



2019 Årsredovisning

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Årsredovisning 2019

Pensionsmyndigheten

Datum: 2020-02-19
Version: 1.0
Dnr/Ref: VER 2019-274

Organisationsnr: 202100-6255
Säte: Stockholm

Omslag: Magnus Glans, Svartpunkt

Innehåll

1	GD har ordet.....	5
2	Året som gått.....	6
3	Inledning.....	8
	3.1 Uppdrag och organisation.....	8
	3.2 Styrelse.....	9
4	Resultatredovisning.....	10
	4.1 Förklaringar till resultatredovisningen.....	10
	4.2 Verksamhetsöversikt.....	16
	4.3 Verksamhetsområde pensionsadministration.....	24
	4.4 Verksamhetsområde fondadministration och fondförvaltning.....	49
	4.5 Verksamhetsområde information och kommunikation.....	55
	4.6 Verksamhetsområde analys och statistik.....	72
	4.7 Extern samverkan.....	74
	4.8 Avgiftsbelagd verksamhet.....	78
	4.9 Kompetensförsörjning.....	82
	4.10 Åtterrapporering enligt regleringsbrev och instruktion.....	88
	4.11 Övrig åtterrapporering.....	90
	4.12 Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling.....	96
5	Finansiell redovisning.....	107
	5.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	107
	5.2 Resultaträkning Pensionsmyndigheten.....	108
	5.3 Balansräkning.....	110
	5.4 Anslagsredovisning.....	112
	5.5 Finansieringsanalys för Pensionsmyndigheten.....	115
	5.6 Tilläggsupplysningar och noter.....	117
6	Särskild redovisning premiepensionsverksamheten.....	134
	6.1 Förvaltningsberättelse.....	134
	6.2 Resultat och driftkostnader.....	153
	6.3 Femårsöversikt och sammanställning väsentliga uppgifter.....	157
	6.4 Resultaträkning.....	159
	6.5 Resultatanalys.....	160
	6.6 Noter premiepension.....	161
7	Frivillig pensionsförsäkring.....	165
	7.1 Kapitalflöde och antal försäkrade.....	165
	7.2 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning.....	165
	7.3 Överskott och vinstutdelning.....	166
	7.4 Kostnad för förvaltningen.....	167
	7.5 Försäkrings- och finansiella risker.....	167
8	Intygande om intern styrning och kontroll.....	170
	8.1 Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande.....	170
	8.2 Områden som diskuterats i samband med årets intygande.....	171
	8.3 Väsentliga risker – myndighetens riskbild.....	172
9	Beslut om årsredovisning.....	173

1 GD har ordet



I din hand håller du Pensionsmyndighetens årsredovisning. Den summerar det vi har gjort under 2019 – mitt första hela verksamhetsår som generaldirektör. Det har varit ett händelserikt år då vi har utvecklat organisation, arbetssätt och it-system för att på bättre sätt kunna möta de utmaningar som verksamheten står inför.

Under året har vi arbetat intensivt med att genomföra de politiska besluten om höjda pensionsåldrar och ett stärkt grundskydd. Arbete pågår med att bygga nya kärnsystem för förmånerna som ska ersätta systemen som finns hos Försäkringskassan. Det kommer att bli myndighetens största investering någonsin. För att hjälpa dem som börjar närma sig pensionsåldern har uttagsplaneraren lanserats på minPensions hemsida. Glädjande nog har verktyget redan cirka 3 000 användare varje dag.

Vidare har vi etablerat ett nytt produktionsområde med 60 anställda som arbetar med omräkning av cirka 65 000 garantipensioner för dem som bor eller har bott utanför Sverige. Vi har också satt upp en ny it-verksamhet i Luleå dit ett 20-tal medarbetare har rekryterats. Därutöver har vi med framgång testat robotteknik inom handläggningen och beslutat att etablera ett kompetenscenter som ska implementera tekniken inom flera områden. Vi har även inlett ett omfattande arbete med att transformera metodiken inom it-utvecklingen mot att tillämpa så kallade agila principer. Under det gångna året har vi genomfört det första steget i premiepensionssystemets reformering. Av de tidigare omkring 840 fonderna finns nu cirka 475 kvar. Ett nytt systemstöd för handläggning av bostadstillägg har utvecklats, vilket kommer bidra till effektivisering av handläggningen. Vi har under året rekryterat och utbildat drygt 440 nya medarbetare inom framförallt förmånshanteringen och it-verksamheten.

Internt arbetar vi med att få ned sjukfrånvaron på myndigheten och trenden går nu åt rätt håll. Målet är att på sikt komma ned till samma nivåer som för staten i genomsnitt.

Och det här är bara några exempel på förflyttningar som gjorts under 2019. Därutöver har vi en löpande verksamhet som tickar och går och utgör grunden för verksamheten.

Jag kan inte låta bli att blicka framåt, då det finns många viktiga och spännande uppgifter för oss framöver. Vi ska bland annat:

- Komma tillrätta med de långa köerna i handläggningen av bostadstillägg och i kundservice. Nyckeln är effektiviseringar med hjälp av det nya systemstödet, informationsinsatser, nya arbetssätt och utökade handläggaresurser.
- Växla upp takten i byggandet av de nya it-systemen. Här finns fortsatta utmaningar, bland annat med att rekrytera ny it-personal.
- Fortsätta rulla ut det agila arbetssättet inom den verksamhetsnära it-utvecklingen.
- Få ned sjukfrånvaron ytterligare.
- Försöka få tillbaka så mycket som möjligt från de bolag som plockat ut pengar ur premiepensionsfonderna. Domen i tingsrätten mot Allra gick inte vår väg och efter att ha analyserat domen har vi kommit fram till att vi ska överklaga den och få hovrättens prövning av frågorna.

Vår verksamhet är viktig för de flesta svenskar, inte minst för de 2,2 miljoner pensionärer där många är beroende av vår verksamhet för sin försörjning. Det förpliktigar och motiverar oss i vår vardag!

Daniel Barr
Generaldirektör

2 Året som gått

Sammantaget har verksamheten i myndighetens stora åtaganden fungerat bra under året. Tre av fyra verksamhetsområden visar på ett gott eller godtagbart resultat, dock är resultatet för hantering av bostadstillägg och kundservice bristfälligt, liksom hanteringen av återkrav. Myndighetens kostnader var 2019 cirka 1 493 miljoner kronor, vilket är en ökning med 26 miljoner kronor jämfört med 2018. Utbetalningarna av pensioner och pensionsrelaterade förmåner fortsätter att öka och uppgick 2019 till cirka 361 miljarder kronor.

Pensionsadministration

Sammantaget är resultatet för myndighetens hantering av pensioner och pensionsrelaterade förmåner godtagbar, trots att handläggningstiderna inom vissa delar av allmän pension försämrades mot föregående år. Detta berodde i huvudsak på den EU-dom som medförde en utökad utredning av pensionsgrundande uppgifter. Inom bostadstillägg har handläggningstiderna och ärendebalansen fortsatt att öka med följd att andelen beslut som fattas i rätt tid minskade. Resultatet inom återkrav har också försämrats under året med en lägre andel beslut som fattas i rätt tid och med en ökad ärendebalans. Antal överklaganden har ökat vilket kan förklaras av ett ökat antal omprövningsbeslut. Högsta förvaltningsdomstolen har meddelat dom i två mål som berör Pensionsmyndigheten.

Fondadministration och fondförvaltning

Pensionsmyndighetens fondadministration och fondförvaltning har haft ett gott resultat under året. Samtliga nya fondansökningar har omhändertagits under året och de fonder som inte sökt nytt fondavtal, eller inte når upp till de nya kraven, har avregistrerats. Pensionsmyndigheten har under 2019 arbetat vidare med att ta fram fler hållbarhetsverktyg för att underlätta för spararna, men också för att fortsätta arbetet med att motivera och inspirera fondförvaltarna att arbeta aktivt med hållbarhet i sina placeringar.

Informations- och konsumentstärkande uppdragen

Vid en sammanvägd bedömning är resultatet inom området information och kommunikation godtagbart. Under 2019 har antalet användare av prognostjänsten minPension.se ökat till 3,8 miljoner av totalt 5,8 miljoner pensionssparare. Andelen pensionssparare som själva uppger att de har en god eller viss uppfattning om storleken på sin framtida pension ligger också på en fortsatt hög nivå. Kännedomen om livsinkomstprincipen och tjänstepensionen är god. Andelen som säger sig förstå pensioneringstidpunktens betydelse för hur stor pensionen kommer att bli, ligger dock fortfarande på en relativt låg nivå.

Kundservice

Resultatet är sammantaget bristfälligt för området kundservice. Pensionsmyndigheten har utmaningar med låg tillgänglighet. Den genomsnittliga väntetiden i telefonin har ökat markant från föregående år. Av inkommande samtal är drygt hälften unika kunder, resterande är omringare. Merparten av samtalen har varit en konsekvens av långa handläggningstider inom bostadstillägg. Som följd av förändrade förutsättningar under hösten 2019 har myndigheten kunnat förstärka bemanningen inom kundservice, vilket bidragit till att väntetiderna minskade något i slutet av året.

Analys och statistik

Pensionsmyndighetens analys- och statistikverksamhet visar ett gott resultat även för 2019. Verksamheten har haft ett ökat fokus på det konsumentstärkande uppdraget, inte minst i arbetet med att ta fram analyser och rapporter som är till nytta för pensionärer och pensionssparare. Statistikproduktionen har upprätthållits utan nämnvärda avbrott och statistikens omfattning har utökats och presentationen förbättrats.

Kompetensförsörjning inklusive sjukfrånvaro

Resultatet är gott för området kompetensförsörjning exklusive sjukfrånvaro. Antalet anställda har ökat, främst inom it och delar av förmånshanteringen. Den framgångsrika rekryteringen inom it har bidragit till ett minskat konsultberoende. Myndigheten har under året stärkt arbetsgivarvarumärket. Nöjdmedarbetarindex och ledarindex ligger på en fortsatt hög nivå. Sjukfrånvaron har minskat mot föregående år, från 6,1 procent till 5,2 procent, där den största delen av nedgången återfinns hos gruppen kvinnor. Pensionsmyndighetens totala sjukfrånvaro ligger i nivå med andra jämförbara myndigheter, men ligger fortsatt högre än önskat, med stora skillnader i sjukfrånvaro mellan olika verksamhetsområden och orter. Under året har myndigheten intensifierat arbetet med att främja en god arbetsmiljö och hälsa.

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning mäts främst genom balanstalet. Balanstalet för 2021 är 1,0802 vilket innebär att tillgångarna är åtta procent större än skulderna. Balanstalet baseras på 2019 års förhållande mellan tillgångar och skulder.

Premiepensionens finansiella ställning

Totalt förvaltad kapital inom fondförsäkring och den traditionella försäkringen var på balansdagen 1 504,4 (1 137,8) miljarder kronor, vilket är en markant ökning jämfört med 2018. Ökningen är i huvudsak en följd av årets starka börsuppgång. Avkastningen för den traditionella försäkringens totala tillgångsportfölj har utvecklats starkt under året och uppgick under 2019 till 17,04 (2,12) procent till följd av uppgången i aktieportföljens globala aktier och ränteportföljens ökade positiva avkastning. Som en del i Pensionsmyndighetens arbete med hållbara investeringar har den traditionella försäkringens tillgångsportfölj sålt av alla innehav av aktier som innehöll fossila bränslen och är från den 20 november 2019 helt fossilfri. Den tillfälliga förvaltningens förvaldade kapital uppgick vid balansdagen till 62,4 (58,6) miljarder kronor.

Särskilda händelser premiepensionens fondtorg

Pensionsmyndigheten bedömer att pensionsspararna i Falcon Fonder Sicav har lidit stora förluster till följd av omfattande bedrägerier riktade mot fonderna. Pensionsmyndigheten överväger att inleda rättsliga processer mot flera olika individer och organisationer för att få skadestånd. Under 2019 har myndigheten gjort förberedelser för sådana processer.

Under 2018 stämde Pensionsmyndigheten Allra Asset Management på ett belopp som motsvarar cirka 190 miljoner kronor. Bakgrunden var att bolaget gjort transaktioner under 2015-2016 som varit ekonomiskt skadliga för pensionsspararna. Myndigheten polisanmälde bolagets företrädare. Ekobrottsmyndigheten har under 2018 valt att väcka åtal mot fyra företrädare för Allra. Åtalet avser dock inte transaktionerna under 2015-2016 utan tidigare händelser under 2012. Myndigheten har under 2019 gjort en framställning om enskilt anspråk i samband med brottmålet och yrkar ersättning för skada på grund av brott. Dom meddelades den 31 januari 2020, där samtliga åtalade friades och skadeståndstalan ogillades. Efter att ha analyserat domen har Pensionsmyndigheten kommit fram till att överklaga domen och få hovrättens prövning av frågorna.

Intern styrning och kontroll

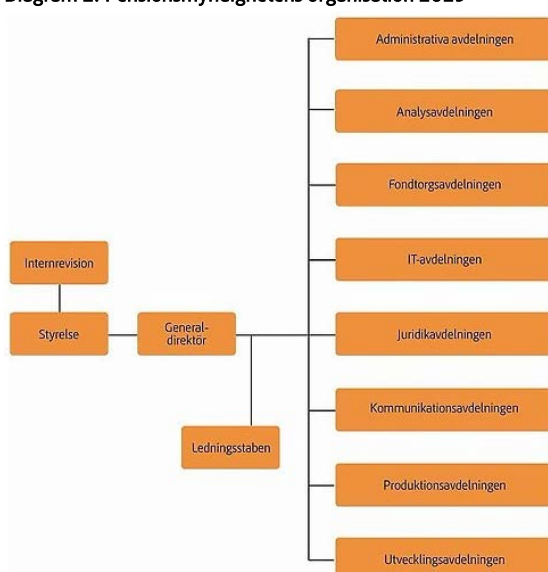
Myndigheten har en etablerad och fungerande process för intern styrning och kontroll och styrelsen bedömning är att den interna styrningen och kontrollen har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

3 Inledning

3.1 Uppdrag och organisation

Pensionsmyndigheten har i uppdrag att administrera och betala ut pensioner och andra förmåner som administreras av myndigheten. Myndigheten ska informera om och ge pensionspararna och pensionärerna en samlad bild av hela pensionen, samt informera om vilka faktorer och livsval som påverkar pensionens storlek. Dessutom ska myndigheten stärka pensionspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom individuell vägledning. I Pensionsmyndighetens premiepensionsadministration ingår förvaltning av fondtorget, fondhandeln och fondinformation. Pensionsmyndigheten ska även bistå regeringen och andra intressenter med pålitliga fakta och analyser inom pensionsområdet.

Diagram 1. Pensionsmyndighetens organisation 2019



Pensionsmyndigheten har verksamhet i Gävle, Halmstad, Karlstad, Luleå, Stockholm, Söderhamn, Visby och Växjö. Antalet anställda var vid årets slut 1 435.

Analysavdelningen ansvarar för våra åtaganden som officiell statistikmyndighet för pensionsområdet samt för statistikproduktion för övriga externa användare. De förvaltar pensionsmodellen och analyserar och beskriver effekter för pensionsparare, pensionärer och samhälle. De utför försäkringsmatematiska beräkningar, prognoser och analyser. Fondtorsavdelningen ansvarar för arbetet med premiepensionssystemets fondtorg, daglig handel med och värdering av premiepensionens fonder, granskning av fondförvaltare och fonder inför tecknande av avtal samt att de fondbolag vi har avtal med lever upp till regelverkets krav. Kommunikationsavdelningen ansvarar för extern och intern kommunikation samt utveckling och förvaltning av kund- och kanalstrategin. Produktionsavdelningen administrerar och handlägger våra förmåner och ansvarar för våra kundkontakter och kanaler. Utvecklingsavdelningen håller samman och genomför all långsiktig och strukturerad utveckling av kärnverksamheten och ansvarar för förvaltning, förenkling och vidareutveckling av Pensionsmyndighetens försäkringsprodukter.

I övrigt finns en it-avdelning, administrativ avdelning, juridikavdelning och en ledningsstab. Pensionsmyndigheten har även en internrevision.

3.2 Styrelse

Pensionsmyndighetens styrelse har fullt ansvar för verksamheten och generaldirektören är ansvarig inför styrelsen. Styrelsen har under året haft tio sammanträden.

Ledamöter 2019

Kerstin Wigzell, tillförordnad ordförande, f.d. generaldirektör

Thomas Rolén, vice ordförande, kammarrättspresident

Daniel Barr, generaldirektör

Annika Creutzer, civilekonom

Marcus Karlsson, konsult

Eva Vestin, it-chef

Personalföreträdare

Linda Modin, SACO

Ann-Christine Jonsson, ST

Risk- och revisionsutskott 2019

Thomas Rolén, ordförande

Marcus Karlsson, ledamot

Daniel Barr, generaldirektör

4 Resultatredovisning

4.1 Förklaringar till resultatredovisningen

Här förklaras resultatredovisningens struktur, definitioner för olika mått och begrepp, hur myndigheten beräknar och fördelar kostnader, samt hur kundnöjdhet och kvalitet följs upp i ärendehandläggningen.

4.1.1 Struktur

Myndigheten redovisar verksamhetens resultat med utgångspunkt i fyra verksamhetsområden:

- Pensionsadministration
- Fondadministration och fondförvaltning
- Information och kommunikation
- Analys och statistik

Utöver verksamhetsområden redovisas resultat från andra områden av central betydelse för att ge en helhetsbild av myndighetens resultat. Dessa områden är bland annat extern samverkan och kompetensförsörjning.

Inom verksamhetsområdet pensionsadministration redovisas resultat från handläggningen av ärenden som avser pensioner och pensionsrelaterade förmåner. Ärendehandläggningen är underindeldad enligt tabell 1.

Tabell 1. Pensionsmyndighetens förmåner eller motsvarande och underindelning av dessa i handläggningen

Förmåner eller motsvarande	Underindelning i ärendehandläggningen
Allmän pension ¹	Allmän pension nationell
	Allmän pension internationell
	Allmän pension utland
Efterlevandepension	Efterlevandepension nationell
	Efterlevandepension internationell
	Efterlevandestöd
	Efterlevandepension utland
Bostadstillägg	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Äldreförsörjningsstöd	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Alla förmåner	Återkrav
	Kontrollutredningar
	Omprövning
Frivillig pensionsförsäkring	-

¹Allmän pension består av förmånerna inkomstpension, tilläggspension, garantipension och premiepension.

4.1.2 Prestationer

För respektive verksamhetsområde redovisas prestationer, det vill säga tjänster och produkter som lämnar myndigheten enligt tabell 2.

Tabell 2. Pensionsmyndighetens prestationer per verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Prestation
Pensionsadministration	Avslutade ärenden avseende allmän pension nationell
	Avslutade ärenden avseende allmän pension internationell
	Avslutade ärenden avseende allmän pension utland
	Avslutade ärenden avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
	Avslutade ärenden avseende efterlevandepension
	Avslutade ärenden avseende frivillig pension
	Avslutade ärenden avseende återkrav
	Expedierade ärenden avseende omprövningar
	Utbetalningar
	Fondadministration
Korrekt och uppdaterad fondinformation	
Genomförda fondbyten	
Statistik och analys	Antal publicerade rapporter
	Besvarade statistikbeställningar
Information och kommunikation ¹	Pensions sparare och pensionärer som tagit del av information inom respektive kanal

¹För verksamhetsområdet information och kommunikation görs inte någon samlad redovisning av prestationer då prestationerna har stor spännvidd med allt från antal utskickade *Orange kuvert* till inbokade personliga möten med kundvägledare. Dessa prestationer är av olika karaktär och det är avsevärda skillnader i hur resurskrävande de är.

4.1.3 Jämförelser mellan åren

Utfallet för 2019 jämförs där det är möjligt med åren 2018 och 2017. Om det är relevant för analys av trender görs även jämförelser över längre tid. Om någon förutsättning förändrats som innebär att det är missvisande att jämföra utfallen mellan åren kommenteras och förklaras det i texten eller i en not direkt under tabellen.

4.1.4 Kostnader

I myndighetens kostnadsfördelningsmodell fördelas i ett första steg totala kostnader ut till respektive verksamhetsområde, både direkta och indirekta kostnader. De indirekta kostnaderna fördelas ut schablonmässigt med bland annat tidredovisning som fördelningsnyckel. I ett andra steg fördelas kostnaderna inom verksamhetsområdet pensionsadministration till kostnader per förmån eller motsvarande, bland annat för att kunna redovisa styckkostnader.

4.1.5 Indikatorer i ärendehandläggningen

Indikatorer i ärendehandläggningen är inkomna, pågående och avslutade ärenden, styckkostnad, avslutade ärenden per arbetad timme, handläggningstid, utbetalningsprecision, andel beslut i tid, samt kvalitetsutlåtande.

Måttet *utbetalningsprecision* redovisas för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

Måttet visar andelen pensions- eller förmånstagare som får sin första utbetalning i rätt tid

Måttet *andel beslut i tid* redovisas för allmän pension, efterlevandepension, återkrav och omprövningar. Måttet visar hur stor andel av kunderna som fått sitt beslut i tid. Vad som anses som *i tid* skiljer sig mellan de olika processerna.

- För allmän pension beräknas måttet från den månad som kunden önskar få sin första utbetalning (*från och med tid*) givet att ansökan inkommit i tid för detta. Om ansökan inte inkommit i tid justeras *från och med tiden* utifrån när ärendet inkommit.
- För efterlevandepension, återkrav och omprövningar finns ingen önskad *från och med tid*, variabeln beräknas därför endast från när ärendet inkommit och ett bestämt antal dagar efter det. För efterlevandepension, återkrav och omprövningar gäller att om beslutet tas innan *från och med tiden* korrigeras *från och med tiden* till månaden

då beslutet togs. Även pågående ärenden finns med i rapporten och då beskriver måttet andel ärenden som är kvar att besluta innan *från och med tiden* passerat och andelen ärenden vars from-tid passerats.

Handläggningstiden beräknas enbart för ansökningsärenden. Där inte annat anges mäts handläggningstiden som det antal dagar som löper från det att handlingen som startade ärendet inkommit (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.

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

Kostnadsproduktiviteten redovisas i form av styckkostnader för prestationer i verksamhetsområdena pensionsadministration samt fondadministration och fondförvaltning. Styckkostnaden avser att ge en bild av kostnaden för avslutade ärenden för respektive förmån. Analysen av styckkostnadsutvecklingen inom ärendehandläggning görs för respektive förmån. Då förmånerna skiljer sig åt i karaktär och svårighetsgrad görs inga jämförande analyser om skillnader i styckkostnader mellan förmånerna.

För verksamhetsområdena information och kommunikation, samt analys och statistik har prestationer inte definierats på motsvarande sätt. Kostnadsproduktivet redovisas därför inte för dessa två verksamhetsområden.

Någon beräkning av total produktivitet för myndigheten görs inte då ett sådant mått skulle bli alltför svårtolkat för att skapa mervärde.

4.1.6 Kvalitetsmodell

Pensionsmyndighetens kvalitetsmodell bygger på tre delar. De tre delarna är riktade kvalitetsuppföljningar, uppföljning i linjen och datadrivet förbättringsarbete.

Riktade kvalitetsuppföljningar görs för att få kunskap om nuvarande kvalitet per förmån eller område i handläggningen för att myndigheten ska kunna uttala sig om den rättsliga kvaliteten i handläggningen av ärenden.

Vid riktade uppföljningar följs ärenden upp utifrån kriterierna *enkelhet*, *formellt riktigt* och *materiellt riktigt*. Med kriteriet *enkelhet* menas att myndigheten har använt ett tydligt och enkelt språk i beslut och kommuniceringsbrev, samt att agerande gentemot pensionärerna eller pensionsspararna har varit tydligt. *Formellt riktigt* innebär att myndigheten uppfyllt utrednings-, kommunicerings- och motiveringsskyldigheten i besluten. Med *materiellt riktigt* menas att beslutet är rätt utifrån gällande lagstiftning.

De riktade kvalitetsuppföljningarna planeras från och med 2019 så att de över tid, för närvarande tre år, ska ge en heltäckande bild över samtliga förmåner. I tabell 3 framgår inom vilka områden det har gjorts riktade uppföljningar under 2019. Riktade kvalitetsuppföljningar finns från och med 2019 i två former, förmånsövergripande riktade kvalitetsuppföljningar och riktade kvalitetsuppföljningar av övriga processer och delområden. Förmånsövergripande riktade kvalitetsuppföljningar syftar till att få en helhetsbild av kvaliteten inom respektive förmån och har en urvalsstorlek på 300 ärenden. Riktade kvalitetsuppföljningar av övriga processer och delområden ska bidra till helhetsbilden för respektive förmån. Dessa uppföljningar är snävare än förmånsövergripande uppföljningar och har en urvalsstorlek på 120 ärenden.

Uppföljningen i linjen innebär att chefer inom förmånsverksamheten löpande följer upp kvaliteten i ärenden som deras medarbetare handlagt. Uppföljningen omfattar de faktorer som av respektive gruppchef bedöms vara relevanta som underlag för utveckling av kvaliteten.

Det datadrivna kvalitets- och förbättringsarbetet utgår från data och statistik i myndighetens system för att analysera och förbättra kvaliteten i handläggningen. Under året har en pilot genomförts i syfte att utvärdera två förslag på kvalitetsindikatorer. Resultatet av piloten visar att det är svårt att identifiera kvalitetsindikatorer som ger underlag för att bedöma kvaliteten då flera faktorer kan påverka kvaliteten, till exempel processförändringar, lagändringar, nyanställda handläggare, brister i it-systemen och pressad arbetssituation under tider med högt inflöde och förändrad produktionsstyrning.

4.1.6.1 Kvalitetsuttalande

Bedömningen av kvaliteten i handläggningen görs i ett kvalitetsuttalande. Underlaget till uttalandet består i princip uteslutande av resultat från årets riktade kvalitetsuppföljningar. Underlaget analyseras och bedöms enligt en fyrgradig skala motsvarande den skala som används för övrig resultatbedömning och i intygandet för intern styrning och kontroll. I de fall det inte har gjorts någon riktad kvalitetsuppföljning under året ska bedömningen enligt myndighetens kvalitetsuppföljningsplan i första hand utgå från resultatet vid närmast föregående riktade kvalitetsuppföljning om inget tyder på att kvaliteten har förändrats sedan dess.

De förmåner och verksamheter som bedöms i kvalitetsuttalandet är allmän pension, efterlevandepension, bostadstillägg och äldreomsorgsstöd, återkrav, kundmöte och omprövning på begäran av den enskilde. Återkrav bedöms uppdelat per förmån och ingår därför inte i bedömningen för respektive förmån.

Tabell 3. Riktade kvalitetsuppföljningar 2019

Uppföljning
Allmän pension: förmånsövergripande uppföljning ansökningsärenden bosatta i Sverige, BIS
Efterlevandepension: återkrav
Efterlevandepension: förmånsövergripande uppföljning ansökningsärenden bosatta i Sverige, BIS
PAX: processerna PAX-minus och PAX-plus

4.1.7 Resultatbedömning

När det är möjligt bedöms resultatet utifrån uppnådd effekt.

Resultatet inom respektive förmån eller motsvarande är en samlad bedömning av följande kriterier, prestationernas volym, kostnad, styckkostnader, avslutade ärenden per arbetad timme och kvalitetsutlåtande.

Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend.

Resultatbedömningar görs utifrån en fyrgradig skala; gott, godtagbart, otillräckligt eller bristfälligt. Definitioner för resultatbedömningar återfinns nedan.

Gott

Resultatbedömningen gott (grönt) innebär att resultatet är tillräckligt bra då Pensionsmyndighetens interna målsättningar uppfylls. 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.

Godtagbart

Resultatbedömningen godtagbart (gult) innebär att resultatet är acceptabelt men behöver förbättras, då interna målsättningar inte uppfylls helt. Resultatbedömningen godtagbart 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. Förbättringsbehovet behöver inte gälla hela området och är inte akut. I allmänhet finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar.

Otillräckligt

Resultatbedömningen otillräckligt (orange) innebär att resultatet är ofullständigt då några av de interna målsättningarna inte uppfylls. Resultatet kan vara gott eller godtagbart 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 myndigheten. Det finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar, men förbättringarna är ännu inte tillräckliga.

Bristfälligt

Resultatbedömningen bristfälligt (rött) innebär att resultatet är otillfredsställande då flertalet av Pensionsmyndighetens interna målsättningar inte uppfylls. Resultatet kan vara gott, godtagbart 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 en generell kraftsamling från hela myndigheten, till exempel via omprioriteringar. Resultatläget är allvarligt och en resultatförbättring har högsta prioritet för myndigheten. 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.

4.1.8 Kundundersökningar

Tabell 4. Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2019

Kundundersökning	Metod	Antal intervjuer	Svarsfrekvens	Hänvisning resultat
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	4 170	Inte beräknat ¹	4.5.2.4
Orange kuvert pensionärer	Telefonintervjuer	749	Inte beräknat ²	4.5.2.5
Orange kuvert pensionssparare	Webbintervjuer	1 002	Inte beräknat ³	4.5.2.5
Kundservice telefoni	Telefonintervjuer	500	65 procent	4.5.3.1
Informationsträffar	Webbintervjuer	2 829	47 procent ⁴	4.5.2.2
Allmän pension	Telefonintervjuer	603	40 procent	4.3.4
Efterlevandepension	Telefonintervjuer	403	38 procent	4.3.6
Bostadstillägg	Telefonintervjuer	601	38 procent	4.3.5

¹Mätningen är en pop-up-enkät som aktiveras efter 120 sekunders besök på pensionsmyndigheten.se. Det är inte möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvensen för undersökningen.

²Mätningen är genomförd via en telefonomnibus där det inte är möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvensen för undersökningen.

³Mätningen är genomförd via en webbpanel där det inte är möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvensen för undersökningen.

⁴Svarsfrekvensen är beräknad utifrån antal utskickade enkäter. Enkäterna skickas ut till samtliga som anmält sig till en informationsträff och det blir ett naturligt bortfall i samband med dem som inte går på informationsträffen trots att de anmält sig.

Undersökningarna har genomförts enligt samma metod 2019 som föregående år.

Intervjuerna kring informationsträffarna är genomförda i Pensionsmyndighetens egen regi via webbintervjuer inom ramen för undersökningsverktyget Netigate. Övriga intervjuer är genomförda av Kantar Sifo. Intervjuerna med pensionssparare kring *Orange kuvert* är gjorda via webbintervjuer med ett slumpmässigt urval inom ramen för Kantar Sifos webbpanel. Intervjuerna med pensionärer kring *Orange kuvert* är gjorda via telefonintervjuer i en omnibus och ett slumpmässigt urval av telefonnummer.

Kundmätningen för telefonin/kundservice är genomförd via telefon bland dem som ringt in till Pensionsmyndigheten under en avgränsad period i maj till juni och som tackat ja till att delta i en uppföljande telefonundersökning.

Kundmätningarna per ärendetyp är genomförda via telefonintervjuer med personer som nyligen fått ett beslut i ett ärende rörande allmän pension, efterlevandepension eller bostadstillägg enligt Pensionsmyndighetens egna register.

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

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar synpunkter på verksamheten. I statistiken åtskiljs beröm, klagomål eller förslag. Alla synpunkter registreras och då det är möjligt ges återkoppling till synpunktslämnaren.

För att mäta effekter av arbetet med att skapa förtroende för Pensionsmyndigheten och myndighetens arbete genomförs en imageundersökning bland allmänheten i slutet av varje år. Kantar Sifo har 2019 genomfört 1 000 telefonintervjuer med slumpmässigt utvalda pensionssparare (20–65 år) och 607 telefonintervjuer med slumpmässigt utvalda pensionärer (61 år och äldre). Svarefrekvens för mätningarna var 28 procent bland pensionssparare och 27 procent bland pensionärer.

För att följa måluppfyllelsen av de kommunikativa målen genomförs även den årliga undersökningen *Självförtroende och förutsebarhet* där kunskaper, attityder och beteenden kring den egna pensionen undersöks bland pensionssparare i åldern 18–65 år. År 2019 genomförde Kantar Sifo 1 003 telefonintervjuer med ett riksrepresentativt slumpmässigt urval av pensionssparare. Svarefrekvensen uppgick till 33 procent.

Bortfallet i kundundersökningarna är mellan 45 och 60 procent beroende på metod och intervjulängd. Mellan 50 och 90 procent av bortfallet är sådana som inte har tid eller inte vill delta. Övriga i bortfallet har inte kunnat nås trots flera kontaktförsök. Storleken på bortfallet är enligt Kantar Sifo normalt i denna typ av undersökningar.

4.1.9 Uppdelning av individbaserad statistik efter kön

Pensionsmyndigheten har könsuppdelat all statistik som är direkt individbaserad och tekniskt möjlig att ta fram uppdelad på kvinnor och män.

Däremot har inte indikatorer som är indirekt individbaserade könsuppdelats såsom kostnader, styckkostnader, antal avslutade ärenden per timme och kvalitetsutlåtande.

Pensionssystemets resultat- och balansräkning har upprättats i enlighet med 55 kap. 4§ socialförsäkringsbalken (2010:110) och förordning (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling, se avsnitt 4.12 *Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling*.

Pensionsmyndigheten har bedömt att denna resultat- och balansräkning inte faller under de bestämmelser om könsuppdelad statistik som gäller för individbaserad statistik. Vissa uppgifter i resultat- och balansräkningen, till exempel utbetalningar, finns könsuppdelad i redovisningen, se 4.3.2. Vissa andra uppgifter, såsom pensionsskuld, förvärvsinkomster och pensionsrätter finns det könsuppdelad information om i *Orange rapport* som publiceras efter att myndighetens årsredovisning har fastställts. Senast publicerade uppgifter finns i *Orange rapport 2018*.

4.2 Verksamhetsöversikt

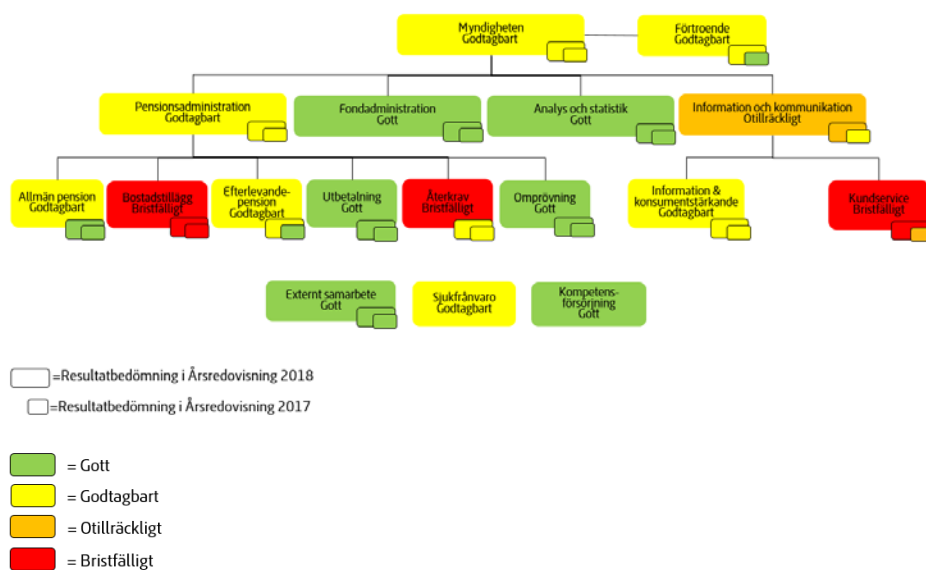
Här redovisas en samlad bedömning av årets resultat, kostnader och finansiering samt effektiviseringar och större utvecklingsinsatser.

4.2.1 Samlad resultatbedömning

Tabell 5. Sammanfattande resultatbedömning myndighet 2017–2019

	2017	2018	2019
Sammanfattande bedömning	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart

Diagram 2. Verksamhetens resultat 2019



Resultatanalyser redovisas under respektive område i avsnitten 4.3–4.9.

4.2.2 Verksamhetens kostnader och finansiering

4.2.2.1 Kostnader för verksamheten

Tabell 6. Kostnader fördelade per verksamhetsområde 2017–2019

	Kostnad 2017 mnkr	Andel 2017 %	Kostnad 2018 mnkr	Andel 2018 %	Kostnad 2019 mnkr	Andel 2019 %
Pensionsadministration	840	60	845	58	926	61
Fondadministration och fondförvaltning	96	7	115	8	197	13
Information och kommunikation	441	31	469	32	356	23
Statistik och analys	34	2	37	2	44	3
Summa	1 411	100	1 467	100	1 523	100

Kostnaderna för verksamhetsområdet pensionsadministration har ökat med anledning av EU-domen som medför förändrad beräkning av garantipensionen. Domen har dels inneburit ökade kostnader för omräkning av garantipensionsärenden, dels ökade kostnader för handläggning av allmän pension.

Fondadministrationsområdets kostnader har ökat kraftigt med anledning av den nya lagstiftningen (steg 1) kopplat till premiepensionens fondtorg, samt avsättning avseende rättegångskostnader till följd av tingsrättens dom i Allra-målet.

Kostnadsminskningen inom verksamhetsområdet information och kommunikation beror främst på sänkta kostnader för servicekontoren i och med att huvudmannaskapet för servicekontoren överfördes till Statens servicecenter från och med 1 juni 2019. Dessutom är det lägre utvecklingskostnader för minPension (Uttagsplaneraren).

Pensionsmyndighetens totala it-kostnader uppgår 2019 till 526 miljoner kronor, vilket är en minskning med cirka 44 miljoner kronor sedan 2018. Minskningen förklaras delvis av minskade driftskostnader efter flytt av system och infrastruktur till Försäkringskassans datacenter.

4.2.2.2 Fördelning av kostnader och finansiering per verksamhetsområde

Kostnaderna avser de totala administrationskostnaderna och är fördelade på finansiering från anslag, avgiftsuttag samt övriga avgifter.

Tabell 7. Fördelning av verksamhetens kostnader och finansiering per verksamhetsområde 2017–2019 i miljoner kronor

2019	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering via AP-fonderna	Finansiering via premiepensions-fonderna	Finansiering övriga avgifter	Finansiering totalt
Pensionsadministration	926	428	283	193	23	926
Fondadministration och fondförvaltning	197	0	0	189	8	197
Information och kommunikation	356	123	118	114	2	356
Statistik och analys	44	16	11	17	0	44
Summa	1 523	566	411	513	33	1 523

2018	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering via AP-fonderna	Finansiering via premiepensions-fonderna	Finansiering övriga avgifter	Finansiering totalt
Pensionsadministration	845	368	256	190	32	845
Fondadministration	115	0	0	114	1	115
Statistik och analys	37	12	11	15	0	37
Information och kommunikation	469	160	161	146	1	469
Summa	1 467	539	428	464	34	1 467

2017	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering AP-fonderna	Finansiering premiepensions-systemet	Finansiering övriga avgifter	Finansiering totalt
Pensionsadministration	840	380	267	173	20	840
Fondadministration	96	0	0	96	1	96
Statistik och analys	34	12	11	11	0	34
Information och kommunikation	441	154	156	130	1	441
Summa	1 411	545	434	410	22	1 411

4.2.3 Effektiviseringar och större utvecklingsinsatser

Pensionsmyndigheten har under året drivit flera större utvecklingsinitiativ, de flesta i syfte att effektivisera och förbättra nyttan för pensionssparare och pensionärer.

Nytt systemstöd bostadstillägg

Projektet *Ny lösning bostadstillägg* (NBT) har gått i mål med all utveckling och myndigheten har inlett implementeringsfasen av den nya lösningen. I december 2019

påbörjade myndigheten den första handläggningen av ansökningar i det nya systemet och under våren 2020 kommer samtliga ärenden att flyttas över från det gamla systemet.

Myndigheten har successivt börjat använda olika delar av lösningen. Det gäller dels förbättrade förutsättningar för pensionärer att ansöka om bostadstillägg på webben, dels en förbättrad och digitaliserad informationsinhämtning av merparten av information som behövs för att bedöma en ansökan om bostadstillägg.

Pensionsmyndigheten har därmed lagt basen för att från 2020 och framåt kunna dra nytta av den nya lösningen. Det är framförallt en ökad automatisering av handläggning av bostadstilläggsärenden som kan uppnås, vilket tillsammans med övriga utvecklingsinsatser förväntas leda till en effektivisering i form av exempelvis snabbare hantering inom handläggningen.

I slutfasen av arbetet med systemstödet uppmärksammades att en funktionalitet bestående i e-postförfrågan till bank om tillgodohavanden införts utan lagstöd. Funktionaliteten stoppades omedelbart vid upptäckten. En begäran om förordningsändring har lämnats till regeringen så att funktionaliteten kan driftsättas igen.

Modernisering av webben

Arbetet med att modernisera myndighetens webbkanal har avslutats under 2019 och den gamla tekniska plattformen har stängts. Effekterna är en mer effektiv förvaltning av webbkanalerna, möjligheter för användare att utnyttja tjänsterna via mobila kanaler samt att bidra till en ökad användning av digitala tjänster, bland annat för ansökan och ändring av bostadstillägg, allmän pension och levnadsintyg.

Effektivisering med stöd av robotteknik

Under året har Pensionsmyndigheten byggt upp kompetens rörande robotteknik (RPA, Robot Process Automation) som har till syfte att effektivisera repetitiva manuella uppgifter i bland annat handläggningen. Den första roboten implementerades för att effektivisera omräkningen av garantipension. Roboten hanterar delar av de svarsdata som kommer från EU-/EES-länder vilket har effektiviserat informationshanteringen.

Myndigheten har beslutat att etablera ett kompetenscenter för robotteknik med syftet att öka förmågan att utveckla och införa fler robotar för att automatisera repetitiva och manuella uppgifter.

Nya kärnsystem för förmånerna

Pensionsöverenskommelsen som presenterades i december 2017 innebär förändringar inom pensionssystemet under flera år framöver. Den första delen av överenskommelsen trädde i kraft den 1 januari 2020 med förstärkt grundskydd i form av höjd garantipension och förändringar i bostadstillägget, samt en höjning av tidigaste uttagsålder för allmän pension från 61 till 62 år. Förändringar har genomförts i befintligt it-stöd för allmän pension, webbtjänster och i myndighetens informationsmaterial. Förändringar har också gjorts såväl i befintligt handläggningssystem för bostadstillägg som i det nya handläggningssystemet som har driftsatts under januari 2020. Information om förändringarna har sänts till pensionärerna i samband med utbetalningsbesked och i *Orange kuvert*.

Pensionsöverenskommelsen kommer att innebära behov av genomgripande förändringar av Pensionsmyndighetens it-system under en lång rad år. Med anledning av detta har myndigheten fattat beslut om att bygga nya databaser och it-system som beräknar och tillhandahåller allmän pension och efterlevandepension. De nuvarande systemen utvecklades i samband med den pensionsreform som fullt ut trädde i kraft 2003 och det är därmed runt 20 år sedan systemen togs i drift. Beslutet att utveckla nya system bygger på analyser som visar att det inte är möjligt att förändra nuvarande system i den omfattning som krävs för att realisera pensionsöverenskommelsen och andra förändringar som förväntas ske inom pensionsområdet de kommande åren. I och med beslutet att nyutveckla dessa it-system kommer myndigheten flytta förvaltningen av systemen från Försäkringskassan till Pensionsmyndigheten. Målet är en mer

kostnadseffektiv förvaltning genom att systemen förvaltas i samma organisation som övriga system och genom att de byggs om i en mer modern och flexibel teknisk arkitektur. Programmet NextGen som driver förändringen väntas pågå fram till 2023 och kommer under denna period konsumera en stor del av Pensionsmyndighetens gemensamma utvecklings- och förvaltningskapacitet.

Agilt arbetssätt

För att möta det ökade reformtrycket finns behov av att öka effektiviteten i utvecklingsverksamheten. Pensionsmyndigheten har därför fattat beslut om att införa en agil utvecklingsmetodik för verksamhetsnära it-utveckling. Övergång från en mer traditionell metodik kommer att ske stegvis under flera år.

Uttagsplaneraren

Uttagsplaneraren har lanserats under 2019, se avsnitten 4.5.2 *Informations- och konsumentstärkande uppdraget* och 4.7.3 *Samverkan med minPension och Fullmaktskollen*.

Systemanalys

Under 2019 har myndigheten startat upp en verksamhet med syfte att möjliggöra utveckling och effektivisering av kärnverksamheten. I arbetet ingår att identifiera och förstå systemfaktorer samt eventuella hinder när det gäller att skapa nytta för våra pensionärer och pensionssparare på mest effektiva sätt.

Under analysfasen har myndigheten kartlagt efterfrågan och pensionärernas och pensionsspararnas behov inom ramen för telefoni och e-post. Förväntade effekter av systemanalysen är effektivare och syftesdriven verksamhet där man testat, lär sig och eventuellt implementerar nya arbetssätt, nya strukturer och roller samt nya mätetal och uppföljning.

Resultat från systemanalysen har visat att ju tydligare Pensionsmyndigheten är i den första kontakten med pensionärer och pensionssparare och hanteringen av deras behov, desto bättre blir servicen och tiden för beslut kan kortas ner avsevärt. Försöken har även visat att en stor del av den onödiga efterfrågan kan undvikas genom att lösa så mycket som möjligt av pensionärernas och pensionsspararnas behov redan i första kontakten. Resultaten från analysen ska utifrån lämpligheten i varje given situation löpande föras in i den ordinarie ärendehantering inom myndigheten.

4.2.3.1 Andel helt automatiserade ärenden

Pensionsmyndigheten har utifrån tillgänglig statistik mätt andel helt automatiserade ärenden.

Tabell 8. Andel helt automatiserade ärenden 2017–2019, i procent¹

Område	2017	2018	2019
Allmän pension	47	50	51
Efterlevandepension	44	49	48
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	2	3	4

¹Avser ärenden som avslutats utan manuell hantering.

4.2.4 Kvalitet i handläggningen

4.2.4.1 Kvalitetsbedömningar och genomförda kvalitetshöjande åtgärder

Tabell 9. Kvalitetsbedömningar 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Allmän pension	Godtagbart	Godtagbart	Gott
Efterlevandepension	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Bostadstillägg	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillräckligt
Återkrav allmän pension	Otillräckligt	Godtagbart	Godtagbart
Återkrav efterlevandepension	Bristfälligt	Bristfälligt	Otillräckligt
Återkrav bostadstillägg	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Omprovning	Gott	Gott	Gott

¹Uttalandet om den rättsliga kvaliteten 2019, VER 2020-44, avser perioden januari-september 2019. Det har inte gjorts några riktade kvalitetsuppföljningar eller skett några andra händelser under perioden oktober-december 2019 som i förhållande till de bedömningar som görs i det rättsliga kvalitetuttalandet påverkar bedömningen av kvaliteten i handläggningen för hela 2019.

Kvalitetsbedömningarna grundas på resultatet från de riktade kvalitetsuppföljningar som har genomförts under perioden januari till och med december 2019 och är i huvudsak inriktade mot manuell ärendehandläggning. I de fall det inte har gjorts någon riktad kvalitetsuppföljning under året ska bedömningen enligt myndighetens kvalitetsuppföljningsplan i första hand utgå från resultatet vid närmast föregående riktade kvalitetsuppföljning, om inget tyder på att kvaliteten har förändrats sedan dess.

Allmän pension bedöms vara en mycket väl fungerande förmån med god kvalitet. Förmånen har flera år i rad visat gott utfall i riktade kvalitetsuppföljningar. Den förmånsövergripande uppföljning som har gjorts under året och som omfattat både automatiserad och manuell handläggning visar gott utfall i alla relevanta delar, vilket tillsammans med de senaste årens utveckling och stabilitet motiverar att kvalitetsnivån för allmän pension ska höjas från godtagbart till gott.

När det gäller efterlevandepension har det gjorts en förmånsövergripande riktad uppföljning som har omfattat både automatiserad och manuell ärendehandläggning. Kvaliteten inom efterlevandepension bedöms vara godtagbar. Kvaliteten i den automatiserade ärendehandläggningen är god. Inom den manuella handläggningen finns förbättringsområden främst när det gäller formell riktighet.

Kvaliteten inom bostadstillägg bedöms som otillräcklig. Bedömningen har sin grund i utfall från riktade uppföljningar från föregående år tillsammans med att inget tyder på att kvaliteten har förändrats sedan dess. När det gäller bostadstillägg bidrar de långa handläggningstiderna till att den rättsliga kvaliteten kräver förbättring.

Kvaliteten för återkrav av allmän pension bedöms vara godtagbar. Bedömningen har sin grund i utfall från riktad uppföljning från föregående år tillsammans med att inget tyder på att kvaliteten har förändrats sedan dess.

Kvaliteten för återkrav av efterlevandepension bedöms vara otillräcklig vilket är en förbättring jämfört med föregående år. Förbättringen har sin grund i utfall från den riktade uppföljning av ärenden inom återkrav av efterlevandepension som har gjorts under året och som visar god utveckling av kvaliteten jämfört med tidigare. Uppföljningen visar ett överlag bra resultat men med förbättringspotential framförallt när det gäller ärenden om efterlevandelivränta och felutbetalning för tidsperiod före socialförsäkringsbalken.

Kvaliteten för återkrav av bostadstillägg bedöms vara godtagbar. Det har under året gjorts en riktad uppföljning av PAX-ärenden (kontroll mot taxerad inkomst) där återkrav av bostadstillägg i vissa ärenden är en del av handläggningen. Uppföljningen visar bra resultat med utrymme för förbättring framförallt när det gäller formell riktighet.

För handläggning av omprövning på begäran av den enskilde bedöms kvaliteten vara god. Bedömningen har sin grund i utfall från riktad uppföljning från föregående år tillsammans med att inget tyder på att kvaliteten har förändrats sedan dess.

Myndigheten har inte möjlighet att bedöma kvaliteten i kundmötet då det inte har gjorts någon riktad uppföljning på området vare sig under året eller något av de närmast föregående åren. Det beror på att det saknas tekniska förutsättningar för att genomföra riktade kvalitetsuppföljningar. De kundundersökningar som görs och den uppföljning i linjen som genomförs lämpar sig inte som underlag för bedömning av kvaliteten.

Myndighetsutövningen ska vara likvärdig för alla oavsett kön. Kvalitetsbedömningarna baseras på genomförda riktade kvalitetsuppföljningar men stickprovsstorlekarna för urvalen är inte dimensionerade för att undersöka eventuella skillnader i kvalitetshänseende mellan kvinnor och män.

4.2.4.2 Myndighetens arbete med att minska de oavsiktliga felen

En felaktig utbetalning uppstår om en nuvarande eller en framtida utbetalning är hög, för låg eller i sin helhet fel i förhållande till vad en person har rätt till enligt gällande lag. En utbetalning kan även vara felaktig om den grundar sig på uppgifter som var aktuella vid beslutstillfället men förutsättningarna senare ändrats och inte beaktats.

Felaktiga utbetalningar kan vara en konsekvens av avsiktliga och/eller oavsiktliga fel.

Pensionsmyndigheten vidtar olika åtgärder för att minska oavsiktliga fel bland annat genom att förbättra och utveckla webbtjänster och genom ökad automatisering (se avsnitt 4.3.9 rörande avsiktliga fel). Myndigheten arbetar kontinuerligt med att förbättra informationen i samband med ansökan och underlätta för pensionärerna att lämna korrekta uppgifter. Myndigheten strävar också efter att förbättra informationen till pensionärer och pensionssparare om deras rättigheter och skyldigheter.

Myndigheten utför manuella och maskinella kontroller före och efter utbetalning samt riskbaserade kontroller av ärenden med förhöjd risk för felaktiga utbetalningar. Se avsnitt 4.3.8 rörande efterkontroller.

Pensionsmyndigheten effektiviserar löpande sitt arbetssätt och utvecklar kontrollarbetet för att upptäcka och hantera de fel som uppstår.

Myndigheten bedömer att de fel som uppstår i samband med ärendehandläggningen är oavsiktliga. Ett oavsiktligt fel kan vara orsakat av tidsbrist, okunskap, räknefel eller slarv som leder till ett felaktigt eller bristfälligt underlag. Myndighetens systematiska arbete med kvalitetsutveckling omfattar även oavsiktliga fel i handläggningen, se ovan under avsnitt 4.2.4.1.

De oavsiktliga felen bedöms minska i takt med den ökade automatiseringsgraden i ärendehandläggningen.

4.2.5 Förtroendet för Pensionsmyndigheten

Tabell 10. Sammanfattande resultatbedömning förtroendet för Pensionsmyndigheten 2017–2019

	2017	2018	2019
Sammanfattande bedömning	Gott	Godtagbart	Godtagbart

Den sammanfattande bedömningen av resultatet avseende förtroendet för Pensionsmyndigheten 2019 är godtagbart.

I myndighetens strategiska plan för 2019 formulerades att på fem års sikt ska förtroendet för myndigheten vara 60 procent hos pensionärer och pensionssparare. Pensionsmyndigheten mäter årligen förtroendet för myndigheten i en så kallad imageundersökning. I imagemätningen framkommer det att drygt 60 procent av pensionärerna redan har förtroende för Pensionsmyndigheten men förtroendet bland pensionsspararna ligger på 45 procent och är oförändrat jämfört med 2018. Kännedomen om myndigheten påverkar förtroendet för myndigheten eftersom personer

som varit i kontakt med myndigheten generellt sett har ett högre förtroende än de som inte varit i kontakt med oss. Alla pensionärer har på ett eller annat sätt haft kontakt med Pensionsmyndigheten medan en mindre andel av pensionsspararna har det.

Långsiktigt har förtroendet en uppåtgående trend både hos pensionssparare och hos pensionärer. Det är inga säkerställda skillnader mellan könen avseende förtroendet för myndigheten vare sig när det gäller pensionssparare eller pensionärer.

Tabell 11. Förtroende för och kännedom om Pensionsmyndigheten 2017–2019

	2017	2018	2019
Kännedom¹			
Pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör, andel i procent	49	52	51
-varav kvinnor	44	49	49
-varav män	54	54	53
Pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör, andel i procent	58	58	58
-varav kvinnor	54	58	58
-varav män	60	59	59
Förtroende¹			
Pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten, andel i procent	40	45	45
-varav kvinnor	42	45	48
-varav män	38	44	43
Pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten, andel i procent	59	61	63
-varav kvinnor	56	60	63
-varav män	60	62	62
Anseendeindex²	25	24	31

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

²Mätning Kantar Sifo.

Många olika faktorer påverkar förtroendet för myndigheten, där handläggning, service och bemötande är de viktigaste. Under året har våra kundmöteskanaler fått synpunkter om långa handläggningstider och långa telefonköer.

Människors förtroende för Pensionsmyndigheten påverkas också av den bild som förmedlas via medier om pensioner, pensionssystemet och Pensionsmyndigheten men också vilket förtroende man har för pensionssystemet generellt och de bilder av pensionen som sprids av andra aktörer. Synpunkter på premiepensionssystemet, höjd pensionsålder och behovet av privat pensionssparande har också varit aktuella frågor i medier och som Pensionsmyndigheten möter i kontakterna med pensionssparare.

Kantar Sifo tar varje år fram ett anseendeindex för svenska myndigheter.

Pensionsmyndigheten har i 2019 års mätning ett index på 31 (genomsnittet för alla myndigheter i 2019 års mätning är 32). Detta innebär att anseendet har ökat för Pensionsmyndigheten jämfört med tidigare år.

