

2017 Årsredovisning

PENSIONS
MYNDIGHETEN

Årsredovisning 2017

Pensionsmyndigheten

Datum: 2018-02-22
Version: 1.0
Dnr/Ref: VER 2017-277

Organisationsnr: 202100-6255
Säte: Stockholm

Innehåll

1	GD har ordet	3
2	Året som gått.....	4
3	Inledning	7
3.1	Läsanvisning	7
3.2	Pensionsmyndighetens uppdrag	8
3.3	Styrelsen	8
3.4	Organisation	9
4	Resultatredovisning myndighet.....	10
4.1	Upplysning resultatredovisning	10
4.2	Verksamhetsöversikt.....	17
4.3	Pensionsadministration.....	23
4.4	Fondadministration.....	42
4.5	Statistik och analys.....	46
4.6	Information och kommunikation	48
4.7	Extern samverkan	63
4.8	Medarbetare och kompetensförsörjning	68
4.9	Avgiftsbelagd verksamhet.....	72
4.10	Frivillig pensionsförsäkring	75
4.11	Resultatredovisning inkomstpensionssystemet.....	80
4.12	Åtterrapporering enligt regleringsbrevet och instruktionen	92
4.13	Övrig åiterrapporering	94
5	Finansiell redovisning.....	99
5.1	Sammanställning över väsentliga uppgifter	99
5.2	Resultaträkning Pensionsmyndigheten	100
5.3	Balansräkning	102
5.4	Anslagsredovisning.....	104
5.5	Finansieringsanalys för Pensionsmyndigheten	107
5.6	Tilläggsupplysningar och noter.....	109
6	Särskild redovisning premiepensionsverksamheten	125
6.1	Förvaltningsberättelse	125
6.2	Resultat och driftkostnader	142
6.3	Femårsöversikt och sammanställning väsentliga uppgifter	145
6.4	Resultaträkning	147
6.5	Resultatanalys.....	148
6.6	Noter premiepension	149
7	Intygande om intern styrning och kontroll.....	152
8	Beslut om årsredovisning	155
9	Ordförklaringar.....	156

1 GD har ordet

År 2017 blev ett år då pensioner stod i centrum på flera sätt, särskilt mot slutet av året. Det första jag tänker på är den stora pensionsuppgörelsen, och då främst höjningen av tidigaste pensionsåldern och rätten att arbeta längre.

Det andra som dyker upp är de problem vi har haft på fondtorget. Där vi har haft anledning att misstänka att vissa bolag som funnits på fondtorget på olika sätt tagit pengar ur sparares pensionskapital. Det har varit ett digert arbete med att stoppa dessa företag, utreda vad som hänt, arbeta för att få tillbaka pengarna, samt att föreslå regeländringar för att minska risken att något liknande händer igen.

Min tredje reflektion är ekonomipriset till Alfred Nobels minne, som 2017 gick till beteendekonomen Richard Thaler. I sin forskning återkommer Thaler ofta till pensionsfrågor och det faktum att det är svårt för oss människor att få ihop långsiktig planering med kortsiktigt handlande och hur det är möjligt att både behålla valfrihet och ändå se till att det kan bli en bra lösning för dem som inte väljer alls.

Allt detta har på olika sätt fått stor uppmärksamhet och det är helt naturligt att vår löpande verksamhet inte har fått lika stor uppmärksamhet. Medborgarna i Sverige förutsätter och förväntar sig att pensioner och förmåner betalas ut i rätt tid, att vi håller reda på alla pensionsrätter att vi ger bra service och begriplig information, att vi levererar statistik och beslutsunderlag, och att alla andra viktiga uppgifter vi har utförs.

När årets resultat summeras kan jag konstatera att verksamheten har fungerat bra och att vårt övergripande resultat på myndighetsnivå ligger på en acceptabel nivå. Bostadstillägg och återkrav är områden som vi har arbetat med och förbättrat under åren, men där vi ännu inte har nått dit vi vill. Framåt gör vi nu en stor investering i ett nytt tekniskt stöd för bostadstillägg, som vi räknar med ska ge ett förbättrat resultat för både bostadstillägg och återkrav.

Jag tycker att Pensionsmyndigheten har visat styrka detta år. Vi har hanterat utmaningarna och samtidigt skött vår ordinarie produktion och verksamhet på ett bra sätt. Det har även regeringen uppmärksammat i sin bedömning av Pensionsmyndighetens resultat. Bakom resultatet står samtliga medarbetare på myndigheten, och vår förmåga att samverka med varandra och med andra.

Maria Rydbeck

Vikarierande generaldirektör

2 Året som gått

Pensionsmyndighetens verksamhet har sammantaget fungerat bra och myndigheten har levererat i enlighet med uppdraget. Förtroendet för Pensionsmyndigheten hos pensions sparare och pensionärer är fortsatt gott.

Verksamhetens kostnader var drygt 1,4 miljarder kronor, vilket är en ökning med 28 miljoner kronor jämfört med 2016. Ökningen beror framförallt på ökade kostnader med anledning av händelserna på fondtorget och nya it-system inom ärendehanläggningen. Utbetalningarna av pensioner och pensionsrelaterade förmåner fortsätter öka och uppgick till drygt 340 miljarder kronor.

Pensionsmyndigheten har under 2017 avslutat det fleråriga programmet för ärendehantering som levererat effektiviseringar och automatisering inom hanteringen av förmånerna allmän pension och efterlevandepension. Resultatet har lett till snabbare beslut och ökad kvalitet.

Under året har Pensionsmyndigheten fattat beslut om att utveckla ett nytt ärendehanteringssystem för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd med högre automatiseringsgrad än nuvarande system. Det nya systemet förväntas vara klart under 2019.

Flera nya tjänster har utvecklats under året och det utmärkande är att flertalet av tjänsterna har utvecklats i samverkan med andra aktörer. Myndigheten har bland annat utvecklat en tjänst för att ge en bättre bild av hela den framtida pensionen och en annan tjänst kring vad man i pensionshänseende behöver tänka på när man blir och är förälder. Det har också beslutats om att ta fram en digital tjänst för planering och uttag av pension tillsammans med Min Pension i Sverige AB.

Pensionsmyndigheten har även inlett en förstudie kring en webbtjänst som riktar sig till personer som flyttar till eller från Sverige. Denna förstudie bedrivs i samverkan med ett antal andra myndigheter.

Pensionsadministration

Pensionsmyndighetens ärendehantering har fungerat bra när det gäller allmän pension, efterlevandepension, frivillig försäkring och omprövningar. Däremot har resultaten för handläggning av bostadstillägg försämrats. Automatiseringarna som genomfördes inom efterlevandepension 2016 har 2017 gett effekt och medfört både resursbesparingar och kortade handläggningstider. Resultatet är acceptabelt för de återkravsärenden som avser bostadstillägg, och som också står för drygt 70 procent av alla återkrav. För återkrav gällande allmän pension och efterlevandepension är däremot resultatet otillräckligt. Kundnöjdheten ligger fortsatt på en hög nivå inom all förmånshandläggning.

EU-domstolen har under året avgjort det mål om garantipension som Högsta förvaltningsdomstolen väckt hos domstolen. Förhandsavgörandet från EU-domstolen skiljer sig från Pensionsmyndighetens hittillsvarande synsätt i de fall då pensionstagaren har varit bosatt även i en annan medlemsstat. Högsta förvaltningsdomstolen har ännu inte avgjort målet.

Handläggningen av fondärenden, fondutbudet och samarbetsavtal har skett i enlighet med gällande regelverk och myndighetens uppdrag.

Särskilda händelser på fondtorget

Under året har fyra fondbolag avregistrerats från premiepensionens fondtorg på grund av brott mot samarbetsavtalet. I december 2017 köpstoppades ett fondbolag eftersom det finns misstankar om att fondbolaget inte följt samarbetsavtalet. De avregistrerade pensionsfondernas förvaltning och marknadsföring har inneburit mycket allvarliga konsekvenser för de berörda spararna och för myndigheten. Det rör även bolag som avregistrerats under 2016.

Ekobrottsmyndigheten har inlett förundersökningar och Pensionsmyndigheten överväger att inleda civilrättsliga processer mot olika aktörer.

Pensionsmyndigheten inledde i augusti 2016 ett arbete med att ta fram förslag för att stärka konsumentskyddet inom premiepensionen som kompletterades med ett uppdrag från regeringen i december 2016. Pensionsmyndigheten återrapporterade i juni 2017 ett antal förslag för att stärka konsumentskyddet på premiepensionens fondtorg i rapporten *Stärkt konsumentskydd inom premiepensionen*. Förslagen innebär bland annat att det ska ställas nya krav på fondförvaltare och fonder samt att regeringen ger myndigheten ett utökat och delvis nytt uppdrag att både inför avtalstecknande och under avtalstiden granska och följa upp att fondförvaltarna och fonderna lever upp till kraven. Pensionsmyndigheten har även föreslagit att det införs krav på egenhändigt undertecknande vid fondbyte och ett förbud mot telefonförsäljning inom premiepensionen. Finansdepartementet har i december 2017 remitterat promemorian *Ett tryggt och mer hållbart premiepensionssystem*. I promemorian behandlas bland annat förslagen till konsumentstärkande åtgärder som lämnats av Pensionsmyndigheten. Om förslagen genomförs leder det till stora förändringar för Pensionsmyndigheten och de fondbolag som finns på fondtorget. Läs mer i avsnitt 6.1.3 *Hantering av särskilda händelser premiepensionens fondtorg*.

Information och kommunikation

Pensionsmyndighetens uppsökande informationsinsatser har under året haft särskilt fokus på pensionssparare som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension, småbarnsföräldrar, egenföretagare samt personer med annat modersmål än svenska.

