⁴ Endast för verksamhetsområdet Ärendehantering

Ärendehantering

För verksamhetsområdet ärendehantering har vi valt prestationen antal avslutade ärenden (för omprövningar gäller antal expedierade omprövningar) i samtliga typer av ärenden i respektive process, det vill säga både ansökningsärenden och övriga ärenden.

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

Fondadministration

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

- Antal administrerade premiepensionskonton

Utbetalningar

För verksamhetsområdet utbetalningar är prestationen antal utbetalningar.

- Antal utbetalningar

Information

Vi når pensionärer och pensions sparare på flera olika sätt. Vi redovisar därför volymer för flera olika prestationer, till exempel antal besök på webben, antal besvarade brev och besvarade telefonsamtal. För verksamhetsområdet information är prestationen antalet pensionärer och pensions sparare som tagit del av vår information och beräknas som summan av flera olika prestationer.

- Antal pensionärer och pensions sparare som tagit del av vår information

Statistik och analys

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

Kostnader

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



I vald kostnadsfördelningsmodell har vi fördelat våra totala kostnader till respektive verksamhetsområde, både direkta och indirekta kostnader. Jämförelser görs i allmänhet med utfallet för 2011 och 2012.

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

Kostnaderna är i löpande priser.

Kostnadsproduktivitet

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

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

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

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

För verksamhetsområdet information görs en sammanvägd styckkostnadsberäkning på samtliga prestationer inom området. Detta görs genom att ställa totalt antal pensionärer och pensionssparare som vi nått med vår information i relation till den totala kostnaden för verksamhetsområdet. Vår uppfattning är dock att detta inte är ett optimalt sätt att redovisa styckkostnad på då måttet är svårt att tolka och analysera. Den främsta anledningen till att vi inte valt att förfina beräkningarna genom att underindela styckkostnaden på olika prestationer är att sådana styckkostnader enligt vår uppfattning inte är ett

optimalt mått för att bedöma effekten av vår informationsverksamhet, se mer i avsnittet *Information* (s. 42). Det finns även avsevärda problem med att fördela kostnader inom verksamhetsområdet på rätt informationsaktivitet. Vi har därför valt att inte utveckla mått för styckkostnad ytterligare inom verksamhetsområdet information.

Arbetsproduktivitet

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

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

Kvalitet

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

I regleringsbrevet för 2013 har vi som särskilt återrapporteringskrav att redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. Vi ska även redovisa automatiseringsgrad för respektive process samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen.

En modellbeskrivning finns nedan under rubriken Generell bedömning av kvaliteten. Bedömningen utifrån modellen redovisas inledningsvis i avsnittet *Kvaliteten i verksamheten* (s. 18), där även automatiseringsgrad redovisas. Kvaliteten i handläggningen i de olika processerna samt kvalitetshöjande åtgärder redovisas under respektive process i avsnittet *Ärendehantering* (s. 23).

Generell bedömning av kvaliteten

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

De processer som ingått i bedömningen av kvaliteten i handläggningen är Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, Återkrav, Omprövning, Ålderspension nationell, Ålderspension

internationell, Ålderspension utland, Premiepension samt Efterlevandepension. De processansvarigas kvalitetsbedömningar enligt modellen har varit utgångspunkt för den samlade bedömningen av kvaliteten i handläggningen, där även kontrollmetoder, problemlösningsmetoder, effekter, åtgärder och trender har vägts in.

Materialet har värderats, analyserats och bedömts enligt en fyrgradig skala, motsvarande den skala som används för intyget om intern styrning och kontroll samt som används för resultatbedömningar enligt avsnittet *Bedömning av resultatet* (s. 11).

Systematisk och löpande kvalitetsuppföljning

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

- kontinuerliga kvalitetskontroller,
- riktade kvalitetskontroller samt
- utbetalningskontroller.

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

Kontinuerliga kvalitetskontroller

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

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen sker genom att ett slumpmässigt urval ärenden tas fram och granskas varje månad⁵ utifrån fastställda kvalitetskriterier. Ärenden som handläggs i processerna Ålderspension nationell, Ålderspension interna-

tionell, Ålderspension utland, Premiepension, Efterlevandepension (nationell/internationell/utland), Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, Återkrav, Omprövningar samt den information som lämnas av Kundservice (telefoni) har granskats under året. Rättsenheten gör kontrollerna avseende omprövningar och Omprövningsenheten gör kontrollerna för övriga processer samt kundservice. Det slumpmässiga urvalet är 28 ärenden per process och månad av de beslut som fattats och den information som lämnats i kundservice under föregående månad, förutom för processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd där 72 ärenden granskas varje månad.

I årsredovisningen redovisas utfallet av kvalitetsgranskningarna som en fast procentsats som indikerar andel rätt. Genom det urval som används är det egentliga utfallet av kvalitetsgranskningarna ett konfidensintervall och den siffra som redovisas är medelvärdet. En mindre förändring mellan åren kan alltså mycket väl ligga inom ett felintervall. För att göra årsredovisningen mer läsbar har vi dock valt att redovisa medelvärdet i stället för hela konfidensintervallet. I avsnitt 7 kommenteras enbart förändringar som ligger utanför konfidensintervallet.

Granskningen sker utifrån olika kriterier. I årsredovisningen redovisas följande kriterier.

Materiellt riktigt

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

Formellt riktigt

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

Enkelhet

Intern bedömning av enkelhet. Kontroll om vi använder ett välformulerat och tydligt språk i beslutsbrev, blanketter och skriftliga kommuniceringsåtgärder samt om vi använder en välstrukturerad och tydlig disposition av innehållet i myndighetens blanketter och skriftliga kommuniceringsåtgärder. Vidare om besluten följer vår beslutsmodell samt om vårt sätt att agera i förhållande till den enskilde har varit enkelt och tydligt. I redovisningen av kvalitet i avsnitt 7 görs ingen separat redovisning av enkelhet. Utfallet för kriteriet enkelhet samman-

⁵ Under hösten 2013 uppstod behov av att omdisponera resurser från att mäta kvalitetsnivån till att åtgärda brister som upptäckts via kvalitetsarbetet. Beslut fattades att för tiden augusti - november 2013 upphöra med de kontinuerliga kvalitetskontrollerna i processerna ålderspension nationell, ålderspension internationell, ålderspension utland, premiepension och efterlevandepension. Vi utredde i särskild ordning om de kontinuerliga kvalitetskontrollerna i processer med varaktigt god kvalitet tillfälligt kunde upphöra utan att uttalandet om kvaliteten på årsbasis kunde komma att sättas i fråga. Utredningen visade att det var acceptabelt att tillfälligt upphöra med de kontinuerliga kontrollerna, eftersom uttalandet om verksamhetens kvalitet, trots färre antal stickprov kunde göras i stort sett med samma säkerhet i aktuella processer som om samtliga månader 2013 kontrollerats.

faller i allt väsentligt med utfallet för Formellt riktigt, med framför allt påpekanden om brister i de maskinella beslutsbrev.

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

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

Riktade kvalitetskontroller

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

Riktade kvalitetskontroller sker genom att en särskild granskning beslutas och genomförs utifrån de utgångspunkter som bestäms för det enskilda granskningsuppdraget. Områden kan väljas utifrån resultatet av genomförda riskanalyser, lämnade synpunkter från pensionärer och pensionssparare, resultaten från omprövningar eller den kontinuerliga kvalitetskontrollen med mera.

Under 2013 har nedanstående områden kontrollerats (tabell 2). Resultatet av kontrollerna redovisas under respektive verksamhetsområde i avsnitt 7 *Resultatredovisning myndighet*.

Utbetalningskontroller

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

Utbetalningskontrollen omfattar ett slumpmässigt urval (en procent) av nya eller förändrade utbetalningar till personer

bosatta i Sverige respektive bosatta utomlands. Den slumpmässiga kontrollen innebär att det görs en bedömning av om det utbetalda beloppet är rimligt och går till rätt mottagare. Antalet ärenden som granskats per månad har uppgått till 320 för utbetalningar till personer bosatta i Sverige samt 268 för utbetalningar till personer bosatta utomlands. Urvalet tas fram från respektive ärendehanteringssystem.

Utbetalningskontrollen omfattar även riskfyllda transaktioner. Med riskfyllda transaktioner avses utbetalningar med höga belopp. När det gäller riskfyllda transaktioner ska samtliga utbetalningar överstigande ett visst belopp kontrolleras. Kontrollen avseende höga belopp har gällt kontroll av rätt mottagare och rimligt belopp samt att attestering gjorts av behörig person. Urvalet för höga belopp tas fram ur utbetalningssystemen.

Till kontrollerna av riskfyllda transaktioner hör också särskilda utskökningar av exempelvis konton som är mottagare för många utbetalningar, många utbetalningar till en och samma person och då en person fått utbetalningar till olika konton.

Vid kontoändringar görs även kontroll av kontot mot uppgifter hos bankgirocentralen.

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

Upplevd kvalitet

För att följa upp hur pensionärer och pensionssparare upplever de kontakter som de har med oss genomför vi kundundersökningar bland pensionärer och pensionssparare som varit i kontakt med oss via olika typer av personliga möten, besökt webbplatsen, ringt till kundservice och fått skriftlig information. Detta redovisas i avsnittet *Information* (s. 42).

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

Tabell 2 Riktade kontroller under 2013

Kontroll	Beskrivning
Bostadstillägg - kvaliteten i beräkningen av bostadskostnaden	Syftet med kontrollen var dels att få kunskap om i vilken omfattning handläggningen följer föreskrifterna, dels om föreskrifterna fått avsedd effekt vad gäller förenkling av administration och handläggning beträffande beräkning av bostadskostnad.
Pensionsprognoser i minpension.se	Syftet med kontrollen var att analysera intjänandeuppgifternas kvalitet i minpension.se samt att få kunskap om hur väl pensionsprognoser i minpension.se överensstämmer med det faktiska utfallet för pensionssparare som avser att ta ut sin pension inom ett år från prognostidpunkten. Uppdraget var omfattande och i ett första steg har uppdraget avgränsats till att enbart omfatta tjänstepensioner och därtill hörande intjänandeuppgifter, som ligger till grund för prognosen. Vidare valde vi att under 2013 genomföra en pilotstudie internt, på anställda inom Pensionsmyndigheten.
Kundmöte - kvaliteten i den information som lämnas via sociala nätverk (Facebook)	Syftet med kontrollen var att få en uppfattning om i vilken omfattning svaren som lämnas uppfyller kvalitetskriterierna samt i övrigt vilken service som ges.
Efterlevandepension - effekterna av genomförda regeländringar inom efterlevandepension (Beslut utan ansökan)	Syftet med kontrollen var att få kunskap om efterlevande får sin efterlevandepension enligt intentionerna med de genomförda regelförändringarna från 1/11 2012.

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

Undersökningarna som sker genom intervjuer med urval av pensionärer och pensionssparare inom respektive mötesform visar hur nöjda de är med sina möten med oss (tabell 3).

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

Kundupplevelsen av spontana besök på servicekontor följs upp i en gemensam kundundersökning med Försäkringskassan och Skatteverket. Den är upplagd på ett annat sätt och redovisar inte NKI enligt ovan och resultatet är därför inte jämförbart med resultaten från övriga kanaler. Kundundersökningen på servicekontoren genomfördes 2013 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 7 105 enkäter.

För att mäta effekter av vårt arbete för att skapa förtroende för oss och vårt arbete genomför vi en imageundersökning hos allmänheten. TNS/Sifo har 2013 genomfört intervjuer med 1 001 pensionssparare (20–65 år) och 599 pensionärer (61 år och äldre).

Likabehandling

Vi gör ingen särskild redovisning avseende likabehandling då vi anser att vi idag inte kan redovisa någon statistik eller annan information som ger ett mervärde till redovisningen av resultatet. Det mått som idag finns tillgängligt, skillnad i handläggningstid mellan män och kvinnor, är för grovt och tar bara hänsyn till en aspekt avseende likabehandling. Begreppet likabehandling är ett stort och mångfacetterat begrepp som täcker frånvaro av diskriminering baserad på många olika faktorer såsom kön, ålder, etnisk bakgrund, handikapp, sexualitet, hälsotillstånd med mera. Begreppet bör vidare omfatta inte bara handläggningstid utan även till exempel personligt bemötande, assistans vid ansökningsförfarandet med mera.

Tabell 3
Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2013

Kanal	Metod	Omfattning
Informationsmöten	Deltagarenkäter	1 325 intervjuer
Kundvägledare	Telefonintervjuer ⁶	200 intervjuer
Telefoni - kundservice	Telefonintervjuer	2 043 intervjuer
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	4 092 intervjuer

⁶ Telefonintervjuer avseende kundvägledare och telefoni-kundservice genomförs av TNS-SIFO.

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

Vi har under 2013 tagit fram en plan för hur vi ska bedriva ett utvecklingsarbete för att verksamheten ska bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen. Rapporten *Pensionsmyndighetens plan för jämställdhetsintegrering kärnverksamheten* har redovisats till regeringen. Rapporten innehåller aktiviteter som borde innebära att vi i årsredovisningen 2014 kan höja ambitionen avseende redovisning av likabehandling.



7 Resultatredovisning myndigheten

Förtroendet för oss

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

Andelen som känner förtroende för oss ökade något jämfört med 2012 både när det gäller pensionärerna och pensionsspararna. Det visar den imageundersökning som vi genomför årligen för att mäta effekterna av vårt arbete för att skapa förtroende. Förtroendet i båda grupperna visar på en svagt stigande trend.

Uppbyggnaden av förtroendet för en myndighet är en relativt lång resa, som handlar om många olika aspekter av vår verksamhet – effektiviteten i vår handläggning och vår service, vår förmåga att kommunicera på ett enkelt, tydligt och vänligt sätt, våra attityder till pensionärer och pensionssparare, förtroendet för vår förmåga att hitta de som gör avsiktliga fel, med mera. Mot bakgrund av att vi endast varit verksamma i fyra år, att pensionerna sänkts flera gånger och många fortfarande inte skiljer mellan pensionssystemet och myndigheten samt de starka budskapen från marknadsaktörerna om behovet av att spara själv, så är vi ändå relativt nöjda med vårt resultat. Resultatet avseende förtroendet kan därför sammantaget bedömas som acceptabelt.

Vi mäter såväl förtroende för som kännedomen om oss genom att se vilka som svarar 4 eller 5 på vår femgradiga skala.

Tabell 4
Förtroende och kännedom om Pensionsmyndigheten 2013-2011

	2013	2012	2011
Förtroende			
Andel pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten	52 %	47 %	47 %
Andel pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten	30 %	28 %	26 %
Kännedom			
Andel pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör	53 %	52 %	49 %
Andel pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör	34 %	37 %	40 %
Vi gör pensioner enklare			
Pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen	29 %	26 %	26 %
Pensionssparare som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen	30 %	30 %	22 %

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

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

Kännedomen om oss är naturligt nog också högre bland pensionärer än bland pensionssparare.

Kvaliteten i verksamheten

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

Vår metodik för att mäta och redovisa kvalitet finns beskriven i avsnittet *Kvalitet* (s. 14). Den sammanvägda bedömningen av kvaliteten i verksamheten, som görs av vår juridikavdelning, är att kvaliteten är betryggande och acceptabel men att tydliga förbättringsområden finns för vissa processer. Brister finns särskilt inom processen Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd där mer fokus bör läggas på att göra rätt från början. För processen Återkrav har det skett förbättringar men kvaliteten ännu för låg och det krävs en bättre systematik för kvalitets-säkring av beslut. Förbättringsåtgärder är vidtagna men de har inte fått tillräckligt genomslag och ytterligare förbättringsarbete krävs för att höja kvaliteten till acceptabel nivå.

Inom samtliga ålderspensionsprocesser samt processerna premiepension och omprövning är kvaliteten minst på en acceptabel nivå, även om det finns vissa mindre förbättringsområden. Det gäller särskilt utformning av beslutsbrev och avvikelser från vår beslutsmodell samt för omprövningen vissa brister i beslutsmotiveringar.

Kvaliteten inom processen efterlevandepension får anses vara god utan tydliga förbättringsområden.

Årets kontrollarbete och utfallet av det finns beskrivet i avsnitten *Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd* (s. 31) samt *Återkrav och kontrollutredningar* (s. 36). Kontrollarbetet ska bygga på vår verksamhets- och kontrollfilosofi. Den går i korthet ut på att minska både avsiktliga och oavsiktliga fel. Utgångspunkten är att de flesta vill göra rätt. Vi ska förebygga fel så tidigt som möjligt, jobba med åtgärder utifrån felens orsaker, samt utifrån faktabaserade riskanalyser göra träffsäkra urval av ärenden som har störst kontrollvärde.

Arbetet med verksamhets- och kontrollfilosofin kommer att fortsätta 2014, med särskilt fokus på bostadstillägg. Kartläggningen av fel och orsaker ska fördjupas och ge underlag till förslag om kontrollurval, informationsinsatser och regel-förenklningar. Vi ska också bygga upp en funktion som har till

uppgift att fånga upp risker i våra processer och riskbeteenden bland pensionärer och pensionssparare, analysera detta och lägga det till grund för urval av kontrollvärda objekt. Vidare ska vi förändra arbetssättet i ansökningsflödet till ett mera proaktivt arbete som siktar på att få ansökningarna rätt från början.

Enligt uppdrag i regleringsbrevet ska vi redovisa automatiseringsgrad för respektive process samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen. En hög automatiseringsgrad medför mindre risk för ofrivilliga fel och bidrar därmed till en förbättrad kvalitet då ärendena handläggs mer effektivt, enhetligt och rättssäkert samt att risken för felutbetalningar minskar. Vi har i särskild ordning tagit fram beräkningsmetoder och avväganden för att ta fram automatiseringsgraden.

Vi har i denna rapport utifrån tillgänglig statistik och schabloniserad bedömning av den manuella insatsen i ärenden som inte är helt automatiserade mätt automatiseringsgraden och kommit fram till nedanstående resultat (tabellerna 5, 6 och 7).

Pågående arbete för att öka automatiseringsgraden handlar avseende allmän pension främst om att automatisera beviljande i nationella ansökningsärenden, samordning med yrkesskadelivränta samt beviljande till de som uppbär sjuk- eller aktivitetsersättning. För bostadstillägg handlar det om uppdatering av förmögenhet avseende annan fastighet samt ytterligare anslutning av tjänstepensionsbolag för att automatiskt lämna tjänstepensionsbelopp.

Tabell 5
Automatiseringsgrad vid ansökan/beviljande utan ansökan/anmälan vid förlängning

Område	2013
Allmän pension exkl. premiepension	61,7 %
Premiepension	91,5 %
Efterlevandepension	48,1 %
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	33,0 %
Sammantaget	64,1 %

Tabell 6
Automatiseringsgrad vid årsräkning

Område	2013
Allmän pension exkl. premiepension	99,9 %
Premiepension	100 %
Efterlevandepension	99,6 %
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	96,8 %
Pensionsrättsberäkning	99,9 %
Premiepensionskonto	100 %
Sammantaget	99,9 %

Tabell 7
Automatiseringsgrad vid löpande utbetalning

Område	2013
Löpande utbetalning	99,9 %

Planerad utveckling avser samordning av allmän pension och premiepension samt utökad automatisering av efterlevandepension utan ansökan. Vi kommer även att arbeta med att utveckla automatiserade kontroller för att effektivisera kontrollverksamheten.

Redovisning av förmånerna

Vi ansvarar för Ålderspension, Efterlevandepension, Bostadstillägg till pensionärer, Äldreförsörjningsstöd och några mindre förmåner. År 2013 uppgick summan av dessa förmåner till 304 miljarder kronor.

Diagrammet nedan visar hur summan fördelades mellan olika förmånsgrupper.

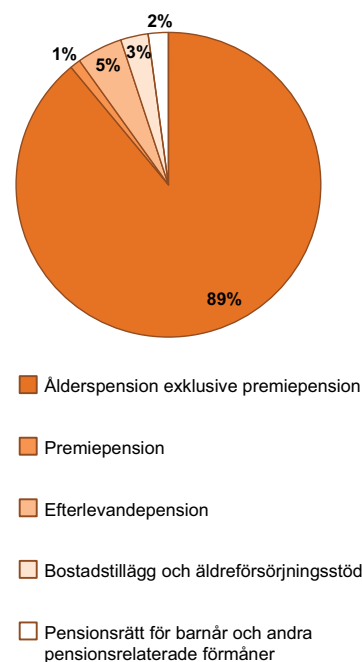
Ålderspension (exklusive premiepension)

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

Inkomstpension och tilläggspension

Inkomstpensionssystemet består av förmånerna inkomstpension och tilläggspension. Inkomstpensionssystemets utveckling under året beskrivs även mer detaljerat i avsnitt 8 *Resultatredo-*

Fördelning på förmånsgrupper



visning inkomstpensionssystemet (s. 59). Inkomstpension betalas till en ålderspensionär med intjänad pensionsrätt som är född 1938 eller senare. En ålderspensionär som är född 1937 eller tidigare får istället tilläggspension som bland annat baseras på intjänade pensionspoäng i det tidigare ATP-systemet. Även en ålderspensionär som är född under åren 1938–1953 får delar av sin inkomstgrundade pension som tilläggspension.

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

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

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

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

Utbetalningarna för inkomstpension och tilläggspension år 2013 blev 253 960 miljoner kronor, varav 69 047 miljoner kronor för inkomstpension och 184 913 miljoner kronor för tilläggspension. Utgifterna för de två förmånerna ökade med 7,6 procent mellan 2012 och 2013. Ökningen beror bland annat på att pensionerna på grund av indexeringsreglerna räknades upp med 4,1 procent mellan åren 2012 och 2013.

Tabell 8
Utbetalt belopp, antal pensioner samt genomsnittligt årsbelopp 2013-2011 avseende ålderspension exklusive premiepension

	2013	2012	2011
Inkomstpensioner			
- utbetalt belopp, miljoner kr	69 047	56 067	44 796
- antal inkomstpensioner	1 225 000	1 111 000	995 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	59 800	53 900	48 500
Tilläggspension			
- utbetalt belopp, miljoner kr	184 913	179 953	174 879
- antal tilläggspensioner	1 946 000	1 890 000	1 835 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	94 500	94 800	95 200
Garantipension			
- utbetalt belopp, miljoner kr	16 751	18 035	18 485
- antal garantipensioner	762 000	806 000	819 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	21 700	22 100	22 300

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

Dessutom har antalet ålderspensionärer med rätt till inkomstgrundad pension ökat.

Garantipension

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

Utbetalningarna under år 2013 uppgick till 16 751 miljoner kronor. Det är en minskning med 7,1 procent jämfört med år 2012. Minskningen beror på att inkomst- och tilläggspensionen har höjts. Garantipensionen avräknas mot inkomst- och tilläggspensionen och garantipensionen minskar om dessa pensioner ökar i förhållande till prisbasbeloppets förändring (tabell 8).

Premiepension

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

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

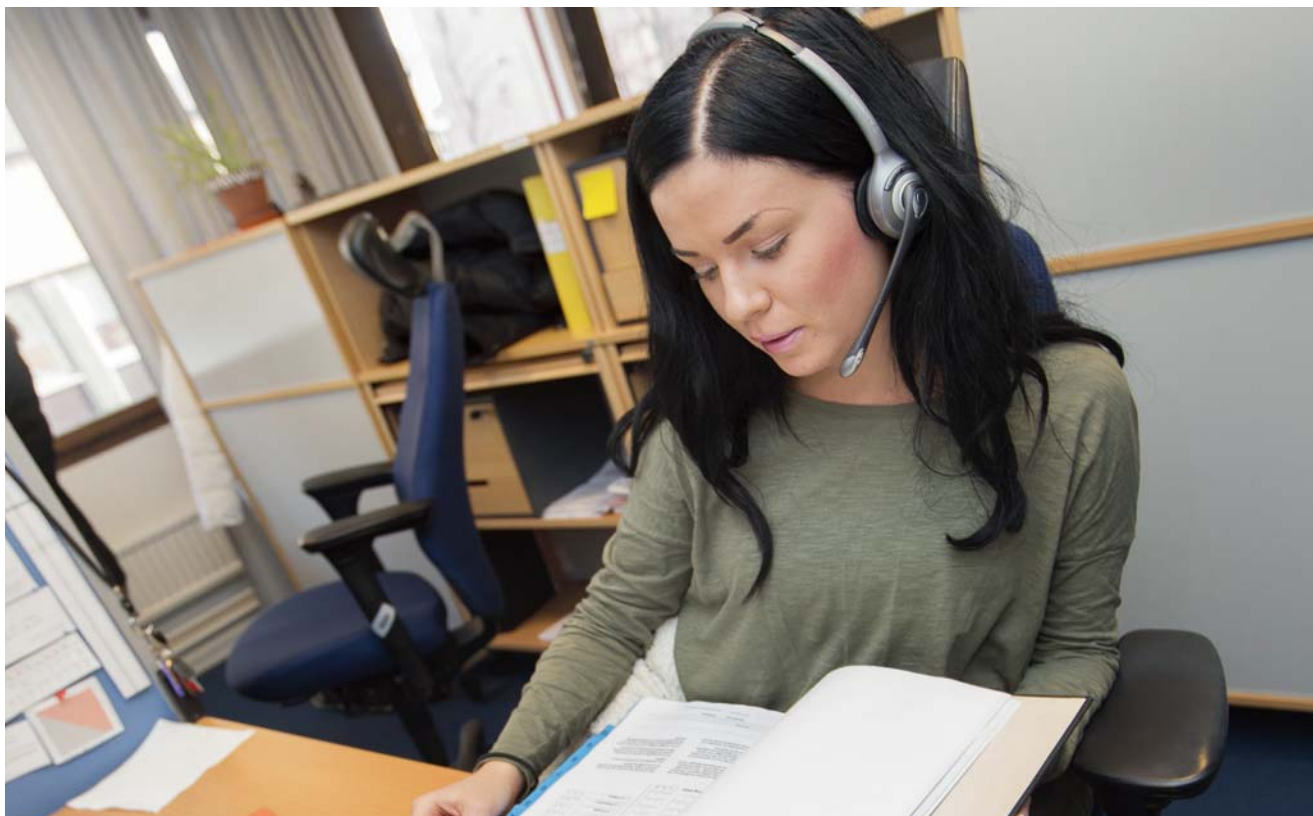
Premiepension kan betalas till personer som är födda år 1938 eller senare. För personer födda före år 1954 har premiepensionen intjänats med mindre andel än vad som gäller för yngre personer. Dessa årskullar har en större andel tilläggspension. Premiepensionsrätt har kunnat intjänas från och med 1995.

Vid pensioneringstillfället, det vill säga tidigast vid 61 års ålder, kan den försäkrade välja mellan att stanna kvar i fondförsäkringen eller att övergå till en så kallad traditionell för-

Tabell 9
Utbetalt belopp, antal pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2013-2011 avseende premiepension

	2013	2012	2011
Premiepension			
- utbetalt belopp, miljoner kr	3 405	2 464	2 021
- antal pensionärer med premiepension	1 141 727	1 012 913	898 204
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	3 381	2 804	2 625

Genomsnittligt årsbelopp hämtas från Försäkringskassans statistikportal STORE. Antal pensionärer med premiepension hämtas från femårsöversikten s. 98. Uppgifterna avser december.



säkring, då vi övertar förvaltningen av kapitalet. Den försäkrade kan vid pensionering också välja ett efterlevandeskydd (tabell 9).

Under 2013 utbetalades 3 405 miljoner kronor i premiepensioner, en ökning med 38 procent jämfört med 2012. Ökningen beror dels på att den så kallade tjugondelsinfasningen som gör att varje ny årskull som går i pension har en större andel i det nya pensionssystemet, dels på antalet årskullar med rätt till premiepension ökar varje år eftersom bara pensionärer födda 1938 eller senare kan ha rätt till premiepension.

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

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

I syfte att sänka pensionsspararnas kostnader är de förvaltare som är anslutna till premiepensionssystemet förpliktade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter.

Under 2013 uppgick rabatten till 3 220 miljoner kronor vilket motsvarade en sänkning av fondavgifterna med cirka 0,61 procentenheter, för 2012 var motsvarande siffra cirka 0,60 procentenheter. Det innebär att utan rabatten skulle pensionerna bli cirka 18 procent lägre baserad på den genomsnittliga spartiden i premiepensionssystemet som är 33 år. För 2012 var motsvarande siffra också 18 procent.

Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

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

Bostadstillägg

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

Utbetalningarna år 2013 uppgick till 8 182 miljoner kronor. Det är en ökning med 2,9 procent jämfört med 2012. Ökningen

beror huvudsakligen på en regeländring som höjer det maximala bostadstillägget med 170 kronor per månad. En annan förklaring till ökningen är högre boendekostnader.

Äldreförsörjningsstöd

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

Utgifterna år 2013 uppgick till 658 miljoner kronor. Det är en ökning med 12 procent jämfört med 2012. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda 1938 eller senare som får äldreförsörjningsstöd, eftersom de inte är berättigade till hel garantipension efter 10 års bosättningsstid. En annan förklaring till ökningen är att skälig levnadsnivå har höjts.

Tabell 10 Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2013-2011 avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

	2013	2012	2011
Bostadstillägg till pensionärer			
- utbetalt belopp, miljoner kr	8 182	7 949	7 594
- antal bostadstillägg till pensionärer	275 000	264 000	264 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	28 900	28 700	27 300
Äldreförsörjningsstöd			
- utbetalt belopp, miljoner kr	658	588	535
- antal äldreförsörjningsstöd	17 400	15 700	14 600
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	37 800	36 600	36 000

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

Efterlevandepension

Efterlevandepensioner till vuxna

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

Utbetalningarna år 2013 uppgick till 13 883 miljoner kronor. Det är en minskning med 2,4 procent jämfört med 2012. Minskningen beror främst på att änkepensioneringen är under avveckling sedan 1990.

Barnpension och efterlevandestöd

Barnpension och efterlevandestöd betalas ut till barn vars ena eller båda föräldrar avlidit. Barnpension och efterlevandestöd

finansieras med ett statligt anslag. Det finns en socialavgift, efterlevandepensionsavgiften, som enligt lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter finansierar barnpensionen men inte efterlevandestödet.

Utbetalningarna år 2013 uppgick till 876 miljoner kronor. Det är en minskning med 2,6 procent jämfört med 2012. Antalet pensionstagare med barnpension minskar eftersom antalet barn i tonåren minskar. De flesta som har barnpension är över 12 år.

Tabell 11 Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2013-2011 avseende efterlevandepension

	2013	2012	2011
Efterlevandepension till vuxna			
- utbetalt belopp, miljoner kr	13 883	14 226	14 439
- antal änkepensioner	298 000	310 000	321 000
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	43 400	42 900	42 100
- antal omställningspensioner m.m.	6 500	6 500	6 700
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	90 200	88 600	86 300
Barnpension och efterlevandestöd			
- utbetalt belopp, miljoner kr	876	900	921
- antal barnpensioner och/eller efterlevandestöd	26 000	26 700	27 900
- genomsnittligt årsbelopp (kr)	31 300	31 100	30 600

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

Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner

Pensionsrätt för barnår

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

År 2013 belastades anslaget med 6 468 miljoner kronor, en ökning med 2 procent jämfört med 2012. Ökningen beror bland annat på löneökningar och att antalet födda barn har ökat.

Övriga förmåner

Vi ansvarar för en *frivillig pensionsförsäkring*. Utgifterna finansieras genom premier och avkastning från olika fonder. Försäkringen är självbärande och försäkringstekniskt uppbyggd. Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen togs bort den 1 januari 1981. Den yngste försäkrade är född 1980.

Försäkringen för *sjömanspension* kommer att avvecklas under 2014. Totalavkastningen för fonderna för dessa försäkringar var -0,1 procent under 2013 medan jämförelseindex avkastade -0,5 procent.

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

Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden

Våra kostnader uppgick år 2013 totalt till 1 268,4 miljoner kronor. Detta innebar en klar minskning med ungefär 94 miljoner kronor (7 procent) jämfört med år 2012.

Ärendehantering och information är våra klart största verksamhetsområden. Ärendehantering kostade 776,4 miljoner kronor och svarade för 61,2 procent av våra samlade kostnader. Detta var en klar minskning jämfört med 2012. Att ärendehantering minskade i omfattning berodde främst på minskade avskrivningskostnader för it-stöd men även färre handläggare i processerna.

Kostnaderna för information ökade till 366,6 miljoner kronor under året. Verksamhetsområdet stod för 28,9 procent av kostnaderna. Det är ett medvetet val att löpande förstärka information och mötet med pensionärer och pensionssparare.

Även området statistik och analys har ökat på grund av en medveten satsning.

Kostnader fördelat på respektive verksamhetsområde redovisas i tabell 12.

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

Ärendehantering

Ärendehantering är vårt största verksamhetsområde och utgör 61,2 procent av våra förvaltningskostnader, vilket är en minskning jämfört med år 2012. Inom ärendehantering ska vi ge pensionärer och pensionssparare en enkel, snabb och korrekt handläggning där varje ärende hålls samman genom hela myndigheten.

Den huvudsakliga prestationen inom verksamhetsområdet är avslutade ärenden. De beslut som fattas i ärendena ska vara korrekta och om besluten avser utbetalning ska den ske från och med den månad som pensionären eller förmånstagaren ansökt om utbetalning.

Av tabellerna 13 och 14 framgår utbetalade belopp till de förmåner som handläggs inom verksamhetsområdet samt förvaltningskostnad per process.

Tabell 12 Kostnader 2013-2011 fördelat på respektive verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Kostnad 2013 (mnkr)	Andel 2013 (%)	Kostnad 2012 (mnkr)	Andel 2012 (%)	Kostnad 2011 (mnkr)	Andel 2011 (%)
Ärendehantering	776,4	61,2	936,7	68,7	907,7	67,7
Utbetalning	58,5	4,6	53,5	3,9	67,3	5,0
Fondadministration	40,5	3,2	46,7	3,4	64,2	4,8
Information	366,6	28,9	303,7	22,3	284,1	21,2
Statistik och analys	26,4	2,1	22,3	1,6	18,5	1,4
Summa kostnader	1 268,4	100	1 362,9	100	1 341,8	100

Tabell 13 Utbetalt belopp 2013-2011 fördelat på förmån

Förmån	Utbetalt belopp					
	mnkr	2013 %	mnkr	2012 %	mnkr	2011 %
Ålderspension	270 719,3	90,9	254 067,9	90,6	238 157,7	90,3
- Nationell och Internationell	266 976,9	89,6	250 856,4	89,5	234 855,5	89,0
- Utland	3 742,4	1,3	3 211,5	1,1	3 302,2	1,3
Premiepension	3 406,2	1,1	2 465,2	0,9	2 022,1	0,8
Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd	8 840,6	3,0	8 536,5	3,0	8 128,4	3,1
Efterlevandepension	14 817,8	5,0	15 184,0	5,4	15 417,6	5,8
Frivillig pensionsförs.	33,5	0,0	36,7	0,0	38,9	0,0
Sjömanspension	0,4	0,0	0,6	0,0	0,6	0,0
Summa⁷	297 817,8	100	280 290,8	100	263 765,2	100

⁷ I summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår, vilket det gör i cirkeldiagrammet i avsnittet Redovisning av förmånerna (s. 19). Beloppet uppgår för 2013 till 6 468 miljoner kronor, för 2012 till 6 327 miljoner kronor och för 2011 till 5 345 miljoner kronor.

Tabell 14
Förvaltningskostnad 2013-2011 fördelat på verksamhetens processer

Process	Förvaltningskostnad					
	mnkr	2013 %	mnkr	2012 %	mnkr	2011 %
Ålderspension	368,9	47,5	428,1	45,7	454,8	50,1
- Nationell	153,6	19,8	176,6	18,9	175,6	19,3
- Internationell	149,4	19,2	175,6	18,7	198,7	21,9
- Utland	66,0	8,5	75,9	8,1	80,5	8,9
Premiepension	124,1	16,0	173,6	18,5	152,1	16,8
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	185,9	23,9	230,2	24,6	202,6	22,3
Efterlevandepension	65,8	8,5	71,6	7,6	74,9	8,2
Frivillig pensionsförs.	1,5	0,2	1,4	0,2	1,5	0,2
Sjömanspension	0,4	0,1	0,7	0,1	0,7	0,1
Återkrav	22,8	2,9	23,6	2,5	13,5	1,5
Omprövning	6,9	0,9	7,5	0,8	7,6	0,8
Summa	776,4	100	936,7	100	907,7	100

Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering

Den löpande produktionen bedöms utifrån utbetalningsprecision, handläggningstid, utveckling av antalet pågående ärenden, produktivitet samt kvaliteten i besluten.

Med utbetalningsprecision menas andelen pensionärer som får sin första utbetalning i rätt tid. Med handläggningstid avses den tid det tar från att ansökan kommer in till att ärendet avslutas. Med utveckling av pågående ärenden avses hur många pågående ärenden det finns vid årets slut.⁸

Resultatsammanfattning Ärendehantering

- Resultatet är gott avseende hanteringen av ålderspension, premiepension, efterlevandepension och omprövning. Det gäller såväl utbetalningar i tid, löpande handläggning samt till övervägande del kvaliteten i besluten. Produktiviteten verkar ha förbättrats inom de flesta områden, även om utvecklingen är svårtolkad.
- Förbättringar har skett inom processen bostadstillägg men vi uppnår ännu inte våra mål och resultatet är därmed otillräckligt.
- Omfattande insatser har gjorts för att komma till rätta med problemen inom processen återkrav. Vi har sett en viss förbättring av kvaliteten men resultatet är ännu otillfredsställande.
- Sammantaget är resultatet inom verksamhetsområdet acceptabelt

Inom processerna Ålderspension, Premiepension och Efterlevandepension sker i princip alla utbetalningar i rätt tid. Handläggningstiderna följer i stort våra mål och pågående ärenden är på en hanterlig nivå. Även omprövningsverksamheten har haft ett gott resultat under året med en snabb handläggningstid.

Vi har under en längre tid haft problem med handläggningen avseende bostadstillägg och återkrav. När det gäller bostadstillägg har vi under slutet av året sett vissa förbättringar och antalet pågående ärenden har minskat. Då vi under en stor del av året arbetat av äldre pågående ärenden har tidvis utfallet för utbetalningsprecision och handläggningstid försämrats. Det arbete som genomförts bör medföra att utbetalningsprecision och handläggningstid kan förbättras. En indikation på detta har vi fått genom att resultatet för årets sista månader har förbättrats jämfört med året i övrigt.

För återkravsverksamheten har ett omfattande arbete med att utveckla arbetssätt och styrning genomförts under året. Vi har ännu inte sett så stora resultatmässiga effekter och resultatet är fortfarande otillfredsställande. Vi tror dock att det genomförda arbetet kommer att ge effekter på sikt. En viktig faktor för att åstadkomma ett minskat inflöde till återkravsverksamheten är även att resultatet inom Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd fortsätter att förbättras.

Kvaliteten i handläggningen bedöms utifrån vår framtagna metodik, se avsnitt *Kvalitet* (s. 14). En sammanfattande bedömning av kvaliteten i handläggningen återfinns i avsnittet *Kvaliteten i verksamheten* (s. 18). Utfallet avseende materiellt och formellt riktiga beslut redovisas under respektive process nedan. De mätningar som genomförts visar att den materiella kvaliteten sammanfattningsvis är god med undantag för processerna Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt Återkrav. För Återkrav har en viss förbättring av kvaliteten skett under året

⁸ Se avsnittet *Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren* (s. 11).

medan den för Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd inte har förbättrats under året. Båda verksamheterna ligger också långt från de interna målvärden vi satt upp för materiell kvalitet och att förbättra kvaliteten är ett tydligt förbättringsområde.

För den formella kvaliteten finns också förbättringsområden inom flera processer, vilket kommenteras vidare under respektive process. Många av de formella felen rör mindre felaktigheter i de maskinella beslutsbrev. Dessa fel bedöms inte ställa till problem för pensionären eller pensionsspararen och vi har därför aktivt valt att åtgärda felen i takt med att ärendehanteringssystemen förnyas. Bristerna är likartade i samtliga processer och avser ofta samma typ av fel som beskrivs ovan. Bristerna kommenteras därför inte utförligt under respektive avsnitt.

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

Vi har under 2013 även utfört riktade kvalitetskontroller (se avsnittet *Kvalitet s. 14*). Utfallet av dessa redovisas under respektive process.

För en samlad bild av kvaliteten i handläggningen bör även utfallet avseende omprövningar och överklaganden vägas in, dessa redovisas i avsnittet *Omprövningar och överklaganden* (s. 39).

Kostnaden för verksamhetsområdet Ärendehantering har minskat med 17 procent. Minskningen består främst i minskade avskrivningskostnader av vårt it-stöd men även i att antal ärendehandläggare minskat genom de automatiseringar och förändringar i arbetssätt som genomförts.

Produktiviteten mäts som styckkostnader för avslutade ärenden. I analysen använder vi också ett mått på antal avslutade ärenden per timme inom respektive process. Måtten ger tillsammans en god grund för jämförelser över tid av vår produktivitet. Spridningen i produktivitet är stor mellan olika processer, vilket speglar att komplexitet och automatiseringsgrad varierar väsentligt.

I 2012 års intygande om intern styrning och kontroll konstaterades att det fanns förbättringsområden avseende processen Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt i processen Återkrav. I årets intygande om intern styrning och kontroll kvarstår konstaterandet att Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd samt återkravsverksamheten inom bostadstillägg är tydliga förbättringsområden.