4.2.6 Kundensynpunkter på verksamheten

Tabell 12. Kundensynpunkter på verksamheten 2017–2019

	2017	2018	2019
Kundsypunkter, antal	3 731	10 676 ¹	13 017 ²
-varav kvinnor	1 494	5 241	5 482
-varav män	2 237	4 317	4 993

¹Den stora ökningen av antalet kundsypunkter under 2018 beror på att telefonsamtal och e-post där kunderna efterlyser beslut om bostadstillägg började registreras, något som inte gjorts tidigare.

²Uppgifter om kön saknas för 2 542 kundsypunkter år 2019.

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar synpunkter på verksamheten. Sedan 2017 har antalet kundsynpunkter på Pensionsmyndighetens verksamhet ökat årligen. Ökningen beror på att en ny kanal öppnats upp på Pensionsmyndighetens webbplats som ska förenkla för kunderna att lämna synpunkter via ett webbformulär. Under året har fler kvinnor än män lämnat synpunkter. Synpunkter via det nya webbformuläret är oftast anonyma och könsneutrala vilket gör att mängden synpunkter där kön är okänt har ökat.

Tidigare år har både kvinnor och män främst valt att ringa oss för att lämna synpunkter. I år har den främsta kanalen för kundsynpunkter varit e-post. En möjlig orsak är de periodvis långa telefonköerna under året. Kvinnor ringer i större utsträckning än män, vilket också förklarar varför kvinnor i större omfattning upplevt svårigheter med att lämna synpunkter.

Synpunkter från både kvinnor och män berör till övervägande del bostadstillägg. Synpunkter från kvinnor är överrepresenterade vilket kan hänga samman med att kvinnor söker bostadstillägg i större omfattning än män. Klagomålen och förbättringsförslagen gällande bostadstillägg rör nästan uteslutande fattade beslut. Samtidigt får Pensionsmyndigheten beröm för bemötandet av både kvinnor och män.

4.3 Verksamhetsområde pensionsadministration

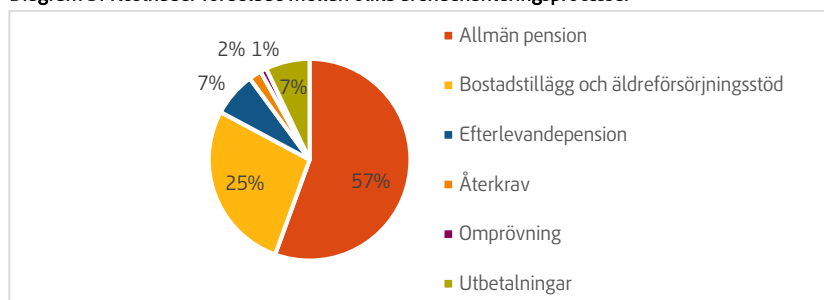
Pensionsmyndigheten ska ge pensionssparare och pensionärer en enkel, snabb och korrekt handläggning.

Tabell 13. Sammanfattande resultatbedömning pensionsadministration 2017–2019

	2017	2018	2019
Sammanfattande bedömning	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart

4.3.1 Kostnader och utbetalda belopp pensionsadministration

Diagram 3. Kostnader fördelade mellan olika ärendehanteringsprocesser



Tabell 14. Kostnader fördelat per förmån eller motsvarande 2017–2019

Ärendetyp	2017		2018		2019	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Utbetalningar	63	8	60	7	67	7
Allmän pension	453	54	461	55	529	57
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	229	27	230	27	228	25
Efterlevandepension	64	8	63	7	68	7
Frivillig pensionsförsäkring	2	0	2	0	2	0
Återkrav	20	2	18	2	19	2
Omprövning	7	1	11	1	13	1
Summa	840	100	845	100	926	100

Kostnader och analys av eventuella förändringar redovisas under respektive ärendetyp.

Tabell 15. Utbetalt belopp fördelat per förmån 2017–2019¹

Ärendetyp	2017		2018		2019	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Allmän pension	318 421	93	327 727	94	339 614	94
-nationell och internationell	314 022	92	323 179	92	334 917	93
-utland	4 400	1	4 548	1	4 697	1
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	9 306	3	10 255	3	10 396	3
Efterlevandepension	12 480	4	11 872	3	11 430	3
Frivillig pensionsförsäkring	26	0	26	0	25	0
Summa	340 234	100	349 878	100	361 465	100

¹Utbetalt belopp för ärendetypen allmän pension hämtas från avsnitt 4.3.2.1 och adderas med överföringar av pensionsrättigheter till den Europeiska gemenskapen. För 2019 gjordes inga överföringar av pensionsrättigheter. I bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd ingår även vissa utbetalningar av bostadstillägg till sjuk- och aktivitetsersättning när dessa sambor med personer med bostadstillägg till pensionärer. I efterlevandepension ingår här även livräntor och begravningshjälp.

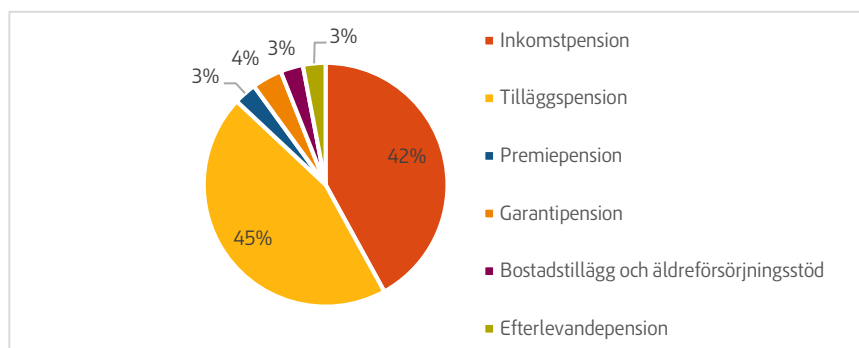
²I summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för pensionsrätt för barnår. Beloppet uppgår för 2019 till 7 303 miljoner kronor, för 2018 till 7 367 miljoner kronor och för 2017 till 7 468 miljoner kronor.

Utbetalda pensioner och förmåner redovisas i avsnitt 4.3.2.

4.3.2 Utbetalda pensioner och förmåner

Diagram 4 visar hur summan av utbetalningar fördelades mellan olika förmånsgrupper. De fyra första grupperna i diagrammet är utbetalningar av ålderspension som sammantaget utgör 94 procent av utgifterna för de olika förmånerna.

Diagram 4. Utbetalda pensioner och förmåner fördelade mellan olika förmånsgrupper



4.3.2.1 Allmän pension utbetalningar

Tabell 16. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av allmän pension 2017–2019¹

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Inkomstpension									
-utbetalt belopp, mnkr	121 962	136 303	152 140	53 569	60 300	67 705	68 394	76 003	84 436
-genomsnitt utbetalningar, antal	1 578 500	1 665 700	1 751 500	794 100	840 300	885 400	784 400	825 400	866 100
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	77 300	81 800	86 900	67 500	71 800	76 500	87 200	92 100	97 500
Tilläggspension									
-utbetalt belopp, mnkr	174 032	168 136	162 584	79 678	77 555	75 518	94 353	90 581	87 066
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 057 700	2 054 700	2 020 900	1 075 500	1 075 700	1 059 500	982 100	979 000	961 400
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	84 600	81 800	80 500	74 100	72 100	71 300	96 100	92 500	90 600
Premiepension									
-utbetalt belopp, mnkr	9 079	10 140	11 715	4 212	4 725	5 477	4 868	5 414	6 238
-genomsnitt utbetalningar, antal	1 459 800	1 543 900	1 627 500	741 200	785 600	829 400	718 600	758 300	798 100
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	6 200	6 600	7 200	5 700	6 000	6 600	6 800	7 100	7 800
Garantipension²									
-utbetalt belopp, mnkr	13 339	13 142	13 175	10 645	10 338	10 204	2 694	2 804	2 971
-genomsnitt utbetalningar, antal	660 500	657 200	658 500	523 700	517 300	514 400	136 900	139 900	144 100
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	20 200	20 000	20 000	20 300	20 000	19 800	19 700	20 000	20 600

¹Uppgift om utbetalt belopp hämtas ur bokföringen. Uppgift om antal utbetalningar hämtas från Pensionsmyndighetens statistikdatalager Pedal. Genomsnitt utbetalningar avser alla personer och månader de fått utbetalningar dividerat med tolv och avrundat till närmaste hundratal. Genomsnittlig utbetalning avser utbetalt belopp dividerat med genomsnitt utbetalningar och avrundat till närmaste hundratal.

²I garantipension ingår även utbetalningar av särskilt pensionstillägg.

Inkomstpension och tilläggspension

Totalt utbetalt belopp av inkomstpension och tilläggspension har ökat med 3,4 procent mellan 2018 och 2019. Utgifterna för tilläggspension fortsätter minska till följd av att yngre pensionärer har en lägre andel i det gamla pensionssystemet jämfört med äldre pensionärer. Utgifterna för inkomstpension ökar i snabb takt dels till följd av att det tillkommer nya pensionärer, dels för att resterande pensionärer med inkomstpension är relativt sett unga. Indexeringsreglerna har inneburit att inkomstpensionerna och tilläggspensionerna till personer över 65 år har räknats upp med 1,4 procent mellan 2018 och 2019.

Premiepension

Utbetalningarna av premiepension har ökat med 15,5 procent jämfört med 2018. Det främsta skälet till ökningen är att infasningen av det nya systemet medför att nytillkomna pensionärer får högre premiepension än äldre årskullar.

Garantipension

Utbetalningarna av garantipension har ökat med 0,2 procent jämfört med 2018. Ökningen beror bland annat på att prisbasbeloppet ökade med 2,2 procent och följsamhetsindexeringen var 1,4 procent 2019. De retroaktiva utgifterna var något högre 2019 än 2018. Det beror delvis på de omräkningar som sker till följd av EU-domen, då en del pensionärer får belopp utbetalat retroaktivt.

4.3.2.2 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd utbetalningar

Tabell 17. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2017–2019¹

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Bostadstillägg									
-utbetalt belopp, mnkr	8 192	9 060	9 106	6 325	6 921	6 864	1 868	2 139	2 242
-genomsnitt utbetalningar, antal	288 100	290 600	290 100	218 600	218 300	215 800	69 600	72 400	74 300
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	28 400	31 200	31 400	28 900	31 700	31 800	26 800	29 600	30 200
Särskilt bostadstillägg									
-utbetalt belopp, mnkr	72	79	89	18	20	24	54	58	65
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 900	2 900	3 000	800	800	900	2 100	2 100	2 200
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	25 000	27 400	29 400	22 300	26 300	27 400	26 000	27 800	30 200
Äldreförsörjningsstöd									
-utbetalt belopp, mnkr	1 010	1 081	1 167	630	670	722	380	411	445
-genomsnitt utbetalningar, antal	23 000	23 700	25 000	12 800	13 300	14 100	10 200	10 400	10 900
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	43 900	45 700	46 700	49 100	50 600	51 400	37 400	39 500	40 800

¹Uppgift om utbetalt belopp hämtas ur bokföringen. Uppgift om antal utbetalningar hämtas från Pensionsmyndighetens statistikdatalager Pedal. Genomsnitt utbetalningar avser alla personer och månader de fått utbetalningar dividerat med tolv och avrundat till närmaste hundratal. Genomsnittlig utbetalning avser utbetalt belopp dividerat med genomsnitt utbetalningar och avrundat till närmaste hundratal.

Bostadstillägg

Utgifterna för bostadstillägg har 2019 ökat med 0,6 procent jämfört med 2018. Medelbeloppet och de retroaktiva utgifterna har varit högre under 2019. Det beror bland annat på högre boendekostnader.

Äldreförsörjningsstöd

Utgifterna för äldreförsörjningsstöd 2019 har ökat med 7,9 procent jämfört med 2018. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda 1938 eller senare som får äldreförsörjningsstöd eftersom de, till skillnad från dem som är födda före 1938, inte är berättigade till hel garantipension efter tio års bosättningsstid. Högre boendekostnader ger också högre utgifter för äldreförsörjningsstöd.

4.3.2.3 Efterlevandepension utbetalningar

Tabell 18. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av efterlevandepensioner till vuxna 2017–2019¹

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Änkepension									
-utbetalt belopp, mnkr	10 748	10 125	9 655	10 748	10 125	9 655			
-genomsnitt utbetalningar, antal	255 800	244 100	233 200	255 800	244 100	233 200			
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	42 000	41 500	41 400	42 000	41 500	41 400			
Garantipension till änkepension									
-utbetalt belopp, mnkr	117	96	76	117	96	76			
-genomsnitt utbetalningar, antal	4 700	3 900	3 100	4 700	3 900	3 100			
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	24 800	24 800	24 400	24 800	24 800	24 400			
Omställningspension²									
-utbetalt belopp, mnkr	305	312	305	228	232	228	77	80	77
-genomsnitt utbetalningar, antal	3 500	3 500	3 200	2 500	2 400	2 300	1 000	1 000	900
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	88 400	90 200	94 400	92 400	94 700	98 500	78 400	79 400	84 000
Garantipension till omställningspension									
-utbetalt belopp, mnkr	72	77	76	44	47	47	28	30	29
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 400	2 400	2 200	1 500	1 500	1 400	900	900	800
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	30 300	32 200	35 100	29 300	31 100	34 600	32 200	34 100	35 900
Förlängd omställningspension									
-utbetalt belopp, mnkr	190	192	196	138	139	142	53	53	54
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 800	2 800	2 800	2 000	2 000	2 000	800	800	800
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	68 400	68 900	69 900	69 700	70 300	71 100	65 100	65 600	67 100
Garantipension till förlängd omställningspension									
-utbetalt belopp, mnkr	66	68	75	44	46	51	21	22	23
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 100	2 100	2 100	1 400	1 400	1 400	700	700	700
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	31 200	32 200	35 000	31 600	32 700	35 700	30 400	31 100	33 700

¹Uppgift om utbetalt belopp hämtas ur bokföringen. Uppgift om antal utbetalningar hämtas från Pensionsmyndighetens statistikdatalager Pedal. Genomsnitt utbetalningar avser alla personer och månader de fått utbetalningar dividerat med tolv och avrundat till närmaste hundratal. Genomsnittlig utbetalning avser utbetalt belopp dividerat med genomsnitt utbetalningar och avrundat till närmaste hundratal.

²Särskild efterlevandepension och Garantipension till särskild efterlevandepension redovisas här sammanslaget med omställningspension. Endast ett fåtal personer får utbetalningar inom denna förmån.

Efterlevandepensioner till vuxna

Utgifterna har minskat med 4,5 procent jämfört med 2018. Minskningen beror främst på att änkepension är under avveckling sedan 1990.

Tabell 19. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av barnpension och efterlevandestöd 2017–2019¹

	Totalt			Flickor			Pojkar		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Barnpension									
-utbetalt belopp, mnkr	706	717	737	345	348	356	361	370	380
-genomsnitt utbetalningar, antal	21 300	21 600	21 800	10 400	10 500	10 600	10 900	11 100	11 200
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	33 100	33 200	33 800	33 100	33 000	33 600	33 100	33 300	34 000
Efterlevandestöd									
-utbetalt belopp, mnkr	222	234	261	101	106	118	120	128	143
-genomsnitt utbetalningar, antal	11 900	12 100	12 500	5 700	5 800	5 900	6 200	6 300	6 600
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	18 700	19 400	20 800	17 900	18 400	19 800	19 400	20 300	21 700

¹Uppgift om utbetalt belopp hämtas ur bokföringen. Uppgift om antal utbetalningar hämtas från Pensionsmyndighetens statistikdatalager Pedal. Genomsnitt utbetalningar avser alla personer och månader de fått utbetalningar dividerat med tolv och avrundat till närmaste hundratal. Genomsnittlig utbetalning avser utbetalt belopp dividerat med genomsnitt utbetalningar och avrundat till närmaste hundratal.

Barnpension och efterlevandestöd

Utgifterna 2019 har ökat med 4,8 procent jämfört med år 2018. Det har varit en relativt hög migration under tidigare år, vilket främst påverkar att antalet med efterlevandestöd ökar. Det har avslutats många ärenden med efterlevandestöd under 2019 och det påverkar att utgifterna blir högre. De retroaktiva utgifterna har varit högre under 2019.

4.3.3 Utbetalningar

Tabell 20. Sammanfattande resultatbedömning utbetalningar 2017–2019

	2017	2018	2019
Utbetalningar	Gott	Gott	Gott

Tabell 21. Kostnad automatiska utbetalningar 2017–2019

	2017	2018	2019
Kostnad utbetalningar, mnkr	63	60	67
Faktiska utbetalningar, antal	27 061 240	27 434 193	27 795 378
Kostnad per utbetalning, kr	2,33	2,17	2,41

När handläggningen av ärendet är avslutat sker en automatiserad utbetalning via Försäkringskassan. Förutom kostnader för dessa tjänster belastas utbetalningsområdet även av kostnader för avgifter till banker och för transaktioner till pensionstagarnas bankkonton inom och utom Sverige.

Området utgör 4,4 procent av Pensionsmyndighetens totala kostnader, vilket är något högre än 2018 och styckkostnaden är därför också något högre. Kostnadsökningen beror på ökade förvaltningskostnader för de tjänster myndigheten köper av Försäkringskassan.

Särskild kontroll av utbetalningar

Pensionsmyndigheten genomför löpande utbetalningskontroller av utförda utbetalningar för att förebygga, förhindra och upptäcka såväl oavsiktliga fel som oegentligheter. Kontrollerna avser slumpmässigt utvalda utbetalningar och utbetalningar som kan vara särskilt riskfyllda, så kallade transaktioner med hög risk. Dessutom genomförs dagligen kontroller av konton mot bankgirocentralens uppgifter om kontohavare vid samtliga kontoregistreringar.

Resultatet från de löpande utbetalningskontrollerna ger tillsammans med en årlig riskanalys av utbetalningsprocessen underlag till vidareutveckling av utbetalningskontrollernas utformning. Utfallet av kontrollerna visar på vissa brister avseende de retroaktiva utbetalningar som utförs manuellt. Samtliga upptäckta felaktigheter är omhändertagna och kontinuerlig återkoppling ges till chefer och medarbetare.

4.3.4 Allmän pension

Allmän pension handläggs i de tre ärendetyperna nationell, internationell och utland. Inom nationell handläggs ärenden för personer som varken bott eller arbetat utomlands. Inom internationell handläggs ärenden för personer som är bosatta i Sverige, men som har bott eller arbetat utomlands. Inom utland handläggs ärenden för personer som är bosatta utomlands.

Sammanfattning

- Resultatet för nationella ärenden är fortsatt gott.
- Resultatet för internationella ärenden och utlandsärenden har försämrats.
- Andelen beslut i tid är totalt sett god.
- Kvaliteten är god, vilket är en förbättring jämfört med föregående år.

Tabell 22. Sammanfattande resultatbedömning allmän pension 2017–2019

	2017	2018	2019
Allmän pension	Gott	Gott	Godtagbart

Tabell 23. Allmän pension 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Kostnad, mnkr	453	461	529
Inkomna ärenden, antal			
-Nationella	239 891	247 527	245 767
-varav kvinnor	125 261	130 487	128 954
-varav män	110 592	112 480	111 438
-Internationella	66 402	71 975	70 541
-varav kvinnor	33 282	37 074	35 634
-varav män	32 806	34 741	34 863
-Utland	61 481	63 068	62 175
-varav kvinnor	26 291	27 389	27 392
-varav män	34 528	35 066	34 259
Avslutade ärenden, antal			
-Nationella	239 043	248 451	243 711
-varav kvinnor	124 510	131 313	127 947
-varav män	110 495	112 771	111 002
-Internationella	60 151	62 997	55 859
-varav kvinnor	30 372	31 858	28 764
-varav män	29 479	30 996	27 031
-Utland	61 515	62 951	64 843
-varav kvinnor	26 239	27 211	28 565
-varav män	34 589	34 977	35 775
Styckkostnad, kr	1 256	1 232	1 378
Avslutade ärenden, antal per timme	2,0	2,4	1,5
Handläggningstid, genomsnitt dagar			
-Nationell	2	2	2
-för kvinnor	2	2	2
-för män	3	2	3
-Internationell (provisoriska beslut) ²	63	69	81
-för kvinnor	64	69	80
-för män	62	68	81
-Utland (mål 90 dagar)	77	118	141
-för kvinnor	75	111	141
-för män	77	115	131
Pågående ärenden vid årets slut, antal			
-Nationell	24 626	23 702	25 643
-varav kvinnor	12 268	11 442	12 452
-varav män	12 351	12 060	12 487
-Internationell	21 350	30 363	42 519
-varav kvinnor	10 291	15 520	20 482
-varav män	11 034	14 801	22 026
-Utland	18 597	18 717	16 041
-varav kvinnor	8 015	8 194	7 050
-varav män	10 147	10 237	8 680
Andel beslut i tid ⁴ , nationella, % (mål 97%)	99	99	99
-varav kvinnor	99	99	99
-varav män	99	99	99

	2017	2018	2019
Andel beslut i tid ⁴ , internationella, % (mål 97%)	97	96	84
-varav kvinnor	97	96	84
-varav män	97	96	84
Andel beslut i tid ⁴ , utland, % (mål 97%)	96	88	88
-varav kvinnor	96	88	89
-varav män	95	87	87
Kvalitetsutlåtande	Godtagbart	Godtagbart	Gott
Nöjdhetsindex	76	75	77

¹I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. I kostnaderna ingår Garp-omräkning, men är exkluderad i övriga delar i tabellen.

²Från och med 2018 ändrades de interna målen för handläggningstid. Numera inkluderas även de som direkt får ett definitivt beslut.

³Från och med 2018 har tiden från beslut till utbetalning förkortats. Resultatet för 2018 är därför inte helt jämförbart med resultaten för 2017.

⁴Mäts på nyansökningar, ändringsansökningar och prövning av garantipension. Avser procentuell andel som får sitt beslut från önskad tid under förutsättning att ansökan inkom i tid.

Nationella ärenden inom allmän pension har haft ett gott resultat sedan myndigheten bildades 2010 och även för 2019 är resultatet gott. I stort sett alla (97 procent) som har ansökt om pension får sin första utbetalning från och med önskad månad förutsatt att ansökan inkommer i tid.

De genomsnittliga handläggningstiderna för internationella ärenden har varit längre under 2019 jämfört med tidigare år. De längre tiderna beror till största delen på EU-domen från 2017 som innebär att garantipension ska beräknas som en minimiförmån för ärenden inom EU. Förändringen i handläggningen innebär att fler uppgifter behöver inhämtas från de EU/EES-länder där den blivande pensionären tidigare har varit försäkrad. Handläggningstiderna har ökat då det efter EU-domen i många fall inte går att fatta provisoriska beslut eftersom information från det andra landet måste inväntas.

Handläggningstiden för utlandsärenden har ökat avsevärt jämfört med 2018, främst på grund av ett omfattande arbete med att hantera äldre ärenden. Resultatet av har varit längre handläggningstid, men också en minskning av ärendebalansen. Utlandsärenden hanteras manuellt och är beroende av information från andra länder vilket ofta innebär fördröjning i handläggningen. Under 2019 har handläggning av utlandsärenden prioriterats genom nyrekryteringar och utbildningsinsatser.

Både vad avser internationella ärenden och utlandsärenden är Pensionsmyndigheten normalt beroende av uppgifter från andra länder för att kunna fatta definitiva beslut. När ansökan har inkommit fattas ett provisoriskt beslut för den svenska pensionen. Därefter skickas avisering till de länder där pensionären tidigare varit försäkrad. Det är först när ett beslut inkommit från dessa länder som ett slutgiltigt pensionsbeslut kan fattas. Eftersom det är det provisoriska beslutet som normalt är det viktigaste för pensionären bedöms resultatet utifrån den tidpunkt då detta beslut fattats.

Svarstiderna från de olika länderna varierar mycket och detta har en direkt påverkan på den totala handläggningstiden för de definitiva besluten. För internationella ärenden har hanteringen av definitiva beslut varit nedprioriterade under 2019 för att säkerställa att så många som möjligt ska kunna få sitt provisoriska beslut i tid.

Könsskillnader avseende handläggningstider och andel beslut i tid har analyserats. För både internationella och nationella ärenden är utfallet i princip identiskt för kvinnor och män. För utlandsärenden används bara måttet handläggningstid och för dessa ärenden har kvinnor något längre handläggningstid. Föregående år var förhållandet tvärtom och det antas bero på slumpen hur utfallet blir från år till år. Myndigheten ser inte några tendenser som ger skäl till närmare uppföljning.

Resultatet från kundundersökning bland personer som nyligen fått beslut avseende allmän pension visar ett stabilt resultat över tid och att myndighetens kunder är fortsatt nöjda med handläggningen av allmän pension.

4.3.4.1 Omräkning av garantipension

EU-domstolen har slagit fast att den svenska garantipensionen ska kategoriseras som en minimiförmån och inte som en pensionsförmån. Kategoriseringen av garantipensionen som minimiförmån medför även att exporträtten inte längre gäller. En tillfällig lagstiftning har tagits fram för att hantera exporträtten. Garantipensionen behöver därför räknas om till minimiförmån för de pensionärer som är bosatta i Sverige, men som tidigare bott eller arbetat inom EU/EES. Pensionsmyndigheten har inrättat ett produktionsområde för omräkning av garantipension i Karlstad.

Tabell 24. Nyckeltal omräkning garantipension 2019

	2019
Avslutade ärenden, Allmän pension ¹ , antal (av totalt 64 596)	19 249
-varav kvinnor	11 403
-varav män	7 846
Omräknade ärenden, Allmän pension ² , antal	2 334
-varav kvinnor	1 605
-varav män	729
Omräknade ärenden, Efterlevandepension ² , antal (av totalt 693)	556
-varav kvinnor	416
-varav män	139
Överklaganden ³ , antal	18
-varav kvinnor	14
-varav män	4

¹Antal ärenden som är helt färdiga, inkluderar både ärenden som inte ska räknas om samt nu omräknade ärenden.

²Ärenden som fått ett beslut omräknat.

³ Redovisade överklagandena inkluderas i den statistik som redovisas under avsnitt 4.3.12 Överklaganden tabell 41.

Pensionsmyndigheten bedömer att cirka 65 000 pensionärer berörs av EU-domen. Ungefär 17 000 av dessa pensionärer uppbär även bostadstillägg som även det behöver omräknas. Under 2019 har information begärts in från andra länder för merparten av ärendena. Omräkningen av bostadstillägg har påbörjats under 2019 men kommer i huvudsak ske från 2020.

Garantipensionsutredningen har i december 2019 i ett delbetänkande (SOU 2019:53) – Grundpension, lämnat förslag på hur garantipensionen kan fungera i framtiden. Om förslagen förverkligas kommer det att få påverkan på myndighetens beräkning och hantering av garantipensionen.

4.3.5 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Bostadstillägg är ett tillägg till allmänna pensionen för de som har låg pension. Förmånen är skattefria och bedömningsgrunden utgörs av flera komponenter såsom inkomster, tillgångar och bostadskostnader. För att kunna göra en bedömning behöver Pensionsmyndigheten inhämta aktuell information från många olika aktörer.

Sammanfattning

- Resultatet är bristfälligt, handläggningstider och ärendebalansen har ökat.
- Utbetalningsprecisionen har försämrats och kvaliteten är otillräcklig.

Tabell 25. Sammanfattande resultatbedömning bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2017–2019

	2017	2018	2019
Sammanfattande bedömning	Bristfälligt	Bristfälligt	Bristfälligt

Tabell 26. Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2017–2019

	2017	2018	2019
Kostnad, mnkr	229	230	229
Inkomna ärenden, antal			
-förstagångsansökningar	58 040	70 177	62 057
-varav kvinnor	35 976	42 671	37 949
-varav män	22 064	27 506	24 108
-fortsättningsansökningar	35 653	34 101	36 797
-varav kvinnor	20 187	19 324	20 546
-varav män	15 466	14 777	16 251
-omräkningar	102 636	110 650	102 542
-varav kvinnor	75 477	81 053	74 303
-varav män	27 159	29 597	28 238
Avslutade ärenden, antal ¹	196 187	214 383	187 931
-varav kvinnor	132 245	142 774	124 199
-varav män	63 942	71 609	63 731
Styckkostnad, kr	1 170	1 073	1 216
Avslutade ärenden, antal per timme	0,7	0,8	0,7
Handläggningstid nyansökningar ² , genomsnitt dagar	47	72	113
-för kvinnor	48	75	120
-för män	46	69	104
Pågående ärenden vid årets slut, antal ¹	22 771	32 489	53 972
-varav kvinnor	14 359	20 758	34 845
-varav män	8 412	11 744	19 126
Utbetalningsprecision, %			
-förstagångsansökningar (mål 90 % inom 60 dagar)	85	59	34
-för kvinnor	84	56	30
-för män	85	64	39
-fortsättningsansökningar (mål 92% inom 30 dagar)	88	80	79
-för kvinnor	89	79	79
-för män	88	81	80
-omräkningar (mål 92% inom 30 dagar)	87	65	51
-för kvinnor	88	65	52
-för män	87	64	49
Kvalitetsutlåtande	Otillräcklig	Otillräcklig	Otillräcklig
Nöjdhetsindex	69	66	65

¹Exklusive ärenden för kontroll av taxeringsuppgifter (PAX-ärenden).

²Nyansökningar är en kombination av förstagångs- och fortsättningsansökningar.

Regleringsbrevet 2019

Åtterrapporing

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur handläggningstiderna för bostadstillägg har utvecklats och vilka insatser som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.

Det sammanfattande resultatet för förmånen bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd bedöms som bristfälligt, vilket är samma bedömning som 2018. Den genomsnittliga handläggningstiden har ökat 2019 jämfört med 2018 och 2017.

Handläggningen av bostadstilläggsärenden har varit ansträngd under en längre period. Ärendebalanserna växte under 2019 till nästan 54 000 ärenden vid årets slut och de genomsnittliga handläggningstiderna för 2019 uppgick till 113 dagar. Det totala inflödet av ärenden under 2019 var lägre än under 2018, men effekterna av det lägre inflödet begränsades av att bemanningen inom handläggningen av bostadstillägg var lägre under större delen av 2019. Detta resulterade i färre avgjorda ärenden även om myndigheten fick möjlighet att tillföra ytterligare resurser under slutet av året.

Under 2019 har en omfördelning av resurser från annan förmånshantering genomförts för att stärka kapaciteten inom bostadstillägg. Denna åtgärd ökade kapaciteten men inte i en utsträckning som gjorde att kapacitetsbortfallet under inledningen av året kunde vägas upp. Omfördelningen har påverkat andra verksamheter negativt, främst omprövningen av beslut där balanserna har ökat samt ökade svarstider inom kundservice som följd. Genom den ökade medelstildelningen i höständringsbudgeten 2019 har myndigheten kunnat rekrytera resurser för att ytterligare stärka handläggningen av bostadstillägg. När handläggarna efter utbildningsinsatser är i full produktion, vilket är beräknas ske under våren 2020, innebär dessa förstärkningar en kapacitetsökning.

Även om resurser tillförts bostadstilläggshantering under 2019 har antalet nya handläggare inom bostadstillägg inneburit att mycket av redan befintlig personals tid lagts på nyanställdas utbildning och handledning, vilket varit en nödvändig investering för att öka kapaciteten på sikt. Under året har resurser även lagts på att utbilda samtliga handläggare inför införandet av förmånens nya systemstöd (NBT).

Vidare har förseningen av det nya systemstödet för handläggning av bostadstillägg inneburit att förväntad effekthemtagning flyttats fram i tiden och uteblev helt under 2019. Dessutom har funktionen som avser automatisk informationsinhämtning från banker stoppats då myndigheten ännu inte har lagstöd för denna inhämtning. Läs mer om systemstödet i avsnitt 4.3.2 *Effektiviseringar och större utvecklingsinsatser*.

För att möjliggöra en snabbare handläggning har myndigheten under hösten 2019 justerat handlägningsprocessen inom bostadstillägg. Pensionsmyndigheten överläter mer av ansvaret kring ansökan av bostadstillägg till pensionären på så vis att det ställs större krav än tidigare på att ansökan ska vara komplett och korrekt för att bli föremål för handläggning i sakfrågan.

Utöver att arbeta med rekryteringar har myndigheten arbetat aktivt med att komma till rätta med sjukfrånvaron. De befintliga pensionshandläggarna, som kan handläggningen av förmånerna och bemannar kundservice, är centrala resurser som kan bidra i arbetet med att komma tillrätta med handläggläggningstiderna. Se även avsnitt 4.9 *Kompetensförsörjning*.

Årets kundmätning visar på en sjunkande kundnöjdhet, sannolikt till följd av de ökade handläggningstiderna. Det finns inga signifikanta skillnader i resultatet från kundmätningen avseende kön eller ålder.

Under år 2019 fick Pensionsmyndigheten del av 23 anmälningar som kommit in till JO rörande långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg. Justitieombudsmannen (JO) valde att pröva frågan i två av ärendena. Läs mer i avsnitt 4.11.1 *Anmälningar till Justitieombudsmannen*.

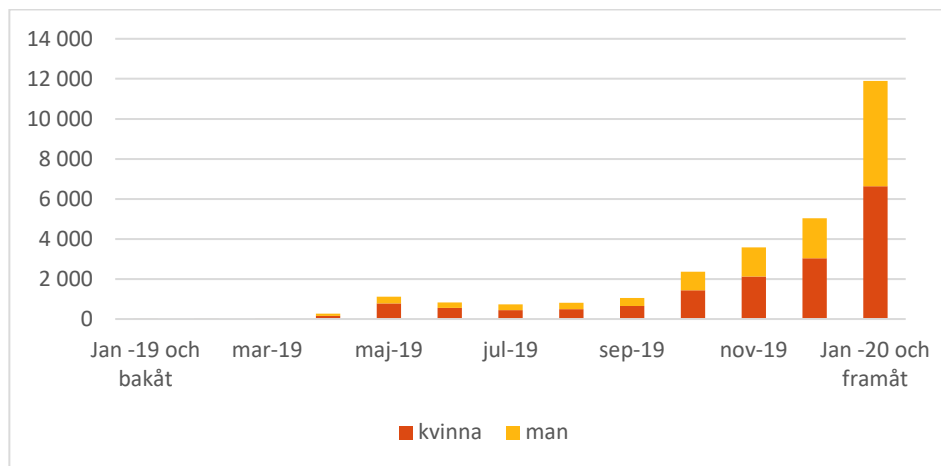
Tabell 27. Beslutsfrekvens bostadstillägg 2017–2019¹

	Antal 2017	Andel 2017	Antal 2018	Andel 2018	Antal 2019	Andel 2019
Beviljad	30 020	58	36 796	57	32 252	61
-varav kvinnor	20 084	64	23 904	64	20 766	65
-varav män	9 936	48	12 892	49	11 486	54
Beräkningsavslag	20 154	39	25 000	39	19 090	36
-varav kvinnor	10 419	33	12 646	34	10 470	33
-varav män	9 735	47	12 354	47	8 620	41
Övriga ej beviljade	1 564	3	2 435	4	1 953	4
-varav kvinnor	709	2	1 089	3	921	3
-varav män	855	4	1 346	5	1 032	5
Totalt	51 738	100	64 231	100	53 295	100

¹Beräkningen har gjorts endast för förstagångsärenden utifrån att ärendet ska vara beslutat under respektive år.

Andel beviljade ansökningar har ökat under 2019 jämfört med tidigare år. Någon definitiv anledning till ökningen av andel beviljade ärenden har inte identifierats.

Könsskillnader avseende handläggningstid och utbetalningsprecision har analyserats. Historiskt har det inte funnit några iögonfallande skillnader i utfallen av måtten. År 2019 liksom 2018 avviker från detta tidigare mönster då kvinnor har väsentligt sämre utfall för bägge måtten. Detta beror inte på någon enkel identifierbar skillnad i vilka typer av ärenden kvinnor och män har då kvinnor oberoende av ärendetyp har längre handläggningstider. Nuvarande handläggningssystem ger emellertid inte möjlighet till att analysera handläggningen i den detalj som är nödvändig för att närmare fastställa hur könsskillnaderna uppstått. En sådan analys kommer bli möjlig med nya systemstödet för bostadstillägg (NBT).

Diagram 5. Pågående förstagångs- och fortsättningsansökningar¹

¹Diagrammet visar antal pågående förstagångs och fortsättningsansökningar per 1 januari 2020.

Vid årets slut var cirka 16 000 ansökningsärenden försenade. Cirka 12 000 pensionärer väntade då på ett beslut från januari 2020 eller framåt.

Diagram 6. Handläggningstid 2015-2019¹

¹Diagrammet visar utvecklingen av den genomsnittliga handläggningstiden, det vill säga den tid det tar från att ett ärende inkommer tills att det avslutas.

4.3.5.1 Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Regleringsbrevet 2019

Återrapportering

Pensionsmyndigheten ska redovisa utvecklingen av mörkertalet för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard, samt redovisa genomförda insatser för att öka kunskapen om förmånerna.

Genomförda insatser för att öka kunskapen om förmånerna

Pensionsmyndigheten fortsätter samverkan med landets största pensionärsorganisationer, där myndigheten tidigare år träffat representanter över hela landet för att med deras hjälp informera om bostadstillägg. Under året har myndigheten löpande tillhandahållit material och inför årsskiftet har det skickats ut ett uppdaterat material, både centralt och till individuella representanter, utifrån det kontaktnät myndigheten byggt upp.

Även till landets kommuner har myndigheten skickat ut ett uppdaterat och anpassat material om både bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Pensionsmyndigheten sprider information genom allt fler aktörer såsom trossamfund, hjälppositioner samt Anhörigas Riksförbund. Anhöriga är en särskilt viktig målgrupp då många äldre pensionärer får hjälp av anhöriga att ansöka och i vissa fall sköter anhöriga ansökan helt och hållet. Under året har Pensionsmyndigheten annonserat via sociala medier för att informera om bostadstillägg och vår beräkningstjänst på webben, fokus har varit mot målgruppen anhöriga.

Utöver detta informerar myndigheten genom årliga utskick av pensionsbesked vid årsskiftet och via servicekontoren.

Information om bostadstillägg fortsätter att spridas frekvent genom massmedia. Under året har 1 276 artiklar publicerats i såväl rikstäckande som lokala media. I artiklarna omnämns både bostadstillägg och Pensionsmyndigheten. Spridning i massmedia har stor betydelse för allmän kännedom och myndigheten har härigenom möjlighet att nå ut brett med korrekt information, exempelvis om anhörigas behörighet att företräda den som vill ansöka. Pensionsmyndigheten når ut lokalt i samverkan med kommunerna, där information sprids vidare till lokala tidningar via kommunernas egna nyhetssidor.

Den webbaserade beräkningstjänsten kan användas för att få reda på om man bör ansöka om förmånen. I de fall beräkningen leder till avslag framgår det av tjänsten och en utsiktslös ansökan kan därmed undvikas. Tjänsten hade 2017 cirka 220 000 besökare, under 2018 drygt 390 000 besökare och under 2019 drygt 530 000 besökare. Ett stort antal besök visar på att myndighetens information om beräkningstjänsten når

ut. Även antalet inkomna ansökningar som får avslag kan indikera att informationen om beräkningstjänsten bidrar till att undvika dessa ansökningar. Av diagram 7 framgår att antalet avslag ligger på en relativt låg nivå i förhållande till antalet personer som använder beräkningstjänsten. Diagrammen visar också att antalet ansökningar har varit högre de senaste åren, men det är svårt att bedöma huruvida detta har lett till ett minskat mörkertal. Många faktorer påverkar antalet ansökningar, såsom ändrade regler, pensionsnivåer och antalet personer som går i pension.

Diagram 7. Antal beslutade ansökningar och avslag inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2017–2019¹



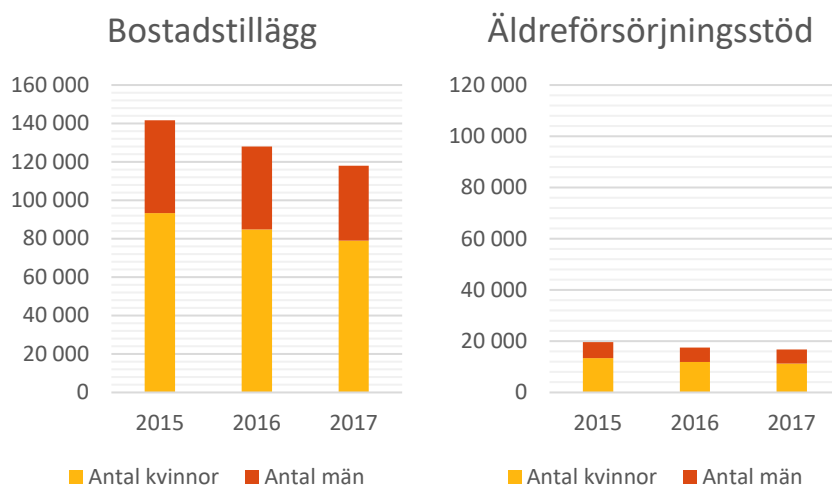
¹Samtliga ansökningar för sista halvåret 2019 är inte handlagda, varför denna period inte kan redovisas.

Riksrevisionen har under året granskat Pensionsmyndighetens arbete med mörkertalet och redovisade i oktober ett antal rekommendationer. Myndigheten tar till sig dessa rekommendationer och ser gärna en samverkan med Försäkringskassan.

Utvecklingen av mörkertalet och hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard
Skattningen av mörkertalet för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd görs med hjälp av Statistiska centralbyrån (SCB) och deras mikrosimuleringsmodell FASIT. Vid tidpunkten för beställning och genomförande av denna skattning fanns uppgifter för senare år än 2017 inte tillgängliga då skattningen baseras på deklarerade uppgifter från Skatteverket. Resultaten av skattningen måste tolkas med försiktighet då osäkerheten är stor gällande flera underlag för skattningen, såsom uppgifter om förmögenhet och bostadskostnad. Pensionsmyndigheten bedömer vidare att skattningen i FASIT troligen är en överskattning, vilket framgår närmare av Pensionsmyndighetens rapport *Mörkertalet inom bostadstillägg till pensionärer – en genomgång av underutnyttjandet* (<https://www.pensionsmyndigheten.se/statistik-och-rapporter/Rapporter/Rapporter>).

De tre senast tillgängliga åren visar på en successiv minskning av mörkertalet. Resultatet för 2017 visar ett mörkertal för bostadstillägg på närmare 118 000 personer, se diagram 8, vilket utgörs av 67 procent kvinnor. Samtidigt är det något vanligare bland män att de underutnyttjar bostadstillägg. Endast 62 procent av de män som beräknas ha varit berättigade 2017 hade bostadstillägg. Motsvarande siffra för kvinnor är 72 procent.

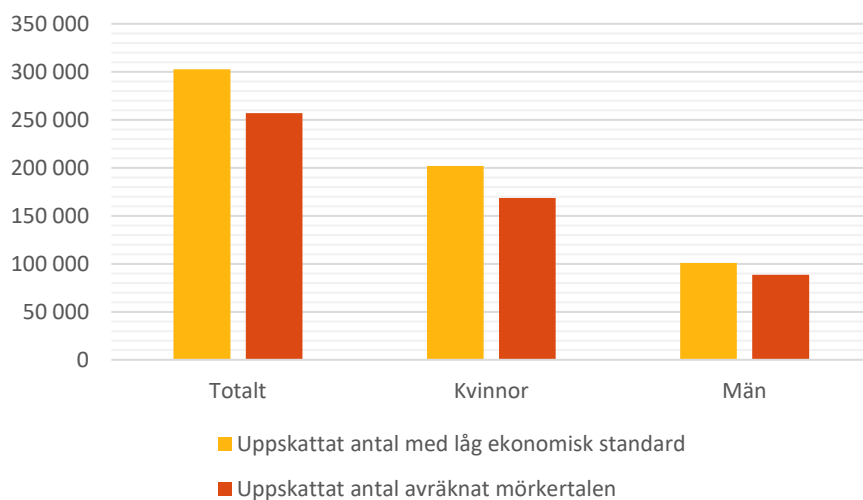
Diagram 8. Uppskattat mörkertal bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2015-2017



Skattningen avseende äldreförsörjningsstöd visar ett mörkertal på närmare 17 000 personer för 2017. Även här är kvinnor överrepresenterade och skattningen visar att endast 53 procent av beräknat antal berättigade kvinnor uppbar förmånen. För män är motsvarande siffra 64 procent. Det är svårt att utröna orsaker till dessa skillnader vad gäller kvinnors och mäns benägenheter att ansöka om förmånerna, men myndigheten är medveten om det i det fortsatta informationsarbetet.

Från SCB erhålls även uppgifter om antal personer med låg ekonomisk standard. Pensionsmyndigheten har beräknat effekterna av mörkertalen på andelen med låg ekonomisk standard, se diagram 9. Beräkningen utgår från ett gränsvärde för låg ekonomisk standard vid 60 procent av medianinkomsten.

Diagram 9. Antal personer över 65 år med låg ekonomisk standard 2017



Resultatet visar att antalet personer med låg ekonomisk standard 2017 skulle minska med cirka 15 procent om mörkertalen för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd helt eliminerades. Minskningen för kvinnor är närmare 17 procent och minskningen för män är cirka 12 procent. Om mörkertalen inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd eliminerades beräknas andelen med låg ekonomisk standard bland totalt antal pensionärer under 2017 sjunka från 15 till 13 procent.

Detta visar att även om mörkertalen har viss effekt på antal äldre med låg ekonomisk standard så är sambandet relativt svagt. Att det ser ut så här beror bland annat på att många pensionärer inte är berättigade till förmånerna trots en låg ekonomisk standard.

Detta kan till exempel gälla för den som har låga boendekostnader eller en förmögenhet, se även Pensionsmyndighetens rapport *Äldre med låga inkomster* (Pensionsmyndigheten 2018-06-04. <https://www.pensionsmyndigheten.se/statistik-och-rapporter/Rapporter/Rapporter>). Då många har inkomster runt gränsvärdet för låg ekonomisk standard är måttet känsligt för små förändringar av de relativa inkomsterna.

4.3.6 Efterlevandepension

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

Sammanfattning

- Resultatet är godtagbart.
- Handläggningstiderna är fortsatt goda för nationella ärenden.
- För efterlevandestöd och utlandsärenden har handläggningstiderna förbättrats något jämfört med föregående år.
- Kvaliteten är godtagbar.

Tabell 28. Sammanfattande resultatbedömning efterlevandepension 2017–2019

	2017	2018	2019
Sammanfattande bedömning	Gott	Godtagbart	Godtagbart

Tabell 29. Efterlevandepension 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Kostnad, mnkr	64	63	68
Inkomna ärenden, antal			
-Nationella	49 348	54 423	53 422
-varav kvinnor	35 854	39 038	37 470
-varav män	13 330	15 300	15 830
-Internationella exklusive efterlevandestöd	11 491	11 939	12 994
-varav kvinnor	7 023	7 377	7 763
-varav män	4 446	4 540	5 187
-Internationella efterlevandestöd	3 088	3 499	3 201
-varav kvinnor	1 190	1 331	1 227
-varav män	1 896	2 148	1 966
-Utländ	10 878	12 070	11 847
-varav kvinnor	5 073	5 526	5 570
-varav män	4 891	5 535	5 261
Avslutade ärenden, antal	72 529	80 295	80 665
-varav kvinnor	48 016	52 618	51 518
-varav män	23 442	26 610	28 041
Styckkostnad, kronor	884	789	846
Avslutade ärenden, antal per timme	1,3	1,5	1,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar			
-Nationella (mål 10 dagar)	4	4	4
-för kvinnor	3	3	3
-för män	10	9	11
-Internationella exklusive efterlevandestöd (mål 180 dagar)	116	117	133
-för kvinnor	105	113	118
-för män	149	127	175

	2017	2018	2019
- Internationella efterlevandestöd (mål 120 dagar)	187	271	267
-för kvinnor	183	269	266
-för män	190	273	267
-Utland (mål 90 dagar) ²	65	99	88
-för kvinnor	75	110	97
-för män	90	141	135
Pågående ärenden vid årets slut, antal			
-Nationella	1 736	1 974	2 516
-varav kvinnor	1 022	1 095	1 307
-varav män	713	877	1 205
-Internationella exklusive efterlevandestöd	2 753	3 372	4 121
-varav kvinnor	1 914	2 287	2 821
-varav män	838	1 084	1 299
- Internationella efterlevandestöd	1 830	2 739	2 232
-varav kvinnor	715	1 050	876
-varav män	1 114	1 675	1 353
-Utland	1 216	1 086	1 168
-varav kvinnor	508	381	408
-varav män	647	589	632
Andel beslut i tid, Nationella, % (mål 93%) ³	86	93	92
-för kvinnor	94	90	89
-för män	86	78	76
Andel beslut i tid, Internationella, % (mål 93%) ³	64	61	60
-för kvinnor	66	66	64
-för män	61	55	55
Andel beslut i tid, Utland, % (mål 93%) ³	91	88	90
-för kvinnor	90	86	88
-för män	90	88	91
Kvalitetsutlåtande	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Nöjdhetsindex	68	65	66

¹ I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. Uppgifterna för 2017 och 2018 har i vissa fall korrigerats retroaktivt på grund av förändringar i ärendena. Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger Pensionsmyndigheten tillsammans med Försäkringskassan även ärenden om efterlevandelivränta.

² Handläggningstiderna för kvinnor och män är längre än den totala handläggningstiden. Detta beror på att det finns ett antal ärenden där uppgift om kön saknas. Dessa ärenden är av en typ som ofta har kort handläggningstid.

³ Avser procentuell andel som får sitt beslut från önskad tid under förutsättning att ansökan inkom i tid. Andel beslut i tid totalt inkluderar ärenden där uppgift om kön saknas, vilket gör att totalen inte alltid överensstämmer med de könsupplade procenten.

De nationella ärendena inom efterlevandepension har ett fortsatt gott resultat. Både handläggningstiden och ärendebalansen 2019 ligger i nivå med tidigare år.

Internationella ärenden består av efterlevandepension och efterlevandestöd. Antal inkomna internationella ärenden har ökat med nio procent och handläggningstiden ligger något högre jämfört med föregående års nivå. Ärendebalansen har ökat något som följd av ett större inflöde under 2019.

Efterlevandestöd är ett grundskydd i de fall barnpensionen är för låg. Antal inkomna ärenden har minskat något jämfört med föregående år, vilket är en förändring då det sedan 2014 varit en årlig ökad ärendeinströmning. Avarbetning inom ärendeslaget har prioriterats, vilket har lett till en minskad ärendebalans. De internationella ärendena handläggs till större del manuellt eftersom det krävs kontakt med andra länders myndigheter.

Utlandsärenden har ett fortsatt godtagbart resultat med små skillnader mellan åren.

Män har i genomsnitt en längre handläggningstid oavsett process, i flera fall väsentligt längre. Differensen bedöms i det stora hela bero på att män och kvinnor har olika typer av ärenden. Exempelvis för internationella ärenden (exklusive efterlevandestöd) är handläggningstiden starkt beroende av hur snabbt andra länder svarar på Pensionsmyndighetens förfrågningar, något som varierar stort. Samtidigt skiljer det sig mellan kvinnor och män vilka länder myndigheten måste ha kontakt med för att hantera deras ansökan, vilket påverkar skillnaderna mellan könen ytterligare.

Andel beslut i tid för efterlevandepension är sammantaget lägre jämfört med tidigare år och viss variation förekommer mellan nationella, internationella och utlandsärenden

Kvaliteten inom efterlevandepension bedöms vara godtagbar. Den förmånsövergripande riktade kvalitetsuppföljning som genomförts under året visar att kvaliteten är acceptabel, men kan förbättras när det gäller formell riktighet.

Kundnöjdheten har marginellt förbättrats jämfört med föregående år.

4.3.7 Frivillig pensionsförsäkring

Frivillig pensionsförsäkring infördes år 1914 som ett komplement till den allmänna folkpensionen. Från och med år 1981 upphörde möjligheten att göra nya inbetalningar.

Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Handläggningen fungerar bra.

Tabell 30. Sammanfattande resultatbedömning frivillig pensionsförsäkring 2017–2019

	2017	2018	2019
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Tabell 31. Frivillig pensionsförsäkring 2017–2019

	2017	2018	2019
Kostnad, mnkr	2	2	2
Inkomna ärenden, antal ¹	338	318	319
Utbetalade pensioner, antal	3 547	3 291	3 086
- <i>varav kvinnor</i>	1 872	1 749	1 649
- <i>varav män</i>	1 675	1 542	1 437
Beviljade återköp, antal	70	114	70
Styckkostnad, kr	552	568	684
Avslutade ärenden, antal per timme	1,2	1,1	1,0

¹Ingen könsuppdelning går att ta fram på grund av tekniska begränsningar.

Pensionsmyndighetens bedömning är att resultatet inom området är gott. Det finns 1 901 personer som ännu inte har ansökt om utbetalning av frivillig pensionsförsäkring. Den yngsta är född 1980. Samtliga ärenden handläggs omedelbart när de kommer in till myndigheten och därför finns inga pågående ärenden.

Då verksamheten är liten avstår myndigheten från att göra någon analys av produktivitetsförändringar mellan åren och konstaterar att verksamheten är på ungefär samma nivå som tidigare år.

Inom Pensionsmyndigheten utreds en accelererad avveckling av frivillig pensionsförsäkring. Detta skulle innebära att myndigheten erbjuder förmånstagare kapitalvärdet av sin försäkring i en engångsutbetalning i förtid. Arbetet är planerat att inledas under 2020. Se även avsnitt 7 *Frivillig pensionsförsäkring*.

4.3.8 Efterkontroller

Pensionsmyndigheten genomför efterkontroller för att undvika att felaktiga belopp betalas ut till pensionärerna. Kontrollerna syftar även till att öka vår kunskap om risker för och omfattning av felutbetalningar.

4.3.8.1 Utlandskontroll för bosättningsbaserade förmåner

Ett arbete med att identifiera risker för felutbetalningar kopplade till gränsöverskridande situationer påbörjades under 2018 och har fortsatt under 2019. Inom ramen för detta arbete har myndigheten bland annat genomfört en efterkontroll för att se om utbetalningar till annat land än bosättningsland kan innebära ökad risk för felutbetalningar. Fokus har varit de bosättningsbaserade förmånerna garantipension, bostadstillägg, äldreförsörjningsstöd och efterlevandepension. Resultatet visar att utbetalning till annat land än bosättningsland ger en viss indikation på ökad risk för felutbetalning.

Myndigheten har även påbörjat en efterkontroll för att analysera risk för felutbetalning när man fastställt garantipension utan kännedom om utländsk pension. Kontrollen avsåg personer som har migrerat till Sverige i arbetsför ålder från ett land med ett fungerande pensionssystem. Det preliminära resultatet från kontrollen visar att det finns en ökad risk för felutbetalning på grund av att man inte haft kännedom om den utländska pensionen. Kontrollen kommer att avslutas under 2020.

Pensionsmyndigheten fortsätta arbetet med att minska riskerna för felaktiga utbetalningar genom att se över rutiner och informationsinsatser.