Insatserna inom informationsuppdraget pekar på svagt positiva effekter, bland både pensionssparare och pensionärer. Skillnaderna mellan åren är dock små, då denna typ av förändringar är mer långsiktiga.

Överlag är resultatet inom det konsumentstärkande uppdraget positivt. Satsningen *Prognos till alla* under 2014-2017 har varit framgångsrik. Den har starkt bidragit till ökningen av det totala antalet användare på prognostjänsten Minpension.se, som sedan 2013 har stigit med en miljon användare.

Pensionsmyndighetens kundservice har under året haft långa svarstider och andelen besvarade samtal har varit lägre än 2016. Första halvåret hade myndigheten ett betydligt högre inflöde av telefonsamtal till kundservice än förväntat. Ökningen av samtal berodde framförallt på händelserna på fondtorget och beslutet om ändring av grundavdraget. Kundnöjdheten är fortsatt god inom samtliga servicekanaler.

Fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade

Pensionsmyndigheten ansvarar för den officiella statistiken inom pensionsområdet och för att utvärdera pensionssystemets effekter för individ och samhälle.

Arbetet med att åstadkomma en effektivare förädling av data till pedagogisk statistik och annan information är ständigt pågående. Externa prognoser och rapporter har levererats enligt extern förväntan. Den officiella statistiken inom statistikområdet *stöd vid ålderdom* har under 2017 omarbetats och har för första gången tagits fram helt från myndighetens datalager.

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning mäts främst genom balanstalet, som uttrycks som inkomstpensionens tillgångar dividerat med dess skulder. Balanstalet för 2019 är 1,0347. Balanstalet baseras på 2017 års förhållande mellan tillgångar och skulder.

Premiepensionssystemets finansiella ställning

Premiepensionens resultat uppgår till 3,2 miljarder kronor vilket är 535 miljoner bättre än föregående år. Totalt förvaltad kapital inom fondförsäkring och den traditionella försäkringen var på balansdagen 1 141,3 miljarder kronor och i den tillfälliga förvaltningen 56,3 miljarder kronor.

Från och med 1 maj 2017 ska Pensionsmyndigheten, enligt ny lag, beräkna ett överskottsmål i stället för den tidigare trafikljusrapporteringen. Överskottsmålet används för att övervaka och riskbedöma den traditionella försäkringsrörelsen och säkerställa att den förblir solvent. Den 31 december 2017 var Pensionsmyndighetens överskottsmål 24,3 procent. Överskottet var vid samma tidpunkt 59,5 procent och överskottsmålet uppnåddes därmed med god marginal. Överskottet är lika med solvensen minus 100 procent.

Medarbetare och kompetensförsörjning

Pensionsmyndighetens nöjdmedarbetarindex ligger på en fortsatt hög nivå, men har sjunkit något i förhållande till 2016. Sjukfrånvaron har sjunkit något jämfört med föregående år, men varierar mellan olika kontor. Flera åtgärder har genomförts under året för att främja en god arbetsmiljö och hälsa. Pensionsmyndighetens personalomsättning ligger på samma nivå som föregående år, vilket även är samma nivå som staten i helhet (11 procent).

3 Inledning

3.1 Läsanvisning

Årsredovisning 2017 inleds med *GD har ordet* och därefter återfinns en sammanfattning av 2017 års verksamhet i avsnittet *Året som gick*. I detta inledningsavsnitt (3) redovisas hur Pensionsmyndigheten är organiserad, styrelsens sammansättning och myndighetens uppdrag.

Pensionsmyndighetens resultat för 2017 redovisas i myndighetens resultatredovisning (4). Resultatredovisningen inleds med upplysningar om resultatredovisningen (4.1) och en verksamhetsöversikt (4.2).

För respektive förmån eller motsvarande (4.3–4.6) görs en bedömning av resultatutvecklingen. Resultat från samverkan med andra myndigheter och aktörer, internationella samarbeten och eSam återfinns i avsnittet därefter (4.7).

I avsnittet om medarbetare och kompetensförsörjning (4.8) redovisas resultat avseende kompetensförsörjning, medarbetarundersökning och sjukfrånvaro. En redovisning av den avgiftsbelagda verksamheten där Pensionsmyndigheten får disponera intäkterna återfinns i efterföljande avsnitt (4.9).

Redovisningen av verksamheten avseende frivillig pensionsförsäkring (4.10) innehåller en redogörelse av kapitalflöde och antal försäkrade, tillgångar, överskott, kostnader och risker för verksamheten.

Enligt Pensionsmyndighetens regleringsbrev redovisas inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen (4.11).

I avsnittet om åiterrapportering till regeringen (4.12) redovisas de åiterrapporteringskrav som Pensionsmyndigheten har enligt regleringsbrev och instruktion samt i vilket avsnitt åiterrapporteringarna återfinns.

I resultatredovisningen redovisas även resultat avseende övriga områden (4.13) som är av central betydelse för att ge en helhetsbild av resultatet, det vill säga anmälningar till Justitieombudsmannen samt ansökningar hos Justitiekanslern om skadestånd, it, säkerhet, samt miljöarbete och jämställdhetsarbete.

Pensionsmyndighetens finansiella redovisning avser myndigheten som helhet (5).

Den särskilda redovisningen av premiepensionsverksamheten innehåller, dels en förvaltningsberättelse, dels en finansiell redovisning (6). En samlad redovisning av de särskilda händelserna på fondtorget återfinns i förvaltningsberättelsen för premiepensionsverksamheten (6.1).

Slutligen redovisar Pensionsmyndighetens styrelse sitt intygande om intern styrning och kontroll (7).

Årsredovisningen avslutas med styrelsens undertecknande (8) och ordförklaringar (9).

3.2 Pensionsmyndighetens uppdrag

Pensionsmyndighetens uppdrag är att åstadkomma

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

3.3 Styrelsen

Ledamöter 2017

Göran Hägglund, ordförande

Kerstin Wigzell, vice ordförande

Marieke Bos

Annika Creutzer

Tomas Landeström

Thomas Rolén

Maria Rydbeck, vikarierande generaldirektör, från och med 1 november 2017

Katrin Westling Palm, generaldirektör, till och med 31 oktober 2017

Ledamöter 2018

Göran Hägglund, ordförande

Kerstin Wigzell, vice ordförande

Annika Creutzer

Thomas Rolén

Maria Rydbeck, vikarierande generaldirektör

Eva Vestin

Personalföreträdare

Maria Johansson, SACO, till och med 12 november 2017

Linda Modin, SACO, från och med 13 november 2017

Ann-Christine Jonsson, ST

Revisionsutskott

Kerstin Wigzell, ordförande

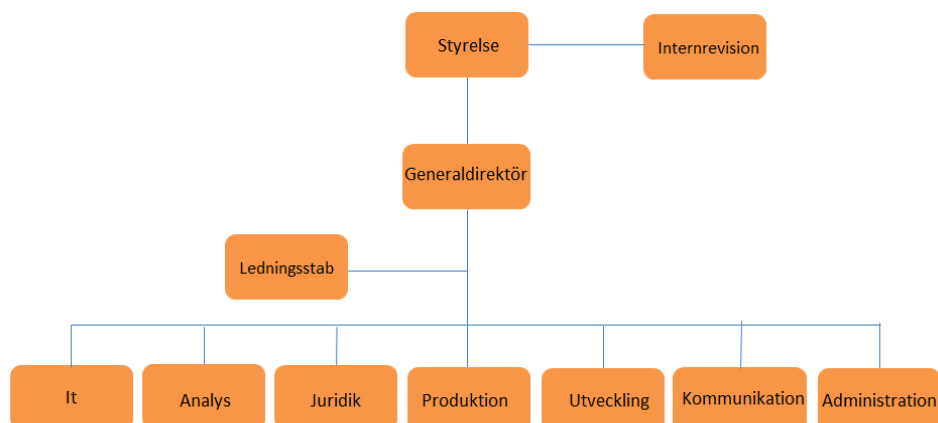
Thomas Rolén, ledamot

Maria Rydbeck, ledamot, från och med 1 november 2017

Katrin Westling Palm, ledamot, till och med 31 oktober 2017

3.4 Organisation

Bild 1. Pensionsmyndighetens organisation 2017



Pensionsmyndigheten har verksamhet i Gävle, Halmstad, Karlstad, Luleå, Stockholm, Söderhamn, Visby och Växjö och myndigheten är sammanlagt 1 140 medarbetare.

All handläggning av pensioner och pensionsrelaterade förmåner samt kundservice sker på produktionsavdelningen. Verksamhetsområdet statistik och analys hanteras på analysavdelningen. Under 2017 har fondadministrationen varit en del av analysavdelningen. Den externa och interna kommunikationen hanteras främst på kommunikationsavdelningen. Sammanhållande för myndighetens verksamhetsutveckling är utvecklingsavdelningen. I övrigt finns en it-avdelning, administrativ avdelning, juridikavdelning och en ledningsstab.

Pensionsmyndigheten har fattat beslut om en ny fondtorgsavdelning som finns på plats från och med 1 januari 2018.

4 Resultatredovisning myndighet

4.1 Upplysning resultatredovisning

I detta avsnitt förklaras resultatredovisningens struktur, hur Pensionsmyndigheten definierar olika mått och begrepp, beräknar och fördelar kostnader samt hur kundnöjdhet och kvaliteten följs upp i ärendehandläggningen.