Ålderspension nationell, internationell och utland

Ålderspension handläggs i tre processer – nationell, internationell och utland. Ålderspension svarar för 91 procent av det totala beloppet som betalas ut i ersättningar. Sett till förvaltningskostnaden för ärendehantering utgör dock kostnaderna för att handlägga dessa förmåner endast 48 procent. Skälet till detta är att främst Ålderspension nationell hanterar en stor volym enkla ärenden utan tidskrävande utredningar. I jämförelse med Ålderspension nationell hanterar Ålderspension internationell och Ålderspension utland mindre volymer men eftersom ärendena är mer tidskrävande blir förvaltningskostnaden relativt sett högre för dessa processer.

Ålderspension nationell

I processen Ålderspension nationell handläggs ärenden för personer som vid ansökningstillfället varken bott eller arbetat utomlands under sitt arbetsliv. Processen är den beloppsmässigt klart största (tabell 15).

Resultatet för 2013 ligger kvar på samma goda nivå som 2012. I princip alla som ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning på rätt månad. Den materiella kvaliteten är god och produktiviteten har förbättrats.

I och med att it-stödet för verksamheten utvecklas kan en större del av handläggningen nu hanteras maskinellt. Detta innebär en effektivisering av verksamheten men även att fler

typer av ärenden samt moment inom handläggningen räknas in i volymerna avslutade och pågående ärenden. Detta påverkar statistiken kraftigt enligt ovan avseende främst antal avslutade ärenden. Antal avslutade ärenden är alltså inte att likställa med antal nya pensionärer. För uppgift om antal pensionärer, se avsnittet *Redovisning av förmånerna* (s. 19). För att läsa om definitioner av de olika volymmåtten, se avsnittet *Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten* (s. 11).

Handläggningstiden är väsentligt förkortad jämfört med tidigare år, delvis beroende på ökad automatiseringsgrad.

Det goda resultatet kan delvis förklaras av den nationella styrning av handläggningen som påbörjades 2011. I juni 2013 levererade även Programmet för ärendehantering (PFÄ) sitt tredje delprojekt. Projektet har gett positiva konsekvenser för handläggningen av nationella ärenden eftersom samtliga ansökningsärenden och en stor del av omräkningsärendena hanteras helt eller delvis maskinellt. Detta påverkar såväl styckkostnaden som handläggningstiden.

Tabell 15 Ålderspension nationella, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	153,6	176,6	175,6
Antal avslutade ärenden	315 587 ⁹	203 217	183 468
Styckkostnad, kr	487	869	957
Antal avslutade ärenden/timme	4,4	2,4	2,4
Handläggningstid, genomsnitt dagar	16	36	52
Antal pågående ärenden vid årets slut	34 198	32 276 ¹⁰	16 210
Utbetalningsprecision, %	100	99	99
Andel materiellt riktiga beslut, %	99	100	99
Andel formellt riktiga beslut, %	60	85	99

⁹ En större del av handläggningen hanteras maskinellt än tidigare, vilket ger fler registrerade avslutade ärenden i systemet. Detta gör att det blir svårt att jämföra utfallet 2013 och tidigare år avseende avslutade ärenden och produktivitet

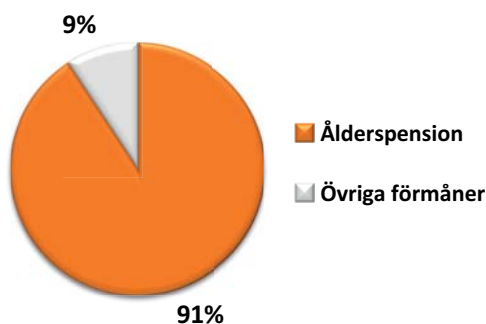
¹⁰ Korrigerad siffra. I ÅR 2012 angiven till 17 460.

Resultatsammanfattning Ålderspension nationell

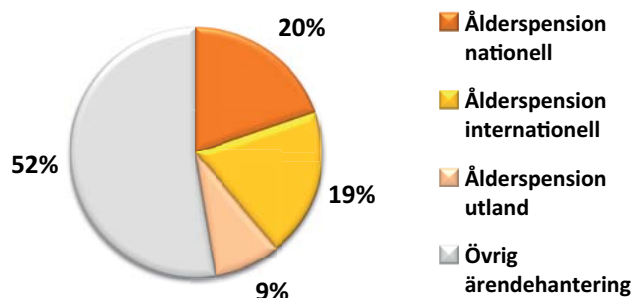
- Kort handläggningstid och fortsatt hög utbetalningsprecision.
- Hög materiell kvalitet.
- Resultatet inom processen är fortsatt gott.

Ålderspension nationell, internationell och utland

Andel av utbetalningar



Andel av förvaltningskostnader



Styckkostnaden har minskat jämfört med 2012, samtidigt som avslutade ärenden per arbetad timme ökar.

Kostnaderna har minskat på grund av avskrivningar av it-stöd men även på att antal handläggare minskat genom ökade automatiseringar och effektivare arbetssätt. Ökningen av avslutade ärenden beror, som nämnts ovan, på en utökad automatisering av handläggningen men även på det informationsutskick vi gjorde till knappt 30 000 pensionärer över 70 år som ännu inte ansökt om uttag av sin premiepension. En ansökan om premiepension innebär en samtidig ansökan om ålderspension varför även denna förmån påverkades.

Utfallet avseende styckkostnad och avslutade ärenden per timme ska tolkas med försiktighet men sammantaget tyder de på en produktivetsförbättring inom processen. Se även fotnot 9.

Den materiella kvaliteten i processen är god och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att nästan samtliga fattade beslut är materiellt riktiga. Däremot har den formella kvaliteten i besluten sjunkit under året. Detta beror på att utformningen av våra maskinella beslutsbrev inte uppdaterats. Beslutsbrev kommer att uppdateras inom ramen för framtida delprojekt inom programmet för ärendehantering, se avsnittet *Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering* (s. 24).

Ålderspension internationell

I processen Ålderspension internationell handläggs ärenden för personer bosatta i Sverige men som vid ansökningstillfället bott eller arbetat utomlands (tabell 16).

Vi bedömer att resultatet inom processen är fortsatt gott. Utbetalningsprecisionen har förbättrats något jämfört med 2012. Genom bland annat utveckling av vårt it-stöd har beräkningen av handläggningstid justerats mellan åren, se mer avsnittet *Särskilda upplysningar* (s. 11). Vår bedömning är att handläggningstiden är likvärdig med tidigare år. Detta grundar vi bland annat på utfallet avseende utbetalningsprecisionen. En god utbetalningsprecision förutsätter en skyndsam handläggning.

Att utbetalningsprecisionen är lägre än för till exempel ålderspension nationell beror främst på att samtliga ärenden 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 besvarats i tid.

I den internationella processen fattas två beslut. När ansökan har kommit in fattas ett provisoriskt beslut avseende utbetalning av den svenska pensionen. När det provisoriska beslutet har fattats i genomsnitt efter knappt 50 dagar skickas avisering till de länder där pensionären varit bosatt. Det är först när pensionsbeslut kommit in från alla länder som det är möjligt att fatta det sammanfattande beslutet. Det innebär att hela handläggningstiden inom ålderspension internationell varierar beroende på vilket land som är aviserat men är i genomsnitt 184 dagar. Beloppet i det provisoriska beslutet kan påverkas av de beslut som andra länder fattar, även om det oftast är relativt små förändringar.

Styckkostnaden har minskat kraftigt jämfört med 2012. Minskningen beror främst på att antalet handläggare i processen minskat och att arbetssättet löpande utvecklas. Antalet avslutade ärenden per timme är också något fler. De ligger dock på en lägre nivå än Ålderspension nationell. Detta speglar skillnaderna i komplexitet och automatiseringsgrad i de olika förmånerna. Sammantaget tyder dock måtten på en viss produktivetsförbättring.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och våra kvalitetsmätningar baserade på slumpmässiga urval indikerar att i princip alla fattade beslut är materiellt riktiga. Den formella kvaliteten har förbättrats under året men det finns fortfarande brister som främst kan hänföras till utformningen av våra maskinella beslutsbrev, se avsnittet *Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering* (s. 24).

Tabell 16 Ålderspension internationella, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	149,4	175,6	198,7
Antal avslutade ärenden	81 935	73 908	79 388
Styckkostnad, kr	1 823	2 375	2 503
Avslutade ärenden/timme	0,6	0,5	0,5
Handläggningstid prov. beslut, genomsnitt dagar	49	52	52
Antal pågående ärenden vid årets slut	19 575	22 537	8 458 ¹¹
Utbetalningsprecision, %	93	92	91
Andel materiellt riktiga beslut, %	100	100	99
Andel formellt riktiga beslut, %	61	48	65

¹¹ Innehåller inte ärenden efter det att provisoriskt beslut fattats fram till det definitiva beslutet. Utfallet är alltså inte direkt jämförbart med 2013 och 2012. En uppskattning är att pågående ärenden 2011 skulle ha uppgått till cirka 18 000 om de beräknats på samma sätt som 2012 och 2013.

Resultatsammanfattning Ålderspension internationell

- Utfallet avseende utbetalningsprecision, handläggningstid och kvalitet är bättre eller likvärdigt med föregående år.
- Resultatet inom processen är fortsatt gott.

Ålderspension utland

I processen Ålderspension utland handläggs ärenden avseende ålderspensionärer som vid ansökningstillfället är bosatta utomlands. Totalt utbetalt belopp inom processen är förhållandevis litet men handläggningen kräver relativt mycket resurser (tabell 17).

Sammantaget ligger resultaten inom ålderspension utland kvar på samma goda nivå som 2012.

Personer bosatta i andra EU-länder utgör den största gruppen inom Ålderspension utland. Enligt regelverket ska de ansöka om svensk pension via en institution i det land där de bor, vilket i praktiken innebär att en majoritet av ansökningshandlingarna kommer in till oss efter den önskade uttagstidpunkten för svensk pension. Utbetalningsprecision är därför inte ett relevant mått för processen. Det mest relevanta måttet för processen är i stället handläggningstid. Handläggningstiden är på ungefär samma nivå som 2012. Definition av handläggningstid finns i avsnitet *Möjligheter att göra jämförelser mellan åren* (s. 11).

Styckkostnaden har minskat och antalet avslutade ärenden per timme har ökat jämfört med 2012. Vi har därmed både en kostnadsminskning och fler avslutade ärenden, vilket tyder på att produktiviteten förbättrats.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att nästan samtliga av de fattade besluten är materiellt riktiga. Den formella kvaliteten har förbättrats under året men är fortfarande

ett förbättringsområde med anledning av utformningen av maskinella beslutsbrev. Se avsnittet *Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering* (s. 24).

Premiepension

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

Redovisningen av premiepension innehåller två delar. Först redovisas handläggningen av premiepensionen, på samma vis som för övriga pensioner och förmåner. Därefter redovisas verksamhetsområdet Fondadministration, det vill säga den löpande administrationen av pensionsspararnas premiepensionskonton (tabell 18).

Resultatet för 2013 inom processen är likvärdigt med 2012, inga större förändringar har skett och resultatet är fortsatt gott. Handläggningstiden har förkortats något och så gott som samtliga pensionärer får sina första utbetalningar i rätt tid.

Antalet avslutade ärenden har ökat vilket beror på att vi under januari skickade ut ett informationsbrev till knappt 30 000 pensionärer som var 70 år eller äldre och som ännu inte ansökt om att få ut sin premiepension. Antal pågående ärenden vid årets slut är på samma nivå som 2012.

Resultatsammanfattning Ålderspension utland

- Handläggningstiden har förkortats och den materiella kvaliteten är fortsatt hög.
- Resultatet inom processen är fortsatt gott.

Resultatsammanfattning Premiepensionshandläggning

- Utbetalning sker så gott som alltid i rätt tid till nya pensionärer.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Resultatet inom processen är fortsatt gott.

Tabell 17 Ålderspension utland, nyckeltal 2013-2011

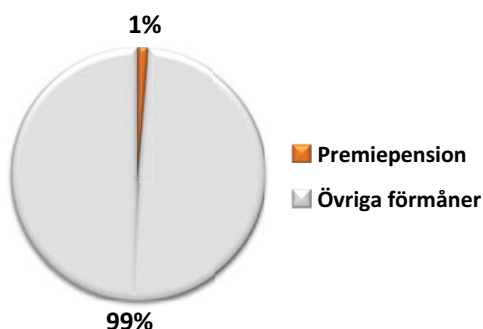
	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	66,0	75,9	80,5
Antal avslutade ärenden	53 746	38 605	43 418
Styckkostnad, kr	1 227	1 966	1 854
Antal avslutade ärenden/timme	0,9	0,6	0,7
Handläggningstid, genomsnitt dagar	114	116	138
Antal pågående ärenden vid årets slut	5 096	8 923	5 414
Andel materiellt riktiga beslut, %	98	99	98
Andel formellt riktiga beslut, %	85	74	81

Tabell 18 Premiepension, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	124,1	173,6	152,1
Antal avslutade ärenden	176 262	159 362	167 990
Styckkostnad, kr	704	1 089	906
Antal avslutade ärenden/timme	21,2	11,5	11,0
Handläggningstid, genomsnitt dagar	10	11	15
Antal pågående ärenden vid årets slut	18 037	18 096	17 928
Utbetalningsprecision, %	98	99	98
Andel materiellt riktiga beslut, %	100	100	97
Andel formellt riktiga beslut, %	2	3	0

Premiepension

Andel av utbetalningar



Styckkostnaden har minskat kraftigt under året och antalet avslutade ärenden per handläggartimme har också ökat markant. Premiepension är till övervägande del en automatiserad process och kostnadsminskningen beror främst på minskade it-kostnader för handläggningen, men även nedlagd tid har minskat väsentligt. Detta sammantaget tyder på en viss produktivetsförbättring. Se även kostnaden avseende fondadministration nedan.

Den materiella kvaliteten i processen är hög, mycket beroende på att processen är maskinell. Den formella kvaliteten är däremot fortsatt låg eftersom de maskinella besluten inte överensstämmer med vår beslutade beslutsmodell. Felen bedöms dock som ringa och inte allvarliga ur pensionärens perspektiv. Se avsnittet *Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering* (s. 24).

Fondadministration

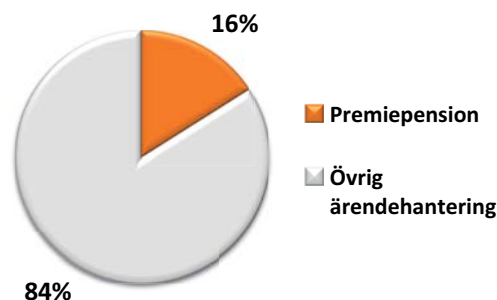
Vi är försäkringsgivare för premiepensionen i det allmänna ålderspensionssystemet. Fondadministration ansvarar för att hantera individuella konton för pensionsmedel i olika värdepappersfonder och för den tillfälliga förvaltningen av avgiftsmedel hos Riksgälden.

Området utgör 3,2 procent av våra förvaltningskostnader, vilket är på ungefär samma nivå som 2012 (tabell 19).

I november 2012 kortades handelscykeln med en dag. Det innebär att de flesta fondbyten tar två dagar mot tidigare tre dagar. Förkortningen av handelscykeln kunde genomföras utan att antal handelsstopp ökade jämfört med tidigare år. Vårt interna mål var att komma under åtta handelsstopp 2013. Under januari och februari inträffade fyra orderstopp, under juni ett, samt under november ytterligare ett, vilket ledde till att handeln för pensionsspararna fördröjdes en dag. Under övriga delar av året fungerade handeln normalt.

Antal administrerade premiepensionskonton har ökat, då det blivit fler pensionssparare. Samtidigt har kostnaden för

Andel av förvaltningskostnader



fondadministration totalt sett minskat. Detta innebär att kostnaden per administrerat konto minskar och uppgick 2013 till 6,2 kronor. Fondadministrationen bör ses tillsammans med kostnaden för handläggningen av premiepensionsärenden, redovisat ovan. Sammantaget är kostnaden för premiepensionshandläggning och fondadministration väsentligt lägre 2013 än 2012.

Under 2012 genomfördes förbättringsåtgärder för att säkerställa en god intern styrning och kontroll, då vi identifierade och införde 11 nyckelkontroller. För att underlätta och förstärka nyckelkontrollerna pågår ett it-systemutvecklingsarbete som en integrerad del av vårt ordinarie arbete där ny funktionalitet paketeras i olika releaser och tas i drift vid olika tillfällen under året. Implementeringen av förbättringsåtgärderna är planerade att vara klara under 2015.

Resultatsammanfattning Fondadministration

- Förändringar i fondutbudet har genomförts med hög säkerhet och kvalitet.
- Handelscykeln förkortades så att de flesta fondbytena tog två i stället för tre dagar.
- Fortsatt gott resultat inom verksamhetsområdet.

Tabell 19 Fondadministration, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Total kostnad för fondadministration, mnkr	40,5	46,7	64,2
Antal administrerade fondkonton per 31/12	6 518 628	6 375 314	6 259 067
Kostnad per administrerat konto, kr	6,2	7,3	10,3

I samband med sammanläggningar av ett stort antal fonder från två fondförvaltare under 2011 fick cirka 50 000 pensions-sparare en felaktig värdeutveckling under en period i de berörda fonderna. Händelsen orsakades av brister i vår handläggning och i våra rutiner samt av felaktig information från aktuella fondförvaltare. Korrigeringar till korrekta innehav och korrekt värdeutveckling bedömdes vara slutförda under 2012. Vid en närmare granskning av Justitiekanslern (JK) konstaterades dock att värdeutvecklingen inte var korrekt korrigerad och att berörda konton måste rättas ytterligare en gång. Dessa korrigeringar genomfördes under andra halvåret 2013. Ett omfattande kvalitetssäkringsarbete utfördes för att slutligen lösa problemet som uppstod vid sammanläggningen av fonderna 2011 samt att förhindra att något liknande inträffar igen. Kvalitetssäkringsarbetet utfördes av en inhyrd konsult och omfattade bland annat granskning. Eftersom korrigeringen avsåg endast cirka 50 000 pensionssparare, av totalt 6,5 miljoner, och det genomsnittliga beloppet per konto var obetydligt, ledde det inte till någon väsentlig förändring av försäkringstillgångarna.

Fondutbudet

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

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

Under 2013 registrerades 5 nya fondföretag i systemet, jämfört med 12 under föregående år. Inga fondföretag avregistrerades under 2013, jämfört med 3 föregående år. Under året registrerades 49 nya fonder i systemet, jämfört med 47 förra året. Antalet avregistrerade fonder under 2013 var 15 stycken, jämfört med 22 föregående år. Vid slutet av 2013 var 104 fondföretag med 850 valbara fonder registrerade i premiepensionssystemet, jämfört med 2012 då 104 fondföretag och 793 fonder var registrerade. Förändringarna i fondutbudet genomfördes med hög säkerhet och kvalitet.

Fondbyten

Under 2013 genomfördes 1,4 miljoner fondbyten, ungefär lika många som under 2012. Det motsvarade 5 527 (5 667) byten per handelsdag. Att antal fondbyten nu ligger på en konstant

nivå mellan åren är en konsekvens av massfondbytesstoppet, som infördes den 1 december 2011, och som sedan följts upp med skärpta tekniska lösningar. Av fondbyten under året gjordes 99,5 procent via vår webbplats.

Under 2013 bytte 642 230 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarade cirka 9,8 procent av pensions-spararna. Det är en liten ökning jämfört med 2012 då 621 144 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, motsvarande 9,7 procent av pensionsspararna.

Insatser för att upprätthålla massfondbytesstoppet

Sedan den 1 december 2011 gäller ett stopp för så kallade massfondbyten inom premiepensionssystemet och det minskade antalet fondbyten är en direkt konsekvens av detta. Bakgrunden till stoppet var att regeringen i maj 2011 gett oss i uppdrag att vidta it-tekniska åtgärder för att förhindra att olika aktörer, framför allt förvaltningsföretag, för sina kunders räkning beställer fondbyten genom robotinsjukningar i våra it-system.

Ett massfondbyte har begreppsmässigt inte att göra med antalet fondbyten som genomförs samtidigt i systemet utan det avgörande är hur fondbytesbeställningarna görs. Genom hel- eller halvmaskinella förfaranden var det tidigare möjligt för dessa företag att göra fondbyten avseende ett stort antal pensionssparare samtidigt. Med dessa förfaranden följde en rad negativa konsekvenser som regeringen ville stoppa genom att ställa krav på att fondbytena ska vara individuella, det vill säga som om varje pensionssparare gör fondbytet själv.

Vår åtgärd för att stoppa massfondbyten är att utöver personnummer och PIN-kod kräva att en så kallad captcha-kod ska tolkas och lämnas av pensionsspararen eller dennes ombud vid ett fondbyte som sker via vår webbplats. Trots denna åtgärd har vi löpande fått indikationer på att vissa av de aktuella företagen kringgår stoppet på teknisk väg för att undvika det mer kostsamma och tidskrävande förfarandet att beställa individuella fondbyten. Under 2013 har vi vid ett flertal tillfällen uppmärksammat fondbytesbeställningar från olika okända och mobila IP-adresser som avsett ett större antal pensionssparare och där dessa gjorts inom tidsintervall som tyder på att hel- eller halvmaskinella förfaranden kunnat användas trots krav på captcha-kod. När fondbeställningarna väl gjorts på vår webbplats har fondbytena också genomförts i enlighet med dessa i våra system. När samtliga koder lämnats kan vi inte avbryta fondbytena utan beställningarna anses då ha uppfyllt kraven och ska därför genomföras. Det har förekommit att vi till följd av den övervakning som sker av it-systemen, kunnat stänga av en IP-adress i syfte att förhindra ett misstänkt massfondbyte men IP-adressen har då snabbt kunnat ersättas med en ny IP-adress av det företag som legat bakom fondbytesbeställningarna.

Innebörden av detta är att vi i dag har svårt att hävda massfondbytestoppet. Vi är inte en tillsynsmyndighet i förhållande till de aktuella förvaltningsföretagen och saknar befogenheter att själv utreda och fastställa på vilket sätt fondbyteställningar avseende ett stort antal pensionssparare genomförts. Finansinspektionen har, i förekommande fall, inte heller ansett sig ha möjlighet att inleda en undersökning inom sitt tillsynsansvar för att på så sätt bistå oss. Orsaken till detta är att det för närvarande är oklart på vilket sätt massfondbytestoppet reglerats och om den reglering som finns i socialförsäkringsbalken är tillräcklig för att Finansinspektionen ska kunna inleda en undersökning redan genom en misstanke om att massfondbytestoppet kringgås av ett tillståndspliktigt företag under inspektionens tillsyn.

Frågan om hur massfondbytestoppet bör vara reglerat kommer att kunna behandlas av 2013 års Värdepappersmarknadsutredning (Fi 2013:04). Vi har aviserat att det från och med den 20 februari 2014 kommer att krävas e-legitimation vid fondbyten på vårt fondtorg. Det innebär att pensionsspararens PIN-kod då inte längre kommer att kunna användas vid fondbyte. I vilken omfattning den åtgärden har förutsättningar att stoppa massfondbyten är svårt att bedöma.

Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Bostadstillägg till pensionärer är en inkomstprövad pensionsrelaterad förmån som syftar till att pensionärer med låg pension kan ha en rimlig bostadsstandard. Bostadstilläggets storlek är kopplad till pensionärens boendekostnad. I processen ingår även förmånen äldreförsörjningsstöd som här redovisas tillsammans med bostadstillägg till pensionärer. Bostadstillägg är en resursmässigt omfattande process men står för en liten andel av utbetalningarna (tabell 20).

Resultatet avseende bostadstillägg är sammantaget otillräckligt då utbetalningsprecision och materiell kvalitet inte har förbättrats under 2013. Under årets sista månader har utbetal-

ningsprecisionen höjts något men det krävs fortsatta insatser innan processen har nått en god och stabil produktionsnivå.

I vårt regleringsbrev för 2013 anges att vi ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer.

Resultatsammanfattning Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

- Utbetalningsprecisionen har inte förbättrats.
- Handläggningstiden har förkortats men kvaliteten har inte förbättrats.
- Fortsatt arbete med att implementera lagstiftning om beslut som gäller tills vidare.
- Sammantaget är årets resultat otillräckligt.

Tabell 20
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	185,9	230,2	202,6
Antal avslutade ärenden ¹²	233 107	377 736	272 328
Styckkostnad, kr	798	609	744
Antal avslutade ärenden/timme	1,0	1,4	1,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	37	72	48
Antal pågående ärenden vid årets slut ¹³	15 123	21 138	37 419
Utbetalningsprecision, %	75	77	60
Andel materiellt riktiga beslut, %	77	77	72
Andel formellt riktiga beslut, %	81	78 ¹⁴	84

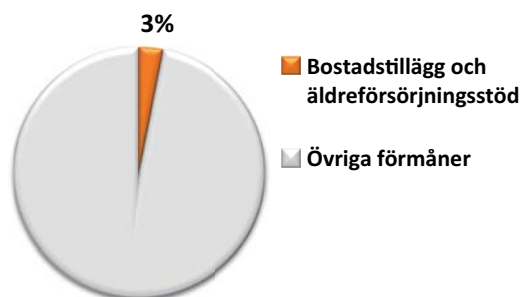
¹² Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

¹³ Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

¹⁴ I måttet har exkluderats parametern beslut i rimlig tid för att ge en rättvis jämförelse mellan åren.

Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Andel av utbetalningar



Andel av förvaltningskostnader





Handläggningstiden för förstagångs- och fortsättningsansökningar har minskat kraftigt jämfört med 2012. Förklaringen till detta ligger främst i att vi under 2013 inte har behövt göra några interimistiska beslut för att undvika avbrott i utbetalningarna av bostadstillägg. Interimistiska beslut påverkar den genomsnittliga handläggningstiden kraftigt. Under 2012 avslutades en betydande mängd interimistiska beslut från tidigare år vilket fick till följd att den genomsnittliga handläggningstiden blev markant längre. Det är därför mer adekvat att jämföra utfallet 2013 med 2011. Utifrån en sådan jämförelsen har handläggningstiden sjunkit 11 dagar till i genomsnitt 37 dagar. Vi närmar oss vårt interna mål på 30 dagars handläggningstid, sista kvartalet 2013 var handläggningstiden i genomsnitt 32 dagar, och kommer allt närmare direkthandläggning vilket är en förutsättning för att uppnå vårt mål.

Utbetalningsprecisionen uppgick under året i genomsnitt till 75 procent, vilket är något lägre än 2012. Resultatet är inte på en acceptabel nivå eftersom vårt interna mål är en utbetalningsprecision på 98 procent. Utfallet påverkas av att vi arbetat av en stor mängd äldre pågående fortsättningsansökningar under året som tidigare har behövt nedprioriteras, det vill säga ärenden där rätt utbetalningstidpunkt redan har passerats. Dessa äldre ärenden är nu i hög utsträckning avarbetade och utbetalningsprecisionen ökade därför under årets sista månader till cirka 80 procent.

Däremot fortsätter antalet pågående ärenden att minska och produktionsläget är något mer positivt än vid motsvarande tidpunkt förra året. Vi har vid årets slut kunnat minska pågående ärenden till totalt 15 123 ärenden, fördelade på 6 413 ansökningsärenden, 8 099 omräkningsärenden och 611 indragningsärenden. Dessutom finns 7 877 ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

Den samlade styckkostnaden för alla ärenden har ökat jämfört med 2012 och antalet avslutade ärenden per handläggartimme har minskat. Förvaltningskostnaden har minskat kraftigt men styckkostnaden har gått upp eftersom antalet avslutade ärenden har minskat ännu mer. Minskningen i avslutade ärenden beror på speciella förhållanden under 2012 då vi gjorde knappt 90 000 extra avslut som berodde på ny lagstiftning samt avslutade tidigare fattade interimbeslut. Bedömningen av produktiviteten blir därför svår att göra. Skillnaden är dock så pass stor mellan åren att det tyder på att en produktivetsförsämring skett.

Den materiella kvaliteten i processen är på samma nivå som 2012 och de kvalitetsmätningar som genomförts indikerar att 77 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga 2013, vilket är på samma nivå som 2012. De materiella felen är exempelvis felaktiga uppgifter om bostadskostnader, förmögenhet och inkomster. Felen är av liknande art som under 2012. Dessa fel innebär ibland att felaktigt bostadstillägg betalas ut.

Formella fel som påträffats är mer koncentrerade till fullgörandet av utrednings- och dokumentationsskyldigheten än under 2012. Under året har utbildningar i förvaltningsrätt hållits för handläggarna av bostadstillägg men det är för tidigt att kunna se några effekter av utbildningen.

En stor del av de materiella och formella felen kan anses tillhöra kategorin slarvfel, ofta med grund i ett delvis svårhanterligt it-stöd. Inom ramen för vår utvecklingsinsats PFÅ (programmet för ärendehantering) ska it-stödet förbättras, men det kommer att dröja till tidigast år 2017 innan ett nytt it-stöd kan finnas på plats.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende kvaliteten i beräkningen av bostadskostnader. Vid denna kontroll av ändringarna i Pensionsmyndighetens föreskrifter från den 1 november 2012 kan konstateras att flertalet av de ändrade bestämmelserna har visat sig bidra till en förenklad handläggning och har inte haft någon negativ effekt för pensionärerna eller påverkat försäkringsutgifterna.

Efterkontroller och Pax-ärenden

Införandet av den nya lagstiftningen om tillsvidarebeslut för bostadstillägg från 1 november 2012 innebär att pensionären inte behöver skicka in en fortsättningsansökan om bostadstillägg varje år.

För att säkra att rätt bostadstillägg betalas ut har större kraft lagts på att kontrollera de beslut om bostadstillägg som löper tillsvidare. Vi har sedan tre år tillbaka successivt anslutit de större tjänstepensionsbolagen elektroniskt för att på så sätt kunna hämta in ändrade tjänstepensionsbelopp automatiskt. Detta innebär att bostadstilläggen räknas om med aktuella belopp avseende tjänstepension en gång årligen. Under 2013 fick vi in drygt 90 procent av alla förändringar av tjänstepensioner med automatik.

Under 2013 har ett nytt arbetssätt med efterkontroller utvecklats. De första riktade efterkontrollerna har genomförts under sista kvartalet 2013. En av efterkontrollerna som prioriterades var en kontroll där syftet dels var att slumpmässigt kvalitetssäkra beståndet och dels att bygga kunskap om var riskerna för felutbetalning är stora. Denna kontroll har omfattat en (1) procent av ärenden om bostadstillägg, knappt 2 000 ärenden. 98 procent av ärendena är granskade (41 kvarstår). Bortfallet är 343 ärenden där det antingen funnits ansökan/ändringsanmälan som omfattat både bostadskostnad och bidragsgrundande inkomst under 2013 eller där sökandes bostadstillägg har ändrats till tidsbegränsat bostadstillägg, sökande är avliden eller bostadstillägget helt har upphört.

En preliminär analys visar att förändringarna är relativt små. Det är framför allt förändringar i uppgifter om förmögenhet och inkomst av kapital som leder till att för mycket bostads-

tillägg betalas ut. Antal pensionärer som fått höjda bostadstillägg är 263 stycken samt antal pensionärer som fått sänkta bostadstillägg är 198 stycken. Sett till alla ärenden som ändrats (461 stycken) så har kontrollen lett till en minskad utbetalning med 78 kronor per månad utslaget per ärende.

Vidare har det gjorts en efterkontroll av 388 ärenden i syfte att kvalitetssäkra den maskinella omvandling som gjordes av ärenden om bostadstillägg till tillsvidarebeslut i december 2012. Denna kontroll är avslutad. 26 procent av kontrollerna ledde till en ändring. I majoriten av dessa ledde det till ett höjt bostadstillägg med i genomsnitt 11 kronor per månad utslaget per ärende. En djupare analys av efterkontrollverksamheten kommer att göras under våren 2014.

Resultatet av efterkontrollerna visar att det finns vissa förbättringsområden för att åstadkomma en kvalitetshöjning av besluten om bostadstillägg. Vi anser dock inte att felen är av sådan omfattning och art att 2012 års beslut om maskinell omvandling till beslut gällande tills vidare behöver ifrågasättas.

Liksom föregående år har taxeringsuppgifter från Skatteverket överförts maskinellt till oss (så kallade PAX-ärenden) för att säkerställa att tidigare fattade bostadstilläggsbeslut har god kvalitet och att rätt ersättning betalas ut. Under 2012 var urvalet av taxeringsuppgifter från Skatteverket alldeles för stort och hade dålig precision vilket medförde att kontrollerna var av begränsat värde. Under 2013 så förfinades urvalsformerna för granskningen och detta har fått genomslag i årets utfall.

I december 2013 fick vi årets utfall av PAX-ärenden då vi jämför taxerad inkomst av tjänst, kapital och näringslivsverksamhet med inkomster som vi har registrerade i våra system. Kontrollen omfattar alla ärenden om bostadstillägg. Om det är en avvikelse som bedöms påverka bostadstillägget rapporteras denna ut för vidare manuell utredning. I årets körning var det 7 877 ärenden som rapporterades för manuell åtgärd. Den senaste körningen omfattar även ärenden där sökande kan ha rätt till ett högre bostadstillägg.

Felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg

Vi har utifrån våra kontinuerliga kontroller gjort en uppskattning av storleken på felaktiga utbetalningar inom bostadstillägg för tiden juli 2012 till juni 2013. Sammanfattningsvis visar analysen att det är mellan 10–14 procent av pensionärerna som kan ha fått fel belopp utbetalat. Beloppet kan vara både för högt eller för lågt i dessa fall.

Vad gäller de felaktiga utbetalningarna är osäkerheten i siffrorna stor men resultaten av de genomförda beräkningarna indikerar att summan av felaktiga utbetalningar kan tänkas uppgå till 90–160 miljoner kronor för lite respektive 75–120 miljoner kronor för mycket.

Utredningen visar dock även på behovet av att genomföra en noggrannare undersökning av de felkällor som orsakar felaktiga utbetalningar för att kunna ge en bättre bild av skillnaden i fel mellan olika ärendetyper. En sådan utredning skulle ge underlag för betydligt precisare skattningar av summan av felaktiga utbetalningar än vad här redovisats.

Siffrorna kan ställas i relation till det totala beloppet på 8,2 miljarder kronor som betalades ut som bostadstillägg 2013.

Kvalitetshöjande åtgärder och förenklingsarbete

Under året har vi startat regelbundna kvalitets- och utvecklingsmöten där handläggningsfrågor som har gett upphov till problem diskuterats.

Under hösten har projektet ”kvalitetssäkring innan beslut” pågått som har byggt på dualitetsprincipen, det vill säga principen om att ingen person ensam ska handlägga ett ärende hela vägen utan ärendet ska granskas av två personer innan kommunikering till pensionären sker. En första bedömning är att den kompletterande granskningen höjer kvaliteten i vissa delar men innebär samtidigt att styckkostnaden och handläggningstiden för ärendet ökar. För närvarande pågår en utvärdering av projektet i syfte att bedöma en bra balans mellan dessa faktorer.

Under året har bostadstillägg till pensionärer även granskats av såväl av Riksrevisionen som av Inspektionen för socialförsäkring. Vidare har Justitieombudsmannen (JO) under hösten genomfört en inspektion på vårt kontor i Halmstad.

Riksrevisionen lämnade en granskningsrapport i maj RIR 2013:7 ”Bostadstillägg och äldreomsorgstöd till pensionärer, när förmånerna fram?” Granskningen hade två övergripande syften, dels om tilläggsförmånerna när de som de är avsedda för, dels om administrationen av tilläggsförmånerna är effektiv. Granskningsrapporten avslutas med en rad rekommendationer till regeringen och till oss.

Inspektionen för socialförsäkring har lämnat i en delrapport 2013:8 ”Handläggningen av bostadstillägg, införande av tills-

vidarebeslut”. Syftet med deras granskning är att följa införandet och implementeringen av lag- och föreskriftsändringarna för att ge en lägesbeskrivning av detta arbete. Granskningen undersöker vidare om förutsättningarna för att skapa god kvalitet i handläggningen och hanteringen av bostadstillägg har ändrats till följd av införandet av tillsvidarebeslut eller genom föreskriftsändringarna. En slutredovisning ska lämnas senast den 15 maj 2014.

JO:s inspektion innebar en granskning av ärenden inom alla våra förmånsslag med undantag av efterlevandepension. Sammanfattningsvis var JO:s allmänna intryck positivt. Det som poängterades vid granskningen av bostadstillägg var att våra handläggningstider bland de äldre ärendena var för långa.¹⁵

Efterlevandepension

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

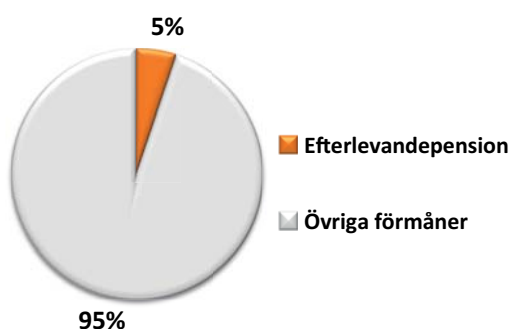
Efterlevandepension indelas i tre delprocesser – nationella, internationella och utland. Nationella ärenden rör personer som vid ansökningstillfället är bosatta i Sverige och där den avlidne inte har arbetat eller varit bosatt i annat land efter 16 års ålder. Internationella ärenden rör sökanden bosatta i Sverige och där den avlidne har arbetat och/eller varit bosatt i annat land efter 16 års ålder. Utlandsärenden rör sökanden bosatta utomlands. Efterlevandelivränta som utgår till följd av arbetskada, arbetsjukdom eller olycksfall i arbetet eller färdolycksfall kan ingå i samtliga ovan nämnda definitioner (tabell 21).

Anhöriga till avlidna i åldrarna mellan 18 år och 65 år och som är folkbokförda i Sverige behöver inte göra en ansökan

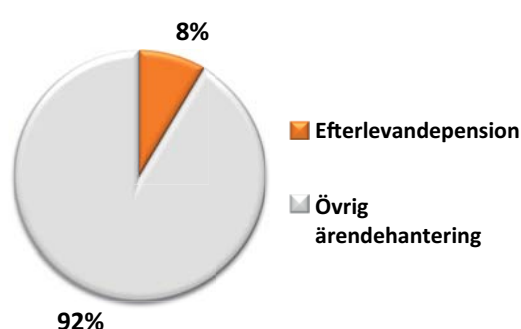
¹⁵ JO:s protokoll dnr: 5996-2013.

Efterlevandepension

Andel av utbetalningar



Andel av förvaltningskostnader



om efterlevandepension. Ärenden handläggs utan ansökan när vi får vetskap om att dödsfallet finns registrerat hos Skatteverket. Efterlevande bosatta utomlands och barn som vill ansöka om efterlevandestöd efter en förälder som aldrig arbetat/ varit bosatt i Sverige eller de som vill ansöka efter en försvunnen person måste dock fortfarande skicka in en ansökan.

I de fall den avlidne saknar efterlevande fattas ett beslut om att information om efterlevandepension ska sändas till dödsboet, vilket inte skedde tidigare, och som resulterar i en ökad volym avslutade ärenden.

Måttet utbetalningsprecision används inte inom processen för efterlevandepension, då efterlevande inte i förväg kan ansöka om en önskad utbetalningstidpunkt. Rätten till efterlevandepension infaller antingen samma månad som döds-

fallet inträffade eller månaden efter dödsfallet. De flesta ärenden inom processen härrör till delprocessen Nationell och resultatet inom denna del ligger på samma goda nivå som tidigare år. Nationella ärenden handläggs på under 30 dagar vilket innebär att efterlevandepensionen i de allra flesta fall utbetalas i rätt tid.

För utlandsärenden och internationella ärenden inom EU/EES, konventionsländer och övriga länder har däremot handläggningstiden ökat något, men de bedöms ändå ligga inom en rimlig nivå. Efterlevandestöd redovisas separat då vi bedömer att en snabb handläggning är extra viktig för dessa ärenden. För ansökningar om efterlevandestöd har vi infört rutiner för att snabbt identifiera ärenden som leder till avslag på ansökan, drygt 80 procent av ansökningarna avslås idag. Handläggningstiderna har därför blivit kortare vilket är av betydelse för den sökande som då snabbare kan få sitt ärende prövat hos Försäkringskassan.

Inströmningen av internationella ärenden till processen ökar årligen. Ökningen av ärenden inom EU/EES härleder vi till arbetskraftsinvandringen på 60- och 70-talet, främst från Finland. Ökningen av ansökningar som kommit in om efterlevandestöd till barn under 2013 har fördubblats jämfört med tidigare år. Orsaken ligger i att Sverige har ökat sitt mottagande av ensamkommande flyktingbarn.

Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger vi tillsammans med Försäkringskassan ärenden om efterlevande-

Resultatsammanfattning Efterlevandepension

- Handläggningstiderna har ökat något för internationella ärenden och utlandsärenden, men ligger fortfarande sammantaget inom våra uppsatta målnivåer.
- Processen har hög kvalitet i fattade beslut.
- Trots ökningen av handläggningstid inom vissa delar får resultatet anses vara fortsatt gott för processen.