4.3.8.2 Kontroll mot taxerad inkomst inom bostadstillägg (PAX)

För dem som uppbär bostadstillägg har 1 727 ärenden avseende inkomståret 2017 kontrollerats mot taxerad inkomst (PAX). Resultatet från kontrollen visar att den huvudsakliga orsaken till avvikelser mellan faktisk inkomst och de uppgifter Pensionsmyndigheten fått ta del av beror på att pensionären inte anmält ändrade uppgifter avseende arbetsinkomst, inkomst av näringsverksamhet samt tjänstepension eller privat pension. Kontrollen har lett till att felutbetalningar uppräknade till årsbelopp har minskat med totalt 13 miljoner kronor. Beloppet inkluderar höjningar av bostadstillägg med 2 miljoner kronor och sänkningar med 11 miljoner kronor.

När det gäller pensionärer som har haft avvikelser mellan faktisk och till Pensionsmyndigheten rapporterad inkomst avseende flera inkomstån, görs en bedömning om de även ska utredas för misstanke om brott. Resultatet för kontrollerna som avser inkomstån 2018 kommer att färdigställas under 2020. Urvalet av ärenden som kontrollerats har blivit mer träffsäkert jämfört med tidigare kontroller på grund av att urvals- och prioriteringsordningen förbättrats.

4.3.8.3 Levnadsintyg för utlandsbosatta

Tabell 32. Levnadsintyg för utlandsbosatta 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Utskickade levnadsintyg, antal	156 785	160 118	161 679
Länder, antal	171	175	177
Elektroniska intyg, antal	97 531	99 187	101 815
Manuella intyg, antal	59 254	60 931	59 864
Utskickade indragningsbeslut, antal ²	2 676	2 612	i. u.

¹Ingen könsuppdelning går att ta fram på grund av tekniska begränsningar.

²Ett indragningsbeslut skickas ut i samband med att utbetalningar stoppas till de personer som inte skickat in ett godkänt levnadsintyg inom 105 dagar.

³Eftersom levnadsintygperioden sträcker sig över årsskiftet, från augusti till mars kan antalet spärrbrev bara redovisas för föregående år.

En person som är bosatt utanför Sverige och har allmän pension eller efterlevandepension måste varje år skicka in ett levnadsintyg. De tre länder där flest personer med allmän pension eller efterlevandepension från Sverige bor i är Finland, Tyskland och Norge.

Sverige har ett elektroniskt utbyte med nio länder. Ett samarbete som gör det möjligt för myndigheten att automatiskt inhämta uppgifter från folkbokförande myndigheter. De personer som är bosatta i något av dessa nio länder behöver i de flesta fall inte skicka in något levnadsintyg.

Försäkringsbolag, kommuner och Kronofogdemyndigheten är några av de som har möjlighet att få uppgifter ur socialförsäkringssystemen via LEFI (Leverera Förmåns Information) som är en e-tjänst för uppgiftsutlämnande från Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan. Via tjänsten har försäkringsbolag möjlighet att få uppgifter om levnadssintyg. Femton försäkringsbolag är anslutna till tjänsten.

Under 2019 har internrevisionen granskat Pensionsmyndighetens hantering av levnadsintyg. Syftet med granskningen har varit att utvärdera om processerna för att verifiera att förmånstagare som inte är folkbokförda i Sverige fortfarande är vid liv fungerar tillräckligt väl för att hålla risken för utbetalningar till avlidna på en acceptabel nivå. Granskningen har visat att det finns brister i hanteringen. För att komma till rätta med bristerna inom levnadsintygshanteringen har Pensionsmyndigheten beslutat att genomföra en analys av processen för levnadsintyg i syfte att åtgärda identifierade brister. Bristerna avser att förmedlingen av de personuppgifter som inkommer via levnadsintygen kan strida mot dataskyddslagstiftningen, oklarheter vad som gäller vid särskilda omständigheter samt att det skickas onödiga påminnelser och att förmåner i vissa fall dras in i onödan på grund av långsam hantering av intygen. Analysen kommer att genomföras under första kvartalet 2020.

4.3.9 Kontrollutredningar vid misstanke om brott

Tabell 33. Kontrollutredningar vid misstanke om brott 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Inkomna ärenden, antal	695	654	744
-varav kvinnor	367	333	395
-varav män	308	314	341
Avslutade ärenden, antal	477	540	585
-varav kvinnor	259	268	315
-varav män	201	264	263
Andel ärenden som lett till åtgärd, %	19	12	21
Polisanmälningar, antal	15	44	51
Handläggningstid, dagar	138	213	257
-för kvinnor	151	227	264
-för män	134	201	254
Pågående ärenden årets slut, antal	393	507	671
-varav kvinnor	199	264	348
-varav män	191	241	320

¹ Tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. Uppgifterna för 2017 har i vissa fall korrigerats retroaktivt på grund av förändringar i ärendena.

En kontrollutredning vid misstanke om brott genomförs då en person misstänks avsiktligt ha orsakat felaktiga utbetalningar från Pensionsmyndigheten. Myndigheten ska enligt bidragsbrottslagen göra en anmälan till Polismyndigheten eller till Åklagarmyndigheten om det kan misstänkas att brott har begåtts.

Bosättningsförhållanden och utlandsvistelse utanför EU i kombination med utbetalning av bosättningsbaserade förmåner är de vanligaste anledningarna till att en kontrollutredning påbörjas. Majoriteten av alla kontrollutredningar initieras genom

anonyma anmälningar från allmänheten. Initiativ till utredningar uppstår även utifrån manuella eller maskinella kontroller i Pensionsmyndighetens förmånshandläggning. En kontrollutredning kan även påbörjas efter inkomna uppgifter från Polismyndigheten eller andra myndigheter.

Pensionsmyndigheten har under 2019 fattat beslut om att förstärka området kontrollutredningar. Förstärkningen har skett i form av nyrekryteringar och kompetenshöjande insatser. En planerad åtgärd är att utbilda samtliga Pensionsmyndighetens handläggare att upptäcka och signalera vid felutbetalningar som kan ha sin grund i avsiktliga fel. Dessa utbildningsinsatser förväntas höja kvaliteten på myndighetens interna anmälningar vilket troligtvis kommer resultera i en högre åtgärdsfrekvens än idag. Till följd av nyrekryteringar inom området kommer Pensionsmyndigheten även kunna vara en aktiv deltagare i de externa myndighetsnätverk som blir allt viktigare i arbetet med att minska felutbetalningar och motverka bidragsbrott.

Pensionsmyndigheten har under året samverkat med Polismyndigheten och åklagare i syfte att höja kvaliteten i de polisanmälningar Pensionsmyndigheten genererar.

I avsnitt 4.2.4.2 redovisas arbetet med att minska de oavsiktliga felen.

4.3.10 Återkrav

De vanligaste orsakerna till ett återkrav är att kunden inte lämnat in rätt uppgifter eller inte meddelat förändringar, vilket resulterat i att förmånsutbetalningar beräknats på felaktiga uppgifter. Uppgifterna kan avse bostadskostnad, inkomster eller tillgångar. Det är den som får utbetalningar av en förmån som ansvarar för att förse Pensionsmyndigheten med korrekta uppgifter.

Återkravsärenden kommer från handläggning av allmän pension, bostadstillägg samt efterlevandepension. Bostadstillägg utgör cirka 84 procent av alla återkravsärenden.

Sammanfattning

- Resultatet är bristfälligt.
- Andelen beslut i tid har minskat och målet nås inte.
- Kvaliteten är godtagbar för återkrav av allmän pension och bostadstillägg.
- Kvaliteten är otillräcklig för återkrav av efterlevandepension.

Tabell 34. Sammanfattande resultatbedömning återkrav 2017–2019

	2017	2018	2019
Återkrav	Godtagbart	Godtagbart	Bristfälligt

Tabell 35. Återkrav 2017–2019

	2017	2018	2019
Kostnad, mnkr	20	18	19
Inkomna ärenden, antal	10 342	11 271	11 284
-varav kvinnor	6 308	6 774	7 295
-varav män	4 027	4 493	3 984
Avslutade ärenden, antal ¹	11 751	8 665	8 143
-varav kvinnor	7 209	5 081	5 128
-varav män	4 539	3 581	3 010
Styckkostnad, kr	1 734	2 061	2 323
Avslutade ärenden, antal per timme	0,3	0,3	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar (mål 90 dagar)	114	115	157
-för kvinnor	116	113	157
-för män	113	119	156

	2017	2018	2019
Pågående ärenden vid årets slut, antal ²	2 452	5 083	8 497
-varav kvinnor	1 403	3 109	5 394
-varav män	1 049	1 973	3 102
Utestående fordringar avseende återkrav i mnkr ³	180	197	201
Nedskrivning i mnkr ³	69	74	81
Manuella fordringar i mnkr ^{3,4}	3	3	3
Beslut om återkrav, antal ärenden	6 550	5 239	5 118
-varav kvinnor	4 188	3 183	3 389
-varav män	2 362	2 056	1 729
Beslut om återkrav, belopp i mnkr	110	91	77
Beslut om eftergift (hel eller delvis), antal ärenden	1 802	989	1 233
-varav kvinnor	959	471	776
-varav män	843	518	457
Beslut om eftergift (hel eller delvis), belopp i mnkr	23	15	14
Andel beslut i tid, % (mål 85 %) ⁵	74	47	37
-för kvinnor	78	48	35
-för män	68	46	40

¹Enbart avslutade återkravsärenden, inte felaktiga utbetalningar vid dödsfall eller kontrollutredningar.

²Avslutningsorsak kan vara såväl beslut om återkrav som eftergift eller avskrivning av ärendet.

³Antal pågående ärenden ändrat jämfört med årsredovisning 2017, då 2 132 ärenden redovisades.

⁴Till årsredovisningen 2019 har beloppen avrundats och decimaler tagits bort.

⁵Innan nedskrivning.

⁵Avser procentuell andel som får sitt beslut från önskad tid under förutsättning att ansökan inkom i tid.

Under 2019 har arbetet med återkrav till viss del nedprioriterats till förmån för handläggning av bostadstilläggsansökningar. På grund av detta har antalet pågående ärenden ökat kraftigt under året, vilket medfört att andel beslut i tid är låg och de utestående fordringarna ökat. För att förbättra situationen inom återkravshanteringen har myndigheten under hösten arbetat med omräkningsärenden inom bostadstillägg och i de fall återkravsärenden uppstått även handlagt dessa. Att arbeta med en sammanhållen handläggning medför att Pensionsmyndigheten undviker överlämningar och att handläggningen på så sätt blir mer effektiv. Kunden får beslut om bostadstillägg och återkrav i nära anslutning till varandra vilket gör det enklare för kunden att förstå varför den ska återbetala.

Könsskillnader avseende handläggningstid har analyserats. Kvinnor har för 2019 totalt sett en något längre handläggningstid än män. År 2018 var förhållandet det omvända. Män och kvinnor har något olika typer av återkravsärenden, vilket i sin tur beror på att de har olika typer av pensionsförmåner. Inom de olika typerna av återkravsärenden varierar det från år till år om män eller kvinnor har längre handläggningstid. Hur utfallet i total genomsnittlig handläggningstid blir ett specifikt år bedöms därför inte vara relevant.

Kvaliteten för återkrav av allmän pension och bostadstillägg bedöms vara fortsatt godtagbar. Kvaliteten för återkrav av efterlevandepension bedöms vara otillräcklig, vilket är en förbättring sett till föregående år. Den riktade kvalitetsuppföljningen som har genomförts visar på ett gott resultat, med viss förbättringspotential inom både materiell och formell riktighet. Resultatet av uppföljningen antyder att de kvalitetsförbättrande åtgärder som genomfördes föregående år tycks ha varit meningsfulla och konstruktiva.

4.3.10.1 Hantering av låga återkravsbelopp

Pensionsmyndighetens generaldirektör beslutade 2012, genom ett administrativt beslut, att myndigheten i normalfallet inte skulle starta ett återkravsärende och återkräva felaktiga utbetalningar som understeg 2 000 kronor. Under 2019 har antalet skattade avskrivningar inom bostadstillägg under 2 000 kronor minskat med 33 procent jämfört med föregående år. Den största enskilda anledningen till minskningen är att

omräkningsärenden inom bostadstillägg inte kunnat prioriteras på samma sätt 2019 som föregående år. När omräkningsärenden inte handläggs ökar storleken på eventuella felutbetalningar i takt med att månaderna går. Till följd har fler än tidigare av dessa felaktiga utbetalningar i år överstigit 2 000 kronor, vilket resulterar i ett återkravsärende istället för en avskrivning.

Tabell 36. Avskrivna belopp understigande 2 000 kronor per förmån 2019

Förmån	Antal avskrivningar	Total summa som avskrivs (tkr)
Allmän pension	1 760	805
-varav kvinnor	679	338
-varav män	1 081	467
Bostadstillägg ¹	5 619	4 156
-varav kvinnor	4 042	2 736
-varav män	1 600	1 389
Efterlevandepension	126	113
-varav kvinnor	74	61
-varav män	52	52
Felaktig utbetalning vid dödsfall	741	668
-varav kvinnor	263	228
-varav män	478	441
Återkrav	220	275
-varav kvinnor	146	185
-varav män	74	91
Totalt samtliga förmåner	8 466	6 018
-varav kvinnor	5 204	3 547
-varav män	3 285	2 439

¹Uppskattade uppgifter.

Utredningen om vissa processuella frågor på socialförsäkringsområdet har i sitt betänkande (SOU 2018:5) – Vissa processuella frågor på socialförsäkringsområdet – föreslagit att beloppsgränsen för att underlåta återkrav av felaktigt utbetald ersättning sätts till 300 kronor om det inte i ett enskilt fall finns skäl som talar för att återkrav behövs från allmän synpunkt.

Pensionsmyndigheten har i remissvaret över betänkandet tillstyrkt att det införs en bestämmelse med en beloppsgräns i socialförsäkringsbalken och har i detta hänvisat till att en stor del av återkravsärendena rör bostadstillägg.

Om beloppsgränsen för avskrivningar av återkrav minskas från 2 000 kronor till 300 kronor kommer det att medföra en ökad ärendemängd för Pensionsmyndigheten och en ökad belastning på tillgängliga resurser inom återkravshantering.

4.3.11 Omprövningar

Om kunden anser att ett beslut är fel kan Pensionsmyndigheten ompröva ärendet.

Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Kvaliteten är fortsatt god.

Tabell 37. Sammanfattande resultatbedömning omprövningar 2017–2019

	2017	2018	2019
Omprövningar	Gott	Gott	Gott

Tabell 38. Omprövningar 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Kostnad, mnkr	7	11	13
Inkomna ärenden, antal	3 455	5 963	5 750
-varav kvinnor	1 979	3 647	3 361
-varav män	1 454	2 282	2 368
Expedierade ärenden, antal ²	3 163	5 291	5 623
-varav kvinnor	1 813	3 272	3 310
-varav män	1 333	1 989	2 291
Styckkostnad, kr	2 362	2 158	2 244
Beslutade ärenden, antal per timme	0,2	0,3	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	16	27	32
-för kvinnor	16	27	32
-för män	15	27	33
Pågående ärenden vid årets slut, antal	126	522	284
-varav kvinnor	68	283	131
-varav män	55	237	153
Andel beslut i tid, %	96	90	87
-för kvinnor	96	90	88
-för män	95	89	86
Kvalitetsutlåtande	Gott	Gott	Gott
Nöjdhetsindex	-	46	40

¹ I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. Uppgifterna för år 2016 och år 2017 har i vissa fall korrigerats retroaktivt på grund av förändringar i ärendena.

² Varav 116 avskrivna ärenden 2017, 476 avskrivna ärenden 2018 och 363 avskrivna 2019. Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden, de räknas dock inte med som expedierade omprövningsbeslut vid beräkning av ändringsfrekvens. Detta beror på att någon prövning i sak inte sker när ett omprövningsärende avskrivs.

Tabell 39. Omprövningar och ändringsfrekvens 2017–2019¹

	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Allmän pension	918	1 434	1 601	75	41	87	8,2	2,9	5,4
-varav kvinnor	438	668	704	28	16	36	6,4	2,4	5,1
-varav män	478	764	894	47	25	50	9,8	3,3	5,6
Bostadstillägg	1 544	2 795	3 000	147	155	194	9,5	5,5	6,5
-varav kvinnor	960	1 940	2 031	95	94	106	9,9	4,8	5,2
-varav män	581	852	968	50	61	88	8,6	7,2	9,1
Efterlevandepension	189	296	354	35	97	116	18,5	32,8	32,8
-varav kvinnor	127	193	214	16	51	59	12,6	26,4	27,6
-varav män	51	79	123	18	43	57	35,3	54,4	46,3
Återkrav	396	209	307	122	73	60	30,8	25,2	19,5
-varav kvinnor	224	178	184	66	48	40	29,5	27,0	21,7
-varav män	171	112	122	56	25	20	32,7	22,3	16,4
Totalt samtliga förmåner	3 047	4 815	5 262	379	366	457	12,4	7,6	8,7
-varav kvinnor	1 749	2 979	3 133	205	209	241	11,7	7,0	7,7
-varav män	1 281	1 807	2 107	171	154	215	13,3	8,5	10,2

¹ I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. Uppgifterna för år 2017 har i vissa fall korrigerats retroaktivt på grund av förändringar i ärendena.

Inflödet av omprövningar har ökat inom alla förmåner. Andelen beslut som har ändrats efter omprövning inom allmän pension och bostadstillägg har ökat. Inom efterlevandepension är ändringsfrekvensen i stort sett densamma och inom återkrav har antalet ändringar minskat. Variationen i ändringsfrekvensen mellan de olika

ärendeslagen är fortsatt hög. Drygt en tredjedel av de ändringar som har gjorts under 2019 har berott på att nya uppgifter har tillkommit. En stor del av dessa ändringar beror på att uppgifter som har efterfrågats i grundhandläggningen kommer in först i samband med begäran om omprövning.

Könsskillnader avseende ändringsfrekvens har analyserats. En högre andel av männens ärenden har inneburit en ändring av grundbeslutet. Vid nedbrytning av statistiken efter vilken typ av förmån som omprövats varierar ändringsfrekvensen kraftigt. I allmänhet har dock kvinnor en lägre ändringsfrekvens än män även inom respektive förmån.

Den statistik som har tagits fram avser uppgifter om vem som begär omprövning av grundbeslutet, utfall i form av ändring respektive inte ändring av de ärenden som har expedierats, samt ändringsfrekvens i procent uppdelad på kön. Det har inte bedömts vara relevant att ta fram könsuppdelad statistik per förmån.

Årets kundmätning är den andra i sitt slag för omprövningar och inkluderar nöjdhetsindexfrågorna. Resultatet visar på, i enlighet med resultatet år 2018, en otillfredsställande kundnöjdhet men kan antagligen till viss del förklaras utifrån ärendets karaktär.

Ändringsfrekvensen för allmän pension är något högre än förra året vilket är naturligt då 2018 års ändringsfrekvens är den lägsta som uppmätts. I förhållande till tidigare år är det dock en fortsatt låg ändringsfrekvens vilket kan tolkas som att besluten som fattas är mer rätt än tidigare.

Den övervägande delen av ändringarna inom allmän pension beror på att nya uppgifter har inkommit, som är vanligt vid exempelvis civilståndsändringar. Det är också vanligt att nya uppgifter om försäkringstid inkommer tillsammans med begäran om omprövning. Ytterligare anledning till ändring är handläggningsfel som kan bero på att försäkringstiden bedömts felaktigt eller att systemet läst av ansökan fel. Några enstaka ändringar beror på tillämpningsfel, i de flesta fall på grund av att felaktig tillämpning vid bedömning av försäkringstiden.

Ändringsfrekvensen för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är i stort sett densamma som 2018. Inflödet av omprövningar av de automatiska omräkningarna för inkomst av kapital har även i år resulterat i ett stort antal omprövningar. Ärenden av denna typ ändras sällan eftersom alla uppgifter utom uppgiften om kapitalinkomst har hämtats från tidigare ärenden. De ärenden som ändrats avser främst ärenden där Skatteverket ändrat sitt beslut om slutlig skatt. Anledning till ändring i övriga ärenden inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd beror i huvudsak på att anmälda uppgifter inte stämde med faktiska förhållanden, vilket framkommer efter att den sökande tagit del av bilaga till grundbeslut.

Inflödet av omprövningar avseende efterlevandepension har ökat jämfört med 2018. Ändringsfrekvensen är något lägre. Att det är fler kvinnor än män som begär omprövning beror på att änkepension endast kan bli aktuellt för kvinnor. Inom efterlevandepension har ett ärende ändrats på grund av tillämpningsfel. Övriga ändringar beror på nytillkomna uppgifter eller handlingar.

Antalet ändringar inom återkrav har minskat stadigt de senaste åren. Minskningen beror sannolikt på att handläggarna har blivit bättre på att utreda och skriva beslut. Den övervägande delen av ändringarna inom återkrav beror på att nya uppgifter har inkommit. Detta kan resultera i att beräkningen av återkravets storlek därmed ändras eller att en annan eftergiftsbedömning blir aktuell. Ytterligare en stor anledning till ändringarna inom återkrav beror på handläggningsfel. Vanligast är att beräkningen av återkravet är felaktig. Ett par ändringar beror på att handläggarna har tillämpat återkravsreglerna felaktigt och angett fel grund i beslutet.

För handläggning av omprövning på begäran av den enskilde bedöms kvaliteten som fortsatt god.

4.3.12 Överklaganden

Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Högsta förvaltningsdomstolen har meddelat dom i två mål som berör Pensionsmyndigheten.

Tabell 40. Sammanfattande resultatbedömning överklaganden 2017–2019

	2017	2018	2019
Överklaganden	Gott	Gott	Gott

Tabell 41. Nyckeltal överklaganden och ändringsfrekvens 2017–2019

	2017	2018	2019
Inkomna överklaganden, antal	362	409	516
-varav kvinnor	-	210	277
-varav män	-	199	238
Meddelade domar, antal	352	303	391
-varav kvinnor	175	160	199
-varav män	177	143	192
Ändrade beslut, antal	24	25	40
-varav kvinnor	13	11	15
-varav män	11	14	25
Ändringsfrekvens, i %	7	8	10
-varav kvinnor	7	7	8
-varav män	6	10	13

Antalet inkomna överklaganden har ökat sedan 2018, vilket kan förklaras av ett ökat antal expedierade omprövningsbeslut. Pensionsmyndighetens interna mål har uppnåtts, det vill säga att maximalt tio procent av omprövningsbesluten vid överklagande ska ändras av domstol. De ändrade besluten avser i huvudsak ärenden om allmän pension, bostadstillägg eller återkrav. De meddelade domarna fördelar sig relativt jämnt mellan kvinnor och män. När det gäller de ändrade besluten avser störst andel ärenden där den enskilde är män.

Högsta förvaltningsdomstolen har meddelat dom (HFD 2019 ref. 17) i ett mål gällande för det första om Pensionsmyndighetens i en journal antecknade beslut att inte återkräva för mycket utbetalt bostadstillägg är överklagbart. I denna del gör Högsta förvaltningsdomstolen bedömningen att Pensionsmyndighetens ställningstagande i det aktuella ärendet har faktiska rättsverkningar för den enskilde och att det därmed utgör ett överklagbart beslut. Den andra frågan som aktualiseras i målet gäller frågan om den enskilde genom att lämna oriktiga uppgifter kan anses ha orsakat utbetalningen när Pensionsmyndigheten genom informationsutbyte med andra myndigheter har haft tillgång till korrekta uppgifter. I denna del gör Högsta förvaltningsdomstolen bedömningen att det förhållandet att Pensionsmyndigheten hade tillgång till korrekta uppgifter inte innebär att det saknas ett orsakssamband mellan de oriktiga uppgifterna och de felaktiga utbetalningarna. Detta eftersom de korrekta uppgifterna faktiskt inte hade tillförts ärendet.

Vidare har Högsta förvaltningsdomstolen under året meddelat dom (HFD 2019 ref. 19) i ett mål rörande arbetsskadeförsäkringen (begravningshjälp enligt socialförsäkringsbalken). Frågan som aktualiseras i målet är om en skada under arbetstid som har medfört att en person har avlidit ska anses utgöra en arbetsskada. Högsta förvaltningsdomstolen gör bedömningen att det finns ett sådant samband mellan olyckan och arbetet att det är fråga om en arbetsskada.

4.4 Verksamhetsområde fondadministration och fondförvaltning

Pensionsmyndigheten är försäkringsgivare för premiepensionen i det allmänna pensionssystemet. I fondadministration ingår förvaltning av fondtorget, fondhandeln och fondinformation, samt hanteringen av individuella konton för pensionsmedel.

Sammanfattning

- Resultatet för den löpande fondadministrationen är gott.
- Tre orderstopp/handelsstopp har inträffat under året.
- 312 fonder har avregistrerats på grund av lagändring. Processen har löpt på utan störningar eller avbrott.
- Initial granskningsprocess av nya fondansökningar har fungerat tillfredställande. 470 fonder med nytt fondavtal.
- Informationsutskicksprocessen har fungerat utan störningar, samtliga utskick har gått ut i tid till berörda sparare. Totalt har drygt en miljon brev skickats varav cirka 390 000 skickades elektroniskt via mina meddelanden.

Tabell 42. Sammanfattande resultatbedömning fondadministration och fondförvaltning 2017-2019

	2017	2018	2019
Fondadministration och fondförvaltning	Gott	Gott	Gott

Tabell 43. Fondadministration 2017–2019

	2017	2018	2019
Total kostnad fondadministration, mnkr	96	115	197
Pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring 31 december, antal ¹	7 083 698	7 252 861	7 410 706
Kostnad per administrerat konto, kronor	13,7	15,9	26,6
Registrerade fondärenden totalt, antal ²	-	598	571
– Varav fondärenden ansökan nytt fondavtal, antal ²	-	505	470
– Varav fondärenden övriga ärenden, antal ²	-	93	94
Avslutade fondärenden, antal ²	-	48	78
Pågående fondärenden vid årets slut, antal ²	-	550	16

¹För definition, se avsnitt 6.3 Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter.

²Det är inte möjligt att få fram kvalitetssäkrade uppgifter för 2017.

Fondadministrationen är en tidskritisk verksamhet som ställer höga administrativa krav på Pensionsmyndigheten. Stora delar av hanteringen är automatiserad, men flera arbetsprocesser har fortfarande inslag av manuella kontroll- och/eller hanteringsmoment. Arbetsprocesserna har kontinuerligt utvecklats och anpassats till nya regelverket. För kvalitetssäkring finns ett antal nyckelkontroller.

Totalt antal beslutade fondansökningar uppgick per den 31 december till 548 varav 470 godkända för nytt fondavtal. Vid årets slut återstod 23 fondansökningar att fatta beslut om. För dessa 23 var själva granskningsarbetet klart vid årsskiftet, men formellt beslut fattas av särskilda skäl i början av 2020. Målet om 100 procent färdiggranskade fondansökningar innan årsskiftet 2019 bedöms i och med detta vara uppnått. Av de fondansökningar som inkom 2019 var det sju nya fondbolag.

Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring har ökat, men kostnaden för handläggningen har relativt sett ökat ännu mer. Kostnadsökningen beror på merkostnader för åtgärder som krävs med anledning av särskilda händelserna på

premiepensionens fondtorg, samt implementeringen av nya regler för fondavtal med fondförvaltare.

4.4.1 Fondutbud

Tabell 44. Fondutbud 2017–2019

	2017	2018	2019
Fondbolag, antal	102	94	67
Registrerade fonder, antal	842	783	478

Det minskade antal fondbolag och registrerade fonder jämfört med tidigare år förklaras av de skärpta fondavtalskraven som infördes 2018. De fondbolag som inte har ansökt om ett nytt avtal enligt de skärpta reglerna för en fond eller som inte klarar de nya kraven har fått sin fond avregistrerad under 2019. Myndigheten har avregistrerat 312 fonder under året.

4.4.2 Fondhandel

Myndigheten har fondhandeln öppen alla svenska bankdagar. Under 2019 har det inträffat tre handels- eller orderstopp i fondhandeln. Med orderstopp avses att nya fondhandelsorder inte skickas den aktuella dagen utan fördröjs till nästkommande bankdag. Ett av orderstoppen var ett planerat handelsstopp på grund av placeringen av nya pensionsrätter som i år gjordes på en bankdag och två orderstopp berodde på olika oförutsedda fel i myndighetens fondhandelssystem.

Hanteringen av fondordrar har under året skett med hög tillförlitlighet. Fondbyten, nya pensionsrätter, återföring av rabatter och arvsvinst, pensionsuttag, avgiftsuttag, samt handel i fondutbudet har totalt gett upphov till 109 411 fondordrar gentemot fondbolagen. I snitt skickas således cirka 300 köp- och säljordrar per handelsdag till Pensionsmyndighetens fonder.

Tabell 45. Nyckeltal fondbyten 2017–2019

	2017	2018	2019
Fondorder till fondbolag, antal	147 659	137 771	109 411
Fondbyten, antal	862 190	739 184	597 336
Varav fondbyten via blankett, antal	58 691	46 798	2 144
Beställda fondbytesblanketter, antal	128 078	22 199	4 982
Sparare som bytt fonder, antal	418 628	330 597	293 094

I granskningsprocessen har 78 fonder avskrivits, avslagits eller blivit avvisade medan 169 fonder inte sökte in för att övergå till det nya fondavtalet. Avsluten av dessa fonder har medfört stora försäljningar och även specialhantering i form av fusioner. Det har totalt avregistrerats 312 fonder till ett värde av 79 954 miljoner kronor, varav 250 fonder till ett värde av 33 337 miljoner kronor har avslutats till AP7 Såfa. Under 2019 har 98 procent av alla planerade avslut genomförts. Trots stora och många avslut har fondhandeln och administrationen skett med stor tillförlitlighet.

Under 2019 har 293 094 sparare bytt fonder, vilket är färre än under föregående år. Under året har 4,6 procent av fondbytena skett via blankett, vilket är en minskning från 2018 då 6,3 procent bytte med hjälp av blankett. Detta till följd av den lag om marknadsföring gällande premiepensionen som infördes den 1 juli 2018. För ytterligare information om fondbyten se avsnitt 6.1.3.4. *Fondbyten*.

Myndigheten har utökat kontrollen av återförda förvaltningsavgifter. Kontrollen har medfört korrigeringar gällande faktureringen av prisreduktion. Resultatet blev att det totala beloppet för prisreduktion ökade, vilket har tilldelats pensionsspararna. Utvecklingsarbetet för att ytterligare effektivisera och automatisera arbetet med prisreduktion har påbörjats under året och väntas fortsätta under 2020.

4.4.3 Finansadministration

Hantering av betalflöden och redovisning av fondhandeln har skett med hög tillförlitlighet under 2019.

I januari 2019 flyttade myndigheten ut svenska betalningar från valutakoncernkontomodellen (VKK) hos Danske Bank och återgick till att ha daglig automatisk avveckling gentemot Riksgälden. Därmed har myndighetens likvidbehov för svenska betalningar säkerställts samtidigt som myndighetens valutakonton kvarstår inom VKK-modellen. Myndigheten anser att detta var en nödvändig åtgärd för att förbättra betalningsprocessen. Sårigheterna med svenska betalningar har minskat under året.

Under året medförde Pensionsmyndighetens fondhandel ett negativt handelslagerresultat på -41 725 tusen kronor. Från tidigare års positiva handelslagerresultat överfördes 22 399 tusen kronor i maj till Pensionsmyndighetens drift enligt beslut våren 2018 när myndighetens framställan till departementet sänktes med motsvarande belopp.

4.4.4 Fondinformation och kundsynpunkter

Ett arbete har genomförts under året för att den fondinformation som sänds till pensionssparare och pensionärer ska vara enkel att förstå och inte skapa osäkerhet. Likaså har informationen om premiepensionen på myndighetens webbplats förbättrats. Pensionsmyndigheten har skickat ut 1 069 574 fondhändelsebrev till pensionssparare och pensionärer som innehar någon eller några av de fonder som har avregistrerats under 2019. Informationsutskicksprocessen har fungerat utan störningar, det vill säga samtliga utskick har gått ut i tid till berörda pensionssparare.

4.4.4.1 Kundsynpunkter

Det har inkommit 326 kundsynpunkter om förvaltningstjänster, vilket är färre än 2018, då det inkom 800 synpunkter. Anledningen till minskningen beror troligtvis på telefonförbudet mot marknadsföring och försäljning av tjänster inom premiepensionsområdet som infördes 1 juli 2018 i kombination med reformeringen av fondtorget. De här åtgärderna har inneburit högre krav på fondbolagen vad gäller exempelvis god sed och då har samarbete med förvaltningsbolag inte längre varit hållbart för att stanna kvar på fondtorget.

De vanligaste kundsynpunkterna har framförallt handlat om att sparare har svårt att säga upp avtal med förvaltningsbolag, fått fel information eller blivit felaktigt hänvisad för uppsägning, känner sig lurade av förvaltningsbolag, uppmanats att ta ut sin premiepension och placera den i en kapitalförsäkring och undrar om Pensionsmyndigheten har samarbete med förvaltningsbolag. Det har liksom tidigare år även inkommit kundsynpunkter där aktörer säger sig ringa från, samarbeta med eller på uppdrag av Pensionsmyndigheten.

En ny företeelse som har uppmärksamats under hösten är bedrägerier mot äldre som luras att tro att de har rätt till förmåner som de inte ansökt om. Tillvägagångssättet har framförallt varit riktade annonser i sociala medier där personer lämnat personuppgifter för att bli kontaktade av Pensionsmyndigheten. Vid kontakt har aktören som säger sig ringa från Pensionsmyndigheten uppmanat till signering med bankdosa för att kunna göra utbetalningen, men istället länsas personens konton på pengar. Dessa händelser kunde snabbt uppmärksammas tack vare upparbetade interna processer och är nu polisanmälda. Ytterligare samverkan med flera myndigheter är påbörjad och arbetet fortsätter under 2020.

Myndigheten har sedan tidigare samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket genom att delge kundsynpunkter veckovis. Dessutom har myndigheten haft kontakt och informationsutbyte om aktuella ärenden och marknadsläget vid samverkansmöten under året. Samverkan är god. Informationsutbytet mellan Konsumentverket och Pensionsmyndigheten har varit större än utbytet med

Finansinspektionen som har en annan nivå av sekretess att ta hänsyn till. Detta omnämns även i Riksrevisionens rapport *Konsumentskyddet på det finansiella området – förutsättningar och statlig tillsyn (RiR 2019:32)* Arbete med att förbättra och utveckla samverkan kommer ske under 2020.

Diagram 10. Antal inkomna kundsynpunkter som kan hänföras till premiepensionen 2017-2019

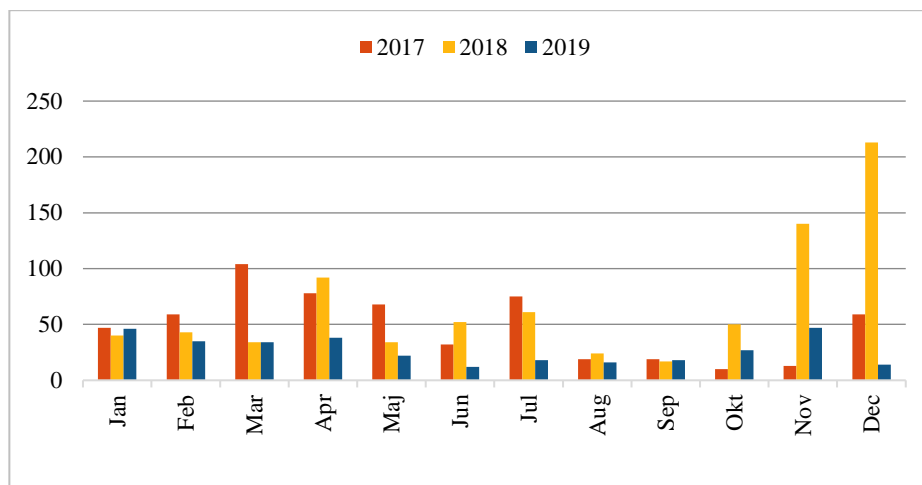


Diagram 11. Antal inkomna kundsynpunkter om förvaltningstjänster

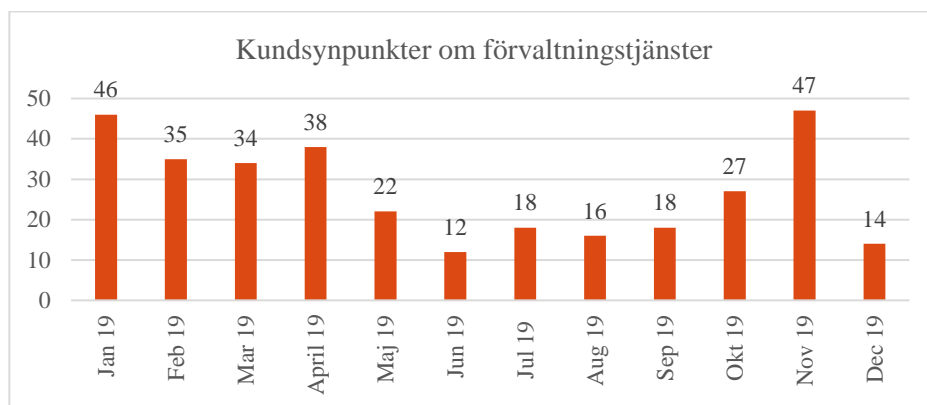
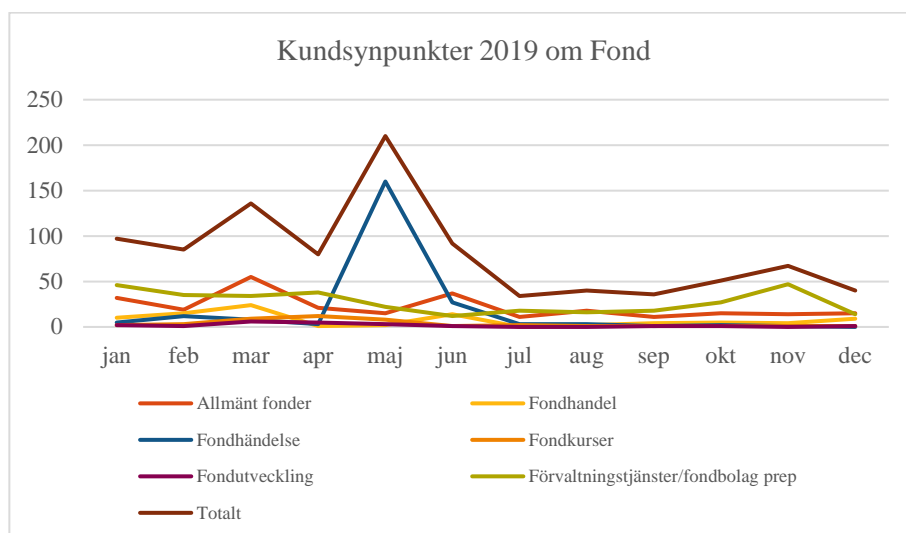


Diagram 12. Fördelningen av kundsynpunkter som gäller fondområdet



Diagrammet visar inkomna fonderrelaterade kundsynpunkter. Det stora inflödet av kundsynpunkter i april-maj beror till största del på utskicken av cirka

300 000 brev till sparare, till följd av avregistreringsprocessen som fondtorget har genomgått.

4.4.5 Hållbarhet fondtorget

Under 2018 infördes lagkrav på fondförvaltarna att redovisa sitt hållbarhetsarbete – hur de beaktar hållbarhetsarbetet, vilken metod de använder och hur de följer upp sitt hållbarhetsarbete. Pensionsmyndigheten har tagit fram ett nytt gränssnitt för fondförvaltarna att redovisa i, som sedan speglas ut som en helt ny faktasida efter det vanliga fondfaktabladet som finns per fond. Tillsammans med lagkravet på hållbarhetsinformation valde Pensionsmyndigheten att i det nya fondavtalet för fondförvaltarna att införa ett minimikrav som innebär att fondförvaltarna ska vara signatärer hos UN PRI, Principals for Responsible Investments.

Pensionsmyndigheten har även tagit fram ett verktyg där spararna enkelt kan välja bort innehav de inte vill ha i sin portfölj, till exempel kärnvapen, alkohol och klusterbomber. Den mall som Pensionsmyndigheten använder för detta informationsintag är den standardmall som Fondbolagens Förening använder.

Pensionsmyndigheten har arbetat vidare med att ta fram fler hållbarhetsverktyg för att underlätta för spararna, men också för att fortsätta arbetet med att motivera och inspirera fondförvaltarna att arbeta aktivt med hållbarhet i sina placeringar.

Som ett led i detta arbete har Pensionsmyndigheten tagit fram ytterligare verktyg för att spararna enkelt ska kunna välja hållbart. Myndigheten har upphandlat två indikatorer.

Hållbarhetsindikator – en indikator som visar i vilken grad miljömässiga, sociala och bolagsstyrningsaspekter, så kallade ESG-aspekter (Environmental, Social, Governance), beaktas i förvaltningen av värdepapper i fonderna.

Indikator för koldioxidpåverkan – en indikator som visar hur koldioxidpåverkan beaktas i förvaltningen av värdepapper i fonderna. De fonder som befinner sig inom ett spann som indikerar låg koldioxidpåverkan märks med symbolen Lövet 🍀.

Hållbarhetsrisk (ESG) – en märkning för hur väl fondförvaltaren lyckas investera i hållbara företag. Analysen baseras på områden som affärsetik, miljöpolicy och arbetsrätt för både fondbolaget och dess leverantör.

Hur hållbart är fondtorget utifrån koldioxidrisk?

27 procent av alla fonder på Fondtorget har Morningstars märkning för låg koldioxidrisk jämfört med 13 procent av alla fonder som är registrerade till försäljning i Sverige.

Cirka 400 miljarder kronor av marknadsvärdet på fondtorget är placerat i fonder med märkningen lövet 🍀 vilket innebär att 27 procent av likviden är placerat i fonder som har låg koldioxidrisk.

Av dem som har placeringar i fonder som har Morningstars märkning lövet 🍀 på fondtorget är 1 627 456 kvinnor och 1 659 182 män.

Pensionsmyndigheten har lagt till ett filtreringsverktyg där sparare kan filtrera på hållbarhetsfonder. Detta verktyg har tre bakomliggande faktorer som styr filtreringen. För att få räknas som en hållbarhetsfond måste dessa krav uppfyllas:

- Fonden ska motsvara Etiska Nämndens för Fondmarknadsföring (ENF) krav för att få marknadsföras som en hållbarhetsfond.
- Fondförvaltaren har angivit att hållbarhetsaspekter är avgörande för fondförvaltarens val av värdepapper i fonden.
- Fonden har märkningen för låg koldioxidrisk från Morningstar (se ovan).

37 401 miljoner kronor av marknadsvärdet på fondtorget är placerat i fonder som kan filtreras under hållbarhetsfond, vilket innebär att 3 procent av likviden är placerat i hållbarhetsfonder.

Av dem som har placeringar i hållbarhetsfonder på fondtorget är 196 964 kvinnor och antalet 193 911 är män.

Det är flera fondförvaltare i branschen som har valt att redovisa hållbarhet på samma sätt som Pensionsmyndigheten, vilket är ett tecken på att Pensionsmyndigheten har inspirerat och motiverat fondförvaltare att redovisa hållbarhet på samma sätt som Pensionsmyndigheten.

Pensionsmyndigheten har påbörjat arbetet med en kundbehovsdriven analys för att utveckla verktyg så att spararen utifrån sin egen portfölj i *inloggat läge* kan se och påverka hur hållbar den egna portföljen är och hur den står sig mot resten av fondtorget gällande hållbarhet. Detta är ett pågående arbete som kommer att visa resultat 2020.

Under 2020 kommer Pensionsmyndigheten även att ta fram fördjupad statistik på webb användningen av de hållbarhetsverktyg som finns genom full integration med myndighetens statistikdatabas. Då kan val och hållbarhetsvärden kopplas till kononivå ur ett demografiskt perspektiv.

4.4.6 Förvaltning av fondtorget

Tabell 46. Fondutbud 2017–2019

	2017	2018	2019
Fondbolag, antal	102	94	67
Fonder, antal	842	783	478

På grund av lagändringar för ett tryggt och hållbart premiepensionssystem har Pensionsmyndigheten under 2018 sagt upp samtliga avtal med de fondbolag, som den 1 november 2018 hade fonder på fondtorget. Den 28 december 2018 var sista dagen att ansöka om ett nytt fondavtal för de fondbolag som ville ha kvar sina fonder på fondtorget. Hanteringen av ansökningarna följer en förvaltningsrättslig process och bevisbördan för att få teckna fondavtal ligger på den sökande enligt förvaltningslagen (2017:900).

Arbetet med att granska fonderna påbörjades i november 2018 och har fortsatt hela 2019. Arbetet kan kortfattat delas in i två delar. För att en ansökan ska kunna granskas behöver ansökan vara fullständig i enlighet med Pensionsmyndighetens föreskrift PFS 2018:5. I de fall ansökningarna inte är fullständiga kompletteras de i den utsträckning som behövs för att ansökan ska kunna granskas och tas upp för prövning. Ansökan prövas sedan av en fondutredare som granskar fondförvaltaren och de fonder som ansökan avser och i vissa fall även en eller flera externa kapitalförvaltare.

Pensionsmyndigheten har avvisat nio ansökningar ingivna av samma fondbolag till följd av inkompleta ansökningar. Förvaltningsrätten beslöt att dessa ansökningar åter skulle handläggas av Pensionsmyndigheten efter att ärendet kompletterats.

Resterande ansökningar har genomgått en granskningsprocess där ansökan antingen beviljats eller avslagits. De avtal som Pensionsmyndigheten haft med fondbolagen 2019 är samarbetsavtalet och fondavtalet. Samarbetsavtalet har löpande fortsatt tills det att fondbolagets ansökan beslutats. I de fall ansökan har beviljats tecknas ett fondavtal.

4.5 Verksamhetsområde information och kommunikation

Pensionsmyndigheten ska ge pensionssparare och pensionärer goda möjligheter att bedöma sin samlade framtida pension och hur stor pensionen kan antas bli och vad som påverkar den. Informationen ska bidra till att kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ökar. I uppdraget ingår även att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument.

Sammanfattning

Resultatet för området information och kommunikation är otillräckligt.

Informationsuppdraget

Gott resultat avseende att allt fler kvinnor och män vet var de kan få information om hela sin pension och kännedom om hur stor deras pension kan komma att bli. Godtagbart resultat när det gäller att allt fler kvinnor och män känner till vilka delar pensionen består av. Gott resultat avseende att allt fler kvinnor och män känner till livsinkomstprincipens betydelse för den framtida pensionen. Bristfälligt resultat avseende kännedomen om pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen. Godtagbart resultat när det gäller att allt fler kvinnor och män vet vilka faktorer som påverkar den framtida pensionen mest.

Konsumentstärkande uppdraget

En förutsättning för att myndigheten ska lyckas stärka pensionssparare och pensionärer som konsument av finansiella produkter på pensionsmarknaden är att nå effektmålen i informationsuppdraget. Dessa vägs därför in i den sammanlagda bedömningen. Godtagbart resultat avseende att minska utrymmet för marknadsaktiviteter som är mindre lämpliga för pensionssparare och pensionärer.

Kundservice

Resultatet är bristfälligt för kundservice. Pensionsmyndigheten har inte nått upp till målen avseende kundservice och resultatet är lägre än 2018 till följd av ökande mängder samtal.

Tabell 47. Sammanfattande resultatbedömning information och kommunikation 2017–2019

	2017	2018	2019
Information och kommunikation	Godtagbart	Otillräckligt	Otillräckligt

4.5.1 Kostnader

Tabell 48. Kostnader verksamhetsområdet Information och kommunikation 2017–2019 i miljoner kronor

	2017	2018	2019
Servicekontoren	49	52	9
Kundservice (telefoni, e-post, brev, Facebook)	48	130	120
Prognostjänsten minPension.se	25	43	30
Orange kuvert (tryck, papper, porto)	32	33	29
Informationskostnader ¹	46	97	86
Varav säsongssatsning	-	35	33
Varav informatörer	-	28	27
Varav kundvägledare	-	12	9
Varav övriga informationskostnader	-	23	16
It-stöd inom området	71	115	82
Övrigt/overhead ²	169	-	-
Totala kostnader	441	469	356

¹Ingår informationsmaterial, kampanjer, annonser, kundvägledare, informationsträffar, uppsökande möten m.m.

²Från 2018 är overheadkostnaderna som påförs verksamhetsområde information och kommunikation utfördelade.

Den totala kostnaden för verksamhetsområdet är lägre jämfört med tidigare år. Kostnaden för servicekontoren har minskat i och med att huvudmannskapet för servicekontoren överförts till Statens servicecenter. Även kostnaden för kundservice är lägre än föregående år, då personella resurser under 2019 tillfälligt har överförts från kundservice till handläggning av bostadstillägg.

4.5.2 Informations- och konsumentstärkande uppdraget

Pensionsmyndigheten har ett informationsuppdrag och ett konsumentstärkande uppdrag, som innebär att myndigheten ska:

- verka för att pensionssparare och pensionärer ska få en korrekt och samlad bild av hela sin pension på ett sätt som är lätt att förstå,
- verka för att kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ökar för kvinnor och män, samt
- stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet, genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation.

Tabell 49. Sammanfattande resultatbedömning informations- och konsumentstärkande uppdraget 2017–2019

	2017	2018	2019
Informations- och konsumentstärkande uppdraget	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart

Regleringsbrev 2019

Pensionsinformation

Pensionsmyndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder som vidtagits för att bidra till att uppnå målen att informationsgivningen ska ge pensionsspararna goda möjligheter att bedöma sin samlade framtida pension och vad som påverkar den, samt att kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män.

Mål om att stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsumenter

Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation.

4.5.2.1 Resultat och effekter

Resultaten för indikatorerna är hämtade från minPensions statistikverktyg och de årliga marknadsundersökningarna *Självförtroende och förutsebarhet* och *Imagemätningen*. För mer information om de årliga undersökningarna se avsnitt 4.1.8. Några av uppgifterna är statistik från kundservice. I några fall återkommer samma indikator i flera effekter eftersom den indikatorn i kombination med andra indikatorer bäst svarar på hur väl myndigheten uppnår önskvärda effekter av genomförda informationsinsatser.

Effektmål 1. Allt fler kvinnor och män vet var de kan få information om hela sin pension

Tabell 50. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män vet var de kan få information om hela sin pension

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 1	-	Gott	Gott
Resultat indikator			
Registrerade användare i prognostjänsten, antal i tusental ²	3 073	3 417	3 794
-bland kvinnor	1 454	1 623	1 808

	2017	2018	2019
-bland män	1 618	1 794	1 986
Nyregistrerade användare av prognostjänsten, antal i tusental ²	294	479	679
-bland kvinnor	143	233	331
-bland män	151	246	348
Unika inloggningar i prognostjänsten minPension.se, antal i tusental ²	-	1 563 ¹	1 882
-bland kvinnor	-	-	853
-bland män	-	-	1 029
Andel som vet hur de kan få information om hela sin framtida pension, procent ³	70	65	67
-bland kvinnor	73	66	68
-bland män	68	63	66
minPension.se	43	50	51
-bland kvinnor	42	52	52
-bland män	45	48	50
Pensionsmyndigheten.se	27	26	33
-bland kvinnor	27	23	33
-bland män	27	29	33
Ringa till Pensionsmyndigheten	5	6	6
-bland kvinnor	6	7	6
-bland män	5	4	5
Bank, försäkrings-, pensions- och livbolag	11	12	13
-bland kvinnor	12	13	14
-bland män	10	11	12

¹Beräkningssättet har ändrats och därför saknas värden för tidigare år.

²Statistik från minPensions webbplats.

³Statistik från undersökningen Självförtroende och Förutsebarhet.

Sammantaget är resultatet gott avseende denna effekt. Under 2019 har antalet användare av prognostjänsten ökat på minPension.se till 3,8 miljoner av totalt 5,8 miljoner pensionssparare. Denna indikator tillsammans med de andra indikatorerna, visar att fler sparare faktiskt vet var de kan få information om hela sin pension.

Pensionsmyndigheten ser att informationssatsningar såsom utskick av *Orange kuvert* och informationskampanjen under våren gett effekt på till exempel antal inloggningar i prognostjänsten. I genomsnitt har det gjorts 1,4 miljoner inloggningar i månaden under januari–mars jämfört med 0,8 miljoner i månaden under april–december. Detta innebär 73 procent fler inloggningar under januari till mars jämfört med resten av året.

Andelen sparare som har fått sitt *Orange kuvert* via digitala brevlådor har ökat med 45 procent och *Orange kuvert* via digital brevlåda leder dem till pensionsprognosen. År 2019 fick 2,9 miljoner personer *Orange kuvert* till sin digitala brevlåda, jämfört med 2 miljoner personer 2018.

67 procent av pensionsspararna uppger i en undersökning att de vet hur de kan få information om hela sina pension.

Effektmål 2. Allt fler kvinnor och män vet hur stor deras framtida pension kan komma att bli

Tabell 51. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män vet hur stor deras framtida pension kan komma att bli

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 2		Gott	Gott
Resultat indikator			
Nyregistrerade användare av prognostjänsten, antal i tusental ¹	294	479	679
-varav kvinnor	143	233	331

	2017	2018	2019
-varav män	151	246	348
Antal individer som har gjort en pensionsprognos, antal i tusental ²	-	1 563 ²	1 698
-varav kvinnor	-	-	766
-varav män	-	-	932
Andel som har en god/viss uppfattning om storleken på sin framtida pension, procent ³	79	76	79
-bland kvinnor	82	79	79
-för män	76	74	79
Andel som gjort eller fått en prognos, procent ³	53	49	47
-bland kvinnor	54	48	47
-bland män	52	50	48

¹Statistik från minPensions webbplats.

² Ny indikator för 2018 och därför saknas värden för tidigare år.

³Statistik från undersökningen Självförtroende och Förutsebarhet

Sammantaget är resultatet gott avseende denna effekt. Indikatorn *antal unika individer som har gjort en pensionsprognos 2019* visar hur väl myndigheten har lyckats få människor att göra en pensionsprognos. Cirka 1,7 miljoner personer har gjort en prognos och har därmed fått information om vad deras framtida pension kan komma att bli. Antalet nyregistrerade har ökat med 42 procent jämfört med 2018. Andelen pensionssparare som själva uppger att de har en god eller viss uppfattning om storleken på sin framtida pension ligger på en fortsatt hög nivå.

Effektmål 3. Allt fler kvinnor och män känner till vilka delar pensionen består av

Tabell 52. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män känner till vilka delar pensionen består av

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 3		Godtagbart	Godtagbart
Resultat indikator			
Andel som uppger att de känner till om de har tjänstepension eller inte ¹	96	95	96
-bland kvinnor	97	96	97
-bland män	95	94	95
Andel som tycker det är lätt att förstå hur pensionssystemet fungerar. ^{1,2}			
Pensionssparare	(42)	(49)29	32
-bland kvinnor	(37)	(50)27	30
-bland män	(48)	(49)31	35
Pensionärer	-	(53)27	34
-bland kvinnor	-	(51)22	26
-bland män	-	(54)32	42

¹Statistik från undersökningen Självförtroende och Förutsebarhet.

² Statistik från imageundersökningen. Siffrorna inom parentes avser samma fråga, men med en förklaring kring pensionssystemet. Justerade siffror för 2018 jämfört med årsredovisning 2018.