4.1.1 Struktur för resultatredovisningen

Resultatredovisningen redovisar verksamhetens resultat med utgångspunkt i myndighetens fyra verksamhetsområden:

- Pensionsadministration
- Fondadministration
- Statistik och analys
- Information och kommunikation

För att ge en mer rättvisande bild av myndighetens resultat har ett antal förändringar skett i förhållande till föregående år avseende strukturen för resultatredovisningen. Fondadministrationen utgör nu ett eget verksamhetsområde, tidigare var den en underindelning till pensionsadministrationen. Utbetalningar har däremot flyttats ned i strukturen och ligger på samma nivå som ärendehantering av de olika pensionsförmånerna.

Resultatet för allmän pension nationell, internationell, utland och premiepension har slagits ihop och redovisas från och med 2017 under allmän pension.

Verksamhetsområdet information och kommunikation redovisas uppdelat i tre underområden; information, konsumentstärkande och kundmöte.

Utöver verksamhetsområdena redovisas resultat från andra områden av central betydelse för att ge en helhetsbild av myndighetens resultat. Dessa områden är bland annat extern samverkan, medarbetare och kompetensförsörjning, anmälningar till Justitieombudsmannen (JO), och ansökningar hos Justitiekanslern (JK) om skadestånd.

Inom verksamhetsområdet pensionsadministration redovisas resultat från handläggningen av ärenden som avser pensionsförmåner eller motsvarande.

Återkravsärenden handläggs inom respektive förmån.

Premiepensionshandläggningen är inkluderad i förmånen allmän pension.

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*	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	Särskild handläggning

*Allmän 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 (vilket är mått på verksamhetens resultat), enligt tabellen nedan.

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.
Fondadministration	Expedierade ärenden avseende omprövningar.
	Utbetalningar.
Fondadministration	Pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring.
Statistik och analys	Ingen slutprestation definierad. Istället sker en redovisning av det arbete som bedrivits under året samt totala kostnaden för verksamhetsområdet.
Information och kommunikation	Pensionssparare och pensionärer som tagit del av information inom respektive kanal.

För ärendehandläggningen har prestationen avslutade ärenden (för omprövningar gäller antal expedierade omprövningar) valts, det vill säga både ansökningsärenden och övriga ärenden.

För 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 en avsevärd skillnad i hur resurskrävande de är. Det skulle därför inte utgöra ett mervärde för årsredovisningen att summera prestationerna för de olika informationskanalerna och jämföra antal mellan åren.

4.1.3 Jämförelser mellan åren

Utfallet för 2017 jämförs där det är möjligt med åren 2016 och 2015. Om det är relevant för analys av trender görs även jämförelser över längre tid.

Om någon förutsättning förändrats så att det är missvisande att direkt jämföra utfallen mellan åren kommenteras och förklaras det i texten eller i en not under tabell.

Från och med 2016 redovisas ärenden avseende allmän pension, underindelad på nationell, internationell samt utland. Nytt från och med årsredovisning 2017 är att premiepensionshandläggningen är inkluderad i dessa tre ärendetyper.

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

4.1.4 Indikatorer i ärendehandläggningen

Indikatorer i ärendehandläggningen är pågående och avslutade ärenden, styckkostnad, avslutade ärenden per timme, handläggningstid, utbetalningsprecision, samt kvalitetsuttalande. Definitioner av indikatorerna framgår av avsnitt 9 *Ordförklaringar*.

4.1.5 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. Myndigheten har en tidredovisning som rapporteras varje månad och innehåller en löpande redovisning dag för dag per aktivitet och i antal arbetade timmar.

I ett andra steg fördelas kostnaderna inom verksamhetsområdet pensionsadministration till kostnader per förmån eller motsvarande, bland annat för att kunna redovisa styckkostnader.

4.1.6 Kostnadsproduktivitet

Kostnadsproduktiviteten redovisas i form av styckkostnader för prestationer i verksamhetsområdena pensionsadministration och fondadministration. För verksamhetsområdena information och kommunikation, samt statistik och analys har prestationer inte definierats på motsvarande sätt. Kostnadsproduktivitet 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.

4.1.7 Arbetsproduktivitet

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

Inom ärendehandläggningen redovisas arbetsproduktivitet som ett kompletterande produktivetsmått för att förbättra analysen av kostnadsproduktiviteten. Arbetsproduktivitet är också relativt sett enklare att påverka på kort sikt och påverkas inte av kostnadsposter som är svåra att påverka annat än på lång sikt, till exempel vissa it-kostnader och lokalkostnader.

4.1.8 Kvalitetsmodellen

Under 2015 tog Pensionsmyndigheten fram en ny modell för kvalitetsuppföljning och kvalitetsutveckling. Den nya kvalitetsmodellen bygger på en helhetssyn och ett

sammanhållet sätt att se på kvalitet med pensionären och pensionsspararen i fokus. Modellen har implementerats i verksamheten under 2016 och 2017.

Kvalitetsmodellen består av de tre delarna uppföljning i linjen, datadrivet förbättringsarbete och riktade kvalitetsuppföljningar. De första två delarna syftar till att hitta förbättringsområden att arbeta vidare med, medan den sistnämnda delen har som syfte att utgöra underlag för att kunna bedöma kvalitetsnivån.

Uppföljning i linjen innebär att gruppchefer löpande följer upp kvaliteten i sina medarbetares ärenden och har en dialog med varje medarbetare om orsaker till kvalitetsbrister och möjliga förbättringsåtgärder. Syftet är att hitta individuella utvecklingsområden men också mer övergripande utvecklingsområden på gruppnivå.

Datadrivet förbättringsarbete innebär att den statistik som finns i myndighetens system utnyttjas för att göra analyser. Datadrivna analyser kan användas för att komplettera och fördjupa analyser utifrån andra uppföljningar, eller ge ny information som normalt inte upptäcks vid stickprovsundersökningar.

Riktade kvalitetsuppföljningar görs för att granska kvaliteten på djupet för att på så sätt kunna bedöma kvaliteten i handläggningen. Områden att följa upp väljs bland annat utifrån riskområden och kända brister. Vid uppföljningarna granskas ärenden utifrån kriterierna enkelhet, formell riktighet och materiell riktighet. Kriteriet enkelhet innefattar bland annat frågan om det används ett tydligt och enkelt språk i besluten och kommuniceringsbrev, samt om myndighetens agerande gentemot pensionären varit tydligt. Formell riktighet innebär bland annat en granskning av om myndigheten har uppfyllt motiveringsskyldigheten i beslutet och om utrednings- och kommuniceringsskyldigheten är fullgjord. I kriteriet materiell riktighet ingår att titta på om beslutet är rätt utifrån tillämplig lagstiftning.

Bedömningarna i kvalitetsuttalandet, se 4.1.9, baseras huvudsakligen på resultaten från de riktade kvalitetsuppföljningar som genomförts under året. I tabellen nedan framgår de områden inom vilka riktade kvalitetsuppföljningar har gjorts under 2017.

Tabell 3. Riktade kvalitetsuppföljningar 2017

Uppföljning	Beskrivning
Ex officio-ärenden allmän pension	För att få kunskap om kvaliteten i handläggningen av ärenden som ger myndigheten rätt och i vissa fall skyldighet att rätta, ändra eller ompröva felaktiga beslut ex officio, dvs. utan att den enskilde begärt det.
Ärenden om efterlevandestöd efterlevandepension	För att följa upp kvalitetsutvecklingen i ärenden om efterlevandestöd till barn jämfört med den riktade kvalitetsuppföljning som genomfördes 2016 inom samma område.
Ansökningsärenden bostadstillägg	För att få kunskap om kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.
Omräkningsärenden bostadstillägg	För att få kunskap om kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.
Återkravsärenden allmän pension	För att få kunskap om kvaliteten i handläggningen av återkravsärenden inom allmän pension.
Återkravsärenden efterlevandepension	För att få kunskap om kvaliteten i handläggningen av återkravsärenden inom efterlevandepension.
Återkravsärenden bostadstillägg	För att få kunskap om kvaliteten i handläggningen av återkravsärenden inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd.

4.1.9 Kvalitetsuttalandet

Bedömningen av kvaliteten i handläggningen görs i det så kallade kvalitetsuttalandet. Underlaget till uttalandet består av verksamhetens egna bedömningar av kvaliteten inom respektive förmån och resultat från de kvalitetsuppföljningar som genomförts under året. I viss utsträckning beaktas också omprövningsstatistik från omprövningsenheten. Underlaget analyseras och bedöms enligt en fyrgradig skala, motsvarande den skala som används för intygandet om intern styrning och kontroll.

De förmåner och verksamheter som bedöms i kvalitetsuttalandet är allmän pension, efterlevandepension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, återkrav och omprovning. Återkrav bedöms uppdelat per förmån men ingår inte i respektive förmåns bedömning. Myndigheten anser att det inte går att göra någon bedömning av kvalitetsnivån när det gäller kundmöte, bland annat därför att det inte har gjorts någon riktad kvalitetsuppföljning.

4.1.10 Kriterier för bedömning av resultat

När så är möjligt bedöms resultatet utifrån uppnådd effekt. För att i övrigt kunna göra en bedömning av resultatet används två uppsättningar av mått, dels produktivetsmått (styckkostnad per prestation och avslutade ärenden per timme), dels kvalitetsmått.

Produktivetsmått anger hur mycket som produceras för en given resursmängd eller under en viss tid och är ett kvantitativt mått, men säger inget om prestationens kvalitet eller vilka effekter som uppnås med prestationen.

Resultatet inom respektive område är en samlad bedömning av kriterierna; prestationernas volym, kostnad, kostnadsproduktivitet, arbetsproduktivitet och kvalitet. Där interna målsättningar inte finns formulerade görs bedömningen utifrån utfall och trend.