Tabell 21 Efterlevandepension, nyckeltal 2013-2011

		2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr		65,8	71,6	74,9
Antal avslutade ärenden		53 461	38 198	38 866
Styckkostnad, kr		1 231	1 874	1 926
Antal avslutade ärenden/timme		0,9	0,6	0,7
Handläggningstid, genomsnitt dagar ¹⁶	<i>Nationell</i>	15	15	18
	<i>Internationella (exkl efterlevandestöd)</i>			
	<i>Efterlevandestöd</i>	223	202	44
	<i>Utland</i>	91	83	105
Antal pågående ärenden vid årets slut	<i>Nationell</i>	1 615	1 376	1 643
	<i>Internationell</i>	3 591	2 674	2 178
	<i>Utland</i>	1 313	1 518	717 ¹⁷
Andel materiellt riktiga beslut, % ¹⁸	<i>Nationell & Internat</i>	100	100	99
	<i>Utland</i>	-	100	99
Andel formellt riktiga beslut, %	<i>Nationell & Internat</i>	93	95	97
	<i>Utland</i>	-	87	90

16 Jämfört med tidigare årsredovisningar görs en uppdelning av handläggningstid internationella ärenden, där efterlevandestöd redovisas separat. Uppdelningen görs även för åren 2012 och 2011.

17 För 2011 inkluderas inte ärenden efter det provisoriska beslutet fram till det definitiva beslutet. Utfallet är alltså inte direkt jämförbart med 2013 och 2012.

18 För kvalitetskontroll 2013 görs ingen uppdelning mellan delprocesserna, redovisad siffra avser samtliga processer.

livränta. Vid årets slut fanns 208 pågående ärenden, att jämföra med 250 ärenden vid utgången av år 2012.

Styckkostnaden för ärenden inom efterlevandepensionsprocessen är relativt hög och antalet beslut per timme är lågt jämfört med andra processer. Detta återspeglar att ärenden inom efterlevandepension har en stor variation i komplexitet och att automatiseringsgraden är låg. Jämfört med 2012 har både förvaltningskostnaden sjunkit och antal beslut ökat, vilket innebär att styckkostnaden minskade.

Antalet avslutade ärenden per timme har ökat. Sammantaget bedöms produktiviteten vara något förbättrad i processen.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kontinuerliga kvalitetskontroller som genomförts under 2013 indikerar att alla beslut är materiellt riktiga. Den formella kvaliteten är på ungefär samma höga nivå som 2012. Felen som har upptäckts är att vissa hänvisningar till lagrum inte är korrekta samt att det förekommer ofullständiga besluts-motiveringar.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende effekterna av genomförda regeländringar inom efterlevandepension, det vill säga att kunna bevilja efterlevandepension utan ansökan. Kontrollen visar att det har fungerat väl att bevilja efterlevandepension utan ansökan och att intentionerna med lagändringen om en snabb och rättssäker hantering har uppfyllts.

Under året har koncentration av handläggningen till en ort genomförts, inklusive kompetensöverföring mellan orterna.

Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

Tabell 22 Frivillig pension nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	1,5	1,4	1,5
Antal avslutade ärenden ¹⁹	4 310	4 552	4 815
Styckkostnad, kr	348	313	338
Antal avslutade ärenden/timme	1,6	1,7	1,6

Inom den frivilliga pensionsförsäkringen betalades 33,5 miljoner kronor ut till 4 310 pensionärer under 2013 jämfört med 36,7 miljoner kronor år 2012 till 4 552 pensionärer. Det finns ytterligare 3 239 personer som ännu inte ansökt om utbetalning av den frivilliga pensionen. Den yngste är född 1980. Samtliga ärenden handläggs omedelbart när de kommer in till oss och antal pågående ärenden är därför inte ett relevant mått.

Utbetalningarna inom Frivillig pensionsförsäkring minskar eftersom antalet personer med frivillig pension minskar. Antalet som ännu inte ansökt minskar, men det är fortfarande drygt 3 000 personer som kommer att ha rätt till frivillig pension.

Tabell 23 Sjömanspension, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	0,4	0,7	0,7
Antal avslutade ärenden	464	780 ²⁰	776
Styckkostnad, kr	869	881	902
Antal avslutade ärenden/timme	0,6	0,6	0,5
Antal pågående ärenden vid årets slut	0	34	76

Sjömanspension är planerad att avvecklas under 2014 med anledning av att samtliga som ska ha sjömanspension då fått denna och att det inte finns något inflöde av nya förmånstagare. I slutet av november 2013 har vi gjort en framställan till Socialdepartementet med förslag att all reglering kring sjömanspension bör upphöra att gälla. Detta eftersom all utbetalning av sjömanspension är avvecklad då samtliga pensionsberättigade har fått ut den pension de har rätt till. Regleringen kring sjömanspensionen har därmed blivit obsolet.

Under året utbetalades 0,4 miljoner kronor i form av engångsutbetalningar till 464 personer och månadsutbetalningar till fem personer. Samtliga fem pensionärer som erhållit månadsutbetalningar har accepterat engångssummor, som utbetalades i slutet av 2013. I början av 2014 kommer vi att betala ut ett engångsbelopp till de cirka 50 återstående pensionärerna.

Därmed har vi fullgjort våra åtaganden mot sjömanspensionärerna.

Återkrav och kontrollutredningar

Återkrav

Vi ska kräva återbetalning av felaktiga utbetalningar. Rent organisatoriskt handläggs återkravsärenden inom förmånsprocesserna men redovisas i årsredovisningen separat (tabell 24).

Resultatet avseende återkrav är sammantaget otillfredsställande. Handläggningstiderna är för långa och i förhållande till de 13001 ärenden som kommit in under 2013 borde antalet pågående ärenden vara färre. Den materiella och formella kvaliteten är otillfredsställande.

För att åstadkomma förbättringar i såväl produktion som kvalitet inom återkrav har ett större utvecklingsarbete genomförts under året. Vi har ännu inte sett tydliga resultatförbättringar vad gäller handläggningstid men kvaliteten i våra beslut har höjts under året. Förbättringsarbetet har åstadkommit nödvändiga förändringar inom processen och lagt en grund som bör möjliggöra resultatförbättringar under kommande år.

¹⁹ Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året. Korrigerade siffror jämfört med ÅR 2012. För 2012 angavs där 4 055 och för 2011 angavs 4 355. Korrigeringen påverkar även styckkostnaden och avslutade ärenden/timme för 2012 och 2011.

²⁰ Korrigerat jämfört med ÅR 2012.

I vårt regleringsbrev för 2013 anges att vi ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i återkravsärenden.

Under 2013 hade vi en genomsnittlig handläggningstid på 272 dagar och vi har därmed minskat handläggningstiderna något jämfört med 2012. Vi har inte uppnått regeringens mål om minskade handläggningstider då det handlar om en minskning gentemot år 2012 då handläggningstiderna var ovanligt långa. Handläggningstiderna får även under 2013 anses vara förhållandevis långa och ligger långt från våra interna målsättningar.

Antal pågående ärenden har minskat väsentligt. Den viktigaste orsaken till detta är att vi under 2013 handlade äldre pågående ärenden i särskild ordning. Av dessa sammanlagt cirka 3 200 pågående ärenden från 2012 och tidigare ledde endast cirka 450 till ett återkravsbeslut. Resten av ärendena kunde avslutas utan åtgärd.

Vi har i samband med de produktionsproblem som finns inom processen medvetet ökat resursinsatsen både 2012 och 2013. För 2012 sjönk produktiviteten markant och för 2013

ligger såväl styckkostnad som antal avslutade ärenden per timme kvar på ungefär samma nivå som 2012. Detta tyder på att vi inte kunnat höja produktiviteten inom processen.

Vi har i enlighet med regeringens mål höjt vår kvalitet i fattade beslut. Såväl den materiella som den formella kvaliteten har ökat relativt mycket jämfört med 2012. Vi är dock långt från att nå våra egna kvalitetsmål varför resultatet fortfarande är otillfredsställande.

Den materiella besluts kvaliteten inom bostadstillägg är inte tillräckligt hög, se avsnittet *Bostadstillägg och äldre försörjningsstöd* (s. 31), vilket innebär att bostadstillägg utgör majoriteten av återkravsärendena. Drygt två tredjedelar av alla återkravsärenden som kommit in under 2013 rör bostadstillägg, resterande rör efterlevandepension och ålderspension. Felaktiga utbetalningar avseende bostadstillägg beror främst på att fel bostadskostnad registrerats. För ålderspension beror felaktiga utbetalningar främst på civilståndsändringar i utländsk pension eller flytt till annat land medan det för efterlevandepension främst beror på att för mycket barnpension/förlängt efterlevandestöd har betalats ut.

Resultatsammanfattning Återkrav

- Handläggningstiderna har kortats och kvaliteten förbättrats. Vi är dock fortfarande långt från de målvärden som vi vill uppnå inom processen.
- Antalet pågående ärenden har minskat under året men inte i önskad omfattning.
- Kvalitetsgranskningen visar på brister i formell och materiell kvalitet, även om utfallet förbättrats under året.
- Resultatet under året avseende återkrav är otillfredsställande.

Tabell 24 Återkrav, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	22,8	23,6	13,5
Antal avslutade ärenden ²¹	16 946	17 726	18 719
Styckkostnad, kr	1 346	1 331	722
Antal avslutade ärenden/timme	0,4	0,4	0,7
Handläggningstid, genomsnitt dagar	272	294	209
Antal pågående ärenden vid årets slut	4 547	8 320	12 664
Andel materiellt riktiga beslut, %	69	45	-
Andel formellt riktiga beslut, %	74	33	-

²¹ Enbart avslutade återkravsärenden, inte felaktiga utbetalningar vid dödsfall eller kontrollutredningar. Avslutningsorsak kan vara såväl beslut om återkrav som eftergift eller avskrivning av ärendet. Utfall 2011 har därför korrigerats jämfört med ÅR 2012.

Utveckling av återkravsbeloppet

Under året avslutade vi 16 946 ärenden varav 4 931 avsåg fastställda återkrav. Antal avslutade ärenden är färre än 2013 men andel och antal beslut om fastställande av återkrav har ökat.

De 4 931 återkravsbeslut som fattats har en sammanlagd återkravssumma på 68,5 miljoner kronor. 2012 var motsvarande siffror 4 774²² beslut med fastställda återkrav på 70,8 miljoner kronor. Samtidigt uppgick 2013 års beslutade eftergifter till totalt 8 miljoner kronor jämfört med 12,4 miljoner kronor under 2012. Utestående fordringar avseende återkrav uppgår vid årets slut till 190,0 miljoner kronor jämfört med 165,4 miljoner kronor 2012, se den finansiella redovisningen not 23.

Felaktiga utbetalningar vid dödsfall

Under året har 14 718 ärenden avseende felaktig utbetalning vid dödsfall avslutats, jämfört med 3 941²³ ärenden under 2012. Ökningen av antalet ärenden beror på att samtliga felaktiga utbetalningar vid dödsfall från och med 2013 registreras som ärenden, även när dödsboet omedelbart betalar tillbaka den felaktiga utbetalningen efter den avlidne. Det handlar alltså inte om någon reell ärendeökning, vilket också indikeras av att pågående ärenden inte ökat i motsvarande grad. Vid utgången av 2013 var de pågående ärendena 3 874 jämfört

²² Felaktigt angiven till 10 937 i årsredovisningen 2012.

²³ Korrigerad uppgift. I ÅR 2012 angiven till 2 522.



med 3 407 vid utgången av 2012. Genomsnittlig handläggningstid under 2013 har varit 44 dagar, att jämföra med 58 dagar under 2012. Förkortningen av handläggningstid beror delvis på den nya definitionen av ärenden enligt ovan.

Se även avsnittet *Utbetalningar* (s. 41).

Kontrollutredningar

Handläggning av kontrollutredningar, det vill säga där vi utreder misstanke om brott, sker i en särskild process. Under året har 655 ärenden kommit in och 806 ärenden har avslutats. 14 procent av kontrollärendena ledde till någon form av åtgärd i form av indragning, nedsättning eller återkrav av förmån jämfört med 27 procent 2012. Minskningen beror på att fler ärenden går åter till processerna efter att brott inte har kunnat styrkas som då beslutar om eventuell åtgärd. Under året polis-anmälde vi 23 ärenden jämfört med 26 ärenden 2012.

Vid 2013 års början hade vi 368 pågående ärenden, vilket hade minskat till 220 ärenden vid utgången av året. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2013 var 153 dagar, jämfört med 249 dagar 2012. På grund av det höga inflödet av ärenden, varav många inte hade behövt bli föremål för kontrollutredning, har ett striktare gränssnitt införts gentemot förmånshandläggningen. Kontrollprocessen har samtidigt utvecklat sitt arbetssätt.

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

Förbättringsarbete och regelförenklingar

För att åstadkomma förbättringar i såväl produktion som kvalitet inom återkrav har ett större utvecklingsarbete genomförts. Arbetet har fokuserat på en genomlysning av såväl efterkontroll- som återkravshandläggningen inom bostadstilläggsprocessen. Syftet var att utveckla och förbättra verksamheten för bättre måluppfyllnad avseende handläggningstider och besluts kvalitet. I mitten av september kunde ett nytt arbetssätt och en ny struktur för ledning och styrning införas. De åstadkomna förändringarna innebar samordning av all hantering av efterkontroll/återkrav inom bostadstillägg till ett kontor. Vi har också strukturerat samtliga pågående ärenden i olika kategorier och möjliggör därmed en mer effektiv hantering av ärendena utifrån deras respektive karaktär.

Det är för tidigt att bedöma vilka resultatförbättringar utvecklingsarbetet har gett, men det har varit nödvändigt för att få till stånd nödvändiga förändringar inom processen och

har lagt en grund som möjliggör resultatförbättringar under kommande år.

Under november 2013 har vi gett ett regelförändringsförslag till Socialdepartementet med anledning av att Riksrevisionen kritiserat oss för vårt ekonomiadministrativa beslut från sommaren 2012 att inte starta återkravsutredningar där det felaktiga utbetalda beloppet understeg 2000 kronor. Riksrevisionens motivering var att det inte var förenligt med reglerna i 108 kap. Socialförsäkringsbalken (SFB). Vårt nu inlämnade förslag skulle innebära att det införs en möjlighet att göra undantag från huvudregeln i 108 kap. SFB om att felutbetalda belopp alltid ska utredas för återkrav. Vi föreslår att undantaget formuleras på så sätt att regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, får meddela föreskrifter om att belopp under en viss gräns inte ska återkrävas. Förordning (2009:1175) med vissa bemyndiganden för Pensionsmyndigheten behöver då också ändras så att vi ges möjlighet att utfärda föreskrifter på området.

Omprövningar och överklaganden

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

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 mått på kvaliteten i våra processer.

Omprövningsverksamheten

Vi har under året handlagt 4 505 omprövningsärenden (tabell 25), varav 204 ärenden har avskrivits.²⁴ Handläggningstiden inom processen har under hela året varit kortare än vårt mål om fyra veckor, förutom under augusti då vi hade en medveten och inplanerad ökning av handläggningstiden. Den ärendekö som då uppstod arbetades av snabbt och redan i september nådde vi åter handläggningmålet om fyra veckor.

Omprövningsprocessen har under året bistått återkravsprojektet (se avsnittet *Återkrav och kontrollutredningar*, s. 36) med två omprövare under perioden oktober – december, vilket har påverkat de egna handläggningstiderna och utvecklingen av pågående ärenden under samma period.

Under hela året har vi dock haft en genomsnittlig handläggningstid understigande sex veckor, även då vårt interna mål om fyra veckor inte nåtts. Sex veckor är det externa kravet på

handläggningstid. Att den genomsnittliga handläggningstiden är låg visar att det är ett fåtal ärenden som blir så gamla så att de påverkar vårt mål om fyra veckor.

Styckkostnaden och antal timmar per ärende är på ungefär samma nivå som tidigare år. Omprövningsenhetens utfall avseende beslut per timme är det lägsta bland processerna då hanteringen är helt manuell.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen för handläggning av omprövningar god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att i genomsnitt 98 procent av alla omprövningsbeslut är materiellt riktiga. Beträffande den formella kvaliteten i handläggningen ligger enheten på 88 procent, och brister finns främst avseende beslutsmotivering och i hänvisningar till tillämpliga bestämmelser.

Utfall av årets omprövningar och överklaganden

Andelen beslut som ändrades efter omprövning under 2013 var 15,8 procent, vilket innebär en ökning jämfört med 2012 då ändringsfrekvensen var 13,6 procent. Ökningen beror dels på att fler ärenden har ändrats på grund av att nya uppgifter har inkommit i samband med omprövning, dels på att fler ändringar har gjorts avseende eftergiftsbedömningar i återkrav. Mellan de olika ärendeslagen är variationen i ändringsfrekvens stor, se tabell 26 (s. 40).

Resultatsammanfattning Omprövningar och överklagande

- Omprövningsprocessen har under hela året haft en handläggningstid understigande fyra veckor och uppfyller därmed vårt interna mål.
- Handläggningstiden för överklaganden har förbättrats kraftigt och har sedan juni uppfyllt målet att ett överklagande ska ha skickats till domstol inom fem arbetsdagar.
- Sammantaget är resultatet inom området gott..

Tabell 25 Omprövningar, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Förvaltningskostnad, mnkr	6,9	7,5	7,6
Antal expedierade ärenden	4 505	4 906	4 764
Styckkostnad, kr	1 529	1 537	1 593
Beslut/timme	0,3	0,3	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	19	46	38
Pågående ärenden, antal vid årets slut	266	142	519
Andel materiellt riktiga beslut, %	98	98	98
Andel formellt riktiga beslut, %	88	89	58

²⁴ Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden på omprövningsenheten, de räknas dock inte med som expedierade omprövningsbeslut vid beräkning av ändringsfrekvens (se tabell 26). Detta beror på att någon prövning av ärendet i sak inte sker när en begäran om omprövning avskrivs

För ålderspension är ändringsfrekvensen 5,1 procent. Även om den har ökat något jämfört med 2012 är det fortfarande det ärendeslag som har lägst ändringsfrekvens, vilket beror på att handläggningen till stor del är automatiserad. Utav de ändringar som har gjorts är den vanligaste orsaken civilståndsändringar. När två personer gifter sig sker en automatisk civilståndsändring, vilket resulterar i en maskinell omräkning av ålderspensionen. Om det vid en omprövning av ett beslut framkommer att de nygifva inte stadigvarande sammanbor ändras civilståndet och ålderspension beviljas som för ensamstående. Det förekommer även att beslut ändras avseende försäkrings-tid. De allra flesta ändringarna i processen ålderspension beror på att nya uppgifter inkommer i samband med omprövningen.

Ändringsfrekvensen för bostadstillägg är 16,5 procent, vilket är en liten ökning jämfört med 2012. Inom denna förmån är skälet till ändring oftast att fel uppstått avseende bostadskostnad eller inkomstberäkning, vilket i stor utsträckning beror på de manuella inslagen i handläggningen av grundbesluten. Det är även vanligt förekommande att den enskilde kommer in med nya uppgifter i samband med omprövningen, vilka förleder ändring av grundbeslutet.

Andelen ändrade beslut om efterlevandepension har minskat något jämfört med 2012 och ligger på 11,8 procent för 2013. Mer än hälften av de ändringar som har gjorts avser efterlevandestöd. Det förekommer att den enskilde får avslag på ansökan om efterlevandestöd eftersom släktskap och/eller dödsfall inte anses styrkt. Om det vid en omprövning av ett beslut framkommer uppgifter som styrker rätten till efterlevandestöd ändras grundbeslutet och efterlevandestöd beviljas. Så gott som samtliga ändringar avseende efterlevandepension beror på att nya uppgifter inkommer i samband med omprövningen.

För omprövning av återkravsärenden har ändringsfrekvensen ökat till 38,7 procent, jämfört med 30,5 procent under 2012. Den största andelen av omprövningarna avser återkrav av bostadstillägg, medan andelen återkrav av ålderspension och

efterlevandepension är mindre. Den vanligaste anledningen till ändring är att fel uppstått vid beräkning av återkravsbeloppet. Det är också vanligt att grundbeslut ändras på så sätt att hel eller delvis eftergift beviljas, antingen på grund av att Omprövningsenheten gjort en annan bedömning eller på grund av att nytt underlag inkommit.

Sammantaget kan konstateras att ändringsfrekvensen är högst i de ärendeslag där handläggningen har manuella inslag och där det finns utrymme för bedömningar. Det kan också konstateras att en stor andel av de ändringar som har gjorts under 2013 beror på att nya uppgifter har inkommit, vilket gäller för samtliga ärendeslag. För ålderspension och efterlevandepension är detta den vanligaste anledningen till ändring av grundbeslut. För bostadstillägg har en ökning skett avseende ärenden som ändras på grund av nytillkomna uppgifter, och motsvarar under 2013 mer än en tredjedel av ändringarna.

Resultat och analys av omprövningarna har regelbundet återkopplats till berörd avdelning för att utgöra underlag för förbättringsåtgärder, se tabell 27.

Den som inte är nöjd med våra omprövningsbeslut kan överklaga det.

Antalet överklaganden som kommit in har ökat marginellt sedan år 2012. Av de 567 avkunnade domarna har 63 inneburit att våra omprövningsbeslut ändrats. Vårt målvärde för

Tabell 27 Överklaganden och ändringsfrekvens 2013-2011

	2013	2012	2011
Antal inkomna överklaganden	553	545	642
Antal avkunnade domar ²⁷	567	733	744
Ändringsfrekvens i procent	11,1	10,5	6,6

27 För 2012 och 2013 beaktas endast domar i vilka domstolarna tagit ställning i sak genom en dom. För 2011 inkluderas även avgöranden där domstolen inte avgjort målet i sak (till exempel beslut om avvisning, avskrivning, återförvisning samt beslut att inte meddela prövnings-tillstånd). Ändringsfrekvens för 2011 blir därför inte helt jämförbar med övriga år.

Tabell 26 Omprövningar och ändringsfrekvens 2013-2011

Omprövning av ärenden i processerna:	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
Ålderspension ²⁵	1 301	1 320	1 729	67	51	46	5,1	3,9	2,6
Bostadstillägg	2 052	2 457	2 023	338	394	270	16,5	16,0	13,3
Efterlevandepension ²⁶	340	402	438	40	58	43	11,8	14,4	9,8
Återkrav	608	400	343	235	122	69	38,7	30,5	20,1
Summa	4 301	4 579	4 533	680	625	428	15,8	13,6	9,4

²⁵ Ålderspension omfattar processerna nationella, internationella och utland.

²⁶ Efterlevandepension omfattar processerna nationella, internationella och utland

2013 att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten ska ändras av domstol har inte uppnåtts (11,1 procent ändring). Iakttagelser som gjorts i samband med överklagandena har återkopplats löpande till Omprövningsenheten.

Vi har i 30 av de 63 ärenden där vårt beslut har ändrats i domstol, medgivit talan i åtminstone någon del. Anledningen till det har bland annat varit att det i samband med överklagandet inkommit nya handlingar som föranlett en annan bedömning eller att vi i återkravsärenden antingen bedömt att den återbetalningsskyldige inte skäligen bort inse felutbetalningen och därför inte kan krävas på den felaktigt utbetalda ersättningen, eller att det funnits skäl för att i vart fall delvis efterge kravet. Vi har även i flera fall bedömt bosättningstiden med avseende på garantipension annorlunda än vid omprövningsbeslutet. Övriga skäl till att domstolarna har ändrat våra omprövningsbeslut har bland annat varit att de i tre fall ansett det vara fel att avvisa en begäran om omprövning eller ett överklagande på grund av för sent inkommen handling, och i två fall gjort en annan bedömning av om makar ska bedömas som gifta eller ogifta i pensionshänseende.

Andra anledningar till att domstolarna ändrat besluten i mål om återkrav är främst att de även i andra ärenden än där vi medgivit talan antingen har bedömt att den återbetalningsskyldige inte skäligen bort inse felutbetalningen eller att det funnits skäl för att i vart fall delvis efterge kravet. Vår uppfattning är att domstolarna i återkravsärenden i högre grad nu än tidigare varit benägna att besluta om eftergift, helt eller till någon del. Återkravsärendena utgör 24 stycken av de 63 ändringsdomarna, vilket motsvarar 38 procent.

Utöver de ovan redovisade domarna har tre domar avkunnats med anledning av överklaganden av Allmänna ombudet. Inte någon av dessa domar har resulterat i ändring av vårt beslut. Vi har i dessa ärenden inte varit part i målet eftersom det Allmänna ombudet övertagit rollen som det allmännas företrädare i förvaltningsrätten när ombudet överklagade besluten. Domarna inkluderas därför inte i ovan nämnda antal avkunnade domar.

Utbetalningar

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

Området utgör 4,6 procent av våra förvaltningskostnader, vilket är något högre än 2012 (tabell 28).

Arbetsprocessen avseende utbetalningar är helt maskinell och resultatet kan därför vara svårt att bedöma. Kostnaden för verksamhetsområdet har ökat jämfört med 2012 och förändringen beror i sin helhet på att kostnaden för det utbetalningssystem som vi använder och köper av Försäkringskassan har ökat. Det är dock svårt att säga om detta innebär en försämring av vår prestation eller inte. Vår bedömning är ändå att området håller samma goda nivå som tidigare år.

Utbetalningskontroll

Utbetalningskontroller görs för att förebygga och upptäcka oavsiktliga fel och oegentligheter.

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

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

Under sista halvåret 2013 har ett riskanalytiskt arbete pågått inom utbetalningsprocessen som fortsätter under 2014 för att föreslå åtgärder för att vidareutveckla arbetet med utbetalningskontroller.

Se även avsnittet *Återkrav och kontrollutredningar* (s. 36).

Resultatsammanfattning Utbetalningar

- Kostnaderna för området har ökat något.
- Inga oegentligheter har upptäckts vid kvalitetskontroller.
- Vissa kvalitetsproblem återstår.
- Resultatet inom verksamhetsområdet är fortsatt gott.

Tabell 28 Utbetalningar, nyckeltal 2013-2011

	2013	2012	2011
Total kostnad för utbetalningar, mnkr	58,5	53,5	67,3
Antal faktiska utbetalningar	24 993 175	24 589 935	23 779 776
Styckkostnad per utbetalning, kr	2,34	2,18	2,83

Information

En av våra kärnuppgifter är att ge pensionärer och pensions-sparare korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Området utgör 28,9 procent av våra förvaltningskostnader.

Enligt regleringsbrevet ska vi verka för att samtliga pensions-sparare ska få en samlad bild av hela sin pension med god kvalitet i prognosberäkningarna. För 2013 har detta uppdrag kompletterats med att vi även ska stärka pensionssparare och pensionärers ställning som konsument genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation.

Nedan redovisas prestationer, kostnader och kvalitetsmått för verksamhetsområdet information. Liksom för övriga områden ger de en bild av resultatet i vår verksamhet, men för informationsområdet ger inte prestationsredovisningen hela bilden av verksamhetens resultat.

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

Det är idag svårt att bedöma huruvida pensionärer och pensions-sparare uppfattar det som att pensioner blivit enklare att förstå eller att osäkerheten minskat. De mätningar vi gjort

visar att andelen pensionssparare och pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen ligger på ungefär samma nivå som tidigare. Samtidigt är detta arbete långsiktigt där vi inte heller kan räkna med omedelbara effekter. Pensions-sparares och pensionärers uppfattningar påverkas också av andra influenser varför det är svårt att direkt mäta effekter av våra egna aktiviteter.

Trots svårigheten att bedöma vad som är bra eller dåligt anser vi att det är relevant att redovisa prestationer inom området. Det är de aktiviteter som idag utförs för att en framtida effekt ska uppnås. Det är också viktigt att tolka och bedöma utfallet av prestationerna försiktigt, av ovan nämnda anledningar. Prestationerna bör bedömas tillsammans med nöjdheten med informationen hos pensionärer och pensions-sparare, vilket redovisas nedan.

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa hur man möter pensions-sparare och pensionärer i olika kanaler. Vi har under 2013 ett gott resultat inom samtliga kanaler där vi möter pensionärer och pensions-sparare. Tillgängligheten i de olika kanalerna är hög och stabil liksom vårt nöjdhetsindex.

Vi har genomfört en prognoskampanj som bidrog till att antalet gjorda prognoser ökade med cirka 419 000. Vi har även ökat vår samverkan med andra aktörer för att sprida kunskap om hela pensionen. I avsnitten nedan beskriver vi vad vi arbetat med inom de olika kanalerna. Kanalerna är i korthet:

- Orange kuvert – se s. 44.
- Telefon – se s. 45.
- E-post, brev, Facebook – se s. 46.
- Webbplatsen – se s. 46.
- Prognoser och minpension.se – se s. 47.
- Servicekontor – se s. 49.
- Fördjupade möten – se s. 49.
- Informationsträffar och uppsökande verksamhet – se s. 49.
- Vidareinformatörsverksamhet – se s. 50.
- Massmedia – se s. 50.

Som vi skriver ovan är det inte prestationerna som sådana som är de slutliga effekterna med verksamhetsområdet. Vi vill förstärka upplevelsen att kunna förstå, förutse och påverka hela sin pension. En grundläggande förutsättning för det är att fler får tillgång till prognosen för hela sin pension. Antalet inloggningar och antalet prognoser har ökat på tjänsten minpension.se, med 15,9 respektive 1,6 procent, se avsnittet *Fortsatt utveckling av prognoser och Minpension.se* (s. 47). Trots dessa framgångar är det ändå bara drygt 1,9 miljoner av 5,5 miljoner pensions-sparare som är registrerade på tjänsten. Resterande 3,6 miljoner

Resultatsammanfattning Information

- Pensionärer och pensions-sparare är nöjda med sina kontakter med oss.
- Vår tillgänglighet är god och vi utvecklar löpande de olika kanalerna.
- Antalet gjorda prognoser 2013 var 5,6 miljoner, och antalet personer registrerade på minpension.se är nästan 2 miljoner. Det är fortfarande en alltför liten del av alla 5,5 miljoner pensions-sparare som har möjlighet att se hela sin pension.
- Det löpande arbetet inom informationsområdet fungerar väl men vi har inte uppnått tydliga effekter av våra insatser.
- Resultatet inom verksamhetsområdet är sammantaget acceptabelt..

når vi i nuläget inte med information om hela pensionen. Av dessa uppskattas 1,5 miljoner överhuvudtaget inte ta del av information via webben. För dessa personer måste uppsökande verksamhet ske genom andra kanaler. Vi behöver alltså kunna nå ytterligare 2,1 miljoner personer med information om helheten via tjänsten minpension.se. Under 2013 har ett omfattande förberedelsearbete gjorts för att få ytterligare en miljon att registrera sig och göra prognos – det arbete vi kallar Prognos till alla.

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

Sett till alla kanaler så är antalet kontakter under 2013 fler än 2012 (tabell 29). Alla kanaler med undantag av kundservice telefoni och kundvägledarna uppvisar ökad efterfrågan mellan 2013 och 2012.

Den totala kostnaden för verksamhetsområdet har ökat relativt mycket, vilket är en medveten satsning. Antal kontakter har också ökat, men inte i motsvarande grad, varför styckkostnaden ökat.

Utökad konsumentuppdrag

I 2013 års regleringsbrev fick vi ett utökad uppdrag att stärka konsumenternas ställning inom pensionsområdet. Under året har vi därför påbörjat ett mer offensivt arbete i den riktningen, det vill säga att vara en objektiv källa för stöd och information samt försvara pensionssparares ställning som konsumenter. Detta innebär bland annat att utöka arbetet med att förstå och följa pensioner och produkter på marknaden, jobba proaktivt med förslag på åtgärder, delta aktivt i den allmänna debatten, vara kravställare mot branschen och ge tydligare vägledning.

Vi redovisade i november våra planer för arbetet i regleringsbrevsuppdraget ”Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter inom pensionsområdet” VER 2013–337.

I regeringsuppdraget ”Effekter av massfondbytestoppet” VER 2012–257 konstaterade vi att tidigare identifierade problem relaterade till bristande konsumentskydd kvarstår även efter massfondbytestoppet. Utifrån konsumentuppdraget har vi därför fortsatt att informera om de olika valmöjligheter som finns inom premiepensionssystemet samt avgiftens betydelse för sparandet.

Under året har även samverkan mellan Pensionsmyndigheten, Konsumentverket och Finansinspektionen stärkts avseende konsumentfrågor, se *Samverkan med Konsumentverket och Finansinspektionen* (s. 57).

Nöjda pensionärer och pensionssparare

För att följa upp hur pensionärer och pensionssparare upplever sina kontakter med oss genomför vi kundundersökningar bland dem som varit i kontakt med oss på olika sätt. Under året har dessa undersökningar genomförts vid två tillfällen, huvudsakligen andra och fjärde kvartalen.

Sammantaget visar undersökningarna att:

- Pensionssparare och pensionärer är mycket nöjda med det bemötande de får vid kontakterna med oss.
- Överlag klarar vi i stor utsträckning våra möten inom ”rimlig” tid, men det finns utrymme för förbättringar.
- En fortsatt målgruppsanpassning är en viktig nyckel för att nå ut med vår information.
- Vi måste bli ännu bättre på att ge pensionssparare och pensionärer den hjälp de vill ha.

Vi ser tydligt hur pensionärer och pensionssparare är nöjdare ju mer personlig kontakt de haft med oss. Till exempel är pensionärer och pensionssparare som träffar en informatör på ett informationsmöte i allmänhet nöjdare än de som besökt oss på webbplatsen eller tagit del av skriftlig information som det orange kuvertet. Detta är inte nödvändigtvis ett uttryck för att det föreligger faktiska kvalitetskillnader mellan de olika kanalerna utan är främst en följd av kanalernas karaktär.

Under året har vi genomfört kundundersökningar bland pensionärer och pensionssparare som ringt till kundservice, besökt webbplatsen, haft kontakt med en kundvägledare eller besökt ett informationsmöte. Vi har också mätt kundnöjdheten

Tabell 29
Antal kontakter med pensionärer och pensionssparare samt total kostnad för verksamhetsområdet Information under åren 2013–2011

	2013	2012	2011
Webben, antal besök	8 910 000	8 173 000	8 077 000
Orange kuvert, antal utskick	6 700 000	6 500 000	6 300 000
minpension.se, antal prognoser	5 600 000	5 500 000	4 523 000
Telefon, besvarade samtal	788 000	821 000	845 000
Servicekontor, antal besök ²⁸	333 000	262 000	220 000
E-post/brev besvarade e-post/brev	136 000	122 000	124 000
Informationsträffar, antal deltagare	29 600	27 000	26 000
Kundvägledare, antal möten	3 900	4 000	5 000
Facebook, besvarade frågor	1 400	1 300	81
Totalt, antal kontakter	22 468 900	21 410 300	20 120 081
Kostnad, mnkr	366,7	303,7	284,1
Kostnad per kontakt	16,3	14,2	14,1

²⁸ Pensionsmyndighetens skattade andel av totala antalet besök på servicekontoren.

för upplevelsen av det orange kuvertet. Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjd-kund-index (NKI) som mäts på en skala 0–100 (tabell 30).

Webbplatsen och kundservice i telefon är de kanaler där flest pensionärer och pensionssparare möter oss. För båda dessa mötesplatser gäller att den enskilda faktor som har störst påverkan på kundnöjdheten är i vilken utsträckning pensionären och pensionsspararen får den hjälp han eller hon behöver via telefon respektive kan utföra det han eller hon vill göra på webbplatsen. Nio av tio besökare på pensionsmyndigheten.se (90 procent) uppger att de kunde uträtta det de ville helt eller delvis vid det besök som undersökningen avsåg. För kundservice är denna andel något lägre, 88 procent tyckte att handläggaren de talade med kunde ge dem den hjälp de behövde. I de fall man upplever att man inte får all hjälp/kan utföra det man vill är detta ofta kopplat till tjänstepensionen och helheten i pensionen. Vi ser inte någon skillnad mellan pensionssparares och pensionärens NKI för kundservice i telefon eller webbplatsen.

För informationsmöten och kontakterna med kundvägledare ger kvinnor något högre NKI än män. Denna skillnad finns inte för kundservice telefon eller webbplatsen.

Servicekontoren följer vi upp tillsammans med Skatteverket och Försäkringskassan via undersökningar bland besökare hos ett urval servicekontor. Metoderna för mätning av kundnöjdhet beskrivs i avsnitt *Kvalitet* (s. 14). Andelen pensionärer och pensionssparare som är nöjda med bemötandet, den hjälp de fick med sina ärenden och att de fick denna hjälp inom rimlig tid, är i årets undersökningar 84 procent. 2012 var denna andel något högre (85 procent). 14 procent av besökarna hade de facto ärenden till fler än en myndighet, att jämföra med 15 procent 2012. I den senaste undersökningen om besökarna på servicekontor som genomfördes i november 2013 visade det sig att samt-

liga (100 procent) av våra besökare var nöjda med bemötandet. På frågan om man fått den hjälp man behövde vid besöket svarar 90 procent att de fått hjälp. 92 procent av besökarna med ett pensionsärende svarade att de fick hjälp inom rimlig tid.

Sammanfattningsvis konstateras att vi 2013, liksom tidigare, överlag får positiva omdömen från de pensionärer och pensionssparare vi möter. Pensionärer och pensionssparare är nöjda med det bemötande de får och de flesta upplever att de får den hjälp de behöver.

Att våra NKI-värden står sig väl vid jämförelser med andra myndigheter bekräftar också i år av Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga generella NKI-undersökning bland myndigheter då man mäter olika aspekter av kundnöjdhet och förtroende för olika myndigheter. 12 myndigheter jämförs i undersökningen. Underlaget i undersökningen är intervjuer med 5 850 personer som alla har haft någon sorts kontakt med en myndighet. Vårt nöjdhetsindex har ökat något och ligger på 65. Snittet för myndigheterna totalt ligger på 64, också det en uppgång jämfört med 2012 då nöjdhetsindex var 61.

Orange kuvert

Det enskilt viktigaste sättet att skriftligen nå pensionärer och pensionssparare, utöver våra beslutsbrev, är genom det orange kuvertet. Under 2013 skickade vi ut drygt 6,7 miljoner orange kuvert till pensionärer och pensionssparare under perioden januari till mars.

Det kuvert som går till pensionsspararna innehåller ett årsbesked, samt prognos för den allmänna pensionen. I kuvertet 2013 informerade vi om att man nu även kunde se sitt orange kuvert på webben. Samtidigt erbjöd vi möjligheten att avbeställa pappersutskick. Hittills så har drygt 27 000 personer valt denna möjlighet.

Tabell 30 Resultat kundundersökningar 2013-2011

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
NKI-Informationsmöten	78	81	82	81	82	83	77	80	80
NKI-Kundvägledare	81	82	81	84	83	83	74	82	78
NKI-Kundservice telefon	78	79	77	78	80	77	77	79	76
NKI-Webbplatsen	71	70	70	71	70	71	71	70	70

Tabell 31 Orange kuvert 2013-2011 nyckeltal i procent

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
Har fått kuvertet	97	91	94	96	91	96	97	91	92
Andel av de som fått kuvertet som öppnat det	82	77	83	80	77	85	84	77	81
Andel av de som öppnat kuvertet som läst något	89	89	87	89	89	85	90	90	88
Andel av de som läst något som tycker det är lätt att förstå	67	66	58	69	61	55	64	70	61



I samband med utskicket av orange kuvertet 2013 pågick en informationskampanj i TV och på internet som syftade till att få fler att göra en pensionsprognos för hela pensionen via minpension.se. Som en del i kampanjen skickades ett brev till alla pensions sparare som medföljde det orange kuvertet. Personer upp till 28 år, fick några enkla tips om vad man bör tänka på för att få en bra pension; jobba vitt och ha en tjänstepension. I gruppen 28 till 54 år uppmanades man att göra en prognos för hela pensionen och sparare i åldersgruppen 55 år och uppåt fick tips om hur man planerar sin pension.

Pensionärer med någon del av sin pension från det reformerade systemet, det vill säga pensionärer födda 1938 eller senare får också ett orange kuvert. Det innehåller information om vilka ersättningar som betalas ut, med vilket belopp samt utbetalningsdagar under året. Dessutom ingår information om utvecklingen på premiepensionskontot samt en kontrolluppgift. För pensionärer med fondförsäkring ingår även fondinformation.

Pensionärerna fick ett medskick med information om e-tjänster, att orange kuvert nu även fanns att se på webben och om möjligheten att avbeställa pappersutskicket. De pensionärer som berördes av tillsvidarebeslut om bostadstillägg fick också information om detta i sitt orange kuvert.

I årets eftermätning av det orange kuvertet uppger, liksom 2012, så gott som alla intervjuade (97 procent) att de fått det

orange kuvertet. Det är dock färre som öppnar och läser kuvertet och det är fortfarande många av de som läser kuvertet som inte tycker det är lätt att förstå (tabell 31).

Prognosen, värdet och förändringarna på inkomst- och premiepensionskontot samt informationen om premiepensionskontot i det orange kuvertet är de delar som tilldrar sig störst intresse bland pensions spararna och intresset ökar.

Signifikant färre än 2012, 41 procent av pensions spararna, kan spontant ange att de vet att det orange kuvert innehåller information om den allmänna pensionen. Motsvarande siffra för 2012 var 47 procent. Andelen som svarar "den allmänna pensionen" ökar med stigande inkomst och ålder.

Tillgänglighet i telefon

De första tre månaderna 2013 var tillgängligheten i telefon lägre än föregående år, men resten av året har tillgängligheten varit bra. Tillgängligheten har under årets månader varierat mellan 78 och 98 procent. Vi behöver därför minska skillnaderna mellan månader och under dagar, för att nå bra tillgänglighet varje dag. Under året har det varit 33 dagar då tillgängligheten varit under 90 procent. Den lägsta uppmätta tillgängligheten under en dag var 58 procent då inflödet var avsevärt högre än beräknat. För helåret 2013 var tillgängligheten 91,7 procent.

Under 2013 mäts servicenivåer parallellt med tillgänglighet. Servicenivåer ger en bättre bild av service än tillgänglighet. Under de tre första månaderna var servicenivåerna låga inom telefoni men från april nådde vi målet att besvara 80 procent av samtalen inom tre minuter. För hela året hamnade servicenivån på 80,2 procent.