Sammantaget är resultatet godtagbart avseende detta effektmål. En övervägande majoritet av de tillfrågade svarar ja eller nej på frågan om de har tjänstepension, vilket kan tolkas som att de vet om huruvida de har tjänstepension eller inte. Den upplevda kännedomen ligger på en hög stabil nivå liksom tidigare år.

En tredjedel av pensionsspararna och pensionärerna tycker att det är lätt att förstå hur pensionssystemet fungerar, när de får frågan utan någon inledande förklaring kring pensionssystemet.

Effektmål 4. Allt fler kvinnor och män känner till livsinkomstprincipens betydelse för den framtida pensionen

Tabell 53. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män känner till livsinkomstprincipens betydelse för den framtida pensionen

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 4		Gott	Gott
Resultat indikator			
Andel som förstår att hela livets inkomster räknas när man tjänar in till pension ¹	-	71 ²	68
-bland kvinnor	-	75 ²	71
-bland män	-	68 ²	65
Andel som svarar vilka faktorer som påverkar hur stor den framtida pensionen kommer att bli ¹			
<i>Antal år som jag arbetar</i>	35	36	34
-bland kvinnor	38	37	39
-varav män	32	34	29
<i>Hur mycket jag arbetar (hel/deltid)</i>	21	21	19
-bland kvinnor	29	26	26
-bland män	18	16	13
<i>Storleken på lönen/inkomst</i>	48	44	44
-bland kvinnor	49	44	42
-bland män	47	43	45
<i>Hur mycket skatt jag betalar</i>	2	3	1
-bland kvinnor	2	3	1
-bland män	2	3	2

¹Statistik från undersökningen Självförtroende och Förutsebarhet

²Beräkningssättet har ändrats och därför saknas värden för tidigare år. Indikatorn anger andelen *personer* som svarar minst ett av svaren som listas i nedre delen av tabellen.

Sammantaget är resultatet gott avseende denna effekt. Sju av tio kvinnor och män känner till livsinkomstprincipens betydelse för den framtida pensionen. Kvinnor har större kännedom än män om livsinkomstprincipens betydelse. Fler kvinnor än män nämner spontant att antal yrkesverksamma år och deltidsarbete påverkar hur stor den framtida pensionen kommer att bli.

Effektmål 5. Allt fler kvinnor och män känner till pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen

Tabell 54. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män känner till pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 5		Otillräckligt	Bristfälligt
Resultat indikator			
Genomsnittligt antal genomförda prognoser kring pensioneringstidpunkten per inloggning/år ¹	-	1,7 ²	2,3
-bland kvinnor	-	-	
-bland män	-	-	
Genomförda prognoser totalt i prognostjänsten (prognoser på pensionsmyndigheten.se), antal i tusental	9 405 ¹	13 771 ¹ (3 687)	26 410 (7 169)
-bland kvinnor	-	5 179 ¹ (1 363)	9 877 (2 626)
-bland män	-	8 592 ¹ (2 327)	16 533 (4 543)
Andel av pensionssparare som förstår pensioneringstidpunktens betydelse för hur stor pensionen kommer att bli ³	14	13 (33)	14 (32)
-bland kvinnor	13	12 (34)	17 (35)
-bland män	15	14 (32)	11 (30)

	2017	2018	2019
Medelpensioneringsålder, förändring av 65-årsnormen	64,6	64,6	- ⁴
-bland kvinnor	64,6	64,5	- ⁴
-bland män	64,6	64,6	- ⁴

¹Statistik från minPensions webbplats.

² Ny indikator för 2018 och därför saknas värden för tidigare år.

³Statistik från undersökningen Självförtroende och Förutsebarhet. Siffrorna avser en öppen fråga med spontana fritextsvar. Siffrorna inom parentes avser resultat för samma fråga, men med givna svarsalternativ att välja bland, vilket ger viss hjälp.

⁴ Medelpensioneringsålder för 2019 följs upp i maj 2020 vilket ger en eftersläpning i siffrorna.

Sammantaget är resultatet bristfälligt avseende denna effekt. Andelen som säger sig förstå pensioneringstidpunktens betydelse för hur stor pensionen kommer att bli ligger fortfarande på en relativt låg nivå. Drygt en av tio pensionssparare svarar detta spontant på frågan kring vilka faktorer man tror påverkar storleken på den framtida pensionen mest. Djupintervjuer kring frågeställningarna har påvisat att frågan är formulerad på ett sådant sätt att de svarande lockas att svara det de tror påverkar *allra mest*. De flesta har då valt att svara på sådant som kan härledas till livsinkomsten.

På samma fråga, men med givna svarsalternativ, markerar en tredjedel av de svarande att det är pensioneringstidpunkten som påverkar pensionen mest. Det är ett bättre resultat, men fortfarande inte godtagbart. Djupintervjuer visar på att pensionssparare inte förstår fullt ut alla effekter som ett års arbete tillför, såsom ytterligare intjänade pensionsrätter, högre månadsutbetalningen i och med att pensionen sprids på färre år som pensionär, samt lägre skatt vid 66 år.

Däremot fortsätter det totala antalet gjorda prognoser per år att öka kraftigt. Under året har totalt 26,4 miljoner prognoser genomförts, jämfört med 2018, då det gjordes totalt 13,8 miljoner prognoser. Fortfarande ligger genomsnittligt antal genomförda prognoser per inloggning/år på en för låg nivå för att få en förståelse för pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen.

Förändringen av medelpensioneringsåldern, det vill säga när man börjar ta ut inkomstpension, är en indikator på hur stark normen är att ta ut pension vid 65 års ålder. Människor väljer att ta ut pension både tidigare och senare än förr, vilket indikerar en ökad medvetenhet om att tidpunkten för pensionsuttag är flexibel. Medelpensioneringsåldern har sjunkit svagt sedan 2005. Utträdesåldern, det vill säga när man lämnar arbetslivet helt, fortsätter att stiga. Man kan alltså hävda att 65-årsnormen är försvagad, vilket är positivt.

För att få fler att förstå pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen har myndigheten bland annat arbetat fram nya huvudbudskap inför 2020-års informationskampanj, samt tagit fram ett informationsmaterial inför utskicket av *Orange kuvert 2020*.

Effektmål 6. Allt fler kvinnor och män vet vilka faktorer som påverkar den framtida pensionen mest

Tabell 55. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män vet vilka faktorer som påverkar den framtida pensionen mest

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 6		Godtagbart	Godtagbart
Resultat indikator			
Andel som vet vad som påverkar den framtida pensionen mest ²	-	71 ¹	68
-bland kvinnor	-	75 ¹	71
-bland män	-	68 ¹	65

¹Beräkningssättet har ändrats och därför saknas värden för tidigare år.

²Statistik från undersökningen *Självförtroende och Förutsebarhet*. Siffrorna avser dem som spontant svarat något som har med livsinkomstprincipen att göra i en öppen fråga.

De faktorer som påverkar den framtida pensionen mest är enligt Pensionsmyndigheten livsinkomstprincipen, pensioneringstidpunkten och tjänstepensionen. Kännedomen om livsinkomstprincipen är gott, medan kännedomen om pensioneringstidpunkten och tjänstepensionens betydelse fortfarande är bristfällig. Sammantaget är resultatet godtagbart avseende denna effekt.

Effektmål 7. Minskat utrymme för marknadsaktiviteter som är mindre lämpliga för pensionssparare och pensionärer

Tabell 56. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet 7. Minskat utrymme för marknadsaktiviteter som är mindre lämpliga för pensionssparare och pensionärer

	2017	2018	2019
Resultatbedömning effektmål 7		Godtagbart	Godtagbart
Resultat indikator			
Antal inkomna kundklagomål till Pensionsmyndigheten när det gäller premiepensionen ¹	583	800	327
-bland kvinnor	-	-	-
-bland män	-	-	-
Antal överförda kundklagomål till Finansinspektionen och Konsumentverket ¹	583	800	327
-bland kvinnor	-	-	-
-bland män	-	-	-
Myndighetens andel av medieutrymme på pensionsmarknaden, share of voice	33	24	37
-bland kvinnor	-	-	-
-bland män	-	-	-

¹Manuellt insamlad statistik i kundservice

Antalet kundsynpunkter som förmedlats vidare till Finansinspektionen och Konsumentverket under 2019 har minskat från 800 till 327. Kundsynpunkterna tas hand om i betydligt snabbare takt och dialogen med såväl Finansinspektionen som Konsumentverket har intensifierats. Se även avsnitt 4.4.4.1 *Kundsynpunkter*.

En ny företeelse som myndigheten har upptäckt under hösten är bedrägerier mot äldre som luras att tro att de har rätt till förmåner som de inte ansökt om. Tillvägagångssättet har framförallt varit riktade annonser i sociala medier där personer lämnat ut personuppgifter i tron att bli kontaktade av Pensionsmyndigheten. Myndighetens process för att upptäcka och hantera oegentligheter har blivit snabbare under 2019 då myndigheten löpande utreder inkomna synpunkter kring premiepensionstorget. Detta har bidragit till att myndigheten även har möjlighet att snabbare identifiera andra typer av kundklagomål inte bara kopplade till premiepensionstorget.

Tabell 57. Resultat övriga indikatorer

	2017	2018	2019
Andel som upplever att prognosen gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor kring pension ¹	42	47	45
-bland kvinnor	42	49	45
-bland män	43	46	45

¹Statistik från undersökningen *Självförtroende och Förutsebarhet*.

Närmare hälften av de pensionssparare som har gjort eller fått en prognos upplever att prognosen har gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor om pension. Att det inte är fler som upplever det kan bero på att det för många är svårt att relatera till en situation när den är långt fram i tiden, trots att allt fler människor kan antas veta vad de kan komma att få i pension per månad.

Pensionsmyndighetens kundkanaler vittnar om att människor känner osäkerhet kring framtiden och har behov av vägledning och konkreta råd. Prognosen ger information om pensionen, men genererar nya frågor som de upplever att man behöver stöd kring.

För flera av effektindikatorerna har det vid jämförelse mellan åren endast skett mindre förändringar. En förflyttning av nationella kunskapsnivåer är ett långsiktigt arbete, särskilt då det finns andra aktörer som för fram andra budskap. Pensionsmyndigheten har i högre utsträckning nått fram med sina budskap till dem som har hög kunskap och högt intresse för pensionsfrågor. Därför kommer Pensionsmyndigheten fokusera på målgrupper med låg kunskap och lågt intresse för pensionsfrågor.

Myndigheten ser också att informationsaktiviteterna ger effekt. Många vet var de kan ta reda på vad de kommer att få i pension per månad och hur stor den kan komma att bli, Dessutom vet många att hela livets inkomster påverkar storleken på pensionen. Däremot ser det ut som att få förstår att tjänstepensionen och när man väljer att ta ut sin pension påverkar storleken på pensionen hela livet ut. Pensionsprognosen ger en viss förståelse för pensionen men ger inte alla förutsättningar att fatta beslut kring sin pension, utan leder till ytterligare frågor och funderingar om framtiden.

4.5.2.2 Genomförda informationsinsatser

Pensionsmyndigheten genomför årligen en större informationsinsats till den breda allmänheten med många samverkande kanaler i samband med utskick av det *Orange kuvertet*. Det har visat sig effektivt att genomföra kampanjer under våren eftersom pensioner då uppmärksammas i media. Dessutom skickas årsbesked för annat sparande som till exempel tjänstepensioner av alla andra marknadsaktörer under samma period. Under året har även Pensionsmyndigheten genomfört andra informationsinsatser för att nå ut med information till våra prioriterade riskmålgrupper, det vill säga de som riskerar att få en låg framtida pension.

Pensionssäsongssatsningen

Den breda informationsinsatsningen, pensionssäsongssatsningen, som Pensionsmyndigheten genomförde i samband med utskicket av *Orange kuvertet* hade två syften: att sprida information om vad som är viktigast för pensionen och att få så många som möjligt att logga in på pensionsmyndigheten.se för att ta del av sin pensionsprognos. Utöver kanaler för att nå ut till den breda allmänheten valde myndigheten även kanaler för att kunna nå de som inte är intresserade av ekonomiska och finansiella frågor.

De effekter myndigheten önskade uppnå med satsningen var att fler pensionssparare:

- vet var de kan få information om hela sin framtida pension,
- upplever att deras egen pension är förutsebar (har en god eller viss uppfattning om hur stor pensionen kan komma att bli),
- gjort en prognos för hela pensionen och upplever att de har bättre förutsättningar att fatta beslut i pensionsfrågor,
- vet vad som är viktigast för pensionens storlek.

Målgruppen för den breda informationsinsatsningen var människor mitt i livet, i åldrarna 30–55 år, som har lågt eller medelstort intresse och kunskap för pensionen.

För att nå ut brett till målgruppen har myndigheten arbetat med information via en kampanjwebbplats, annonsering i digitala kanaler, utomhusannonsering i tunnelbana, på bussar och hållplatser, samt i tv och sociala medier.

Under perioden har myndigheten lagt extra resurser på pressarbete för att få genomslag i tv, radio och tidningar, framförallt i lokala medier med huvudbudskap om vad som är viktigast för pensionen.

Som en del av pensionssäsongssatsningen har myndigheten även genomfört uppsökande verksamhet, den så kallade *Kuvertjakten* som 2019 resulterade i att cirka 8 000 pensionssparare och pensionärer fick möjlighet att träffa Pensionsmyndighetens medarbetare på 41 orter. Syftet var att prata pension och hjälpa till att göra en

pensionsprognos. Kuvertjakten pågick under februari och mars och fick också genomslag i Sveriges Radio, samt i lokal- och regionalpress.

Pensionssäsongssatsningen har haft effekt på nyregistreringar och inloggningar i prognostjänsten. Under en vanlig månad 2019 var antalet nyregistreringar i genomsnitt cirka 21 500 och antalet inloggningar i prognostjänsten drygt 800 000 i genomsnitt per månad. Under perioden var antalet nyregistreringar i genomsnitt cirka 63 000 per månad och antalet inloggningar 1 412 094 i snitt per månad. Antal inloggningar 2019 ökade med i genomsnitt cirka 600 000 under en kampanjmånad jämfört med en ordinarie månad. Antalet inloggningar ökade totalt med 73 procent under kampanjperioden.

Samtidigt upplever färre än hälften av dem som gjort en prognos att pensionsprognosen har gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut kring sin pension och myndigheten kan inte se några större förändringar över tid. Beteendevetenskaplig forskning visar på att det för många är svårt att förutse sitt liv som pensionär, hur länge man kommer att leva och att det finns många faktorer som är osäkra. Mot bakgrund av dessa insikter kan en tolkning vara att prognosen inte är tillräcklig som information eftersom så många andra saker i livet är svåra att förutspå.

Öka medvetenheten om hela pensionen bland statligt anställda

Ett gemensamt pilotprojekt har genomförts under året där Pensionsmyndigheten, Arbetsgivarverket och SPV ingått. Syftet har varit att medvetandegöra statligt anställda om hela pensionen. Pilotprojektet har handlat om att medvetandegöra och länka till befintlig information hos SPV och Pensionsmyndigheten via en sajt, där det framgår hur mycket som betalas in till pensionen varje månad. Fyra pilotmyndigheter har testat sajten och den har följts upp med en mätning både före och efter. Medvetenheten efter piloten ökade med nästan 35 procent jämfört med före piloten. Myndigheterna beslutade att informationssatsningen ska genomföras även på andra myndigheter under 2020.

Informationssatsning till dem som saknar tjänstepension

Pensionsmyndigheten har prövat ett nytt arbetssätt, där myndigheten löpande satsar på att finnas tillgänglig i rätt kanal och vid rätt tidpunkt för dem som saknar tjänstepension eller har mycket låga avsättningar. Myndigheten har valt att rikta in sig på branscher där täckningsgraden för tjänstepension är lägre, såsom hotell och restaurang, personliga och kulturella tjänster, jordbruk/skog/fiske, media och reklam, samt it. Målgruppen är svår att nå ut till eftersom de finns utspridda i många branscher. Andelen som har tjänstepension bland dem som arbetar är väldigt hög, enligt Inspektionen för socialförsäkringens (ISF) rapport *Vem får avsättningar till tjänstepension?* (2018:15) är den drygt 96 procent.

Informationsträffar och uppsökande kundmöten

Tabell 58. Informationsträffar och uppsökande möten 2017-2019

	2017	2018	2019
Deltagare informationsträffar, antal ¹	25 164	26 128	24 951
-varav kvinnor	- ¹	16 162	14 747
-varav män	-	9 966	10 204
Samtal uppsökande möten inkl. kuvertjakten, antal ^{1,2}	21 122	22 327	15 169
-varav kvinnor	-	10 669	6 954
-varav män	-	11 658	8 215
Totalt, antal	46 286	48 455	40 120
Nöjd kund-index informationsträffar	76	76	76
-varav kvinnor	78	78	77
-varav män	75	75	75

¹ 2018 är första året det finns uppgifter om informationsträffar och uppsökande möten fördelat på kvinnor och män.

² Skattningen bygger på manuellt registrerad statistik och ska tolkas med försiktighet.

Under 2019 har myndigheten haft kontakt med cirka 40 120 personer på informationsträffar och uppsökande möten.

Till informationsträffarna räknas pensionsplaneringsmöten som myndigheten själv anordnar, så kallade 60+-möten, och möten som har anordnats i samband med besök på större arbetsplatser. Vid de uppsökande mötena finns myndigheten i publika miljöer som på event, mässor, marknader och torg samt i gallerior för att informera om och erbjuda vägledning i pensionsfrågor.

Andelen kvinnor är större vid informationsträffarna medan andelen män är större vid de uppsökande mötena. Totalt sett är fördelningen mellan kvinnor och män är tämligen jämn (54 procent kvinnor och 46 procent män).

Pensionsmyndighetens uppsökande verksamhet har –förutom under Kuvertjakten – i huvudsak riktat sig till målgrupper som riskerar att få en låg framtida pension. Mot bakgrund av detta besöker myndigheten mestadels större arbetsgivare inom kvinnodominerade yrken. Myndigheten har också deltagit i mässor för att nå egenföretagare och redovisningskonsulter som hjälper många egenföretagare.

Antalet informationsträffar och uppsökande möten har minskat jämfört med tidigare år. Framför allt har den uppsökande verksamheten minskat jämfört med tidigare år. Det beror på att handläggning av förmånerna har prioriterats. Myndigheten har inlett ett fördjupat samarbete med Statens servicecenter där medarbetare från Servicekontoren har deltagit i Pensionsmyndighetens informationsaktiviteter. Myndighetssamarbetet har fallit väl ut och har lett till kompetensöverföring mellan de som har medverkat.

Andra informationsinsatser för att öka kunskaperna om pensioner och förmåner samt för att minska mörkertalet

Se avsnitt 4.3.5.1 Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

4.5.2.3 Konsumentstärkande insatser

För att lyckas med det konsumentstärkande uppdraget arbetar Pensionsmyndigheten med att fånga upp och analysera företal som påverkar konsumenter på pensionsmarknaden. Arbetet inkluderar även att ta fram underlag för olika aktiviteter och sprida information.

Verktögen prognostjänsten, prognossimulatorn och uttagsplaneraren

En viktig del i det konsumentstärkande arbetet är de tjänster som minPension har uppdraget att utveckla för att göra pensionen förutsebar. Den förenklade prognosen på myndighetens inloggade sida ger individen en pensionsprognos och gör det möjligt att se hur olika val av pensioneringsålder påverkar vad man får i pension per månad. Hos minPension finns den mer avancerade prognostjänsten prognossimulatorn där individen kan laborera med till exempel lön och hur olika uttag påverkar pensionen per månad. Tjänsten *Uttagsplaneraren* som lanserades hösten 2019 för de som är 54 år eller äldre och mest lämpad för dem som planerar att ta ut sin pension inom det närmaste året. Uttagsplaneraren är fortfarande en beta-version där all funktionalitet inte är på plats. Trots detta är tjänsten en god hjälp för dem som vill kunna planera sina pensionsuttag och få överblick över hur olika uttagsåldrar och uttagstider påverkar pensionen per månad. Antalet användare som har gjort minst en prognos i uttagsplaneraren under december månad var 28 675 varav 10 842 kvinnor och 17 833 män.

Samverkansarbete

Se avsnitt 4.7 Extern samverkan.

Konsumentstärkande rapporter

2019 har 11 konsumentstärkande rapporter tagits fram:

- *Pensionsbeslutet – blev det bra?* Rapporten beskriver en undersökning som belyser processen kring pensioneringen, alltifrån livet innan och planeringen inför pensionen till själva pensionsbeslutet och vissa aspekter av livet som pensionär.
- *Avsaknad av tjänstepension – hur mycket behöver man spara för att kompensera för detta.* Rapporten visar hur mycket den som saknar tjänstepension i sin anställning

behöver spara själv, antingen utifrån befintlig inkomst eller genom att begära en högre lön.

- *Spara till pension som företagare.* Rapporten är en vägledning i hur företagare kan spara till sin pension. Bland annat beskrivs hur företagare kan påverka den allmänna pensionen och att företagare behöver kompensera för avsaknad av tjänstepension.
- *Pension och skatt 2019.* Rapporten beskriver de ekonomiska konsekvenserna när man väljer tidpunkt för sitt uttag av pension och när man väljer att sluta arbeta. Tyngdpunkten i rapporten ligger på skatteeffekter.
- *Sommarjobbare och pension.* Rapporten ger information om sådant som kan vara bra för dem som sommarjobbar och vad som betalas in till pension.
- *Passar förvalen alla?* En beskrivning av förvalsalternativen inom tjänste- och premiepensionen.
- *Idealpension – undersökning om hur vi vill att vår pension ska vara.* Pensionsmyndigheten har undersökt hur människor skulle välja om de fick välja fritt mellan när de vill gå i pension, pensionens storlek och hur mycket av inkomsten de är villiga att avstå till sin pension, där de tre valen är beroende av varandra.
- *Tumregler för pensionsberäkningar.* I rapporten presenterar Pensionsmyndigheten tumregler för pensionen som visar hur olika faktorer påverkar den framtida pensionen samt förenklade formler för den som själv vill göra pensionsberäkningar.
- *Typpfallsberäkningar av pension för de 20 vanligaste yrkena.* Uppdatering av tidigare rapport från 2015 om pensionsutfallet för vanliga yrken i Sverige.
- *Tidigt uttag av pension i placeringssyfte.* Rapporten ger kunskap om vad ett tidigt uttag av den allmänna pensionen för att placera pengarna innebär och hur det påverkar en individs totala pension och ekonomi. Rapporten är en uppdatering av tidigare rapporter från 2015 och 2017.
- *Pension och skatt 2020.* Rapporten visar skatteavdrag vid pension och lön vid olika åldrar.

Tabell 59 visar antalet rapporter per år samt vilka livsfaser de berör – spara till pension, planera pension samt leva med pension.

Tabell 59. Konsumentstärkande rapporter 2017–2019

	2017	2018	2019
Spåra	4	8	7
Planera	2	1	2
Leva	2	0	2
Totalt	8	9	11

4.5.2.4 Webbplatsen pensionsmyndigheten.se

Tabell 60. Webbplatsen pensionsmyndigheten.se 2017–2019

	2017	2018	2019
Besök, antal miljoner	10,9	11,9	16,7
Andel pensionsansökningar via webbplatsen, % ¹	49	62	74
Besökare på vår pensionsblogg, antal	27 900	42 690	24 138
Andel inloggningar på webbplatsen via mobilt Bank ID, %	55	80	88
Nöjd kundindex webbplatsen	67	60	63
-varav kvinnor	65	59	62
-varav män	68	61	65

¹Gäller endast ansökningar för allmän pension.

Antalet besökare på Pensionsmyndighetens webbplats har ökat med 40 procent jämfört med föregående år. Den stora ökningen kan ha flera orsaker, men antas främst bero på

den digitala mognaden i samhället, där allt fler ser webben som den självklara informationskällan, men också myndighetens långsiktiga kommunikationsarbete och den sömlösa kundresan med andra kanaler såsom digital brevlåda, sociala medier, sökmotorer och andra aktörer. En annan insats som bör ha påverkat besökssiffrorna positivt är mobilanpassning av information och tjänster och dess samverkan med den ökade mobila användningen i samhället.

I princip sker samtliga inloggningar på Pensionsmyndighetens webbplats via mobilt bankID.

Andelen pensionsansökningar som görs på webben fortsätter att öka och uppgår till 74 procent av alla pensionsansökningar, vilket är en konsekvens av den pågående digitaliseringen, där myndigheten styr mot webbansökningar och digitalt först.

84 procent av dem som använder myndighetens webbplats uppger att de har kunnat genomföra sitt ärende på webbplatsen. Resultatet ligger på en hög och tillfredsställande nivå och är i linje med målet på 85 procent.

Myndigheten har avslutat arbetet med att mobilanpassa webbplatsen och flyttat inloggade tjänster till en ny plattform. Det har även genomförts anpassningar till lagändringar, samt utveckling och lansering av nya tjänster kring bostadstillägg.

I samband med plattformsarbetet har nöjdhetsindex (NKI) försämrats. När arbetet nu har slutförts, med ökad stabilitet och kvalitet som följd, har det skett en liten ökning av NKI-värdet jämfört med föregående år. Det totala NKI-värdet ligger på 63, vilket är tre enheter högre än 2018 och det är relativt små skillnader mellan kvinnor och män.

4.5.2.5 Orange kuvert

Under januari till och med mars 2019 skickades det ut cirka 7,6 miljoner *Orange kuvert*, varav drygt 5,8 miljoner till pensionssparare och drygt 1,7 miljoner till pensionärer. Drygt 2,9 miljoner personer har fått *Orange kuvert* digitalt, vilket är en ökning med närmare 50 procent från föregående år. Det kuvert som skickades till pensionsspararna innehöll ett årsbesked för den allmänna pensionen samt ett beslut om pensionsrätter.

Orange kuvert till pensionärer födda 1938 eller senare innehöll information om vilka ersättningar som betalas ut, vilka belopp samt utbetalningsdagar under året. Dessutom ingick information om utvecklingen på premiepensionskontot, samt en kontrolluppgift. För pensionärer med fondförsäkring ingick även fondinformation. Myndigheten informerade också om bostadstillägg och om den nya digitala tjänsten som gör det möjligt för anhöriga att söka bostadstillägg till den som inte längre har förmåga att själva ta hand om sina ekonomiska angelägenheter.

Tabell 61. Orange kuvert Nöjdhetsindex 2017–2019

	2017	2018	2019
Utskick, antal miljoner ¹	7,31	7,47	7,62
-bland kvinnor	-	3,69	3,76
-bland män	-	3,77	3,86
Nöjdhetsindex Orange kuvert pensionssparare	59	56	55
-bland kvinnor	59	55	52
-bland män	60	58	57
Nöjdhetsindex Orange kuvert pensionärer	67	65	66
-bland kvinnor	65	65	66
-bland män	69	65	67

¹ 2018 är första året det är möjligt att redovisa utskicken av *Orange kuvert* uppdelat på kön. Cirka 9 000 utskick saknar uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet för kvinnor och män inte överensstämmer med totalt antal utskick.

NKI för *Orange kuvert* 2019 ligger på samma nivå som 2018. Pensionssparare och pensionärer som har fått utskicket digitalt i år är nöjdare än dem som fått utskicket per post. Det beror troligtvis på att de har fått tillgång till hela prognosen direkt.

Tabell 62. Nyckeltal eftermätning *Orange kuvert* 2017–2019 i procent (pensionssparare)

	2017	2018 ¹	2019
Har fått kuvert	84	83	87
-bland kvinnor	83	82	84
-bland män	85	83	88
Andel av dem som fått kuvertet som öppnat det	80	78	76
-bland kvinnor	80	78	73
-bland män	80	78	79
Andel av dem som öppnat kuvertet som läst något	91	88	88
-bland kvinnor	88	84	85
-bland män	94	93	90
Andel av dem som läst något som tycker det är lätt att förstå	53	49	43
-bland kvinnor	47	41	36
-bland män	59	55	48

År 2019 uppger ungefär lika många som 2018 att de har mottagit *Orange kuvert* och öppnat det. Myndigheten ser en trend där färre tycker innehållet är lätt att förstå senaste åren (statistiskt säkerställd minskning 2019 jämfört med 2017). En förklaring kan vara att prognosen tagits bort för den allmänna pensionen från det postala utskicket. De som har fått det postala utskicket tenderar att i mindre utsträckning uppleva innehållet lätt att förstå jämfört med dem som fått utskicket digitalt.

Digitalt utskick av *Orange kuvert*

Tabell 63. Nyckeltal eftermätning *Orange kuvert* digitalt 2017–2019 i procent (pensionssparare)

	2017	2018	2019
Antal som har fått kuvertet digitalt.	868 481	1 998 901	2 905 880
Andel av dem som fått kuvertet digitalt som öppnat det.	76	76	74
Andel av dem som öppnat kuvertet som också läst det.	91	87	88
Andel som läst och tycker det är lätt att förstå innehållet i kuvertet.	58	49	45
Andel som fått kuvertet digitalt och saknar något i det.	9	9	11
Andel som öppnat <i>Orange kuvert</i> och är nöjda som helhet med det.	33	26	28
Andel av dem som öppnat kuvertet och tycker det är nära idealet.	32	21	25

En större andel av dem som har fått *Orange kuvert* digitalt har loggat in på pensionsmyndigheten.se och på minPension.se, jämfört med dem som fått kuvertet postalt. Det är också en mindre andel av de digitala mottagarna som saknar något i kuvertet. Sannolikt beror det på att de i högre grad tar del av prognosen för hela pensionen på de inloggade sidorna.

4.5.2.6 Prognoser, uttagsplaneraren och prognostjänsten minPension

Tabell 64. Prognostjänsten minPension.se och kostnader 2017–2019

	2017	2018	2019
Prognoser, antal miljoner	9,4	13,8	26,4
-varav kvinnor	3,5	5,2	9,9
-varav män	5,9	8,6	16,5
Registrerade användare, antal miljoner	3,0	3,4	3,8
-varav kvinnor	1,4	1,6	1,8
-varav män	1,6	1,8	2,0
Kostnader minPension.se, mnkr ¹	25,7	43 ²	30

¹Kostnaderna 2017 och 2018 inkluderar kostnader för uttagsplan (1,7 mnkr 2017 respektive 22 mnkr 2018).

²Justerad sifra jämfört med årsredovisning 2018, då 45,5, felaktigt angavs.

På minPension.se finns i stort sett heltäckande information om all pension, allmän pension, tjänstepension och det tidigare privata avdragsgilla pensionssparandet. Tjänsterna hos minPension är en förutsättning för att myndigheten ska kunna genomföra sitt informations- och konsumentstärkande uppdrag utan att hämta in pensionsuppgifter med stöd av lagstiftning. Uttagsplaneraren har under året lanserats för dem som är 54 år eller äldre. Tjänsten är mest lämpad för dem som planerar att ta ut sin pension inom det närmaste året. Läs mer om uttagsplaneraren i avsnitten 4.5.2.3 och 4.7.3.

Kvaliteten i prognoserna

Genom arbetet med uttagsplaneraren har vissa förbättringar genomförts avseende beräkningarna på minPension, som även gör prognoserna mer exakta. I uttagsplaneraren är det en aktör utöver Pensionsmyndigheten som levererar färdigberäknade pensionsprognoser till minPension.

Sett utifrån de utvecklingsinsatser som har gjorts under året avseende prognostjänsten på minPension, anser Pensionsmyndigheten att kvaliteten i prognoserna har förbättrats. Enhetligheten i prognoserna säkerställs bland annat genom en branschgemensam prognosstandard. Under 2019 har ett arbete med att uppdatera prognosstandarderna påbörjats med anledning av pensionsöverenskommelsen och förändringar i andra regelverk.

4.5.2.7 Pensionsmyndigheten i medierna

Tabell 65. Pensionsmyndigheten i medierna 2016–2018

	2016	2017	2018	2019
Samlad upplaga, miljoner	588	1 151	664	544
Andel neutral publicitet, %	95	95	97	88
Andel positiv publicitet, %	3,0	3,0	1,0	4,0
Andel negativ publicitet, %	2,0	3,0	2,0	8,0
Attention Score ¹	+27	+21	+19	+16
Andel publicitet som behandlar informationsuppdraget (prognos- & jobbudskap), %	12	7	19	16
Andel publicitet som behandlar konsumentstärkande uppdraget (konsumentinriktad kravställare), %	50	54	20	54
Andel publicitet där Pensionsmyndigheten är aktör (huvudaktör eller kommenterar), %	72	38	41	40
Pensionsmyndighetens twitterkonto, antal följare	4 360	4 888	5 166	5 457

¹Attention Score mäter vad som driver hågkomst i redaktionella medier samt om publiciteten är positiv negativ eller neutral. Spannet går från 100 till -100, där 100 innebär omfattande och positiv publicitet. Ett Impression Score över 20 är att anse som mycket bra.

Den samlade upplagan, eller räckvidden som den också benämns, visar det mediala genomslaget genom antalet möjliga personer som tagit del av nyheter om Pensionsmyndigheten. Under 2019 har antalet läsare, lyssnare och tittare som tagit del av nyheter om Pensionsmyndigheten minskat med drygt 100 miljoner jämfört med 2018. Variationen i den samlade upplagan brukar vara stor från år till år vilket framgår av tabell 65.

Andelen publicitet som behandlar det konsumentstärkande uppdraget har ökat under 2019 jämfört med 2018. Här ingår rapporteringen kring Pensionsmyndighetens fondtorg med tingsrättsförhandlingarna gällande Allra och Falcon Funds, samt utredningen avseende ett framtida fondtorg. Även andelen publicitet som handlar om bostadstillägg har ökat under 2019 i förhållande till 2018, efter ett större medialt intresse för Pensionsmyndighetens handläggning av bostadstillägg.

Den övervägande majoriteten av Pensionsmyndighetens publicitet är liksom tidigare år av neutral karaktär. Under 2019 har andelen neutral publicitet minskat i takt med att andelen negativ och positiv publicitet har ökat.

Både för informationsuppdraget och det konsumentstärkande uppdraget är medier en viktig kanal. Pensionsmyndigheten mäter informationsuppdraget genom att undersöka i vilken utsträckning medierna publicerar vad som är viktigast för pensionen och vikten av att göra en prognos för hela pensionen. Andelen publicitet som behandlar informationsuppdraget har minskat från 19 procent 2018 till 16 procent 2019. En av förklaringarna är den ovan nämnda högre andelen medierapportering om fondhändelser.

Det konsumentstärkande uppdraget mäts genom att undersöka i vilken utsträckning myndigheten framstår som en konsumentinriktad kravställare. Här har andelen ökat till 54 procent 2019 jämfört med 20 procent 2017 till följd av en ökad rapportering kring Allra och Falcon Funds.

Större delen av publiciteten, 99 procent, kan sägas vara könsneutral. Resterande en procent vänder sig i stort sett enbart till kvinnor, en minskning jämfört med 2018.

Twitter har främst använts för att nå journalister, opinionsbildare och pensionsintresserade. Antalet som följer myndighetens twitterkonto har fortsatt att öka även under 2019 och uppgår nu till 5 457 följare. Generaldirektörens konto på Twitter hade 753 följare vid årets slut, vilket innebär att det sammanlagda antalet följare på Twitter uppgår till 6 210.

4.5.3 Kundservice

Kundservice besvarar pensionssparare och pensionärsfrågor via telefon, e-post, brev och sociala medier samt informerar och ger pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen.

Tabell 66. Sammanfattande resultatbedömning kundservice 2017–2019

	2017	2018	2019
Kundservice	Otillräckligt	Bristfälligt	Bristfälligt

4.5.3.1 Telefonsamtal

Tabell 67. Telefonsamtal till Pensionsmyndigheten 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Inkommande samtal, antal	834 714	916 413	1 203 555
Besvarade samtal, antal	650 789	639 292	465 932
-varav kvinnor	356 643	346 006	244 248
-varav män	255 061	234 884	161 681
Besvarade samtal Min Pension, antal	30 481	26 293	29 590
-varav kvinnor	12 079	10 246	12 908
-varav män	13 112	10 977	12 592
Besvarade tolksamtal, antal	1 628	1 704	1 460
Tillgänglighet, andel besvarade samtal, %	78	69	39
Svarstid, genomsnittlig, minuter	8.37	12.24	20.20
Servicenivå, andel besvarade samtal inom 5 minuter, %	51	43	38
Andel som fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	88	91	82
Andel som fått ett bra bemötande, %	95	93	92

¹ I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden.

Tabell 68. Nöj kundindex kundservice inom telefoni 2017–2019

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Nöj kundindex telefoni	82	81	74	84	81	75	79	81	73

Den genomsnittliga väntetiden har ökat markant från föregående år, med en låg tillgänglighet. Av antalet inkommande samtal är drygt hälften unika kunder, resterande

är kunder som ringer om. Merparten av samtalen är en konsekvens av de långa handläggningstiderna inom bostadstillägg. Som följd av förändrade förutsättningar under hösten 2019 har myndigheten kunnat förstärka bemanningen inom kundservice, vilket gett effekten att genomsnittliga väntetiderna i telefon har blivit cirka 5 minuter kortare under perioden. Under 2019 har myndigheten börjat använda en återuppringningsfunktion, vilket innebär att kunder som ringer till Pensionsmyndigheten erbjuds möjligheten att bli uppringda istället för att vänta i telefonkön.

De vanligaste frågorna från dem som ringer handlar om bostadstillägg och allmän pension. Kundservice har under året utökat servicen för pensionärer som sökt bostadstillägg och handlagt ärenden direkt när kunden ringt in vilket bidragit till snabbare beslut i det enskilda ärendet. För att komma tillrätta med väntetiderna inom kundservice måste myndigheten komma tillrätta med de långa handläggningstiderna inom bostadstillägg.

Pensionsmyndigheten erbjuder tolktjänster för medborgare som inte har svenska som modersmål. En dag per vecka finns möjlighet att få arabiska, serbiska, persiska, finska, spanska, turkiska och tyska som tolkspråk i telefonin. Nyttjandet av denna servicefunktion har varierat mellan olika språk. Finska som tolkspråk har nyttjats mest med drygt 1 200 tolksamtal, följt av arabiska med närmare 400 tolksamtal.

Nöjdhetsindex för telefonin visar ett lägre resultat än tidigare år, vilket till stor del beror på längre väntetider. Pensionssparare och pensionärer är överlag nöjda med bemötande och den service de får när de ringer till myndigheten. Åtta av tio som ringer till myndigheten uppger i kundundersökningar att de fick de svar och den hjälp de behövde direkt i samtalet.

Pensionsmyndigheten har på uppdrag även utfört telefonsupport till Min Pension i Sverige AB samt Fullmaktskollen Sverige AB.

4.5.3.2 E-post, brev och Facebook

Tabell 69. E-post, brev och Facebook 2017–2019¹

	Internt mål	2017	2018	2019
Besvarad e-post, antal		103 243	119 549	140 703
-varav kvinnor		36 318	40 546	54 443
-varav män		40 859	42 840	53 012
Besvarad e-post minPension, antal		12 431	13 856	11 978
-varav kvinnor		2 962	4 913	5 104
-varav män		3 642	5 845	6 534
Besvarad e-post inom 24 timmar, %	80	77	77	33
Genomsnittlig kötid, timmar	24	15	16	56
Besvarade brev, antal ²		11 673	11 248	11 265
Besvarade brev inom 24 timmar, %	80	72	66	26
Besvarade förfrågningar, antal ²		85 397	86 738	81 947
Besvarade förfrågningar via fullmakter inom 10 arbetsdagar, %	80	57	85	1
Besvarade frågor via Facebook, antal ³		3 702 ¹	3 767	5 023
-varav kvinnor		i.u.	i.u.	2 541
-varav män		i.u.	i.u.	2 422
Besvarade frågor via Facebook inom 2 timmar, %	98	93	96	96

¹ Tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden.

² Könsuppdelning för brev och förfrågningar är inte tekniskt möjlig.

³ Nytt mått från och med 2019.

Pensionsmyndigheten har under året arbetat med att hålla balanserna inom e-post, brev och förfrågningar på en acceptabel nivå. De långa svarstiderna beror till viss del på resursomfördelning mellan kundservice och handläggning av bostadstillägg.

Inkomna frågor från pensions sparare och pensionärer via e-post och brev skiljer sig inte från de frågor som ställs via telefon. Många e-postmeddelanden avser privata och offentliga aktörer som vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter. Förutom e-post rörande Pensionsmyndighetens verksamhet utförs även uppdrag för Min Pension i Sverige AB samt Fullmaktskollen Sverige AB.

För att nå fler målgrupper och underlätta för fler att komma i kontakt med Pensionsmyndigheten erbjuds kundservice på Facebook. Inkommande frågor via Facebook handlar exempelvis om hur en ansökan går till, skatter i kombination med pension, levnadsintyg, fonder och tjänstepension.

4.5.3.3 Fördjupade samtal med kundvägledare

Pensionsmyndigheten erbjuder personlig kontakt med en kundvägledare för dem som inte kan använda de andra kanalerna. Samtalen genomförs i första hand över telefon, men om behov finns bokas ett fysiskt möte på närmaste servicekontor. Samtal från personer med särskilda behov prioriteras av kundvägledarna.

Tabell 70. Fördjupade samtal med kundvägledare 2017–2019

	2017	2018	2019
Samtal med kundvägledare, antal ¹	3 800	4 856	3 393
-varav kvinnor	2 256	2 971	2 099
-varav män	1 418	1 885	1 294
Nöjdhetsindex (NKI)	73	88	i.u. ²
-varav kvinnor	75	91	
-varav män	72	83	

¹Bortfall i könsuppdelning på grund av saknade uppgifter finns för 2017 med 126 personer. Dessa finns dock med i det totala antalet.

²Kundundersökning har inte genomförts under 2019.

Av de 3 393 möten Pensionsmyndighetens kundvägledare haft under 2019 var 1 171 fysiska möten. Av dem som fått stöd av kundvägledare har 62 procent varit kvinnor, vilket är en marginell ökning från föregående år. Totalt har antalet samtal med kundvägledare minskat, troligtvis beroende på de långa kötiderna inom telefonin.

Det har inte genomförts någon kundundersökning under året.

4.5.3.4 Servicekontor

Tabell 71. Kundmöten servicekontoren 2017–2019

	2017	2018	2019
Besök på servicekontor pensionsrelaterat ärende, antal	166 077	168 028	191 803
Andel frågor om bostadstillägg, %	37	39	38
Andel frågor om allmän pension, %	21	19	21
Andel frågor om prognos, %	9	10	12
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	96	94	94
Andel som har fått ett bra bemötande, %	98	97	96

Totalt har servicekontoren haft 3,1 miljoner besök, varav 5,5 procent har utgjort pensionsrelaterade ärenden, jämfört med 4,5 procent under 2018.

Servicekontoren ingår inte i Pensionsmyndighetens nöjdhetsmätningar, men Statens servicecenter har genomfört en kundundersökning som visade på gott resultat för Pensionsmyndigheten.

Projektet mötesplatser och information, där Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Sveriges kommuner och regioner tillsammans på servicekontoren förenklar myndighetskontakterna och minskar ledtiderna för nyanlända, bedrivs nu av aktörerna i frivillig regi och är inkluderat i ordinarie verksamhet då projektet inte fick ett förnyat uppdrag för 2019 av regeringen.

4.6 Verksamhetsområde analys och statistik

Pensionsmyndigheten ansvarar för att följa, analysera och förmedla pensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle. Myndigheten ansvarar även för den officiella statistiken inom statistikområdet *stöd vid ålderdom* samt att sammanställa och publicera övrig efterfrågad statistik.

Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Underlag och rapporter till regeringen har levererats i tid.
- Planerade egeninitierade rapporter har med få undantag levererats.
- Statistikproduktionen har upprätthållits utan nämnvärda avbrott och statistikens omfattning har utökats och presentationen förbättrats.
- Arbetet med att åstadkomma en allt effektivare förädling av data till pedagogisk och relevant statistik och annan information är ständigt pågående.

Tabell 72. Sammanfattande resultatbedömning analys och statistik 2017–2019

	2017	2018	2019
Analys och statistik	Gott	Gott	Gott

Totala kostnaden för verksamhetsområdet statistik och analys är 44 miljoner kronor, vilket motsvarar cirka tre procent av myndighetens totala kostnader.

4.6.1 Analyser, rapporter och prognoser

Tabell 73. Antal publicerade rapporter inom verksamhetsområde statistik och analys 2017–2019

	2017	2018	2019
Regeringsuppdrag och anslagsprognoser	14	12	10
Egeninitierade rapporter	14	14	17
-varav konsumentrapporter	8	9	11

I verksamhetsområdet ingår att göra analyser och ta fram rapporter för såväl beslutsfattare som en intresserad allmänhet. Pensionsgruppens överenskommelse om långsiktigt höjda och trygga pensioner från december 2017 har även påverkat analysarbetet under 2019 i viss omfattning, främst genom bidrag till myndighetens remissvar på regeringens propositioner som föranletts av pensionsöverenskommelsen.

Pensionsmyndigheten har bistått regeringskansliet med såväl personella resurser som analyser kopplade till införande av riktålder och grundskyddsutredningen.

Verksamheten har haft ett ökat fokus på det konsumentstärkande uppdraget, inte minst i arbetet med att ta fram analyser och rapporter som är till nytta för pensionärer och pensionssparare. Av 27 rapporter och regeringsuppdrag har elva rapporter information som är särskilt intressant för pensionärer och pensionssparare. Fem anslagsprognoser har tagits fram under året.

Pensionsmyndigheten har genomfört tre frukostseminarier där rapporter presenterats och diskuterats. Administrativt ombesörjs seminarierna av Pensionsnyheterna.

4.6.2 Analysmodeller

Pensionsmyndighetens huvudsakliga beräkningsmodeller, Pensionsmodellen och Typfallsmodellen, har använts för olika typer av analyser. Modellerna är tillgängliga för allmänheten på myndighetens webbplats.

Pensionsmodellen används för att göra långsiktiga, 25–90-år, simuleringar av det allmänna inkomstpensionssystemet. Pensionsmodellen har uppdaterats med bland annat ny demografi och det pågår ett arbete med att underlätta förvaltningen av modellen.

Typfallsmodellen används för att beräkna pensionsutfallet för en individ med specifika egenskaper såsom ålder, inkomst, inträde i arbetslivet och pensionsålder och den har använts av bland annat Regeringskansliet, banker och tjänstepensionsbolag. Typfallsmodellen har under året förvaltats och uppdaterats med för inkomståren gällande regler, delningstal, basbelopp och andra beräkningsfaktorer.

4.6.3 Statistik och dataförsörjning

Pensionsmyndigheten är statistikansvarig myndighet inom statistikområdet stöd vid ålderdom. Myndighetens officiella statistik beskriver intjänandet inom den allmänna pensionen, samt utbetalningar av pensionsförmånerna. Redovisningen sker årsvis och för riket totalt. Månadsstatistik om myndighetens utbetalningar redovisas löpande i den interaktiva statistiktjänsten på webben. Månadsstatistik om premiepension publiceras löpande på Pensionsmyndighetens webbplats.

Under året har Pensionsmyndigheten publicerat nyutvecklad statistik om pensionärernas totala pension, då myndigheten fått tillgång till individuppgifter om utbetalning av tjänstepensioner och individuellt pensionssparande från Skatteverket.

Utöver den regelbundna publiceringen av ovanstående statistik levererar statistikfunktionen statistik på beställning. Under 2019 har 216 externa statistikbeställningar besvarats, vilket är en ökning jämfört med 2018.

Tabell 74. Antal externa statistikbeställningar 2017–2019

	2017	2018	2019
Antal beställningar	173	187	216

Statistikfunktionen ansvarar även för Pensionsmyndighetens interna produktionsstatistik som bland annat omfattar ärendevolymer och handläggningstider, kvalitetsmått och information om kundkontakter. Statistiken har publicerats löpande per dag, vecka och månad och har använts för planering och uppföljning av myndighetens interna arbete.

4.7 Extern samverkan

Pensionsmyndigheten är en aktör bland många inom pensionsområdet och samverkan med andra myndigheter och externa aktörer är nödvändig för att kunna uppfylla myndighetens uppdrag.

Tabell 75. Sammanfattande resultatbedömning externt samarbete 2017–2019

	2017	2018	2019
Externt samarbete	Gott	Gott	Gott

Sammanfattning

- Samarbetet och samtliga tjänster som levereras av Försäkringskassan har i stort fungerat bra, men med vissa utmaningar.
- Övrig extern samverkan fungerar överlag bra.

4.7.1 Tjänster levererade av Försäkringskassan och Statens servicecenter

Tabell 76. Kostnad tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter 2017–2019, i miljoner kronor

	2017	2018	2019
Leverans tjänster Försäkringskassan, mnkr	240	234	231
Totala kostnader Försäkringskassan, mnkr	268	263	236
Totala tjänster Statens servicecenter, mnkr	7	7	7

De tjänster som Försäkringskassan levererar till Pensionsmyndigheten är framförallt it-stöd för handläggning och utbetalning av de förmåner som hanteras av oss, stödtjänster avseende behörighetsadministrationen, datacenter samt internservice. Myndighetens samlade bedömning är att samarbetet och samtliga tjänster som levereras av Försäkringskassan i stort har fungerat bra dock med vissa utmaningar framförallt inom resurs- och kompetensläget inom leveransområde Pension kopplat till it-tjänster.

Systemen för intjänande och allmän pension finns i dag hos Försäkringskassan. För att möta de nya kraven från pensionsöverenskommelsen behöver Pensionsmyndigheten göra stora förändringar i förmånssystemen. Pensionsmyndigheten har därför inlett programmet NextGen som innebär att myndigheten bygger nya system i egen regi. För mer information se avsnitt 4.2.3 *Nya kärnsystem för förmånerna*. En gemensam utmaning är att förändringarna under lång tid framöver ställer stora krav på pensionskompetens hos både Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan.

I juni tog Statens servicecenter över ansvaret och verksamheten för servicekontoren. De totala kostnaderna till Försäkringskassan minskar därför markant.

Statens servicecenter levererar även administrativa tjänster avseende personaladministration, ekonomi samt e-handel. Under 2019 har samverkan med Statens servicecenter fungerat till övervägande del bra. Pensionsmyndigheten anser dock att det är bekymmersamt att anslutningen till det nya lönesystemet ännu en gång har försenats vilket får stora konsekvenser för myndigheten. Dels försenas myndighetens tillgång till ett modernare och bättre system, dels kan dagens lönesystem inte tillgodose myndighetens behov av ny funktionalitet och effektiviseringen uteblir.

4.7.2 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

En god samverkan är nödvändig för att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter på finansmarknaden och myndigheterna har därför under året haft regelbundna träffar för informations- och erfarenhetsutbyte.

Läs mer om samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket i avsnitt 4.4.4.1 *Kundsypunkter*.

4.7.3 Samverkan med minPension och Fullmaktskollen

Regleringsbrevet 2019

Min Pension och Fullmaktskollen

Pensionsmyndigheten ska samarbeta med och kan bidra till de finansiella förutsättningarna för den verksamhet som bedrivs av Min Pension i Sverige AB samt Fullmaktskollen i Sverige AB.

4.7.3.1 minPension

Under året har samarbetet med minPension resulterat i utvecklingen av en ny digital tjänst som benämns *uttagsplaneraren*. Med tjänsten kan den som är 54 år eller äldre planera hur och när man ska ta ut sina pensioner. I uttagsplaneraren får man veta vad man får i pension efter skatt per månad, man får en checklista som beskriver vad man behöver göra och vilka som ska kontaktas för att börja ta ut sina pensioner. De bolag som har anslutit sig till minPensions prognostjänst finns även med i *uttagsplaneraren*. Dock varierar kvaliteten vad det gäller pensionsbolagens prognoser och flera av de större bolagen har därför anmält intresse att förbättra sin information i *uttagsplaneraren* under 2020.

När det gäller uttaget av pension innehåller *uttagsplaneraren* en funktion där kunden flyttas över till en landningssida hos det aktuella pensionsbolaget och kan ansöka direkt. På landningssidan ska pensionsspararen kunna se vilken information bolaget har tagit emot om dennes pensioner. Under 2019 är AMF det enda pensionsbolaget som har utvecklat en landningssida, men majoriteten av de andra större bolagen har anmält intresse att utveckla motsvarande landningssidor.

Pensionsmyndigheten finansierar en del av minPension och har två ledamöter i styrelsen. minPensions tjänster är en förutsättning för att Pensionsmyndigheten ska kunna realisera informationsuppdraget, utan att reglera inhämtning av pensionsuppgifter med stöd av lagstiftning. Se vidare avsnitt 4.5.2.6 *Prognoser, uttagsplaneraren och prognostjänsten minPension*.

4.7.3.2 Fullmaktskollen

I Fullmaktskollen samarbetar försäkringsbranschens aktörer för att ge en överblick över fullmakter och hur länge de gäller. Fullmaktskollen omfattar fullmakter både för privatpersoner och för företagsrepresentanter.

Pensionsmyndigheten har anslutit sig till Fullmaktskollen som behörighetskontrollerande part och arbetar för att införa ett digitalt fullmaktsflöde av försäkringsfullmakter. Genom en ökad automatisering av fullmakter kan den interna handläggningsprocessen på sikt effektiviseras.

Under 2019 har anslutningsarbetet fortsatt och huvuddelen av försäkringsmarknaden är nu ansluten. Vid verksamhetsårets utgång använde över 270 fullmaktshavare tjänsten och ett 40-tal aktörer tog emot fullmakter.

4.7.4 Samverkan försäkringsbranschen

Pensionsmyndigheten har under året fortsatt samarbetet med förvalsbolag och valcentraler inom kollektivavtalad tjänstepension. Samverkan har även skett med försäkringsbranschen i samband med *Tjänstepensionens dag*.

Vidare har Pensionsmyndighetens informatörer samverkat med framför allt Alecta, KPA Pension, Statens tjänstepensionsverk (SPV) och Skandia när det gäller hela informationen om pension.

Myndigheten har genomfört informationsmöten för kommun- och regionanställda tillsammans med KPA Pension, som är förvalsalternativet för det kollektivet. På liknande sätt har informationsmöten genomförts för statligt anställda tillsammans med SPV.

Ett gemensamt projekt har genomförts under året där Pensionsmyndigheten, Arbetsgivarverket och SPV ingått. Projektets syfte har varit att medvetandegöra statligt anställda om hela pensionen.

4.7.5 Samverkan inom eSam

Pensionsmyndigheten är värmyndighet för och medlem i eSam som är ett program för digital samverkan mellan 27 myndigheter och *Sveriges kommuner och regioner*. Genom medlemskapet i eSam verkar Pensionsmyndigheten för att bättre ta tillvara digitaliseringens möjligheter för att underlätta för privatpersoner och företag och för att använda våra gemensamma resurser på ett effektivt sätt.

Under 2019 har molntjänster varit en aktuell fråga för hela den offentliga sektorn. Pensionsmyndigheten har i framtagandet av myndighetens rättsliga ställningstagande i frågan haft nytta av och utgått från eSams rättsliga uttalande om röjande av sekretesskyddad information och molntjänster.

Svenskt ramverk för digital samverkan som tagits fram i bred samverkan inom eSam syftar till att stödja offentliga organisationer att samverka digitalt och fungera effektivt tillsammans. En bärande tanke med ramverket är att myndigheter utvecklar sin verksamhet utifrån gemensamma principer och därmed lättare kan utbyta information med varandra och återanvända lösningar, vilket i förlängningen är mer kostnadseffektivt. Som medlem i eSam har Pensionsmyndigheten åtagit sig att implementera ramverket. Under året har en självskatning genomförts för att undersöka i vilken mån myndigheten uppfyller ramverkets rekommendationer.