Resultatbedömningar görs utifrån en fyrgradig skala; gott, acceptabelt, otillräckligt eller otillfredsställande. Skalan är anpassad till bedömningskriterierna avseende intern styrning och kontroll. 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.

Acceptabelt

Resultatbedömningen acceptabelt (gult) innebär att resultatet är godtagbart men behöver förbättras, då interna målsättningar inte uppfylls helt. Resultatbedömningen acceptabel kan även innebära att resultatet är gott inom något kriterium men sämre inom ett annat, eller att de avsedda effekterna ännu inte är uppnådda. Områden som får denna bedömning har ett godtagbart resultat, men behöver helt eller till vissa delar förbättras. 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 acceptabelt inom något kriterium, men sämre inom ett annat. Områden som får denna bedömning har ett otillräckligt resultat och behöver en tydlig resultatförbättring för ett eller flera av kriterierna. Resultatläget är allvarligt och resultatförbättringen har hög prioritet för myndigheten. Det finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar, men förbättringarna är ännu inte tillräckliga.

Otillfredsställande

Resultatbedömningen otillfredsställande (rött) innebär att resultatet är bristfälligt då flertalet av Pensionsmyndighetens interna målsättningar inte uppfylls. Resultatet kan vara gott, acceptabelt eller otillräckligt inom något kriterium men sämre inom andra. Områden som får denna bedömning har ett oacceptabelt resultat och behöver en omedelbar förbättring för flertalet av kriterierna. Det behövs omedelbara förbättringsåtgärder och en generell kraftsamling från hela myndigheten, till

exempel via omprioriteringar. Resultatläget är allvarligt och en resultatförbättring har högsta prioritet för 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.

4.1.11 Bedömningar av mål enligt regleringsbrevet

En bedömning görs om respektive mål i regleringsbrevet är uppfyllt, delvis uppfyllt eller inte uppfyllt. Målbedömningarna baseras i huvudsak på uppnådda resultat, men inom vissa verksamhetsområden även på genomförda insatser.

4.1.12 Kundundersökningar

Tabell 4. Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2017

Kanal	Metod	Antal intervjuer	Svarsfrekvens	Hänvisning resultat
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	1 876	Inte beräknat*	4.6.4.1
Orange kuvert pensionärer	Telefonintervjuer	543	Inte beräknat	4.6.4.3
Orange kuvert pensionssparare	Webbintervjuer	1 003	Inte beräknat	4.6.4.3
Kundservice telefoni	Telefonintervjuer	520	63 procent	4.6.4.4
Informationsträffar	Webbintervjuer	2 528	59 procent	4.6.4.8
Allmän pension	Telefonintervjuer	600	34 procent**	4.3.2
Efterlevandepension	Telefonintervjuer	400	49 procent**	4.3.4
Bostadstillägg	Telefonintervjuer	600	32 procent**	4.3.3

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

** Lägre andel som svarat i förhållande till urvalet jämfört med 2016 då ett större urval togs fram 2017.

Undersökningarna har genomförts enligt samma metod 2017 som tidigare år, med undantag för intervjuerna kring *Orange kuvert* och informationsträffarna. Intervjuerna med pensionssparare kring *Orange kuvert* är i år gjorda via webbintervjuer jämfört med tidigare telefonintervjuer. Intervjuerna kring informationsträffarna är i år genomförda via webbintervjuer jämfört med tidigare pappersenkäter. För *Orange kuvert*-undersökningarna både för pensionärer och pensionssparare har det i år också varit ett annat urvalsförfarande (sluppmässiga telefonnummer bland pensionärer och sluppmässigt urval via Kantar Sifos webbpanel för att hitta pensionssparare jämfört med tidigare Pensionsmyndighetens egna listor på dem som med säkerhet fått *Orange kuvert* skickat till sig) och något förändrade formulär.

Från och med 2016 genomförs kundmätningar per ärendetyp med personer som nyligen fått ett beslut i ett ärende rörande allmän pension, efterlevandepension eller bostadstillägg. Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjdkundindex (NKI) som mäts på en skala 0–100. De pensionssparare och pensionärer som varit i kontakt med myndigheten per telefon kontaktades för intervju veckan efter deras samtal. Den mätningen genomfördes under maj-juni 2017.

Kundupplevelsen av spontana besök på servicekontor följs upp i en gemensam kundundersökning med Försäkringskassan och Skatteverket. Kundnöjdheten mäts här på ett annat sätt och NKI är därför inte jämförbart med resultaten från övriga kanaler.

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar synpunkter på verksamheten. I statistiken åtskiljs beröm och klagomål eller förslag. Alla synpunkter registreras och omhändertas. Då det är möjligt ges återkoppling till synpunktslämnaren. Från och med 2016 finns denna statistik även könsuppdelad.

För att mäta effekter av arbetet med att skapa förtroende för Pensionsmyndigheten och myndighetens arbete genomförs en imageundersökning hos allmänheten. Kantar

Sifo har 2017 genomfört 1 600 telefonintervjuer med pensionssparare (20–65 år) och pensionärer (61 år och äldre). Svarefrekvens för mätningen är 36 procent.

För att följa måluppfyllelsen av de kommunikativa målen genomförs även en årlig undersökning – *Självförtroende och förutsebarhet* – där kunskaper, attityder och beteenden kring den egna pensionen undersöks bland pensionssparare i åldern 18–65 år. 1 000 intervjuer genomfördes med ett riksrepresentativt slumpmässigt urval av pensionssparare. Svarefrekvensen uppgick till 39 procent.

Bortfallet i kundundersökningarna är mellan 40 och 70 procent beroende på metod och intervjulängd. Mellan 40 och 60 procent av bortfallet är sådana som inte har tid eller inte vill delta. Övriga 40 – 60 procent har inte kunnat kontaktas trots flera kontaktförsök. Storleken på bortfallet är enligt Kantar Sifo normalt i denna typ av undersökningar.

4.1.13 Könsuppdelad statistik

Pensionsmyndigheten redovisar inte produktionsstatistiken i avsnitten 4.3 *Pensionsadministration* och 4.4 *Fondadministration* könsuppdelad, utan endast på ärendenivå. Detta då myndigheten bedömer att könsuppdeladstatistik inte tillför något mervärde utan blir mer oöverskådlig. De intressanta könsskillnaderna finns inom socialförsäkringen i försäkringsstatistiken och den är sedan länge könsuppdelad.

4.2 Verksamhetsöversikt

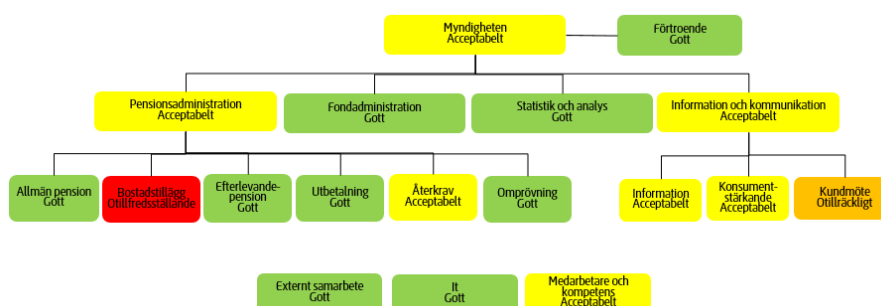
I verksamhetsöversikten redovisas en samlad bedömning av årets resultat, kostnader och finansiering, samt större utvecklingsinsatser.

4.2.1 Samlad resultatbedömning

Tabell 5. Sammanfattande resultatbedömning myndighet 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

Bild 2. Verksamhetens resultat 2017*



*Verksamhetsområdesindelningen för myndighetens resultat har ändrats 2017, se avsnitt 4.1.1.

Pensionsmyndigheten bedömer utifrån fastställda kriterier att verksamhetens resultat sammantaget är acceptabelt. Detta innebär att det behövs förbättringar inom ett antal specifika områden. Förbättringsområden är främst resultaten avseende handläggning av bostadstillägg och återkrav, samt servicenivåer inom området kundmöte och då bland annat inom telefonin. Resultatanalysen redovisas under respektive område i resultatredovisningen.

4.2.2 Verksamhetens kostnader och finansiering

4.2.2.1 Kostnader för verksamheten

Tabell 6. Kostnader fördelade per verksamhetsområde 2015–2017

	Kostnad 2015 mnkr	Andel 2015 %	Kostnad 2016 mnkr	Andel 2016 %	Kostnad 2017 mnkr	Andel 2017 %
Pensionsadministration	810	59	830	60	840	60
Fondadministration	49	4	51	4	96	7
Statistik och analys	34	2	36	2	34	2
Information och kommunikation	481	35	466	34	441	31
Summa	1 374	100	1 383	100	1 411	100

Verksamhetens kostnader har ökat med 28 miljoner kronor jämfört med 2016. Kostnadsökningen härrör sig främst till händelserna på fondtorget, samt ökade avskrivningskostnader för de nya it-system inom ärendehandläggningen som har byggts de senaste åren. Dessa system har varit en bidragande faktor till möjligheten att automatisera stora delar av pensionsadministrationen. De särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg medförde redan under andra halvåret 2016 kraftigt ökade kostnader för fondadministrationen. Denna kostnadsökning har fortsatt även under 2017 då såväl kostnaderna som verksamhetsområdets andel i det närmaste dubblats. Pensionsmyndighetens totala kostnader ligger dock fortfarande inom

ramen för tilldelade medel, även om större delen av anslagskrediten har använts 2017.

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, i miljoner kronor

	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering AP-fonderna	Finansiering premie- pensions- 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

Kostnaderna i tabellen, som uppgår till 1 411 (1 383) miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Finansieringen i tabellen ovan är lägre än intäkterna i resultaträkningen på 1 411 miljoner kronor, eftersom årets resultat inom resultatområdet *Ålderspension med ersättning från AP-fonderna* visar på ett överskott.