För att få en jämförbarhet mot tidigare år redovisas här både servicenivå för 2013 och tillgänglighet för åren 2011–2013 (tabell 32 och 33).

Vi har haft ett fortsatt samarbete med ett bemanningsföretag för att nå hög tillgänglighet under perioder när många ringer till oss. Under året besvarade vår kundservice drygt 788 000 samtal.

Vi utför även uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB i form av telefonsupport, under 2013 har vi besvarat drygt 23 000 telefonsamtal.

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

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

Under året har kontinuerliga interna kvalitetskontroller genomförts avseende kvaliteten i den information som lämnas via telefon i kundservice. Dessa visar att kundservice har ett stabilt gott resultat. Bemötandet är överlag bra och språket är välformulerat och enkelt. Ett möjligt förbättringsområde är att vi vid vissa tillfällen kan ge kompletterande information om hela pensionärens/pensionsspararens situation istället för att enbart svara på den direkta frågan.

Frågor som kommer via e-post, brev och Facebook

Vi besvarade drygt 136 000 frågor via e-post och brev under året. Det är pensionärer och pensionssparare som ställer liknande frågor som i telefon och även privata och offentliga

aktörer som vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter. I snitt under året besvarades 73 procent av inkomna e-post och brev inom 24 timmar. Servicegraden har varierat under året med sämre resultat första kvartalet och bättre resultat resten av året.

Förra året gjordes en riktad kontroll avseende kvaliteten i de svar som kundservice lämnar via e-post. Kontrollen visade att kvaliteten på e-postsvar behöver förbättras. I år har vi därför arbetat kontinuerligt med kvalitetsgranskning av e-postsvar med största fokusering på de svar som lämnas på engelska.

Vi svarade även på över 7 800 e-post åt Min Pension i Sverige AB.

Vår kund- och kanalstrategi anger att vi ska finnas där våra pensionärer och pensionssparare finns. Som ett led i detta började vi i november 2011 att besvara frågor från pensionärer och pensionssparare på Facebook där vi vet att många pensionsparare finns. Verksamheten har ännu inte så stor omfattning, men har ökat sedan föregående år. Merparten av de som vi nått ut till via Facebook är kvinnor vilket är positivt eftersom det är en grupp som vi vanligtvis har svårt att nå. I snitt besvarade vi drygt 119 frågor i månaden via Facebook. Frågor som kommer in via Facebook rör hur en ansökan går till, skatter i kombination med pension, levnadsintyg, fonder och tjänstepension et cetera.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende kvaliteten i den information som lämnas via Facebook. Kontrollen visade att kvaliteten på de lämnade svaren var god.

Pensionsmyndighetens webbplats

Webbplatsen pensionsmyndigheten.se har totalt haft drygt 8,9 miljoner besök under 2013. Av kundundersökningarna framgår det, precis som tidigare år, att besökarna framför allt besökt webbplatsen med ärenden kopplade till premiepensionen, exempelvis att se över värdeförändringen på de egna fonderna, byta fonder och följa upp om beställda fondbyten har genomförts. Många gör också en pensionsprognos vilket redovisas under avsnittet *Fortsatt utveckling av prognoser och minpension.se* (s. 47). Andra vanliga ärenden är allmän pensionsinformation, information inför pensionen och att ansöka om pension. Andelen pensionsansökningar som görs via webben

Tabell 32 Servicenivå i telefon i procent, per månad 2013

	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2013	65	66	69	82	90	89	90	88	90	94	82	83

Tabell 33 Tillgänglighet i telefon i procent, per månad 2013-2011

	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2013	78	83	91	96	98	97	98	98	98	98	97	97
2012	94	96	95	96	95	97	96	97	92	96	96	94
2011	78	84	89	89	84	85	81	90	94	93	91	96

ligger på samma nivå som år 2012 – 16 procent att jämföra med 11 procent 2011.

I början av året påbörjades en informationsklassning av vår webbplats med fokus på våra e-tjänster. Den genomfördes under året och kommer resultera i ett antal aktiviteter i förvaltning under nästa år för att förbättra dagens e-tjänster ur ett säkerhetsperspektiv. Under februari genomfördes byte av e-legitimationsleverantör.

Vi gjorde även vår första leverans av pliktexemplar (tryckt material, videoklipp et cetera) som publicerats på vår webbplats till Kungliga Biblioteket via RSS-flöde. Då vi finns med som en av de utvalda myndigheterna i e-delegationens pilotarbete, är vi enligt lag skyldiga att lämna pliktexemplar sedan den 31 mars 2013. Från och med 2015 är alla myndigheter skyldiga att följa denna lag.

För vårt utbud av fonder infördes också i februari Swesifs Hållbarhetsprofil för fonder med miljöetisk märkning. Denna information ger sparare mer kunskap om hur fonden tar etisk och/eller miljömässig hänsyn till sina investeringar.

Som en fortsättning på införandet av Mobilt BankID förra året och vårt krav på e-legitimation för fondbyte nästa år, lanserades under juni även signering för våra e-tjänster.

Som ett led i vår närvaro i sociala medier startade vi i början på april en pensionsblogg på webbplatsen. Vår pensions-expert skriver där på ett personligt sätt om aktuella pensionsfrågor för att väcka större engagemang och intresse för pensionsfrågor och inbjuda pensionärer och pensions sparare till interaktion. Bloggen har främst marknadsförts via vårt Twitterkonto och vår kundservice på Facebook. Under 2013 hade bloggen ungefär 12 000 besökare.

För att göra en tydligare målgruppsanpassning för nyhetsflödet på webbplatsen lanserades i juni en Aktuell-avdelning som riktar sig till pensionärer och pensions sparare och som kompletterar de nyheter som sedan tidigare publiceras i Pressrummet.

Under hösten riktade vi särskilda informationsinsatser till utvalda målgrupper som vi sett behöver extra stöd i pensionsfrågor. På webbplatsen innebar det bland annat nya sidor med pensionstips till egna företagare och kampanjsidor med grundläggande pensionsinformation på åtta olika språk, som kompletterar de internationella sidorna som vi utökade och nyöversatte förra året.

För att underlätta för pensions sparare och pensionärer att hitta till oss, lanserades under slutet av året en Orts- och postnummersök för servicekontor på webben. Denna motsvarar den tjänst som Skatteverket har idag på sin webbplats och innebär att önskat samarbete kommer kunna genomföras vid bland annat uppdatering av öppettider och information för samtliga av våra servicekontor.

2013 var även året då det orange kuvertet tog steget in på webben. Det innebär även att man kan avbeställa pappersutskicket som kommer per post, och istället få e-post då årets kuvert finns att läsa i digitalt format. Som en del i att sprida kunskap och medvetande om pensionen har vi byggt en webbplats som kompletterar det orange kuvertet. Webbplatsen är målgruppsanpassad så att pensionärer och pensions sparare kan få information om både den allmänna pensionen och tjänstepensionen. Informationen är anpassad till den enskildes fas i livet och till viss del interaktiv. De målgruppsanpassade sidorna kommer att lanseras fullt ut i och med utskicket av det orange kuvert 2014.

Antal nedladdningar av premiepensionsapplikationer var 28 000 under 2013 mot 20 000 under 2012.

Fortsatt utveckling av prognoser och minpension.se

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

Vi har distribuerat minpension.se på vår webbsida sedan starten 2010, vilket har bidragit till att fler användare hittar till den och att antalet registrerade användare på minpension.se har ökat från 1,7 till cirka 1,9 miljoner mellan 2012 och 2013. Dessa registrerade personer har sammantaget gjort 5,6 miljoner prognoser på minpension.se under 2013 (cirka 5,5 miljoner för 2012). För att göra det enklare för pensions sparare och pensionärer har vi en applikation för prognos, antal nedladdningar av den under 2013 var 14 400 (cirka 15 000 för 2012).

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

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

Siffrorna från minpension.se visar på cirka 65 000 nya registrerade användare under kampanjperioden (vecka 6–13 2013), varav 12 000 kan ses som ett resultat av själva kampanjen. Kampanjens bidrag till antalet registreringar kan dock vara större än angivet. Siffrorna förutsätter att det ”vanliga” inflödet av nyregistreringar skulle vara i paritet med tidigare år. Det är inte säkert att så är fallet eftersom det hela tiden blir svårare att locka nya användare till tjänsten. De som har störst intresse för att göra prognoser har med stor sannolikhet redan registrerat sig.

Antalet gjorda prognoser under kampanjperioden var drygt 1,2 miljoner, varav 419 000 är ett mervärde från kampanjen.

Detta tyder på att kampanjen främst bidragit till att aktivera de som redan tidigare registrerat sig.

Under året har vi påbörjat ett fördjupat samarbete med Min Pension i Sverige AB inom satsningen Prognos till alla för att inom fyra år nå ut med helhetsinformation om pensionen till merparten av dagens 5,5 miljoner pensionssparare. Satsningen, som främst riktar sig till pensionssparare över 28 år, omfattar bland annat följande insatsområden:

- Större engångsutskick av personliga koder där vi frågar pensionsspararen hur han/hon vill ha sin helhetsinformation (cirka 4,5 miljoner)
- Prognos i fler kanaler än på webbplatsen (telefon och servicekontor)
- Större informationskampanj
- Uppsökande verksamhet (telefon, informationsmöten et cetera.)

Satsningen bygger på att pensionsspararen själv ska kunna välja informationskanal. I samband med det orange kuvertet erbjuder vi pensionsspararna möjligheten att få helhetsinformation om sin pension med möjlighet att göra en prognos på flera olika sätt. Utöver möjligheten att själv gå in på den

webbaserade tjänsten erbjuder vi två nya kanaler: telefon och personligt möte.

Genom att dessutom bifoga en personlig kod direkt i det orange kuvertet förenklar vi ytterligare vägen till registreringen på minpension.se och fler kan göra pensionsprognoser. För att nå ut med information även till dem som inte öppnar det orange kuvertet planeras även en större informationskampanj i samband med att det orange kuvertet skickas ut.

För den grupp pensionssparare som vi bedömer inte kan nås via webben och som oavsett utformningen på utskick inte själva kommer ta kontakt med oss eller minpension.se för att få information om sin pension planerar vi kompletterande åtgärder i form av riktade informationsinsatser, uppsökande verksamhet samt att erbjuda helhetsinformation och prognos om pensionen i redan befintliga kundmöten.

Under året har en riktad kontroll genomförts avseende kvaliteten i pensionsprognoserna om den totala pensionens storlek för blivande pensionärer. Kontrollen visar att merparten av individens tjänstepensionsinformation innefattas i sammanställningen och att informationen som finns presenterad är korrekt.

En slutsats av kontrollen är att det kan finnas ett framtida behov av att än mer hjälpa användarna att förstå den insamlade pensionsinformationen.



Besök på servicekontor

Vi erbjuder pensionärer och pensionssparare personliga möten. Vi samarbetar med Försäkringskassan och Skatteverket med gemensamma servicekontor. Det är främst på servicekontor som pensionärer och pensionssparare kan träffa oss för ett personligt möte. Här har servicehandläggare möjlighet att utifrån ett helhetsperspektiv ge service och se till medborgarens totala servicebehov inom ramen för myndigheternas verksamhet.

Samarbetet rör från juni månad 103 servicekontor och omkring 330 000 besök under 2013 gällde ett pensionsrelaterat ärende, en ökning med cirka 27 procent jämfört med 2012. Totalt hade servicekontoren 4,8 miljoner besök, varav 6,9 procent utgjorde pensionsrelaterade ärenden. Av dessa ärenden avsåg omkring hälften frågor kring bostadstillägg för pensionärer. Vart femte besök gällde hjälp med pensionsprognoser och lika många har övriga frågor kring ålderspensionen. Se även avsnittet *Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket* (s. 55).

Det finns inte längre några serviceplatser som komplement till servicekontoren. De flesta serviceplatser stängdes redan 2012 och de sista stängde under första halvåret 2013.

Med anledning av pensionärer och pensionssparares ökade behov och efterfrågan av information om hela sin pension genomförs extra utbildningsinsatser på servicekontoren.

Fördjupade möten

Ibland räcker inte servicen till som ges via telefon eller servicekontor. Vi kan då erbjuda ett fördjupat möte per telefon eller fysiskt till de pensionärer och pensionssparare som behöver detta. Drygt 3 900 personer med detta behov kontaktade oss under förra året, varav cirka 1 600 fick träffa en kundvägledare på sin ort, resterande kunde lösas via telefon och skriftlig kommunikation.

Pensionärer och pensionssparares förväntan på information och stöd kring hela pensionen inklusive tjänstepension och privat sparande ökar. De önskar få hjälp och stöd med en privatekonomisk helhetsbild inför pensioneringen. De ökade förväntningarna har inneburit en procentuell ökning av de personliga mötena i förhållande till vad vi löser per telefon. Det innebär även kompetensbreddning och nära samarbeten med andra myndigheter och aktörer för att pensionärer och pensionssparare ska vara nöjda.

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

Under 2013 har vi utökat antalet orter där pensionärer och pensionssparare kan erbjudas ett fördjupat möte via video. Nu finns möjlighet till möten via video på 67 av 103 servicekontor. Det är en mötesform som innebär en förbättring för

pensionärer eller pensionsspararen då mötet kan genomföras snabbare samt att det ger en kostnadsbesparing och positiv påverkan på miljön genom minskat resande från myndighetens sida. Att möta en kundvägledare via video har generellt tagits mot positivt.

Informationsträffar och uppsökande verksamhet

Vi bedriver en omfattande föredragsverksamhet i syfte att pensionssparare och pensionärer ska få ett bra bemötande och stöd anpassat efter sina behov i rätt tid, att de lättare ska förstå hela pensionen samt att de ska få vägledning rörande hela pensionen genom hela livet.

Under 2013 genomfördes 589 informationsträffar vilket är något färre än 2012 då vi genomförde 603 stycken. Antalet åhörare under 2013 var 29 563, vilket innebär en ökning med 11 procent sedan 2012. Högsta noterade antalet åhörare en enskild månad var i oktober med drygt 6 308 åhörare under 107 träffar.

I enlighet med vår målgruppssegmentering och vårt konsumentuppdrag har vi i den uppsökande verksamheten inlett arbete med att målgruppsanpassa föredrag och göra riktade insatser mot specifika målgrupper. Det muntliga mötet underlättar för många grupper att förstå både pensionen men även att känna till hur man kan påverka sin pension och sitt pensionsuttag. Syftet med att målgruppsanpassa kommunikationen är att nå ut mer effektivt till målgrupperna.

Ett led i den uppsökande verksamheten har även varit att öka samarbetet med andra aktörer, främst KPA och SPV. Vi når då de personer som inte söker upp oss. Ytterligare en fördel med att samarbeta med andra aktörer är att vi når ut med information om hela pensionen på ett faktamässigt bättre sätt än om vi är ute själva, till största gagn för pensionsspararna.

Insatser för prioriterade riskgrupper

Främst är det tre av Finansinspektionen identifierade riskgrupper som prioriterats. Målgrupperna är i korthet identifierade som riskgrupper beroende på informationsunderläge och i vissa fall lågt upplevt intresse för privatekonomiska frågor. Dessa riskgrupper är kvinnor 40–55 med låg inkomst, egenföretagare samt grupper med andra språk. Under hösten inleddes en rad aktiviteter för att nå riskgrupperna. Insatserna planeras att fortsätta under 2014.

Kvinnor 40–55 år med låg inkomst. En helt ny variant av ett kort föredrag har tagits fram för målgruppen. Ett par tester med att bjuda in personerna på en pensionskväll har genomförts. Relativt sett få anmäler sig till dessa kvällar och vi kan konstatera att en uppsökande verksamhet mot denna målgrupp, till exempel på stora arbetsplatser, är att föredra. Av den anledningen genomfördes i november en pensionsvecka

på Södersjukhuset där majoriteten av de anställda är kvinnor, ofta med förhållandevis låga löner. Pensionsveckan föll väl ut och planerna för 2014 är att utvidga denna verksamhet till att omfatta övriga sjukhus i Stockholmsområdet samt Göteborg, Malmö och Sundsvall i ett första steg.

Egenföretagare. Särskilt informationsmaterial på vår webbplats och nya foldrar för målgruppen har tagits fram. Dessutom närvarade vi vid Företagarmässan i Älvsjö under hösten med en egen monter. Intresset för vår information var stort och vi nådde fler än 700 besökare under tre dagar. Responsen var positiv och från myndighetssamverkansorganet Verksamts håll var man tacksamma över vår närvaro. Ett framtida samarbete med myndigheterna inom Verksamts är planerat.

Andra språk. I november och december genomfördes en kampanj för personer med andra språk. Syftet var huvudsakligen att uppmärksamma pensionärer och pensions sparare om att vi finns och att det är till oss man vänder sig. Kampanjen var uppdelad i två delar, dels en del som baserades på det personliga mötet, dels en större del som baserades på webb-information och radioreklam. De personliga mötena byggdes upp kring medborgarkontoren i Stockholmsområdet, Göteborgsområdet och Malmöregionen. Kontoren fick informationsmaterial och utbildning. Responsen hos målgruppen var positiv.

Vidareinformatörsverksamheten

För att ytterligare bredda vår informationsinsats har arbetet med att utbilda vidareinformatörer fortsatt under 2013. I samarbete med andra organisationer förstärker vi deras informatörer med fördjupade kunskaper om den allmänna pensionen.

Vidareinformatörsutbildningarna har två huvudspår. Ett där vi har hand om hela utbildningen själva och där den är koncentrerad till den allmänna pensionen. Målet för verksamheten är att mellan 300–350 vidareinformatörer ska utbildas varje år. Utbildningarna har hittills varit inriktade på fackliga företrädare hos LO och kommunernas budget- och skuldrådgivare. Vi har haft kurser för omkring 200 personer inom Kommunal, Seko, Metall och Elektrikerförbundet. Det andra spåret syftar till att utbilda vidareinformatörer för att informera om pensionsrelaterade förmåner som bostadstillägg till pensionärer samt förändringar i systemet. Under året har insatsen riktats särskilt till pensionärsorganisationerna där förtroendevalda utbildats kring bostadstillägget så att de in sin tur kan informera sina medlemmar och även, om det behövs, bistå vid ansökan. Under de nio första månaderna 2013 utbildades 280 vidareinformatörer i denna insats.

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

Finansinspektionen fått av regeringen för att informera och initiera privatekonomisk utbildning. Under årets första nio månader utbildades närmare 200 vidareinformatörer hos TCO, kommunernas konsumentvägledare och budget- och skuldvägledare samt hos Folkuniversitetet.

Pensionsmyndigheten i massmedia

Vi har ökat vårt genomslag i medierna under 2013 jämfört med 2012. Artiklar och inslag om oss har nått ut i en sammanlagd upplaga av 555,9 miljoner exemplar, vilket är det sammanlagda antalet tidningar som trycks av varje utgåva, samt det sammanlagda antalet unika besök eller sidvisningar för webbkällor. Vi är genom detta den enskilt största aktören avseende pensionsfrågor i media.

98,4 procent av publiciteten är neutral eller positiv och 1,6 procent av publiciteten är negativ. Det är en förbättring jämfört med 2012, då 3,7 procent av publiciteten var negativ. Medieindex, en sammanfattande bedömning av publiciteten, ligger på 4,8, vilket är samma värde som för statliga myndigheter generellt.

Budskapet om att vara en konsumentinriktad kravställare framgick bland annat i nyhetsrapportering kring risker med att ta ut den allmänna pensionen i förtid och lokal rapportering om våra informationsträffar för blivande pensionärer.

Vi använder sedan juni 2011 Twitter som en kanal för att nå och ha dialog med journalister/medier, opinionsbildare och pensionsintressenter. Vid årsskiftet hade kontot @Pensionsmynd 1 595 följare. Under 2013 gjordes nästan 1 600 interaktioner och omnämmanden på det vi skrev och länkade. Motsvarande antal interaktioner och omnämmanden 2012 var ungefär 700 och 260 startåret 2011. Tjänsten Klout mäter interaktivitet och kvalitativt genomslag i sociala medier. Värdet för Pensionsmyndigheten på Twitter var 46 den 31 december, jämfört med det genomsnittliga Kloutvärdet som ligger på 40.

Statistik och Analys

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

Statistik och analys är med sina 26,4 miljoner kronor i förvaltningskostnader vårt resursmässigt minsta verksamhetsområde, det motsvarar 2,1 procent av våra förvaltningskostnader. Jämfört med år 2012 är det en ökning från 1,6 procent på grund av att vi genomfört en medveten satsning på området.

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

Vår ambition med verksamhetsområdet statistik och analys är att åstadkomma högkvalitativa statistikrapporter och analyser samt både vara och uppfattas som en expert inom pensionsområdet. Vår bedömning är, liksom den var förra året, att vi borde kommit betydligt längre under de fyra verksamhetsår som vi funnits, såväl avseende framtagande som presentation av statistik. I syfte att öka utvecklingstakten gjordes under året en organisationsförändring och en förändring av arbetssättet för utveckling, förvaltning och drift av våra statistikapplikationer. En resursförstärkning har också beslutats och genomförts. För att vi ska nå våra mål måste omorganisationen och förstärkningen ge avsedda resultat.

Utifrån den externa förväntan som finns på våra prognoser och andra rapporter bedömer vi dock att vi åstadkommit vad som förväntats av oss. Sammantaget bedömer vi resultatet för verksamhetsområdet som acceptabelt.

Statistik och dataförsörjning

Verksamhetsområdet statistik och analys innebär en sammanhållande funktion för dataförsörjning och statistikpresentation. Vi har en hög ambitionsnivå inom området. Tyngdpunkten inom statistikverksamheten har hittills legat på ledningsinformation och produktionsstatistik i syfte att följa upp vårt interna arbete och måloppfyllelse. Under 2013 har viss förskjutning mot försäkringsinformation gjorts, främst i form av förberedande arbete som kommer medföra bättre leveranser av försäkringsstatistik och information under 2014. Vi har fortsatt utvecklingen av Pensionsmyndighetens DATA Lager (PEDAL). Vi har kommit så pass långt i arbetet med att göra oss oberoende av, och slippa kostnaderna för, Försäkringskassans statistikdatalager STORE, att det skulle kunna vara möjligt att under 2014 koppla loss från STORE. Huruvida det kommer att ske eller inte beror bland annat på hur resurserna prioriteras under 2014.

Resultatsammanfattning Statistik och analys

- Vi har levererat externa prognoser och rapporter utifrån den förväntan som finns på oss.
- Vi har under året gjort förändringar i den interna organisationen och gjort resursförstärkningar för att öka vår förmåga att utveckla högkvalitativa statistikrapporter och analyser.
- Vår bedömning är att vi borde ha kommit längre inom detta område men resultatet inom verksamhetsområdet bedöms ändå sammantaget vara acceptabelt.

Förbättringsområdena avseende statistik och dataförsörjning togs upp i förra årets intygande om intern styrning och kontroll. Bland annat som en följd av problemen i utvecklingen beslutades att ansvaret för utvecklingen, förvaltningen och en del av driften av våra statistikapplikationer koncentreras till en avdelning, efter att tidigare ha varit ett delat ansvar.

Arbetet med att automatisera produktionen av diagram och tabeller samt även formgivningen av sidorna i Orange rapport inleddes 2013. Det arbetet kommer att fortsätta. Syftet är att effektivisera produktionen samt göra produkten mer värdefull genom att möjliggöra mer interaktivitet mellan läsaren och rapporten.

Den officiella statistiken över pensionsområdet och annan löpande försäkringsstatistik publiceras på pensionsmyndigheten.se. Innehållet och presentationen av myndighetens statistik måste bli väsentligt bättre än den är nu. Förbättringar har skett 2013 och planeras ske under 2014, men kommer även att fortsätta därefter.

Analys och prognoser

Förra årets nyutvecklade Pensionsmodell, som används för att simulera inkomst- och premiepensionssystemets finansiella ställning samt den allmänna pensionsnivån, har vidareutvecklats. Målet att göra modellen tillgänglig för alla har nåtts, modellen kan sedan november 2013 laddas ner från vår hemsida. Förmodligen är Sverige först i världen med att tillgängliggöra den framskrivningsmodell som används för det allmänna pensionssystemet. Ett viktigt steg i vår ambition att vara transparent har därmed tagits. Den utveckling av en mikromodell som skrevs om i förra årets redovisning har dock skjutits på framtiden och kommer förmodligen att byggas först 2015.

På uppdrag av regeringen har vi lämnat in två olika rapporter med förslag på förbättringar av indexerings- och balanseringsreglerna. Förslag som väsentligt minskar variationen i indexeringen, utan att negativt påverka systemets finansiella egenskaper. Vidare har en regeringsrapport med analyser och tentativa förslag på förbättrade mått på inträdes- och utträdesåldrar från arbetsmarknaden lämnats. Under 2014 planerar vi att ta fram mer slutliga mått för dessa viktiga samhällsförhållanden.

Ett antal rapporter och promemorior i olika pensionsfrågor har därutöver producerats.

Anmälningar till JO samt ansökningar hos Justitiekanslern om skadestånd

Under 2013 har endast ett fåtal anmälningar till Justitieombudsmannen, JO, respektive ansökningar om skadestånd hos Justitiekanslern, JK, rört våra ärenden. Så var fallet även 2012. Vi fortsätter att arbeta med vår ambition att ha hög rättssäkerhet och sätta pensionärer och pensionsparare i fokus.

Anmälningar till JO

Under 2013 har vi fått in nio JO-anmälningar, att jämföra med fyra anmälningar under 2012 och 17 anmälningar under 2011. Av de nio anmälningarna under 2013 lämnade JO fem utan ytterligare åtgärd. Övriga fyra anmälningar handlade om långsam verkställighet av en dom från förvaltningsrätten, långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg samt att vi för en person med skyddad identitet skrivit namn och adress utanpå kuvertet samt felaktigt adresserat till "dödsboet efter" trots att personen levde.

Vi har under 2013 även fått del av sex beslut från JO (sju²⁹ under 2012).

Ett ärende handlade om att vi skickat ett överklagande till förvaltningsrätten först tre veckor efter det att det kommit in till oss. JO menade att ett överklagande ska skickas inom en vecka och att vi inte kunde undgå kritik för vår långsamma handläggning.

Vi har under en längre tid haft problem med långa handläggningstider vid ansökan om bostadstillägg. Ett ärende tog elva månader att handlägga och dessutom tog det oss ytterligare en månad att göra en rättelse av beslutet. JO menade att vi förtjänar kritik för den långsamma handläggningen.

I ett ärende visade förvaltningsrätten ett ärende åter för ytterligare utredning. Vi fick kritik från JO för att vi tagit lång tid på oss med utredningen.

Ett ärende handlade om att vi vid utskick till en person som var god man för en avliden person skrivit "dödsboet efter N.N." på kuvertet, när N.N. var den gode mannen.

Ett ärende handlade om att vi utfärdat anvisningar om hur handläggarna av ärenden om återkrav av bostadstillägg skulle hantera frågan om god tro. Vi hade även utfärdat anvisningar om förkortad kommunikeringstid i återkravsärenden. JO menade att anvisningar som ytterligare förtydligar vad som i till exempel förarbeten eller allmänna råd har uttalats om tillämpningen av en författning är av godo och att det självfallet uppstår situationer som innebär att anvisningarna måste ändras. Ändringarna får dock inte resultera i att anvisningarna strider mot författning, förarbetsuttalanden eller centralt utformade allmänna råd. I det här fallet innebar anvisningarna bland annat att kravet på individuell bedömning i varje enskilt ärende åsidosattes. Anvisningarna innehöll dessutom moment som vi redan hade insett skulle leda till oriktiga beslut. JO var kritisk till våra anvisningar i den delen. Beträffande anvisningarna om förkortad kommunikeringstid erinrade JO om vad som tidigare uttalats angående begäran om anstånd med att komma in med yttrande, nämligen att vi bör tillmötesgå en sådan så länge den ligger inom det rimliga gräns.

²⁹ Korrekt siffra. Antalet angavs i årsredovisning 2012 felaktigt till åtta.

Vidtagna förbättringsåtgärder med anledning av JO-anmälningar

Under året har vi fortsatt att förkorta handläggningstiderna inom bostadstillägg men fortfarande förekommer ärenden som av olika anledningar har haft för lång handläggningstid. Under 2013 har vi fått kritik i ett fall av JO för detta. Pågående ärenden har nu minskat och därmed även ärenden som legat lång tid innan de avslutas. Handläggningstiderna blir därmed i genomsnitt allt kortare och det är troligt att vi inte ska behöva få fler JO-ärenden av denna typ.

Vidare har JO kritiserat oss för att vi har utfärdat anvisningar om hanteringen av återkrav som inte gett utrymme för någon egentlig individuell bedömning och som vi insett skulle leda till felaktiga beslut. Bakgrunden till vår hantering var det ansträngda arbetsläget med en stor mängd pågående ärenden. Vi gjorde först bedömningen att det var rimligt att pensionären i normalfallet inte blir återbetalningsskyldig när det är vi som gjort fel. Under 2012 konstaterade vi att detta förhållningssätt medförde en alltför schablonmässig bedömning, eftersom den individuella bedömningen i varje enskilt ärende hade åsidosatts. Vi återgick därmed till tidigare arbetsätt med enskild bedömning i varje enskilt fall vilket innebär att den anvisning som JO kritiserat oss för inte längre tillämpas.

Det tredje ärendet som vi kritiserats för handlade om att vi skickade ett överklagande till förvaltningsrätten först tre veckor efter att det kommit in till oss. Med anledning av detta har vi sett över den administrativa funktionen på berört kontor och genomfört förändringar för att förhindra upprepning av det inträffade.

Ansökningar om skadestånd

JK-ärenden

En ansökan om skadestånd som kommer in till oss överlämnas till Justitiekanslern, JK, för handläggning, tillsammans med ett yttrande från oss. Under 2013 har 14 ansökningar kommit in till oss, att jämföra med 16 under 2012 och 137 under 2011. De inkomna ärendena avsåg bland annat felaktig information, långsam handläggning av ansökan om ålderspension, felaktig hantering av ett inkommet brev, felaktigt utbetald pension, att vi skickat ett brev utan porto där den enskilde fick betala samt att vi felaktigt adresserat ett brev till en sökande som "dödsboet efter" trots att anmälaren levde.

Under 2013 beslutade JK i tolv ärenden som rör vår verksamhet. I ett av dessa ärenden tillerkändes den enskilde skadestånd. Det ärendet handlade om att ett servicekontor åtagit sig att posta ett brev till oss åt sökanden. Det fanns dock inget porto på kuvertet, och den enskilde tilldömdes ett skadestånd på 37 kronor avseende utlägg. I övriga ärenden tillerkände JK de sökande inte något skadestånd.



Ärenden om sammanläggning

Under sommaren 2011 uppstod ett fel i samband med att två fonder inom premiepensionssystemet skulle läggas samman. Felet ledde till att fondinnehavare fick fel antal andelar på sina premiepensionskonton. För att rätta de fel som uppstått har vi korrigerat samtliga berörda konton. På så sätt återställde vi kontona till hur de skulle sett ut om felet aldrig uppstått. Ett förvaltningsföretag gick trots det ut till sina kunder med ett förslag på en skrivelse till oss. I skrivelsen finns ett antal frågor att besvara samt en mall för ansökan om skadestånd. Vi har sammanlagt fått in 115 ansökningar om skadestånd.

Under 2012 lämnade vi över tre ärenden till JK för bedömning. De skulle ses som pilotfall. Vi har under 2013 inte fått några beslut från JK.

Medarbetare och kompetensförsörjning

Våra chefer och medarbetare ska ha rätt kompetens vid rätt tillfälle och den strategiska kompetensförsörjningen ska därför stödja de krav som ställs på oss när det gäller verksamhets- och kompetensutveckling.

Våra medarbetare ska utvecklas utifrån sin kompetens och sina resurser där medarbetare med olika bakgrund, egenskaper och livserfarenhet ges förutsättningar att driva, förnya och

utveckla verksamheten. Vår rekryteringsprocess är kompetensbaserad med en objektiv hantering i samband med urval, intervjuer och referenstagning.

Vi bedömer att resultatet inom området är acceptabelt. Vårt utvecklingsarbete under 2013 visar att vi är på rätt väg och att vi genomfört de förbättringsaktiviteter som vi planerat att göra, även om vi ännu inte kan se tydliga positiva effekter inom alla områden av kompetensförsörjningen.

Kompetensförsörjning på kort och lång sikt

Mot bakgrund av en ökande automatisering, vår nya verksamhets- och kontrollfilosofi och ett tydligt uttalat konsumentperspektiv står vi inför omfattande förändringar avseende roller och arbetssätt. Vi ska göra en förflyttning från manuell handläggning till uppgifter av mer informativ och kommunikativ karaktär.

Kompetensutvecklingsinsatser har genomförts i syfte att bredda kompetensen mellan och inom våra ärendehandlingsprocesser och kommunikationskanaler. Insatserna har berört många medarbetare och är en av förutsättningarna för att kunna åstadkomma den förflyttning som vi eftersträvar.

Under 2013 har även vår bemannings- och kompetensplanering utvecklats. Vi har nu ett bättre beslutsunderlag avseende

total bemanning samt myndighetsövergripande läraktiviteter och kompetensutvecklingsinsatser.

För att tydliggöra förändringen behövs rollbeskrivningar som bland annat underlättar planeringen av kompetensutvecklingsinsatser, tydliggör interna karriärvägar och medför ett effektivt rekryteringsarbete. Under 2013 har ett metodstöd för rollbeskrivningar tagits fram och testats när det gäller rollen som kundservicehandläggare.

Arbetet med att ta fram en ny kompetensförsörjningsstrategi har påbörjats 2013.

Kompetensakademi - strategiskt projekt

För att samordna och strukturera kompetensutvecklingsarbetet genomförs projektet Kompetensakademin. Projektet syftar bland annat till att ta fram en tydlig struktur för hur vi ska bedriva kompetensutveckling på ett systematiskt och metodiskt sätt. Projektet ska säkerställa att de läraktiviteter som tas fram håller god kvalitet och att vi har ett enhetligt och kostnads-effektivt angreppssätt.

Projektet har gjort en delleverans under 2013 och fortsätter även under kommande år.

Medarbetarundersökning

Den medarbetarundersökning som genomfördes under 2013 visar att vi förbättrat oss på alla områden och vårt NMI (nöjd medarbetarindex) har ökat från 70,9 till 72,3 procent. Svarefrekvensen var hög, 93 procent, vilket är en ökning med fyra procentenheter jämfört med 2012.

I 2012 års medarbetarundersökning identifierades områdena arbetstakt, delaktighet och målkvalitet som förbättringsområden. 2013 års undersökning visar ett något bättre resultat, framförallt när det gäller arbetstakt och delaktighet. Det finns dock fortfarande förbättringspotential när det gäller dessa områden.

I årets undersökning fick medarbetarna svara på två nya frågor som handlar om delaktighet. Drygt 87 procent instämmer, helt och hållet eller ganska bra, i påståendet att de har tillgång till nödvändig information så att de kan vara delaktiga i verksamheten. Drygt 82 procent uppger också att de har möjlighet att ha synpunkter på förändringsarbetet.

Fortsatt satsning på ledarskap

Ledarskapet ska ge förutsättningar för att medarbetarna utvecklas, bidra till nödvändig verksamhetsutveckling och därigenom bidra till att förverkliga våra mål.

Under 2013 avslutades ett omfattande internt ledarutvecklingsprogram som samtliga chefer har deltagit i. Programmet syftade till att stärka våra chefers förmåga att utifrån våra mål och strategier leda sig själva och sina medarbetare i förändring. I effektmätningar som genomförts framgår att våra chefer har

genomgått en tydlig mätbar utveckling, mest påtagligt avseende kommunikativa färdigheter och förmågan att leda i förändring.

Under året har vi fortsatt arbetet med effekthemtagning och som stöd i detta har vi infört ett styrkort för alla chefer som innebär att vi kan följa våra chefers utveckling inom viktiga områden och erbjuda utvecklingsmöjligheter där det behövs.

Medarbetare

Vid utgången av 2013 var vi 1 048 medarbetare, att jämföra med 1 073 år 2012. Minskningen av antalet anställda jämfört med föregående år förklaras till största del av att antalet medarbetare inom Pensionsadministrationsavdelningen minskat, med drygt 40 medarbetare. IT-avdelningen, Kundmötesavdelningen och Administrativa avdelningen har dock ökat i antal anställda under året.

Personalomsättningen för 2013 blev 5,0 procent jämfört med 4,2 procent 2012. Vårt riktvärde är att rörligheten bör ligga mellan 5 och 7 procent.

Medarbetarnas medelålder var 45,6 år, vilket är oförändrat jämfört med år 2012. Antalet medarbetare över 60 år minskade till 138 personer, vilket motsvarade 13 procent av alla medarbetare.

Könsfördelningen bland de anställda är fortsatt ojämn vid utgången av 2013, då 73 procent var kvinnor och 27 procent män.

Tabell 34 Pensionsmyndighetens personal 2013-2011, per 31/12 respektive år

Pensionsmyndighetens personal	2013	2012	2011
Totalt antal medarbetare	1 048	1 073	1 050
-varav kvinnor	764	776	770
-varav män	284	297	280
Medarbetare över 60 år	138	141	129
Medelålder, år	45,6	45,6	46,0
Nöjdmedarbetarindex, %	72,3	70,9	-*
Ledarindex, %	75,5	74,5	-*

(*) Under 2011 genomfördes ingen medarbetarundersökning.

Sjukfrånvaron

Den totala sjukfrånvaron har ökat under året och ligger på 4,74 procent. För kvinnor är sjukfrånvaron högre, 5,55 procent jämfört med männen, 2,69 procent. Sjukfrånvarostatistiken visar också att andelen långtidssjuka har ökat under året. Vi kan konstatera att sjukfrånvaron har ökat sedan myndighetsstarten och en tydlig ökning ser vi i gruppen långtidssjuka där andelen har ökat från cirka 34 procent år 2011 till drygt 39 procent 2013.

En genomgång har gjorts under året av alla långa sjukfall för att säkerställa att vi arbetar aktivt i de ärenden där det finns förutsättningar för en arbetslivsinriktad rehabilitering.

Tabell 35 Sjukfrånvaro i procent under 2013- 2011

Sjukfrånvaro	2013	2012	2011
Sjukfrånvaro, total	4,74	4,49	4,45
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	39,45	37,27	33,82
Anställda <= 29 år	3,47	3,30	4,23
Anställda 30-49 år	4,80	4,69	5,17
Anställda >=50 år	4,90	4,51	3,76

Arbetsmiljö och hälsa

För att utveckla det systematiska arbetsmiljöarbetet har en plan tagits fram för att tydliggöra när olika aktiviteter inom arbetsmiljöområdet ska genomföras samt hur de systematiskt ska följas upp under året.

Förebyggande tjänster har främst köpts från företagshälsovården, vilket är en förändring från 2012 då majoriteten av de tjänster som köptes var rehabiliteringstjänster. Det pekar på att vi går mot ett mer proaktivt hälsoarbete. Under året har även anställda som är 50 år eller äldre erbjudits hälsoundersökningar.

Under året har ett arbete bedrivits för att utveckla resultatuppföljningen, där mått tagits fram för att löpande mäta den upplevda arbetsbelastningen. Detta kommer att ge bättre möjligheter att synliggöra behovet av och generera förslag till förbättringar.

It

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

Under året har den externa tillgängligheten för fondbyten och andra e-tjänster varit på 97,3 procent. Det avser både planerade och oplanerade stopp. Det är en förbättring jämfört med 2012 med 1,9 procent. Tillgängligheten på de system som används internt för handläggning har varit 99,5 procent. Tillgängligheten kan sammantaget sägas ha ökat jämfört med 2012.

Under året har vi haft 60 incidenter som på ett eller annat sätt påverkat vår förmåga att arbeta i våra it-system. Incidenterna har hanterats så att de fått liten påverkan på pensionärer och pensionssparare. Internt har vi haft större påverkan vid releaser, produktionssättningar och uppgraderingar men ingenting som har skapat större problem i vår handläggning. Under året har det varit 6 stopp i handeln av fonder där vår interna målsättning är att ha maximalt 8 stopp under ett år.

För att säkra ett stabilt it-stöd och säkerställa funktionalitet i våra datahallar har vi under 2013 genomfört 3 planerade så kallade hallswitchar. Som ett led i att stabilisera den tekniska plattformen har vi även under året uppgraderat till en ny version av vårt operativsystem.

När det gäller it-utveckling har vi levererat i tid och med god kvalitet. För kärnverksamheten har delprojekten i programmet för ärendehantering varit viktigast, vilka syftar till att effektivisera vår ärendehantering. Utöver projekten har ny och förbättrad funktionalitet levererats inom förvaltning.

Arbetet med att tillämpa och förbättra ny systemutvecklingsmetodik har pågått under året där allt fler användare tillämpar den nya systemutvecklingsmetodiken. Under året har andel användare ökat till över 70 procent.

För att säkra att vår it stödjer våra långsiktiga mål finns en strategi för vår it-verksamhet som anger funktionella och tekniska val för framtiden. Under året har en ny version av it-strategin tagits fram, förankrats och beslutats. Grunden för strategin fokuserar på hur vi upprätthåller en säker leverans av våra informationssystem, hur it bidrar i den konstanta förändringen samt hur vi leder myndigheten genom den digitalisering som sker i samhället. Genom strategin säkerställs att it blir en naturlig del av verksamhetsutvecklingen.