4.7.6 Efterlevandeguiden

Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har ett gemensamt ansvar att informationen på efterlevandeguiden.se är riktig och neutral. Syftet med webbplatsen är att göra det enklare för den som förlorat någon nära. Pensionsmyndigheten har samordningsansvar för förvaltning, drift och uppföljning. 2019 var första året då kostnaderna för samverkansarbetet följer framtagen finansieringsmodell. Pensionsmyndighetens del är fem procent av kostnaderna, Skatteverket står för 46 procent och Försäkringskassan för 49 procent.

Besöksstatistiken har en uppåtgående trend trots att det sedan lanseringen 2016 inte har genomförts någon kommunikationsinsats för att sprida kännedomen om efterlevandeguiden.

Tabell 77. Antal besök på efterlevandeguiden.se 2017–2019

	2017	2018	2019
Besök, antal	146 900	280 800	348 700
Sidvisningar, antal	409 100	665 200	868 300
Unika besökare, antal	106 600	198 500	245 200

Under 2019 tilldelades webbplatsen en utmärkelse av den internationella föreningen för socialförsäkringsorganisationer, ISSA. I motiveringen till utmärkelsen beskrevs empatin och det goda bemötande till en målgrupp i en svår livssituation som särskilt utmärkande. Även det goda samarbetet och den kundcentrerade utvecklingen nämndes, samt att samarbetet höjt socialförsäkringstjänster i Sverige till nästa nivå.

4.7.7 Internationellt samarbete

Tabell 78. Internationella besök och aktiviteter 2017–2019

	2017	2018	2019
Internationella besök, antal	18	8	7
Internationella besök unika länder, antal	13	6	7
Internationella aktiviteter, antal	40	31	43

Pensionsmyndighetens medarbetare är efterfrågade i internationella sammanhang och inställningen är att i möjligaste mån tillmötesgå förfrågningar om deltagande.

Inom ramen för engagemanget i den internationella socialförsäkringsorganisationen International Social Security Association (ISSA) har Pensionsmyndigheten under 2017–2019 medverkat i en teknisk kommitté, pensionskommittén. Myndigheten har inom ramen för kommittéarbetet författat en rapport, *Theoretical gender gaps in pensions*.

Pensionsmyndigheten har under året medverkat i planering och genomförande av ett International Training Program on Social Protection som Sida initierat och finansierar. Målgrupp för programmet är Sidas fokusländer. Hela programmet ska löpa över fem år och den första utbildningsomgången har startat under året.

Pensionsmyndigheten har under året tillsammans med Försäkringskassan, Inspektionen för Socialförsäkring och Socialdepartementet arrangerat Baltic Sea States Conference on Social Security för socialförsäkringsmyndigheterna i tio länder runt Östersjön. Konferensen var den 24:e i ordningen sedan samarbetet startade 1992 och den tredje som Sverige varit värd för. Syftet med konferensen är att utveckla samarbetet mellan Östersjöländerna inom socialförsäkringsområdet. Temat för denna konferens var Digital Transformation in Social Security Administration – Opportunities and Challenges och fokuserade på administration, användarperspektivet och styrningsfrågor.

Myndigheten medverkar i och lämnar expertstöd till regeringens EU-arbete i den kommitté som hanterar tillämpningen av regelverket inom socialförsäkringsområdet.

EU-kommissionen har levererat delar av det centrala systemet Electronic Exchange och Social Security Information (EESSI) som ska etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna. Pensionsmyndigheten bedriver ett genomförandeprojekt för teknisk implementering och utbildning av handläggare med produktionssättning planerad till första kvartalet 2020. I nära samarbete med Försäkringskassan och i samverkan med övriga nordiska länder pågår erfarenhetsutbyte gällande såväl implementering som utbildning.

Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker bilateralt i förhållande till Danmark, Island, Finland, Norge, Polen, Spanien, Storbritannien, Tyskland och USA.

Myndigheten medverkar i och lämnar expertstöd i ett treårigt EU-projekt ”European Tracking Service”. Europeiska kommissionen har ett långsiktigt mål att skapa en digital pensionstjänst liknande minPension. Projektet ska pröva möjligheterna att koppla ihop en pensionssparares pensionsinformation över landsgränserna och är till del finansierad av Europeiska Kommissionen. Projektet bygger på ett tidigare initiativ med namnet TTYPE (Track and Trace Your Pension in Europe).

4.8 Avgiftsbelagd verksamhet

I avsnittet redovisas avgiftsbelagd verksamhet där Pensionsmyndigheten får disponera intäkterna. Redovisningen är anpassad till den indelning och struktur som anges i regleringsbrevet. När det gäller avgifter inom premiepensionsområdet lämnas information även om avgiftsuttagets användning, där en del av avgifterna används av andra myndigheter.

4.8.1 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

Administrationskostnaderna för ålderspension i form av inkomst- och tilläggspension belastar AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen.

Tabell 79. Ålderspension med ersättning från AP-fonderna, tusen kronor

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	82 551	121 999	137 961	137 961
Avgiftsintäkter	473 364	444 384	335 419	335 419
Kostnader	-433 916	-428 422	-441 436	-411 413
Årets resultat	39 448	15 962	-106 017	-75 994
UB	121 999	137 961	31 944	61 967

Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna har blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Större eller mindre avvikelser förekommer årligen vilket kan anses normalt då proportionerna för administrationskostnadernas utfall mot Pensionsmyndighetens olika finansieringskällor ständigt varierar och dessa svängningar är svåra att prognostisera. Under 2019 har till exempel bedrivit särskild verksamhet kopplad till omräkningar av garantipension till följd av en tidigare EU-dom vilka drivit administrationskostnaderna mot förvaltningsanslaget. Därutöver har verksamheten krävt en medveten återhållsamhet avseende samtliga resurser för att den anslagsfinansierade verksamheten inte ska överstiga tilldelade medel.

4.8.2 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

Vår premiepensionsverksamhet ska täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionsspararnas premiepensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för vår administrationskostnad, kostnadsersättningar till andra myndigheter (Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Statens servicecenter

För 2019 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 493 692 (802 672) tusen kronor. Det minskade avgiftsuttaget jämfört med 2018 kommer av att skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet, till vilken del av avgiftsuttaget använts, slutbetalades år 2018. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev denna gång även det 493 692 (802 690) tusen kronor. Av beräkningstekniska skäl motsvarar det faktiska avgiftsuttaget inte alltid exakt det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Vid den dagliga handeln med pensionsspararnas fonder uppstår löpande ett resultat på vårt så kallade handelslager till följd av bland annat differenser mellan antagna försäljningslikvider och faktiskt utfall. Från år 2016 har Pensionsmyndigheten en modell som återför en tredjedel av det ackumulerade resultatet på handelslaget, 22 399 tusen kronor 2019, till pensionsspararna i form av ett minskat avgiftsuttag.

Följande tabell beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 493 692 tusen kronor samt de 22 399 (50 293) tusen kronor som förts över från vårt handelslager. Dessa samlade medel har använts till att finansiera kostnader för administration hos oss, hos Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för deras arbete med uppboord med mera av avgifter till premiepension, samt hos Statens servicecenter för pensionsverksamhet på servicekontoren.

Tabell 80. Premiepensionsmedlens likvidmässiga användning, tusen kronor

	2017	2018	2019
Avgiftsuttag	624 763*	802 690*	493 692*
Överfört från handelslagret	38 963	50 293	22 399
Administrationskostnad Pensionsmyndigheten	-417 005	-462 873	-515 052
Ränta avseende skuld i RGK	1 878	635	-1 989
Ersättning till andra myndigheter	-67 552	-65 770	-63 439
Residual använd för återbetalning till RGK	-181 047	-324 975	-
Årets resultat	0	0	-64 389

*Angående avgiftsuttaget, se avsnitt 6.2.1.4.

Residualen har använts till återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet fram till 2018 års slutbetalning. Från år 2019 uppstår ett resultat för avgiftsområdet. Ackumulerat resultat hanteras vid beräkning av kommande års avgiftsuttag.

I nedanstående tabell redovisas resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet.

Tabell 81. Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet, tusen kronor

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	557 211	736 920	430 253	430 253
Överfört från handelslagret	38 963	50 293	0	22 399
Delsumma Pensionsmyndigheten	596 174	787 213	430 253	452 652
Kostnader	-415 127	-462 238	-416 942	-517 041
Årets resultat	181 047	324 975	13 311	-64 389
UB	0	0	0	-64 389

Av tabell 81 framgår den del av avgiftsuttag med mera, 452 652 (787 213) tusen kronor, som finansierar administrationskostnader hos Pensionsmyndigheten. Det höga kostnadsutfallet 2019 beror i huvudsak på de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg samt implementeringen av nya regler kring nya fondavtal med fondförvaltare. Dessutom har en avsättning gjorts till följd av tingsrättens dom i Allra-målet.

4.8.3 Administration för fondinformation/fondförvaltare

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

Tabell 82. Administration för fondinformation/fondförvaltare, tusen kronor

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	889	1 003	9 500	2 140
Kostnader	-889	-1 003	-9 500	-2 140
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Intäkterna är svåra att förutse eftersom de förorsakas av de förändringar som sker under hela året i de fonder som finns på premiepensionens fondtorg. Pensionsmyndigheten tar ut ersättning från fondbolagen för att täcka kostnader för utskick av information om fondhändelser till pensionsspararna. Utskicken avser till exempel information om avregistreringar eller information om sammanslagningar av fonder. Avgiften tas ut i de fall då utskicken förorsakats av fondbolagen. Det höga budgetvärdet 2019 kommer av att det uppskattades att fler sparare skulle påverkas av förändringar till följd av de skärpta kraven i fondavtalsvillkoren än vad utfallet faktiskt blev. Cirka hälften av årets utskick har även kunnat skickas ut elektroniskt vilket i dagsläget är kostnadsfritt.

Budget beräknades på att samtliga utskick skulle generera portokostnader vilket även förklarar skillnaden mellan budget och utfall.

4.8.4 Administrativ service

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

Tabell 83. Administrativ service, tusen kronor

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 445	1 500	1 400	1 700
Kostnader	-1 445	-1 500	-1 400	-1 700
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Vi sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Utfallet för 2019 är normalt och beror på antalet samtal till kundservice avseende Min Pension i Sverige AB. Avvikelsen mot budget 2019 beror på att för låg budget angivits.

4.8.5 Administration av statlig fordran

Försäkringskassan sköter administrationen av statlig fordran åt Pensionsmyndigheten. Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Debiterade avgiftsintäkter är lägre än beräknat då antalet gäldenärer som hanterats understigit prognos.

Tabell 84. Statlig fordran, tusen kronor

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	251	272	250	225
Kostnader	-251	-272	-250	-225
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

4.8.6 Administration av frivillig pensionsförsäkring

Utöver allmän pension administrerar Pensionsmyndigheten frivillig pensionsförsäkring. Utfallet överensstämmer väl med plan.

Tabell 85. Frivillig pensionsförsäkring, tusen kronor

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 346	2 120	2 500	2 473
Kostnader	-2 346	-2 120	-2 500	-2 473
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

4.8.7 Administration av ansökan från fondförvaltare, samt granskning av fondförvaltare och fonder

Med anledning av ny lagstiftning inom premiepensionen finns från 2018 ett nytt avgiftsområde för administration av ansökan från fondförvaltare samt granskning av fondförvaltare och fonder. Storleken på avgifterna regleras i Förordning om premiepension SFS 2018:1302 och betalas av fondförvaltare när ansökan om att verka på Pensionsmyndighetens fondtorg lämnas in respektive då Pensionsmyndigheten utför årlig granskning av fondförvaltare och fonder. Under 2018 hanterade myndigheten enbart avgifter kopplade till ansökningar. Från 2019 debiteras fondförvaltare dessutom årligen granskningsavgifter från och med när fondavtal beviljats.

Tabell 86. Administration av ansökan från fondförvaltare, samt granskning av fondförvaltare och fonder

	2017	2018	Budget 2019	2019
IB	-	0	0	-2 355
Avgiftsintäkter	-	8 513	14 800	6 129
Kostnader	-	-10 868	-14 800	-11 466
Årets resultat	-	-2 355	0	-5 336
UB	-	-2 355	0	-7 691

Avgifterna är beräknade för att uppfylla kravet om full kostnadstäckning vilket innebär att den långsiktiga självkostnaden inom avgiftsområdet ska täckas. Enskilda år kan avgiftsområdet redovisa över- eller underskott. Underskottet är beräknat att täckas av avgiften på ett eller som längst några års sikt. Underskottet 2019 förklaras av det initiala granskningsarbete av de nya fondavtalsansökningar som pågått under året och som genererat kostnader samtidigt som granskningsintäkterna fallit ut lägre än budgeterat. De lägre granskningsintäkterna förklaras av att merparten av de nya fondavtal som beviljats under året tecknades under andra halvåret 2019 istället för under första halvåret som budgeterat. Årlig granskningsavgift tas ut från och med månaden efter fondavtal beviljats. Under 2020 kommer granskningsavgifter om cirka 15 miljoner kronor att faktureras fondbolagen vilket uppskattas att till största del täcka det ackumulerade underskottet. Avgiftsnivåerna är oförändrade från föregående år.

4.9 Kompetensförsörjning

Pensionsmyndighetens medarbetare ska ha rätt kompetens och kompetensförsörjningen ska stödja de krav som ställs för att nå myndighetens mål.

Sammanfattning

- **Kompetensförsörjning exklusive sjukfrånvaro**
- Resultatet är gott.
- Ökat antal anställda, främst inom delar av förmånshanteringen och it.
- Den framgångsrika rekryteringen inom it har bidragit till ett minskat konsultberoende.
- Myndigheten har arbetat med att stärka arbetsgivarvarumärket.
- Nöjdmedarbetarindex och ledarindex ligger på en fortsatt hög nivå.
- Stabil personalomsättning över tid.
- **Sjukfrånvaro**
- Resultatet är godtagbart.
- Sjukfrånvaron har minskat, men ligger fortsatt högre än önskat.
- Stora skillnader i sjukfrånvaro mellan olika verksamhetsområden.
- Fortsatt arbete för att främja en god arbetsmiljö och hälsa.

Tabell 87. Sammanfattande resultatbedömning avseende kompetensförsörjning och personal 2017–2019¹

	2017	2018	2019
Kompetensförsörjning inklusive sjukfrånvaro	Godtagbart	Godtagbart	-
Kompetensförsörjning exklusive sjukfrånvaro	-	-	Gott
Sjukfrånvaro	-	-	Godtagbart

¹Från och med årsredovisning 2019 delas resultatbedömningen för området kompetensförsörjning upp i kompetensförsörjning exklusive sjukfrånvaro respektive sjukfrånvaro.

4.9.1 Attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens

4.9.1.1 Attrahera

Myndigheten har under året rekryterat 443 nya medarbetare, vilket påvisar goda resultat att attrahera nya handläggare med god kompetens.

Pensionsmyndigheten har fokuserat på att mäta, förstå och förklara arbetsgivarvarumärket. Externt visar analysen att myndigheten har en medelgod attraktivitet bland dem som känner till oss. Dock är det förhållandevis få som känner till myndigheten. Myndigheten konstaterar att det behöver genomföras kommunikativa satsningar, framförallt kring myndighetens arbetsuppgifter. Pensionsmyndigheten ingår i nätverk med andra statliga arbetsgivare för att utbyta erfarenheter. Inom it har myndigheten ett relativt gott rykte som arbetsgivare. Pensionsmyndigheten har också arbetat med att öka närvaron i sociala medier exempelvis i form av karriärsidor och fasta annonsplatser.

4.9.1.2 Rekrytera

Antalet anställda har ökat från 1 150 till 1 435. Ökningen har framförallt skett inom förmånshanteringen, där Pensionsmyndigheten har rekryterat fler handläggare till bostadstillägg och omräkning av garantipension. Dessutom har ett antal medarbetare rekryterats till it-verksamheten i Luleå.

4.9.1.3 Utveckla och behålla

Det är viktigt för myndigheten är att utveckla och behålla medarbetare, möjliggöra karriärutveckling och rörlighet inom organisationen. I de strukturerade

medarbetardialogerna sätts individuella mål och utvecklingsplaner för samtliga medarbetare. I medarbetarundersökningen framgår att majoriteten, 92 procent, av medarbetarna är stolta över att arbeta på Pensionsmyndigheten och att 84 procent kan rekommendera oss som arbetsgivare.

Det skickas en enkät till medarbetare som väljer att sluta för att strukturerat följa upp och dra lärdom av reflektioner från medarbetare som väljer att sluta på myndigheten. Nio av tio anser att de har utvecklats professionellt under sin tid på myndigheten. Huvudorsaken till att de slutar är att de får högre lön och mer stimulerande arbetsuppgifter.

Sju av tio anser att de är nöjda eller mycket nöjda med myndigheten som arbetsgivare.

4.9.2 Löner

I 2019 års lönekartläggning konstateras att det inom Pensionsmyndigheten inte finns några stora avvikelser vad gäller lön eller lönestruktur för män och kvinnor som utför lika arbete. De löneskillnader som finns ligger inom ramen för myndighetens individuella lönesättning. Genomgående är löneläget högre för medarbetare som har sin placering i Stockholm jämfört med dem som arbetar vid kontor i andra delar av landet. Detta kan framförallt förklaras av olika yrkeskategorier och marknadsläget.

4.9.3 Medarbetarundersökningar

Svarsfrekvensen på den årliga medarbetarundersökningen ligger fortsatt högt på 94 procent. Mätningen består precis liksom tidigare år av elva olika delområden och ett sammanfattande värde så kallat nöjdmedarbetarindex, NMI som 2019 ligger på 73,4. Resultatet 2018 var 72,9. Enligt undersökningen är myndighetens främsta styrkor återkoppling, effektivitet och lärande i arbetet. Förbättringsområden är medarbetarskap, målkvalitet och delaktighet. Områden för styrkor och förbättring är i princip desamma som 2018.

Under året har myndigheten deltagit i en kvantitativ benchmarkundersökning om intern kommunikation. Undersökningen ger en bild av hur medarbetarna värderar den interna kommunikationen och hur resultatet står sig i relation till andra medverkande myndigheter. Resultatet ligger över gränsvärdet för godkänt och högre än jämförande myndigheterna. På fyra områden har Pensionsmyndigheten bäst resultat. Några av de främsta styrkorna enligt undersökningen är den kommunikativa förmågan hos närmaste chef, kännedom om övergripande mål och värdeord, samt högt engagemang hos medarbetarna. De förbättringsområden som uppkom avser bättre tvärkommunikation, information om hur verksamheten ligger till i förhållande till målen och hur förändringar i omvärlden påverkar myndigheten.

4.9.4 Likabehandling

Pensionsmyndigheten har nolltolerans gentemot diskriminering och trakasserier. I förebyggande syfte har chefer genomfört dialoger i sina arbetsgrupper. Frågor kring kränkande särbehandling och diskriminering finns också med i underlagen för medarbetarsamtalen. Pensionsmyndigheten har en obligatorisk webutbildning om jämställdhet och genus som 89 procent av medarbetarna genomfört.

Pensionsmyndighetens likabehandlingsplan 2017–2019 har fokus på att förebygga diskriminering och kränkande särbehandling. I årets medarbetarundersökning svarade 28 medarbetare (37 medarbetare 2018) att de under senaste 12 månaderna vid något tillfälle känt sig utsatt för kränkande särbehandling eller trakasserier av en annan medarbetare eller chef på myndigheten. Diskrimineringsgrunderna ålder, kön, sexuell läggning, etnicitet, funktionshinder och sexuella trakasserier har angetts som orsaker.

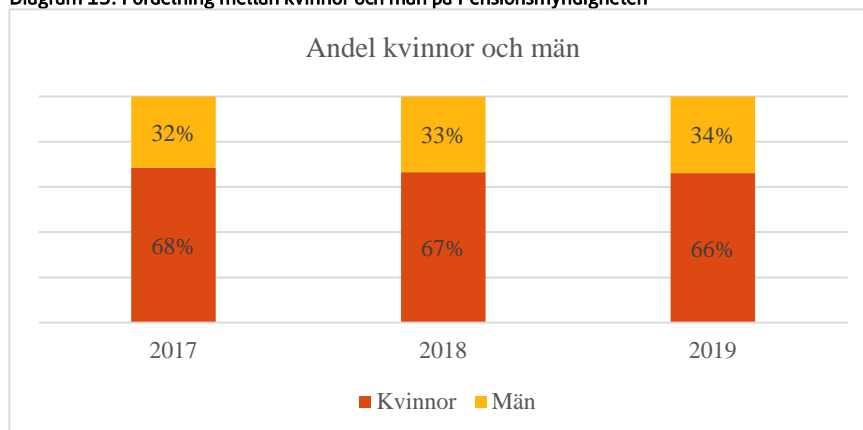
4.9.5 Personalstatistik

Antalet anställda har ökat markant jämfört med föregående år. Fördelningen mellan kvinnor och män ligger kvar på ungefär samma nivå som tidigare år. Medelåldern har sjunkit något och åldersfördelningen har gradvis förskjutits nedåt.

Tabell 88. Pensionsmyndighetens personal (exklusive konsulter) 2017–2019

	2017	2018	2019
Medarbetare, totalt antal	1 224	1 150	1 435
-varav kvinnor	838	765	948
-varav män	386	385	487
Årsarbetskrafter	1 111	1 055	1 341
Medarbetare över 60 år, antal	129	128	159
Genomsnittlig ålder för alla anställda, år	44,3	45,0	44,7
Nöjd medarbetarindex	73,6	72,9	73,4
Ledarindex, %	76,5	77,6	77,5

Diagram 13. Fördelning mellan kvinnor och män på Pensionsmyndigheten



Tabell 89. Åldersfördelning anställda i procent 2017–2019

	2017	2018	2019
20–29 år	10	8	9
30–39 år	25	25	27
40–49 år	31	31	29
50–59 år	23	25	24
60–69 år	11	11	11

Av Pensionsmyndighetens anställda är andelen kvinnor 66 procent. Andelen kvinnliga chefer har ökat sedan föregående år och är nu 60 procent, för staten som helhet är siffran 44 procent. Andelen kvinnliga chefer på enhetschefsnivå har ökat mest och är nu tio procentenheter högre jämfört med föregående år. I förhållande till myndighetens könsfördelning är kvinnor fortfarande underrepresenterade på chefspositioner i organisationen.

Tabell 90. Könsfördelning i procent 2017–2019

	2017	2018	2019
Kvinnor	68	67	66
Kvinnor i chefsposition	58	55	60
Män	32	33	34
Män i chefsposition	42	45	40

Tabell 91. Fördelning av Pensionsmyndighetens chefer (exklusive konsulter), kvinnor och män 2017–2019, i procent

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Chefsnivåer						
Avdelningschefer inkl GD ¹	25	75	22	78	30	70
Enhetschefer	44	56	43	57	53	47
Gruppchefer	72	28	72	28	70	30
Samtliga chefer	58	42	55	45	60	40

¹Inkluderar inte chef för internrevisionen

Tabell 92. Andel anställda med utländsk bakgrund i procent 2017–2019

	2017	2018	2019
Andel anställda utrikesfödd eller inrikes född med två utrikesfödda föräldrar ¹	i.u.	14	15

¹ Enlighet med SCB:s rekommenderade definition (MIS 2002:3).

Andelen anställda med utländsk bakgrund på myndigheten uppgår till 15 procent. Inom staten som helhet är andelen anställda med utländsk bakgrund 19 procent. Som delmål i den statliga arbetsgivarpolitiken ska andelen anställda med utländsk bakgrund öka på alla nivåer.

Tabell 93. Personalrörlighet 2017–2019

	2017	2018	2019
Antal nyanställda	179	99	443
-Tillsvidareanställda	169	89	377
-Tidsbegränsat anställda	10	10	66
Antal avgångar	134	162	155
-Tillsvidareanställda	122	154	136
-Tidsbegränsat anställda	12	8	19
Tillsvidareanställda, genomsnittligt antal	1 114	1 116	1 222
Personalomsättning, i procent ¹	11	8	10

¹ Beräknas genom det lägsta värdet av nyanställda och avgångar, delat med det genomsnittliga antalet anställda under tidsperioden. Avser endast tillsvidareanställda.

Under året har myndigheten rekryterat 443 nya medarbetare, framför allt inom produktionsavdelningen där 304 nya handläggare anställts. Den intensiva rekryteringstakten har ställt höga krav på myndighetens förmåga att attrahera, rekrytera, introducera och utbilda nya medarbetare.

Antalet avgångar har minskat något jämfört med föregående år. I genomsnitt stannar en anställd fem år på Pensionsmyndigheten, där medelåldern bland avgångarna är cirka 46 år. Myndigheten ser inte att ålder är en faktor som påverkar anställningstiden, det vill säga de yngre anställda slutar inte tidigare än de äldre.

4.9.6 Hälsa och sjukfrånvaro

4.9.6.1 Sjukfrånvaro och frisktal

Under perioden har den totala sjukfrånvaron gått från 6,1 procent till 5,2 procent. Även om sjukfrånvaron minskat har målet på 5,0 procent inte nåtts. Pensionsmyndigheten har en sjukfrånvaro som varierar mellan olika orter och avdelningar.

Skillnaden mellan kvinnor och män har minskat avsevärt under 2019. Hela nedgången i sjukfrånvaron på myndigheten har skett bland kvinnor.

Hälsoskillnader mellan kvinnor och män återspeglas i sjukfrånvaron där kvinnor fortfarande har en avsevärt högre sjukfrånvaro än män. Detta gäller så gott som hela myndigheten oavsett avdelning. Yrkesgrupp förefaller inte vara en faktor.

Det är inom myndighetens handläggning och kundservice den högsta sjukfrånvaron återfinns. Under 2019 har dock sjukfrånvaro sjunkit även för dessa områden likt övriga myndigheten.

I Statskontorets senaste publicerade rapport om sjukfrånvaro i staten presenteras sjukfrånvarostatistik för myndigheter uppdelat per verksamhetsområde. I jämförelsen återfinns Pensionsmyndigheten inom verksamhetsområdet *Socialt skydd inklusive hälso- och sjukvård*. Där redovisas att sjukfrånvaron för hela verksamhetsområdet uppgår till 6,1 procent under 2018, vilket påvisar att Pensionsmyndighetens sjukfrånvaro ligger i nivå med jämförbara myndigheter.

Tabell 94. Sjukfrånvaro 2017–2019, i procent

	2017	2018	2019
Sjukfrånvaro, totalt	5,5	6,1	5,2
-varav kvinnor	6,5	7,3	6,1
-varav män	3,4	3,7	3,7
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	43,6	41,2	42,1
Anställda <= 29 år	5,0	5,2	3,5
Anställda 30-49 år	5,2	5,8	5,2
Anställda >=50 år	5,9	6,6	5,8

Tabell 95. Sjukfrånvaro, bortfall och kostnader 2017-2019

	2017	2018	2019
Bortfall i årsarbetare ¹	72,9	81,0	76,2
Kostnader för sjukfrånvaro, miljoner kronor ²	7,7	9,2	8,4
- Dag 1–14 ³	6,0	6,9	6,5
- Dag 15–90	1,5	2,1	1,6
- Dag 90–	0,2	0,2	0,3

¹Årsarbetare beräknas genom att dela antalet sjukfrånvarotimmar för året med en schablon för årsarbetare motsvarande 1 600 timmar per år.

²Kostnader avser endast utbetald sjuklön.

³Från och med 2019 beräknas sjuklönekostnader från den första sjukdagen, då ett karensavdrag ersatt karensdagen. Tidigare år avser sjuklönekostnader från och med dag två.

Det så kallade *frisktalet*, den procentuella andelen av medarbetare som har högst fem sjukdagar och högst tre sjuktillfällen på ett år, har stigit jämfört med föregående år för både kvinnor och män. Utvecklingen pekar på att det är färre medarbetare som varit sjuka länge och ofta jämfört med föregående år. Frisktalet visar en tydlig skillnad mellan kvinnor och män där kvinnors frisktal uppgår till 54 procent och männens till 70 procent. Det totala frisktalet för myndigheten ligger på 60 procent, vilket betyder att myndigheten når målet för frisktal på 60 procent eller högre.

Tabell 96. Frisktal 2017-2019, i procent

	2017	2018	2019
Frisktal totalt (mål 60 procent)	57	54	60
-varav kvinnor	50	49	54
-varav män	72	64	70

4.9.6.2 Åtgärder för att minska sjukfrånvaron

Pensionsmyndigheten har fortsatt kartläggning och analys av bakomliggande orsaker till kvinnors och mäns sjukfrånvaro. Överlag upplevs korttidssjukfrånvaron ligga på en rimlig nivå och att det inte finns kopplingar till arbetet. Den långa sjukfrånvaron anses vara svårare att hantera. Två temperaturmätningar har genomförts under 2019 som ett komplement och uppföljning till medarbetarundersökningen. Syftet var att fånga upp signaler från organisationen genom att ställa frågor kopplat till bland annat mående och hälsa hos medarbetarna.

Under 2019 har så kallade hälsosamtal införts. Detta har inneburit en tidigare uppföljning vid upprepad sjukfrånvaro för att ge möjlighet att sätta in tidiga insatser vid behov. Analysen pekar på att hälsosamtalen har varit en bidragande orsak till att sjukfrånvaron minskat under året.

Pensionsmyndigheten har under 2019 intensifierat arbetet för att skapa trivsel och välmående på jobbet, vilket har lett till högre frisktal och minskad sjukfrånvaro. För Produktionsavdelningen, som handlägger bostadstillägg och bemannar kundservice, har sjuktalen minskat från 7,7 till 6,7 procent.

Fokus har varit att skapa ett varierat arbetsinnehåll för myndighetens medarbetare inom förmånshanteringen och kundservice samt erbjuda medarbetarna fler utvecklingsmöjligheter.

Inom förmånshanteringen har det under året möjliggjorts för medarbetare att vid behov kunna arbeta hemifrån, vilket har skapat möjlighet till större grad av flexibilitet och minskad stress i vardagen för medarbetarna.

4.10 Återrapportering enligt regleringsbrev och instruktion

Tabell 97. Återrapportering enligt regleringsbrev 2019

Mål och återrapporteringar	Målpåfyllelse och hänvisning till återrapportering
<p>Mål om att stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsumenter Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation.</p>	4.5.2 Informations- och konsumentstärkande uppdragen
<p>Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket Pensionsmyndigheten ska redovisa resultatet av myndighetens samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket för att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden.</p>	4.7.2 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket
<p>Pensionsinformation Pensionsmyndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder som vidtagits för att bidra till att uppnå målen att informationsgivningen ska ge pensionsspararna goda möjligheter att bedöma sin samlade framtida pension och vad som påverkar den, samt att kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män.</p>	4.5.2 Informations- och konsumentstärkande uppdragen
<p>Bostadstillägg Pensionsmyndigheten ska redovisa hur handläggningstiderna för bostadstillägg har utvecklats och vilka insatser som vidtagits för att förkorta handläggningstiderna.</p>	4.3.5 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
<p>Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd Pensionsmyndigheten ska redovisa utvecklingen av mörkertalet för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard, samt redovisa genomförda insatser för att öka kunskapen om förmånerna.</p>	4.3.5.1 Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
<p>Jämställdhetsintegrering Pensionsmyndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.</p>	4.11.3 Jämställdhetsintegrering
<p>Min Pension och Fullmaktskollen Pensionsmyndigheten ska samarbeta med och kan bidra till de finansiella förutsättningarna för den verksamhet som bedrivs av Min Pension AB och Fullmaktskollen i Sverige AB.</p>	4.7.3 Samverkan med minPension och Fullmaktskollen

Tabell 98. Uppgifter i Pensionsmyndighetens instruktion som återrapporteras i årsredovisningen

Avsnitt i instruktionen	Uppgifter	Redovisas i avsnitt
1§	Förvaltningsmyndighet för ålderspensionssystemet inom socialförsäkringen och för andra förmåner och ersättningar som enligt lag eller förordning ska administreras av myndigheten.	4.3 Pensionsadministration
2§ punkt 1	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och se till att denna ges utifrån den enskildes behov.	4.5 Information och kommunikation
2§ punkt 2	Informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen samt informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek, hur stor pensionen kan antas bli och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen.	4.5 Information och kommunikation

Avsnitt i instruktionen	Uppgifter	Redovisas i avsnitt
2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.	4.6 Analys och statistik
2§ punkt 4	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott.	4.3.3 Utbetalningar
2§ punkt 5	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst.	Ingen resultatredovisning mot detta avsnitt i instruktionen.
2§ punkt 6	Medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete samt vid behov representera Sverige inom sitt verksamhetsområde.	4.7.6 Internationellt samarbete
2§ punkt 7	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet.	4.3 Pensionsadministration 4.5 Information och kommunikation 4.9 Kompetensförsörjning
3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla.	4.8 Avgiftsbelagd verksamhet
5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag.	4.7.3 Samverkan med minPension och Fullmaktskollen
6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	4.7 Extern samverkan
6a§	Pensionsmyndigheten ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter om att Statens servicecenter ska utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service för Pensionsmyndighetens räkning. Förordning (2019:216).	4.7.1 Tjänster levererade av Försäkringskassan och Statens servicecenter

4.11 Övrig återrapportering

4.11.1 Anmälningar till JO och DO samt ansökningar om skadestånd

Sammanfattning

- Pensionsmyndigheten har tagit emot väsentligt fler JO-anmälningar under 2019 än under de senaste åren, främst avseende långsam handläggning av ansökningar om bostadstillägg.
- Inkomna ansökningar om skadestånd var lika många som under 2018.
- Under året har Pensionsmyndigheten fått del av en anmälan till DO.

4.11.1.1 Anmälningar till Justitieombudsmannen

Tabell 99. Inkomna anmälningar till JO som Pensionsmyndigheten fått ta del av 2017-2019

	2017	2018	2019
Inkomna anmälningar JO, antal	5	8	33
Initiativärenden, antal	0	0	1

Tabell 100. Avgjorda ärenden JO 2017-2019

	2017	2018	2019
Avslutade utan åtgärd, antal	3	6	29
Beslutade ärenden, antal	2	2	5

Under år 2019 har 33 anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) kommit in till Pensionsmyndigheten. JO har dessutom själv tagit initiativ till ett ärende. Av de inkomna anmälningarna lämnade JO 29 anmälningar utan ytterligare åtgärd. Av övriga fem ärenden har JO avgjort fyra. Förutom de besluten har Pensionsmyndigheten under året även fått del av ett beslut som härrör från en anmälan från 2018.

Ärendet från år 2018 gällde en anmälan från ett av de fondbolag som är inblandade i de särskilda fondhändelserna på Pensionsmyndighetens fondtorg. Anmälan avsåg att Pensionsmyndigheten skulle ha handlat utanför sitt kompetensområde i samband med att fondbolaget sades upp. Fondbolaget menade vidare att Pensionsmyndigheten uttalat sig negativt om bolagets försäkringsprodukter. JO slog fast att Pensionsmyndigheten agerat inom ramen för det ansvar myndigheten har för premiepensionssystemet och dessutom sakligt och opartiskt. JO uttalade därför ingen kritik mot Pensionsmyndigheten.

Under år 2019 fick Pensionsmyndigheten del av 23 anmälningar som kommit in till JO rörande långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg. JO valde att pröva frågan i två av ärendena. I båda fallen tog det ungefär 4,5 månader för Pensionsmyndigheten att handlägga ärendena. JO anförde i sina beslut att det är helt oacceptabelt att ärenden blir liggande i flera månader utan åtgärd. Pensionsmyndigheten hade inte anförut några godtagbara skäl till de långa handläggningstiderna och JO var kritisk. I det ena ärendet hade anmälaren också klagat på att det tagit lång tid att få svar på ett e-postmeddelande till Pensionsmyndigheten. JO erinrade om att myndigheten måste göra en bedömning i varje enskilt fall med vilken skyndsamhet en fråga ska besvaras men uttalade ingen kritik mot Pensionsmyndigheten.

JO har under året prövat en anmälan där anmälaren menade att det var svårt att nå Pensionsmyndigheten per telefon. Pensionsmyndigheten fick allvarlig kritik från JO för de brister myndigheten har som avser tillgänglighet och därmed service som de långa väntetiderna i kundservice utgör.

JO beslutade under året att på eget initiativ pröva ett ärende. Frågan gällde en e-postbrevlåda hos Pensionsmyndigheten som stått obevakad sedan myndigheten bildades den 1 januari 2010. JO konstaterade i sitt beslut att det är oacceptabelt att handlingar som kommer in till en myndighet inte blir föremål för någon åtgärd under närmare tio år och kritiserade Pensionsmyndigheten för det inträffade. I sitt beslut fastslog JO också att det är av stor vikt att myndigheter har rutiner som är anpassade även efter digitala verktyg i sin verksamhet.

4.11.1.2 Ansökningar om skadestånd till Justitiekanslern

Tabell 101. Ansökningar om skadestånd 2017-2019

	2017	2018	2019
Inkomna ansökningar skadestånd, antal	22	22	22

Tabell 102 Prövade ansökningar om skadestånd 2017-2019

	2017	2018	2019
Återkallade ansökningar, antal	2	4	0
Avskrivna ansökningar JK, antal	1	2	5
Prövade ansökningar JK, antal	11	13	6
Prövade ansökningar Pensionsmyndigheten, antal	-	6	13

En ansökan om skadestånd prövas normalt av Justitiekanslern (JK). Sedan den 1 januari 2018 har Pensionsmyndigheten dock fått delegation att själv fatta beslut i vissa ärenden om skadestånd. Det rör framför allt ärenden om fel i handläggningen eller felaktig information.

Under år 2019 har 22 ansökningar om skadestånd kommit in till Pensionsmyndigheten. Ärendena avsåg bland annat felaktigheter i samband med handläggningen av ansökan om allmän pension eller bostadstillägg och felaktigheter i samband med byte av fond på Pensionsmyndighetens fondtorg. Pensionsmyndigheten har överlämnat åtta ärenden till JK för prövning och har själv prövat 13 ansökningar.

JK har prövat elva ansökningar under år 2019, varav JK har skrivit av fem utan prövning i sak. Av övriga sex ärenden beslutade JK att bevilja sökanden skadestånd i ett ärende. Det ärendet handlade om att Försäkringskassan hade registrerat en person som avliden istället för utflyttad från landet. När Pensionsmyndigheten fick information om att personen var registrerad som avliden skickades information till "dödsboet" om att rätten till allmän pension hade upphört. JK beviljade sökanden skadestånd till följd av den integritetskränkning som hen blivit utsatt för.

Pensionsmyndigheten har under året prövat 13 ansökningar. Av dem har myndigheten beslutat att tillerkänna sökanden skadestånd i fem fall. Ett ärende där den sökande beviljades skadestånd handlade om att Pensionsmyndigheten inte hade betalat ut sökandenas pension i den valuta som hen hade begärt, vilket fick till följd att hen fick betala en avgift till sin bank. I ett annat ärende hade Pensionsmyndigheten handlagt ett levnadsintyg på ett felaktigt sätt. Sökanden beviljades skadestånd avseende de utgifter hen hade haft i samband med sina kontakter med Pensionsmyndigheten. I tre ärenden, slutligen, beviljades sökandena skadestånd till följd av att de inte hade kunnat byta fonder på Pensionsmyndighetens fondtorg. Pensionsmyndigheten har under ungefär ett år haft problem med att en begäran om byte av fond i mobiltelefonen inte alltid har genomförts. Pensionsmyndigheten menade att man inte på ett tillräckligt tydligt sätt har informerat pensionsspararna om problemet och vad de kunde göra för att kontrollera att deras begäran hade tagits emot av Pensionsmyndigheten.

4.11.1.3 Anmälningar till Diskrimineringsombudsmannen

Pensionsmyndigheten har under år 2019 fått del av en anmälan till Diskrimineringsombudsmannen (DO). Anmälan avsåg att personer med god man eller förvaltare inte kan utnyttja Pensionsmyndighetens e-tjänster eller göra en pensionsprognos eftersom de inte kan ansöka om eller hantera e-legitimation. I yttrandet

till DO anförde myndigheten att de tjänster Pensionsmyndigheten erbjuder även kan utnyttjas på annat sätt än digitalt, till exempel genom ansökan via blankett eller via vårt talsvar alternativt vår kundservice. I sitt beslut bedömde DO att Pensionsmyndighetens service inte står i strid med förbudet mot diskriminering i form av bristande tillgänglighet enligt diskrimineringslagen.

4.11.2 Säkerhet

Sammanfattning

- Ökat fokus på säkerhetsmedvetande
- Anpassningen till ny säkerhetsskyddslag
- Ny signalskyddsorganisation
- Ökad förmåga att upptäcka och motverka cyberattacker
- Samarbetet med övriga myndigheter

Arbetet med att öka säkerhetsmedvetandet hos myndighetens medarbetare är en kontinuerlig aktivitet. Under året har ett program för ökat säkerhetsmedvetande tagits fram med syfte att just höja säkerhetsmedvetandet bland medarbetarna, samt stärka säkerhetskulturen på myndigheten. Myndigheten har även under oktober månad deltagit i den årliga kampanjen Europeen Cyber Security Month. Kampanjen är europeiskt initiativ med syftet att höja medvetenheten och öka kunskapen om cybersäkerhet. I Sverige genomför Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) i samarbete med Polisen en nationell kampanj och utöver den har ytterligare material tagits fram med fokus på cybersäkerhet inom myndighetens verksamhet.

Inom området säkerhetsskydd har myndigheten arbetat med att anpassa säkerhetsskyddsarbetet utifrån den nya säkerhetsskyddslagstiftningen som trädde i kraft 1 april 2019. En ny signalskyddsorganisation är även etablerad, vilket bland annat innebär att myndigheten kan kommunicera hemliga uppgifter elektroniskt med andra krisberedskapsmyndigheter.

Det ständiga arbetet med att förbättra förmågan att upptäcka och motverka eventuella cyberattacker fortsätter. Myndighetens klientdatorer (avser främst bärbara datorer) är en mycket utsatt plattform för intrång. Därför har myndigheten ökat förmågan att upptäcka intrång genom att samla in klientloggar, för att på så vis kunna bevaka den trafik som sker via klienterna. I ett ytterligare steg att skydda myndighetens information har stort fokus lagts – och fortsätter under nästa år att läggas – på att höja grundnivån för säkerhet på myndighetens it-system.

I juni tog Statens servicecenter över ansvaret och verksamheten för servicekontoren. Detta har inneburit ett närmare samarbete mellan Pensionsmyndigheten och Statens servicecenter, men även med Försäkringskassan och Skatteverkets säkerhetsorganisationer. Syftet med samarbetet har varit att stödja Statens servicecenter i deras säkerhetsarbete vid övertagandet av servicekontoren och gemensamt hitta kostnadseffektiva säkerhetslösningar.

År 2018 genomförde Försäkringskassan tillsammans med Pensionsmyndigheten en säkerhetsgranskning med externt stöd av Försäkringskassans tekniska it-miljö. En åtgärdsplan togs fram och under 2019 har löpande avstämningar hållits mellan Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan för att följa arbetet.

Pensionsmyndighetens krisberedskapsarbete och totalförsvarsplanering redovisas i en särskild rapport utifrån de specifika regleringsbrevsuppdragen på området.

4.11.3 Jämställdhetsintegrering

Regleringsbrevet 2019

Jämställdhetsintegrering

Pensionsmyndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

För att uppnå det övergripande jämställdhetsmålet, att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sitt eget liv, har regeringen sex delmål.

Pensionsmyndighetens arbete med jämställdhetsintegrering har bidragit till det jämställdhetspolitiska delmålet ekonomisk jämställdhet. Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut.

Ojämställdhet under arbetslivet leder till att kvinnor får lägre inkomstgrundad pension än män, vilket är ett samhällsproblem i stort som påverkar pensionssparare senare i livet som pensionärer.

Bostadstillägg är ett av myndighetens stöd för att motverka ekonomisk ojämställdhet mellan kvinnor och män, då det är betydligt fler kvinnor än män som har bostadstillägg. Alla insatser för att förbättra handläggningen av bostadstillägg kan betraktas som indirekt jämställdhetsfrämjande. För att förbättra myndighetens handläggning av bostadstillägg och motverka denna ojämställdhet har Pensionsmyndigheten de senaste åren arbetat med att ta fram ett mer ändamålsenligt systemstöd för bostadstillägg.

Under 2019 har Pensionsmyndigheten beslutat och initierat arbetet med att utveckla en ny läraaktivitet i jämställdhet och genus. Under 2018 togs de första initiativen till jämställdhetsbudgetering, men inget ytterligare har genomförts under 2019.

Vidare har myndighetens uppsökande verksamhet – förutom under kuvertjakten – i huvudsak riktat sig till målgrupper som riskerar att få en lägre framtida pension. Därför har myndigheten mestadels besökt större arbetsgivare inom kvinnodominerade yrken. Se avsnitt 4.5.2.2.

För att vidare studera resultatet avseende jämställdhetsintegrering under 2019 hänvisas till utfallet från myndighetens könsuppdelade indikatorer.

I enlighet med kraven i årsredovisningsförordningen redovisar Pensionsmyndigheten individbaserad statistik könsuppdelad för majoriteten av myndighetens verksamhetsområden. Se även avsnitt 4.1.9.

4.11.4 Nationella minoriteter och minoritetsspråken

Sedan 2015 har Pensionsmyndigheten haft strukturerade dialoger i form av samråd för att fånga in de nationella minoriteternas synpunkter och behov när det gäller bemötande, service och information. Myndigheten har efter önskemål från representanter för de olika nationella minoriteterna, planerat och genomfört dessa samråd tillsammans med Skatteverket och Arbetsförmedlingen. Under året har Pensionsmyndigheten fortsatt dialogen med representanter för de nationella minoriteterna och genomfört sammanlagt sex samråd. Nytt för 2019 är att myndigheten har genomfört samtliga samråd, förutom det med samerna, inom Länsstyrelsens samordnade samrådsarbete under särskilda temadagar då myndigheter och representanter för de nationella minoriteterna samlades.

Pensionsmyndigheten är positiv till den samordning som Länsstyrelsen har initierat. Det ger dessa frågor fokus och kunskapsspridning och är mer tids- och kostnadseffektivt för samtliga parter. Vid samråden har bland annat myndigheternas förslag om en intern kunskapshöjande insats om de nationella minoriteterna och minoritetsspråken för

Pensionsmyndighetens, Skatteverkets och Arbetsförmedlingens medarbetare diskuterats. Delar av resultatet visades upp under samråden i form av korta filmer. Planen är att implementera den kunskapshöjande insatsen för Pensionsmyndighetens medarbetare i början av 2020.

Under 2019 har Pensionsmyndigheten utvecklat avsnittet med översatt information på pensionsmyndigheten.se och utökat information på de nationella minoritetsspråken. Publicering är planerad till början av 2020. Utöver detta har Pensionsmyndigheten även bistått i Utredningen om uppföljning av minoritetspolitiken (Ku 2018:05).

4.11.5 Hållbarhet

Pensionsmyndigheten har beslutat att ha en stark hållbarhetsprofil med FN:s globala mål och Agenda 2030 som utgångspunkt. Ett antal aktiviteter har startat upp och genomförts under året. Miljöpolicyen har ersatts av en hållbarhetspolicy och en hållbarhetsutredning har startats. Hållbarhetsutredningen kommer att slutföras under 2020 och resultera i nya hållbarhetsmål och en handlingsplan.

4.11.5.1 Miljöarbete

Miljöarbetet är en stor del i myndighetens hållbarhetsarbete. Pensionsmyndighetens övergripande miljömål är att kontinuerligt öka resurseffektivitet och klimathänsyn i alla delar av verksamheten. Energikartläggningen av Pensionsmyndighetens lokaler har resulterat i omfattande energibesparingar på kontoren i Visby och Söderhamn.

Som en del av Pensionsmyndighetens klimathänsyn arbetar myndigheten med att minska antalet resor och de resor som genomförs ska i möjligaste mån genomföras med tåg. De faktiska utsläppen av koldioxid har ökat för samtliga kategorier jämfört med 2018. Dock har utsläppen per årsarbetskraft minskat något för flygresor som är kortare än 50 mil. Ökningen av flygresor över 50 mil beror till största del på att it-avdelningen har utökat sin verksamhet i Luleå. Slutsatsen är att fler av de korta resorna sker med tåg.

För att minska utsläppen av koldioxid har myndigheten ett mål att öka andelen resfria möten. Antalet resfria möten har ökat, både i faktiska tal och omräknat som antal resfria möten per årsarbetskraft. En medarbetarenkät har genomförts för att undersöka hur medarbetarna reser och användandet av digitala möten. Det kan konstateras att det behövs mer information för att underlätta användningen av tekniken som ersätter resandet.

Pensionsmyndigheten har fortsatt ställa miljökrav i de upphandlingar där det bedömts vara relevant.

Tabell 103. Utsläpp koldioxid flygresor, tågresor, antal resfria möten, samt kostnader tjänsteresor 2017-2019

	Totalt			Per årsarbetskraft		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Utsläpp koldioxid flygresor under 50 mil, kg	123 933	73 270	86 290	112	69	64
Utsläpp koldioxid flygresor över 50 mil, kg	117 546	88 421	129 507	106	84	97
Utsläpp koldioxid tågresor, kg	1,7	1,6	3,1	<0,01	<0,01	<0,01
Resfria möten, antal	11 634	10 890	15 879	10	11,4	12
Kostnad tjänsteresor ¹	12,6 mnkr	10,0 mnkr	14,7 mnkr	11,3 tkr	10,3 tkr	11,0 tkr

¹ Kostnaden för tjänsteresor ingår alla typer av resor inklusive hotell.

4.11.5.2 Hållbarhet inom premiepensionens fondtorg och traditionell försäkring

Regeringen har ställt krav på hållbarhet i förvaltningen av samtliga fonder på premiepensionens fondtorg och att förvaltarna ska tillhandahålla hållbarhetsinformation om fonderna. För att möta detta krav har Pensionsmyndigheten genomfört en upphandling av två indikatorer som ska göra det enkelt för pensionsspararna att göra medvetna val av hållbara fonder i sitt pensionssparande samtidigt som fondförvaltarna

ska inspireras och motiveras att integrera hållbarhet i förvaltningen. Se även avsnitt 4.4.5 och 6.1.1.

Den traditionella livförsäkringens tillgångsportfölj har sålt av alla innehav av aktier som innehöll fossila bränslen och är sedan den 19 november 2019 helt fossilfri. Se även avsnitt 6.1.1.4 och 6.1.4.4.

4.12 Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling

Av regleringsbrevet framgår att inkomst- och tilläggspension ska ingå i årsredovisningen som därmed ger en mer fullständig bild av myndighetens verksamhet och ansvarsområde.

4.12.1 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 Pensionsmyndigheten årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundande pensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Kravet på redovisning uppkom i samband med införandet av den automatiska balanseringen, som syftar till att säkerställa inkomstpensionens finansiella stabilitet. Den finansiella styrkan mäts med ett balanstal som innebär att systemets pensionsskuld ställs i relation till systemets tillgångar. För att skapa en tydlighet och transparens i redovisningen av systemets tillgångar och skulder beslutades att beräkningarna ska publiceras i form av en årlig redovisning av systemets finansiella ställning och utveckling. Denna publikation benämns *Orange Rapport*. Av regleringsbrevet framgår bland annat att de delar av denna samlade redovisning som avser inkomst- och tilläggspension även ska ingå i myndighetens årsredovisning. Därmed ger årsredovisningen en mer fullständig bild av myndighetens verksamhet och ansvarsområde.

Som framgår under Redovisningsprinciper nedan utgår redovisningen från några preliminära uppgifter om AP-fondernas verksamhet. Det medför att det balanstal som beräknats i denna redovisning är preliminär. Regeringen fastställer senare balanstalet baserat på den redovisning som senare framgår av *Orange rapport* för 2019. Balanstalet i *Orange rapport* är baserat på de fastställda och reviderade uppgifterna om AP-fondernas tillgångar. I och med de nya beräkningsreglerna för 2015 och senare, beskrivna i proposition 2014/15:125, används det dämpade balanstalet vid fastställande av balansindex. Det dämpade balanstalet begränsar balanseringen till en tredjedel vilket medför minskad volatilitet av pensionsbeloppen.

Resultat och balansräkningen med tillhörande noter är inte könsuppdelade. Vissa uppgifter i resultat och balansräkningen, till exempel utbetalningar finns könsuppdelad i redovisningen, se 4.3.2. Vissa andra uppgifter, såsom pensionsskuld, förvärvsinkomster och pensionsrätter, finns det könsuppdelad information om i *Orange rapport* som publiceras efter att myndighetens årsredovisning har fastställts, se 4.1.9 för mer information.

Redovisningsprinciper

Redovisningen har upprättats i enlighet med 55 kap. 4 § socialförsäkringsbalken (SFB). Av 58 kap. 14 § SFB framgår att de redovisade tillgångarna i fördelningssystemet utgörs av avgiftstillgången och värdet av tillgångarna hos Första–Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 58 kap. 15–20 §§ SFB framgår hur avgiftstillgången och pensionsskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionsskuld återfinns i förordningen (2015:795) om beräkning av balanstal. Dessa återges även i bilaga till *Orange rapport*.

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

Principer för värdering av tillgångar och skulder

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

Principen att värdera tillgångar och skulder utan beaktande av framtidsfaktorer har sin grund i att systemets finansiella ställning uteslutande bestäms av förhållandet mellan tillgångar och skulder, det vill säga den kvot som benämns balanstalet. Sättet att värdera inkomstpensionssystemets tillgångar och skulder utgår från att dessa förändras i samma takt från varje värderingstidpunkt

Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

Avgiftstillgången beräknas med utgångspunkt i årets avgiftsinkomst. Värdet är hur stor pensionskulden som kan finansieras om rådande förhållanden är konstanta framöver. Den beräknas genom att multiplicera årets avgiftsinkomst med omsättningstiden. 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 slutligen utbetalas i form av pension. Ökar omsättningstiden innebär det en ökad värdering av avgiftstillgången och vice versa.

AP-fondernas tillgångar värderas till dess verkliga, nominella, värde.

Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång utan hänsyn till uppräkningsindex mellan år t och $t+1$ (2019 och 2020). Till skulden tillkommer också en uppskattning av den pensionsrätt för inkomstpension som tjänats in under redovisningsåret. Justering av skulden görs även för avvikelser mellan föregående års uppskattade och fastställda pensionsrätter.

Pensionsskulden till pensionerade beräknas genom att multiplicera beviljade pensioner (årsbelopp) med det antal år som beloppet förväntas betalas ut. Antalet år med utbetalningar beräknas med utgångspunkt från utbetalningarnas årliga utveckling till följd av dödsfall för varje åldersgrupp och diskonteras med hänsyn till följsamhetsindexeringen om 1,6 procentenheter. Förväntat antal utbetalningsår benämns som ekonomiska delningstal. Under en balanseringsperiod multipliceras pensionsskulden till pensionerade med det dämpade balanstal som fastställts för år $t+1$. Finansiell ställning och resultat.