4.2.3 Större utvecklingsaktiviteter

Pensionsmyndigheten har under året avslutat det fleråriga programmet för ärendehantering (PFÄ). Detta program har sedan 2012 årligen levererat effektiviseringar och automatisering inom administrationen av allmän pension och efterlevandepension. Numera hanteras en majoritet av nybeviljande av dessa förmåner automatiserat, vilket leder till snabbare beslut och ökad kvalitet. En viktig del i PFÄ och annan utvecklingsverksamhet under 2017 har varit att förbättra och bättre mottagaranpassa myndighetens beslut till pensionären.

Under året fattade myndigheten beslut om att utveckla ett nytt ärendehanteringssystem för bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Det nya systemet som förväntas vara klart under 2019 kommer att ha en högre automatiseringsgrad än nuvarande system. Det kommer också finnas en betydligt bättre funktionalitet för att fånga förändringar som sker under utbetalningstiden av bostadstillägg.

Under 2017 har ett antal nya tjänster utvecklats. Det utmärkande för dessa tjänster är att de i många fall utvecklas i samverkan med andra aktörer. Myndigheten har under året bland annat utvecklat en tjänst för att ge en bättre bild av hela den framtida pensionen och en annan tjänst för vad man i pensionshänseende behöver tänka på när man blir och är förälder. Under året har det beslutats att ta fram en digital tjänst för planering och uttag av pension (uttagsplan) tillsammans med Min Pension AB. Pensionsmyndigheten har också inlett en förstudie kring en webbtjänst som riktar sig till personer som flyttar till eller från Sverige. Denna förstudie bedrivs i samverkan med ett antal andra myndigheter.

Ett agilt arbetssätt har implementerats där användarna alltmer involveras i ett tidigt skede i utvecklingen av myndighetens webbplats. Effekten av detta är snabbare leverans av mer användaranpassade tjänster och information.

4.2.3.1 Automatiseringsgrad

Pensionsmyndigheten har mätt automatiseringsgraden utifrån tillgänglig statistik och schabloniserad bedömning av den manuella insatsen i ärenden som inte är helt automatiserade.

Tabell 8. Automatiseringsgrad vid ansökan, beviljande vid ansökan och anmälan vid förlängning 2015–2017, i procent

Område	2015	2016	2017
Allmän pension exklusive premiepension	73	i.u.	i.u.
Allmän pension	i.u.	76	77
Premiepension	89	99	-
Efterlevandepension exkl premiepension	51	53	-
Efterlevandepension	-	-	66
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	33	33	33

Tabell 9. Automatiseringsgrad vid årsräkning 2015–2017, i procent

Område	2015	2016	2017
Allmän pension exklusive premiepension	99,9	99,9	99,9
Premiepension	100	100	100
Efterlevandepension	99,6	99,6	99,8
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	96,9	97,3	97,2
Pensionsrättsberäkning	99,9	100	100
Premiepensionskonto	100	100	100

Tabell 10. Automatiseringsgrad vid löpande utbetalning 2015–2017, i procent

Område	2015	2016	2017
Löpande utbetalning	99,9	99,9	99,9

Bedömningar av den manuella insatsen i handläggning av efterlevandepension inkluderar de automatiseringar som infördes under 2016 vilka påverkade automatiseringsgraden under 2017. I ärenden som gäller efterlevandepension har under året premiepensionen integrerats. Eftersom premiepensionen helt integrerats i ansökningsärenden för både allmän pension och efterlevandepension redovisas automatiseringsgrad för premiepension enbart på årsräkningar.

Under 2017 har de nya automatiska flödena som infördes i handläggningen av efterlevandepension i slutet av 2016 visat full effekt i beräkning av myndighetens automatiseringsgrad. Effekter av helautomatiseringar inom efterlevandepension noterades till viss del redan under 2016 men det var först under 2017 som både helautomatiseringar och delautomatiseringar återspeglades i mätningen av automatiseringsgrad.

I det nya ärendeflödet i ärendehanteringssystemet handläggs efterlevandepension och premiepension sammanhållet. Delar av de internationella ärendena är automatiserade.

4.2.4 Kvalitet i verksamheten

Regleringsbrev 2017

Kvalitet i handläggningen

Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. I redovisningen ska även ingå hur myndigheten arbetar för att minska de oavsiktliga felen.

Tabell 11. Kvalitetsbedömningar 2015–2017

	Allmän pension	Efterlevandepension	Bostadstillägg	Återkrav allmän pension	Återkrav efterlevandepension	Återkrav bostadstillägg	Kundmöte	Omrövning
2017	Yellow	Yellow	Orange	Orange	Red	Yellow	Green	Green
2016	Green	Yellow	Orange	Orange	Red	Orange	Green	Green
2015	Yellow	Green	Red	Orange	Orange	Orange	Green	Green

I kvalitetsuttalandet för 2017 görs bedömningen att kvaliteten inom allmän pension är acceptabel. Det finns vissa formella brister och därför bedöms kvaliteten ha försämrats något jämfört med 2016. De förbättringsåtgärder som vidtagits under året är bland annat av hemlandstid, utbildning om myndighetens nya beslutsmodell och att gruppefer genomfört individuella återkopplingar efter kvalitetsuppföljningar.

Inom efterlevandepension märks en förbättring i den materiella kvaliteten i ärenden om efterlevandestöd till barn. Eftersom det finns ett visst förbättringsbehov när det gäller den formella riktigheten bedöms kvaliteten inom förmånen dock vara på samma nivå som tidigare, det vill säga acceptabel. Genomförda åtgärder består av återkoppling på individ- och grupp nivå av identifierade kvalitetsbrister samt genomgångar av relevanta delar i handledningen.

Kvaliteten inom bostadstillägg bedöms fortfarande vara otillräcklig då det inte med tillräcklig säkerhet går att säga att kvaliteten förbättrats. Exempel på kvalitetshöjande åtgärder under året är en diskussionsserie där olika handläggningsmoment diskuterats med hjälp av olika scenarier. Det har också skett förbättringar i handläggningsverktyg och checklistor.

Kvaliteten inom återkrav av allmän pension har inte förbättrats sedan 2016 och bedöms därför vara fortsatt otillräcklig. De förbättringsåtgärder som vidtagits är olika utbildningsinsatser. Inom återkrav av efterlevandepension är kvaliteten bristfällig och det behövs omedelbara förbättringsåtgärder när det gäller den formella riktigheten. Därför bedöms kvaliteten fortfarande vara otillfredsställande. Åtgärderna som genomförts består även här av utbildningsinsatser. Inom återkrav av bostadstillägg har den materiella kvaliteten förbättrats under året, vilket gör att kvaliteten nu bedöms vara acceptabel. De viktigaste åtgärderna består av regelbundna genomgångar och diskussioner på försäkringsmöten samt löpande ärendediskussioner mellan handläggare.

Inom omrövning bedöms kvaliteten vara fortsatt god. Stort arbete har lagts ned på den nya beslutsmodellen samt kontinuerlig utveckling av journalföringen, bland annat genom workshops.

Någon redovisning av kvaliteten i handläggningen uppdelad på kvinnor och män har inte gjorts. Den indikator som bedömts vara relevant för kvalitetsuttalandet är ändringsfrekvensen för de som begär omrövning av beslut.

Under 2017 har könsuppdelad statistik över vem som begär omrövning av grundbeslut tagits fram och analyserats. Statistiken visar också utfall i form av ändring respektive inte ändring av de beslut som har expedierats, uppdelat på kvinnor och män. Andelen kvinnor som begär omrövning är högre än andelen män. En förklaring till det är att en stor mängd begäran om omrövning gäller bostadstillägg och av dem som ansöker om eller på annat sätt berörs av beslut om bostadstillägg är majoriteten kvinnor. Statistiken visar att ändringsfrekvensen 2017 är lägre för kvinnor än för män. Under 2016 och 2015 var ändringsfrekvensen likvärdig för kvinnor och män. Att statistiken för ett enstaka år visar att ändringsfrekvensen är lägre för kvinnor än för män bedöms inte ge skäl för uppföljning, eller åtgärder.

Samtliga kvalitetsbrister som identifierats har bedömts vara oavsiktliga, varför det inte finns någon separat redovisning av hur myndigheten arbetar för att minska de oavsiktliga fel.

4.2.5 Förtroendet för Pensionsmyndigheten

Tabell 12. Sammanfattande resultatbedömning förtroendet för Pensionsmyndigheten 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Pensionsmyndigheten mäter årligen förtroendet för myndigheten i en imageundersökning. Förtroendet hos både pensionssparare och pensionärer ligger på samma nivåer som 2016. Sedan 2010 har vi jämfört Pensionsmyndighetens förtroende med tio andra aktörer, både myndigheter med breda uppdrag som berör många och företag som banker och försäkringsbolag med många kunder. Pensionsmyndigheten har sedan 2010 haft en mer positiv utveckling avseende förtroendet hos pensionsspararna än de flesta av dessa organisationer. När det gäller förtroendet hos pensionärerna har Pensionsmyndigheten den mest positiva utvecklingen av samtliga organisationer som myndigheten jämför sig med. Därför bedömer myndigheten resultatet avseende förtroende som gott även för 2017.