Stora delar av it-verksamheten köper vi av Försäkringskassan, se avsnittet *Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter* (s. 56). Under året har samarbetet med Försäkringskassan fördjupats. Vi har reviderat både avtalet och samarbetsprocessen. Vi har myndighetsgemensamma möten och projektstyrgrupper.

Under 2013 har två interna revisioner genomförts med syfte att ur ett oegentlighetsperspektiv utvärdera den tekniska miljön kring premiepensionssystemet och vårt nätverk och i det sammanhanget bedöma om säkerhetsläget är tillfredsställande. Sammanfattningsvis har vi en bra säkerhetsnivå, men vi har ändå konstaterat att det finns ett antal brister som behöver åtgärdas. Vi har påbörjat ett arbete för att höja it-säkerheten genom att införa åtgärder som kommer att eliminera eller reducera risken för att de konstaterade bristerna utnyttjas.

It-kostnaden för 2013 uppgår till totalt drygt 484 miljoner kronor, vilket är en väsentlig minskning jämfört med 2012. Minskningen består i lägre avskrivningskostnader, minskade kostnader för drift och datahall. I kostnaderna ingår även inköp från ett 10-tal externa leverantörer där Försäkringskassan och CGI är de största. I den totala it-kostnaden ingår också avskrivningar på de it-system som finns hos Försäkringskassan på 81,4 miljoner kronor, inklusive ränta med 1,5 miljoner kronor.

Totalt sett är resultatet inom it-området gott.

Externt samarbete

Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket

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

Det är en tydlig inriktning från regeringen att myndigheter ska samverka för att upprätthålla lokal närvaro och därmed tillgängliggöra statlig service på ett kostnadseffektivt sätt. Detta gör vi genom samverkan med Försäkringskassan och Skatteverket på servicekontor, där servicen är koncentrerad till gemensamma lokaler och resurser. Servicekontoren ger möjlighet till en hög lokal närvaro, även på mindre orter där myndigheterna inte haft möjlighet att finnas kvar var för sig. Servicekontor ger goda förutsättningar att uppfylla våra mål, vilket påvisats genom goda omdömen i kundundersökningar.

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

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

Värdet med att besöka ett servicekontor är också tydligt bland de cirka 330 000 som gör det i ett pensionsrelaterat ärende. Totalt ökar antalet besökare vid servicekontoren under 2013, samtidigt som underlaget har fortsatt minska på några mindre kontor. Därför har 13 servicekontor lagts ner under sommaren 2013.

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

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

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

I april 2012 presenterade Statskontoret och Försäkringskassan varsin utredning om hur servicesamverkan bör se ut i framtiden där det konstaterades att servicekontor i stor utsträckning efterfrågas av medborgarna och att detta behov inte kommer att kunna hanteras i någon annan kanal inom

de närmaste åren. Myndigheterna tar nu tillsammans fram en ny överenskommelse för servicekontor som ska gälla 2014–2016 där vi fortsätter med servicekontor med i princip samma omfattning som idag.

Vår kostnad för samverkan kring servicekontor, lokalkontor och serviceplatser har under år 2013 uppgått till cirka 54 miljoner kronor, att jämföra med cirka 45 miljoner kronor för år 2012.

Ökningen beror på att vår andel av totala antalet besök ökat.

Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter

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

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

De administrativa tjänsterna har minskat i omfattning då ekonomi- och personaladministration till stora delar flyttats till Statens servicecenter 2012. Överenskommelsen med Statens servicecenter regleras i särskilt avtal och kostnaderna för dessa tjänster uppgick till 5 miljoner kronor. E-handel har lanserats under november 2013, men det har ännu gått för kort tid för att kunna utvärdera det.

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

Vid uppföljning av 2012 års verksamhet konstaterades behov av förbättringsåtgärder avseende ökad stabilitet av handläggningstjänsterna. Detta har åtgärdats under 2013.

Det myndighetsgemensamma projektet ”Fördjupad samverkan mellan Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan” har fortlöp under perioden. De områden som belysts i arbetet är bland andra:

- En utvecklad och förankrad modell för strategiskt partnerskap.
- Samverkansstrategi med identifierade områden för fördjupad samverkan.
- Tydliggjorda former för samverkan och vidareutveckling av strategisktaktiska forum.
- Utvecklad kostnadsmodell.

Sammanfattningsvis är vår bedömning att samtliga tjänster fungerat bra. Dock behöver kommunikationen vid incidenter fortsätta att utvecklas. Försäkringskassan behöver utveckla sin kunskap om vår verksamhet för att i ökad utsträckning kunna ta hänsyn till konsekvenserna för oss vid incidenter. Detta är särskilt viktigt när det gäller kundregistret.

Vår kostnad för samarbetet avseende köp av tjänster för år 2013 uppgick till totalt 292 miljoner kronor, att jämföra med 346 miljoner kronor för 2012, varav samkostnader uppgick till 13 miljoner kronor (16 miljoner kronor). Den lägre kostnaden jämfört med 2012 förklaras främst av minskade avskrivningskostnader för immateriella anläggningstillgångar, det vill säga tidigare investeringar i it-stöd.

Samverkan med Försäkringskassan sker även inom fler områden än de som redovisas här, framför allt inom ramen för servicekontoren, se avsnittet *Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket* (s. 55). Totalt uppgår Försäkringskassans fakturering till cirka 330 miljoner kronor 2013, jämfört med 382 miljoner kronor 2012.

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

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

Internationellt samarbete

Vi deltar i ett omfattande internationellt samarbete och intresset för att ta del av svenska erfarenheter inom pension, pensionsinformation och administration är fortsatt 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 deltagit i ett antal olika aktiviteter. Vi har för perioden 2014–2016 tagit på oss ordföranderollen i en av ISSAs tekniska kommittéer, pensionskommittén.

Under samarbetsavtalet 2011–2016 med den ryska pensionsmyndigheten, Pension Fund of the Russian Federation, genomfördes ett seminarium i Stockholm.

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

På EU-nivå bedrivs fortsatt arbete i EESSI-projektet med att förbereda och etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna. Arbetet är ytterligare förseurat. I syfte att skynda på arbetet har vi tillsammans med övriga berörda institutioner i Sverige bidragit med två noter med konkreta förslag till administrativa kommissionen. Nya tidplaner för projektets leveranser tas fram under 2014 och i samband med det fastställs nytt startdatum.

Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker redan i dag bilateralt i förhållande till Danmark, Finland, Norge, Tyskland och USA. Vi har inlett förberedande åtgärder för samarbete med Storbritannien och med Polen, arbetet har dock förseurats hos motparterna. Målet är nu att informationsutbytet ska kunna starta med båda länderna under första halvåret 2014. Under 2014 planeras möte med pensionsinstitutionen i Spanien för inledande diskussioner och planering för ett elektroniskt utbyte.

Vi har hållit i det svenska värdskapet för dels det Nordiska generaldirektörmötet, dels ett arbetsgruppsmöte med de nordiska institutionerna kopplat till tillämpningen av den nordiska konventionen om social trygghet.

Vi har deltagit med expertstöd i regeringens fortsatta förhandlingar om avtal om social trygghet med Kina. Efter att regeringen slutfört förhandlingarna om avtal om social trygghet med Indien respektive Sydkorea har vi tillsammans med Försäkringskassan fortsatt det bilaterala arbetet med att ta fram blanketter för tillämpningen av avtalen. Båda avtalen väntas träda i kraft under 2014.

Vi har varit representerade vid ett 40-tal internationella aktiviteter och har tagit emot 21 internationella besök från 15 länder världen över.

Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

Under rubriken *Övrig återsrapportering* i regleringsbrevet har vi fått i uppdrag att redovisa hur den samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket i syfte att öka konsumentskyddet på finansmarknaden. Båda dessa myndigheter har fått motsvarande uppdrag i sina regleringsbrev.

Uppdraget ska ses som en del av det konsumentuppdrag som vi fått av regeringen, och som innebär att vi ska arbeta med och redovisa hur arbetet med att stärka konsumenternas ställning på pensionsområdet fortskrider.

Finansinspektionen och Konsumentverket har ansvaret för konsumentskyddet på finansmarknaden. Det aktuella regleringsbrevsuppdraget bör därför förstås med det som utgångspunkt. Den ansvarsfördelning som finns mellan de berörda myndigheterna innebär att det vi ska bidra med för att öka konsumentskyddet på finansmarknaden får begränsas till att avse pensionsområdet. Det är i det sammanhanget viktigt att vi till följd av uppdraget inte tar på oss tillsynsuppgifter eller agerar utanför vårt ansvarsområde. Det har inte heller skett, utan inriktningen under året har varit att vi fokuserat på att genomföra aktiviteter som i första hand stärker pensionspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter.

Inom ramen för den samverkan som skett under året med Finansinspektionen och Konsumentverket har vi löpande informerat dessa myndigheter om hur arbetet med konsumentuppdraget fortgår. Vidare har vi uppmärksammat Finansinspektionen och Konsumentverket på frågor och problem som i första hand ankommer på dem att hantera, men som vi fått kännedom om till exempel via vår kundservice. Detta har främst avsett de tjänster som olika förvaltningsföretag marknadsför om diskretionär portföljförvaltning avseende premiepensionsmedel. I det sammanhanget har vi även tagit upp de problem som är kopplade till att vi vid ett antal tillfällen misstänkt att vissa förvaltningsföretag agerar i strid mot det massfondbytestopp som sedan den 1 december 2011 gäller inom premiepensionssystemet.

I syfte att närmare undersöka hur konsumenterna ser på den marknad som finns i dag, och som genom olika marknadsföringsåtgärder erbjuder en rad olika finansiella tjänster, har vi tillsammans med Finansinspektionen och Konsumentverket gett TNS Sifo i uppdrag att genomföra en webb-undersökning som även inkluderat telefonintervjuer. Undersökningen, som omfattade drygt 3 600 personer, genomfördes under perioden den 20 juni–den 31 juli 2013.

Vidare har myndigheternas generaldirektörer träffats vid ett möte i augusti för att informera varandra om respektive myn-

dighets arbete med att öka konsumentskyddet på finansmarknaden, och för att diskutera frågor om samverkan och informationsutbyte. Medarbetare från oss och Finansinspektionens Konsumentenhet har därefter i december haft ett möte om samarbetsformer och erfarenhets- och informationsutbyte.

Vid sidan av detta har myndigheternas engagemang i ”Gilla Din Ekonomi” och den samverkan som sker med Folkuniversitetet varit en del i den samverkan som skett i syfte att stärka pensionspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter.

Samverkan med minpension.se och försäkringsbranschen

Samarbetet med tjänsten minpension.se, samarbetet med Svensk Försäkring inom projektet ”Prognos till alla” och samarbetet med försäkringsbranschen i övrigt har fortsatt att utvecklas och vår bedömning är att samarbetet fungerar väl. Arbetet som utförs inom ramen för dessa samarbeten är avgörande för att vi ska kunna ge människor en helhetsbild av sin framtida pension.

Täckningsgraden av pensionsuppgifter fortsatte att förbättras på minpension.se under 2013. Dels genom att flera nya pensionsinstitut anslöts till portalen, dels genom att några av de befintliga aktörerna förbättrade sina leveranser. Det är dock relativt det totala pensionskapitalet små förbättringar som skett och i den metod som används för att mäta täckningen syns inte förbättringarna. Den skattade andel av totalt pensionskapital i Sverige i minpension.se är således alltså 98 procent, andelen tjänstepensionskapital är 92 procent och motsvarande för privat pensionsparande uppgår till 83 procent. Kvantitetsmässigt är leveranserna till min pension så goda att vi har anledning att ifrågasätta dessa hittills använda mått fortsatta relevans. Framöver är det viktigt att söka utveckla mer innehållsrika och detaljerade mått på kvaliteten.

Se även avsnittet *Fortsatt utveckling av prognoser och minpension.se* (s. 47).

8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning 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 2012. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar.

Redovisningsprinciper

Redovisningen har upprättats i enlighet med 55 kap. 4 § Socialförsäkringsbalken (SFB). Av 58 kap. 14 § (SFB) framgår att de redovisade tillgångarna i fördelningsystemet utgörs av avgiftstillgången och värdet av tillgångarna hos Första–Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 58 kap. 15–20 §§ (SFB) framgår hur avgiftstillgången och pensionsskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionsskuld återfinns i förordningen (2002:780) om beräkning av balanstal.

Redovisningen av inkomstpensionen bygger på data från vårt intjänande- respektive utbetalningsregister och uppgifter avseende Första–Fjärde och Sjätte AP-fondens verksamhet, som AP-fonderna lämnar enligt förordningen om årlig redovisning. AP-fondernas uppgifter är preliminära och vare sig reviderade eller fastställda. Skillnader i preliminära och senare fastställda och reviderade uppgifter justeras i efterkommande årsredovisning, se respektive not.

Principer för värdering av tillgångar och skulder

Inkomstpensionens tillgångar och skulder värderas i stort sett endast utifrån verifierbara händelser och transaktioner som föreligger vid värderingstillfället. I beräkningen av pensionsskulden är det tvunget att göra vissa avsteg från denna princip. Det framgår i den närmare beskrivningen nedan.

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

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

Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

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

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

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

Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång. Inkomster intjänade det

år redovisningen avser har inte hunnit fastställas när redovisningen görs. Till summan av de försäkrades pensionsbehållningar läggs därför en uppskattning av den pensionsrätt för inkomstpension som tjänats in samma år som redovisningen avser. Skillnaden mellan skattad och fastställd pensionsrätt avräknas i följande årsredovisning.

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

Tilläggs-pensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension beräknas med en försäkringsteknisk metod, som kräver antaganden om framtida ekonomisk och demografisk utveckling. Enligt 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.

Finansiell ställning och resultat

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

År 2013 var ett år med relativt sett svaga tillväxt- och sysselsättningsökningar och små förändringar av arbetslösheten. Trots detta så ökade de pensionsgrundande inkomsterna med 2,5 procent. Inkomstpensionerna räknades upp med 4,1 procent bland annat eftersom balanstalet var större än ett under föreliggande balanseringsperiod.

Inkomstpensionens tillgångar

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas som inbetalda pensionsavgifter³⁰ multiplicerad med den utjämnade omsättningstiden. Den utjämnade omsättningstiden, det vill säga medianvärdet av de tre föregående årens omsättningstid, speglar det antal år som en krona i genomsnitt

förväntas ligga i pensionssystemet. Årets utjämnade omsättningstid minskade med 0,03 år (0,1 procent). Sammantaget med de inbetalda pensionsavgifterna gav detta en avgiftstillgång för 2013 på 7 123 miljarder kronor vilket är en ökning med 208 miljarder kronor (3,0 procent).

Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var 128 miljarder (preliminärt). De inbetalda pensionsavgifterna (227 miljarder kronor) understeg pensionsutbetalningarna (254 miljarder kronor) plus administrationskostnaderna (2 miljarder kronor), men tack vare fondavkastningen ökade de totala fondtillgångarna ändå med 100 miljarder kronor till totalt 1 058 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgångarna – ökade således med 308 miljarder kronor (3,9 procent) till 8 180 miljarder kronor. De tillgångar som räknas in i balanstalet ökade dock endast med 263 miljarder kronor till 8 086 miljarder kronor eftersom ett treårigt medelvärde av fondkapitalet används vid beräkningen av balanstalet.

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 balansen-ingen är aktiverad.

Pensionsskulden ökade totalt med 101 miljarder kronor (1,3 procent) till 8 053 miljarder kronor. Den största delen av skuldökningen uppkom genom indexeringen av pensionerna och pensionsbehållningarna (96 miljarder kronor). Skulden till pensionerade påverkas även av medellivslängdens förändring, jämfört med 2012 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) ökat med cirka 25 dagar. Detta innebär en ökning av pensionsskulden med 16 miljarder kronor. Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets intjänade pensionsrätter inklusive ATP-poäng samt vissa justeringar och detta minskade skulden med 12 miljarder kronor.

Balanstal och känslighetsanalys

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar, avgiftstillgången och buffertfondens

³⁰ Vid beräkning av avgiftstillgången används medelvärdet av avgifts-inkomsterna och vissa utjämningsregler, se Orange Rapport bilaga b, formel B.1.4

marknadsvärde, dividerats med systemets skulder. Sedan 2010 beräknas dock buffertfondens värde i balanstalet som medelvärdet av fondens marknadsvärde den 31:a december för de tre senaste åren. Buffertfondens medelvärde för de tre senaste åren uppgår till 963 miljarder kronor. Balanstalet för 2015, som baseras på 2013 års tillgångar och skulder, beräknas därmed till 1,0040. Att balanstalet överstiger ett beror på att avgiftstillgången höjts och att buffertfondens marknadsvärde har ökat under 2013 på grund av stigande aktiekurser. Systemets balanstal för 2014 är sedan tidigare fastställt till 0,9837.

Känslighetsanalysen i tabellen visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrade.

Årets och tidigare års resultat för inkomstpensionssystemet återges i tabell 36.

I tabell 37 redovisas den årliga procentuella förändringen av inkomstpensionssystemets tillgångar och skulder.

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

Känslighetsanalysen i tabell 38 nedan visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrad.

Tabell 36 Flerårsöversikt, miljarder kronor

Beräkningsår	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Balanseringsår	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Buffertfonden, medelvärde	963	908	865	810	811	821			
Buffertfonden	1 058	958	873	895	827	707	898	858	769
Avgiftstillgång	7 123	6 915	6 828	6 575	6 362	6 477	6 116	5 945	5 721
Summa tillgångar	8 180	7 873	7 700	7 469	7 189	7 184	7 014	6 803	6 490
Pensionssskuld	8 053	7 952	7 543	7 367	7 512	7 428	6 996	6 703	6 461
Över-/underskott	127	-80	157	103	-323	-243	18	100	28
Balanstal	1,0040	0,9837	1,0198	1,0024	0,9549	0,9826	1,0026	1,0149	1,0044
Finansiell ställning*	1,0158	0,9900	1,0208	1,0140	0,9570	0,9672			

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

Tabell 37 Årlig procentuell förändring

	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Buffertfonden	10,4	9,8	-2,5	8,2	17,0	-21,3	4,7	11,6	19,0
Avgiftstillgång	3,0	1,3	3,9	3,3	-1,8	5,9	2,9	3,9	2,0
Summa tillgångar	3,9	2,2	3,1	3,9	0,1	2,4	3,1	4,8	3,8
Pensionssskulderna	1,3	5,4	2,4	-1,9	1,1	6,2	4,4	3,7	3,5
Årets resultat*	2,6	-3,2	0,7	5,8	-1,1	-3,8	-1,3	1,1	0,3

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

Tabell 38 Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

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

Inkomstpensionens finansiella ställning
Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder

Mnkr	Not	2013	2012	Förändring
Förändring av fondtillgångar				
Pensionsavgifter	A	227 370	221 765	5 605
Pensionsutbetalningar	B	-253 966	-236 039	-17 927
Avkastning på fonderat kapital		127 900	101 395	26 505
Administrationskostnader	C	-1 743	-1 724	-19
Summa		99 561	85 397	-14 164

Förändring av avgiftstillgång

Mnkr	Not	2013	2012	Förändring
Värdet av ändring i:				
Utjämnad avgiftsinkomst	D	214 619	119 696	94 923
Utjämnad omsättningstid	E	-6 294	-32 901	26 607
Summa		208 325	86 795	121 530

Förändring av pensionskund*

Mnkr	Not	2013	2012	Förändring
Nya p-rätter och ATP-poäng	F	-242 027	-228 098	-13 929
Pensionsutbetalningar	B	253 960	236 020	17 940
Indexering	G	-96 141	-403 440	307 299
Värdet av ändring i livslängd	H	-16 064	-12 880	-3 184
Uppkomna arvsvinster	I	12 055	11 353	702
Fördelade arvsvinster	I	-14 264	-13 400	-864
Avdrag för adm kostnader	J	1 414	1 391	23
Summa		-101 067	-409 054	307 987

Årets resultat **206 819** **-236 862** **443 681**

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

Sammanställning av tillgångar och skulder

Mnkr	Not	31/12 2013	31/12 2012	Förändring
Tillgångar				
Fondtillgångar		1 057 551	957 990	99 561
Avgiftstillgång	K	7 122 892	6 914 567	208 325
Summa tillgångar		8 180 443	7 872 557	307 886

Skulder och resultat

Ingående balanserat resultat		-79 759	157 103	-236 862
Årets resultat		206 819	-236 862	443 681
Utgående balanserat resultat		127 060	-79 759	206 819
Pensionskund	L	8 053 383	7 952 316	101 067
Summa skulder och resultat		8 180 443	7 872 557	307 886

Noter och kommentarer
Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen

Mnkr	2013	2012
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	102 827	100 781
Egenavgift under avgiftstaket	3 765	3 843
Allmän pensionsavgift	101 244	97 050
Statlig ålderspensionsavgift	19 662	20 905
Regleringar m.m.	-128	-814
Summa	227 370	221 765

Not B Pensionsutbetalningar med mera

Mnkr	2013	2012
Tilläggs pension	184 913	179 953
Inkomst pension	69 047	56 067
Tilläggs- och Inkomst pension	253 960	236 020
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	6	19
Summa	253 966	236 039

Not C Administrationskostnader

Mnkr	2013	2012
Pensionsmyndigheten	542	499
Skatteförvaltningen m.fl.	380	380
Summa kostnader försäkringsadministration	922	879
Summa kostnader fondförvaltning	821	845
Summa	1 743	1 724

Not D Värdet av förändringen i utjämnad avgiftsinkomst

Mnkr	2013	2012
Utjämnad avgiftsinkomst 2013	226 281	-
Utjämnad avgiftsinkomst 2012	-219 466	219 466
Utjämnad avgiftsinkomst 2011	-	-215 676
Förändring av utjämnad avgiftsinkomst	6 815	3 790
(Utjämnad omsättningstid 2013 + utjämnad omsättningstid 2012)/2	x 31,49220	-
(Utjämnad omsättningstid 2012 + utjämnad omsättningstid 2011)/2	-	x 31,58193
Värdet av förändringen i avgiftsinkomst	214 619	119 696

Tid avser år.

Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad avgiftsinkomst

Mnkr	2013	2012	2011	2010
Pensionsavgifter	227 370	221 765	215 575	205 068
Utjämnad avgiftsinkomst	226 281	219 466	215 676	207 619
Konsumentprisindex, juni	313,99	314,45	311,28	302,97

Not E Värde av förändringen i utjämnad omsättningstid

Mnkr	2013	2012
Utjämnad omsättningstid 2013	31,47808	-
Utjämnad omsättningstid 2012	-31,50632	31,50632
Utjämnad omsättningstid 2011	-	-31,65754
Förändring av utjämnad omsättningstid	-0,02824	-0,15122
(Utjämnad avgiftsinkomst 2013 + utjämnad avgiftsinkomst 2012)/2	x 222 874	-
(Utjämnad avgiftsinkomst 2012 + utjämnad avgiftsinkomst 2011)/2	-	x 217 571
Värdet av förändringen i omsättningstid	-6 294	-32 901

Tid avser år.

Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad omsättningstid

	2013	2012	2011	2010
Intjänandetid	-	20,55897	20,55182	20,62228
Utbetalningstid	-	10,91911	10,88954	10,88404
Omsättningstid	-	31,47808	31,44136	31,50632
Utjämnad omsättningstid	31,47808	31,50632	31,65754	31,66673

Tid avser år.

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

Not F Nya pensionsrätter och ATP-poäng

Mnkr	2013	2012
Skattad pensionsrätt för inkomstpension	223 924	216 804
Skattat värde av intjänad ATP-poäng	1 350	2 020
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	9 045	6 307
Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B	7 708	2 967
Summa	242 027	228 098

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

Tabell A Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, 2013

Mnkr	
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2012	218 596
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2012	-216 804
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-2 822
Ändring i utbetalade belopp	10 075
Summa	9 045

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 inkomstpensionskalden till pensionerade till följd av andra ändringar i utbetalade belopp än indexering, se not L tabell C.

Tabell B Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, 2013

Mnkr	
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2013 och skattningen 2012 m.m.	3 847
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP*	1 634
Ändring i utbetalade belopp	2 227
Summa	7 708

*Exklusive värdet av ATP-poäng.

Beloppen avser vissa förändringar i tilläggs pensionskalden, 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 pensionskalden. Det sista år som ATP-poäng kan tjänas in är 2017. Detta innebär att pensionsavgifterna, med undantag av administrativt betingade diskrepanser, kommer att vara lika stora som tillgodoräknad pensionsrätt först 2018.

Not G Indexering, 2013-2012

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

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

Pensionskalden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionskalden i stället med balansindex (med undantag av tilläggs pensionskalden för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex multiplicerat med gällande balanstal. Värdet av indexeringen avser den indexering som påverkat pensionskalden den 31 december 2013. Pensionskalden till aktiva den 31 december 2013 har förräntats med förändringen i balansindex mellan åren 2013 och 2014. Pensionskalden till pensionerade samma datum omräknas med förändringen i inkomstindex och balansindex årsskiftet 2012-2013. För dem som tagit ut tilläggs pension före 65 års ålder indexeras pensionskalden med förändringen i prisbasbeloppet fram tills de fyllt 65 år.

Not H Värdet av förändringen i medellivslängd

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
2013			
Inkomstpension, indexering	-	5 263	5 263
Tilläggs pension, indexering	993	9 808	10 801
Summa	993	15 071	16 064
2012			
Inkomstpension, indexering	-	3 914	3 914
Tilläggs pension, indexering	1 287	7 679	8 966
Summa	1 287	11 593	12 880

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 arvvinster, Fördelade arvvinster

Mnkr	2013		2012	
	Uppkomna arvvinster	Fördelade arvvinster	Uppkomna arvvinster	Fördelade arvvinster
Födelseår				
60 år eller äldre	5 166	7 286	4 794	6 766
Yngre än 60 år	6 889*	6 978	6 559*	6 634
Summa	12 055	14 264	11 353	13 400

* Avled året innan, fördelas innevarande år.

Pensionsbehållningar efter personer som avlidit (uppkomna arvvinster) 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 arvvinster. 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 arvvinster utan i stället de arvvinster som beräknas uppkomma. Arvsvinstfaktorerna beräknas med utgångspunkt från den mortalitet som SCB observerat för en tidigare period. De beräknade arvvinster 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 2013 finansierades 84 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden.

Avdraget 2013 var 0,0307 procent och summeras till 1 414 miljoner kronor. 2012 uppgick avdraget till 1 391 miljoner kronor.

Not K Avgiftstillgång

Mnkr	2013	2012
Utjämnad avgiftsinkomst	226 281	219 466
Utjämnad omsättningstid	x 31,47808	x 31,50632
Avgiftstillgång	7 122 892	6 914 567

Tid avser år.

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

Not L Pensionsskuld

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
2013			
Inkomstpension	4 828 158	1 083 038	5 911 196
Tilläggs pension	233 643	1 908 544	2 142 187
Summa	5 061 801	2 991 582	8 053 383
2012			
Inkomstpension	4 851 107	892 535	5 743 642
Tilläggs pension	326 314	1 882 360	2 208 674
Summa	5 177 421	2 774 895	7 952 316

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomstpension beräknas på samma sätt. En årskulls årsvisa skuld fås av produkten årskullens pensionsutbetalningar i december månad, 12 och årskullens ekonomiska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan av årskullarnas pensionsskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks i form av ekonomiska delningstal. Skulden avseende inkomstpensionen och aktiva är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2013 med tillägg för den beräknade intjänade pensionsrätten för 2013.

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, 2013

Mnkr	
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2012	4 851 107
Varav skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2012	-216 804
Pensionsbehållning 31 december 2012	4 634 303
Uppkomna arvvinster, yngre än 60 år*	-6 889
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna**	-290
Ingående pensionsbehållning 2013	4 627 124
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-2 532
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2012	218 596
Fördelade arvvinster, 60 år eller äldre	7 286
Fördelade arvvinster, yngre än 60 år	6 978
Indexering	-51 828
Avdrag för administrationskostnader	-1 414
Uttagen pension	-196 048
Återkallade pensioner	1 238
Uppkomna arvvinster, 60 år eller äldre	-5 166
Pensionsbehållning 31 december 2013	4 604 234
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2013	223 924
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2013	4 828 158

* Fördelas 2013.

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

Tabell B: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs pensioner aktiva, 2013

Mnkr	
Pensionsskuld tilläggs pension aktiva 31 december 2012	326 314
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2013 och skattningen 2012 m.m.	3 847
Ingående tilläggs pensionsskuld 2013	330 161
Indexering	-3 767
Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2013	1 350
Uttagen pension	-96 728
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP	1 634
Värdet av förändringen i medellivslängd	993
Pensionsskuld tilläggs pension aktiva 31 december 2013	233 643

Tabell C: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs- och inkomst pension pensionerade, 2013

Mnkr	Inkomst-pension	Tilläggs-pension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2012	892 535	1 882 360	2 774 895
Skuld tillkommande från aktiva	194 810*	96 728**	291 538
Ändring i utbetalade belopp	10 075	2 227	12 302
Pensionsutbetalningar***	-69 047	-184 913	-253 960
Indexering	49 402	102 334	151 736
Värdet av förändringen i medellivslängd	5 263	9 808	15 071
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2013	1 083 038	1 908 544	2 991 582

* 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.

Prognos balanstalet

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

beräkna AP-fondens ställning och därmed balanstalet. Antagandet bör dock inte betraktas som en prognos eftersom det är behäftat med mycket stor osäkerhet, utan ska endast ses som ett beräkningsantagande. Även två alternativa antaganden har gjorts för kursutvecklingen för att illustrera hur detta antagande påverkar prognosen.

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler, balanstalet för åren 2013 och 2014, preliminärt balanstalet för 2015 samt en prognos för balanstalet för 2016–2018. Några antaganden för 2017 och 2018 redovisas inte eftersom balanstalet för 2018 baseras på utfallet för 2016.

Preliminärt kommer balanstalet för 2015 att bli 1,0040. Att balanstalet blir högre än 1,0 år 2015 innebär att pensionerna detta år blir uppräknade med något mer än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen, dvs. förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter. Balanstalet beräknas bli högre än 1,0 även 2016 och 2017 men lägre för 2018 i två av beräkningsalternativen.

Det blir ingen skillnad mellan alternativen år 2015 eftersom balanstalet 2015 baseras på utfallet år 2013. Inte heller 2016 blir skillnaden mellan de tre alternativen särskilt stor eftersom ett treårigt medelvärde för AP-fonden ingår i beräkningen. Alternativen skiljer sig åt för bara ett av dessa tre år. Skillnaden mellan alternativen blir större för åren därefter.

Tabell 35 Balanstalet 2013–2015 och en prognos för balanstalet 2016–2018

Beräkningsår	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Lönesummeförändring	+5,6	+3,8	+3,2	+4,3	+4,1	+4,3
Förändring av KPI (juni-juni)	+2,7	+1,0	-0,1	+0,6	+1,8	+2,7
Inkomstindex	142,34	149,32	154,84	155,61	159,90	166,33
Aktiekursernas utveckling, %						
Huvudalternativ	-8,5	+12,5	+19,0	-2,0	+2,0	+3,0
Optimistiskt alternativ	-8,5	+12,5	+19,0	+8,0	+12,0	+13,0
Pessimistiskt alternativ	-8,5	+12,5	+19,0	-12,0	-8,0	-7,0

Balanseringsår	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Balanstalet, utfall och prognos						
Huvudalternativ	1,0198	0,9837	1,0040	1,0354	1,0250	0,9995
Optimistiskt alternativ	1,0198	0,9837	1,0040	1,0380	1,0308	1,0127
Pessimistiskt alternativ	1,0198	0,9837	1,0040	1,0327	1,0192	0,9885

9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera

I avsnittet redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där vi får disponera intäkterna, därefter redovisas fördelning av verksamhetens kostnader 2013 fördelat på verksamhetsområden, samt hur dessa har finansierats.

Avgiftsbelagd verksamhet där avgiftsintäkterna får disponeras

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

Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

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

Tabell 40 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

	2013	Budget 2013	2012	2011
IB	127 448	127 448	119 112	149 500
Avgiftsintäkter	541 478	537 272	498 938	476 097
Kostnader	-449 294	-506 884	-490 602	-506 485
Årets resultat	92 184	30 388	8 336	-30 388
UB	219 632	157 836	127 448	119 112

Regeringen fattar årligen ett särskilt beslut om avgiftsuttag ur AP-fonderna. Faktisk avgiftsintäkt följer av detta beslut och skiljer sig mot beräknad budget i regleringsbrevet till följd av att det prisuppräknats. Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Förklaringen är att vi generellt varit återhållsamma i verksamhetsplanering och budgetering år 2013 för att på så sätt möta kommande minskningar av medelstilldelning. Detta har gett effekter på nyttjandet av samtliga finansieringskällor, inte bara AP-fondsmedel. Att det låga utfallet visar sig särskilt tydligt på AP-fondsmedlen beror på att det hela tiden sker en förskjutning av verksamhetskostnader som finansieras med AP-fonderna mot finansiering via premiepensionssystemet bland annat beroende på premiepensionssystemets tillväxt. Omfattningen av och takten på denna förskjutning är svårt att prognostisera.

Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet ska enligt socialförsäkringsbalken helt täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionspararnas premie-

pensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för vår förvaltningskostnad, medel avseende kostnaderna för återbetalning och ränta för den tidigare uppbyggnaden av premiepensionssystemet samt kostnadsersättningar till andra myndigheter (Skatteverket och Kronofogdemyndigheten). Skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet kommer att vara slutbetald 2018.

För 2013 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 488 382 (436 142) tusen kronor. Det faktiska uttaget från pensionspararnas konton blev 488 351 (436 274) tusen kronor och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Följande tabell beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 488 351 tusen kronor. Avgiftsuttaget har använts till att finansiera kostnader för förvaltning hos oss, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för deras arbete med uppbörd med mera av avgifter till premiepension samt för ränta på skulden. Avgiftsuttaget har även använts till återbetalning av skulden till Riksgälden.

Tabell 41 Avgiftsuttagets likvidmässiga användning

	2013	2012	2011
Avgiftsuttag	488 351	436 274	445 191
Förvaltningskostnad			
Pensionsmyndigheten*	-291 347	-307 110	-281 632
Ränta avseende skuld i RGK*	-15 304	-22 814	-28 265
Ersättning till andra myndigheter	-59 437	-59 456	-58 869
Residual att använda för återbetalning till RGK*	-122 263	-46 894	-76 425

* Delsumma Pensionsmyndigheten 428 914 tkr, som redovisas i tabellen nedan

Nedanstående tabell redovisar resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet för 2013.

Tabell 42 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

	2013	Budget 2013	2012	2011
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	428 914	425 613	376 818	386 322
Kostnader	-306 651	-304 413	-329 924	-309 897
Återbetalning till RGK	-122 263	-121 200	-46 894	-76 425
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Även avgiftsuttaget från premiepensionssystemet fastställs i särskilt beslut av regeringen vilket ger en faktisk avgiftsintäkt som är prisuppräknad och därför skiljer sig från den som beräknats i regleringsbrevet. Av tabellen framgår den del av avgiftsuttaget, 429 (377) miljoner kronor, som finansierar kostnader hos oss bestående av förvaltningskostnader och ränte-

kostnader samt återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet.

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 43 Administration för fondinformation/fondförvaltare

	2013	Budget 2013	2012	2011
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 485	2 500	1 758	1 671
Kostnader	-1 485	-2 500	-1 758	-1 671
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Utfallet bedöms vara normalt. Intäkterna är svåra att förutspå 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

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 44 Administrativ service

	2013	Budget 2013	2012	2011
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 680	1 510	1 828	1 461
Kostnader	-1 680	-1 510	-1 828	-1 461
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Tabell 46 Fördelning av verksamhetens kostnader 2013 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	835	357	324	146	8	835
Fondadministration	41	0	0	39	1	41
Information	367	143	116	106	2	367
Statistik & analys	26	10	9	7	0	26
Summa	1 268	511	449	298	10	1 268

Utfallet under 2013 överensstämmer väl med plan. Vi sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Vi tar även ut en avgift av Min Pension för det antal PIN-koder som bedöms ha beställts för inloggning på Min Pensions hemsida.

Administration av Frivillig pension och Sjömanspension

Utöver allmän pension administrerar vi försäkringarna Frivillig pension och Sjömanspension.

Tabell 45 Frivillig pension och Sjömanspension

	2013	Budget 2013	2012	2011
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 917	2 008	1 881	2 140
Kostnader	-2 917	-2 008	-1 881	-2 140
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Under 2013 har vi sett över modellen för hur den frivilliga pensionsförsäkringen och sjömanspensionen belastas med kostnader. Avgiftsuttaget bedöms nu bättre spegla verksamheternas verkliga kostnader.

Fördelning av verksamhetens kostnader 2013 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats, miljoner kronor

Kostnaderna avser våra totala förvaltningskostnader. Dessa är fördelade på finansiering från anslag, finansiering från avgifter och finansiering från övriga avgifter.

Kostnaderna i tabell 46, som uppgår till 1 268 (1 363) miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Tabellens kostnader per verksamhetsområde är sedan fördelade på de fyra finansieringskällorna. Finansieringen i tabellen är lägre än intäkterna i resultaträkningen, eftersom årets resultat inom resultatområdet Ålderspension med ersättning från AP-fonderna visar på ett överskott.