Finansiell ställning och resultat

Inkomstpensionens resultat påverkas av samhällsekonomiska och demografiska faktorer. Kortsiktigt är vanligtvis utvecklingen av sysselsättningen den viktigaste faktorn. Utvecklingen på aktie- och obligationsmarknaden påverkar buffertfondernas värde, vilket kan få betydelse för pensionssystemets tillgångar, framförallt vid stora förändringar på kapitalmarknaden. På lång sikt är demografiska faktorer såsom andel av befolkningen i arbetsför ålder viktigast för pensionssystemets resultat- och balansräkning.

Under 2019 ökade sysselsättningen med omkring 0,5 procent. Timlönerna ökade med cirka 2,6 procent och antalet arbetade timmar minskade med 0,1 procent. Det innebar att pensionsavgifterna ökade med omkring 11,1 miljarder kronor, från 278 miljarder till 289 miljarder (4,0 procent). Pensionsutgifterna för inkomst- och tilläggspensioner ökade med 10,3 miljarder kronor till 315 miljarder kronor (3,4 procent).

4.12.1.1 Inkomstpensionens tillgångar

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas som inbetalda pensionsavgifter multiplicerat med omsättningstiden. Omsättningstiden speglar det antal år som en krona

i genomsnitt förväntas ligga i pensionssystemet. Årets omsättningstid ökade med 0,14 år – nästan 2 månader (0,5 procent).

Inkomstpensionens samlade avgiftstillgång för 2019 uppgick till 8 616 miljarder kronor vilket är en ökning med 372 miljarder kronor (4,5 procent).

De inbetalda pensionsavgifterna (289 miljarder kronor) var lägre än pensionsutbetalningarna (314 miljarder kronor). Administrationskostnaderna uppgick till 2 miljarder kronor. Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var preliminärt 240 miljarder kronor. Det innebär att fondtillgångarna ökade med cirka 213 miljarder kronor till totalt 1 596 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgången – ökade således med 585 miljarder kronor (6,1 procent) till 10 213 miljarder kronor.

4.12.1.2 Inkomstpensionens skulder

Pensionsskulden kan delas in i två delar, skulden till försäkrade som ännu inte gått i pension, aktiva, och skulden till de pensionerade. Skulden till aktiva är summan av de försäkrades pensionskapital och skulden till de pensionerade är de pensioner som förväntas betalas ut till dagens pensionärer under återstoden av deras liv. Skulden förändras i huvudsak med den årliga indexeringen av pensionskontonas saldon och pensionerna. Indexeringen bestäms av förändringen av genomsnittsinkomsten i kombination med balanstalet de år balanseringen är aktiverad.

Pensionsskulden ökade totalt med 290 miljarder kronor (3,2 procent) till 9 454 miljarder kronor. Skulden ökade till följd av indexeringen av pensioner och pensionsbehållningar med 269 miljarder kronor. Skulden till pensionerade påverkas även av medellivslängdens förändring, jämfört med 2018 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) ökat med 42 dagar, från 16,65 år till 16,77 år. Förändringen i medellivslängden för samtliga personer 61 år eller äldre innebar att pensionsskulden ökade med 32 miljarder kronor.

4.12.1.3 Balanstal och känslighetsanalys

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar, avgiftstillgången och buffertfondens marknadsvärde, divideras med systemets skulder. Balanstalet för 2021, som baseras på 2019 års tillgångar och skulder, beräknas till 1,0802 och det dämpade balanstalet till 1,0267.

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

Tabell 104. Flerårsöversikt, miljarder kronor

Beräkningsår	2019 ¹	2018 ¹	2017 ¹	2016 ¹	2015 ¹	2014	2013	2012
Balanseringsår	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Buffertfonden, medelvärde						1 067	963	908
Buffertfonden	1 596	1 383	1 412	1 321	1 230	1 185	1 058	958
Avgiftstillgång	8 616	8 244	7 984	7 737	7 457	7 380	7 123	6 915
Summa tillgångar	10 213	9 627	9 396	9 058	8 688	8 565	8 180	7 873
Pensionsskuld	9 454	9 165	9 080	8 714	8 517	8 141	8 053	7 952
Över-/underskott	758	463	315	344	171	423	127	-80
Balanstal ²	1,0802	1,0505	1,0347	1,0395	1,0201	1,0375	1,0040	0,9837
Dämpat balanstal	1,0267	1,0168	1,0116	1,0132	1,0067			

¹Tillgångar och skulder beräknade enligt nya beräkningsregler.

²Observera att för beräkningsår 2008 till 2014 är balanstalet beräknat enligt andra beräkningsregler.

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

Tabell 105. Årlig procentuell förändring 2012–2019

Beräkningsår	2019 ¹	2018 ¹	2017 ¹	2016 ¹	2015 ¹	2014	2013	2012
Buffertfonden	15,4	-2,0	6,8	7,4	3,9	12,0	10,4	9,8
Avgiftstillgång	4,5	3,2	3,2	3,7	1,0	3,6	3,0	1,3
Summa tillgångar	6,1	2,5	3,7	4,3	1,4	4,7	3,9	2,2
Pensionsskulderna	3,2	0,9	4,2	2,3	4,6	1,1	1,3	5,4
Årets resultat²	2,9	1,6	-0,5	2,0	-3,2	3,6	2,6	-3,2

¹Tillgångar och skulder beräknade enligt nya beräkningsregler.

²Årets resultat utgör differensen mellan den procentuella förändringen av tillgångar och skulder.

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

Tabell 106. Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

Typ av underlag	Förändring i underlag	Förändring av balanstal	Förändring av dämpat balanstal
Avgiftsunderlag	+1 %	+0,8 %	+0,3 %
Fondavkastning	+10 procentenheter	+1,4 %	+0,5 %
Omsättningstid	+1 år	+2,8 %	+1,0 %

4.12.1.4 Inkomstpensionens finansiella ställning

Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder, miljoner kronor

	Not	2019	2018	Förändring
Förändring av fondtillgångar				
Pensionsavgifter	A	289 386	278 217	11 169
Pensionsutbetalningar	B	-314 724	-304 444	-10 280
Avkastning på fonderat kapital		240 318	-729	241 047
Administrationskostnader	C	-1 757	-1 821	64
Summa		213 223	-28 777	242 000
Förändring av avgiftstillgång				
Värdet av ändring i:				
Avgiftsinkomst	D	331 755	321 541	10 214
Omsättningstid	E	40 243	-61 358	101 601
Summa		371 998	260 183	111 815
Förändring av pensionsskuld*				
Nya pensionrätter och justeringsbelopp	F	-302 495	-275 472	-27 023
Pensionsutbetalningar	B	314 724	304 439	10 285
Indexering	G	-268 855	-131 520	-137 335
Värdet av ändring i livslängd	H	-31 559	19 274	-50 833
Uppkomna arvsvinster	I	12 633	12 793	-160
Fördelade arvsvinster	I	-15 697	-15 446	-251
Avdrag för administrativa kostnader	J	1 673	1 734	-61
Summa		-289 576	-84 198	-205 378
Årets resultat		295 645	147 208	148 437

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

Sammanställning av tillgångar och skulder, miljoner kronor

	Not	2019	2018	Förändring
Tillgångar				
Fondtillgångar		1 596 342	1 383 119	213 223
Avgiftstillgång	K	8 616 216	8 244 218	371 998
Summa tillgångar		10 212 558	9 627 337	585 221
Skulder och resultat				
Ingående balanserat resultat		462 685	315 477	147 208
Årets resultat		295 645	147 208	148 437
Utgående balanserat resultat		758 330	462 685	295 645
Pensionsskuld	L	9 454 228	9 164 652	289 576
Summa skulder och resultat		10 212 558	9 627 337	585 221

4.12.1.5 Noter och kommentarer

Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen, miljoner kronor

	2019	2018
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	134 241	128 952
Egenavgift under avgiftstaket	3 064	3 153
Allmän pensionsavgift	129 503	122 866
Statlig ålderspensionsavgift	21 675	22 557
Regleringar med mera	903	689
Summa	289 386	278 217

Not B Pensionsutbetalningar med mera, miljoner kronor

	2019	2018
Tilläggs pension	162 584	168 136
Inkomst pension	152 140	136 303
Tillägg- och inkomst pension	314 724	304 439
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	0	5
Summa	314 724	304 444

Not C Administrationskostnader, miljoner kronor

	2019	2018
Pensionsmyndigheten	335	444
Skatteförvaltningen med flera	406	421
Summa kostnader försäkringsadministration	741	865
Summa kostnader fondförvaltning	1 016	956
Summa	1 757	1 821

Not D Värdet av förändringen i avgiftsinkomst, miljoner kronor

	2019	2018
Avgiftsinkomst 2019	289 386	
Avgiftsinkomst 2018	-278 217	278 217
Avgiftsinkomst 2017		-267 407
Förändring av avgiftsinkomst	11 169	10 810
(Omsättningstid 2019 + Omsättningstid 2018)/2	x 29,70323	
(Omsättningstid 2018 + Omsättningstid 2017)/2		x 29,74479
Värdet av förändringen i avgiftsinkomst	331 755	321 541

Tid avser år.

Not E Värdet av förändringen i omsättningstid, miljoner kronor

	2019	2018
Omsättningstid 2019	29,77413	
Omsättningstid 2018	-29,63233	29,63233
Omsättningstid 2017		-29,85724
Förändring av omsättningstid	0,14180	-0,22491
(avgiftsinkomst 2019 + avgiftsinkomst 2018)/2	x 283 802	
(avgiftsinkomst 2018 + avgiftsinkomst 2017)/2		x 272 812
Värdet av förändringen i omsättningstid	40 243	-61 358

Tid avser antal år.

Tabell A Underlag för beräkning av omsättningstid

	2019	2018	2017	2016
Utbetalningsålder		75,53656	75,54095	75,52498
Intjänandeålder		45,76243	45,90862	45,66774
Omsättningstid		29,77413	29,63233	29,85724
Omsättningstid för balanstalsberäkning	29,77413	29,63233	29,85724	30,13850

Tid avser antal år.

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

Not F Nya pensionsrätter och justeringsbelopp, miljoner kronor*

	2019	2018
Skattad pensionsrätt för inkomstpension	289 386	278 217
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	6 644	5 898
Justeringsbelopp, se tabell B	6 465	-8 643
Summa	302 495	275 472

*Balanseringsperioden upphörde 2018, därmed utgår posten *justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension*.

Utöver detta går det inte längre att tjäna in nya ATP-poäng vilket leder till att posten *Skattat värde av intjänad ATP-poäng* utgår permanent.

Tabell A. Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, miljoner kronor

	2019
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2018	277 960
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2018	-278 217
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-3 801
Ändring i utbetalade belopp	10 702
Summa	6 644

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

Tabell B. Justeringsbelopp, miljoner kronor

	2019
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2019 och skattningen 2018 m.m.	-81
Ändring i utbetalade belopp	6 546
Summa	6 465

Beloppen avser vissa förändringar i tillägspensionsskulden, se not L tabell A och C.

Not G Indexering 2018–2019, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2019			
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	212 785	100 347	313 132
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	-44 277	0	-44 277
Summa	168 508	100 347	268 855
2018			
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	167 805	84 351	252 156
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	-84 664	-35 973	-120 636
Summa	83 141	48 378	131 520

*Se tabell A.

**Se tabell B.

Tabell A. Indexering av pensionsbehållning och pensioner, miljoner kronor*

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2019			
Inkomstpension, indexering	212 201	57 049	269 250
Varav effekt av inkomstindex	212 201	57 049	269 250
Varav effekt av balanstal	0	0	0
Tilläggs pension, indexering	584	43 298	43 882
Varav effekt av inkomstindex	584	43 298	43 882
Varav effekt av balanstal	0	0	0
Summa	212 785	100 347	313 132
2018			
Inkomstpension, indexering	167 805	44 441	212 246
Varav effekt av inkomstindex	167 805	23 706	191 511
Varav effekt av balanstal	0	20 735	20 735
Tilläggs pension, indexering	0	39 910	39 910
Varav effekt av inkomstindex	0	21 289	21 289
Varav effekt av balanstal	0	18 621	18 621
Varav effekt av prisindex	0	0	0
Summa	167 805	84 351	252 156

*Det finns inte längre någon försäkrad med prisindexerad tilläggs pension, därmed utgår den posten från och med 2019.

Pensionskulden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionskulden istället med balansindex (med undantag av tilläggs pensionsskulden för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex multiplicerad med det dämpade balanstalet.

Tabell B Förändring av indexering avseende pensionsskuld, miljoner kronor

	Aktiva*	Pensionärer**	Summa
2019			
Föregående års skuldaktualisering	166 211	0	166 211
Årets skuldaktualisering	-210 488	0	-210 488
Summa	-44 277	0	-44 277
2018			
Föregående års skuldaktualisering	81 548	-35 973	45 575
Årets skuldaktualisering	-166 211	0	-166 211
Summa	-84 664	-35 973	-120 636

* Effekt av inkomstindex.

**Effekt av balanstal (om systemet inte befinner sig i en balansering är beloppet 0).

Det indexeringsbelopp avseende aktiva i inkomstpensionen som beror av förändringen i inkomstindex mellan år 2018 och 2019 och som räknades av i föregående års redovisning ingår i årets skuld.

Not H Värdet av förändringen i medellivslängd, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2019			
Inkomstpension	-	17 416	17 416
Tilläggs pension	105	14 038	14 143
Summa	105	31 454	31 559
2018			
Inkomstpension	-	-7 560	-7 560
Tilläggs pension	0	-11 714	-11 714
Summa	0	-19 274	-19 274

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

Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster, miljoner kronor

	2019		2018	
	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
60 år eller äldre	5 748	8 851	5 912	8 607
Yngre än 60 år	6 885*	6 846	6 881*	6 839
Summa	12 633	15 697	12 793	15 446

*Avled året innan, fördelas innevarande år.

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

Not J Avdrag för administrationskostnader

Administrationskostnaderna finansieras genom ett procentuellt avdrag från de försäkrades pensionsbehållningar. För att inte belasta yngre årskullar med en oproportionerligt stor kostnad under den tid ATP fasas ut införs kostnadsavdraget successivt. År 2019 finansierades 96 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden. Avdraget 2019 var 0,0288 procent och summeras till 1 673 miljoner kronor. 2018 uppgick avdraget till 1 734 miljoner kronor.

Not K Avgiftstillgång, miljoner kronor

	2019	2018
Avgiftsinkomst	289 386	278 217
Omsättningstid	x 29,77413	x 29,63233
Avgiftstillgång	8 616 216	8 244 218

Not L Pensionsskuld, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2019			
Inkomstpension	6 094 659	2 152 255	8 246 914
Tilläggs pension	12 774	1 405 028	1 417 802
Indexering/balansering	-210 488	0	-210 488
Summa	5 896 945	3 557 283	9 454 228
2018			
Inkomstpension	5 870 293	1 944 674	7 814 967
Tilläggs pension	19 898	1 495 998	1 515 896
Indexering/balansering	-166 211	0	-166 211
Summa	5 723 980	3 440 672	9 164 652

Nytt för årets redovisning är posten *indexering/balansering*, föregående år redovisades den under tabell D. Genom att inkludera posten framgår den pensionsskuld som används i balanstalsberäkningen direkt av tabellen.

Pensionsskulden för aktivas inkomstpension 2019 är indexerad med förändringen i inkomstindex mellan 2019 och 2020. I skuldberäkningen för balanstalet reduceras detta förskott med 210 miljarder kronor för 2019. Under balanseringsperioder justeras skulden avseende pensionerade med det dämpade balanstalet för året efter redovisningsåret. I årets redovisning utgår denna faktor eftersom balanseringsperioden upphörde 2018.

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomstpension beräknas på samma sätt. En årskulls skuld fås av produkten av årskullens pensionsutbetalningar i december månad, en faktor 12 för att få årsbelopp 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 förvärvsaktiva inom inkomstpensionen är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2019 med tillägg för den skattade pensionsrätten för 2019.

Tilläggs pensionsskulden för de individer (födda 1938–1953) som ännu inte har gått i pension uppskattas som den årliga pension de hade fått om de hade gått i pension i december månad. För att beräkna skulden multipliceras pensionen med det ekonomiska delningstalet, förväntad återstående utbetalningstid, för respektive årskull. Tilläggs pensionsskulden till aktiva minskas successivt på grund av utfasningen av systemet.

Tabell A. Förklaring av pensionsskuldens förändring, inkomstpension aktiva, miljoner kronor

	2019
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2018	5 870 293
Varav skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2018*	-278 217
Pensionsbehållning 31 december 2018	5 592 076
Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år**	-6 885
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna***	-691
Ingående pensionsbehållning 2019	5 584 500
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-3 110
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2018*	277 960
Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre	8 851
Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år	6 846
Indexering	212 201
Avdrag för administrationskostnader	-1 673
Uttagen pension	-278 232
Återkallade pensioner	3 678
Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre	-5 748
Pensionsbehållning 31 december 2019	5 805 273
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2019*	289 386
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2019	6 094 659

*Se not F. **Fördelas 2019. ***Justeringar för avlidna, spärrade ärende m.m.

Tabell B. Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggspension aktiva, miljoner kronor*

	2019
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2018	19 898
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2019 och skattningen 2018 mm	-81
Indexering	584
Uttagen pension	-7 732
Värdet av förändringen i medellivslängd	105
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2019	12 774

Tabell C. Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs- och inkomstpension pensionerade, miljoner kronor

2019	Inkomstpension	Tilläggspension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2018	1 944 674	1 495 998	3 440 672
Skuld tillkommande från aktiva	274 554*	7 732**	282 286
Ändring i utbetalade belopp	10 702	6 546	17 248
Pensionsutbetalningar***	-152 140	-162 584	-314 724
Indexering	57 049	43 298	100 347
Värdet av förändringen i medellivslängd	17 416	14 038	31 454
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2019	2 152 255	1 405 028	3 557 283

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

**Se tabell B.

***Se not B.

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

4.12.2 Prognos balanstalet

Prognosen av balanstalet baseras på flera olika antaganden, till exempel utvecklingen av inkomstindex och lönesumman. Därtill har också ett antagande gjorts för utvecklingen av aktiekurserna med mera i Sverige och övriga länder som AP-fonden har medel placerade i, främst USA och EU-länder. Det är nödvändigt att göra ett sådant antagande för att kunna beräkna värdet på AP-fondernas portfölj och därmed balanstalet. Antagandet bör dock inte betraktas som en prognos utan mer som ett scenario eftersom antagande om den framtida kursutvecklingen enbart är ett antagande behäftat med osäkerhet. Även två alternativa antaganden har gjorts för kursutvecklingen för att illustrera hur detta antagande påverkar prognosen. I antagandet för aktiekursernas utveckling i tabellen nedan är utdelningar och valutakursförändringar exkluderade.

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler som påverkar balanstalet. I tabellen redovisas också balanstalet för 2020–2021 och en prognos för 2022 – 2024. Tabellen visar också det dämpade balanstalet, dock endast för huvudalternativet. Det dämpade balanstalet avviker från 1,0 med en tredjedel av balanstalets avvikelse från värdet 1. Det dämpade balanstalet används vid beräkning av balansindex under en balanseringsperiod. Prognosen innebär att under den närmaste tiden kommer inte någon balansering att inträffa.

Tabell 107. Balanstalet 2020 – 2021 och en prognos för balanstalet 2022 – 2024

Beräkningsår	2018	2019	2020	2021	2022
Årlig förändring av lönesumman, procent	4,9	3,8	2,9	3,2	3,5
Inkomstindex	170,73	175,96	182,58	186,05	190,80
Aktiekursernas utveckling, procent					
Huvudalternativ	-4	+21	0	0	0
Optimistiskt alternativ	-4	+21	+10	+10	+10
Pessimistiskt alternativ	-4	+21	-10	-10	-10
Balanseringsår	2020	2021	2022	2023	2024
Balanstalet, utfall och prognos					
Huvudalternativ	1,0505	1,0802	1,0567	1,0605	1,0622
Optimistiskt alternativ	1,0505	1,0802	1,0673	1,0822	1,0956
Pessimistiskt alternativ	1,0505	1,0802	1,0460	1,0411	1,0339
Dämpat balanstal, utfall och prognos					
Huvudalternativ	1,0168	1,0267	1,0189	1,0202	1,0207

5 Finansiell redovisning

5.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter

<i>Belopp i tkr</i>	2019	2018	2017	2016	2015
Låneram hos Riksgäldskontoret					
beviljad	400 000	400 000	400 000	350 000	275 000
utnyttjad	370 410	340 536	321 838	303 357	270 578
Krediter hos Riksgäldskontoret					
beviljad räntekontokredit	340 000	570 000	673 000	832 000	1 067 000
max utnyttjad räntekontokredit	194	355 097	547 326	730 574	763 790
beviljad kredit, övriga kreditramar	8 000 000	8 000 000	8 000 000	8 000 000	8 000 000
maximalt utnyttjad kredit	5 621 287	3 710 911	2 237 648	2 387 170	1 266 978
Ränta på räntekonto hos Riksgäldskontoret					
räntekostnader	-653	-925	-111	-	-
ränteintäkter	905	257	854	1 739	1 024
Totala avgiftsintäkter					
beräknade enligt regleringsbrev	794 122	1 197 049	1 037 761	963 785	828 909
utfall	788 552	1 209 562	1 047 952	971 356	834 915
Anslagskredit Pensionsmyndigheten					
beviljad	17 495	38 847	32 013	15 842	16 033
utnyttjad	-	9 242	24 679	12 898	5 312
Anslagskredit övriga anslag					
beviljad kredit	1 772 791	1 762 663	1 793 000	1 843 638	1 935 856
utnyttjad kredit	238 671	304 709	152 894	169 074	397 226
Anslagssparande Pensionsmyndigheten	27 073	-	-	-	-
intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
Anslagssparande övriga anslag	279 705	26 649	232 502	138 897	82 379
intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
Personal					
antal årsarbetskrafter	1 180	1 069	1 066	1 053	1 035
medelantal anställda	1 290	1 176	1 180	1 161	1 124
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 211	1 281	1 239	1 240	1 271
Kapitalförändring					
årets kapitalförändring	5 473 697	1 370 955	3 264 251	2 722 793	914 216
balanserad kapitalförändring	278 456	250 069	198 312	182 316	244 380
konsolideringsfond	11 249 124	10 680 057	8 069 980	5 858 424	5 517 569

5.2 Resultaträkning Pensionsmyndigheten

Belopp i tkr	Not	2019	2018
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		566 039	539 184
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	810 951	937 058
Intäkter av bidrag	2	3 521	1 749
Finansiella intäkter	3	924	2 123
Summa		1 381 435	1 480 114
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-778 735	-677 239
Kostnader för lokaler		-53 812	-41 535
Övriga driftkostnader	5	-596 407	-650 247
Finansiella kostnader	6	-2 885	-993
Avskrivningar och nedskrivningar	11-14	-91 306	-96 493
Summa		-1 523 145	-1 466 507
Verksamhetsutfall	29	-141 710	13 607
Redovisning av premiepensionsverksamheten			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	7	6 132 776	1 872 997
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-515 052	-462 873
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-63 439	-65 770
Årets resultat i premiepensionsverksamheten	29	5 554 285	1 344 354
Varav redovisas i verksamhetsavsnittet	29	60 380	-
Summa	29	5 614 665	1 344 354
Uppbördsverksamhet			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		3 288	4 662
Allmän pensionsavgift		129 503 302	122 866 021
Statlig ålderspensionsavgift		25 440 632	26 413 313
Ålderspensionsavgift		138 002 170	132 491 304
Summa		292 949 392	281 775 300
Avgår			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 482	-1 082
Överföring till AP-fonderna		-289 460 805	-278 099 824
Överföring till premiepensionssystemet		-3 485 299	-3 670 813
Summa		-292 947 586	-281 771 719
Saldo uppbörd	29	1 806	3 581
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		42 220 257	42 549 766
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		84 518	85 400
Medel som erhållits från AP-fonderna		314 711 726	304 446 558
Medel som finansierats från premiepensionssystemet		11 714 901	10 140 767
Finansiella intäkter	8	18 436	9 374
Summa		368 749 838	357 231 865

Finansiell redovisning

<i>Belopp i tkr</i>	Not	2019	2018
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-33 922 219	-34 220 978
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-8 300 611	-8 317 983
Inkomstpensionen		-314 712 438	-304 445 829
Premiepensionssystemet		-11 714 902	-10 141 074
Övriga förmåner	9	-108 652	-110 964
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	10	7 920	14 376
Summa		-368 750 902	-357 222 452
Saldo transfereringar	29	-1 064	9 413
Årets kapitalförändring	29	5 473 697	1 370 955

5.3 Balansräkning

Belopp i tkr	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	11	346 297	321 084
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	6 762	9 277
Summa		353 059	330 361
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	1 136	492
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	23 387	13 786
Summa		24 523	14 278
Placeringstillgångar			
Andra finansiella placeringstillgångar			
Aktier och andelar	15	17 367 142	12 548 422
Obligationer	16	29 404 845	23 170 541
Övriga lån	17	21 526 140	19 491 692
Övriga finansiella placeringstillgångar	18	40 882 937	39 120 052
Summa		109 181 064	94 330 707
Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk			
Fondförsäkringstillgångar	19	1 458 048 550	1 102 591 410
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		1 400	14 439
Fordringar hos andra myndigheter		73 410	18 712
Övriga kortfristiga fordringar	20	1 015 603	3 748 686
Summa		1 090 413	3 781 837
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	21	42 438	38 324
Upplupna bidragsintäkter		4 786	4 126
Övriga upplupna intäkter	22	1 209 417	1 150 690
Summa		1 256 641	1 193 140
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	23	30 299 589	29 328 128
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	24	164 415	219 850
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	25	9 031 748	7 422 930
Kassa och bank	26	72	1 041
Summa		9 196 235	7 643 821
SUMMA TILLGÅNGAR		1 609 450 074	1 239 213 682

Belopp i tkr	Not	2019-12-31	2018-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	27		
Statskapital		311	311
Konsolideringsfond		11 249 124	10 680 057
Balanserad kapitalförändring	28	278 456	250 069
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	29	5 473 697	1 370 955
Summa		17 001 588	12 301 392
Avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	30	29 875 599	23 603 954
Oreglerade skador	31	2 260	1 640
Övriga försäkringstekniska avsättningar	32	3 806 437	3 395 926
Övriga avsättningar	33	37 937	9 762
Summa		33 722 233	27 011 282
Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk			
Fondförsäkringsåtaganden	34	1 458 116 731	1 102 716 253
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	35	370 410	340 536
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	36	2 233 868	1 847 370
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		24 195 527	23 462 954
Leverantörsskulder		73 330	59 342
Övriga kortfristiga skulder	37	69 015 222	66 646 083
Summa		95 888 357	92 356 285
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	38	4 721 165	4 826 969
Oförbrukade bidrag		-	1 501
Summa		4 721 165	4 828 470
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		1 609 450 074	1 239 213 682
Poster inom linjen			
Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelse	39	1 504 838 828	1 138 196 024
Ansvarsförbindelser			
Överförda tillgångar	40	21 526 140	19 491 693
Övriga ansvarsförbindelser	41	10 720	109

5.4 Anslagsredovisning

Utfall för 2019

Redovisning mot anslag

Belopp i tkr

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet över-skridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
Utgiftsområde 2. Samhällsekonomi och finansförvaltning										
02 01 019 Statens servicecenter										
3 SSC - del till Pensionsmyndigheten		540				540	-540		0	
Utgiftsområde 11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom										
11 01 001 Garantipension till ålderspension										
2 Garantipension till ålderspension	-144 638	13 225 500				13 080 862	-13 174 828		-93 966	
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevandepension till vuxna	-13 488	10 331 200				10 317 712	-10 382 480		-64 768	
11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	-112 239	9 587 500				9 475 261	-9 195 556		279 705	A1
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	-34 344	1 154 100				1 119 756	-1 167 089		-47 333	
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag	-9 242	602 142				592 900	-565 827		27 073	
Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	26 649	964 600			-26 649	964 600	-997 204		-32 604	
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	7 303 100				7 303 100	-7 303 100		0	
Summa	-287 302	43 168 682			-26 649	42 854 731	-42 786 624		68 107	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag		Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 01 001	ap.2 Garantipension till ålderspension	661 275	93 966
11 01 002	ap.2 Efterlevandepension till vuxna	516 560	64 768
11 01 004	ap.2 Äldreförsörjningsstöd	57 705	47 333
12 01 005	ap.1 Barnpension och efterlevandestöd	57 876	32 604
Summa		1 293 416	238 671

Utfall för 2019

Redovisning mot inkomsttitel

Belopp i tkr

		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
Allmän pensionsavgift					
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-118 085 000		-118 085 000	A2
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-11 261 417		-11 261 417	A2
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	-156 885		-156 885	A2
9262	011 Preliminär avgift		118 085 000	118 085 000	A2
	012 Delavräkning		11 261 417	11 261 417	A2
	013 Slutavräkning		156 885	156 885	A2
	022 Utgifter till AP-fonderna	-129 503 302		-129 503 302	
	Summa allmän pensionsavgift	-259 006 604	129 503 302	-129 503 302	
Statliga ålderspensionsavgifter					
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		25 440 632	25 440 632	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna	-21 955 333		-21 955 333	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-3 485 299		-3 485 299	
	Summa statliga ålderspensionsavgifter	-25 440 632	25 440 632	0	
Ålderspensionsavgifter					
9251	016 AP-fondsandel, in		138 002 170	138 002 170	
	041 Arbetsgivaravgift innevarande år	-122 574 722		-122 574 722	
	042 Arbetsgivaravgift föregående år	-11 437 062		-11 437 062	
	043 Arbetsgivaravgift äldre år	-925 948		-925 948	
	044 Egenföretagaravgift innevarande år	-2 082 661		-2 082 661	
	045 Egenföretagaravgift föregående år	-187 316		-187 316	
	046 Egenföretagandeavgift äldre år	-794 461		-794 461	
	Summa ålderspensionsavgifter	-138 002 170	138 002 170	0	
Övriga inkomster av statens verksamhet					
2811	143 Övriga Inkomster		1 482	1 482	
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet		1 482	1 482	
	Totalt inkomsttitlar	-422 449 406	292 947 586	-129 501 820	

Finansiella villkor i anslagsredovisningen

Anslag 11 2:1 Pensionsmyndigheten

Anslagspost 1. Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag

Av anslagsposten ska Pensionsmyndigheten betala totalt 38 400 kronor till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som abonnemangsavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2019 uppgår till 38 400 kronor.

Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2018-12-21

Pensionsmyndigheten ska redovisa 166 000 kronor mot inkomsttitel 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den nationella digitala infrastrukturen.

För anslagen 1:1 Garantipension till ålderspension, 1:2 Efterlevandepensioner till vuxna, 1:3 Bostadstillägg till pensionärer och 1:4 Äldreförsörjningsstöd inom utgiftsområde 11 samt anslaget 1:5 Barnpension och efterlevandestöd inom utgiftsområde 12 gäller följande villkor:

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

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2018.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2018-12-21 med ändring daterad 2019-12-05. Indragning av anslagsbelopp är enligt regleringsbrev 2018-12-21.

A1. Utgifterna för anslaget 1:3 Bostadstillägg till pensionärer blev 4,1 procent (392 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet. Anslagsnivån sattes utifrån att bostadstillägget skulle höjas 1 juli genom lagförslag. Det blev sedermera 1 januari 2020 som bostadstillägget höjdes. Anslagsnivån blev därför för högt satt eftersom det inte blev någon regeländring under 2019.

A2. 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.

5.5 Finansieringsanalys för Pensionsmyndigheten

Belopp i tkr	2019	2018	Not
Drift			
Kostnader	-1 431 795	-1 369 375	42
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	566 039	539 184	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	810 951	936 916	42
Intäkter av bidrag	3 521	1 749	
Övriga intäkter	924	2 123	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	1 381 435	1 479 972	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-309	8 536	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	6 886	-19 448	
Kassaflöde till drift	-43 783	99 685	
Investeringar			
Investeringar i materiella tillgångar	-20 346	-4 508	
Investeringar i immateriella tillgångar	-103 946	-110 758	
<i>Summa investeringsutgifter</i>	-124 292	-115 266	
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret	120 998	116 812	
-amorteringar	-91 124	-98 114	
Försäljning av anläggningstillgångar	-	142	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	29 874	18 840	
Förändring av kortfristiga skulder	-1 900	662	
Kassaflöde till investeringar	-96 318	-95 764	
Premiepensionssystemet			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	6 132 776	1 872 996	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten	-515 052	-462 873	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter	-63 439	-65 770	
Premiepensionsverksamheten omföring resultat till drift	60 380	-	
Ökning (-) av placeringstillgångar	-370 313 154	709 235	
Minskning (+) av kortfristiga fordringar	2 630 013	-2 650 744	
Ökning (+) av försäkringstekniska avsättningar	362 093 646	-3 390 336	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	2 018 553	3 606 753	
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-773 501	-602 417	
Kassaflöde från premiepensionssystemet	1 270 222	-983 156	

Belopp i tkr	2019	2018	Not
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	3 288	4 662	
Skatteintäkter m.m.	292 946 104	281 770 638	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-1 806	-3 581	
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	292 947 586	281 771 719	
<i>Utbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	-292 947 586	-281 771 719	
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	0	0	
Transfereringsverksamhet			
Lämnade bidrag	-368 750 902	-357 222 452	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 013 441	761 280	
Förändring av placeringstillgångar och skulder, frivillig pensionsförsäkring	-5 121	3 667	
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	-367 742 582	-356 457 505	
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	42 220 257	42 549 766	
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	84 518	85 400	
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	314 711 726	304 446 559	
Medel som finansierats via premiepensionssystemet	11 714 901	10 140 767	
Finansiella intäkter och kostnader, netto	18 436	9 374	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	368 749 838	357 231 866	
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	1 007 256	774 360	
Förändring av likvida medel	2 137 377	-204 875	
Specifikation av förändring av likvida medel			
Likvida medel vid årets början	35 124 579	35 329 454	
Minskning (-) av kassa och bank	-968	971	
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	1 166 884	-971 584	
Ökning (+) av avräkning med statsverket	971 461	765 738	
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	2 137 377	-204 875	
Likvida medel vid årets slut	37 261 956	35 124 579	

5.6 Tilläggsupplysningar och noter

5.6.1 Redovisnings- och värderingsprinciper

Allmänt

Pensionsmyndighetens årsredovisning utgår från förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, Socialförsäkringsbalkens (2010:110) regler om redovisning avseende inkomstpensionssystemet samt lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet inklusive hänvisningar till årsredovisningslagen (1995:1554) samt lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Därutöver har regeringen i regleringsbrev och instruktion medgett undantag och formulerat mer specifika anvisningar.

Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag reglerar allmänna principer för årsredovisningen och särskilt redovisningsprinciperna som ska gälla vid redovisning av Pensionsmyndighetens hela verksamhet (årsredovisningens avsnitt 5 och 6). Ett viktigt undantag i denna del är principen för värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder). Dessa ska enligt lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet värderas enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Därutöver har Ekonomistyrningsverket medgett undantag från föreskrifterna till 4 kap, 2 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, bilaga 2, avseende balansräkningens uppställningsform, så att placeringstillgångar och avsättningar som rör premiepensionsverksamheten och vissa andra försäkringar får redovisas med rubriker och ordningsföljd anpassade till vad som är lämpligt med hänsyn till bestämmelserna i lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Medgivna avvikelser från förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag medför att de finansiella dokumenten i vissa fall avviker från de uppställningar som Ekonomistyrningsverket föreskrivit.

De försäkringstekniska riktlinjerna innebär att dödlighetsantagandet är aktsamt och överensstämmer bra med den dödlighet Pensionsmyndigheten observerat i sitt eget kollektiv. Räntekurvan ges av en ren sammanvägning av marknadsräntekurvorna för stats- och bolåneobligationer, utan vare sig golv eller antagande om långsiktig räntenivå. Enligt lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet finns det ett krav på att Pensionsmyndigheten ska ha ett överskottsmål, ett mål på hur stora tillgångar som ska finnas utöver dem som krävs för att leva upp till de garanterade åtagandena. Överskottsmålet är riskbaserat, det beräknas på ett likartat sätt som Finansinspektionens trafikljus.

För de fordringar på fondföretag där likviden inte flutit in på förfallodagen värderas fordran till senast kända kurs, i av fondbolaget lämnad fondkurs och valuta. I särskilda fall där fordran på fondbolag bedöms som osäker används av fondbolaget lämnad fondkurs och valutakursen för den dag som är, eller skulle ha varit, affärsdag. Om någon del av fordran bedöms som osäker skrivs ett formellt beslut som inkluderar belopp samt skälen till bedömningen. Det osäkra beloppet redovisas som nedskrivning avseende osäkra fordringar, fondförsäkring, som ingår i raden Övriga kortfristiga fordringar i balansräkningen, samt som minskad fondbolagsskuld, fondförsäkring, som ingår i raden Övriga kortfristiga skulder i balansräkningen.

Lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet ger regeringen rätt att föreskriva avvikelser och medge undantag från bestämmelserna. Lagen specificerar också vilka delar av lagen som ska tillämpas och hänvisar i sin tur till årsredovisningslagen för försäkringsföretag (1995:1560) som i sin tur hänvisar till årsredovisningslagen (1995:1554). När det gäller premiepensionsverksamheten anger lagen att Pensionsmyndighetens årsredovisning ska innehålla en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten. Pensionsmyndigheten redovisar premiepensionsverksamheten i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen (årsredovisningens avsnitt 6). 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 årsredovisningen. 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 4.12 och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 3 januari 2020. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomiadministrativa regelverket:

- Pensionsmyndigheten ska upprätta årsredovisning enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Dock ska värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder) ske enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen, vilken ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS).
- Lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet innehåller bland annat bestämmelser om särskild redovisning av Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Här finns regeln om att Pensionsmyndigheten undantas från kravet att upprätta en särskild balansräkning med därtill hörande tilläggsupplysningar för premiepensionsverksamheten, se 2 kap. 2 § om årsredovisningens innehåll m.m. när det gäller hänvisningarna till bestämmelserna i 2 kap. 1-6 §§ årsredovisningslagen, med undantag av vad som där sägs om balansräkning.
- Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling ska redovisas i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen.

Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisning 2018

I enlighet med lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet ska en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten ingå i myndighetens årsredovisning. Det innebär, bland annat, att verksamhetens intäkter och kostnader avseende premiepensionen redovisas både i verksamhetsavsnittet och i avsnittet redovisning av premiepensionsverksamheten i myndighetens resultaträkning. Tidigare år har som intäkter av avgifter i verksamhetsavsnittet redovisats den del av avgiftsuttaget från premiepensionssystemet som finansierat premiepensionens nettokostnader redovisade i verksamhetsavsnittet. Överskjutande del av avgiftsuttaget har redovisats enbart i avsnittet redovisning av premiepensionsverksamheten och således har årets resultat för premiepensionen i sin helhet redovisats i avsnittet redovisning av premiepensionsverksamheten. För 2019 överstiger premiepensionens nettokostnader i verksamhetsavsnittet erhållna avgiftsintäkter, varför hela Pensionsmyndighetens andel av avgiftsuttaget samt intäkter från handelslagret redovisas som intäkter av avgifter i verksamhetsavsnittet. Det innebär också att ett negativt resultat redovisas avseende premiepensionsverksamheten i verksamhetsutfallet. I avsnittet redovisning av premiepensionsverksamheten redovisas resterande del av årets resultat för premiepensionsverksamheten. Se även not 1 till resultaträkningen samt not 29 till resultat- och balansräkningen. Jämförelsetal har inte räknats om då myndigheten till och med 2018 haft en särskild hantering av premiepensionssystemets resultat i enlighet med myndighetens regleringsbrev.

Värderingsprinciper

Immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade it-system samt inköpt programvara redovisas som immateriella anläggningstillgångar utifrån bestämmelserna i 5 kap. 2 § förordningen (2000:605) 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.

Materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med en bedömd ekonomisk livslängd överstigande tre år och med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor redovisas som materiella anläggningstillgångar. Inventarier som har ett naturligt 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 ett mindre värde än 21 200 kronor. Anskaffningar där respektive objekt har ett lägre värde än 2 500 kr redovisas inte som materiell anläggningstillgång.

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 – 5 års avskrivningstid. För förbättringsutgifter på annans fastighet sätts den ekonomiska livslängden med utgångspunkt i hyreskontraktets löptid.

Försäkringsavtal och investeringsavtal – klassificering

Hur avtalen med försäkringstagarna är utformade påverkar redovisningen av premiepensionsverksamheten. Det är särskilt indelningen i försäkringsavtal respektive investeringsavtal som är relevant.

Försäkringsavtal är avtal med försäkringstagare som medför en betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Traditionell försäkring har klassificerats som försäkringsavtal.

För försäkringsavtal redovisas en skuld för avtalade förmåner som förväntas uppstå i framtiden. Skulden motsvarar summan av det diskonterade värdet av förväntade förmånsutbetalningar och administrativa utgifter. Skulden för försäkringsavtal diskonteras enligt vedertagna aktuariella metoder (se avsnitt om livförsäkringsavsättning).

Premier för försäkringsavtal redovisas som premieinkomst i resultaträkningen när de inkommer. Utbetalningar av försäkringsersättningar redovisas i resultaträkningen när utbetalningarna verkställs. Resultatet i traditionell försäkring tillförs konsolideringsfond inom eget kapital. Återbäring tilldelas från konsolideringsfonden och utbetalningar redovisas därmed direkt i eget kapital. Avgifter som debiteras redovisas som förändring av livförsäkringsavsättningen i resultaträkningen.

Investeringsavtal är avtal med försäkringstagare som inte medför någon betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Fondförsäkring har klassificerats som investeringsavtal.

Investeringsavtal är finansiella förbindelser vars verkliga värde är beroende av de underliggande finansiella tillgångarnas verkliga värde. De underliggande tillgångarna och tillhörande skulder värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Det verkliga värdet på de finansiella skulderna fastställs med hjälp av de aktuella värden som speglar det verkliga värdet på de finansiella tillgångarna till vilka de finansiella skulderna är hänförliga på balansdagen.

Belopp som erhållits från och betalas till innehavare av investeringsavtalen redovisas över balansräkningen som insättning eller uttag. Avgifter som debiteras för förvaltning av investeringsavtal intäktsförs. Värdeförändringar avseende investeringsavtal redovisas i resultaträkningen som förändring i andra försäkringstekniska avsättningar. Värdeförändringar på motsvarande tillgång redovisas under rubriken realiserade vinster eller förluster på placeringstillgångar, kapitalavkastning intäkter och kapitalavkastning kostnader.

Premieinkomst

För premiebetalningar tillämpas kontantprincipen. I beloppet ingår återköp av negativa pensionsrätter. Placering av intjänade pensionsrätter sker i december varje år. Vid ändrad taxering fastställs en ny pensionsrätt. I vissa fall kan den ändrade pensionsrätten vara negativ och minska pensionsspararens kontoinnehav.

Avgifter för fond- och traditionell försäkring

Enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) ska kostnader för skötsel av premiepensionssystemet täckas genom avgifter som dras från tillgodohavandena på pensions-spararnas och pensionärernas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skälig fördelning mellan pensionsspararna och pensionärerna. Principen tillämpas så att avgiftsuttaget beräknas på pensionsspararnas genomsnittliga tillgodohavande under årets första månader. Därtill finns det ett tak som begränsar det maximala uttaget per pensionskonto. Ytterligare information om avgiftsuttaget lämnas i årsredovisningens särskilda redovisning av premiepensionsverksamheten.

Finansiella tillgångar och finansiella skulder

Varje finansiellt instrument har klassificerats i en av följande kategorier:

- Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Investeringar som hålls till förfall
- Kundfordringar
- Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde
- Lånefordran/låneskuld vid äkta återköpstransaktioner värderade till upplupet anskaffningsvärde

Klassificeringen av finansiella instrument i olika kategorier utgör grunden för hur varje finansiell tillgång och finansiell skuld värderas i balansräkningen samt hur förändringen i dess värde bokförs. Omräkning av tillgångar och skulder i utländsk valuta har skett till balansdagens valutakurs.

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen vid första redovisningstillfället, avser placeringar i aktiefonder och räntefonder som ingår i förvaltningen av den traditionella försäkringen och placering i fondförsäkringstillgångar. I handelslagret ingår finansiella tillgångar som värderas till verkligt värde och som innehas för handelsändamål.

Placeringsstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkringstillgångar värderas till verkligt värde, det vill säga fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har åsatts för varje fond. Innehavet påverkas förutom av interna riktlinjer för innehavets storlek även av pågående handel.

Investeringar som hålls till förfall

Övriga finansiella placeringsstillgångar hålls övervägande till förfall och avser inbetalda preliminära avgiftsmedel placerade i statsobligationer, säkerställda bostadsobligationer och likvida medel hos Riksgäldskontoret. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid anskaffningstidpunkten. Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella placeringsstillgångar redovisas ej via resultaträkningen utan förs direkt mot övriga finansiella placeringsstillgångar respektive övriga skulder i balansräkningen.

Enligt av styrelsen fastställda riktlinjer kan räntebärande värdepapper som har längre löptider även användas i återköpstransaktioner, så kallade repor. Handel med återköpstransaktioner möjliggör en ökad avkastning. Denna avkastning redovisas ej över resultaträkningen. Vid en äkta återköpstransaktion, en försäljning av räntebärande värdepapper med avtal om återköp till ett bestämt pris, fortsätter tillgången att upptas i balansräkningen och likviden upptas som skuld i balansräkningen. Värdepapper som lämnas eller mottas värderas till upplupet anskaffningsvärde. Lämnat värdepapper redovisas som ställd säkerhet och mottagen säkerhet i form av att likvida medel upptas som skuld i balansräkningen. Vid en omvänd återköpstransaktion, ett köp av ett räntebärande värdepapper med avtal om återförsäljning till ett förutbestämt pris, redovisas inte värdepapperet i balansräkningen. Istället redovisas den erlagda likviden i posten övriga finansiella placeringsstillgångar. Resultatet av båda transaktionerna redovisas som skuld i balansräkningen.

Kundfordringar - och avsättning för osäkra fordringar

Kundfordringar redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Kundfordringar avser fakturafordringar och fordringar på fondföretag där likvid förväntas inflyta på fastställd förfallodag. Dessutom ingår likvida medel i bank. Likvida medel i utländsk valuta värderas till balansdagens köpkurs via resultaträkningen. Fordringar på förvaltningsavgifter inom premiepensionssystemet, som inte är fakturerade, värderas till det värde som förväntas inflyta.

Fordringar på pensionssparare uppkommer när en fastställd negativ pensionsrätt överstiger en pensionssparares tillgångar. Fordringarna avskrivs direkt via resultaträkningen. Värdet i balansräkningen är upptaget till noll kronor. När en positiv pensionsrätt fastställs regleras fordran. Det är osäkert per vilket räkenskapsår fordran kommer att regleras. Vid dödsfall blir fordran utan värde och är därmed en konstaterad kreditförlust.

Osäkra fordringar inom fondförsäkring

För de fordringar på fondföretag, avseende försäljning av fondandelar, där likviden inte flutit in på förfallodagen värderas fordran till senast kända kurs, i av fondbolaget lämnad fondkurs och valuta. I särskilda fall där denna fordran på fondbolag bedöms som osäker används av fondbolaget lämnad fondkurs och valutakursen för den dag som är eller skulle ha varit affärsdag. Om någon del av fordran bedöms som osäker skrivs ett formellt beslut som inkluderar belopp samt skälen till bedömningen. Det osäkra beloppet redovisas som nedskrivning avseende osäkra fordringar, fondförsäkring samt som minskad fondbolagsskuld, fondförsäkring.

Återkravsfordringar

I enlighet med 108 kap. 14 a § socialförsäkringsbalken handhar Försäkringskassan den fortsatta handläggningen av återkrav efter att beslut om återkrav har fattats av Pensionsmyndigheten. Belopp avseende återkrav för Pensionsmyndighetens räkning återbetalas till Försäkringskassan och överförs därefter till Pensionsmyndigheten.

Återkravsfordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta. Återkravsfordringar värderas enligt en metod som bygger på kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning.

Enligt ESV:s föreskrifter till 5 kap. 1 § FÅB klassificeras Återkravsfordringar som en omsättningstillgång, även när dessa inte förväntas realiseras inom tolv månader från balansdagen. Återkravsfordringar redovisas i balansposten Övriga kortfristiga fordringar.

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 pensions sparare.

Pensionsmyndigheten har en räntekontokredit för rörelsekapitalbehov samt låneram för anläggningstillgångar hos Riksgäldskontoret. Dessutom finns en särskild kredit hos Riksgäldskontoret som används vid behov av likviditet i fondhandeln. Lånen värderas till upplupet anskaffningsvärde. Räntekostnaderna för lånen periodiseras månadsvis och regleras kvartalsvis.

Övriga skulder

Övriga skulder har tagits upp till nominellt belopp.

Livförsäkringsavsättning

Genom en ändring i 1 § förordning (1962:521) om frivillig pensionsförsäkring hos Pensionsmyndigheten ska Pensionsmyndigheten nu fastställa försäkringstekniska beräkningsgrunder från och med den 1 februari 2018. Grunderna utgörs av försäkringstekniska riktlinjer tillsammans med ett försäkringstekniskt beräkningsunderlag. Det försäkringstekniska beräkningsunderlaget ska tillsammans med de försäkringstekniska riktlinjerna utgöra ett tillräckligt underlag för beräkningar, styrning och kontroll av den försäkringstekniska hanteringen.

Livförsäkringsavsättningen för frivillig pensionsförsäkring bestäms för varje årskull, kön, tariff och tariffgrupp som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar.

Värdet på livförsäkringsavsättningen beräknas med antaganden om livslängd och framtida avkastning. Avkastningen beräknas utifrån en räntekurva där marknadsräntan på statsobligationer sammanvägts till lika delar med marknadsräntan på bolåneobligationer med samma löptid. Dödligheten är en aktsam uppskattning av den framtida dödligheten bland de försäkrade. Den beror av den försäkrades ålder och kön. Som grund för antagandena används Pensionsmyndighetens egen erfarenhet och offentlig statistik. Speciellt utnyttjas SCB:s prognoser för framtida livslängder i befolkningen. Faktiska driftkostnader avsätts löpande till en omkostnadsfond, de ingår därför inte i beräkningen av livförsäkringsavsättningen.

Det är inte längre möjligt att betala in fler premier i försäkringen och alla garanterade belopp är därför antingen redan fastställda eller beräknas utifrån insatta premier enligt försäkringsavtalen. Det som kan förändra pensionsbeloppen är om det sker en vinstutdelning. Vinstutdelning kan ske om de riskbaserade överskottsmålen per tariffgrupp uppnås. Överskottsmålen har ändrats per 1 februari 2018 till att vara riskbaserade och anger hur mycket kapital, uttryckt i procent, som Pensionsmyndigheten ska hålla utöver livförsäkringsavsättningarna innan höjning av förmånerna kan bli aktuell. Syftet med överskottsmålet är att den frivilliga försäkringen med hög sannolikhet ska förbli solvent. Under 2019 har beslut fattats om att höja beloppen med 25 procent i tariffgrupp 1936 från och med januari 2020. Detta beroende på att överskottsmålet som beräknades vid utgången av 2018 visade på en buffert utöver överskottsmålet i tariffgrupp 1936 på 23 procent.

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 beräknas utifrån en räntekurva där marknadsräntan på statsobligationer sammanvägts till lika delar med marknadsräntan på bolåneobligationer med samma löptid. Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2015-2110, huvudscenariot med ett avdrag på 10 procent för att bättre passa Pensionsmyndighetens egen erfarenhet. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Under 2019 har myndigheten sett över driftkostnadsantagandet och sänkt driftkostnadsbelastningen vid beräkning av livförsäkringsavsättningen från 1,0 promille till 0,7 promille. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats aktsamt enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet.

Antaganden om livslängder ändrades senast februari 2016. Antagandena om livslängd utvärderas löpande utifrån SCB:s prognoser om befolkningsdödlighet.

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 sedan 1:a december 2019 vara 1,0 procent. Tidigare var detta antagande satt till 0 procent.
Redan fastställda garanterade belopp kan höjas när solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. Efter höjningen ska solvensen ligga på en nivå som motsvarar den så kallade målsolvensen.
Höjningens relativa storlek för en enskild försäkring beror av aktuell behållning och tidigare garanterat belopp. Den faktiska höjningen avgörs även av aktuell kollektiv konsolideringsnivå och solvensnivå samt av målsolvensen.
- Den årliga driftkostnaden antas vara 0,1 procent av försäkringskapitalet. Pensionsmyndigheten har beslutat att ta ut samma årliga avgift för den traditionella försäkringsrörelsen som för fondförsäkringsrörelsen.
- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns prognoser från år 2015 där värden för personer födda 1938, 1945 och 1955 valts för försäkrade födda på 1930-, 1940- respektive 1950-talet. År 2018 släppte SCB en ny prognos, denna visade sig dock medföra så små skillnader mot prognosen från 2015 att inga ändringar i premiepensionens dödlighetsantaganden gjordes. Prognosen omfattar tre scenarier: hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal har Pensionsmyndigheten valt lågalternativet. Dödligheten säkerhetsbelastas även genom att minskas med 10 procent då fördelningen mellan kvinnor och män bland nya pensionärer är osäker. Med utgångspunkt från andelen kvinnor och män i dagens befolkning och prognoser om framtida livslängder har Pensionsmyndigheten beräknat hur andelen kvinnor och män kommer att förändras över tiden. Med dessa andelar som vikter har en könsneutral dödlighetsfunktion beräknats.

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2016-02-01	Livslängder fr.o.m. 2014-01-01	Livslängder fr.o.m. 2013-01-01	Livslängder fr.o.m. 2010-01-01	Livslängder fr.o.m. 2007-04-01
61	27,22	27,13	27,03	26,78	26,49
65	24,01	22,79	23,81	23,48	23,21
70	18,47	18,86	19,75	19,48	19,25
75	14,73	13,94	15,76	15,72	15,56
80	10,43	10,55	11,95	12,30	12,21
85	7,55	7,54	8,53	9,33	9,31
90	5,21	5,10	5,72	6,95	6,99

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. Oreglerade skador i frivillig pensionsförsäkring motsvaras av avsättning till ersättningsreserv.

Övriga försäkringstekniska avsättningar

Som övriga försäkringstekniska avsättningar för frivillig pensionsförsäkring redovisas avsättningar till omkostnadsfond. Omkostnadsfonden ska täcka alla framtida driftkostnader för försäkringen.

I övriga försäkringstekniska avsättningar för traditionell försäkring ingår medel som förfallit vid dödsfall inom fondförsäkring men ännu inte fördelats som arvsvinst och minskningsmedel, vilka härrör från den avgift som dras då pensionsspararen väljer att överföra pensionsrätt till maka/make/registrerad partner. Minskingsmedlen ska sedan fördelas på pensionsspararkollektivet i likhet med arvsvinst. Dessutom ingår avkastningen på dödsfallskapital och minskningsmedel i övriga försäkringstekniska avsättningar.

Uppllysning om avsättningsförändring på kort sikt

Premiepensionens livförsäkringsavsättning förväntas öka, vid antagande om att dagens ränteläge är oförändrat eftersom nya premier kommer att betalas in på försäkringen.

Premiereserven i den frivilliga pensionsförsäkringen förväntas minska givet att antagande om ränta och dödlighet ligger fast eftersom inga nya premier betalas in till försäkringen.

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp som förfallit till betalning men ännu inte betalats ut, det handlar om i sammanhanget små belopp, den varierar kring några hundra tusen kronor och avsättningen förväntas varken öka eller minska systematiskt över tid.