Tabell 13. Förtroende och kännedom om Pensionsmyndigheten 2015–2017, andel i procent

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Förtroende									
Pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten.	57	58	59	56	57	56	57	59	60
Pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten.	42	38	40	44	36	42	41	40	38
Kännedom									
Pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör.	57	57	58	60	58	54	54	56	60
Pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör.	46	46	49	44	43	44	47	50	54

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

Förtroendet för Pensionsmyndigheten påverkas av många olika faktorer, både inom myndighetens verksamhet och i omvärlden. Effektiviteten i myndighetens handläggning och service är viktig, likaså förmågan att kommunicera och möta pensionssparare och pensionärer på ett enkelt och professionellt sätt. Dessutom påverkas det av huruvida myndigheten uppfattas som expert inom sitt verksamhetsområde samt förmågan att upptäcka de som gör avsiktliga fel. Även annat än egna aktiviteter bidrar till förtroendet. En sådan sak är de starka budskapen från marknadsaktörer om att spara själv, eller flytta ett befintligt sparande. Många likställer Pensionsmyndigheten med pensionssystemet.

Bland de som varit i kontakt med myndigheten är andelen som känner förtroende för myndigheten högre än bland de som inte haft någon kontakt. Det gäller både bland pensionärerna och bland pensionsspararna.

Det är ingen större skillnad mellan män och kvinnor när det gäller pensionärens förtroende. För de manliga pensionärernas del ser vi en ökande trend i förtroendet, medan det är en relativt stabil nivå bland kvinnor över åren.

När det gäller pensionssparare har kvinnors förtroende för Pensionsmyndigheten ökat mellan 2016 och 2017, medan männens förtroende gått ned något. Detta har resulterat i att det nu inte är någon större skillnad mellan könen för personer i spararfasen avseende förtroendet.

Naturligt nog är kännedomen om Pensionsmyndigheten högre bland pensionärer än bland pensionssparare. Kännedomen om myndigheten ligger på en relativt stabil nivå både för pensionärer och för pensionssparare. Bland pensionsspararna går det att utläsa en högre ökning mellan 2016 och 2017. Trenden bland pensionärer är en minskande kännedom om Pensionsmyndigheten bland kvinnor och en ökande kännedom bland män. Bland pensionsspararna ökar kännedomen om myndigheten bland män, medan utvecklingen hos kvinnor är stabil.

Kantar Sifo tar varje år fram ett anseendeindex för svenska myndigheter. Pensionsmyndigheten har i 2017 års mätning ett index på 25 (genomsnittet för alla myndigheter i mätningen är 29). Anseendet är oförändrat jämfört med 2016. Under 2013-2015 utvecklades Pensionsmyndighetens anseende snabbt, men tycks nu ha stabiliserat sig på denna nivå.

4.3 Pensionsadministration

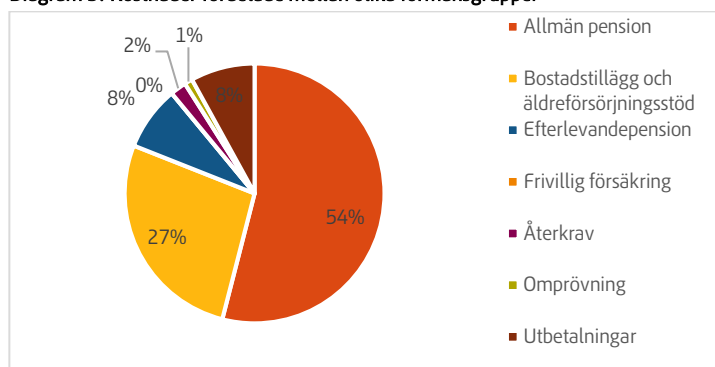
Pensionsmyndigheten ska ge pensionssparare och pensionärer en enkel, snabb och korrekt handläggning. Pensionsärendehandläggning är myndighetens mest omfattande verksamhet. Den huvudsakliga prestationen är avslutade ärenden.

Tabell 14. Sammanfattande resultatbedömning pensionsadministration 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

4.3.1 Kostnader och utbetalda belopp pensionsadministration

Diagram 3. Kostnader fördelade mellan olika förmånsgrupper

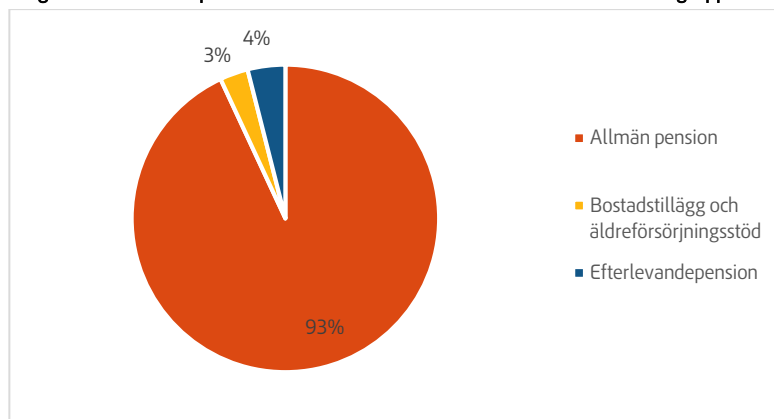


Tabell 15. Kostnad 2015–2017 fördelat per förmån eller motsvarande

Ärendetyp	2015		2016		2017	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Allmän pension	458	61	453	59,1	453	54
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	200	26	216	28,3	229	27
Efterlevandepension	63	8	65	8,5	64	8
Frivillig pensionsförsäkring	2	0	2	0,2	2	0
Återkrav	22	3	22	2,9	20	2
Omprövning	8	1	7	0,9	7	1
Utbetalningar	-	-	-	-	63	8
Summa	754	100	766	100	840	100

Kostnader och analys av eventuella förändringar redovisas under respektive ärendetyp.

Diagram 4. Utbetalda pensioner och förmåner fördelade mellan olika förmånsgrupper



Tabell 16. Utbetalt belopp fördelat per förmån 2015–2017*

Ärendetyp	2015		2016		2017	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Allmän pension	286 346	93	304 095	93	318 421	93
-nationell och internationell	282 430	91	299 935	92	314 022	92
-utland	3 915	1	4 161	1	4 400	1
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	9 425	3	9 392	3	9 306	3
Efterlevandepension	13 388	4	12 884	4	12 480	4
Frivillig pensionsförsäkring	29	0	28	0	26	0
Summa	309 189	100	326 399	100	340 234	100

*Utbetalt belopp för ärendetypen allmän pension hämtas från underlaget till avsnitt 4.3.8 och adderas med överföringar till de Europeiska gemenskaperna. Vidare så utgår föregående års underlag för tabellen från rekviderat belopp från AP-fonderna och skiljer sig från Årsredovisning 2016.

Utbetalningar av pensionsförmånerna redovisas i avsnitt 4.3.8 *Utbetalningar*.

4.3.2 Allmän pension

Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Utbetalningsprecisionen är hög.
- Kvaliteten är acceptabel, vilket är en försämring jämfört med 2016.

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

Från och med 2017 redovisar Pensionsmyndigheten kostnader, styckkostnader och avslutade ärenden per timme totalt för allmän pension, inte uppdelat på undertyperna nationella, internationella och utland. Jämförelse med tidigare år är således i vissa avseenden inte relevant och utelämnas.

Allmän pension svarar för 93 procent av det totala beloppet som betalas ut i ersättningar. Kostnaderna för att handlägga denna förmån utgör 58 procent av kostnaden för all ärendehandläggning.

Under året skedde förändringen att den som ansökt om pension får ett samlat beslutsbrev med beslut som omfattar både inkomstpension och premiepension.

Tabell 17. Sammanfattande resultatbedömning allmän pension 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Tabell 18. Nyckeltal allmän pension 2015–2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Kostnad, mnkr		458	453	453
Avslutade ärenden, antal*				
-Nationella		288 277	226 077	238 943
-Internationella		69 783	66 551	60 151
-Utland		54 459	61 306	61 515
Styckkostnad, kr		i.u.	i.u.	1 256
Avslutade ärenden, antal per timme		i.u.	i.u.	2,0
Handläggningstid, genomsnitt dagar				
-Nationell		6	4	3
-Internationell (provisoriska beslut)		50	59	60
-Utland	90	98	89	78
Pågående ärenden vid årets slut, antal*				
-Nationell		28 679	23 744	24 659
-Internationell		17 878	14 964	21 322
-Utland		18 541	18 600	18 541
Utbetalningsprecision, %**				
-Nationella	98	100	99	100
-Internationella	90	93	93	94
Automatiseringsgrad ansökan, %		i.u.	76	77
Kvalitetsutlåtande***		Acceptabelt	Gott	Acceptabelt
Nöjdhetsindex		i.u.	75	76

*Avslutade och pågående ärenden 2016 och 2017 är inte fullt jämförbara med 2015, se avsnitt 4.1.3

Jämförelser mellan åren.

**Utbetalningsprecisionen har justerats retroaktivt för 2015 och 2016. Den nya definitionen innebär att utbetalningar i tid räknas fram till den 25:e i månaden, jämfört med den tidigare definitionen då utbetalningar i tid räknades endast fram till den 20:e.

***I kvalitetsutlåtande för 2015 bedömdes ett sammanvägt resultat för delförmånerna allmän pension nationell, internationell och utland till acceptabelt. Resultatet för delförmån premiepension var gott. Från och med 2016 görs en samlad bedömning som inkluderar premiepension.

Sammantaget är resultatet fortsatt gott för förmånen allmän pension.

Nationella ärenden inom allmän pension har haft ett gott resultat sedan Pensionsmyndigheten bildades år 2010 och även för år 2017 är resultatet gott. I stort sett alla som har ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning från önskad månad. Handläggningen av förmånen allmän pension har kontinuerligt automatiserats och de nationella ärendena har högst automatiseringsgrad.