PEWSTIONS
MYNDIGRETT



10 Finansiell redovisning

Sammanställning över väsentliga uppgifter

Tkr	2013	2012	2011	2010
Låneram hos Riksgäldskontoret				
beviljad	200 000	215 000	190 000	250 000
utnyttjad	134 485	122 630	146 300	145 764
Krediter hos Riksgäldskontoret				
beviljad räntekontokredit	1 187 000	1 295 000	1 252 683	1 832 200
max utnyttjad räntekontokredit	1 004 302	1 133 678	1 003 328	1 509 000
beviljad kredit, övriga kreditramar	9 000 000	9 000 000	9 000 000	9 000 000
maximalt utnyttjad kredit	1 239 116	4 435 414	7 224 579	1 557 887
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret				
räntekostnader	4 920	7 149	4 510	1 785
ränteintäkter	-	-	76	-
Totala avgiftsintäkter				
beräknade enligt regleringsbrev	968 903	881 774	868 885	1 126 166
utfall	980 205	884 026	869 900	1 121 844
Anslagskredit Pensionsmyndigheten				
beviljad	15 648	15 831	17 055	17 850
utnyttjad	-	-	-	-
Anslagskredit övriga anslag				
beviljad kredit	2 041 522	2 081 380	2 301 660	2 118 620
utnyttjad kredit	617 556	630 769	1 251 289	373 686
Anslagssparande Pensionsmyndigheten				
intecknat för framtida åtaganden	22 192	11 358	46 242	50 247
	-	-	-	-
Anslagssparande övriga anslag				
intecknat för framtida åtaganden	-	1 394	-	212 873
	-	-	-	-
Personal				
antal årsarbetskrafter	958	987	966	954
medelantal anställda	1 040	1 075	1 038	1 028
Driftkostnad per årsarbetskraft				
	1 263	1 316	1 323	1 413
Kapitalförändring, mnkr				
årets kapitalförändring	92 086	8 472	-30 432	59 763
balanserad kapitalförändring	127 584	119 112	149 544	-

Resultaträkning

Tkr	Not	2013	2012
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		510 005	544 157
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	849 463	825 100
Intäkter av bidrag	2	1 091	1 791
Finansiella intäkter	3	75	178
Summa		1 360 634	1 371 226
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-530 751	-535 535
Kostnader för lokaler		-47 850	-46 914
Övriga driftkostnader	5	-631 318	-717 031
Finansiella kostnader	6	-6 240	-9 464
Avskrivningar och nedskrivningar	13-16	-52 291	-53 946
Summa		-1 268 450	-1 362 890
Verksamhetsutfall	31	92 184	8 336
Redovisning av premiepensionsverksamheten			
	7		
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat		2 034 635	1 418 866
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-291 347	-307 110
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-59 437	-59 456
Disposition mot konsolideringsfond		-1 683 851	-1 052 300
Summa		0	0
Uppbördsverksamhet			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		148 344	123 569
Allmän pensionsavgift		101 244 168	97 049 917
Statlig ålderspensionsavgift		23 077 487	24 364 653
Ålderspensionsavgift		106 438 376	103 609 381
Summa		230 908 375	225 147 520
Avgår			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-148 344	-123 569
Inleverans till AP-fonderna		-227 302 985	-221 782 346
Överföring till premiepensionssystemet		-3 457 046	-3 241 605
Summa		-230 908 375	-225 147 520
Saldo uppbörd		0	0

Tkr	Not	2013	2012
Transfereringar m.m.			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		46 818 339	48 023 661
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		58 964	58 685
Medel som erhållits från AP-fonderna		253 968 051	236 032 958
Medel som finansierats via premiepensionssystemet		3 406 080	2 465 357
Finansiella intäkter	8	22 641	24 132
Finansiella kostnader	9	-20 400	-5 270
Summa		304 253 675	286 599 523
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål			
	10	449	-1 675
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-39 474 664	-40 797 087
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-7 343 675	-7 226 574
Inkomstpensionen		-253 968 051	-236 032 958
Premiepensionssystemet		-3 406 177	-2 465 221
Övriga förmåner	11	-92 849	-95 939
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	31 194	20 067
Summa		-304 254 222	-286 597 712
Saldo transfereringar	31	-98	136
Årets kapitalförändring	31	92 086	8 472

Balansräkning

Tkr	Not	2013-12-31	2012-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	13	109 405	82 008
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	14	19 897	19 887
Summa		129 302	101 895
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	3 902	5 095
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	16	21 976	22 934
Summa		25 878	28 029
Placeringstillgångar			
Andra finansiella placeringstillgångar			
Aktier och andelar	17	5 098 303	3 715 764
Obligationer	18	8 389 373	7 744 942
Övriga lån	19	1 611	2 014
Övriga finansiella placeringstillgångar	20	32 033 628	31 454 836
Summa		45 522 915	42 917 556
Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk			
Fondförsäkringstillgångar	21	601 860 108	470 983 030
Fordringar			
Kundfordringar		596 541	37 059
Fordringar hos andra myndigheter		25 505	36 850
Övriga fordringar	22, 23	453 538	291 996
Summa		1 075 584	365 905
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	24	18 584	19 581
Upplupna bidragsintäkter		4 650	4 921
Övriga upplupna intäkter	25	290 548	697 704
Summa		313 782	722 206
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	26	24 768 519	23 403 439
Kassa och bank			
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	27	4 025 626	3 347 773
Kassa och bank	28	20 978	12 427
Summa		4 046 604	3 360 200
SUMMA TILLGÅNGAR		677 742 692	541 882 260

Tkr	Not	2013-12-31	2012-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital		270	230
Konsolideringsfond	29	2 024 754	1 181 991
Disposition mot konsolideringsfond	29	1 683 851	1 052 300
Balanserad kapitalförändring	30	127 584	119 112
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	31	92 086	8 472
Summa		3 928 545	2 362 105
Fonder			
Fonder	10	72 476	73 461
Avsättningar			
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	448 539	482 115
Livförsäkringsavsättning	32	8 309 698	7 628 874
Oreglerade skador	33	280	180
Övriga försäkringstekniska avsättningar	34	1 321 116	1 051 311
Övriga avsättningar		5 012	3 927
Summa		10 084 645	9 166 407
Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk			
Fondförsäkringsåtaganden	35	602 218 832	471 382 730
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	36	134 485	122 630
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	37	668 147	900 402
Skulder till andra myndigheter		24 914 094	23 494 134
Leverantörsskulder		68 194	53 295
Övriga skulder	38	32 312 628	31 652 638
Summa		58 097 548	56 223 099
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	39	3 340 646	2 674 389
Oförbrukade bidrag	40	-	69
Summa		3 340 646	2 674 458
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		677 742 692	541 882 260
POSTER INOM LINJEN			
Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelser	41	615 214 230	482 332 473
Ansvarsförbindelser	42		

Anslagsredovisning

Utfall för 2013 - Redovisning mot anslag

Tkr	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
Anslag										
UTGIFTSOMRÅDE 11										
Ekonomisk trygghet vid ålderdom										
11 01 001 Garantipension till ålderspension										
2 Garantipension till ålderspension	-471 749	16 945 400				16 473 651	-16 751 265		-277 614	A1
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevandepension till vuxna	-115 192	13 884 900				13 769 708	-13 882 783		-113 075	
11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	1 394	8 030 700			-1 394	8 030 700	-8 182 271		-151 571	A2
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	-166	617 800				617 634	-658 346		-40 712	A3
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten – förvaltningsanslag	11 358	521 591				532 949	-510 757		22 192	
UTGIFTSOMRÅDE 12										
Ekonomisk trygghet för familjer och barn										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	-43 661	885 100				841 439	-876 023		-34 584	
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	6 467 652				6 467 652	-6 467 652		0	
Summa	-618 016	47 353 143			-1 394	46 733 733	-47 329 097		-595 364	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit	
11 1 1 Garantipension till ålderspension, anslagspost 2	847 270	277 614	
11 1 2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 2	694 245	113 075	
11 1 3 Bostadstillägg till pensionärer, anslagspost 2	401 535	151 571	
11 1 4 Äldreförsörjningsstöd, anslagspost 2	45 366	40 712	A4
12 1 5 Barnpension och efterlevandestöd, anslagspost 1	53 106	34 584	
Summa	2 041 522	617 556	

Utfall för 2013 - Redovisning mot inkomsttitel

Tkr		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
	Allmän pensionsavgift				
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-91 965 500		-91 965 500	A5
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-9 307 083		-9 307 083	A5
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	28 415		28 415	A5
9262	011 Preliminär avgift		91 965 500	91 965 500	A5
	012 Delavräkning		9 307 083	9 307 083	A5
	013 Slutavräkning		-28 415	-28 415	A5
	022 Utgifter till AP-fonderna	-101 244 168		-101 244 168	
	Summa allmän pensionsavgift	-202 488 336	101 244 168	-101 244 168	
	Statliga ålderspensionsavgifter				
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		23 077 487	23 077 487	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna	-19 620 441		-19 620 441	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-3 457 046		-3 457 046	
	Summa statliga ålderspensionsavgifter	-23 077 487	23 077 487	0	
	Ålderspensionsavgifter				
9251	016 AP-fondsandel, in		106 438 376	106 438 376	
	021 Utgifter till AP-fonderna	-106 438 376		-106 438 376	
	Summa ålderspensionsavgifter	-106 438 376	106 438 376	0	
	Övriga inkomster av statens verksamhet				
2811	143 Övriga inkomster		148 344	148 344	
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	0	148 344	148 344	
	Totalt inkomsttitlar	-332 004 199	230 908 375	-101 095 824	

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 abonnemangavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2013 uppgår till 38 400 kr.

Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2012-12-18

För anslagen 1:1 Garantipension till ålderspension, 1:2 Efterlevandepensioner till vuxna, 1:3 Bostadstillägg till pensionärer, 1:4 Äldreförsörjningsstöd samt 1:5 Barnpension och efterlevandestöd gäller följande villkor:

Av 7 § förordningen (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner framgår att pension och annan förmån betalas ut genom Försäkringskassan. Pensionsmyndigheten ska månadsvis till Försäkringskassan överföra de medel som behövs för att täcka de utbetalningar som Försäkringskassan gjort för Pensionsmyndighetens räkning. Redovisning mot anslag ska ske på den månad då utbetalningarna till förmånstagarna görs.

Statlig ålderspensionsavgift för Försvarsmakten ska 2013 tillgodogöras inkomsttitel 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet.

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2012, med den skillnaden att en justering har gjorts i avrundningen av belopp avseende ingående överföringsbelopp för anslagen 1:3 Bostadstillägg till pensionärer och 1:4 Äldreförsörjningsstöd.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2012-12-18.

A1. Utgifterna för anslaget 1:1 Garantipension till ålderspension blev 1,1 procent (194 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet. Antalet förmånstagare och de retroaktiva utgifterna blev lägre jämfört med tidigare prognos, eftersom den relativt stora uppindexeringen av inkomstpensionen 2013 hade större påverkan på utgiften jämfört med vad som tidigare prognostiserades.

A2. Utgifterna för anslaget 1:3 Bostadstillägg till pensionärer blev 1,9 procent (152 miljoner kronor) högre än det anslagna beloppet. Antalet ärenden har minskats när Pensionsmyndigheten har arbetat av ärenden i handläggningen. Antal med bostadstillägg har då ökat mer jämfört med tidigare prognos.

A3. Utgifterna för anslaget 1:4 Äldreförsörjningsstöd blev 6,6 procent (41 miljoner kronor) högre än det anslagna beloppet. Antalet ärenden har minskats när Pensionsmyndigheten har arbetat av ärenden i handläggningen. Antal och medelbelopp för äldreförsörjningsstöd har då ökat mer jämfört med tidigare prognos. Den relativt höga invandringen under de två senaste åren bidrar också något till ökningen. Utökad anslagskredit beviljades eftersom det beräknades att anslagskrediten inte skulle räcka på grund av att utgifterna blev högre än beräknat.

A4. Regeringsbeslut 2013-12-12 ändrar regeringsbeslut 2012-12-18. Beviljad anslagskredit för anslaget 1:4 Äldreförsörjningsstöd har ökat med 14 476 tkr från 30 890 tkr till 45 366 tkr.

A5. Inkomster avseende allmän pensionsavgift redovisas av Skatteverket på inkomsttitel fysiska personers inkomstskatt. Omföring av allmän pensionsavgift görs av Pensionsmyndigheten från inkomsttiteln fysiska personers inkomstskatt till inkomsttiteln allmän pensionsavgift enligt förordning (1994:1966) om omföring av allmän pensionsavgift.

Finansieringsanalys

Tkr	2013	2012
Drift		
Kostnader (not 43)	-1 215 746	-1 308 322
Finansiering av drift		
Intäkter av anslag	510 005	544 157
Intäkter av avgifter och andra ersättningar (not 43)	849 101	825 100
Intäkter av bidrag	1 091	1 791
Övriga intäkter	75	178
Summa medel som tillförts för finansiering av drift	1 360 272	1 371 226
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-5 490	-1 427
Ökning (+) av kortfristiga skulder	17 602	-1 002
Kassaflöde från drift	156 638	60 475
Investeringar		
Investeringar i materiella tillgångar	-11 395	-6 083
Investeringar i immateriella tillgångar	-66 701	-37 567
Summa investeringsutgifter	-78 096	-43 650
Finansiering av investeringar		
Lån från Riksgäldskontoret	53 006	35 161
-amorteringar	-41 151	-58 832
Ökning statskapital	40	-
Försäljning av anläggningstillgångar	500	-
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar	12 395	-23 671
Förändring av kortfristiga skulder	5 863	6 665
Kassaflöde till investeringar	-59 838	-60 656
Premiepensionssystemet		
Förändring placeringstillgångar	-133 519 637	-81 122 993
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-276 888	-44 296
Förändring försäkringstekniska avsättningar	131 786 831	79 110 031
Ökning (+) av kortfristiga skulder	1 345 016	1 684 038
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-209 538	-166 010
Disposition mot konsolideringsfond	1 683 851	1 052 300
Kassaflöde från premiepensionssystemet	809 635	513 070
Uppbördsverksamhet		
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	148 344	123 569
Intäkter av uppbörd	230 760 031	225 023 951
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	0	0
Inbetalningar i uppbördsverksamhet	230 908 375	225 147 520
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet	-230 908 375	-225 147 520
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	0	0

Tkr	2013	2012
Transfereringsverksamhet		
Lämnade bidrag	-304 253 773	-286 599 387
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 374 799	1 336 887
Förändring av fond	-319	124
Förändring av avsättning för frivillig pensionsförsäkring	2 921	195
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	<i>-302 876 372</i>	<i>-285 262 181</i>
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	46 818 339	48 023 661
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	58 964	58 685
Medel som erhållits från AP-fonderna	253 968 051	236 032 958
Medel finansierats via premiepensionssystemet	3 406 080	2 465 357
Finansiella intäkter och kostnader, netto	2 241	18 862
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<i>304 253 675</i>	<i>286 599 523</i>
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	1 377 303	1 337 342
Förändring av likvida medel	2 283 738	1 850 231
Specifikation av förändring av likvida medel		
Likvida medel vid årets början	25 863 237	24 013 006
Ökning (+) av kassa och bank	8 551	1 949
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	910 108	477 184
Ökning (+) av avräkning med statsverket	1 365 079	1 371 098
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<i>2 283 738</i>	<i>1 850 231</i>
Likvida medel vid årets slut	28 146 975	25 863 237

Tilläggsupplysningar och noter

Redovisnings- och värderingsprinciper

Allmänt

Pensionsmyndighetens årsredovisning utgår från tre olika regelområden som vart och ett beskrivs nedan. Därutöver har regeringen i regleringsbrev och instruktion medgett undantag och formulerat mer specifika anvisningar vilka också återges nedan. De tre regelområdena tar sin utgångspunkt i:

1. Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
2. Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet
3. Socialförsäkringsbalkens (2010:110) regler om redovisning avseende inkomstpensionssystemet

Förordningen om årsredovisning och budgetunderlag reglerar allmänna principer för årsredovisningen och särskilt redovisningsprinciperna som ska gälla vid redovisning av Pensionsmyndighetens hela verksamhet (årsredovisningens avsnitt 9 och 10). Ett viktigt undantag i denna del är principen för värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder). Dessa ska enligt regleringsbrevet värderas enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Medgivna avvikelser från förordningen medför att de finansiella dokumenten i vissa fall avviker från de uppställningar som Ekonomistyrningsverket föreskrivit.

När det gäller premiepensionsverksamheten anger lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet att Pensionsmyndighetens årsredovisning ska innehålla en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten. Lagen ger regeringen rätt att föreskriva avvikelser och medge undantag från bestämmelserna. Lagen specificerar också vilka delar av lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag som ska tillämpas och denna lag hänvisar i sin tur till årsredovisningslagen (1995:1554). Pensionsmyndigheten redovisar premiepensionsverksamheten i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen (årsredovisningens avsnitt 11). Där tillämpas de i detta stycke nämnda lagarna med undantag för de avvikelser som regeringen medgett.

Enligt regleringsbrevet ska Pensionsmyndigheten redovisa inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen. Denna redovisning tar sin utgångspunkt i Socialförsäkringsbalken och i förordning (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Redovisningsprinciperna avseende inkomstpensionen beskrivs närmare i avsnitt 8 Redovisningsprinciper och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomiadministrativa regelverket:

- Pensionsmyndigheten ska upprätta årsredovisning enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Dock ska värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder) ske enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen som ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet innehåller bl.a. bestämmelser om särskild redovisning av Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Enligt 18 § förordning (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten undantas Pensionsmyndigheten från kravet i 5 § lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Premiepensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet att upprätta en särskild balansräkning för premiepensionsverksamheten med därtill hörande tilläggsupplysningar.
- Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling ska redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen.
- I not till balansräkningen ska framgå storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet.
- Pensionsmyndighetens delårsrapport ska kompletteras med en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten enligt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om årsredovisning i försäkringsföretag.

Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisningen 2012

I not Övriga finansiella placeringstillgångar uppgavs förra året felaktiga verkliga värden. Detta är nu rättat och korrekta verkliga värden har införts i kolumnen verkligt värde 2012-12-31.

Värdering av immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade it-system samt inköpt programvara redovisas som immateriella anläggningstillgångar utifrån bestämmelserna i 5 kap. 2 § förordningen om årsredovisning och budgetunderlag. Avskrivning påbörjas då tillgången är färdigställd och kan börja användas. Tillgångarna skrivs av linjärt under den bedömda ekonomiska livslängden. Normalt tillämpas 5 års

avskrivningstid men i några fall har en avskrivningstid på 3 år bedömts bättre motsvara den ekonomiska livslängden.

Värdering av materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ekonomisk livslängd överstigande tre år och med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor redovisas som materiella anläggningstillgångar. Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om de tillsammans överstiger 21 200 kronor. Större anskaffningar av likartade tillgångar redovisas som anläggningstillgångar även om respektive tillgång är av mindre värde än 21 200 kr.

Avskrivningar görs linjärt under tillgångarnas ekonomiska livslängd. För maskiner och inventarier tillämpas som huvudregel 5 års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För it-utrustning tillämpas 3 års avskrivningstid. För förbättringsutgifter på annans fastighet sätts den ekonomiska livslängden med utgångspunkt i hyreskontraktets löptid.

Försäkringsavtal och investeringsavtal - klassificering

Hur avtalen med försäkringstagarna är utformade påverkar redovisningen av premiepensionsverksamheten. Det är särskilt indelningen i försäkringsavtal respektive investeringsavtal som är relevant.

Försäkringsavtal är avtal med försäkringstagare som medför en betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Traditionell försäkring har klassificerats som försäkringsavtal.

För försäkringsavtal redovisas en skuld för avtalade förmåner som förväntas uppstå i framtiden. Skulden motsvarar summan av det diskonterade värdet av förväntade förmånsutbetalningar och administrativa utgifter. Skulden för försäkringsavtal diskonteras enligt vedertagna aktuariella metoder (se avsnitt om livförsäkringsavsättning).

Premier för försäkringsavtal redovisas som premieinkomst i resultaträkningen när de inkommer. Utbetalningar av försäkringsersättningar redovisas i resultaträkningen när utbetalningarna verkställs. Resultatet i traditionell försäkring tillförs konsolideringsfond inom eget kapital. Återbäring tilldelas från konsolideringsfonden och utbetalningar redovisas därmed direkt i eget kapital. Avgifter som debiteras redovisas som förändring av livförsäkringsavsättningen i resultaträkningen.

Investeringsavtal är avtal med försäkringstagare som inte medför någon betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Fondförsäkring har klassificerats som investeringsavtal.

Investeringsavtal är finansiella förbindelser vars verkliga värde är beroende av de underliggande finansiella tillgångarnas verkliga värde. De underliggande tillgångarna och tillhörande skulder värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Det

verkliga värdet på de finansiella skulderna fastställs med hjälp av de aktuella värden som speglar det verkliga värdet på de finansiella tillgångarna till vilka de finansiella skulderna är hänförliga på balansdagen.

Belopp som erhållits från och betalas till innehavare av investeringsavtalen redovisas över balansräkningen som insättning eller uttag. Avgifter som debiteras för förvaltning av investeringsavtal intäktsförs. Värdeförändringar avseende investeringsavtal redovisas i resultaträkningen som förändring i andra försäkringstekniska avsättningar. Värdeförändringar på motsvarande tillgång redovisas under rubriken orealiserade vinster eller förluster på placeringstillgångar, kapitalavkastning intäkter och kapitalavkastning kostnader.

Premieinkomst

För premieinbetalningar tillämpas kontantprincipen. I beloppet ingår återköp av negativa pensionsrätter. Placering av intjänade pensionsrätter sker i december varje år. Vid ändrad taxering fastställs en ny pensionsrätt. I vissa fall kan den ändrade pensionsrätten vara negativ och minska pensionsspararens konto-innehav.

Avgifter för fond- och traditionell försäkring

Enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) ska kostnader för skötsel av premiepensionssystemet täckas genom avgifter som dras från tillgodohavandena på pensionspararnas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skälig fördelning mellan pensionspararna. Principen tillämpas så att avgiftsuttaget beräknas på pensionspararnas genomsnittliga tillgodohavande under årets första månader. Därtill finns det ett tak som begränsar det maximala uttaget per pensionskonto. Ytterligare information om avgiftsuttaget lämnas i årsredovisningens särskilda redovisning av premiepensionsverksamheten.

Finansiella tillgångar och finansiella skulder

Varje finansiellt instrument har klassificerats i en av följande kategorier:

- Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Investeringar som hålls till förfall
- Kundfordringar
- Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde

Klassificeringen av finansiella instrument i olika kategorier utgör grunden för hur varje finansiell tillgång och finansiell

skuld värderas i balansräkningen samt hur förändringen i dess värde bokförs. Omräkning av tillgångar och skulder i utländsk valuta har skett till balansdagens valutakurs.

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen vid första redovisningstillfället, avser placeringar i aktiefonder och räntefonder som ingår i förvaltningen av den traditionella försäkringen och placering i fondförsäkringstillgångar. I handelslagret ingår finansiella tillgångar som värderas till verkligt värde och som innehas för handelsändamål.

Placeringstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkringstillgångar värderas till verkligt värde, dvs. fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har såatts för varje fond. Innehavet påverkas förutom av interna riktlinjer för innehavets storlek även av pågående handel.

Investeringar som hålls till förfall

Övriga finansiella placeringstillgångar hålls övervägande till förfall och avser inbetalda preliminära avgiftsmedel placerade i statsobligationer och likvida medel hos Riksgälden. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid 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 även räntebärande värdepapper som har längre löptider användas i återköps- transaktioner, så kallade repor. Med återköps- transaktioner avses avtal där parterna samtidigt har kommit överens om försäljning samt återköp av ett visst värdepapper till ett i förväg bestämt pris. Värdepapper som lämnas eller mottas värderas till upplupet anskaffningsvärde. Lämnat värdepapper redovisas som ställd säkerhet och mottagen säkerhet i form av att

likvida medel upptas som skuld i balansräkningen. Handel med återköps- transaktioner möjliggör en ökad avkastning. Denna avkastning redovisas ej över resultaträkningen.

Kundfordringar - och avsättning för osäkra fordringar
Kundfordringar redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Kundfordringar avser fakturafordringar och fordringar på fondföretag där likvid förväntas inflyta på fastställd förfalldag. Dessutom ingår likvida medel i bank. Likvida medel i utländsk valuta värderas till balansdagens köpkurs via resultaträkningen. Fordringar på förvaltningsavgifter inom premiepensionssystemet, som inte är fakturerade, värderas till det värde som förväntas inflyta.

Försäkringskassan sköter under en övergångsperiod, 2010–2014, fordringshanteringen avseende de återkrav som Pensionsmyndigheten beslutat om, se 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken. I not till balansräkningen framgår storleken på dessa fordringar. När belopp som avser återkrav för Pensionsmyndighetens räkning återbetalas till Försäkringskassan överförs det till Pensionsmyndigheten.

Fordringar på pensionssparare uppkommer när en fastställd negativ pensionsrätt överstiger en pensionssparares tillgångar. Fordringarna avskrivs direkt via resultaträkningen. Värdet i balansräkningen är upptaget till noll kronor. När en positiv pensionsrätt fastställs regleras fordran. Det är osäkert per vilket räkenskapsår fordran kommer att regleras. Vid dödsfall blir fordran utan värde och är därmed en konstaterad kreditförlust.

Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella skulder avseende investeringsavtal i fondförsäkring värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Fondförsäkringsåtagandena är i huvudsak knutna till fondandelar. Här ingår även medel under pågående byte av fonder. Avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk utgörs av inlösenvärdet av fondandelar hänförliga till gällande försäkringar och medel som ännu inte omvandlats till fondandelar.

Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde
Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde består av skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel, ej likviderade värdepappersaffärer, och förvaltningsavgifter att fördela till pensionssparare.

Pensionsmyndigheten har en räntekontokredit för rörelsekapitalbehov samt låneram för anläggningstillgångar hos Riksgälden. Dessutom finns en särskild kredit hos Riksgälden som används vid behov av likviditet i fondhandeln. Lånen värderas till upplupet anskaffningsvärde. Räntekostnaderna

för lånen periodiseras månadsvis och regleras kvartalsvis. Av räntekontokrediten avser merparten en skuld för uppbyggnad av premiepensionssystemet. Denna skuld ska amorteras på ett rättvist sätt mellan generationerna och vara återbetald 2018.

Livförsäkringsavsättning

Livförsäkringsavsättningen för den traditionella försäkringen bestäms för varje försäkring som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar. Värdet beräknas med antaganden om framtida avkastning, livslängder och driftkostnader. Avkastningen bestäms sedan den 2013-12-31 av en diskonteringsränta som tas fram i enlighet med Finansinspektionen riktlinjer. Kurvan bygger på en interpolering av swapar samt en avslutande del som konvergerar mot en given forwardrate.

Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2012–2060. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats betryggande enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet.

Antaganden om livslängder uppdaterades i januari 2013 till SCB:s prognos från år 2012. För livförsäkringsavsättningen från och med 2013-12-31 används dessutom kohortdödlighet, som beskrivs här nedan. Tidigare har SCB:s prognoser från år 2009, 2006, 2003 respektive 2000 använts.

Beräkning av garanterat belopp

Vid bestämning av garanterade belopp inom Pensionsmyndighetens traditionella försäkringsrörelse görs följande antaganden beträffande framtida avkastning på tillgångarna, driftkostnader samt livslängder för de försäkrade.

- Den framtida årliga avkastningen antas vara 0,0 procent. Detta innebär att Pensionsmyndigheten utlovar pensions-spararna att minst få tillbaka insatta medel i nominella termer (vid förväntad livslängd) och att all avkastning därutöver tillfaller den försäkrade i form av ett tilläggsbelopp. Redan fastställda garanterade belopp kan höjas när solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. Efter höjningen ska solvensen ligga på en nivå som motsvarar den så kallade målsolvensen. Höjningens relativa storlek för en enskild försäkring beror av aktuell behållning och tidigare garanterat belopp. Den faktiska höjningen avgörs även av aktuell kollektiv konsolideringsnivå och solvensnivå samt av målsolvensen.
- Den årliga driftkostnaden antas vara 0,1 procent av försäkringskapitalet. Pensionsmyndigheten har beslutat att ta ut

samma årliga avgift för den traditionella försäkringsrörelsen som för fondförsäkringsrörelsen.

- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns prognoser från år 2012 där värden för personer födda 1949 valts. Prognosen omfattar tre scenarier: hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal har Pensionsmyndigheten valt lågalternativet och dödligheten säkerhetsbelastas även genom att minskas med 10 procent. Med utgångspunkt från andelen kvinnor och män i dagens befolkning och prognoser om framtida livslängder för kvinnor respektive män, har beräknats hur andelen kvinnor och män förändras över tiden. Med dessa andelar som vikter har en könsneutral dödlighetsfunktion beräknats. Från och med 2013-12-31 införs så kallad kohortdödlighet. Det görs för att anpassa de underliggande dödlighetsantagandena till den ökade spridningen i ålder för premiepensionärerna. Det innebär att för personer födda 1939 eller tidigare så används värden för födda 1938, för personer födda under 1940-talet så används värden för födda 1945 och för personer födda 1950 eller senare så används värden för födda 1952.

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2014	Livslängder fr.o.m. 2013	Livslängder t.o.m. 2012	Livslängder t.o.m. 2009	Livslängder t.o.m. 2007
61	27,31	27,03	26,78	26,49	26,17
65	21,85	23,81	23,48	23,21	22,89
70	18,01	19,75	19,48	19,25	18,97
75	13,29	15,76	15,72	15,56	15,34
80	9,99	11,95	12,3	12,21	12,07
85	7,08	8,53	9,33	9,31	9,26
90	4,72	5,72	6,95	6,99	7,02

Avsättning för oreglerade skador

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp, inklusive tilldelad återbäring, som förfallit till betalning men som ännu inte har betalats ut.

Övriga försäkringstekniska avsättningar

I övriga försäkringstekniska avsättningar ingår medel som förfallit vid dödsfall inom fondförsäkring men ännu inte fördelats som arvsvinst och minskningsmedel, vilka härrör från den avgift som dras då pensionsspararen väljer att överföra pensionsrätt till maka/make/registrerad partner. Minskingsmedlen ska sedan fördelas på pensionsspararkollektivet i likhet med arvsvinst. Dessutom ingår avkastningen på dödsfallskapital och minskningsmedel i övriga försäkringstekniska avsättningar.

Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

Resultaträkning**Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar**

Tkr	2013	2012
Administrationsersättning från AP-fonderna	541 478	498 938
Administrationsersättning från premiepensions-systemet *)	298 172	317 892
Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pension m.m.	2 917	1 881
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	1 485	1 758
Administrationsersättning från Min Pension	1 680	1 828
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	3 721	2 797
Övriga intäkter	10	6
Summa	849 463	825 100

*) Årets avgiftsuttag premiepension är 488 351 tkr (436 274 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 428 945 tkr (376 686 tkr). Dessa avgifter redovisas till fullo i premiepensionsverksamheten.

Not 2 Intäkter av bidrag

Tkr	2013	2012
Bidrag från Arbetsförmedlingen	859	1 451
Bidrag från Försäkringskassan	232	340
Summa	1 091	1 791

Not 3 Finansiella intäkter

Tkr	2013	2012
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	0
Övriga räntor	47	99
Valutakursvinster	28	79
Summa	75	178

Not 4 Kostnader för personal

Tkr	2013	2012
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-363 732	-362 118
Övriga kostnader för personal	-167 019	-173 417
Summa	-530 751	-535 535

Föregående års uppgift justerad mellan de ingående posterna, summan oförändrad.

Not 5 Övriga driftskostnader

Tkr	2013	2012
Köpta tjänster från Försäkringskassan	-329 887	-381 729
Konsulter	-136 561	-153 244
Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	41 420	21 057
IT-tjänster	-35 808	-35 166
Porto	-33 616	-36 684
Övrigt	-136 866	-131 265
Summa	-631 318	-717 031

Köpta tjänster från Försäkringskassan avser bland annat IT-tjänster, del i servicekontor och internservice. Kostnadsminskningen avseende tjänster köpta av Försäkringskassan förklaras framför allt av minskade avskrivningskostnader. Konsultkostnadsminskningen 2013 jämfört med 2012 beror huvudsakligen av att kostnaderna 2012 belastades av konsultkostnader för flytt av datahall till extern leverantör. Konsultkostnaderna för utvecklingsprojekt som aktiveras som immateriella tillgångar har ökat med 20 mnkr jämfört med föregående år.

Not 6 Finansiella kostnader

Tkr	2013	2012
Räntekostnader avseende lån i Riksgälden	-1 265	-2 178
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-4 920	-7 149
Övriga finansiella kostnader	-55	-137
Summa	-6 240	-9 464

Myndigheten har en räntekostnad avseende räntekonto i Riksgälden på 4 920 tkr. Denna ränta har omfördelats internt efter hur verksamheten är finansierad; finansiering genom AP-fonderna och anslag har erhållit en intäkt ränta på 2 571 tkr medan finansiering genom premiepension har en kostnadsränta på 7 491 tkr.

Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten.

Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar

Tkr	2013	2012
Ränteintäkter från obligationer m.m.	22 321	23 527
Valutakursvinster	316	601
Övriga finansiella intäkter	4	4
Summa	22 641	24 132

Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar

Tkr	2013	2012
Orealiserad nedskrivning värdepapper	-15 683	-576
Periodisering övervärde obligationer	-4 717	-4 694
Summa	-20 400	-5 270

Not 10 Fonder

Tkr	2013	2012
Fonden för sjömanspension		
Ingående balans	-73 461	-72 269
Årets utbetalningar till försäkrade*	360	588
Värdeminskning*	89	-2 263
Administrationskostnad	536	483
Utgående balans	-72 476	-73 461

Resultaträkningens rad Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål motsvaras av de poster som är markerade med *.

Not 11 Övriga förmåner

Tkr	2013	2012
Efterlevandelivräntor m.m.	-58 964	-58 685
Frivillig pension	-33 525	-36 667
Sjömanspension	-360	-587
Summa	-92 849	-95 939

Not 12 Avsättning frivillig pensionsförsäkring

Tkr	2013	2012
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring		
Ingående balans	-482 115	-503 580
Årets utbetalningar till försäkrade*	33 524	36 667
Värdeökning*	-2 330	-16 600
Administrationskostnad	2 382	1 398
Utgående balans	-448 539	-482 115

Resultaträkningens rad Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring motsvaras av de poster som är markerade med *.

Balansräkning**Not 13 Balanserade utgifter för utveckling**

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
IB anskaffning/överfört från Premiepensionsmyndigheten	141 131	217 111
Årets anskaffningar	33 300	21 546
Pågående immateriella anläggningstillgångar	24 374	11 377
Årets utrangeringar/nedskrivningar	-	-108 903
UB anskaffningsvärde	198 805	141 131
Bokfört värde	109 405	82 008
IB ackumulerade avskrivningar	59 123	144 050
Årets avskrivningar	30 277	23 975
Årets utrangeringar	-	-108 902
UB ackumulerade avskrivningar	89 400	59 123
Bokfört värde	109 405	82 008

De balanserade utgifterna för utveckling, s.k. immateriella tillgångar, avser främst olika ärendehanteringssystem och system för information via webben.

Not 14 Rättigheter och andra immateriella tillgångar

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
IB anskaffning	36 687	32 252
Årets anskaffningar	9 028	4 644
Årets utrangeringar	-792	-209
UB anskaffningsvärde	44 923	36 687
IB ackumulerade avskrivningar	16 800	9 064
Årets avskrivningar	8 622	7 858
Årets utrangeringar	-396	-122
UB ackumulerade avskrivningar	25 026	16 800
Bokfört värde	19 897	19 887

Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
IB anskaffning	10 746	10 367
Årets anskaffningar	943	379
Årets utrangeringar	-216	-
UB anskaffningsvärde	11 473	10 746
IB ackumulerade avskrivningar	5 651	3 697
Årets avskrivningar	2 136	1 954
Årets utrangeringar	-216	-
UB ackumulerade avskrivningar	7 571	5 651
Bokfört värde	3 902	5 095

Not 16 Maskiner, inventarier och installationer m.m.

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
IB anskaffning	82 749	94 500
Årets anskaffningar	10 452	5 704
Årets utrangeringar	-14 169	-17 455
UB anskaffningsvärde	79 032	82 749
IB ackumulerade avskrivningar	59 815	56 577
Årets avskrivningar	11 256	20 159
Årets utrangeringar	-14 015	-16 921
UB ackumulerade avskrivningar	57 056	59 815
Bokfört värde	21 976	22 934

Not 17 Aktier och andelar

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Värdepappersfonder		
IPM RAFI Emerging Markets fund	323 310	538 995
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	2 560 302	1 641 909
State Street SRI World Index	2 139 774	1 488 985
Handelslager aktiefonder	74 917	45 875
Utgående balans	5 098 303	3 715 764

Not 18 Obligationer

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Värdepappersfonder		
Kammarkollegiets räntekonsortium	7 863 023	7 182 947
Statsobligationer	45 927	52 687
Opplupen ränta	1 190	1 190
Hypoteksobligationer	428 149	456 344
Opplupen ränta	7 091	8 169
Övriga obligationer	29 279	30 042
Opplupen ränta	976	976
Handelslager räntefonder	13 738	12 587
Utgående balans	8 389 373	7 744 942

Not 19 Övriga lån

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Lån till Kommunalförbundet Norrvatten	1 600	2 000
Opplupen ränta	11	14
Utgående balans	1 611	2 014

Not 20 Övriga finansiella placeringstillgångar

Tkr	2013-12-31		2012-12-31	
	Verkligt värde	Bokfört värde	Verkligt värde	Bokfört värde
Nominella obligationer	8 034 969	7 440 427	8 407 471	7 498 940
Upplupen ränta dito		172 255		172 255
Realränteobligationer	8 758 324	8 295 172	9 106 417	8 348 175
Upplupen ränta dito		23 117		23 130
Bostadsobligationer	10 084 009	9 761 137	6 585 518	6 188 301
Upplupen ränta dito		173 371		117 647
Likvida medel	6 168 149	6 168 149	9 106 388	9 106 388
Utgående balans	33 045 451	32 033 628	33 205 794	31 454 836

Nominella- och realränteobligationer är utgivna av svenska staten och noterade. Bostadsobligationer avser säkerställda obligationer i svenska kronor utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, görs i utgåvor med ratingbetyg AAA där moderbolagets rating är lägst BBB.

Not 21 Fondförsäkringstillgångar

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Aktiefonder	561 796 879	436 941 255
Räntefonder	40 063 229	34 041 775
Utgående balans	601 860 108 470 983 030	

Not 22 Övriga fordringar

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Ej likviderade affärer med värdepapper	412 332	279 968
Fordran AP-fonderna	41 052	6 454
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	-	5 478
Övrigt	154	96
Utgående balans	453 538	291 996

Not 23 Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. Utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet uppgår till:

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
11 01 001 ap.2 Garantipension till ålderspension	17 912	16 068
11 01 002 ap.2 Efterlevandepension till vuxna	13 886	12 324
11 01 003 ap.2 Bostadstillägg för pensionärer	125 795	109 707
11 01 004 ap.2 Äldreförsörjningsstöd	11 862	8 841
12 01 005 ap.1 Barnpension och efterlevandestöd	415	505
Inkomstpension	20 080	17 995
Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan	189 950	165 440

Fordringar avseende anslaget 11 01 004 ap.2 Äldreförsörjningsstöd redovisades föregående år som en del av fordringar avseende 11 01 003 ap.2 Bostadstillägg för pensionärer. Jämförelsetalen har justerats i motsvarande mån.

Not 24 Förutbetalda kostnader

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Förutbetalda hyror	9 013	8 412
Licenser	2 997	7 175
Övriga IT-kostnader	4 946	363
Övriga förutbetalda kostnader	1 628	3 631
Utgående balans	18 584	19 581

Not 25 Övriga upplupna intäkter

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	280 341	689 031
Övriga upplupna intäkter	10 207	8 673
Utgående balans	290 548	697 704

Not 26 Avräkning med statsverket

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster ¹⁾	-230 908 376	-225 147 520
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter ¹⁾	332 004 200	322 073 868
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-101 095 824	-96 926 348
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	3 438 964	3 450 946
Redovisat mot anslag	46 818 339	48 023 661
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-46 928 722	-48 035 643
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	3 328 581	3 438 946
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-11 358	-46 242
Redovisat mot anslag	510 757	544 656
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-521 591	-527 712
Återbetalning med anslagsmedel	-	17 940
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-22 192	-11 358
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	3 871	4 623

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	19 971 210	18 622 515
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	378 231 208	391 831 095
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-524 768 705	-535 444 391
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	148 024 546	144 961 991
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	21 458 259	19 971 210
Summa Avräkning med statsverket	24 768 519	23 403 439

1) Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Not 27 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Återförda förvaltningsavgifter	2 391 776	1 893 491
Minskingsmedel och dödsfallskapital	1 320 975	1 054 729
Fondhandelskrediten	292 153	384 614
Övrigt	20 722	14 939
Utgående balans	4 025 626	3 347 773

Beviljad övrig kreditram 2013 är 9 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2013 var 1 239 116 tkr.

Not 28 Kassa och bank

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Valutakonton i bank	13 802	6 873
Bankmedel frivillig försäkring	7 174	5 518
Återförda förvaltningsavgifter	2	36
Utgående balans	20 978	12 427

Not 29 Konsolideringsfond

	Fond- försäkring	Traditionell försäkring	2013-12-31 Totalt	2012-12-31 Totalt
Ingående balans konsolideringsfond	-991 281	3 225 572	2 234 291	1 348 001
Från konsolideringsfond utbetald återbäring		-209 537	-209 537	-166 010
Periodens resultat, disposition mot konsolideringsfond	110 544	1 573 307	1 683 851	1 052 300
Utgående konsolideringsfond	-880 737	4 589 342	3 708 605	2 234 291

Premiepensionsverksamheten redovisar den 31 december ett totalt positivt eget kapital. Solvensreglerna i Försäkringsrörelselagen gäller ej för Pensionsmyndigheten. Underskottet finansieras av krediter hos Riksgälden. År 2018 beräknas balans mellan tillgångar och skulder vara uppnådd.

Not 30 Balanserad kapitalförändring

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	127 448	119 112
Pensionsrätter till EU	136	-
Utgående balans	127 584	119 112

Not 31 Kapitalförändring enligt resultaträkningen

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	92 184	8 336
Pensionsrätter till EU	-98	136
Summa	92 086	8 472

Not 32 Livförsäkringsavsättning

Se not 50 i avsnitt Noter premiepension.

Not 33 Avsättning för oreglerade skador

Se not 49 i avsnitt Noter premiepension.

Not 34 Övriga försäkringstekniska avsättningar

Se not 52 i avsnitt Noter premiepension.

Not 35 Fondförsäkringsåtaganden

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Avsättning	601 860 109	470 983 030
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	358 723	399 700
Utgående balans	602 218 832	471 382 730

Ingående avsättning	471 382 730	393 483 523
---------------------	-------------	-------------

Inbetalningar	35 009 822	33 017 539
Avgiftsuttag	-474 279	-425 817
Utbetalningar	-2 732 008	-1 919 067
Kapitalavkastning	99 302 558	47 293 600
Förändring dödsfallskapital	-269 801	-66 923
Övrigt	-190	-125
Årets förändring	130 836 102	77 899 207
Utgående balans	602 218 832	471 382 730

Not 36 Lån i Riksgäldskontoret

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Ingående skuld	122 630	146 300
Lån upptagna under året	53 006	35 162
Årets amortering	-41 151	-58 832
Utgående skuld	134 485	122 630

Beviljad låneram för 2013 är 200 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

Not 37 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, avista	759 414	833 734
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, fast löptid	250 000	300 000
Överskott som avser övrig verksamhet, avista	-341 267	-233 332
Utgående balans	668 147	900 402

Beviljad räntekontokredit för 2013 är 1 187 000 tkr.

Not 38 Övriga skulder

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel	32 028 118	31 459 516
Ej likviderade affärer med värdepapper	267 383	148 103
Skuld fondföretag	6 455	14 120
Personalens källskatt	8 672	8 519
Källskatt frivillig pension	1 869	1 984
Övrigt	131	20 396
Utgående balans	32 312 628	31 652 638

Not 39 Upplupna kostnader

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	3 274 451	2 618 711
Upplupen semesterlöneskuld	28 356	27 043
Upplupna löner	2 798	2 113
Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner	14 646	13 479
Upplupna kostnader konsulter	6 210	3 033
Upplupna räntekostnader	4 310	5 666
Övriga upplupna kostnader	9 875	4 344
Utgående balans	3 340 646	2 674 389

Not 40 Oförbrukade bidrag

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Oförbrukade bidrag	-	69
Utgående balans	-	69

Oförbrukat bidrag 2012 avser bidrag från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Ekonomisk slutredovisning avseende erhållet bidrag har skett 2013.

Not 41 Registerförda tillgångar

Tkr	2013-12-31	2012-12-31
Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:		
Andelar i fonder	601 860 108	470 983 030
Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell livförsäkring:		
Andelar i fonder	12 886 410	10 852 836
Bankmedel	27 528	20 294
Frivillig pensionsförsäkring	440 184	476 313
Summa för egna skulder och panter	615 214 230	482 332 473

Not 42 Ansvarförbindelser

Övriga ansvarförbindelser avser ansökningar om skadestånd o.dyl. (JK-ärenden) och anmälningar till JO. I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. Många olika variabler skulle kunna vägas in vid fastställande av skadeståndsbelopp och det är därför svårt för Pensionsmyndigheten att beräkna möjliga belopp. Erfarenhetsmässigt leder få ärenden till utbetalning av skadestånd. Mer information om JK- och JO-ärenden finns i avsnittet om verksamhetsområden i årsredovisningens resultatredovisningsavsnitt.