Övriga försäkringstekniska avsättningar avser i huvudsak medel som frigjorts vid dödsfall i fondförsäkringen men som ännu inte fördelats ut som arvsvinst. Avsättningen förväntas öka då premieinkomst och avkastning förväntas vara större än pensionsutbetalningarna.

Övriga avsättningar består av avsättning för kompetensväxling enligt löneavtal. En del av avsättningen kommer att användas under kommande år.

Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkring för vilka försäkringstagaren bär risk avser fondförsäkringsåtaganden och är bland annat den del av premiepensionen som omfattar pensionsspararnas fastställda pensionsrätter. Avsättningen består av olika delar vilka redovisas i egen not i balansräkningen. Då premiepensionssystemet är under uppbyggnad kommer inflödet till systemet att öka, vilket ökar avsättningen under året. Avsättningen ökar dessutom om marknadsvärdet ökar.

5.6.2 Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

Resultaträkning

Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2019	2018
Administrationsersättning från AP-fonderna	335 419	444 384
Administrationsersättning från premiepensionssystemet *	452 652	464 416
Administrationsersättning från fondförvaltare för ansökningar och granskningar	6 129	8 513
Administrationsersättning för frivillig pensionsförsäkring m.m.	2 473	2 120
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	2 140	1 003
Administrationsersättning från minPension	1 700	1 500
Ersättning för administrativ kravkostnad	225	272
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	10 069	14 708
Realisationsvinst vid försäljning av anläggningstillgångar	-	142
Övriga intäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	144	-
Summa	810 951	937 058

*) Årets avgiftsuttag premiepension är 493 692 tkr (802 690 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 430 253 tkr (736 920 tkr). Därutöver redovisas intäkt från handelslagret 22 399 tkr som administrationsersättning från premiepensionssystemet. Föregående år redovisades den del av avgiftsuttaget från premiepensionssystemet som finansierade premiepensionens nettokostnader redovisade i verksamhetsavsnittet som administrationsersättning från premiepensionssystemet och överskjutande del av avgiftsuttaget samt intäkt från handelslagret (50 295 tkr) redovisades i avsnittet redovisning av premiepensionsverksamheten. För redovisning av avgiftsområdet administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet, se avsnitt 4.8.

Not 2 Intäkter av bidrag	2019	2018
Bidrag från Regeringskansliet	1 501	601
Bidrag från Arbetsförmedlingen	1 551	628
Bidrag för Försäkringskassan	469	520
Summa	3 521	1 749

Not 3 Finansiella intäkter	2019	2018
Ränta avistalån	905	1 670
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	-	257
Övriga räntor	3	61
Valutakursvinster	16	135
Summa	924	2 123

Not 4 Kostnader för personal	2019	2018
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-533 628	-469 935
Övriga kostnader för personal	-245 107	-207 304
Summa	-778 735	-677 239

Varav arvoden 260 tkr (287 tkr).

Not 5 Övriga driftkostnader	2019	2018
Leverans av tjänster från Försäkringskassan	-236 308	-262 522
Konsulter	-152 680	-177 536
Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	56 095	71 468
It-tjänster	-4 599	-33 697
Reparationer och underhåll	-29 865	-27 871
Resor	-18 930	-11 538
Porto	-29 134	-30 364
Advokater	-32 747	-25 458
Telefoni	-4 461	-3 636
Avsättning för rättegångskostnader	-27 701	-
Övrigt	-116 076	-149 093
Summa	-596 407	-650 247

Tjänster som levereras av Försäkringskassan avser bland annat it-tjänster och internservice. I juni tog Statens servicecenter över ansvaret och verksamheten för servicekontoren. De totala kostnaderna för Försäkringskassan minskar därför markant jämfört med föregående år.

Not 6 Finansiella kostnader	2019	2018
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-653	-925
Avsättning för räntekostnader, rättegångskostnader	-2 034	-
Övriga finansiella kostnader	-198	-68
Summa	-2 885	-993

Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten

Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar	2019	2018
Realiserad vinst, netto, obligationer m.m.	4 969	4 543
Orealiserad vinst obligationer m.m.	13 465	4 827
Övriga finansiella intäkter	2	4
Summa	18 436	9 374

Not 9 Övriga förmåner	2019	2018
Efterlevandelivräntor m.m.	-50 331	-50 971
Bostadstillägg till personer med sjuk- och aktivitetsersättning	-33 758	-34 457
Frivillig pension	-24 563	-25 536
Summa	-108 652	-110 964

Not 10 Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	2019	2018
Förändring premiereserv avseende frivillig pensionsförsäkring	9 951	15 424
Förändring omkostnadsfond avseende frivillig pensionsförsäkring	442	1 072
Driftkostnader	-2 473	-2 120
Utgående balans	7 920	14 376

Balansräkning

Not 11 Balanserade utgifter för utveckling	2019-12-31	2018-12-31
IB anskaffning/överfört från Premiepensionsmyndigheten	663 942	555 192
Årets anskaffningar	101 151	108 750
Årets utrangeringar	-5 050	-
UB anskaffningsvärde	760 043	663 942
IB ackumulerade avskrivningar	342 858	267 416
Årets avskrivningar	75 938	75 442
Årets utrangeringar	-5 050	-
UB ackumulerade avskrivningar	413 746	342 858
Bokfört värde	346 297	321 084

Balanserade utgifter för utveckling avser främst egenutvecklade it-system för ärendehantering och system för information via webben.

Not 12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	2019-12-31	2018-12-31
IB anskaffning	57 535	66 079
Årets anskaffningar	2 796	2 008
Årets utrangeringar	-713	-10 552
UB anskaffningsvärde	59 618	57 535
IB ackumulerade avskrivningar	48 258	51 488
Årets avskrivningar	5 287	6 683
Årets utrangeringar	-689	-9 913
UB ackumulerade avskrivningar	52 856	48 258
Bokfört värde	6 762	9 277

Not 13 Förbättringsutgifter på annans fastighet	2019-12-31	2018-12-31
IB anskaffning	20 451	20 360
Årets anskaffningar	1 008	91
Årets utrangeringar	-882	-
UB anskaffningsvärde	20 577	20 451
IB ackumulerade avskrivningar	19 959	19 128
Årets avskrivningar	344	831
Årets utrangeringar	-862	-
UB ackumulerade avskrivningar	19 441	19 959
Bokfört värde	1 136	492

Not 14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.	2019-12-31	2018-12-31
IB anskaffning	87 681	101 207
Årets anskaffningar	19 338	4 417
Årets utrangeringar	-5 598	-17 943
UB anskaffningsvärde	101 421	87 681
IB ackumulerade avskrivningar	73 895	78 301
Årets avskrivningar	9 737	13 537
Årets utrangeringar	-5 598	-17 943
UB ackumulerade avskrivningar	78 034	73 895
Bokfört värde	23 387	13 786

Not 15 Aktier och andelar	2019-12-31	2018-12-31
<i>Värdepappersfonder</i>		
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	0	6 184 872
SPP Global Plus	7 796 754	-
SPP Emerging Markets Plus	1 037 110	-
Handelsbanken Global Criteria A1	8 454 107	6 222 674
Handelslager aktiefonder	79 171	140 876
Utgående balans	17 367 142	12 548 422

Not 16 Obligationer	2019-12-31	2018-12-31
<i>Värdepappersfonder</i>		
Kammarkollegiets räntekonsortium	29 037 915	22 745 595
Frivilliga pensionsförsäkringen räntekonsortiet	359 347	365 005
Handelslager räntefonder	7 583	59 942
Utgående balans	29 404 845	23 170 542

Not 17 Övriga lån	2019-12-31	2018-12-31
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	21 518 727	19 488 502
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	7 413	3 191
Utgående balans	21 526 140	19 491 693

Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpstransaktioner.

Not 18 Övriga finansiella placeringstillgångar	2019-12-31	2019-12-31	2018-12-31	2018-12-31
	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>
Nominella obligationer	19 032 998	18 434 300	16 440 380	15 926 547
Upplupen ränta dito		103 971		171 411
Bostadsobligationer	18 441 638	17 543 998	16 723 576	16 147 501
Upplupen ränta dito		159 236		157 583
Likvida medel	4 641 432	4 641 432	6 717 010	6 717 010
Utgående balans	42 116 068	40 882 937	39 880 966	39 120 052

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 19 Fondförsäkringstillgångar	2019-12-31	2018-12-31
Aktiefonder	1 371 241 439	1 033 055 471
Räntefonder	86 807 111	69 535 939
Utgående balans	1 458 048 550	1 102 591 410

Not 20 Övriga kortfristiga fordringar	2019-12-31	2018-12-31
Ej likviderade affärer med värdepapper	651 501	3 155 064
Fordran AP-fonderna	9 602	58 037
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	222 097	401 313
Återkravsreskontra	131 754	133 381
Övrigt	649	891
Utgående balans	1 015 603	3 748 686

Osäkra fordringar inom fondhandeln uppgår till 894 889 mkr varav 810 844 mkr är nedskrivna. Kapitalfordran i återkravsreskontran uppgår till 201 381 tkr och är i bokslutet nedskrivna med 81 147 tkr vilket gör att bokfört värde kapitalfordran uppgår till 120 234 tkr.

Not 21 Förutbetalda kostnader	2019-12-31	2018-12-31
Förutbetalda hyror	10 720	9 257
Licenser	3 724	2 184
Övriga it-kostnader	18 905	19 223
Andra köpta tjänster	8 788	6 875
Övriga förutbetalda kostnader	301	785
Utgående balans	42 438	38 324

Not 22 Övriga upplupna intäkter	2019-12-31	2018-12-31
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	1 194 379	1 127 752
Övriga upplupna intäkter	15 038	22 938
Utgående balans	1 209 417	1 150 690

Not 23 Avräkning med statsverket	2019-12-31	2018-12-31
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster*)	-292 947 586	-281 771 719
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter*)	422 449 406	404 636 659
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-129 501 820	-122 864 940
Fordringar/skulder avseende uppörd	0	0
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	2 906 953	2 914 613
Redovisat mot anslag	42 220 257	42 549 766
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-42 212 487	-42 557 426
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	2 914 723	2 906 953
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	9 242	24 679
Redovisat mot anslag	566 367	539 532
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-602 682	-554 969
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-27 073	9 242
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	1 040	1 368
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	26 410 565	25 621 382
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	483 354 190	467 226 082
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-654 068 163	-631 859 265
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	171 714 307	165 422 366
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	27 410 899	26 410 565
Summa Avräkning med statsverket	30 299 589	29 328 128

*) Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Not 24 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	2019-12-31	2018-12-31
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	164 415	219 850
Utgående balans	164 415	219 850

Beviljad räntekontokredit för 2019 är 340 000 tkr. Maximalt utnyttjad kredit under 2019 var 194 tkr.

Not 25 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	2019-12-31	2018-12-31
Återförda förvaltningsavgifter	3 456 519	3 627 226
Minskingsmedel och dödsfallskapital	3 751 340	3 342 246
Valutakonton i Riksgäldskontoret	1 718 614	366 554
Övrigt	105 275	86 904
Utgående balans	9 031 748	7 422 930

Not 26 Kassa och bank	2019-12-31	2018-12-31
Valutakonton i bank	75	233
Återförda förvaltningsavgifter	-3	178
Ansökningsavgift	0	630
Utgående balans	72	1 041

Not 27 Förändring av myndighetskapital

	Statskapital	Konsolideringsfond (Premiepension)*	Konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Balanserad kapitalförändring uppbörd och transfereringar	Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (ansökan fondförvaltare)	Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Disposition mot konsolideringsfond (Premiepension)*	Disposition mot konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Kapitalförändring uppbörd och transfereringar	Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (ansökan fondförvaltare)	Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Summa
Utgående balans 2018	311	10 636 596	43 461	128 070	0	121 999	1 344 354	-1 786	14 780	-2 355	15 962	12 301 392
A. Ingående balans 2019	311	10 636 596	43 461	128 070	0	121 999	1 344 354	-1 786	14 780	-2 355	15 962	12 301 392
Föregående års kapitalförändring		1 344 354	-1 786	14 780	-2 355	15 962	-1 344 354	1 786	-14 780	2 355	-15 962	0
Förändring statskapital												0
Utbetalning återbäring från konsolideringsfond		-773 501										-773 501
Årets kapitalförändring							5 554 285	1 792	-1 050	-5 336	-75 994	5 473 697
B. Summa årets förändring	0	570 853	-1 786	14 780	-2 355	15 962	4 209 931	3 578	-15 830	-2 981	-91 956	4 700 196
C. Utgående balans 2019	311	11 207 449	41 675	142 850	-2 355	137 961	5 554 285	1 792	-1 050	-5 336	-75 994	17 001 588

*** Specifikation av konsolideringsfond, premiepensionen**

	Fondförsäkring	Traditionell försäkring	2019-12-31 Totalt	2018-12-31 Totalt
Ingående balans konsolideringsfond	1 487	11 979 463	11 980 950	11 239 013
Från konsolideringsfond utbetald återbäring	-	-773 501	-773 501	-602 417
Årets resultat	-122 907	5 677 192	5 554 285	1 344 354
Utgående konsolideringsfond	-121 420	16 883 154	16 761 734	11 980 950

Not 28 Balanserad kapitalförändring	2019-12-31	2018-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	137 961	121 999
Administration av ansökan från och granskning av fondförvaltare	-2 355	-
Balanserad kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	19 243	15 662
Balanserad kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar	123 607	112 408
Utgående balans	278 456	250 069

Not 29 Kapitalförändring enligt resultaträkningen	2019-12-31	2018-12-31
Årets resultat premiepensionen, verksamhetsavsnittet	-60 380	0
Årets resultat, redovisning av premiepensionsverksamheten	5 614 665	1 344 354
Årets resultat premiepensionen	5 554 285	1 344 354
Årets resultat frivillig pensionsförsäkring	1 792	-1 786
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	-75 994	15 962
Administration av ansökan från och granskning av fondförvaltare	-5 336	-2 355
Årets kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	1 806	3 581
Årets kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar m.m.	-2 856	11 199
Summa	5 473 697	1 370 955

Årets resultat premiepensionen redovisad i verksamhetsavsnittet summerat med årets resultat i redovisning av premiepensionsverksamheten utgör årets resultat premiepensionen redovisad i resultaträkning, särskild redovisning premiepensionsverksamheten.

Not 30			2019-12-31	2018-12-31
Livförsäkringsavsättning	Premiepension	Frivillig försäkring	Totalt	Totalt
Ingående avsättning	23 319 416	284 538	23 603 954	19 571 309
Utgående avsättning	29 601 012	274 587	29 875 599	23 603 954
Årets förändring	6 281 596	-9 951	6 271 645	4 032 645

Not 31 Avsättning för oreglerade skador

Se not 48 i avsnitt Noter premiepension.

Not 32 Övriga försäkringstekniska avsättningar	Premiepension	Frivillig försäkring	2019-12-31	2018-12-31
			Totalt	Totalt
Ingående avsättning	3 355 433	40 493	3 395 926	2 953 792
Utgående avsättning	3 766 386	40 051	3 806 437	3 395 926
Årets förändring	410 752	-442	410 511	442 134
Varav:				
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	10	-442	-432	-1 059
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	410 943		410 752	443 193
Årets förändring	410 953	-442	410 320	442 134

Not 33 Övriga avsättningar	2019-12-31	2018-12-31
Avsättning för rättegångskostnader		
Årets avsättning	29 736	-
Summa	29 736	-
Avsättning för kompetensväxling		
Ingående balans	9 762	8 737
Årets avsättning	1 587	1 416
Årets utbetalning	-3 148	-391
Summa	8 201	9 762
Utgående balans	37 937	9 762

Övriga avsättningar utgörs av avsättning för rättegångskostnader och för kompetensväxling. Kommande år beräknas cirka 3 400 tkr att utnyttjas för kompetensväxling. Kommande år kan 29 736 tkr komma att betalas ut då Pensionsmyndigheten är part i civilmål där det, beroende på utgången, kan bli aktuellt att betala motpartens rättegångskostnader.

Not 34 Fondförsäkringsåtaganden	2019-12-31	2018-12-31
Avsättning	1 458 048 550	1 102 591 410
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	68 181	124 844
Utgående balans	1 458 116 731	1 102 716 254
Ingående avsättning	1 102 716 254	1 110 598 058
Inbetalningar	40 500 889	41 001 519
Avgiftsuttag	-474 426	-772 413
Utbetalningar	-9 509 471	-8 338 532
Kapitalavkastning	325 294 909	-39 329 092
Förändring dödsfallskapital	-410 943	-443 193
Övrigt	-474	-93
Årets förändring	355 400 476	-7 881 804
Utgående balans	1 458 116 731	1 102 716 254

Tecken justerat i jämförelsetal avseende kapitalavkastning och årets förändring.

Not 35 Lån i Riksgäldskontoret	2019-12-31	2018-12-31
Ingående skuld	340 536	321 838
Lån upptagna under året	120 998	116 812
Årets amortering	-91 124	-98 114
Utgående skuld	370 410	340 536

Beviljad låneram för 2019 är 400 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

Not 36 Övriga krediter i Riksgäldskontoret	2019-12-31	2018-12-31
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	2 233 868	1 847 370
Utgående balans	2 233 868	1 847 370

Beviljad övrig kreditram 2019 är 8 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2019 var 5 621 287 tkr.

Not 37 Övriga kortfristiga skulder	2019-12-31	2018-12-31
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel*	62 404 628	58 649 250
Ej likviderade affärer med värdepapper	307 324	1 991 744
Skuld fondföretag	980	686
Personalens källskatt	15 979	11 598
Källskatt frivillig pension	1 436	1 508
Preliminärskatt för utbetalda pensioner	6 184 004	5 986 256
Övrigt	100 871	5 041
Utgående balans	69 015 222	66 646 083

* Varav upplupen kostnad utestående repor 3 610 tkr och skuld pågående repor 21 519 575 tkr.

Not 38 Upplupna kostnader	2019-12-31	2018-12-31
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	4 651 513	4 768 723
Upplupen semesterlöneskuld	34 525	30 752
Upplupna löner	2 071	908
Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner	18 668	15 333
Upplupna kostnader konsulter	8 705	4 781
Övriga upplupna kostnader	5 683	6 472
Utgående balans	4 721 165	4 826 969

Not 39 Registerförda tillgångar	2019-12-31	2018-12-31
<i>Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:</i>		
Andelar i fonder	1 458 048 550	1 102 591 410
<i>Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell försäkring:</i>		
Andelar i fonder	46 325 886	35 153 140
Bankmedel	105 045	86 469
Frivilliga pensionsförsäkringskonsortiet	359 347	365 005
Summa för egna skulder och panter	1 504 838 828	1 138 196 024

Not 40 Överförda tillgångar	2019-12-31	2018-12-31
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	21 518 727	19 488 502
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	7 413	3 190
Summa fordran återköpstransaktioner	21 526 140	19 491 692
Upplupen kostnad repor	3 610	2 289
Skuld pågående repor	21 519 576	19 490 955
Summa skuld återköpstransaktioner	21 523 185	19 493 244

Tillgångarna kvarstår i balansräkningen eftersom Pensionsmyndigheten fortfarande står värdeförändringsrisken. Säkerhet erhålls i form av likvida medel och redovisas som tillhörande skuld värderad till upplupet anskaffningsvärde under posten övriga skulder. Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpstransaktioner.

Not 41 Ansvarsförbindelser

Övriga ansvarsförbindelser avser ansökningar om skadestånd och dylikt. (JK-ärenden) och anmälningar till JO. I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. Erfarenhetsmässigt leder få ärenden till utbetalning av skadestånd. 2019-12-31 finns sammanlagt 10 720 tkr i yrkade belopp. 2018-12-31 fanns yrkade och medgivna belopp om sammanlagt 109 tkr.

Not 42 Finansieringsanalys	2019	2018
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 523 145	-1 466 507
Justeringar:		
Avskrivningar	91 306	96 493
Realisationsförluster	44	639
Verksamhetens kostnader	-1 431 795	-1 369 375
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen		
	810 951	937 058
Justeringar:		
Realisationsvinst	-	-142
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	810 951	936 916

5.6.3 Övriga tilläggsupplysningar

Tabell 108. Uppgifter om styrelseledamöter 2019

Ledamot	Ersättning i kronor	Uppdrag
Daniel Barr	1 419 508	Kärnavfallsfonden (t.o.m. 2019-11-30)
<i>Generaldirektör</i>		Min pension i Sverige AB
Kerstin Wigzell	80 000	Systembolaget AB (t.o.m. 2019-04-11)
<i>Ordförande</i>		Polismyndighetens Etiska råd
Annika Creutzer	40 000	Påmind AB (t.o.m. 2019-12-19)
Marcus Karlsson	40 000	Giverny AB
		Nordic Specialist Finance Advisory AB
		Nouxtec AB
Thomas Rolén	60 000	Domarnämnden
<i>Vice ordförande</i>		Försvarsmaktens insynsråd
		Hjärt-lungfonden
		Journalistförbundets yrkesetiska nämnd
		Karensnämnden
		Lofsdalens fjällanläggningar AB
		Nordiska muséet
		Skansen
Eva Vestin	40 000	Swedavia AirPort Telecom AB

6 Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

6.1 Förvaltningsberättelse

6.1.1 Väsentliga händelser under året

6.1.1.1 Det reformerade fondtorget på plats

2018 beslutade Sveriges riksdag att införa vissa lagändringar för ett tryggt och hållbart premiepensionssystem. Lagändringarna trädde i kraft den 1 november 2018 och innebär nya krav och avtalsvillkor för fondbolag¹ som vill etablera eller behålla fonder på premiepensionens fondtorg. De nya kraven på fondbolagen är bland annat:

- Minst 500 miljoner kronor i förvaltad kapital per fond utanför premiepensionssystemet.
- Minst tre års verksamhetshistorik för fondbolaget.
- Minst tre års avkastningshistorik för en fond.
- Miniminivå finns på hållbarhetsarbetet i förvaltningen.
- Tillämpa god sed inom premiepensionen.

Samtliga samarbetsavtal sades upp under 2018. Efter granskning och godkännande har fondavtal tecknats baserat på ansökan från fondbolagen. En ansökan om att teckna fondavtal skulle ha inkommit till Pensionsmyndigheten senast i december 2018 för att fondbolagen skulle ha en möjlighet att fortsatt få ha sin fond listad på fondtorget. Vid den tidpunkten hade 70 fondbolag med 571² fonder ansökt om att få vara med på fondtorget.

Granskning, utredning och beslut samt avtalstecknande, avslut av fonder och information till berörda pensionssparare har under året genomförts enligt målsättning. Granskningsarbetet har omfattat ett antal områden för varje fond och fondbolag och krävt betydande arbetsinsatser under året. Vid årets slut hade 470 fondavtal tecknats och beslut om avslag, avvisning eller avskrivning fattats för 78 fonder. Effekten av reformeringen på fondtorget framgår tydligt av att det per 31 december 2018 fanns 783 fonder från 94 fondbolag på fondtorget, medan antalet per 31 december 2019 minskat till 478 fonder och 67 fondbolag.

6.1.1.2 Beslutsstöd för hållbara fondval

För att underlätta för pensionsspararna att göra hållbara fondval, har information och beslutsstöd om fondernas hållbarhet inkluderats i fondinformationen på

¹ Fondbolag, fondföretag och förvaltningsbolag får den gemensamma benämningen fondförvaltare i det avtal de kan ingå med Pensionsmyndigheten om att erbjuda en fond på fondtorget.

² 553 fondbolag angavs i årsredovisningen för 2018. Denna siffra var dock preliminär. Slutligt antal fonder fastställdes till 571 när samtliga ansökningshandlingar gått igenom vilket gjordes efter att årsredovisning 2018 lämnats.

myndighetens webbplats. Fondfaktasidorna ha utökats med omfattande information om fondens hållbarhetsarbete – vilka metoder som används, vilka produkter och tjänster som exkluderas och vilka regler som styr fondens hållbarhetsarbete. I fondinformationen har hållbarhetsvärden, koldioxidindikatorer och selektering av oönskade produkter och tjänster integrerats med övriga fakta om fonderna som till exempel värdeutveckling, avgift och risk. Hållbarhetsperspektivet har därigenom gjorts sökbar med möjlighet att enkelt jämföra och sortera före ett fondval. Hållbarhetsvärden och koldioxidindikatorer levereras från Morningstar / Sustainalytics.

Integreringen av hållbarhet i fondinformationen till pensionsspararna och utformningen av den har fått betydande positiv uppmärksamhet från andra pensionsaktörer och media.

6.1.1.3 Sveriges bästa pensionsaktör 2019 enligt IPE

I december tilldelades Pensionsmyndigheten utmärkelsen IPE Awards som bästa pensionsaktör i Sverige 2019 av det europeiska mediabolaget IPE – Investments & Pensions Europe. Juryn tilldelade utmärkelsen för myndighetens framgångsrika resultat av omställningen till ett säkrare och mer hållbart fondtorg i konkurrens med bland andra Alecta, AP4 och SEB.

Pensionsmyndigheten fick dessutom hedersomnämning (Highly commended) i kategorierna National/Sovereign Fund och Pensions Governance & Administration.

6.1.1.4 Helt fossilfria investeringar i den traditionella livförsäkringen

Den traditionella livförsäkringens tillgångsportfölj har sålt av alla innehav av aktier som innehöll fossila bränslen och är sedan den 19 november 2019 helt fossilfri.

Under året har Pensionsmyndigheten fortsatt sitt arbete mot en fossilfri framtid och har nu inga direkta exponeringar mot fossila bränslen. Arbetet med att skapa en fossilfri tillgångsportfölj startade redan i februari 2016 och arbetet fortsätter med att ytterligare minska koldioxidavtrycket i portföljen³. Den traditionella försäkringens fondinnehav har tidigare bestått av en global aktiefond från Handelsbanken som är fossilfri samt en SPP fond som innehöll aktiebolag med verksamhet inom fossila bränslen. Under hösten 2019 byttes den senare SPP-fonden ut mot två fossilfria SPP Plusfonder. Ränteportföljen som förvaltas av Kammarkollegiet är även den fossilfri.

Pensionsmyndigheten arbetar sedan tidigare med ansvarsfulla investeringar och använder både negativa och positiva hållbarhetskriterier. Kriterierna exkluderar innehav av bolag som har verksamhet inom krigsmaterial, alkohol, tobak, spel och pornografi⁴. Dessutom får placeringar endast göras i bolag som följer kraven i de internationella konventioner som Sverige har undertecknat.

6.1.1.5 Ändrade fondhandelsregler inom premiepensionen

I och med de nya reglerna för ett tryggt och mer hållbart premiepensionssystem kom cirka 50 fonder att avslutas under 2018 och ytterligare 312 fonder under 2019. Gällande medlen i de avslutade fonderna flyttades cirka 33 miljarder kronor för 250 avslutade fonder till AP7 Såfa och 47 miljarder kronor för 62 avslutade/fusionerade

³ Max 5 procent av intäkterna från produktion eller distribution av fossila bränslen.

⁴ Max 5 procent av intäkterna från produktion eller distribution.

fonder flyttades till andra fonder på fondtorget. Nära 900 000 sparare och pensionärer påverkades av förändringarna.

6.1.1.6 Hantering av särskilda händelser på fondtorget

Under året har inga ytterligare fondbolag avregistrerats från premiepensionens fondtorg på grund av brott mot samarbetsavtalet. Däremot har ett omfattande arbete med tidigare händelser fortsatt. Rättegångar gällande händelser i Allra och Optimus har inletts under året. För mer information om kvarvarande innehav, fordringar och osäkra fordringars storlek, se avsnitt 6.2.1.5

Rättegång gällande händelser i Optimus Fonder

Fonden Optimus High Yield var öppen för handel i premiepensionssystemet 2012-2015. Från början hette den Traction High Yield men bytte 2013 namn till Optimus High Yield. Fonden fick under sin levnad in närmare fyra miljarder kronor i insättningar från cirka 38 000 sparare. Bland annat flyttades drygt två miljarder kronor via uppmärksammade flyttar från Inside Active Global utförda av Strategiplacement sommaren 2013. Flytten av pensionssparare polisanmälades av Pensionsmyndigheten och ett särskilt varningsbrev skickades även till spararna.

Finansinspektionen i Stockholm godkände att fonden i mars 2015 fusionerades med Falcon Balanced, vilket medförde ett stort tillskott till Falcons förvaltning och att närmare 12 000 sparare den vägen kom att blir sparare i Falcon. På andra vägar kom ytterligare cirka 7 000 sparare i Optimus till Falcons tre fonder.

Under 2019 har Ekobrottsmyndighetens undersökning av händelserna och värdepapperstransaktionerna i Optimus resulterat i att åtal väckts mot tre personer för händelser i Sverige under åren 2011–2013. Den 5 november inleddes rättegången. Ekobrottsmyndighetens (EBM) åklagare yrkar i åtalet skadestånd på cirka 230 miljoner kronor avseende ett antal värdepappersaffärer som spararna i fonden har drabbats av. Pensionsmyndigheten har framställt krav på ersättning från de åtalade personerna, men valt att inte i nuläget biträda åtalet.

Fortsatt utredning av Falcon Funds Sicav Plc

Under året har ytterligare 30 miljoner kronor utbetalats från Falcons tre fonder till Pensionsmyndigheten. Dessa medel kommer att betalas ut till spararna under 2020.

Utredningen om aktiviteterna i Falcon har fortsatt under året, bland annat genom en omfattande kartläggning av värdepappersinnehaven. Denna visar att den totala förlusten (oräknat missad alternativavkastning) uppgår till cirka 1 090 miljoner kronor. Av förlusten kan åtminstone cirka 800–1 000 miljoner kronor hänföras till vårdslös förvaltning alternativt brottslighet.

Pensionsmyndigheten överväger fortsatt att inleda rättsliga processer mot flera olika individer och organisationer för att få skadestånd. Under 2019 har omfattande förberedelser för sådana processer vidtagits. Beträffande skadeståndets storlek pågår alltjämt utredning.

Ekobrottsmyndigheten har inlett en förundersökning avseende bland annat grov trolöshet mot huvudman och meddelat att rättegång kan förväntas inledas våren 2020.

Likvidation av GFG Global Medium Risk Fund

Under året har likvidationen av GFG fortsatt.

Därutöver pågår såvitt känt en förundersökning hos Ekobrottsutredningen där även skadan före avregistreringen beaktas. Om undersökningen leder till åtal kommer Pensionsmyndigheten sannolikt biträda åtalet för att ta tillvara pensionsspararnas intressen.

Processer mot Allra-bolag och företrädare

Under hösten hölls förhandling i Stockholms tingsrätt i ett brottmål mot fyra personer med kopplingar till Allra. Förhandlingen pågick i nio veckor. Pensionsmyndigheten biträdde åtalet i brottmålet och framställde ett enskilt skadeståndsanspråk om cirka 170 miljoner kronor. Skadeståndsanspråket bygger på att pensionsspararna lidit skada på grund av att fonderna, och därigenom pensionsspararna, betalat överpriser för affärer som skedde under 2012. Pensionsmyndighetens ombud i processen är Trägårdh Advokatbyrå. Dom i brottmålet meddelas i början av 2020. Se vidare i avsnitt 6.1.2.

I juni 2018 stämde Pensionsmyndigheten Allra Asset Management S.A. vid Stockholms tingsrätt för transaktioner som bolaget genomförde under 2015. Allra har hävdad att samarbetet mellan Pensionsmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten har berövat dem rätten till ett effektivt försvar. Frågan om rätten till rättvis rättegång är inte slutligen avgjord. Skriftväxling har pågått under 2019 och förhandlingar i tingsrätten kommer att påbörjas under våren 2020. Pensionsmyndighetens ombud i processen är Trägårdh Advokatbyrå.

Advisor Fondförvaltning AB

I oktober 2019 stämde Pensionsmyndigheten Advisor eftersom Advisor vägrat betala fakturor avseende dröjsmålränta på grund av den försenade inlösen av Pensionsmyndighetens fondandelar, samt fakturor för kostnader av brevtuskick, totalt cirka 10 miljoner kronor. Advisor bestrider kravet.

Solidar Fonder AB och Lemanik Asset Management Luxembourg S.A.

Solidars och Lemaniks fonder avregistrerades från Pensionsmyndighetens fondtorg under 2018 på grund av att de vid flera tillfällen hade brutit mot samarbetsavtalet. Pensionsmyndigheten anser sig ha rätt till ersättning från fondbolagen, vilket framställdes till såväl Solidar Fonder som Lemanik under 2019.

Övriga utredningar

Inga övriga utredningar har bedrivits under året.

6.1.2 Väsentliga händelser efter balansdagen

Den 31 januari 2020 meddelade Stockholms tingsrätt dom i ett brottmål mot fyra personer med kopplingar till Allra. Pensionsmyndigheten biträdde åtalet och hade framställt ett enskilt skadeståndsanspråk om cirka 170 miljoner kronor. Tingsrätten friade samtliga åtalade på alla punkter och avlog Pensionsmyndighetens skadeståndsyrkande. Vidare beslutade tingsrätten bland annat att staten genom Pensionsmyndigheten ska ersätta en åtalads rättegångskostnader för ombudsarvode med 0,9 miljoner kronor jämte ränta samt Allra Pension AB:s rättegångskostnader med 26,8 miljoner kronor jämte ränta. Efter att ha analyserat domen har Pensionsmyndigheten kommit fram till att myndigheten ska överklaga domen och få hovrättens prövning av frågorna.

6.1.3 Fondförsäkring

Fondförsäkringsrörelsen ingår i Pensionsmyndighetens verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas och pensionärernas fastställda pensionsrätter. I 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken föreskrivs att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna och pensionärerna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen ska förvaltas för deras räkning.

6.1.3.1 Kapitalflöde

Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2019 till 47,3 (46,4) miljarder kronor och totala utflödet till 16,3 (13,7) miljarder kronor, varav 9,5 (8,3) miljarder

kronor avsåg pensionsutbetalningar och 6,8 (5,4) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

I maj 2019 tilldelades pensionsspararna och pensionärerna 2018 års rabatt på förvaltningsavgifterna samt arvsvinster. Totalt uppgick rabatten plus ränta och justeringsposter till 4,7 (4,7) miljarder kronor och arvsvinster till 3,6 (3,1) miljarder kronor. De tilldelade rabatterna under 2019 är närmast oförändrade jämfört med föregående år. Det beror på två motverkande faktorer, fondernas sjunkande avgifter och ett ökat rabattunderlag.

I december 2019 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2018 i premiepensionssystemet.

I december 2019 tillkom 213 282 (221 544) nya pensionssparare i premiepensionssystemet. Arbetslösheten visade en ökande trend och sysselsättningsgraden minskade för ungdomar under 2018 vilket kan vara förklarande delfaktorer till det minskade inflödet av nya pensionssparare 2019. Deras pensionsrätter motsvarade 455,1 (448,9) miljoner kronor. Anledningen till den i kronor ökade avsättningen trots ett minskat antal nya pensionssparare beror på en ökad snittavsättning med 5,3 procent per sparare, från 2 027 kronor till 2 135 kronor.

6.1.3.2 Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2019 hade totalt 7,4 (7,3) miljoner pensionssparare och pensionärer ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 1 458,0 (1 102,6) miljarder kronor.

Tabell 109. Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 december 2019, 2018 och 2017

Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2019, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2019	Marknadsvärde 31 dec 2018, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2018	Marknadsvärde 31 dec 2017, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2017
Aktiefonder	516,6	35,4	406,5	36,9	440,7	39,7
Blandfonder	68,7	4,7	66,2	6,0	69,6	6,3
Generationsfonder	209,2	14,4	167,1	15,2	166,3	15,0
Räntefonder	31,3	2,1	30,0	2,7	26,4	2,4
AP7 Såfa	632,3	43,4	432,8	39,2	407,0	36,6
Totalt	1 458,0	100	1 102,6	100	1 110,0	100

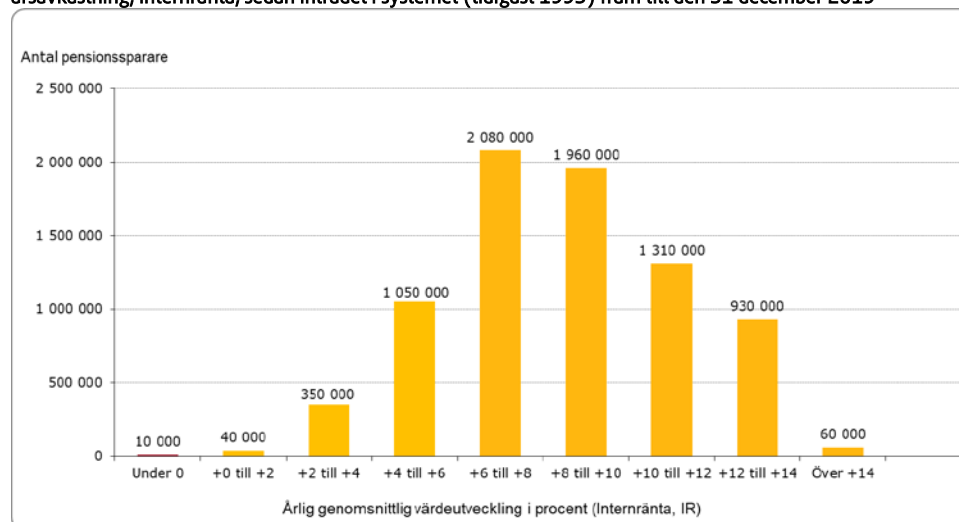
Den största förändringen i fördelningen mellan fondkategorier under året är ökningen av kapitalet i AP7 Såfa med 4,2 procentenheter. En av flera bidragande faktorer till denna förflyttning av kapital från övriga fondkategorier till AP7 Såfa är att kapitalet i 250 fonder som avslutades under 2019 överfördes till AP7 Såfa om inte spararen valde på nytt. Fonderna avslutades under året antingen på grund av att de inte uppfyller de nya skärpta kraven eller att fondbolag bestämt sig för att lämna fondtorget och inte ansökt om att teckna det nya fondavtalet.

6.1.3.3 Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2019 uppgick till 325,3 (-39,3) miljarder kronor vilket är en kraftig ökning av tillgångarna i premiepensionen jämfört med 2018 till följd av årets starka börsuppgång.

Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 29,5 (-3,4) procent under 2019 mätt som tidsviktad årsavkastning⁵. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 5,5 (4,3) procent mätt som tidsviktad årsavkastning. Den årliga avkastningen för AP7 Såfa uppgick till 32,2 procent under 2019 jämfört med -2,7 procent föregående år. Årets positiva utveckling förklaras i huvudsak av den under perioden starka aktiemarknaden.

Diagram 14. Antal pensionssparare och pensionärer grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, internränta, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2019



Fondrörelsens genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning⁶ (internräntan) sedan 1995 uppgår till 7,7 (6,3) procent.

Cirka 99,9 (92,7) procent av pensionsspararna och pensionärerna hade vid årsskiftet 2019/2020 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 240 050 (184 300) kronor. Vid slutet av 2019 hade 10 000 sparare, se diagram ovan, en negativ avkastning på sitt sparande sedan start jämfört med 560 000 sparare föregående år. Den positiva förändringen beror på den under året starka uppgången på aktiemarknaden.

6.1.3.4 Fondbyten

Under 2019 genomfördes 597 336 (739 184) fondbyten. Under 2019 bytte 293 094 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 4,0 procent av pensionsspararna och pensionärerna. Det är en minskning jämfört med 2018 då 330 579 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 4,6 procent av pensionsspararna och pensionärerna.

Aktiva sparare, det vill säga sådana som inte ligger i förvalsalternativet AP7 Såfa, och som genomförde åtminstone ett fondbyte under det gångna året uppgick till 7,9 (8,4) procent. Om perioden sträcks ut över de senaste tre åren genomförde 18,9

⁵ 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.

⁶ 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.

(19,3) procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte. Båda siffrorna visar en minskning sedan föregående år.

6.1.3.5 Förvaltningsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,18 (0,21) procent efter rabatter 2019. Före rabatter var den 0,52 (0,59) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna. Rabatten uppgick under 2019 till i genomsnitt till 0,34 (0,38) procentenheter, eller 65,0 (65,21⁷) procent per fond. Den genomsnittliga förvaltningsavgiften minskade 2019 jämfört med året innan, vilket huvudsakligen beror på att en större del av kapitalet var placerat i AP7 Såfa 2019 jämfört med 2018. AP7 Såfa har en låg förvaltningsavgift och inga rabatter erhålls för denna fond.

Tabell 110. Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2019–2017

Avgift i procent	2019	2018	2017
Förvaltningsavgifter, brutto	0,52	0,59	0,66
Rabatter	-0,34	-0,38	-0,44
Förvaltningsavgifter, netto	0,18	0,21	0,22

6.1.3.6 Fondernas kostnader

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton. Från och med i år har en justering av redovisade förvaltningsavgifter och rabatter gjorts. Tidigare år har förvaltningsavgiften redovisats utifrån en approximation baserad på fondinnehavens marknadsvärden och rabattnivån på bokslutsdagen. Från och med i år redovisas förvaltningsavgiften såsom en approximation baserad på de faktiskt fakturerade rabatterna och den genomsnittliga rabattnivån på bokslutsdagen vilket är mer rättvisande. Redovisade rabatter är från och med i år faktiskt fakturerad rabatt vilket är mer rättvisande än tidigare redovisning som utgick från en approximation baserad på fondinnehavens marknadsvärde per bokslutsdagen. Se även fotnot 12 och 15 där detta förklaras.

I maj 2019 återfördes 2018 års rabatter på 4 725,6 miljoner kronor plus ränta och justeringsposter, totalt 4 738,0 (4 148,9)⁸ miljoner kronor till pensionsspararna och pensionärernas konton. Merparten, 4 720,5 (4 132,9)⁹ miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterande del de som gått över till den traditionella försäkringen.

Den samlade rabatten avseende år 2019 återförs till pensionsspararnas och pensionärernas konton under våren 2020. Totalt fick fondföretagen in 7 143,2 (7 246,8)¹⁰ miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2019, varav preliminärt

⁷ Rättning från årsredovisning 2018 då 64,4 procent angavs. Rättningen är en följd effekt av korrigerad beräkning av rabatter, se fotnot 15.

⁸ Rättning från årsredovisning 2018 då 4 738,0 angavs. Rättningen är en följd effekt av korrigerad beräkning av rabatter, se fotnot 15.

⁹ Rättning från årsredovisning 2018 då 4 720,5 angavs. Rättningen är en följd effekt av korrigerad beräkning av rabatter, se fotnot 15.

¹⁰ Rättning från årsredovisning 2018, då 6 551,8 angavs. Följd effekt av justerad redovisning av förvaltningsavgifter.

4 643,1 (4 725,6¹¹) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2020, se tabell 111.

Tabell 111. Totala kostnader i procent för premiepensionssystemet 2019–2017

Kostnadsuttag	2019 Kostnader mnkr	2019 % av förvaltad kapital	2018 Kostnader mnkr	2018 % av förvaltad kapital	2017 Kostnader mnkr	2017 % av förvaltad kapital
Fondernas kostnader						
Förvaltningsavgifter, brutto ¹²	7 143,2	0,52	7 246,8 ¹³	0,59	7 275,8 ¹⁴	0,66
Rabatter ¹⁵	-4 643,1 ¹⁶	-0,34	-4 725,6 ¹⁷	-0,38	-4 744,5 ¹⁸	-0,44
Förvaltningsavgifter, netto	2 500,1	0,18	2 521,1	0,21	2 531,2	0,22
Myndighetens kostnader						
Ersättningar till andra myndigheter ¹⁹	63,4		65,8		67,6	
Driftkostnader	490,9		447,1		402,4	
Finansiellt netto	41,0		-8,1		-1,7	
Myndighetens kostnader totalt	595,3	0,05	504,8	0,04	468,3	0,05
Summa kostnader	3 095,4	0,23	3 026,0	0,26²⁰	2 999,5	0,29²¹
Genomsnittligt förvaltad kapital²²	1 317 282,4		1 161 343,5		1 030 135,0	

¹¹ Rabatten för 2018 är slutlig fakturerad rabatt. Rättning från årsredovisning 2018, då -4 272,7 angavs. Följdebett av justerad redovisning av rabatter. Se även fotnot 15.

¹² Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton. Korrigerad redovisning av förvaltningsavgifter har gjorts från och med 2019. Tidigare år har förvaltningsavgiften redovisats utifrån en approximation baserad på fondinnehavens marknadsvärden och rabattnivån på bokslutsdagen. I år anges förvaltningsavgiften såsom en approximation baserad på de faktiskt fakturerade rabatterna och den genomsnittliga rabattnivån på bokslutsdagen vilket är mer rättvisande.

¹³ Rättning från årsredovisning 2018, då 6 551,8 felaktigt angavs. Följdebett av justerad redovisning av rabatter.

¹⁴ Rättning från årsredovisning 2018, då 7 370,1 felaktigt angavs. Följdebett av justerad redovisning av rabatter.

¹⁵ Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året. Korrigerad redovisning av de preliminära rabatterna har gjorts från och med 2019. Tidigare år har rabatten redovisats utifrån en approximation baserad på fondinnehavens marknadsvärde per bokslutsdagen. För aktuellt år anges nu preliminär fakturerad och upplupen rabatt under året vilket är mer rättvisande. För tidigare år (2017-2018) anges slutlig fakturerad rabatt.

¹⁶ Rabatten för 2019 är preliminär.

¹⁷ Rabatten för 2018 är slutlig fakturerad rabatt. Rättning från årsredovisning 2018, då -4 272,7 angavs. Följdebett av justerad redovisning av rabatter.

¹⁸ Rabatten för 2017 är slutlig fakturerad rabatt. Rättning från årsredovisning 2018, då -4 904,2 angavs. Följdebett av justerad redovisning av rabatter.

¹⁹ Avser ersättning till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationskostnaderna av den allmänna pensionen. Den administration som i huvudsak avses är uppörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

²⁰ Rättning från årsredovisning 2018 då 0,24 angavs. Följdebett av justerad redovisning av kostnader.

²¹ Rättning från årsredovisning 2018 då 0,28 angavs. Följdebett av justerad redovisning av kostnader.

²² Redovisade förvaltningsavgifter i procent har beräknats baserat på fondernas kapitalviktade avgifter per årsskiftet. Redovisade myndighetskostnader samt summa kostnader har beräknats på genomsnittligt förvaltad kapital.

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter minskade med 103,5 (29,0²³) miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter minskade med 21,0 (10,1²⁴) miljoner kronor jämfört med föregående år. Det genomsnittliga förvaltade kapitalet ökade med 156,0 miljarder kronor under året till 1 317,3 miljarder kronor från 1 161,3 miljarder kronor.

Utöver ovannämnda förvaltningsavgifter har premiepensionsfonder, liksom alla värdepappersfonder, rätt att ta ut vissa andra kostnader ur fonderna, främst courtage.

6.1.3.7 Myndighetens kostnader

Pensionsmyndighetens kostnader för att administrera premiepensionen uppgick under 2019 till 595,3 (504,8) miljoner kronor, eller 0,05 (0,04) procent av kapitalet. Kostnadsökningen förklaras av ett försämrat finansiellt netto om 41,0 (-8,1) miljoner kr till följd av valutakursförluster kopplade till ett antal större fondtransaktioner under året där kursrörelsen mellan bokningskursen och växlingskursen var ofördelaktig. Den totala kostnaden för premiepensionssystemet exklusive transaktionskostnader uppgår till 0,23 (0,26) procent av kapitalet, se tabell 111.

För att täcka kostnaderna för att administrera premiepensionen tas en administrativ avgift ut från pensionsspararna och pensionärernas konton en gång om året. Därutöver har en del av myndighetens handelslagerresultat överförts till myndighetens drift. För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,07 (0,13) procent av tillgodohavandena med ett tak på 100 (160) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 493,7 (802,7) miljoner kronor. Den huvudsakliga förklaringen på det minskade uttaget beror på att uppbyggnadslånet slutamorterades 2018 och denna kostnad har därmed försvunnit. I genomsnitt togs en avgift ut på 0,04 (0,07) procent av kontobehållningen eller cirka 65 (109) kronor per person i maj 2019, se tabell 112.

Tabell 112 Genomsnittligt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2019–2017

Avgift i procent	2019	2018	2017
Administrationsavgift	0,04	0,07	0,06

6.1.4 Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället, eller senare, kan pensionsspararen/pensionären välja att lämna fondförsäkringen och övergå till en så kallad traditionell försäkring, då övertar Pensionsmyndigheten förvaltningen av kapitalet. Traditionell försäkring innebär att ett månatligt belopp garanteras livsvarigt. Därutöver betalas vanligen även ett icke garanterat tilläggsbelopp. Antalet pensionärer med traditionell försäkring den 31 december 2019 uppgick till 327 241 (310 079) stycken.

6.1.4.1 Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 7 214,9 (5 745,9) miljoner kronor, varav 6 816,3 (5 383,6) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring medan den resterande delen huvudsakligen

²³ Rättning från årsredovisning 2018 då 818,3 angavs. Följdefekt av justerad redovisning av förvaltningskostnader.

²⁴ Rättning från årsredovisning 2018 då 186,8 angavs. Följdefekt av justerad redovisning av förvaltningskostnader.

utgjordes av premier från arbetande pensionärer. Pensionsutbetalningarna, garanterat belopp och tilläggsbelopp, uppgick till 2 205,4 (1 802,2) miljoner kronor. Under året har 19,1 (17,7) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

6.1.4.2 Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltrade tillgångarna uppgick per den 31 december 2019 till 46 430,9 (35 239,6) miljoner kronor.

Tabell 113. Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångsslag i den traditionella försäkringen per 31 december 2019–2017

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2019 mnkr	Fördelning 31 dec 2019 %	Bokfört 31 dec 2018 (mnkr)	Fördelning 31 dec 2018 (%)	Bokfört 31 dec 2017 (mnkr)	Fördelning 31 dec 2017 (%)
Svenska räntor	29 037,9	62,6	22 745,6	64,6	18 947,9	61,6
Globala aktier	17 288,0	37,2	12 407,5	35,2	11 731,7	38,2
Likvida medel	105,0	0,2	86,5	0,2	65,2	0,2
Total portfölj	46 430,9	100,0	35 239,6	100,0	30 744,8	100,0

Enligt den traditionella försäkringens placeringsriktlinjer ska den strategiska allokeringen mellan räntebärande tillgångar och aktier utgå från den traditionella försäkringens skuldsida. Av tillgångarna i den traditionella försäkringen placeras medel motsvarande den realistiskt²⁵ värderade livförsäkringsavsättningen (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar.

6.1.4.3 Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens totala tillgångsportfölj uppgick under 2019 till 17,04 (2,12) procent, vilket kan jämföras med index 16,82 (2,53) procent. Avkastningen fördelades på ränteportföljen med en uppgång på 8,19 procent (3,90 procent) och aktieportföljen med en uppgång på 34,57 procent (-1,23 procent).

Den positiva avkastningen för ränteportföljen beror främst på att marknadsräntorna under 2019 fortsatte sin fallande trend fram till sommaren. Samtliga svenska statsobligationer noterades till en negativ ränta när de bottnade under augusti månad. Under hösten vände trenden och räntorna steg varje månad fram till slutet av året. Både stats- och bostadsobligationernas räntor avslutade året på en lägre nivå jämfört med i början av året. Målet med obligationsförvaltningen är att kuponger och förfall ska matcha utbetalningar till pensionärer.

Aktieportföljens globala aktier hade ett gynnsamt år för svenska placerare. Detta berodde främst på uppgångar för de stora amerikanska tillväxtbolagen, sänkta räntor från centralbankerna och innehav av aktier noterade i valutor som stärktes gentemot den svenska kronan.

²⁵ Statistiska centralbyråns huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av bostadsobligationer.

6.1.4.4 Hållbara investeringar

Den traditionella försäkringens tillgångsportfölj har sålt av alla innehav av aktier som innehöll fossila bränslen och är från den 20 november 2019 helt fossilfri.

Pensionsmyndigheten arbetar sedan tidigare med hållbara investeringar och använder både negativa och positiva hållbarhetskriterier. Kriterierna exkluderar innehav av bolag som har verksamhet inom krigsmaterial, alkohol, tobak, spel och pornografi²⁶. Dessutom får placeringar endast göras i bolag som följer kraven i de internationella konventioner som Sverige har undertecknat.

Tabell 114. Avkastning i procent per tillgångslag 2019- 2017

Tillgångslag	Avkastning 31 dec 2019	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2019	Avkastning 31 dec 2018	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2018	Avkastning 31 dec 2017	Avkastning jämförelse-index 31 dec 2017
Svenska räntor ²⁷	8,19	7,97	3,90	4,66	2,13	-1,75
Globala aktier ²⁸	34,57	34,41	-1,23	-1,40	13,12	12,79
Total portfölj²⁹	17,04	16,82	2,12	2,53	6,14	3,47

Återbärräntan för december 2019 uppgick till 8,0 (10,0) procent och i genomsnitt för året till 6,5 (7,5) procent.

6.1.4.5 Solvens och kollektiv konsolidering

Pensionsmyndigheten utgår från SCBs prognoser över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar, men nedjusterar SCBs dödlighetsprognos med tio procent för att bättre passa den faktiska dödligheten som varit i beståndet. SCB uppdaterar denna prognos vart tredje år, den senaste kom under 2018. Den senaste uppdateringen skiljde sig så lite från den förra prognosen att Pensionsmyndigheten valt att inte justera sina antaganden.

Vid beräkning av premiepensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar används kohortdödlighet. Det innebär att olika underliggande livslängdsantaganden används beroende på under vilket decennium premiepensionären är född. En pensionär som är född under 50-talet förväntas leva längre än en pensionär som är född på 30-talet, det innebär att premiepensionsbeloppet för en 50-talist ska räcka längre tid än för en 30-talist.

De försäkringstekniska avsättningarna och solvensgraden³⁰ uppgick per den 31 december 2019 till 29 601,8 (23 320,1) miljoner kronor respektive 156,9 (151,1) procent. Den ökade solvensgraden under 2019 beror på att aktierna i portföljen haft en mycket god avkastning under året. Den kollektiva konsolideringsnivån³¹ uppgick

²⁶ Max fem procent av intäkterna från produktion eller distribution.

²⁷ Index (skräddarsytt index baserat på Pensionsmyndighetens garanterade åtagande i den traditionella försäkringen till hälften diskonterad med statsräntekurvan och till hälften diskonterad med bostadsräntekurvan).

²⁸ Index för globala aktier är sammansatt av tre aktieindex som motsvarar storleken av och inriktningen på tillväxtportföljens tre fondinnehav i globala aktier.

²⁹ Jämförelseindex justeras löpande efter skuldens sammansättning.

³⁰ Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionspararna.

³¹ Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på tillgångarna inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden myndigheten har gentemot pensionärerna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

till 109,0 (100,2) procent. Enligt de försäkringstekniska riktlinjerna är målet att konsolideringen ska vara 100 procent och normalintervallet 95 -105 procent. Inom normalintervallet styrs återbäringsräntan enligt en fastställd formel. Om konsolideringen överstiger målintervallet ska åtgärder vidtas för att komma tillbaka till målintervallet inom 36 månader. En sådan åtgärd är att sätta återbäringsräntan högre än vad fastställd formel anger. Sedan utgången av februari 2019 har konsolideringen varit över 105 procent. Sedan oktober 2019 har återbäringsräntan satts högre än vad fastställd formel anger.