Även allmän pension internationell har ett fortsatt gott resultat för 2017. Utbetalningsprecisionen har förbättrats och handläggningstiden är på ungefär samma nivå som 2016. Att utbetalningsprecisionen är lägre jämfört med allmän pension nationell beror till stor del på att handläggningen kräver dialog med den blivande pensionären, samt någon form av komplettering före utbetalningsbeslut. De främsta orsakerna till att första utbetalningen inte alltid kan ske från den månad som den blivande pensionären önskar är oklarheter vad gäller försäkringstillhörighet, ansökningar som kommit in för sent eller att myndighetens begäran om komplettering på lämnade uppgifter inte besvarats i tid.

För internationella ärenden fattas två beslut. När ansökan har kommit in fattas ett provisoriskt beslut avseende utbetalning av den svenska pensionen. När det provisoriska beslutet har fattats skickas avisering till de länder där pensionären varit bosatt. Det är först när ett beslut kommit in från dessa länder som slutgiltigt pensionsbeslut kan fattas. Detta medför att handläggningstiden inom allmän pension internationell varierar beroende på vilket land som är aviserat. Handläggningstiden är i genomsnitt 157 dagar jämfört med 195 dagar 2016. Det är det provisoriska beslutet normalt det viktigaste för pensionären och därför bedöms resultatet utifrån dessa beslut.

Personer bosatta i andra EU-länder utgör den största gruppen inom allmän pension utland. Enligt regelverket ska de ansöka om svensk pension via en institution i landet där de är bosatta. På grund av dessa institutioners handläggningstid kommer majoriteten av ansökningshandlingarna till Pensionsmyndigheten efter den önskade uttagstidpunkten för svensk pension. Utbetalningsprecision är därför inte ett relevant mått för denna ärendetyp och därför mäts istället handläggningstid. Handläggningstiden för utlandsärenden inom allmän pension har minskat jämfört med de två senaste åren.

Sammantaget bedöms kvaliteten inom allmän pension som acceptabelt. Däremot bedöms resultatet inom återkrav av allmän pension som otillräckligt.

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

4.3.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Sammanfattning

- Resultatet är otillfredsställande.
- Utbetalningsprecisionen har försämrats jämfört med föregående år.
- Handläggningstiden för ansökningsärenden har stigit jämfört med föregående år.
- Antal pågående ärenden har ökat jämfört med föregående år.
- Kvaliteten är otillräcklig.

Tabell 19. Sammanfattande resultatbedömning bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillfredsställande

Tabell 20. Nyckeltal bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2015–2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Kostnad, mnkr		200	216	229
Avslutade ärenden, antal*		236 009	208 031	196 187
Styckkostnad, kr		846	1 041	1 170
Avslutade ärenden, antal per timme		1,0	0,9	0,7
Handläggningstid ansökningsärenden, genomsnitt dagar	25	31	39	47
Pågående ärenden vid årets slut, antal*		15 934	12 921	22 760
Utbetalningsprecision, % **				
-förstagångsansökningar (inom 60 dagar)	90	91	85	79
-fortsättningsansökningar (inom 30 dagar)	92	90	86	84
-omräkningar (inom 30 dagar)	92	96	93	87
Automatiseringsgrad, %		33	33	33
Kvalitetsutlåtande	Otillfredsställande	Otillräcklig	Otillräcklig	Otillräcklig
Nöjdkundindex		64	70	69

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

**Från och med 2017 ändrades interna målen för utbetalningsprecision. Resultaten för 2015 och 2016 har omräknats enligt de nya målen. Den nya definitionen innebär att utbetalningar i tid räknas fram till den 25:e i månaden. Enligt den tidigare definitionen räknades utbetalningar i tid endast fram till den 20:e.

Regleringsbrevet 2017**Mål om bostadstillägg och återkravsärenden**

Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till kvinnor och män samt återkravsärenden.

Åtterrapporing

Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen för kvinnor och män samt genomförda insatser för att nå målet inklusive hanteringen av tillsvidarebeslut.

Den sammanfattande resultatbedömningen för förmånen bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är otillfredsställande, vilket är en försämring jämfört med 2016. Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd är en komplicerad förmån att hantera både för pensionären och för Pensionsmyndigheten. Under året har handläggningstid och utbetalningsprecision försämrats och myndigheten når inte målen för 2017. Totalkostnaden för handläggningen har ökat, produktiviteten har försämrats och antal avslutade ärenden har minskat jämfört med tidigare år.

Baserat på analyserade ärenden går det inte att se någon betydande skillnad i utbetalningsprecision mellan kvinnor och män. Det är dock fler kvinnor än män som har ansökt om bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd under 2017. Utav avslutade ansökningar kommer 67 procent från kvinnor. Alla insatser som förbättrar ärendehanteringen av bostadstillägg är således också att betrakta som jämställdhetsinsatser då det är fler kvinnor än män som påverkas av nuvarande utmaningar i handläggningen. Anledningen till att fler kvinnor har bostadstillägg än män beror på att pensionen speglar hela livets inkomster. Kvinnor har inte enbart lägre inkomster än män utan tenderar även att arbeta deltid mer än män under vissa delar av arbetslivet.

Hanteringen av tillsvidarebesluten är idag en del av den ordinarie ansökningshanteringen och särredovisas därmed inte.

Det har under året gjorts två riktade kvalitetsuppföljningar avseende ansökningsärenden inom bostadstillägg. I den ena uppföljningen var materiell riktighet 97 procent och i den andra 90 procent. Materiell riktighet avser om beslutet är rätt utifrån den förmånsspecifika lagstiftningen. Den formella riktigheten var 60 respektive 64 procent. Det är framförallt bestämmelserna i förvaltningslagen och socialförsäkringsbalken avseende dokumentation, kommunikering, utredningsskyldighet och beslutsmotivering som har bedömts.

Två riktade kvalitetsuppföljningar av omräkningsärenden har även genomförts och där var den materiella riktigheten 93 respektive 89 procent. Den formella riktigheten var 61 procent respektive 71 procent.

Årets kundmätning visar på fortsatt god kundnöjdhet. Majoriteten av de tillfrågade pensionärerna är fortsatt nöjda med handläggningen av bostadstillägg. Det finns inga signifikanta skillnader i resultatet avseende kön eller ålder.

Handläggningen av bostadstillägg har en 33 procentig automatiseringsgrad, vilket är lågt. Handläggarna har stora behov av informationsinhämtning från andra myndigheter och aktörer. För att förbättra handläggningsresultaten behövs ett mer ändamålsenligt systemstöd. Under 2017 påbörjades projektet *Ny lösning bostadstillägg* (NBT). Förutom att ta fram ett förbättrat systemstöd ska projektet även utveckla bättre kundfunktioner på webben både för nya ansökningar och ändringar. Överflyttningen av handläggningen till den nya systemlösningen är beräknad till senast 2019.

Pensionsmyndigheten undersöker ständigt möjligheter till förenklingar i regelverket. Det tidigare inlämnade förslaget till regeringen om hantering av kapitalinkomster har lett till en lagändring. Ändringen påverkar handläggningen från 2018 med avsikt att leda till bättre kundnytta med färre felutbetalningar och återkrav. Under 2017 har myndigheten lämnat in flera förslag till regeländringar till regeringen som ska underlätta för berörda pensionärer och åstadkomma en mer kostnadseffektiv handläggning. Ett av förslagen handlar om att utöka möjligheten till omräkning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd när uppgifter inhämtas från annan än pensionären.

4.3.3.1 Efterkontroller och kontroll mot taxerad inkomst

Efterkontroller

Under 2017 genomfördes en slumpmässig efterkontroll inom bostadstillägg. Kontrollen bestod av 1 500 ärenden, men de preliminära resultaten grundar sig på ungefär 1 200 ärenden. Syftet med kontrollen var dels att bedöma vilka riskområden som finns inom bostadstillägg, dels att uppskatta storleken på felutbetalningarna inom förmånen.

De preliminära resultaten visar att cirka 69 procent av de undersökta ärendena har fått felaktigt utbetalt bostadstillägg. Beloppet kan vara både för högt eller för lågt. Summan av de felaktiga utbetalningarna i ett 95 procents konfidensintervall är mellan 543 och 696 miljoner kronor. Det motsvarar cirka 8 procent av totala utbetalade beloppet under 2017.

Cirka 37 procent av pensionärerna har fått för låga belopp utbetalade. I belopp är de för låga utbetalningarna mellan 191 och 255 miljoner kronor per år, vilket motsvarar drygt 3 procent av totalt utbetalt belopp.

Cirka 32 procent av pensionärerna har däremot fått för höga felutbetalningar, vilket i belopp motsvarar mellan 329 och 465 miljoner kronor per år och drygt 5 procent av totalt utbetalt belopp för bostadstillägg.

De preliminära resultaten visar på en ökning av felutbetalningarna jämfört med 2014 års skattning. Framförallt är det en större andel pensionärer som får för högt utbetalt belopp.

Kontroll mot taxerad inkomst

Under 2017 har omkring 5 400 kontroller genomförts mot taxerad inkomst (PAX) avseende inkomståren 2015 och 2016. Kontrollerna består av två olika delkontroller, en där pensionärerna troligen haft rätt till ett högre bostadstillägg samt en där pensionärerna troligen haft ett för högt bostadstillägg. Arbetet med delkontrollen avseende inkomstår 2016 som avser pensionärer som haft ett för högt bostadstillägg kommer att fortsätta under 2018.

Resultatet från kontrollerna visar att inkomstavvikelsena huvudsakligen beror på att pensionärerna missat eller inte förstått vad eller när de ska anmäla förändrade förhållanden. Genom dessa kontroller upptäcks felutbetalningar. När det gäller pensionärer som haft för högt bostadstillägg och som haft inkomstavvikelsor avseende flera inkomstår görs en bedömning om de även ska utredas för misstanke om brott.