Finansieringsanalys**Not 43 Finansieringsanalys**

Tkr	2013	2012
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 268 450	-1 362 890
Justeringar:		
Avskrivningar	52 291	53 946
Realisationsförluster	413	622
Verksamhetens kostnader	-1 215 746	-1 308 322
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	849 463	825 100
Justering:		
Realisationsvinst	-362	-
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	849 101	825 100

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 avsnittet *Medarbetare och kompetensförsörjning* i resultatredovisningen (s. 53).

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	1 365 000	Ekonomistyrningsverket E-delegationen Min Pension i Sverige AB Anställningsnämnden den nya Polismyndigheten Global Agenda Councils (World Economic Forum) Underrättelsedomstolen
Joachim Berner	40 000	Handelshögskolan vid Göteborgs universitet, Göteborg Arbetsförmedlingen, Stockholm Christian Berner Tech Trade AB, Mölnlycke Dagens Näringsliv AS, Norge Forma Publishing Group AB Christian Berner Invest AB Riksteatern Swereco AB NHST Media Group (publ), Norge Talentum Oyj (publ), Finland Lautex OY, Finland Sensia, Luleå, Stockholm
Bo Könberg	80 000	
Tomas Landeström	40 000	Pyssad AB Öboda Mörtlös Skärgårds AB
Pär Nygren	40 000	
Thomas Rolén	40 000	Domarnämnden Skolinspektionen Försvarsmakten SIDA Nordiska museet Lofsdalens Fjällanläggningar AB
Kerstin Wigzell	60 000	Linköpings Universitet Pressens Opinionsnämnd Systembolaget AB Stockholms Dramatiska Högskola Rikspolisstyrelsens Etiska Råd

11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten

Förvaltningsberättelse

Viktiga händelser

Fortsatt hög aktivitet hos förvaltningsföretagen Under 2013 inkom cirka 4 000 frågor till kundtjänst om förvaltningstjänster. Av frågeställningen att döma trodde 45 procent att de kontaktat förvaltningsföretaget. Av de 2 121 synpunkter som Pensionsmyndighetens kundtjänst registrerade handlade 547 stycken, eller 25,8 procent om klagomål på förvaltningstjänster för premiepensionen. Klagomålen på förvaltningstjänsterna ökade med 10,5 procentenheter från 2012 då synpunkterna var något fler, 2 277 stycken, och de som gällde klagomål på förvaltningstjänster uppgick till 349 stycken eller 15,3 procent.

Förvaltningsföretagen erbjuder ofta fond-i-fonder. I en fond-i-fond betalar spararen dels avgifter för underliggande fonder och dels för fonden själv. Det fördyrar ofta för spararen jämfört med fonder som inte har en fond-i-fond konstruktion. Förvaltningsföretaget tar dessutom ofta ut en avgift upp till 1 000 kronor om året för sina tjänster.

Kapitalet i fond-i-fonder ökade med 9,9 procent från 66,8 miljarder kronor till 73,4 miljarder kronor. I procentuella termer, som andel av totalt fondkapital, minskade dock fond-i-fonder från 14,2 procent 2012 till 12,2 procent 2013.

Väsentliga händelser efter balansdagen

Ändrad förskottsränta i premiepensionen

Förskottsräntan, tidigare benämnd prognosräntan, styr tillsammans med dödlighets- och driftskostnadsantaganden storleken på pensionsbeloppen. Ju högre förskottsränta, desto högre pensionsbelopp tidigt under utbetalningsperioden givet samma behållning på kontot och samma ålder. Räntan kan därför ses som ett förskott på förväntad framtida avkastning.

Förskottsräntan ändras från 2,3 procent till 3,0 procent för både fondförsäkring och traditionell försäkring. En förskottsränta på 3,0 procent innebär för en enskild pensionär att pensionsbeloppet blir oförändrat från en årsräkning till nästa om avkastningen på fondtillgångarna alternativt återbäringsräntan i den traditionella försäkringen är just 3,0 procent. Ändringen gäller från 1 mars 2014 och slår igenom brett på pensionsbeloppen från 1 januari 2015. Vid 65 års ålder inne-

bär en förskottsränta på 3,0 procent ett pensionsbelopp som är 10 procent lägre än om nuvarande ränta för fondförsäkringen på 4,0 procent används. För den traditionella försäkringen blir motsvarande pensionsbelopp 8 procent högre med den nya förskottsräntan på 3,0 procent än om den nuvarande räntan på 2,3 procent används.

Ökad säkerhet vid fondbyten

Från den 20 februari 2014 krävs inloggning med e-legitimation för att byta fonder. Pensionsmyndigheten tar då bort möjligheten att göra fondbyten vid inloggning med pinkod. Syftet är att öka säkerheten för pensionsspararna. Möjligheten att logga in med pinkod behålls för andra tjänster, till exempel för att göra en pensionsprognos. Kravet på e-legitimation kommer att försvåra för massfondbyten, alltså kommer vi dock att ha svårigheter att upprätthålla massfondbytestoppet. Antalet fondbyten 2013 var lika många, 1,4 miljoner, som 2012, medan de låg på 4,6 miljoner 2011.

Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas fastställda pensionsrätter. 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken (2010:110 SFB) föreskriver att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen skall förvaltas för deras räkning.

Kapitalflöde

I december 2013 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2012 i premiepensionssystemet. Inkomsten i premiepensionssystemet uppgick till 37,1 (34,7) miljarder kronor under 2013. Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2013 till 35,0 (33,0) miljarder kronor och totala utflödet till 4,8 (3,6) miljarder kronor, varav 2,7 (1,9) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 2,1 (1,7) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

I december 2013 tillkom 174 838 (193 711) nya pensions-sparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 300,3 (326,3) miljoner kronor.

Tabell 47 Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 dec 2013, 2012, och 2011

Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2013, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2013	Marknadsvärde 31 dec 2012, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2012	Marknadsvärde 31 dec 2011, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2011
Aktiefonder	240,3	39,9	192,6	40,9	159,6	40,6
Blandfonder	62,7	10,4	50,9	10,8	40,7	10,4
Generationsfonder	90,3	15,0	71,3	15,1	60,3	15,3
Räntefonder	27,0	4,5	24,3	5,2	28,0	7,1
AP7 Såfa	181,6	30,2	131,8	28,0	104,6	26,6
Totalt	601,9	100,0	471,0	100,0	393,2	100,0

Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2013 hade totalt 6,5 (6,4) miljoner pensionssparare ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 601,9 (471,0) miljarder kronor (tabell 47).

Den största förändringen under året var den procentuella ökningen i AP7 Såfa på 2,2 procentenheter från 28,0 procent till 30,2 procent av kapitalet. Värdet i aktiefonder minskade med en procentenhet, medan övriga förändringar var under en procentenhet.

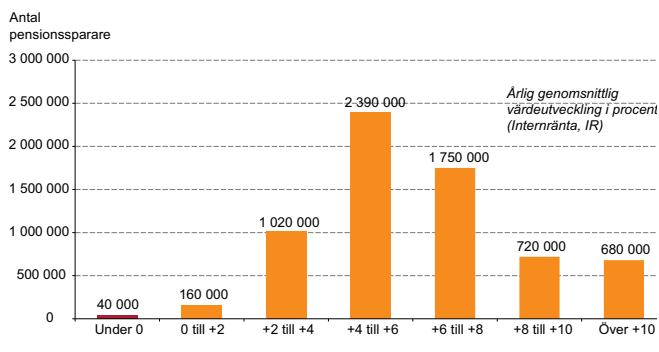
Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2013 uppgick till 99,2 (40,4) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 21,1 (12,1) procent under 2013 mätt som tidsviktad årsavkastning³¹. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 2,6 (1,2) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

Fondrörelsens genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning³² (internräntan) sedan 1995 uppgår till 5,1 (3,5) procent.

Cirka 99 (99) procent av pensionsspararna hade vid årsskiftet 2013/2014 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 92 178 (73 616) kronor.

Värdeutveckling - individuella konton 31 december 2013



Antalet pensionssparare grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2013.

Fondbyten

Under 2013 genomfördes 1,4 miljoner fondbyten, lika många som under 2012. Under 2013 bytte 642 230 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 9,8 procent av pensionsspararna. Det är en liten ökning jämfört med 2012 då 621 144 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 9,7 procent av pensionsspararna.

Aktiva sparare, det vill säga sådana som inte ligger i förvaltsalternativet AP7 Såfan, och som genomförde åtminstone ett fondbyte under det gångna året uppgick till 17,7 procent. Om man sträcker ut perioden till de senaste tre åren genomförde 40,4 procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte.

Förvaltnings- och administrationsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,31 (0,32) procent efter rabatter 2013. Före rabatter var den 0,92 (0,92) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna – en rabatt som under 2013 uppgick till 0,61 (0,60) procentenheter, eller 66,3 (65,2) procent (tabell 48).

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton och den samlade rabatten avseende år 2013 återförs till spararnas konton under våren 2014. Totalt fick

Tabell 48 Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2013-2011

Avgift i procent	2013	2012	2011
Förvaltningsavgifter, brutto	0,92	0,92	0,85
Rabatter	-0,61	-0,60	-0,55
Förvaltningsavgifter, netto	0,31	0,32	0,30

31 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.

32 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.

fondföretagen in 4 865,6 (3 941,5) miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2013, varav preliminärt 3 219,5 (2 570,5) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2014. Se tabell 49.

I april 2013 återfördes 2012 års rabatter på preliminärt 2 570,5 miljoner kronor plus ränta och justeringsposter, totalt 2 611,4 (2 158,4) miljoner kronor till pensionsspararnas konton. Merparten, 2 603,4 (2 151,3) miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterade del de som gått över till den traditionella försäkringen (se tabell 49).

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter ökade med 924,1 miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter ökade med 275,1 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det i genomsnitt förvaltade kapitalet ökade med 98,7 miljarder kronor under året till 527,4 miljarder kronor från 428,7 miljarder kronor.

I premiepensionssystemets fonder finns transaktionskostnader som främst består av courtage för att köpa och sälja aktier. Baserat på de fonder som rapporterar total kostnadsandel (TKA) till Pensionsmyndigheten, vilka representerar cirka 84 (82) procent av fondkapitalet, uppskattar vi denna kostnad till 526,7 (635,5) miljoner kronor eller 0,10 (0,15) procent av det genomsnittliga fondkapitalet.

Pensionsmyndighetens kostnader för att administrera premiepensionen uppgick till 364,0 (395,3) miljoner kronor, eller 0,07 (0,09) procent av kapitalet. Det innebär att den totala

kostnaden för premiepensionssystemet uppgår till 0,38 (0,41) procent av kapitalet.

För att täcka Pensionsmyndighetens 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 spararnas konton en gång om året. I genomsnitt togs en avgift ut på 0,10 (0,10) procent av kontobehållningen eller cirka 74 (68) kronor per person i april 2013. Se tabell 50.

Tabell 50 Genomsnittligt avgiftsuttag från pensionspararna i procent 2013-2011

Avgift i procent	2013	2012	2011
Administrationsavgift	0,10	0,10	0,11

För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,14 (0,12) procent av tillgodohavandena med ett tak på 110 (110) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 488,4 (436,3) miljoner kronor.

Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället eller senare kan pensionspararen välja mellan att stanna kvar i en fondförsäkring eller att övergå till en så kallad traditionell försäkring, då vi övertar förvaltningen av kapitalet. Traditionell försäkring innebär att vi garanterar livsvarig utbetalning av ett visst månadsbelopp och, om kapitalförvaltningen ger överskott, ett tilläggsbelopp.

Tabell 49 Totala kostnader i procent för premiepensionssystemet 2013-2011

Kostnadsuttag	2013 Kostnader, miljoner kronor	2013 % av förvaltad kapital	2012 Kostnader, miljoner kronor	2012 % av förvaltad kapital	2011 Kostnader, miljoner kronor	2011 % av förvaltad kapital
Fondernas kostnader						
Förvaltningsavgifter, brutto ³³	4 865,6	0,92	3 941,5	0,92	3 283,2	0,85
Rabatter, preliminärt ³⁴	-3 219,5	-0,61	-2 570,5	-0,60	-2 128,1	-0,55
Förvaltningsavgifter, netto	1 646,1	0,31	1 371,0	0,32	1 155,1	0,30
Myndighetens kostnader						
Ersättningar till andra myndigheter ³⁵	59,4		59,5		58,9	
Driftskostnader	282,5		298,0		273,7	
Finansiellt netto	22,1		37,8		-77,5	
Kostnader	364,0	0,07	395,3	0,09	255,1	0,07
Summa kostnader	2 010,1	0,38	1 766,3	0,41	1 410,2	0,37
Genomsnittligt förvaltad kapital³⁶	527 359,4		428 748,4		384 749,9	

33 Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton.

34 Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året.

35 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.

36 Redovisade kostnader i procent har beräknats baserat på genomsnittligt förvaltad kapital.

Antalet pensionssparare som valt traditionell försäkring är 229 245 (208 292) stycken.

Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 2 379,2 (2 021,3) miljoner kronor, varav 2 092,2 (1 703,3) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Pensionsutbetalningarna uppgick till 674,1 (546,3) miljoner kronor.

Under året har 15,7 (17,8) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2013 till 12 907,1 (10 867,8) miljoner kronor (tabell 51).

Enligt den traditionella försäkringens placeringsriktlinjer ska den strategiska allokeringen mellan räntebärande tillgångar och aktier utgå från den traditionella försäkringens skuldsida. Av tillgångarna i den traditionella försäkringen placeras medel motsvarande den realistiskt³⁷ värderade skulden (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar. Överskjutande medel, tillväxtportföljen, kan enligt styrelsens beslut den 25 september 2013, placeras i globala aktier, krediter, private equity och fastighetsfonder, mot tidigare endast i globala aktier. Placeringsriktlinjerna för tillväxtportföljen ändrades för att öka riskspridningen i portföljen. Någon förändring har ännu inte skett av tillgångarna.

Tabell 51 Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångsslag i den traditionella försäkringen per 31 dec 2013-2011

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2013 (miljoner kronor)	Fördel- ning i % 31 dec 2013	Bokfört 31 dec 2012 (miljoner kronor)	Fördel- ning i % 31 dec 2012	Bokfört 31 dec 2011 (miljoner kronor)	Fördel- ning i % 31 dec 2011
Svenska räntor	7 836,0	60,9	7 183,0	66,1	6 011,2	67,8
Globala aktier	5 023,4	38,9	3 669,9	33,8	2 837,2	32,0
Likvida medel	20,7	0,2	14,9	0,1	21,7	0,2
Total portfölj	12 907,1	100,0	10 867,8	100,0	8 870,1	100,0

Tabell 52 Avkastning i procent per tillgångsslag 2013-2011

Tillgångsslag	Avkastning 31 dec 2013	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2013	Avkastning 31 dec 2012	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2012	Avkastning 31 dec 2011	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2011
Svenska räntor	-5,90	-6,15	4,06	2,03	21,83	21,50
Globala aktier	20,57	21,05	9,45	9,97	-8,41	-6,67
Total portfölj	2,89	2,82	5,72	4,54	10,42	11,34

Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens tillgångsportfölj uppgick under 2013 till 2,89 (5,72) procent, vilket var lite över index³⁸ 2,82 (4,54) procent. År 2013 vände räntorna upp och aktiemarknaden fortsatte sin uppgång från 2012. Stigande långa räntor var negativt för portföljen och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium uppgick till -5,90 (4,06) procent under 2013. Den negativa utvecklingen i ränteportföljen balanserades av den goda avkastningen i aktieportföljen på 20,57 (9,45) procent (tabell 52).

Återbäringsräntan för december 2013 uppgick till 4,5 (5,0) procent och i genomsnitt för året till 4,4 (5,0) procent.

Solvens och kollektiv konsolidering

Pensionsmyndigheten använder SCB:s prognos över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar. I försäkringstekniska avsättningar utgör livförsäkringsavsättningarna den helt dominerande posten. Uppdatering av denna prognos sker vart tredje år och en ny sådan kom under första halvåret 2012. Anpassning till den nya prognosens antaganden om ökade livslängder gjordes från och med 1 november 2012 vilket innebar något lägre pensionsbelopp och något högre försäkringstekniska avsättningar, jämfört med tidigare år.

Den 1 december 2013 började så kallad kohortdödlighet att användas vid beräkning av premiepensionsbelopp som utbetalas. Det görs för att anpassa de underliggande dödlighetsantagandena till den ökade spridningen i ålder för premiepen-

³⁷ SCB:s huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av swapräntan.

³⁸ Index avser ett för Pensionsmyndigheten skräddarsytt index bestående av ett skuldindex och ett tillväxtindex viktat på samma sätt som portföljens vikt av långräntekonsortiets (räntebärande) tillgångar respektive tillväxttillgångar. Skuldindex är baserat på Pensionsmyndighetens garanterade åtagande i den traditionella försäkringen till hälften diskonterad med statsräntekurvan och till hälften diskonterad med swapräntekurvan. Tillväxtindex är sammansatt av tre aktieindex som motsvarar inriktningen på tillväxtportföljens tre fonddinnehav i globala aktier.

sionärer. För garanterade belopp startar användningen per 1 januari 2014 och för försäkringstekniska avsättningar första gången för utgående reserv per 31 december 2013. Storleken på de försäkringstekniska avsättningarna påverkas endast marginellt, eftersom livslängdsantagandena i genomsnitt kommer att vara samma som tidigare. För pensionsbeloppen innebär införandet av kohortdödligheten att äldre pensionärer får högre pension och yngre får lägre, jämfört med tidigare. Se vidare avsnitt 10 Tilläggsupplysningar och noter, avsnittet *Livförsäkringsavsättning* (s. 81).

Finansinspektionen publicerade i november 2013 nya föreskrifter som innebär att en ny diskonteringskurva baserad på interpolering av swapar samt en avslutande del som konvergerar mot en given forwardrate ska användas vid beräkning av livförsäkringsavsättningar per den 31 december 2013. Livförsäkringsavsättningarna används vid beräkning av solvensgrad. Tidigare har en diskonteringskurva baserad på statsobligationer använts. Den nya kurvan kommer också att användas vid vår beräkning av trafikljus i stället för en kurva baserad på en sammansättning av hälften swap och hälften statsobligationer.

Nedan anges nya värden där hänsyn tagits både till kohortdödlighet och till den nya räntekurvan, samt tidigare värden som är jämförbara med värdena från föregående år.

De försäkringstekniska avsättningarna och solvensgraden³⁹ baserade på nya antaganden uppgick per den 31 december 2013 till 8 309,9 miljoner kronor respektive 155,3 procent. De försäkringstekniska avsättningarna uppgick vid samma tidpunkt baserad på tidigare antaganden till 8 247,1 (7 629,1) miljoner kronor. Motsvarande värde för solvensgraden uppgick till 156,5 (142,5) procent. Den kollektiva konsolideringsnivån⁴⁰ uppgick till 102,8 (104,7) procent.

Vi rapporterar trafikljus till Finansinspektionen en gång per år baserat på förhållandena den 31 december. Trafikljusmodellen mäter försäkringsföretagens exponering mot olika risker. Målet är att i ett tidigt skede kunna identifiera de bolag som har så stora riskexponeringar att de inte med fullgod säkerhet kan uppfylla sina åtaganden gentemot kunderna. Finansinspektionen beslutade under 2013 om ändringar i trafikljusrapporteringen, främst avseende metod för att fastställa diskonteringsräntan. Ändringarna fick genomslag på Pensionsmyndighetens beräkning per 2013-12-31.

39 Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på Pensionsmyndighetens tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionspararna.

40 Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på Pensionsmyndighetens tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden Pensionsmyndigheten har gentemot pensionspararna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

Vi har under januari 2014 inrapporterat resultat motsvarande grönt ljus per 31 december 2013 enligt det nya beräkningssättet. Även enligt det tidigare beräkningssättet visar trafikljuset grönt vid årsskiftet.

Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 8,0 (8,6) miljoner kronor vilket utgör 0,07 (0,09) procent av det förvaltrade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

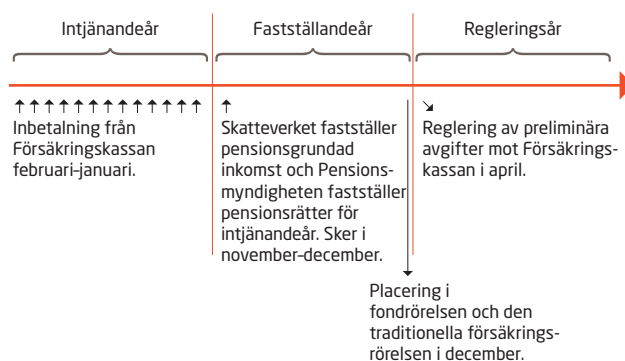
Tillfällig förvaltning

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.

Storleken på det förvaltrade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscykler över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna ska förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter (betalningsberedskapen). Den andra portföljen förvaltas på längre löptider (lång portfölj) och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltrade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara

Illustration av medelsflöden i den tillfälliga förvaltningen.



ungefär 10 månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående intjänande år. Syftet med två portföljer är att en ökad avkastning kan förväntas.

Tillgångarnas värde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltrade tillgångarna uppgick per den 31 december 2013 till 32,0 (31,5) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde (tabell 53).

De reala obligationerna kommer att fasas ut vid förfall och ersättas av nominella statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer i enlighet med den förändrade placeringspolicyn.

Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 34,8 (32,9) miljarder kronor, varav 1,3 (0,9) miljarder kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 34,5 (32,6) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 1,3 (0,9) miljarder kronor. De resterande 279,2 (310,9) miljoner kronorna, varav 10,7 (8,9) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2013 tillfördes medel motsvarande 34,3 (32,8) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

Värdeutveckling

Vi har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2013 uppgick till 2,10 (2,46) procent och för jämförelseindex till 1,02 (1,48) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta vi får på likvida medel. Överavkastningen på 1,08 (0,98) procentenheter genereras av den långa obligationsportföljen, som vi redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga löptid per den 31 december 2013 var 2,56 (2,72) år inklusive likvida medel.

Tabell 53 Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2013-2011

Delpportfölj	Bokfört 31 dec 2013 (miljarder kronor)	Fördelning 31 dec 2013 (%)	Bokfört 31 dec 2012 (miljarder kronor)	Bokfört 31 dec 2011 (miljarder kronor)
Likvida medel	6,2	19,3	9,1	7,9
Nominella statsobligationer	7,6	23,7	7,7	9,7
Realobligationer	8,3	26,0	8,4	11,1
Säkerställda bostadsobligationer	9,9	1,0	6,3	1,5
Total portfölj	32,0	100,0	31,5	30,2

Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,002 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltrade kapitalet under år 2013. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen.

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 1 009,4 (1 133,7) miljoner kronor. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång 1,80 (2,30) procent och vid utgången av året 1,12 (1,80) procent. Räntekostnaderna för låneportföljen uppgick till 15,3 (22,8) miljoner kronor.

Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet

Finansiella risker uppstår inom den traditionella försäkringsrörelsen, i övrig tillgångs- och skuldförvaltning och till följd av vår fondhandelsmodell. De finansiella riskerna bedöms som relativt låga för Pensionsmyndigheten. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen.

Fördelning av risker mellan pensionssparare och Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av pensionsspararna.

De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare bärs indirekt av pensionsspararkollektivet i form av en risk för högre framtida avgiftsuttag. Det enda undantaget i det avseendet är den traditionella försäkringen där vi – och indirekt staten – garanterar de försäkrade återbetalning av de garanterade beloppen.

I tabellen sid 93 görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i våra olika verksamhetsgrenar.

I den traditionella försäkringen bär vi – och ytterst staten – risken för insolvens genom att garantera de försäkrade utbetalning av de garanterade beloppen. Huvuddelen av riskerna bärs dock av försäkringstagarna i form av risken för låg framtida återbäring. Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt i att risken för insolvens ska vara mycket låg. Om förvaltningen ger ett överskott så återförs överskottet till pensionsspararna i form av återbäring. Denna återbäring är preliminärt tilldelad och återtag kan göras.

I den tillfälliga förvaltningen bärs risken indirekt av pensions-spararna i form av risk för låg avkastning på insatt kapital.

I fondförsäkringen är det pensionsspararna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår dock även finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager.

I skuldförvaltningen bärs risken för ökade räntekostnader indirekt av pensionsspararna i form av risk för högre avgiftsuttag.

Finansiella risker

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts vi och indirekt pensionsspararna för finansiella risker i form av marknadsrisk, kreditrisk och likviditetsrisk. Vi anlitar externa förvaltare för förvaltning av tillgångarna inom den traditionella försäkringen och den tillfälliga förvaltningen. Administrationen av portföljerna utförs av Kammarkollegiet. Förvaltningen och administrationen av kapitalet är reglerade i instruktioner till berörda parter.

Ett viktigt redskap för styrning och kontroll av de finansiella riskerna är de riktlinjer och anvisningar som styr de olika verksamhetsgrenarna. Riktlinjer beslutas av styrelsen och anvisningarna beslutas av generaldirektören. De styrande dokumenten ses över årligen och uppdateras vid behov. Uppföljning och rapportering sker månatligen till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Traditionell försäkring

I förvaltningen av den traditionella försäkringen bestäms placeringsstrategin med utgångspunkt i en ALM-studie (Asset and Liability Management). Placeringsriktlinjerna har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg samtidigt som de försäkrades möjlighet till avkastning ska vara god.

Vi har också som mål att kunna rapportera grönt ljus enligt Finansinspektionens trafikljusmodell. Trafikljusmodellen mäter försäkringsföretagets exponering mot olika risker.

Under januari 2014 inrapporterade vi grönt ljus för den traditionella försäkringen per den 31 december 2013. Enligt det nya beräkningssättet som gäller från 31 december 2013 var överskottet i trafikljustermer 2 496,0 miljoner kronor, vilket motsvarar 29,3 procent av den försäkringstekniska skulden. Överskottet i trafikljustermer enligt tidigare beräkningssätt var 2 993,2 (2 173,9) miljoner kronor, vilket motsvarar 37,8 (30,2) procent av den försäkringstekniska skulden.

Tillfällig förvaltning

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken (2010:110) (SFB) och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpstransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisk.

Fondhandel

Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager. Målet är att våra risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandelsmodellen ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna. Syftet med vårt handelslager är att underlätta och effektivisera fondhandeln, samt att hålla transaktionskostnaderna nere.

Vår fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare gör ett fondbyte så skickar vi köp- och säljordrar till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna

Schematisk riskklassificering per produkt

	Risken bärs direkt av den enskilde pensionsspararen	Risken för låg återbäring bärs direkt av pensionsspararna i den traditionella försäkringen	Risken bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av pensionsspararkollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år	Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av staten
Traditionell försäkring	-	X ⁴¹	-	X ⁴²
Tillfällig förvaltning	-	X	-	-
Fondförsäkring	X	-	-	-
Fondhandelsmodell	-	-	X	-
Skuldförvaltning	-	-	X	-

41 Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

42 Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg.

beloppet att skilja sig från beloppet på den order man skickat för köp. Pensionsspararen erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna man sålt slutligen inbringat.

För att hantera denna skillnad har vi ett handelslager från vilket man skjuter till respektive behåller andelar till ett värde som motsvarar differensen. Det är i samband med dessa transaktioner som en realisationsvinst eller -förlust kan uppstå. Det är också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som vi måste lånefinansiera pensions-spararnas fondbyten under en interimperiod.

Skuldförvaltning

För att undvika alltför stora variationer i räntekostnaderna för vår skuld hos Riksgälden har lånen tidigare bundits till olika löptider. Enligt nya riktlinjer⁴³ för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2013 belöpte 94 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta och 6 procent med en löptid på 1–3 år.

Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Vi har marknadsrisk i form av fondkurs-, valuta- och ränterisk.

Marknadsrisk i kapitalförvaltningen styrs genom beslut i vår styrelse om placeringsriktlinjer för de olika verksamhetsgrenarna. Generaldirektören beslutar om mer detaljerade anvisningar och fastställer jämförelsenorm.

Fondkursrisk

Fondkursrisk är risken för att värdet på fondandelar minskar på grund av förändringar i kurser på de underliggande marknaderna.

Fondkursrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerade i räntebärande tillgångar. Vi håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Den sammanvägda kursrisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Fondkursrisk finns också i innehavet i handelslaget. Fondkursrisken kan resultera i både positiva och negativa resultat för myndigheten beroende på fondernas utveckling. Fondkursrisk uppstår också till följd av vår fondhandelsmodell.

Med nuvarande modell är riskerna svåra att uppskatta då de påverkas av antalet fondbyten vid ett visst tillfälle, pensions-spararnas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

Tabell 54 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i fondkurserna motsvarar 2013-2011

Mnkr	2013	2012	2011
Traditionell försäkring (kursrisk)	502	367	284

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 handelslaget uppstår valutarisk i de fondandelar som är noterade i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensions-spararna får per affärsdagen och den valutakurs som vi får per likviddagen.

Tabell 55 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i valutakurserna motsvarar 2013-2011

Mnkr	2013	2012	2011
Traditionell försäkring	502	367	284

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 Pensionsmyndighetens garanterade skuldåtagande. Ränterisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Den *tillfälliga förvaltningen* består av en lång och en kort portfölj. Den långa portföljen ska innehålla statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer och förvaltas på längre löptider. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. I den korta portföljen ska 100 miljoner kronor alltid finnas i likvida medel, därutöver får placeringar ske på konto hos Riksgälden eller i statsskuldsväxlar.

I den långa portföljen finns ingen ränterisk eftersom tillgångarna i portföljen hålls till förfall och bokförs till upplupet anskaffningsvärde. Kapitalet placeras vid olika tidpunkter och i olika löptider med en jämn förfallostruktur. Till följd av att delar av den långa portföljen består av realobligationer finns det dock en viss risk att avkastningen för enskilda årskullar kan

43 Dnr/Ref. PAD 2010-430

bli negativ. Anledningen är att inflationskomponenten bidrar negativt till avkastningen om KPI faller. Vår styrelse beslutade den 26 maj 2010 om riktlinjer⁴⁴ för den *tillfälliga förvaltningen* och enligt dessa ska ingen nyinvestering ske i reala obligationer. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statskuldväxlarnas löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed säkerställs att avkastningen på årsbasis blir positiv. Det förvaltrade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionsspararnas konton under denna månad. Ränterisikexponeringen och deflationsrisken till följd av realobligationsinnehavet rapporteras kvartalsvis till generaldirektören och styrelsen.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpstransaktionerna (repor) i den *tillfälliga förvaltningen*.

I skuldförvaltningen uppstår viss risk i form av risk för variationer i räntekostnaderna, så kallad räntekostnadsrisk. Rapportering av räntekostnadsrisken i skuldhanteringen sker månadsvis till generaldirektören. Den visar i huvudsak hur mycket räntekostnaderna kan stiga under året i förhållande till prognos om marknadsräntorna ökar med en procentenhet. Tabell 56 sammanfattar risken vid en förändring av marknadsräntan med 1 procentenhet.

Den 31 december 2013 belöpte 94 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta och 6 procent med en löptid på 1–3 år. Enligt riktlinjerna för skuldhanteringen ska lån som förfaller belöpa med rörlig ränta.

Tabell 56 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital

Mnkr	2013	2012	2011
Traditionell försäkring, finansiella placerings-tillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-697	-679	-583
Traditionell försäkring, finansiella placerings-tillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	824	816	706
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	777	777	685
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-910	-924	-812
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+80	+98	+102
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-86	-108	-106
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

Exponering på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring med följande belopp i miljoner kronor 2013-2011.

44 Dnr/Ref. PAD 2010-429

Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång 1,80 (2,30) procent och vid årets utgång 1,12 (1,80) procent. Räntekostnaderna uppgick till 15,3 (22,8) miljoner kronor.

Räntekostnaden för vårt utnyttjande av den särskilda krediten för fondhandeln är rörlig och påverkas av volymerna i fondhandeln. Då pensionsspararnas fondval inte går att förutse eller påverka, utan till stor del beror på kursrörelser på fondmarknaden, är räntekostnaden mycket svår att prognostisera.

Kreditrisk

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar oss en förlust.

Emittenters, låntagares och motparters kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av en extern kreditbedömning.

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placerar i skuldförbindelser med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori där den högsta tillåtna risken är i placeringar hos emittenter med en rating om lägst BBB+.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs förutom placeringar i svenska statsobligationer från och med juni 2011 placeringar i säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, vilket innebär en kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom att nyinvesteringar endast får ske i säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst BBB.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* uppstår viss motpartsrisk i samband med återköpstransaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköpstransaktioner endast är tillåtna med motparten med vilka Pensionsmyndigheten har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara A-.

Kreditriskerna finns också i de fordringar vi har på olika motparten. Vi fakturerar fondbolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till pensionsspararna. Vi har också fordringar på enskilda pensionssparare i form av negativa pensionsrätter som uppkommit vid ändrad taxering. Fordran regleras så snart en insättning sker på pensionsspararens konto. Vid dödsfall blir fordran en konstaterad kreditförlust.

Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att vi inte kan fullgöra våra betalningsåtaganden utan upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en avsevärd merkostnad.

En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra. Sådan risk är främst förknippad med förvaltningen av tillgångar.

Likviditetsrisken inom den *traditionella försäkringen* begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värde-

papper/-fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* är likviditetsrisken mycket begränsad då placeringar uteslutande sker i mycket likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer.

Även i innehavet i *handelslagret* finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade marknader.

Försäkringsrisk

Vi har även försäkringsrisker inom den traditionella försäkringen i form av teckningsrisker, reservsättningsrisker och matchningsrisker.

Teckningsrisk

Vid erbjudandet av en viss livförsäkringsprodukt görs en bedömning av vilka kategorier av personer som kommer att teckna försäkringen och de faktorer under försäkringstiden som har påverkan på produktens ekonomi. Teckningsrisken är osäkerheten i detta.

Vid övergång till traditionell försäkring utfärdar vi en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risker hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om noll procents avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där vi tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

Reservsättningsrisk

För varje försäkring avsätter vi en reserv som är en uppskattning av våra framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena inte har valts tillräckligt betryggande, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftskostnader. Risker hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms sedan den 31 december 2013 av en diskonteringskurva fastställd av Finansinspektionen baserad på interpolering av swapar samt en avslutande del som konvergerar mot en given forwardrate. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten, där samtidig stresstest sker av reserven och av tillgångarna.

Solvensgraden per den 31 december 2013 uppgick enligt det nya beräkningssättet från samma datum till 155,3 procent. Se Kapitel 11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten avsnitt Traditionell försäkring *Solvens och kollektiv konsolidering (s. 90)* för mer information om det nya beräkningssättet. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden,

medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker enligt det nya beräkningssättet solvensgraden till 150,6 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 252,4 miljoner kronor. Solvensgraden enligt tidigare beräkningssätt uppgick till 156,5 (142,5) procent. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 149,4 (137,9) procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 262,5 (253,4) miljoner kronor.

Matchningsrisk

En perfekt matchning mellan tillgångar och skulder i den traditionella försäkringen uppnås om deras respektive kassaflöden är lika stora. Målet för vår ränteförvaltning är att så väl som möjligt matcha ränteportföljens tillgångar mot den försäkringstekniska skulden. Vi genomför månatligen beräkningar av skuldens kassaflöden och justerar obligationsportföljen i enlighet med dessa för att säkerställa bästa möjliga matchning. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten.

Övrigt

Rörelsereglering för försäkring och tjänstepension (SOU 2011:68) Solvens II-utredningen föreslår att Pensionsmyndigheten ska följa den nya lagen om tjänstepensionsrörelse. Den största förändringen för vår verksamhet blir att beräkningen av livförsäkringsavsättningen ska grundas på antaganden som görs på ett aktsamt sätt i stället för på ett betryggande sätt. Vi avvaktar utredningen om nya rörelse regler för tjänstepensionsföretag som presenteras 30 maj 2014. Solvens II införs från och med 2016 enligt senaste uppgifter.

Resultat och driftskostnader

Resultat

Resultatet för budgetåret 2013 uppgick 1 683,9 (1 052,3) miljoner kronor. Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen förbättrades med 631,6 miljoner kronor och uppgick till 1 705,9 (1 090,3) miljoner kronor.

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 1 573,5 (1 022,0) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 2 379,2 (2 021,3) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -680,8 (-1 143,8) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -464,5 (-380,2) miljoner kronor, driftskostnader -8,2 (-8,5) miljoner kronor och kapitalavkastning 347,8 (533,3) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 357,9 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2013 valde 15,7 procent nya pensionärer den traditionella försäkringen. Livförsäkringsavsättningarna ökade jämfört med förra året beroende på att premieinbetalningar är större än pensionsutbetalningarna.

Pensionsutbetalningarna ökade med –84,3 miljoner kronor jämfört med föregående år på grund av att varje ny årskull som går i pension har en större andel i premiepensionssystemet än föregående årskull.

Kapitalavkastningen minskade 2013 jämfört med föregående år. Räntorna steg under 2013, i motsats till 2012 då de föll, vilket påverkar avkastningen negativt. Vår portfölj innehåller cirka en tredjedel aktiefonder och två tredjedelar räntebärande tillgångar.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 4 589,3 (3 225,6) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensions-spararna och utbetalas som återbäring i samband med pensions-utbetalningarna.

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 132,4 (68,3) miljoner kronor en förbättring jämfört med föregående år. Resultatet inom fondförsäkringen påverkas mest av avgiftsuttaget 474,3 (425,8) miljoner kronor, som var högre jämfört med föregående år, och driftkostnader –342,6 (–358,1) miljoner kronor som minskade jämfört med förra året. Övriga poster i resultaträkningen påverkar inte årets resultat. De speglar kapitalavkastning och värdeförändring på fondförsäkringstillgångarna och ingår i sin helhet i avsättningarna för vilka försäkringstagarna bär risk, fondförsäkringsåtagandena.

Resultatet för Pensionsmyndighetens handel med fond-andelar via handelslagret uppgick till –8,5 (–16,4) miljoner kronor. Resultatet bestod av utdelning 0,0 (2,6) miljoner kronor, realiserad förlust/vinst –0,5 (1,7) och realiserat valutaresultat på –8,0 (–20,6) miljoner kronor. Räntenettet har minskat –13,6 (–21,6) genom att lån med fast löptid förfallit och överförts till lån med rörlig ränta vilket minskat räntekostnaderna. Valutaresultatet har minskat i fondhandeln jämfört med 2012 på grund av att det inte har varit några stora svängningar mot kronan i de utländska valutorna när fondbyten har genomförts. Antal fondbyten var på oförändrad nivå 2012 och 2013.

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensions-spararna uppgick till 488,4 (436,3) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 474,3 (425,8) miljoner kronor fondförsäkringen och 14,1 (10,5) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

Driftskostnader

Pensionsmyndighetens totala driftskostnader avseende premiepension uppgick 350,8 (366,6) miljoner kronor. Driftskostnaden per pensions-sparare blev därmed 53 (57) kronor.⁴⁵ Av driftskostnaderna svarade posten personalkostnader för 30,5

(28,1) procent och uppgick till 107,1 (103,0) miljoner kronor. Lokalkostnaderna uppgick till 11,0 (10,2) miljoner kronor, en ökning av hyrda lokaler jämfört med år 2012. Den näst största driftskostnads-posten 59,4 (59,5) miljoner kronor, utgörs av ersättningar till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Kostnaden för köpta tjänster minskade jämfört med föregående år och uppgick till 128,4 (140,9) miljoner kronor, den innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster och konsulttjänster. Skillnaden mellan åren avser köp av it-tjänster och konsulttjänster som avser outsourcing av datahall och dess serverdrift samt utveckling av system. It-kostnader för programvaror, licenser och underhåll av utrustning uppgick till 7,5 (6,9) miljoner kronor. Kostnaderna för extern information och övrigt uppgick till 19,5 (21,2) miljoner kronor och innehåller bland annat kostnader för PIN-koder och informationsmaterial till pensions-spararna. Upplysningarna om personal finns i avsnittet *Medarbetare och kompetensförsörjning* (s. 53). Personalkostnaderna är schablonmässigt fördelade mellan förmånerna, den del som avser premiepensionen framgår av not 53.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar har minskat jämfört med föregående år och uppgick till 17,9 (24,9) miljoner kronor. Minskningen mellan åren beror på att ett antal system, datorer och kringutrustning blivit avskrivna.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftskostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder. Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,002 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2013. Driftskostnaderna har i sin helhet fördelats på de två produkterna fondförsäkring och traditionell försäkring. Varje produkt ska över tiden bära sina egna kostnader. För år 2013 har fondförsäkring belastats med 342,6 (358,1) miljoner kronor och traditionell försäkring med 8,2 (8,5) miljoner kronor.

⁴⁵ Vid beräkningen används medelantalet pensions-sparare över året. Medelantalet pensions-sparare under år 2013 uppgick till 6 557 131 (6 397 235).

Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter

Tkr	2013	2012	2011	2010	2009
RESULTAT OCH STÄLLNING					
Resultat					
Premieinkomster, traditionell försäkring	2 379 200	2 021 268	3 571 692	2 905 676	497 222
Premier, investeringsavtal ¹⁾	35 009 822	33 017 539	30 163 728	28 622 759	30 490 570
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	8 232	27 855	-9 952	45	15 590
Försäkringsersättningar	-464 422	-380 228	-282 577	-144 240	-92 167
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	1 705 905	1 090 296	940 448	1 249 875	542 995
Årets resultat	1 683 851	1 052 300	1 017 949	1 248 928	547 089
Ekonomisk ställning					
Placeringsstillgångar traditionell försäkring	12 886 409	10 852 836	8 848 374	4 942 992	2 203 637
Placeringsstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	601 860 108	470 983 030	393 169 018	408 523 824	340 162 322
Placeringsstillgångar övriga	32 033 628	31 454 836	30 191 235	28 651 945	27 583 734
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	8 309 928	7 629 073	6 485 205	3 288 489	1 543 054
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	602 218 832	471 382 730	393 483 523	408 793 238	340 738 348
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	-2 234 291	-1 348 001	-445 693	-756 714	-1 276 155
Årets resultat	1 683 851	1 052 300	1 017 949	1 248 928	547 089
Eget kapital vid årets utgång/Konsolideringskapital	-3 708 605	-2 234 291	-1 348 001	-445 693	-756 714
Nyckeltal, Traditionell försäkring					
Solvensgrad, % ²⁾	155,3	142,5	136,8	150,6	143,3
Kollektiv konsolideringsnivå, %	102,8	104,7	104,8	98,2	100,5
Genomsnittlig återbäringsränta, %	4,4	5,0	3,75	4,60	1,10
Direktavkastning, % ³⁾	0,09	0,31	0,33	0,36	0,58
Totalavkastning ⁴⁾	2,89	5,72	10,42	2,48	4,76
Nyckeltal, Livförsäkringsrörelsen					
Förvaltningskostnadsprocent, % ⁵⁾	0,06	0,08	0,08	0,09	0,12
Avgiftsuttag i procent av placeringsstillgångar, %	0,10	0,10	0,11	0,16	0,19

1) Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

2) Finansinspektionen har beslutat om ny räntesats vid beräkning av försäkringsteknisk avsättning från och med år 2013.

3) Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringsstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongsvarianter.

4) Totalavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Totalavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringsstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

5) Driftskostnader i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringsstillgångar inklusive bankmedel men exklusive övriga placeringsstillgångar avseende tillfällig förvaltning av preliminära avgiftsmedel beräknat på senast 12-månadersperioden.

Femårsöversikt forts.

Tkr	2013	2012	2011	2010	2009
Övriga uppgifter:					
Pensionssparare, Fondförsäkring					
Antal pensionssparare	6 518 628	6 375 314	6 259 067	6 140 171	6 083 543
Antal byten	1 370 687	1 405 514	4 561 882	4 686 878	4 463 989
Antal beslut om premiepension	107 861	93 113	68 817	69 946	103 820
Antal pensionärer med premiepension	912 482	804 621	711 508	642 691	582 566
Pensionssparare, Traditionell försäkring					
Antal pensionssparare	229 245	208 292	186 696	134 747	81 646
Antal beslut om premiepension	20 953	21 596	51 949	54 158	11 536
Antal pensionärer med premiepension	229 245	208 292	186 696	134 747	81 646
Pensionssparare, Totalt					
Antal pensionssparare	6 747 873	6 583 606	6 445 763	6 274 918	6 165 189
Antal beslut om premiepension	128 814	114 709	120 766	124 104	115 356
Antal pensionärer med premiepension	1 141 727	1 012 913	898 204	777 438	664 212
Fonder					
Antal fondförvaltare	104	104	99	94	89
Antal fonder	850	793	797	785	777

Resultaträkning

Tkr	Not	2013	2012
TEKNISK REDOVISNING AV LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSE			
Premieinkomst	44	2 379 200	2 021 268
Avgifter fondförsäkring	45	474 279	425 817
Kapitalavkastning, intäkter	46	7 318 650	8 578 362
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	47		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		782 868	505 428
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		92 728 344	39 589 609
Övriga tekniska intäkter		712	570
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	48	-464 422	-380 208
Förändring i avsättning för oreglerade skador	49	-26	-20
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	50	-680 824	-1 143 839
Fondförsäkringsåtagande	51	-99 302 558	-47 293 600
Övriga försäkringstekniska avsättningar	52	-4	-9
Driftskostnader	53-54	-350 784	-366 566
Kapitalavkastning, kostnader	55	-736 204	-846 516
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	56		
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-443 326	-
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		1 705 905	1 090 296
ICKE-TEKNISK REDOVISNING			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		1 705 905	1 090 296
Kapitalavkastning, intäkter	57	2 557	8 470
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	58	-	7
Kapitalavkastning, kostnader	59	-24 378	-46 322
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	60	-233	-151
Årets resultat		1 683 851	1 052 300

Resultatanalys 2013

Tkr	Totalt	Fond-försäkring	Traditionell försäkring
LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS TEKNISKA RESULTAT			
Premieinkomst	2 379 200		2 379 200
Avgifter fondförsäkring	474 279	474 279	
Kapitalavkastning, intäkter	7 318 650	7 288 542	30 108
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	93 511 212	92 728 344	782 868
Övriga tekniska intäkter	712	700	12
Försäkringsersättningar	-464 448		-464 448
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-99 983 386	-99 302 558	-680 828
Driftskostnader	-350 784	-342 607	-8 177
Kapitalavkastning kostnader	-736 204	-714 328	-21 876
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-443 326		-443 326
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	1 705 905	132 372	1 573 533
LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS ICKE-TEKNISKA RESULTAT			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	1 705 905	132 372	1 573 533
Kapitalavkastning intäkter	2 557	2 557	
Orealiserade vinster på placeringstillgångar			
Kapitalavkastning, kostnader	-24 378	-24 152	-226
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-233	-233	
ÅRETS RESULTAT	1 683 851	110 544	1 573 307
Försäkringstekniska avsättningar;			
Livförsäkringsavsättningar	-8 309 698		-8 309 698
Oreglerade skador	-280	-196	-84
Fondförsäkringsåtaganden	-602 218 832	-602 218 832	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-1 321 117	-1 320 972	-145
Summa försäkringstekniska avsättningar	-611 849 927	-603 540 000	-8 309 927
Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken			2013
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftskostnader ¹⁾			474 979
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftskostnader ²⁾			1 581 710
Driftskostnader			-350 784
Kapitalintäkter			2 557
Kapitalkostnader			-24 611
Resultat			1 683 851

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 474 279 tkr respektive övriga tekniska intäkter 700 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 14 072 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 12 tkr.

Noter premiepension

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.	2013	2012
---	------	------

Not 44 Premieinkomst

Inbetalda premier	2 379 795	2 021 815
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-595	-547
Summa	2 379 200	2 021 268

Not 45 Avgifter fondförsäkring

Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	474 279	425 817
Summa	474 279	425 817

Not 46 Kapitalavkastning, intäkter

Utdelning i aktiekonsortiet	9 672	29 821
Ränteintäkter m.m.	648	609
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	19 788	-
Summa	30 108	30 430

Investeringsavtal, fondförsäkring

Utdelningar	59 055	6 883 931
Ränteintäkter	10 752	12 023
Realiserad vinst, netto aktier och andelar	6 941 228	1 389 584
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	277 507	262 394
	7 288 542	8 547 932
Resultat, netto	7 318 650	8 578 362

Not 47 Orealiserade vinster på placeringstillgångar

Aktier och andelar	782 868	247 852
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	257 576
Summa	782 868	505 428

Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar

Aktier och andelar	92 710 126	39 347 648
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	18 218	241 961
Värdeökning investeringsavtal	92 728 344	39 589 609
Resultat, netto	93 511 212	40 095 037

Not 48 Försäkringsersättningar

Utbetalda försäkringsersättningar	-464 422	-380 208
Summa	-464 422	-380 208

Not 49 Förändringar i avsättning för oreglerade skador

Ingående avsättning	180	127
Utgående avsättning	-280	-180
Årets förändring	-100	-53

Varav:

Förändring oreglerade skador	-26	-20
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-74	-33
Årets förändring	-100	-53

Not 50 Förändring i livförsäkringsavsättningar

Tkr	2013	2012
Ingående avsättning	-7 628 874	-6 485 035
Inbetalningar	-2 379 199	-2 021 268
Utbetalningar	464 422	380 208
Driftskostnadsuttag	11 389	7 039
Ränta	-164 205	-128 857
Riskresultat	8 874	2 568
Olika premie- och premiereservgrunder	665 387	495 690
Ändrad värderingsränta	635 238	120 477
Ändrade dödlighetsantaganden	76 884	-
Övrigt	386	304
Utgående avsättning	-8 309 698	-7 628 874
Årets förändring	-680 824	-1 143 839

Not 51 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk*Fondförsäkringsåtagande*

Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-7 288 542	-8 547 932
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	714 328	843 941
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-92 728 344	-39 589 609
Summa	-99 302 558	-47 293 600

Not 52 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar

Ingående avsättning	-1 051 311	-984 379
Utgående avsättning	-1 321 116	-1 051 311
Årets förändring	-269 805	-66 932

Varav:

Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	-4	-9
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-269 801	-66 923
Årets förändring	-269 805	-66 932

Not 53 Driftskostnader*Funktionsindelad*

Administrationskostnader	-350 784	-366 566
Personalkostnader	-107 068	-103 038
Lokalkostnader	-11 035	-10 185
Köpta tjänster *	-128 414	-140 914
It-kostnader	-7 435	-6 825
Avskrivningar	-17 949	-24 905
Administrationsersättning till andra myndigheter	-59 437	-59 456
Övrigt	-19 446	-21 243
Driftskostnader brutto	-350 784	-366 566

*varav revisionskostnader Riksrevisionen	-495	-502
--	------	------

Not 54 Transaktioner med närstående

Försäkringskassan *)	-53 812	-49 928
Statens Servicecenter **)	-1 240	-
Skatteverket ***)	-58 069	-57 834
Kronofogdemyndigheten***)	-1 368	-1 622
Summa	-114 489	-109 384

*) 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 55 Kapitalavkastning, kostnader

Tkr	2013	2012
Räntekostnader mm	-2 571	-2 546
Realiserad förlust, netto, aktier och andelar	-19 305	-29
Summa	-21 876	-2 575
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Räntekostnader	-20	-20
Valutakursförluster, netto	-714 308	-843 921
	-714 328	-843 941
Resultat, netto	-736 204	-846 516

Not 56 Orealiserade förluster på placeringstillgångar

Obligationer och andra räntebärande papper	-443 326	-
Summa	-443 326	-
<i>Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	-	-
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-
Resultat, netto	-443 326	-

Not 57 Kapitalavkastning, intäkter*

Utdelning på aktier och andelar	9	2 642
Ränteintäkter	2 548	4 135
Realiserad vinst netto, aktier och andelar	-	1 693
Summa	2 557	8 470

* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

Not 58 Orealiserade vinster på placeringstillgångar*

Obligationer och andra räntebärande papper	-	7
Summa	-	7

* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

Not 59 Kapitalavkastning, kostnader*

Räntekostnader	-16 110	-25 742
Realiserad förlust netto, aktier och andelar	-250	-
Realiserad förlust netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-60	-20
Valutakursförluster, netto	-7 958	-20 560
Summa	-24 378	-46 322

* Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.

Not 60 Orealiserade förluster på placeringstillgångar *

Aktier och andelar	-164	-151
Obligationer och andra räntebärande papper	-69	-
Summa	-233	-151

* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

12 Återrapportering till regeringen

Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2013 samt förordning med instruktion för Pensionsmyndigheten meddelat krav på återrapportering. Nedan redovisas var i årsredovisningen återrapporteringen sker.

Tabell 57 Återrapporteringskrav enligt Pensionsmyndighetens instruktion

Avsnitt i instruktion	Återrapporteringskrav	Rapporteras i avsnitt	
2009:1173 2§ punkt 1 & 2	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och att den ges utifrån den enskildes behov. Informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen.	Information	sid 42
2009:1173 2§ punkt 2	Informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek, hur stor pensionen kan antas bli och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen.	Information	sid 42
2009:1173 2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle	Statistik och analys	sid 50
2009:1173 2§ punkt 4	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott	Utbetalningar	sid 41
2009:1173 2§ punkt 5	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst	Ärendehantering	sid 23
2009:1173 2§ punkt 6	Medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete samt vid behov representera Sverige inom sitt verksamhetsområde	Internationellt samarbete	sid 57
2009:1173 2§ punkt 7	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet	Beskrivning av årsredovisningens delar Information Medarbetare och kompetensförsörjning	sid 10 sid 42 sid 53
2009:1173 3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla	Finansiell redovisning	sid 69
2009:1173 5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag	Information	sid 42
2009:1173 6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	Samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket	sid 55

Tabell 58 Återrappporteringskrav enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev 2013

Avsnitt i regleringsbrev	Återrappporteringskrav	Rapporteras i avsnitt	
Mål om pensionsinformation	Pensionsmyndigheten ska verka för att samtliga pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av hela sin pension med god kvalitet i prognosberäkningarna. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.	Information	sid 42
Mål om konsumentvägledning	Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparare och pensionärens ställning som konsument genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.	Information	sid 42
Mål om bostadstillägg och återkravsärenden	Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden. Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet.	Ärendehantering	sid 23
Övrig återrappporter	Kvalitet i handläggningen Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. Pensionsmyndigheten ska även redovisa automatiseringsgrad för respektive process samt pågående och planerat arbete med att utveckla automatiseringen.	Kvaliteten i verksamheten Ärendehantering	sid 18 sid 23
Övrig återrappporter	Möten med pensionssparare och pensionärer Pensionsmyndigheten ska redovisa hur man möter pensionssparare och pensionärer i olika kanaler.	Information	sid 42
Övrig återrappporter	Samverkan med Försäkringskassan Pensionsmyndigheten ska tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna har fungerat och hur myndigheterna planerar den framtida samverkan.	Köp av tjänster från Försäkringskassan och Statens servicecenter. Särskild rapport enligt Uppdrag i regleringsbrevet.	sid 56 sid 106
Övrig återrappporter	Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten har samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket för ett ökat konsumentskydd på finansmarknaden.	Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket.	sid 57
Övrig återrappporter	Statistikförsörjning Pensionsmyndigheten ska redovisa arbetet med att bygga upp en statistikverksamhet som stödjer behovet av försäkringsstatistik och produktionsstatistik.	Statistik och analys	sid 50

Uppdrag i regleringsbrevet

Uppdrag i regleringsbrev som avrapporteras under året listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer.

It för miljön

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten följt de rekommendationer som regeringen angett för att uppnå de mål som beslutats i it för en grönare förvaltning agenda för it för miljön 2010–2015 (N2010/3482/ITP (delvis)). Återrappporter ska ske i samband med den årliga redovisningen enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter. Redovisat enligt uppdrag, *Rapportering av 2012 års miljöledningsarbete*, dnr VER 2013–54.

Samverkan med Försäkringskassan

Pensionsmyndigheten ska tillsammans med Försäkringskassan redovisa hur samverkan mellan myndigheterna har fungerat

och hur myndigheterna planerar den framtida samverkan. Redovisat enligt uppdrag, *Samverkan med Försäkringskassan, diarienummer VER 2014–37*.

Utgiftsprognoser

Myndigheten ska redovisa utgiftsprognoser för 2013–2017 i Hermes. Prognoserna ska kommenteras både i förhållande till föregående prognostillfälle och i förhållande till statsbudgeten. De antaganden som ligger till grund för prognosen ska redovisas. Prognoserna lämnas i löpande priser. Prognoser lämnas senast: 16 januari, 20 februari, 2 maj, 29 juli och 25 oktober.

Rapporterat enligt uppdrag i januari med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2012–2017*, i maj med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2013–2017*, i juli med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensions-*

myndighetens ansvarsområde budgetåren 2013–2017, i oktober med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2013–2018* alla dessa rapporter har samma diarienummer VER 2013–5. Rapporterat enligt uppdrag i februari 2013 med myndighetens budgetunderlag *Pensionsmyndighetens budgetunderlag för åren 2014–2016*, diarienummer VER 2013–6.

Åtterrapporering gällande rapporter från Inspektionen för socialförsäkringen

Pensionsmyndigheten ska senast sex veckor efter det att Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) lämnat en rapport som särskilt berör Pensionsmyndigheten till Regeringskansliet (Socialdepartementet) kommentera ISF:s slutsatser och redovisa vilka åtgärder Pensionsmyndigheten eventuellt avser att vidta med anledning av den lämnade rapporten. Rapporterat enligt uppdrag. Under året har det resulterat i tre rapporter till regeringen.

Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2012:16 – Utvärdering av externa förvaltningstjänster i premiepensionen, rapporterat enligt uppdrag den 14 januari 2013, diarienummer VER 2012–382.

Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2013:4 – Pensionsgrundande inkomst, rapporterat enligt uppdrag den 15 april 2013, diarienummer VER 2013–106.

Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2013:8 – Handläggningen av bostadstillägg, införande av tillsvidarebeslut, rapporterat enligt uppdrag den 17 juni 2013, diarienummer VER 2013–161.

Stärka konsumenternas ställning

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur arbetet med att stärka konsumenternas ställning på pensionsområdet fortskrider. I redovisningen ska ingå hur myndigheten arbetar med att ge vägledning till pensionssparare och pensionärer, hur myndigheten arbetar proaktivt för att förebygga problem för konsumenten och hur myndigheten samverkar med andra myndigheter, arbetsmarknadens parter och andra aktörer för att ta fram och tillgängliggöra information samt i övrigt främja konsumentskyddande åtgärder.

Pensionsmyndigheten ska även ta fram relevanta mått för att följa effekterna av arbetet med att stärka konsumenternas ställning på pensionsområdet, samt påbörja redovisning av dessa.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 november 2013. Redovisat enligt uppdrag den 30 oktober 2013 *Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter inom pensionsområdet*, diarienummer VER 2013–337.

Pensionsinformation

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur arbetet med att ge pensionsspararna goda möjligheter att bedöma sin samlade framtida pension utvecklas. I redovisningen ska ingå en beskrivning av kvalitet och enhetlighet i prognoserna samt en beskrivning av vilka informationskanaler som finns för pensionsinformationen och vilken täckning de har.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 22 februari 2014. Redovisat enligt uppdrag den 22 februari 2014, *Pensionsinformation, Åtterrapporeringregleringsbrev 2013*, diarienummer VER 2014–43.

Effekter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare

Pensionsmyndigheten ska redovisa effekter och erfarenheter av övergången till beslut om bostadstillägg som gäller tills vidare. En detaljerad beskrivning av den nya hanteringen ska göras i vilken bland annat ska framgå:

- Hur övergången skedde och antal nya beslut som gjorts i samband med denna.
- Antal omräkningar till följd av maskinella aviseringar av ändrad tjänstepension samt hur stor andel av tjänstepensionerna som täcks.
- Hur aviseringarna från Skatteverket har påverkat bostadstilläggen.
- Utformning och resultat av efterkontrollen.
- Handläggningstiderna samt mängden felaktiga utbetalningar respektive återkrav.

Pensionsmyndigheten ska även göra en övergripande bedömning av hur kvaliteten påverkats, det vill säga i vilken grad målet om rätt beslut och rätt belopp har påverkats.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 november 2013. Redovisat enligt uppdrag den 24 oktober 2013, *Redovisning av effekterna av övergången till beslut om bostadstillägg tills vidare*, diarienummer VER 2013–305.

Felaktiga utbetalningar

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten arbetar med kontrollrutiner och hur myndigheten avser att utveckla arbetet framöver för att förebygga fel och säkerställa korrekta utbetalningar. I redovisningen ska ingå:

- Vilka åtgärder myndigheten har vidtagit för att minska oavsiktliga fel från myndigheten eller den sökande.
- Vilka behov myndigheten ser av att stärka kontrollperspektivet i verksamheten och hur myndigheten arbetar med detta.
- Hur myndigheten arbetar med att utveckla smarta kontrollsystem.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 maj 2013. Redovisat enligt uppdrag den 29 april 2013, *Pensionsmyndighetens kontrollverksamhet*, diarienummer VER 2013–102.

Ålder för inträde på arbetsmarknaden och antal år med pensionsrätt

Pensionsmyndigheten ska utveckla och analysera mått för genomsnittlig ålder för inträde i arbetslivet respektive genomsnittligt antal år med pensionsrätt. Pensionsrätt kan även tjänas in genom pensionsgrundande belopp och det ligger därför även i uppdraget att analysera hur detta påverkar resultatet. Alternativa mått kan därför med fördel beskrivas. Redovisningen ska omfatta utvecklingen under de senaste 20 åren och även visa hur utvecklingen varit för kvinnor och män samt för olika inkomstgrupper och yrkesgrupper. I redovisningen ska även analyseras hur förändringar av inträdesålder och genomsnittligt antal år med pensionsrätt påverkar fördelningssystemets finansiella ställning och en övergripande bedömning av andra viktiga samhällsekonomiska effekter.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 2 december 2013. Redovisat enligt uppdrag den 2 december 2013, *Inträdesålder på arbetsmarknaden och antal år med pensionsrätt*, diarienummer VER 2013–390.

Information om inriktning och risknivå i AP7 Såfa

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten säkerställer tydlig information till pensionsspararna om förvaltsalternativets (AP7 Såfas) inriktning och risknivå. Pensionsmyndigheten ska i genomförandet av uppdraget samråda med Sjunde AP-fonden.

Uppdraget redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) senast den 1 september 2013. Redovisat enligt uppdrag 26 augusti 2013, *Information om inriktning och risknivå i AP7 Såfa*, diarienummer VER 2013–261.

Plan för jämställdhetsintegrering

Pensionsmyndigheten ska ta fram en plan för hur myndigheten ska bedriva ett utvecklingsarbete för att verksamheten ska bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen. Planen ska innehålla identifierade utvecklingsbehov, mål, aktiviteter

och budget och ska genomföras under 2014. Vidare ska planen beskriva på vilket sätt lärdomarna från utvecklingsarbetet kan tas tillvara i myndighetens processer efter 2014.

Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet, med kopia till Utbildningsdepartementet) senast den 16 september 2013. Redovisat enligt uppdrag den 26 augusti 2013, *Pensionsmyndighetens plan för jämställdhetsintegrering kärnverksamheten*, diarienummer VER 2013–266.

Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut

Uppdragen listas tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer på samma sätt som ovan.

Uppdrag om fördjupad analys av vissa beräkningsregler i ålderspensionssystemet S2011/5900/SF (delvis) Regeringen uppdrar åt Pensionsmyndigheten att göra en fördjupad analys av två av de alternativ som redovisas i Pensionsmyndighetens rapport den 1 mars 2012 – Utvärdering av vissa beräkningsregler i ålderspensionssystemet. De alternativ som ska analyseras ytterligare är dels möjligheterna för att minska eftersläpningen i beräkningen av inkomstindex, dels möjligheterna för att motverka överkompensation vid en positiv balansering av pensionsrätter. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 1 mars 2013. Redovisat enligt uppdrag den 25 februari 2013, *Fördjupad analys av vissa beräkningsregler i inkomstpensionssystemet*, diarienummer VER 2012–154.

Målredovisning i årsredovisningen

Pensionsmyndigheten har utifrån sitt uppdrag formulerat sex långsiktiga mål. I myndighetens årliga verksamhetsplan bryts de långsiktiga målen ner i årliga verksamhetsmål. Dessa årliga mål ska ses som etappmål för att de långsiktiga målen ska kunna uppnås.

Verksamhetsmålen för 2013 anges i tabell 59. Vi har till stor del använt oss av dessa mål för att kunna kommentera verksamhetsresultatet i årsredovisningen. I tabellen anges även var i årsredovisningen som vi har kommenterat målen, direkt eller indirekt. De flesta mål är formulerade som ett tillstånd ("Vi har...") som skulle vara uppnått vid slutet av år 2013. Tabellen ska alltså inte tolkas som om vi har uppnått alla målen, utan det är det önskade tillståndet enligt respektive mål som anges.

Tabell 59 Verksamhetsmål för Pensionsmyndigheten 2012

Mål 2013	Avsnitt i ÅR	
Vi har en högre automatiseringsgrad än 2012	Kvaliteten i verksamheten	sid 18
Vi etablerar en kontrollstruktur som bygger på fakta om orsakerna till felen	Kvaliteten i verksamheten	sid 18
Vi har förenklat i regelverk, styrdokument och interna arbetssätt	Kvaliteten i verksamheten	sid 18
Vi har förbättrat kvaliteten i våra processer och kanaler där det finns brister	Kvalitet i verksamheten Ärendehantering Information	sid 18 sid 23 sid 42
Vi utarbetar och förankrar en it-strategi som stödjer och styr verksamheten	It	sid 55
Vi har rätt säkerhet	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	
Vi har en effektiv och rättsenlig hantering av allmänna handlingar	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	
Våra utbetalningar till pensionärer sker i rätt tid	Ärendehantering	sid 23
Handläggningstiden inom återkrav ska för 90 % av ärendena vara max 90 dagar samtidigt som inget pågående ärende får vara äldre än 150 dagar från impuls	Återkrav och kontrollutredningar	sid 36
Handläggningstiden inom BT (ansökan och omräkning) ska i 90 % av fallen vara högst 30 dagar och i inget fall vara längre än 120 dagar	Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd	sid 31
Samtliga PAX-ärenden som inkommit under 2012 ska vara avslutade under 2013	Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd	sid 31
Omvandlingsärenden som har till-och-med-tid under 2013 ska göras om till tillsvidarebeslut innan årets slut	Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd	sid 31
Våra omprövningsärenden handläggs inom 30 dagar	Omprövningar och överklaganden	sid 39
Vi har en effektiv fondadministration	Premiepension	sid 20
Pensionssparare och pensionärer som vi är i kontakt med ska - i rätt tid - få ett bra bemötande och stöd anpassat efter sina behov	Information	sid 42
Vi utvecklar e-vägen för att underlätta för pensionärer och pensionssparare	Information	sid 42
Pensionsmyndigheten är en naturlig källa till konsumentinformation beträffande pensioner	Information	sid 42
Vi har ökat andelen pensionärer och pensionssparare som upplever att Pensionsmyndigheten gör det lättare att förstå hela pensionen	Information	sid 42
Fler pensionssparare och pensionärer får vägledning rörande hela pensionen genom hela livet	Information	sid 42
Vi betraktas som en expert i pensionsfrågor	Information	sid 42
Vi uppfattas som en konsumentinriktad kravställare i branschen	Information	sid 42
Vi driver samarbetet med branschen för att få till ett informationsnav	Information	sid 42
Vi har en effektiv statistikproduktion som stödjer avdelningars och stabers behov av försäkringsstatistik, ledningsinformation och produktionsstatistik	Statistik och Analys	sid 50
Vi arbetar strukturerat och aktivt med vår kompetensförsörjning	Medarbetare och kompetensförsörjning	sid 53
Vi ökar våra ledares förmåga att skapa delaktighet i förändringsarbetet	Medarbetare och kompetensförsörjning	sid 53
Fler medarbetare än tidigare känner till, förstår och är delaktiga i de förändringar de berörs av	Medarbetare och kompetensförsörjning	sid 53
Omställningsarbetet efter BTV är genomfört och effekterna har börjat tas hem	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	
Vi säkerställer planerade effekthemtagningar	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	
Vi har implementerat PUMA som systemutvecklingsmetod och metoden används av alla nya strategiska projekt och i tillämpliga delar inom förvaltningsutveckling under 2013	It	sid 55
Alla avdelningar och staber har identifierat och genomfört effektiviseringar i arbetssätt, teknik, rutiner eller informationsinhämtning	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	
Vi har en förbättrad intern styrning och kontroll som stödjer kostnadseffektivitet	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	
Vi har en effektiv och rättsenlig inköpsverksamhet	<i>Redovisas inte i årsredovisningen</i>	

13 Intygande om intern styrning och kontroll

Pensionsmyndighetens verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Av förordningen framgår det att arbetet med intern styrning och kontroll syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet

- bedriver verksamheten effektivt,
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen,
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt och
- hushållar väl med statens medel.

Baserat på avdelningars och stabers självutvärderingar, bedömning av nivån inom respektive område, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av processen för intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2013.

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. Ett flertal kontroller är igång och rapporteras i samband med myndighetens fördjupade uppföljningar, övriga håller på att etableras och utvecklas.

Internrevisionen har granskat myndighetens interna styrning och kontroll och gör bedömningen att den i allt väsentligt är betryggande. Vår bedömning är att vi sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i Pensionsmyndigheten.

Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå

Pensionsmyndigheten har sammantaget en god effektivitet i förhållande till sitt uppdrag och har i huvudsak en god målpåfyllelse samt kontroll på ekonomin.

För de förbättringsområden som behandlades i förra årets intygande har de åtgärder som vidtagits haft positiv effekt.

I förra årets intygande lyfte vi fram regelefterlevnaden inom områdena sekretess och behandling av personuppgifter som ett område med för hög risknivå. Bedömningen grundade sig första hand på ett par incidenter som inträffat till följd av tekniska brister och kompetensbrist men även på att myndigheten saknade systematisk uppföljning inom området. För att komma till rätta med bristerna genomfördes i början av året en riskanalys av myndighetens hantering av personuppgifter vilket resulterade i ett antal aktiviteter t.ex. kartläggning av kontrollmiljön, utveckling av kundregistret, kompetenshöjande åtgärder och utökade kontroller vid releaser. Genom de åtgärder som genomförts anser vi nu att vår hantering av sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter är på en acceptabel nivå.

För att öka utvecklings- och innovationstakten inom statistikområdet har ansvarsfördelningen ändrats och renodlats. Analysverksamheten fungerar vad gäller sina traditionella uppgifter – analys av socialförsäkringens pensionsrelaterade förmåner. Utmaningen för detta område är att i högre utsträckning producera efterfrågade analyser i syfte att stödja myndighetens konsumentinriktning och verksamhets- och kontrollfilosofin. Verksamhetsplaneringen inför 2014 har haft den inriktningen. Under 2013 har vi också inom myndigheten kartlagt behovet av ledningsinformation och produktionsinformation. En viktig del av arbetet har varit att göra tydligt skillnaden mellan ledningsinformation (resultatinformation) och produktionsstyrningsinformation.

Avseende förändringsledning och intern kommunikation har läget förbättrats. Bland annat har samtliga chefer gått ett omfattande ledarskapsprogram. Myndigheten kommer att arbeta vidare med styrkort för chefer där de förmågor som var centrala i ledarutvecklingsprogrammet fångas upp och stärks. Under 2013 har myndigheten inom delar av verksamheten även arbetat systematiskt med att involvera chefer i målbildarbete för att nå en större förståelse för vad som krävs för att åstadkomma tyngdpunktsförskjutning från manuell ärendehandläggning till informations- och konsumentuppdraget.

Under året har myndigheten fortsatt arbeta tillsammans med Försäkringskassan för att förbättra arbetssätt och rutiner. Bland annat har forum för samverkan etablerats inom arkitekturområdet, baserat på det etablerade partnerskapet mellan Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Andra viktiga aktiviteter omfattar att öka kunskapen i myndigheterna om samarbetet och att ta fram en ny kostnadsmodell. Generellt fungerar samarbetet bra, dock behöver man fortsätta utveckla kommunikationen vid incidenter. I de fall incidenter har inträffat behöver också Försäkringskassan ha större kunskap om och ta hänsyn till konsekvenserna för Pensionsmyndigheten. Detta är särskilt viktigt när det gäller kundregistret.

... men förbättringsområden finns

Bostadstillägg

Processen bostadstillägg är fortfarande i behov av förbättringar. Vidtagna åtgärder har gett resultat men det är fortfarande en bit kvar innan myndigheten når sina mål. Under året har man prioriterat ansökningar och vi kan nu se att balansen har minskat. Från kvartal 4 har fokus riktats mot återkrav och efterkontroll. Vi kan dock konstatera att processen inte har nått målen avseende utbetalningsprecision, handläggningstid och kvalitet.

Orsakerna till att processen inte når målen är flera. Bostadstillägg är en komplex förmån på så sätt att ärenden som regel innehåller mycket dokumentation vilket resulterar i att majoriteten av ärendena måste kompletteras på grund av bristfälliga eller saknade underlag. Att ärenden måste kompletteras innebär att genomströmningstiden förlängs. Handläggarna hämtar uppgifter från många underlag av varierande slag såsom bostadskostnad, inkomster och kapital/förmögenhet. Att man ska hämta uppgifter från många underlag innebär att fel kan uppstå i handläggningen.

Den nya lagstiftningen som förenklat för pensionärer med bostadstillägg genom att göra det möjligt att fatta beslut om bostadstillägg tillsvidare har under året inneburit en succesiv förflyttning från ansökningsärenden till omräkningsärenden. En viss osäkerhet finns i hur anmälningsskyldigheten för sökande kommer att påverka antalet omräkningsärenden som processen får i början av 2014 och framöver.

Det pågår även arbete med externa och interna regelförenklningar som på längre sikt förväntas få positiv effekt på produktion och kvalitet. Arbetet med att ansluta fler tjänstepensionsbolag elektroniskt fortgår.

I årsredovisningen för 2012 gjordes bedömningen att resultatet inte varit tillfredsställande och att det fanns brister som bedömdes som allvarliga. Nuvarande bedömning är att viss förbättring har skett men att det trots vidtagna åtgärder främst avseende styrningen fortfarande finns brister avseende kvalitet men också risk för balanser främst när det gäller omräkningsärenden varför bostadstillägg fortfarande får anses vara ett förbättringsområde.

Återkrav

Från och med januari 2013 har handläggningen av återkrav av bostadstillägg flyttats till förmånsprocessen. Under året har en konsultinsats genomförts med syfte att utveckla och förbättra verksamheten för bättre måluppfyllnad avseende handläggningstider och besluts kvalitet. Målet för insatsen var att inte ha några balanser vid årsskiftet, att öka förståelsen för uppdraget hos chefer och medarbetare, att införa förutsättningar för kontinuerligt lärande samt att öka tilliten mellan medarbetare och ledning. För att uppnå detta har ett nytt lean-inspirerat arbetsätt införts som består av tre delar; kapacitetsplanering som tar hänsyn till extern och intern variation, visuell planering och uppföljning samt arbete med ständiga förbättringar. Balansen kommer dock inte att vara helt avverkad förrän under kvartal 1 2014 men övriga tre mål bedöms vara uppfyllda under 2013.

I förra årets intygande gjordes bedömningen att resultatet inom området inte var tillfredsställande och att det fanns brister som bedömdes som allvarliga. Nuvarande bedömning är att viss förbättring har skett men att det trots vidtagna åtgärder fortfarande är en bit kvar till måluppfyllelse av materiell och formell kvalitet men också vad gäller handläggningstider varför återkrav fortfarande får anses vara ett förbättringsområde.

14 Beslut om årsredovisning

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Stockholm den 19 februari 2014.

Bo Könberg
ordförande

Joachim Berner

Tomas Landeström

Pär Nygren

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm
generaldirektör

Kerstin Wigzell
vice ordförande

Bilaga - Ordförklaring

Allmän pension: Allmän pension är den pension du har rätt till enligt lag och som betalas ut av oss. Den allmänna pensionen består av inkomstpension, premiepension, garantipension och tilläggspension samt pensionsrelaterade förmåner. Personer födda 1937 eller tidigare får hela sin allmänna pension som tilläggspension och personer födda 1938-1953 får en del av pensionen som tilläggspension och resten som inkomstpension och premiepension.

Arvsvinst: Arvsvinst innebär att pensionskapitalet efter dem som dör fördelas ut mellan dem som fortfarande lever och har samma försäkring. I tjänstepension eller privat pension finns arvsvinst bara för dem som har en pensionsförsäkring utan återbetalningsskydd.

Balanstal: Fördelningssystemets tillgångar delat med systemets pensionsskuld.

Beslut: I årsredovisningen avses då ett ärende avslutas i handläggningssystemet.

Bostadstillägg: Bostadstillägg är ett tillägg till pensionen som kan betalas ut till pensionärer som bor i Sverige, har fyllt 65 år och tar ut hela sin pension. Det är avsett att täcka boendekostnader för pensionärer med låg inkomst och liten förmögenhet.

Efterlevandepension: Efterlevandepension kan börja betalas ut till dina efterlevande när du dör. Den finns inom allmän pension, tjänstepension och kan även finnas inom privat pension. Som efterlevande räknas normalt make, maka, registrerad partner, barn och i vissa fall sambo. Efterlevandepension består av förmånerna änkepension, omställningspension, särskild efterlevandepension och garantipension till dessa förmåner, barnpension och efterlevandestöd samt efterlevandelivränta och begravningshjälp.

Efterlevandeskydd: Efterlevandeskydd innebär att pensionskapitalet ska betalas ut till din familj (förmånstagarna) om du dör medan försäkringen gäller. Efterlevandeskyddet i premiepensionen kan tecknas först när pensionen ska börja betalas ut. Din egen ålderspension blir då lägre, men betalas efter din död ut till din efterlevande så länge han eller hon lever. Efterlevandeskyddet gäller make, maka, registrerad partner eller sambo.

Fondförsäkring: I en fondförsäkring bestämmer du i allmänhet själv i vilka fonder du vill placera dina pensionspengar. Du tar då själv hela risken för hur ditt pensionskapital utvecklas. Det finns numera även fondförsäkringar där försäkringsbolaget bestämmer i vilka fonder pengarna ska placeras och kan då ge någon form av garanti. Jämför: *traditionell försäkring*.

Förvalsalternativ: Ett förvalsalternativ är en pensionsförsäkring inom tjänstepension eller en fond inom premiepensionen där dina pensionsinbetalningar hamnar om du inte väljer. Du går alltså inte miste om din pension om du inte har gjort ett aktivt val.

Garantipension: Om du haft låg eller ingen inkomst kan du få garantipension, som ger dig en lägsta nivå inom den allmänna pensionen. Om du har bott i Sverige i mindre än 40 år blir garantipensionen lägre.

Generationsfond: En generationsfond förvaltas så att en mycket stor del av pensionskapitalet är placerat i aktier för dig som har långt kvar till din pension. Stegvis flyttas sedan pensionskapitalet till räntebärande värdepapper ju närmare pensionsåldern du kommer.

Genomströmningstid: I årsredovisningen avses detsamma som handläggningstid. Jämför: *handläggningstid*.

Handläggningstid: Det antal dagar som löper från det att ansökan kommer in till oss och fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet. Gäller alla processer.

Inkomstpension: Inkomstpensionen är den största delen av den allmänna pensionen. Baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet. 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: Den allmänna pensionen finansieras genom en pensionsavgift som består av ålderspensionsavgift, allmän pensionsavgift och statlig ålderspensionsavgift. Den totala pensionsavgiften är 18,5 procent av pensionsunderlaget.

Pensionsgrundande belopp: Pensionsrätt för pensionsgrundande belopp tillgodoräknas vid sjuk- och aktivitetsersättning, år med små barn (barnår), studier och pliktjänst.

Pensionsgrundande inkomst (PGI): Utgörs av löner, ersättningar från socialförsäkringssystemet och arbetslöshetsförsäkringarna.

Pensionsrelaterade förmåner: Efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer och äldre-försörjningsstöd med flera.

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. Är du född 1938-1953 är procentsatserna lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension.

Pensionsunderlag: Summan av PGI och pensionsgrundande belopp.

Premiepension: Premiepension är den del av den allmänna pensionen där du själv kan bestämma hur pensionspengarna ska placeras. Till premiepensionen går 2,5 procent av ditt pensionsunderlag. Är du född 1938-1953 är procentsatsen lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension. Baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet. Premiepensionen är fonderad.

Pågående ärenden: Inkomna men ännu inte avslutade ärenden. Avser alla typer av ärenden.

Tilläggspension: Du som är född 1938-1953 (den så kallade mellangenerationen) får en del av din pension som tilläggspension. Den beräknas enligt reglerna i ATP-systemet. Är du född 1937 eller tidigare får du hela din pension som tilläggspension.

Tjänstepension: Tjänstepensionen grundas antingen på ett kollektivavtal mellan arbetsgivare och fack 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. Tjänstepension får du utöver den allmänna pensionen. Exempel på kollektivavtalade tjänstepensioner är ITP för privatanställda tjänstemän, SAF-LO för privatanställda arbetare, PA 03 för statligt anställda och KAP-KL för anställda i kommuner och landsting.

Traditionell försäkring: I en traditionell försäkring bestämmer försäkringsbolaget hur dina premier placeras. Försäkringsbolaget placerar i räntebärande papper, aktier, fastigheter et cetera och sköter förvaltningen. Du är ofta garanterad en viss lägsta värdetillväxt. Det finns också nyare förvaltningsformer som räknas som traditionell försäkring, men där den garanterade värdetillväxten kan vara låg eller noll. Jämför: *fondförsäkring*.

Utbetalningsprecision: Andelen pensionärer som får sin första utbetalning i tid.

Återbetalningsskydd: Återbetalningsskydd är en typ av efterlevandeskydd som du kan välja om du vill att din familj ska kunna få del av det pensionskapital som finns kvar när du dör. Om du dör och det inte finns något återbetalningsskydd fördelas pengarna från din pensionsförsäkring ut som arvsvinst till andra som sparar i samma sorts försäkring. Har du återbetalningsskydd får du inte del av arvsvinster från andra, vilket innebär att du får en lägre pension.

Åldreförsörjningsstöd: Åldreförsörjningsstöd är en pensionsrelaterad förmån som gör att den som har låg pension eller ingen pension alls ändå får en skälig levnadsnivå. Alla som bor i Sverige och har fyllt 65 år kan få åldreförsörjningsstöd.

Ålderspension: Består av inkomstpension, tilläggspension, premiepension och garantipension.

Ålderspension, nationell: Ålderspension för personer bosatta i Sverige som tjänat in till pensionen i Sverige.

Ålderspension, internationell: Ålderspension för personer bosatta i Sverige som tjänat in till pensionen i ett annat land.

Ålderspension, utland: Ålderspension för personer som bott och arbetat antingen många år eller bara någon kortare period i Sverige och som nu bor i ett annat land.

www.pensionsmyndigheten.se