Den 31 december 2019 var Pensionsmyndighetens överskottsmål 28,2 (26,1) procent. Överskottsmålet beräknas baserat på risker i försäkringsrörelsen, såsom dödsfall, ränte- och aktierisk. Överskottet, som beräknas genom att ta solvensen och minska den med 100, var vid samma tidpunkt 56,9 (51,1) procent och överskottsmålet uppnåddes därmed med god marginal.

6.1.4.6 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 13,2 (11,2) miljoner kronor vilket utgör 0,03 (0,03) procent av det förvaltade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

6.1.5 Tillfällig förvaltning

Pensionsavgifterna betalas in successivt under intjänandeåret till den så kallade tillfälliga förvaltningen, men kan inte föras över till premiepensionssystemet förrän årets pensionsrätt har fastställts. Pensionsmyndigheten ansvarar för förvaltningen av detta kapital till dess att pensionsspararnas pensionsrätter för inkomståret (intjänandeåret) fastställts. När pensionsrätterna har fastställts överförs motsvarande kapital samt avkastningen från den tillfälliga förvaltningen till premiepensionssystemet.



Storleken på det förvaltade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscykler över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna (betalningsberedskapen) förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter. Den andra portföljen (den långa portföljen) förvaltas på längre löptider och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara ungefär tio månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående

intjänande år. Syftet med att dela upp tillgångarna i två portföljer är att försöka generera en högre totalavkastning för de placerade medlen.

6.1.5.1 Tillgångarnas värde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2019 till 62,4 (58,6) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

Tabell 115. Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 december 2019–2017

Delportfölj	Bokfört 31 dec 2019 (mdkr)	Fördelning i % 31 dec 2019	Bokfört 31 dec 2018 (mdkr)	Bokfört 31 dec 2017 (mdkr)
Likvida medel	4,64	7,4	6,72	7,09
Nominella statsobligationer	18,54	29,7	16,10	15,31
Säkerställda bostadsobligationer	17,70	28,4	16,30	15,08
Övriga lån ³²	21,53	34,5	19,49	18,82
Total portfölj	62,41	100,0	58,61	56,30

6.1.5.2 Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 43,0 (41,3) miljarder kronor, varav 386,8 (374,5) miljoner kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 42,6 (41,0) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 383,4 (371,4) miljoner kronor. De resterande 377,5 (342,2) miljoner kronorna, varav 3,4 (3,1) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2019 tillfördes medel motsvarande 44,1 (41,9) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

6.1.5.3 Värdeutveckling

Pensionsmyndigheten har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2019 uppgick till 0,71 (0,73) procent och för jämförelseindex till -0,26 procent (-0,51) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta Pensionsmyndigheten får på likvida medel. Överavkastningen på 0,97 procent (1,24) procentenheter genereras huvudsakligen av den långa obligationsportföljen, som Pensionsmyndigheten redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga löptid per den 31 december 2019 var 4,67 (4,37) år inklusive likvida medel.

6.1.5.4 Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 2,1 (2,0) miljoner kronor vilket utgjorde 0,004 (0,004) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2019. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen.

³² Återköpstransaktioner, "repor". Det finns även en ansvarsförbindelse kopplad till detta. Detaljinformation finns i not 40, avsnitt 5.6.2

6.1.6 Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet

Finansiella risker uppstår inom den traditionella försäkringsrörelsen, i övrig tillgångs- och skuldförvaltning och till följd av myndighetens fondhandelsmodell. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen vilka hanteras genom aktsam reservsättning och beräkning av överskottsmål.

6.1.6.1 Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av de försäkrade, det vill säga av pensionsspararna och pensionärerna.

De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare eller pensionär bärs indirekt av pensionsspararkollektivet i form av en risk för högre framtida avgiftsuttag. Det enda undantaget i det avseendet är den traditionella försäkringen där Pensionsmyndigheten och indirekt staten garanterar de försäkrade återbetalning av de garanterade beloppen.

I figuren nedan görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i myndighetens olika verksamhetsgrenar.

Tabell 116. Schematisk riskklassificering per produkt

	Risken bärs direkt av den enskilde pensionsspararen och pensionären	Risken för låg återbäring bärs direkt av pensionärerna 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	-	√ ³³	-	√ ³⁴
Tillfällig förvaltning	√	-	-	-
Fondförsäkring	√	-	-	-
Fondhandelsmodell	-	-	√	-
Skuldförvaltning	-	-	√	-

I den traditionella försäkringen bär Pensionsmyndigheten och ytterst staten risken för insolvens genom att garantera försäkrade utbetalningar av de garanterade beloppen. Huvuddelen av riskerna bärs dock av försäkringstagarna i form av risken för låg framtida återbäring. Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt i att risken för insolvens ska vara mycket låg. Om förvaltningen ger ett överskott så återförs överskottet till pensionärerna i form av återbäring. Denna återbäring är inte garanterad utan kan återtas.

I den tillfälliga förvaltningen bärs risken indirekt av pensionsspararna i form av risk för låg avkastning på insatt kapital.

³³ Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

³⁴ Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens ska vara mycket låg.

I fondförsäkringen är det pensionsspararna och pensionärerna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av Pensionsmyndighetens fondhandelsmodell uppstår även finansiella risker som belastar resultatet, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i Pensionsmyndighetens handelslager.

I skuldförvaltningen bärs risken för ökade räntekostnader indirekt av pensionsspararna och pensionärerna i form av risk för högre avgiftsuttag.

6.1.6.2 Finansiell risk

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts Pensionsmyndigheten och indirekt pensionsspararna och pensionärerna för finansiella risker i form av marknadsrisk, kreditrisk och likviditetsrisk. Pensionsmyndigheten 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. Policies beslutas av styrelsen och riktlinjer 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 ska vara mycket låg samtidigt som de försäkrades möjlighet till avkastning ska vara god.

Från den 1 maj 2017 omfattas Pensionsmyndigheten av lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet. Enligt den lagen ska Pensionsmyndigheten årligen rapportera ett överskottsmål till Finansinspektionen. Överskottsmålet används för att övervaka och riskbedöma den traditionella försäkringsrörelsen och säkerställa att den förblir solvent. Överskottsmålet anger hur mycket kapital, uttryckt i procent, som Pensionsmyndigheten minst ska hålla utöver livförsäkringsavsättningarna. Överskottsmålet är riskbaserat och målnivån beror på riskerna i försäkringsrörelsen³⁵.

Tillfällig förvaltning

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på

³⁵ Ifall försäkringsrörelsens tillgångar är lägre än överskottsmålet ska åtgärder vidtas för att nå målet. En sådan åtgärd är att skifta till mindre riskfyllda tillgångar, vilket sänker överskottsmålet. Ifall försäkringsrörelsens tillgångar varaktigt är lägre än överskottsmålet ska detta rapporteras till styrelsen och till Finansinspektionen. En handlingsplan för att nå överskottsmålet ska, i så fall, skyndsamt tas fram och implementeras.

avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpstransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisk.

Fondförsäkring

Målet är att Pensionsmyndighetens risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandeln ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna.

Pensionsmyndighetens fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare och pensionär gör ett fondbyte så skickas köp- och säljorder till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order som skickats för köp. Pensionsspararen respektive pensionären erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna som sålts slutligen inbringat.

För att hantera ovan nämnda har Pensionsmyndigheten ett handelslager via vilket all fondhandel passerar. Handelslagret skjuter till respektive behåller de differerande andelarna vid ett fondbyte (så kallad justeringshandel). Handelslagret har dessutom ett mindre eget innehav för att kunna hantera små fondorder internt. Syftet med handelslagret är således att underlätta och effektivisera fondhandeln samt att hålla transaktionskostnaderna nere. Genom handelslagrets hantering av fondbyten och justeringshandeln som följer av dessa uppstår realisationsvinster eller realisationsförluster. Dessa beror både på förändrade valutakurser och på fondkurser.

Som en konsekvens av Pensionsmyndighetens fondhandelsmodell uppstår således finansiella risker och ett finansiellt resultat, antingen positivt eller negativt. Det är också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som Pensionsmyndigheten måste lånefinansiera pensionsspararnas fondbyten under en interimperiod.

6.1.6.3 Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset i dessa instrument. Pensionsmyndighetens förvaltning har marknadsrisker i form av fondkurs-, valuta- och ränterisker.

Marknadsrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerad i räntebärande tillgångar. Pensionsmyndigheten håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Kursriskerna i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Tabell 117. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i aktiekurserna motsvarar (belopp i miljoner kronor) 2019–2017

	2019	2018	2017
Traditionell försäkring (aktierisk)	1 729	1 241	1 173

Fondkursrisker finns också i innehavet i handelslagret. Fondkursrisken kan resultera i både positiva och negativa resultat för myndigheten beroende på fondernas utveckling. Fondkursrisker uppstår också till följd av myndighetens fondhandelsmodell. Med nuvarande modell är riskerna svåra att uppskatta då de påverkas av antal fondbyten vid ett visst tillfälle, pensionsspararnas och pensionärernas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

Valutarisk

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångarna förändras 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. Valutarisken kommer från innehav i de globala aktiefonderna.

I innehavet i handelslagret uppstår valutarisk i fondandelar i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensionsspararna får per affärsdagen och den valutakurs som myndigheten får per likviddagen.

Ränterisk

Ränteförvaltningen inom den *traditionella försäkringen* sker i Kammarkollegiets Långräntekonsortium. Målet där är att matcha tillgångarna mot skulderna. Den önskade ränterisken beskrivs och beslutas därför som ett tillåtet avvikelsetervall i förhållande till 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 sker placeringar på konto hos Riksgälden eller i statsskuldväxlar.

I den långa portföljen rapporteras inte ränterisken eftersom tillgångarna i portföljen hålls till förfall och bokförs till upplupet anskaffningsvärde. Kapitalet placeras vid olika tidpunkter under året och till olika löptider för att uppnå en jämn förfallostruktur. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statsskuldväxlar och korta bostadsobligationers löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed förväntas avkastningen på årsbasis bli positiv. Det förvaltade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionsspararnas konton under denna månad.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpstransaktionerna (repor) i den tillfälliga förvaltningen.

Tabell 118. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring (belopp i miljoner kronor) 2019–2017

	2019	2018	2017
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-2 909	-2 201	-1 794
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	3 474	2 607	2 109
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	3 047	2 291	1 859
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-3 638	-2 718	-2 199
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+138	+90	+65
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-164	-111	-90
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

Den 31 december 2019 belöpte samtliga utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta. Enligt riktlinjerna för skuldhanteringen ska lån som förfaller belöpa med rörlig ränta. Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång -0,50 (-0,50) procent och vid årets utgång -0,25 (-0,50) procent. Ränteintäkterna uppgick till 0,0 (0,3) miljoner kronor.

Räntekostnaden för myndighetens 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.

6.1.6.4 Kreditrisk

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar en förlust. Emittenters, låntagares och motparterers kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av kreditvärderingsinstituterna.

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placerar i skuldförbindelser (obligationer) med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori och där den lägsta tillåtna ratingen är BBB+ för olika placeringar, det vill säga *investment grade*.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs enbart placeringar i svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Kreditrisken begränsas genom att nyinvesteringar sker i statsobligationer samt säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst (BBB).

Inom den *tillfälliga förvaltningen* uppstår viss motpartsrisk i samband med återköps-transaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköps-transaktioner endast är tillåtna med motparter med vilka Pensionsmyndigheten har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara (A-).

Kreditrisk finns också i de fordringar Pensionsmyndigheten har på olika motparter. Myndigheten fakturerar fondbolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till pensionspararna. Pensionsmyndigheten har också fordringar på enskilda pensionsparare i form av negativa pensionsrätter som uppkommit vid ändrad taxering. Fordran regleras så snart en insättning sker på pensionspararens konto. Vid dödsfall blir fordran en konstaterad kreditförlust.

6.1.6.5 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att Pensionsmyndigheten inte kan fullgöra sina betalningsåtaganden med upplåning utan måste avyttra marknadsinstrument. En annan typ av likviditetsrisk är den risk och merkostnad som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra.

Likviditetsrisken inom den *traditionella försäkringen* begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värdepapper/-fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* är likviditetsrisken begränsad då placeringar uteslutande sker i likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer.

Även i innehavet i *handelslagret* finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade marknader.

6.1.6.6 Försäkringsrisk

Pensionsmyndigheten 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 myndigheten en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risken hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om noll procents avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där Pensionsmyndigheten tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

Reservsättningsrisk

För varje försäkring avsätter myndigheten en reserv som är en uppskattning av myndighetens framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena inte har valts tillräckligt aktsamt, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom aktsamma antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms, efter den nya lagens införande den 1 maj 2017, som genomsnittet av marknadsräntan på dels likvida statsskuldsväxlar och statsobligationer och dels säkerställda bolåneobligationer som gäller vid värderingstidpunkten. Diskonteringsräntan väljs med utgångspunkt från löptiden på de kassaflöden som ska värderas. Risknivån kontrolleras genom överskottsmålet.

Solvensgraden per den 31 december 2019 uppgick till 156,9 procent. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 150,5 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 1 253,1 miljoner kronor.

Matchningsrisk

En perfekt matchning mellan tillgångar och skulder i den traditionella försäkringen uppnås om deras respektive kassaflöden är lika stora. Målet för Pensionsmyndighetens ränteförvaltning är att så väl som möjligt matcha ränteportföljens tillgångar mot den försäkringstekniska skulden. Pensionsmyndigheten genomför månatligen beräkningar av skuldens kassaflöden och justerar obligationsportföljen i enlighet med dessa för att säkerställa bästa möjliga matchning. Risknivån kontrolleras med överskottsmålet.

6.2 Resultat och driftkostnader

6.2.1 Resultat

Resultatet för budgetåret 2019 uppgick till 5 554,3 (1 344,4) miljoner kronor.

Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen förbättrades med 4 233,1 miljoner kronor och uppgick till 5 619,7 (1 386,6) miljoner kronor. Förklaringen till premiepensionens resultat ska alltid sökas inom den traditionella försäkringen.

Resultatförändringen förklaras främst av att kapitalavkastningen i den traditionella försäkringen i år är 4 298,7 miljoner kronor bättre än föregående år, 4 335,4 (36,7) miljoner kronor, vilket beror på reavinster i aktiefonderna. Pensionsmyndighetens arbete med att skapa en fossilfri aktieportfölj medförde att myndigheten sålde hela innehavet i SPPs Globalfond och i stället köpte de fossilfria fonderna SPP Global plus och SPP Emerging Market plus.

Premieinkomsten är 1 469,0 miljoner kronor bättre, 7 214,9 (5 745,9).

Premieinkomsten ökar eftersom antalet pensionärer inom den traditionella försäkringen ökar och nya pensionärer tenderar att komma in med ett högre belopp då de varit med i premiepensionssystemet längre tid och därmed får ett högre pensionsbelopp.

Värdeökning övriga placeringstillgångar är 1 350,5 miljoner kronor högre än föregående år, 1 907,0 (790,1) miljoner kronor. Det förklaras av orealiserade vinster i obligationsportföljen. Dessa tre poster har bidragit till att höja premiepensionens resultat jämfört med 2018.

De poster som haft störst resultatsänkande påverkan 2019 är livförsäkringsersättning och utbetalda försäkringsersättningar.

Livförsäkringsavsättningen är 2 233,5 miljoner kronor högre än föregående år, 6 281,6 (4 048,1) miljoner kronor. Den högre avsättningen förklaras till största delen av den ökade premieinkomsten och av att marknadsräntorna som används för att värdera livförsäkringsersättningen sjönk mer under året än föregående år. Utbetalda försäkringsersättningar har ökat med 232,0 miljoner kronor till 1 431,6 (1 199,6) miljoner kronor. Att utbetalningarna ökat kopplas till att premieinkomsten ökat.

Minskade orealiserade förluster på övriga placeringstillgångar har bidragit till att höja resultatet med 192,9 miljoner kronor, 40,6 (233,5) miljoner kronor.

Sett till hela premiepensionen så uppgår den totala driftkostnaden till 578,5 (528,6) miljoner kronor och har därmed ökat med 49,9 miljoner kronor.

Avgiftsuttaget fondförsäkring minskade med 298,0 miljoner kronor och uppgick till 474,4 (772,4) miljoner kronor. Minskningen beror på att uppbyggnadslånet för premiepensionen nu är slutamorterat. Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen minskade med 27,9 miljoner kronor och uppgick till 22,4 (50,3) miljoner kronor.

6.2.1.1 Traditionell försäkring

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 5 677,2 (1 076,8) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 7 214,9 (5 745,9) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -6 281,6 (-4 048,1) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -1 431,6 (-1 199,7) miljoner kronor, driftkostnader -20,8 (-9,9) miljoner kronor och kapitalavkastning 6 216,3 (588,5) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 1 469,0 (1 146,0) miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2019 valde i genomsnitt 19,1 (17,7) procent nya pensionärer den traditionella försäkringen och varje ny årskull kommer in med ett högre belopp. Förändringen av livförsäkringsavsättningarna ökade jämfört med förra året, till största delen beror ökningen på den ökade premieinkomsten samt på att

marknadsräntorna, som används för att värdera livförsäkringsavsättningen sjönk mer 2019 än 2018. Ökad premieinkomst ökar livförsäkringsersättningen.

Livförsäkringsavsättningen är nuvärdet av Pensionsmyndighetens framtida åtaganden till försäkringstagarna, diskonterat med en marknadsränta. Lägre räntor ökar nuvärdet av skulden. Läs mer i avsnitt 6.1.4.4.

Pensionsutbetalningarna ökade med 232,0 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 samt att de tenderar att komma in med ett högre belopp.

Kapitalavkastningen ökade 2019 jämfört med föregående år. Det var ett exceptionellt bra år för den traditionella försäkringens aktieportfölj som består av cirka 35 procent globala aktiefonder. Den gynnades bland annat av det stora inslaget av amerikanska aktier och att huvuddelen av portföljens övriga aktier är noterade i valutor som stärktes gentemot den svenska kronan. Ränteportföljen, cirka 65 procent av totalportföljen, som är skuldmatchad, hade även den ett bra år avkastningsmässigt eftersom räntorna för både stats-, bostads- och kreditobligationer fortsatte att falla under året.

Skuldmatchningen innebär att då räntan under året sjönk ökade både räntetillgångarnas värde såväl livförsäkringsavsättningen.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 5 677,2 (1 076,8) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensionsspararna och pensionärerna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

6.2.1.2 Fondförsäkring

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till -57,5 (309,8) miljoner kronor, vilket innebär en försämring jämfört med föregående år. Resultatet beror mest på att avgiftsuttaget sjönk 2019 eftersom uppbyggnadslånet slutamorterades 2018. Det som bidrog till att det tekniska resultatet i fondförsäkringen är lägre 2019 jämfört med föregående år är avgiftsuttaget 474,4 (772,4) miljoner kronor, som var lägre jämfört med föregående år, värdeminskning övriga placeringstillgångar -137,6 (-78 231,8) miljoner kronor, avsättning för motparts rättegångskostnader -29,7 miljoner kronor (0) och kapitalavkastning överförd från finansrörelsen 22,4 (50,2) miljoner kronor som var lägre jämfört med förra året.

Resultatförbättrande poster jämfört med 2018 är värdeökning fondförsäkringstillgångar 268 871,0 (-78 231,4) miljoner kronor samt kapitalavkastning intäkter, 56 569,4 (38 916,4) miljoner kronor

Till avgiftsuttaget ska även adderas 22,4 (50,3) miljoner kronor för den kapitalflytt som gjorts från finansrörelsen till försäkringsrörelsen i syfte att ge pensionsspararna och pensionärerna inom fondförsäkring sin rättmätiga del av det ackumulerade handelslagerresultatet. Det kommer dem till del genom att avgiftsuttaget minskas med samma belopp. När man ser dessa två poster tillsammans har egentligen avgiftsuttaget minskat med 385,8 miljoner kronor och uppgick till 496,9 (882,7) miljoner kronor.

6.2.1.3 Icketekniskt resultat

Resultatet för handelslagret uppgick till -65,3 (-42,2) miljoner kronor. Resultatet bestod av kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen -22,4 (-50,3) miljoner kronor, realiserad vinst 4,5 (0,0) miljoner kronor, orealiserat resultat netto på handelslagrets fondinnehav -1,3 (2,5) miljoner kronor, realiserade förluster 0,0 (-13,0) miljoner kronor, och realiserat valutaresultat på -44,9 (23,5) miljoner kronor. Valutaresultatet varierar kraftigt mellan åren beroende på svängningarna på valutamarknaden som skapar differenser mellan myndighetens växelkurs och den

kurs som spararna får. Variationen gentemot förra året är naturlig utefter den handelsmodell myndigheten använder och utefter de historiska variationerna i valutareultatet. Räntenettet uppgår till -1,2 (-4,9) miljoner kronor, förändringen beror på att den rörliga räntan har sjunkit samt en avsättning för ränta på motparts rättegångskostnader. Antal fondbyten minskade i jämförelse med föregående år.

6.2.1.4 Avgiftsuttag

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensionssparare och pensionärer uppgick till 493,7 (802,7) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 474,4 (772,4) miljoner kronor fondförsäkringen och 19,3 (30,3) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

6.2.1.5 Osäkra fordringar Fondförsäkring– Bokföring och kvarvarande innehav

När avstängda och bortplockade fonder åsätts andelskurser baseras de på de medel som dittills inkommit. Detta innebär att systemmässigt bokas samtliga andelar bort från spararnas konton och även bort från myndighetens handelslager. I realiteten kan det dock finnas andelsinnehav kvar som myndigheten är registrerad ägare till. Den framtida försäljningsintäkten för detta innehav ska tillföras respektive underliggande sparare proportionerligt.

Per 31 december 2019 uppgår osäkra fordringar för fondandelar, felaktig prisreduktion, fondinformation med mera samt upplupen ränta till 909,2 (479,8) miljoner kronor. Av dessa fordringar är 825,1 (479,8) miljoner kronor så osäkra att de är nedskrivna i sin helhet.

Redovisningen speglar gällande regelverk om att inom fondförsäkring står sparare och pensionärer själva risken.

6.2.2 Driftkostnader

Pensionsmyndighetens totala driftkostnader avseende premiepension uppgick till 578,5 (528,6) miljoner kronor. Driftkostnaden per pensionssparare/pensionär blev därmed 75,6 (70,8) kronor.³⁶ Av driftkostnaderna svarade posten personalkostnader för 37,5 (36,1) procent och uppgick till 217,2 (190,7) miljoner kronor. Lokalkostnaderna uppgick till 16,3 (13,1) miljoner kronor. Två stora driftkostnadsposter utgörs av köpta tjänster, 205,8 (198,0) och administrationsersättningar till andra myndigheter 63,4 (65,8) miljoner kronor. Det senare är ersättningar till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Personalkostnaderna har stigit till 217,2 (190,7) miljoner kronor till stor del för att Fondtorgsavdelningen har fortsatt att växa även 2019. Kostnaden för köpta tjänster, som är den, efter personalkostnader, enskilt största driftkostnaden med sina 35,6 (25,7) procent, ökade jämfört med föregående år i absoluta tal och uppgick till 205,8 (198,0) miljoner kronor, och innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster, konsulttjänster och lokalvård. Advokatkostnader steg till 29,0 från 23,6 miljoner kronor. Upplysningarna om personal finns i avsnitt 4.9 *Kompetensförsörjning*.

³⁶ Vid beräkningen används medelantalet pensionssparare/pensionärer över året. Medelantalet pensionssparare/pensionärer under år 2019 uppgick till 7 650 444 (7 470 586).

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar ökade jämfört med föregående år och uppgick till 36,0 (33,5) miljoner kronor.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftkostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder.

Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 2,1 (2,0) miljoner kronor vilket utgjorde 0,004 (0,004) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2019. Driftkostnaderna har i sin helhet fördelats på de två produkterna fondförsäkring och traditionell försäkring. Varje produkt ska över tiden bära sina egna kostnader. För år 2019 har fondförsäkring belastats med 557,7 (518,8) miljoner kronor och traditionell försäkring med 20,8 (9,9) miljoner kronor.

6.3 Femårsöversikt och sammanställning väsentliga uppgifter

Belopp i tkr

	2019	2018	2017	2016	2015
Resultat och ställning:					
Resultat					
Premieinkomster, traditionell försäkring	7 214 957	5 745 903	4 599 900	4 448 738	4 061 756
Premier, investeringsavtal ¹	47 317 232	46 385 075	43 690 124	41 862 453	40 212 933
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	60 891 417	31 967	25 766	41 823	1 185 556
Försäkringsersättningar	-1 431 922	-1 199 593	-1 014 476	-850 341	-693 152
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	5 647 366	1 386 560	3 249 771	2 714 382	974 132
Årets resultat	5 584 021	1 344 354	3 212 576	2 868 011	1 003 451
Ekonomisk ställning					
Placeringstillgångar traditionell försäkring	46 430 931	35 239 609	30 744 785	26 029 096	20 784 157
Placeringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	1 458 048 550	1 102 591 410	1 110 001 116	959 505 240	838 741 942
Placeringstillgångar övriga	62 409 076	58 611 744	56 298 849	67 790 094	48 300 983
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	29 601 844	23 319 416	19 271 347	17 126 334	13 792 884
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	1 458 116 731	1 102 716 254	1 110 598 058	959 981 065	839 179 872
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	11 980 950	11 239 013	8 521 678	6 471 092	5 916 758
Årets resultat	5 554 285	1 344 354	3 212 576	2 686 011	1 003 451
Eget kapital vid årets utgång/konsolideringskapital	16 761 734	11 980 950	11 239 013	8 521 678	6 471 091
Nyckeltal, Traditionell försäkring					
Solvensgrad, %	156,8	151,1	159,5	152,0	150,7
Kollektiv konsolideringsnivå, %	109,3	100,2	106,2	106,0	101,3
Genomsnittlig återbäringsränta, %	6,5	7,5	5,1	5,0	12,7
Direktavkastning, % ²	10,38	0,11	0,11	0,20	5,93
Totalavkastning, % ³	17,04	2,12	6,14	10,47	-0,54
Nyckeltal Livförsäkringsrörelsen					
Förvaltningskostnadsprocent, % ⁴	0,05	0,04	0,05	0,05	0,05
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,04	0,07	0,06	0,07	0,07

1) Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

2) Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongvariationer.

3) Totalavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Totalavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

4) Driftkostnader i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel men exklusive övriga placeringstillgångar avseende tillfällig förvaltning av preliminära avgiftsmedel beräknat på senast 12-månadersperioden.

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

Femårsöversikt, forts.

Belopp i tkr

	2019	2018	2017	2016	2015
Övriga uppgifter					
Fondförsäkring					
Antal pensionssparare ¹	6 073 944	5 982 603	5 881 940	5 792 249	5 717 791
Antal byten	597 336	739 184	862 190	810 335	824 695
Antal beslut om nybeviljad premiepension	91 360	91 659	92 875	92 796	95 853
Antal pensionärer ² med fondförsäkring	1 336 762	1 270 258	1 201 758	1 131 536	1 053 581
Fondförsäkring, totalt	7 410 706	7 252 861	7 083 698	6 923 785	6 771 372
Traditionell försäkring³					
Antal beslut om nybeviljad premiepension	21 628	19 663	18 286	21 439	21 367
Antal pensionärer med traditionell försäkring	327 241	310 079	294 533	279 664	260 645
Premiepension, totalt					
Antal pensionssparare och pensionärer	7 737 947	7 562 940	7 378 231	7 203 449	7 032 017
Antal beslut om nybeviljad premiepension	112 988	111 322	111 161	114 235	117 220
Antal pensionärer med premiepension	1 664 003	1 580 337	1 496 291	1 411 200	1 314 226
Fonder					
Antal fondföretag	67	94	102	107	107
Antal fonder	478	783	842	841	827

1) Antal pensionssparare definieras som individer som någon gång fått egen eller överförd pensionsrätt och ej tar ut pension för tillfället.

2) Antal pensionärer definieras som en individ som för närvarande får pensionsutbetalning.

3) Inom Traditionell försäkring kan man enbart vara pensionär då man kan välja traditionell försäkring tidigast vid pensionering.

6.4 Resultaträkning

Belopp i tkr

	Not	2019	2018
Teknisk redovisning av livförsäkringsrörelse			
Premieinkomst	43	7 214 957	5 745 903
Avgifter fondförsäkring	44	474 426	772 413
Kapitalavkastning, intäkter	45	60 904 849	38 953 043
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	46		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		1 907 020	790 052
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		268 871 036	-
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen		22 399	50 293
Övriga tekniska intäkter		3 485	5 914
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	47	-1 431 630	-1 199 593
Förändring i avsättning för oreglerade skador	48	-162	-122
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	49	-6 281 596	-4 048 069
Fondförsäkringsåtagande	50	-325 294 909	39 329 092
Övriga försäkringstekniska avsättningar	51	-10	-12
Driftkostnader	52-53	-578 491	-528 643
Kapitalavkastning, kostnader	54	-13 432	-18 326
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	55		
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-40 639	-233 542
Värdeminskning på fondförsäkringstillgångar		-137 639	-78 231 843
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		5 619 664	1 386 560
Icke-teknisk redovisning			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		5 619 664	1 386 560
Kapitalavkastning, intäkter	56	9 455	30 552
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	57	9	2 501
Kapitalavkastning, kostnader	58	-51 130	-24 961
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	59	-1 314	-5
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen		-22 399	-50 293
Årets resultat		5 554 285	1 344 354

6.5 Resultatanalys

Belopp i tkr

	Totalt	Fondförsäkring	Traditionell försäkring
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat			
Premieinkomst	7 214 957		7 214 957
Avgifter fondförsäkring	474 426	474 426	
Kapitalavkastning, intäkter	60 904 849	56 569 438	4 335 411
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	270 778 056	268 871 036	1 907 020
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen	22 399	22 399	
Övriga tekniska intäkter	3 485	3 365	120
Försäkringsersättningar	-1 431 792		-1 431 792
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-331 576 515	-325 294 909	-6 281 606
Driftkostnader	-578 491	-557 717	-20 774
Kapitalavkastning kostnader	-13 432	-7 927	-5 505
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-40 639		-40 639
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar	-137 639	-137 639	
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	5 619 664	-57 528	5 677 192
Livförsäkringsrörelsens icke-tekniska resultat			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	5 647 366	-29 826	5 677 192
Kapitalavkastning intäkter	9 455	9 455	
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	9	9	
Kapitalavkastning, kostnader	-51 130	-51 130	
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-1 314	-1 314	
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen	-22 399	-22 399	
Årets resultat	5 554 285	-122 907	5 677 192
Försäkringstekniska avsättningar:			
Livförsäkringsavsättningar	-29 601 012		-29 601 012
Oreglerade skador	-2 260	-1 629	-631
Fondförsäkringsåtaganden	-1 458 116 731	-1 458 116 731	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-3 766 386	-3 766 185	-201
Summa försäkringstekniska avsättningar	-1 491 486 389	-1 461 884 545	-29 601 844
Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken			2019
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftkostnader ¹			500 189
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftkostnader ²			5 697 966
Driftkostnader			-550 789
Kapitalintäkter			60 904 849
Kapitalkostnader			-13 432
Resultat			66 538 783

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag 474 426 tkr respektive övriga tekniska intäkter 3 365 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 19 267 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 120 tkr.

6.6 Noter premiepension

Belopp i tkr

	2019	2018
Not 43 Premieinkomst		
Inbetalda premier	7 215 366	5 746 307
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-409	-404
Summa	7 214 957	5 745 903
Not 44 Avgifter fondförsäkring		
Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	474 426	772 413
Summa	474 426	772 413
Not 45 Kapitalavkastning, intäkter		
Utdelning i aktiekonsortiet	44 601	36 681
Ränteintäkter m.m.	-	2
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	4 290 810	-
Summa	4 335 411	36 683
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Utdelningar	39 594	22 041
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	54 790 748	36 199 332
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	428 577	237 009
Valutakursvinster, netto	1 310 520	2 457 978
Summa	56 569 438	38 916 360
Resultat netto	60 904 849	38 953 043
Not 46 Orealiserade vinster på placeringstillgångar		
Obligationer och andra räntebärande papper	1 907 020	790 052
Summa	1 907 020	790 052
<i>Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	268 871 036	-
Värdeökning investeringsavtal	268 871 036	-
Resultat, netto	270 778 056	-
Not 47 Försäkringsersättningar		
Utbetalda försäkringsersättningar	-1 431 630	-1 199 593
Summa	-1 431 630	-1 199 593
Not 48 Förändringar i avsättning för oreglerade skador		
Ingående avsättning	1 640	1 447
Utgående avsättning	-2 259	-1 640
Årets förändring	-619	-193
Varav:		
Förändring oreglerade skador	-162	-121
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-457	-72
Årets förändring	-619	-193

Föregående års värden justerade.

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

	2019	2018
Not 49 Förändring i livförsäkringsavsättningar		
Ingående avsättning	-23 319 416	-19 271 347
Inbetalningar	-7 214 957	-5 745 903
Utbetalningar	1 431 630	1 199 593
Driftkostnadsuttag	18 178	21 428
Ränta	-410 541	-395 010
Riskresultat	17 584	26 236
Olika premie- och premiereservgrunder	1 718 210	1 354 983
Ändrad värderingsränta	-1 922 872	-515 082
Övrigt	5 633	5 686
Utgående avsättning	-29 601 012	-23 319 416
Årets förändring	-6 281 596	-4 048 069
Not 50 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk		
<i>Fondförsäkringsåtagande</i>		
Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-56 569 438	-38 916 360
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	7 926	13 609
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-268 733 397	78 231 843
Summa	-325 294 909	39 329 092
Not 51 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar		
Ingående avsättning	-3 355 433	-2 912 228
Utgående avsättning	-3 766 386	-3 355 433
Årets förändring	-410 953	-443 205
Varav:		
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	-10	-12
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-410 943	-443 193
Årets förändring	-410 953	-443 205
Not 52 Driftkostnader		
Funktionsindelad		
Administrationskostnader	-578 491	-528 643
Personalkostnader	-217 178	-190 516
Lokalkostnader	-16 279	-13 080
Köpta tjänster *	-205 847	-198 085
It-kostnader	-13 609	-11 060
Avskrivningar	-35 928	-33 474
Administrationsersättning till andra myndigheter	-63 439	-65 770
Övrigt	-26 211	-16 658
Driftkostnader brutto	-578 491	-528 643
* Varav revisionskostnader Riksrevisionen	-1 597	-1 079

Jämförelsetalen avseende driftkostnader har uppdaterats utifrån ett justerat rapportuttag. Driftkostnaderna brutto är oförändrat.

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

	2019	2018
Not 53 Transaktioner med närstående		
Försäkringskassan *	-82 753	-78 360
Statens servicecenter **	-5 993	-2 104
Skatteverket ***	-58 545	-68 937
Kronofogdemyndigheten ***	-1 461	-1 356
Summa	-148 752	-150 757
* 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 administration av den allmänna pensionen.		
Not 54 Kapitalavkastning, kostnader		
Räntekostnader m.m.	-5 505	-4 717
Summa	-5 505	-4 717
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Räntekostnader	-7 927	-13 609
Summa	-7 927	-13 609
Resultat netto	-13 432	-18 326
Not 55 Orealiserade förluster på placeringstillgångar		
Aktier och andelar	-40 639	-233 542
Summa	-40 639	-233 542
<i>Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	-	-77 918 783
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	-137 639	-313 060
Summa	-137 639	-78 231 843
Resultat netto	-178 278	-78 465 385
Not 56 Kapitalavkastning, intäkter *		
Utdelning på aktier och andelar	15	5
Ränteintäkter	4 918	6 999
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	4 522	-
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	12
Valutakursvinster, netto	-	23 536
Summa	9 455	30 552
* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.		
Not 57 Orealiserade vinster på placeringstillgångar *		
Aktier och andelar	-	2 501
Obligationer och andra räntebärande papper	9	-
Summa	9	2 501
* Från tillgångar som innehas för handelsändamål.		
Not 58 Kapitalavkastning, kostnader *		
Räntekostnader skuldförvaltning och handelslager	-6 174	-11 860
Räntekostnader traditionell försäkring	-	-2
Realiserad förlust netto, aktier och andelar	-	-13 099
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-9	-
Valutakursförluster, netto	-44 947	-
Summa	-51 130	-24 961
* Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.		

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

	2019	2018
Not 59 Orealiserade förluster på placeringstillgångar *		
Aktier och andelar	-1 314	-
Obligationer och andra räntebärande papper	-	-5
Summa	-1 314	-5

* Från tillgångar som innehavs för handelsändamål.

7 Frivillig pensionsförsäkring

Frivillig pensionsförsäkring tillkom vid den allmänna folkpensioneringens införande år 1914. Försäkringens uppgift var att tjäna som ett komplement till de obligatoriska försäkringarna. Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen togs bort den 1 januari 1981. Den yngsta försäkrade är född 1980. Lagrummet utgörs av förordning (1962:521) om frivillig pensionsförsäkring.

7.1 Kapitalflöde och antal försäkrade

Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen upphörde den 1 januari 1981. Pensionsutbetalningarna uppgick till 24,6 (25,5) miljoner kronor.

Antalet pensionärer uppgick vid årets utgång till 3 086 (3 291) personer. Det finns 1 901 (2 099) personer som ännu inte ansökt om pension eller återköp.

7.2 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning

Det bokförda värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2019 till 359,3 (365,0) miljoner kronor. Tillgångarna består nästan uteslutande av obligationer.

Tabell 119. Tillgångarnas fördelning i miljoner kronor

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2019 (mnkr)	Bokfört 31 dec 2018 (mnkr)	Bokfört 31 dec 2017 (mnkr)
Räntekonsortium total portfölj	359,3	365,0	384,9

Från och med 2015 övergick frivilliga pensionsförsäkringens fem separat förvaltade fonder till en gemensam förvaltning i ett konsortium hos Kammarkollegiet. Samförvaltningen gör det möjligt att matcha Pensionsmyndighetens åtagande med tillgångarna inom förvaltningen. Övergången till full skuldmatchning sker successivt genom att invänta framtida kupongutbetalningar och obligationsförfall. När skuldmatchningen är genomförd ska överskottet vara jämnt fördelat inom samma löptidssegment som skuldens kassaflöden.

Avkastningen under året var 5,05 (2,53) procent för samtliga tariffgrupper, jämfört med 1,45 (1,24) procent för index. Portföljen består av cirka två tredjedelar bostads- och företagsobligationer och ca en tredjedel statsobligationer. Jämförelseindex innehåller lika delar bostads- och statsobligationer. Under 2019 fortsatte stats- och bostadsobligationsräntorna falla vilket gynnade portföljens resultat. Både stats- och bostadsobligationernas räntor avslutade året på en lägre nivå jämfört med i början av året.

Tabell 120. Totalavkastning på tillgångarna per tariffgrupp

Tariffgrupp	Avkastning i % 2019	Avkastning i % 2018	Avkastning i % 2017
Äldre	5,05	2,53	1,50
1936	5,05	2,53	1,50
1938	5,05	2,53	1,50
1958	5,05	2,53	1,50
1977	5,05	2,53	1,50

7.3 Överskott och vinstutdelning

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

Premiereserven beräknas som kapitalvärdet av framtida förväntade utbetalningar av grund- och tilläggsbelopp. För att beräkna kapitalvärdet görs antagande om framtida återstående livslängd samt om avkastning på tillgångarna. Antagandena om livslängd redovisas i tabellen nedan och är baserade på statistik om dödlighet i försäkringskollektivet och är oförändrade sedan 2015.

Per den 31 december 2019 uppgick den totala premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR (Statens checkräkning i Riksbanken) till 278,1 (285,6) miljoner kronor.

Tabell 121. Antaganden om livslängd och avkastning med reservberäkning

	Återstående livslängd* vid 65	B	C	Vägd snitt-avkastning %
Kvinnor	22,4	0,001685	0,1233	0,55
Män	20,6	0,0007368	0,1367	0,55

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

Omkostnadsfonden är avsatt för att täcka framtida administrationskostnader för försäkringen. Dess totala storlek uppgår till 40,1 (40,5) miljoner kronor och storleken på respektive tariffgrupps fond framgår av tabellen nedan, där även de övriga posterna som behövs för beräkning av överskottet (säkerhetsfonden) redovisas.

Tabell 122. Tillgångar, premiereserv, ersättningsreserv, omkostnadsfond, skuld SCR samt säkerhetsfond per tariffgrupp

Tariffgrup p	Tillgångar (tkr) inkl. fordran SCR	Premiereserv (tkr)	Ersättnings- reserv (tkr)	Omkostnads- fond (tkr)	Skuld SCR (tkr)	Säkerhetsfond (tkr)
Äldre	946,1	477,4	36,4		53,6	378,8
1936	3 303,2	1 905,4		669,5	18,7	709,5
1938	129 798,7	92 352,8		14 935,6		22 510,3
1958	214 978,5	169 531,5		23 041,7	3 399,0	19 006,4
1977	12 621,6	10 319,7		1 404,6	35,2	862,0
Totalt	361 648,1	274 586,8	36,4	40 051,4	3 506,5	43 467,0

Enligt de försäkringstekniska riktlinjerna beräknas utrymmet för att höja försäkringsbeloppen med överskottsmålet. Utöver grundbeloppet som fastställs enligt de ursprungliga tariffböckerna kan tilläggsbeloppen höjas då överskott uppkommer i försäkringsrörelsen, med undantag för den äldre tariffgruppen där ingen fördelning av överskottet sker.

Vid utgången av året beräknades följande överskott, utöver överskottsmålet, redovisade i tabell 123.

Tabell 123. Buffert utöver överskottsmålet, per tariffgrupp

Tariffgrupp	Fördelningsbara tillgångar (tkr)	Buffert utöver överskottsmålet (tkr)	Utöver överskottsmål %
1936	2 614,9	325,7	14
1938	114 863,1	7 825,3	7
1958	188 537,9	-6 194,0	-3
1977	11 181,8	-1 047,7	-9

Eftersom en buffert utöver överskottsålet på 23 procent hade uppkommit vid utgången av 2018 för tariffgrupp 1936 fattades beslut under 2019 att höja beloppen i tariffgruppen med 25 procent från 1 januari 2020.

7.4 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den frivilliga pensionsförsäkringen uppgick totalt till cirka 0,5 (0,5) miljoner kronor. Procentuellt utgör kostnaden 0,130 (0,125) procent av det förvaltade kapitalet.

7.5 Försäkrings- och finansiella risker

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

I och med att en samförvaltning inleddes under 2015 av de fem fonderna inom den frivilliga pensionsförsäkringen är det möjligt att matcha förfallotider för skuld och tillgångar. Skuldmatchning sker och innebär att risken för insolvens blir låg, då matchningen sänker ränterisken. Det är speciellt viktigt eftersom denna försäkring endast har utflöden.

7.5.1 Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

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

7.5.2 Finansiella risker

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

7.5.3 Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Marknadsrisken i den frivilliga pensionsförsäkringen är främst i form av ränterisk, det vill säga hur värdet förändras på obligationstillgångarna när räntan rör sig. Ränterisken mäts i begreppet duration. Durationen beskriver en obligations genomsnittliga återstående löptid.

Ränteförvaltningen sker i Kammarkollegiets Frivilliga pensionsförsäkringsräntekonsortium. I konsortiet sker en skuldmatchning vilket minskar ränterisken.

Tabell 124. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på en procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring 2019–2017 (belopp i tusen kronor)

	2019	2018	2017
Finansiella placeringstillgångar, ränta upp 1 procentenhet	- 24 921,5	- 25 794,5	- 25 291,6
Finansiella placeringstillgångar, ränta ner 1 procentenhet	28 759,0	29 682,4	25 291,6
Försäkringstekniska avsättningar, ränta upp 1 procentenhet	23 943,9	23 714,0	26 223,6
Försäkringstekniska avsättningar, ränta ner 1 procentenhet	-28 485,1	- 28 048,8	- 31 282,1
Netto. Ränta upp 1 procentenhet	- 977,6	- 2 080,5	932,0
Netto. Ränta ner 1 procentenhet	273,9	1 633,6	-5 990,5

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar en förlust. Emittenters, låntagares och motparters kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av kreditvärderingsinstituten.

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

7.5.4 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att Pensionsmyndigheten inte kan fullgöra sina betalningsåtaganden utan en upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en merkostnad. En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra.

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

7.5.5 Försäkringsrisk

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

7.5.5.1 Reservsättningsrisk

För varje försäkring avsätter vi en reserv som är en uppskattning av framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena inte har valts tillräckligt betryggande, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, bestäms utifrån grund- och tilläggsbeloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd och avkastning. Avkastningen bestäms utifrån en marknadsräntekurva och löptiden på kassaflödet. Den vägda snittavkastningen är 0,55 procent 2019 (1,18 procent). Före 2018 har en fast ränta använts: 1,50 procent för 2015, 2016 och 2017.

Summan av premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR uppgick per den 31 december 2019 till 278,1 (285,6) miljoner kronor. Om livslängden hos pensionärerna ökar stiger kravet på reserven, medan den sjunker om livslängden

minskar. Om livslängden ökar med ett år ökar reserven med 16,7 (16,2) miljoner kronor.

7.5.5.2 Matchningsrisk

Pensionsmyndigheten skuldmatcher i den frivilliga pensionsförsäkringen. Beräkning av skuldens kassaflöden sker halvårsvis och obligationsportföljen justeras sedan vid kupongutbetalningar och förfall för att uppnå bästa möjliga matchning samt för att hålla nere transaktionskostnaderna.

7.5.6 Överskottsmål

Syftet med överskottsmålet är att den frivilliga försäkringen med hög sannolikhet ska förbli solvent. Överskottsmålet anger hur mycket kapital, uttryckt i procent, som Pensionsmyndigheten ska hålla utöver livförsäkringsavsättningarna innan höjning av förmånerna kan bli aktuell. För spararen innebär överskottsmålet att Pensionsmyndigheten får bättre kontroll över höjningarna av pensionsbeloppet, så att de görs på ett sådant sätt att de inte äventyrar solvensen i försäkringen.

Tabell 125. Överskottsmål per tariffgrupp 2019

Tariffgrupp	Överskottsmål %
Äldre	21
1936	20
1938	16
1958	15
1977	19

8 Intygande om intern styrning och kontroll

Pensionsmyndighetens verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

Inför 2019 beslutade regeringen om ändringar i de förordningar som har bäring på intern styrning och kontroll. Förordningsändringarna trädde i kraft den 1 januari 2019. Av förordningen framgår det att arbetet med intern styrning och kontroll syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och bedriver sin verksamhet effektivt och enligt gällande rätt, att den redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt och att myndigheten hushållar väl med statens medel. Processen ska även förebygga att verksamhetens utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter.

Myndighetsledningen ska säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Baserat på stabens och avdelningars självutvärderingar, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2019.

8.1 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.

Inför intygandet om intern styrning och kontroll gör staben och avdelningarna en självutvärdering och bedömning av intern styrning och kontroll inom respektive ansvarsområde. Under 2019 har myndigheten förstärkt riskhanteringen genom att införa ett trelinjesystem och etablera en riskfunktion. Utifrån riskfunktionens uppdrag pågår en översyn och revidering av myndighetens styrande dokument kopplade till intern styrning och kontroll.

Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är definierade i Pensionsmyndighetens arbetsordning och i myndighetsriktlinjen.

Risker bedöms både på myndighetsnivå och på stabs- och avdelningsnivå. I samband med riskanalyserna bedöms även risken för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter.

Myndighetens riskbild och väsentliga risker har presenterats för styrelsen. Koppling finns mellan mål och risker i verksamheten. Risknivån i verksamhetens olika delar har följts upp under året. Nyckelkontroller har identifierats inom de processer som myndigheten anser vara mest kritiska ur ett kund- och verksamhetsperspektiv. Kontrollerna är implementerade och följs upp i samband med myndighetens fördjupade uppföljningar.

Internrevisionen har under 2019 inte identifierat omständigheter som indikerar att den interna styrningen och kontrollen såsom den definieras i förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll inte i allt väsentligt är betryggande.

Styrelsens bedömning är att vi sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av intern styrning och kontroll inom Pensionsmyndigheten.

8.2 Områden som diskuterats i samband med årets intygande

8.2.1 Godtagbar nivå

Områdena bedöms ha en godtagbar nivå avseende intern styrning och kontroll men behöver förbättras och utvecklas. Orsakerna till bristerna är kända och analyserade och de förbättringsåtgärder som behöver genomföras på kort eller medellång sikt är identifierade, planerade och genomförbara.

Handläggningstider inom bostadstillägg

Bostadstillägg har under tidigare år rapporterats om i samband med myndighetens intygande. Vid förra årets intygade bedömdes den interna styrningen och kontrollen inom bostadstillägg som godtagbar trots att uppsatta mål för handläggningen inte hade uppnåtts. Bedömningen vid årets intygande är att resultatet är bristfälligt, vilket framgår av årsredovisningens resultatredovisning, avsnitt 4.3.5, men intern styrning och kontroll inom området bedöms vara på en godtagbar nivå.

Handläggningstiderna inom bostadstillägg är och kommer fortsatt att vara ett prioriterat område. Implementeringen av ett nytt systemstöd, förenkling, utveckling och förändring av arbetssätt, samt tillförsel av resurser är åtgärder som myndigheten bedömer kommer att minska handläggningstiderna. Vidare sker ett omfattande arbete med förändrad styrning, uppföljning och utveckling av verksamheten för att få mer effektiva processer.

Svarstider i kundservice

Resultatet avseende svarstider och tillgänglighet i kundservice bedöms som bristfälligt och kommer att prioriteras under 2020. En av de grundläggande orsakerna till problemen gällande tillgängligheten är den stora andel så kallad onödig efterfrågan som inkommer till myndigheten. Ett övergripande arbete med bland annat handläggning kombinerat med telefoni, genomförs för att minska denna typ av efterfrågan. Vidare genomförs arbete för att möjliggöra användandet av alternativa digitala kanaler anpassade efter våra pensionärs och pensionssparares verkliga behov och förutsättningar. Till detta tillförs resurser, bland annat i form av konsulter. Intern styrning och kontroll inom området bedöms vara på en godtagbar nivå.

Planering och budgetering inom förvaltningen

Inom förvaltningen har årets planeringsprocess trots etablerade processer och rutiner inte fungerat optimalt. Under året har Pensionsmyndighetens prioriterade anpassning av verksamheten för att hantera kommande förändringar i pensionslagstiftning kraftigt förändrat hur myndigheten måste disponera sina resurser. Dessutom pågår en transformation till ett agilt arbetssätt inom verksamhetsnära it-utveckling. Arbete pågår med att se över processen för utveckling och förvaltning. Intern styrning och kontroll bedöms vara på godtagbar nivå inom området.

Arbetet med att förstärka dataskyddsområdet

Hantering av personuppgifter är ett område som har identifierats som ett väsentligt riskområde och som kommer att prioriteras under 2020 genom ett förstärkt dataskyddsarbete. Bland annat kommer arbete ske för att säkerställa att dataskyddsarbetet blir en naturlig och integrerad del i myndighetens verksamhet och verksamhetsutveckling, samt att arbetet bedrivs på ett systematiskt sätt där centrala områden löpande följs upp och utvärderas. Intern styrning och kontroll bedöms vara på godtagbar nivå inom området.

Lämna personuppgifter på medium för automatiserad behandling till bank

I slutfasen av arbetet med nytt systemstöd för bostadstillägg (NBT) uppmärksammades att en funktionalitet, bestående i e-postförfrågan till bank om

tillgodohavanden, införts utan stöd för det sättet att lämna uppgifter enligt förordning (2003:766) om behandling av personuppgifter inom socialförsäkringens administration. Funktionaliteten stoppades omedelbart vid upptäckten. En begäran om förändrat stöd i förordning för att lämna uppgifter till bank genom medium för automatiserad behandling har lämnats till regeringskansliet. Internrevisionen har genomfört en granskning av händelsen. Styrelsens bedömning är att händelsen inte är av den digniteten att den ska bedömas som brist i intern styrning och kontroll.

Förra årets intygande

I förra årets intygande bedömde styrelsen att det funnits brister i den interna styrningen och kontrollen avseende:

- En stor mängd icke hanterad e-post i en oöversiktlig myndighetsbrevlåda.
- Kravställning och samverkan inom säkerhetsområdet med Försäkringskassan.

Dessa brister har hanterats och åtgärdats och vid ingången av 2019 bedömdes intern styrning och kontroll vara på en godtagbar nivå.

8.3 Väsentliga risker – myndighetens riskbild

Pensionsmyndigheten är genom sin verksamhet utsatt för olika typer av risker. Finansiella risker och försäkringsrisker rapporteras särskilt under avsnitten 6.1.7 och 7.5. Utöver dessa risker hanterar myndigheten löpande operativa risker. Detta är risker som kan skada Pensionsmyndighetens verksamhet, tillgångar eller anseende och uppstår till följd av mänskliga fel eller misstag, brister i bemanning, interna processer eller it-system, eller till följd av externa händelser. Risker identifieras och analyseras inom ramen för myndighetens riskhanteringsprocess.

Under 2019 har ett antal väsentliga riskområden identifierats och analyserats. Risker inom it- och informationssäkerhet, dataskydd, regelefterlevnad och kompetensförsörjning/kompetensutveckling är ständigt prioriterade inom Pensionsmyndigheten.

Under såväl 2019 som kommande år är ett av Pensionsmyndighetens prioriterade områden anpassningar av verksamheten för att möjliggöra en effektiv hantering av kommande förändringar i pensionslagstiftningen. Den omställning som genomförs kommer att påverka hela myndigheten i allt från organisation, verksamhetsprocesser, it-relaterade processer, samt medarbetare. Inom ramen för detta har en mängd olika risker av olika slag identifierats och analyserats. Parallellt med ovan nämnda förflyttning genomför Pensionsmyndigheten internt en transformation till ett agilt arbetssätt inom den verksamhetsnära it-utvecklingen. Detta genomförs för att utvecklingsarbetet ska bli mer effektivt och flexibelt. Transformationen kräver förändringar i såväl arbetssätt som styrning och uppföljning av utvecklingsverksamheten, vilket ger ökade risker för myndighetens leveransförmåga.

Pensionsmyndigheten analyserar löpande risker för oegentligheter, såväl externa som interna. Eftersom Pensionsmyndigheten hanterar stora utbetalningsflöden i form av pensioner och andra förmåner medför det höga inneboende risker. Riskanalyser inom utbetalningar genomförs särskilt för att kunna utforma effektiva kontroller i dessa processer och för att kunna motverka risker i form av att utbetalningar sker på felaktiga grunder. Utmaningar i form av att Pensionsmyndigheten är beroende av tillförlitlig information från andra aktörer för att kunna genomföra korrekta bedömningar och korrekta utbetalningar medför dessutom ökade risker för verksamheten. Pensionsmyndigheten kan konstatera att bristande kvalitet i folkbokföringen medför ökade risker för felaktiga utbetalningar inom Pensionsmyndigheten.

9 Beslut om årsredovisning

Styrelsen bedömer att den interna styrningen och kontrollen har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Styrelsen intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Stockholm den 19 februari 2020

Kerstin Wigzell
Ordförande

Daniel Barr

Annika Creutzer

Marcus Karlsson

Thomas Rolén
Vice ordförande

Eva Vestin

www.pensionsmyndigheten.se