4.3.3.2 Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Regleringsbrevet 2017

Mål om mörkertal inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

Pensionsmyndigheten ska verka för att kvinnor och män som är berättigade till bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem.

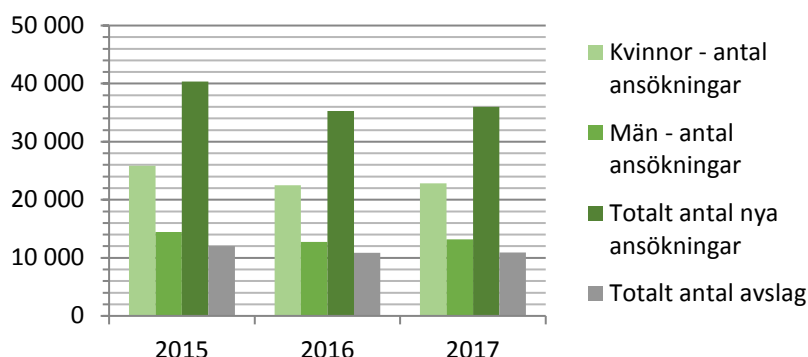
Åtterrapporering

Pensionsmyndigheten ska redovisa utvecklingen av mörkertalet för kvinnor och män och hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard samt redovisa genomförda insatser för att nå målet.

Pensionsmyndigheten har under året tagit fram och förmedlat ett nytt informationsmaterial om bostadstillägg genom utskick till så kallade vidareinformatörer. För att lyckas nå ut med informationen har sedan tidigare konstaterats att det är viktigt med samverkan och att landets pensionärsorganisationer och kommuner är viktiga aktörer. Myndigheten planerar nu att följa upp utskicken och då kontakta även andra vidareinformatörer för att se hur man kan verka tillsammans för att lyckas nå ut till dessa pensionärer. Pensionsmyndigheten kommer också att fortsätta arbetet med att sprida information om både bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd till allt fler utifrån den kartläggning som har genomförts under året, där utgångspunkten är att kvinnor och män ska få lika goda förutsättningar att få den information de behöver. Pensionsmyndigheten arbetar också för att nå ut med denna nya information genom massmedia, för att härigenom kunna nå en hög spridningsgrad. Under perioden november 2016 till oktober 2017 visar statistiken att 27 artiklar har publicerats. Den totala potentiella räckvidden visar att informationen härigenom kan nå ut till drygt 2 300 000 personer.

Pensionsmyndighetens bedömning är att målet om att verka för ökad kunskap delvis är uppfyllt. Ett nytt informationsmaterial har tagits fram och flera viktiga insatser har påbörjats, men man har ännu inte kommit dithän att samverkan har etablerats för att nå ut genom samtliga relevanta vidareinformatörer. Uppföljningen i form av antal inkomna ansökningar indikerar inte heller någon effekt av insatserna så här långt, se diagram nedan. Antalet avslag är på en relativt låg nivå. Siffrorna i diagram 5 indikerar att det sanna mörkertalet ligger på en lägre nivå än såväl Pensionsmyndighetens som Statistiska centralbyråns (SCB) beräkningar.

Diagram 5. Antal ansökningar och avslag inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2015-2017



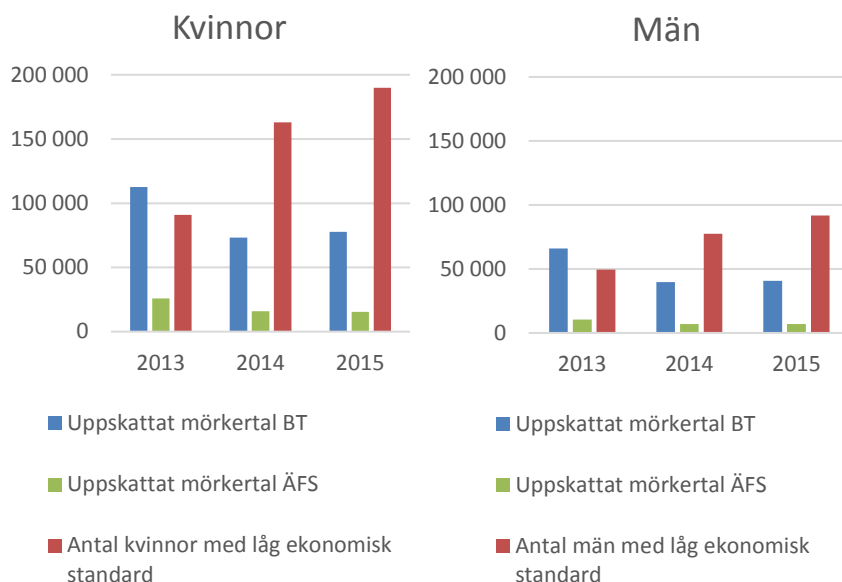
Antalet ansökningar respektive avslag är beräknat för perioden januari – juli för respektive.

Pensionsmyndigheten ska även redovisa utvecklingen av mörkertalet för kvinnor och män och hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard. Underlagen är beställda från SCB, som har utgått från 60 procent av medianinkomsten för förvärvsaktiva som definition av låg ekonomisk standard, justerat för hushållsstorlek. Resultatet visar utvecklingen från år 2013 till 2015. Data från senare års deklamationer är ännu inte tillgängliga för dessa beräkningar.

För att uppskatta mörkertalet, det vill säga antalet pensionärer som har rätt till förmånen men som inte uppbär den, behövs uppgifter om civilstånd, inkomster, bostadskostnad och förmögenhet för samtliga pensionärer från 65 års ålder som är bosatta i Sverige. Utifrån dessa uppgifter görs sedan en uppskattning av antalet pensionärer som borde ha rätt till förmånen, vilket jämförs med antalet pensionärer som faktiskt uppbär densamma. Mellanskillnaden utgör det så kallade mörkertalet. De som har fått avslag på sin ansökan om bostadstillägg eller äldreförsörjningsstöd för respektive år är borttagna från mörkertalet. Det saknas dock tillförlitliga underlag, framförallt vad gäller bostadskostnad och förmögenhet. Liksom vid tidigare uppskattningar måste därför resultatet beaktas utifrån dessa reservationer. Pensionsmyndigheten har också indikationer på att det verkliga mörkertalet skulle vara mindre än vad som skattats. En sådan indikation är att den ovan nämnda andelen avslag är på en relativt låg nivå. Antalet nya ansökningar är också förhållandevis lågt. En annan sådan indikation är att i en undersökning av personer som förmodades ingå i mörkertalet så visade det sig att majoriteten inte hade rätt till bostadstillägg. Den vanligaste orsaken var att personen hade förmögenhet.

Statistiken visar ingen indikation på någon större förändring av mörkertalet fram till 2015, se diagram nedan. Andelen pensionärer med låg ekonomisk standard har ökat något under den studerade perioden. Många har inkomster runt gränsvärdet, varför måttet är känsligt för små förändringar av de relativa inkomsterna. Hushållsbegreppet var annorlunda 2013 och byttes till 2014. Siffrorna i diagram 6 avviker därför för 2013.

Diagram 6. Uppskattat mörkertal bostadstillägg (BT) och äldreförsörjningsstöd (ÅFS), samt antal kvinnor respektive män med låg ekonomisk standard



Det är totalt 282 000 pensionärer som hade låg ekonomisk standard 2015. De uppgifter myndigheten har fått visar också att det är något vanligare bland män att de undernyttjar bostadstillägg. Männens mörkertal för 2015 skattas till 37 procent av antalet berättigade till förmånen. För kvinnor är siffran 26 procent. Samtidigt är det fler kvinnor som är berättigade till bostadstillägg och det totala mörkertalet

utgörs till 66 procent av kvinnor. Som nämnts är osäkerheten i beräkningarna stor, en osäkerhet som förstärks av information som antyder att mörkertalet är mindre än vad som framkommer i modellberäkningarna. Ett antagande har gjorts gällande hur mycket andelen personer med låg ekonomisk standard skulle minska om mörkertalet helt eliminerades. Minskningen är endast cirka 10 procent, både för kvinnor och för män. Eftersom det är fler kvinnor än män som har en låg ekonomisk standard blir det förstås ett större antal kvinnor som då hamnar över denna gräns.

Även denna skattning är mycket osäker. Att andelen inte minskar mer beror bland annat på att det finns personer i mörkertalet med låga boendekostnader som inte skulle hamna över gränsen för låg ekonomisk standard även om de fick bostadstillägg. Det faktum att två personer kan ha samma nettoinkomst efter skatt, bidrag och boendekostnader, men den med hög boendekostnad ligger över gränsen för låg ekonomisk standard och den med lägre ligger under gränsen, belyser att måttet har allvarliga brister.

Pensionsmyndigheten avser att arbeta vidare med att bedöma mörkertalets omfattning och att utreda osäkerheterna i bedömningen.

4.3.4 Efterlevandepension

Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Handläggningstiderna har utvecklats i positiv riktning, utom för efterlevandestöd.
- Kvaliteten är acceptabel.

Tabell 21. Sammanfattande resultatbedömning efterlevandepension 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Premiepension till efterlevande finns med som en efterlevandeförmån sedan maj 2017 och är inte längre separata ärenden.

Tabell 22. Nyckeltal efterlevandepension 2015–2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Kostnad, mnkr		63	65	64
Avslutade ärenden, antal		55 538	52 096	72 531
Styckkostnad, kronor		1 138	1 247	884
Avslutade ärenden, antal per timme		1,0	0,9	1,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar				
-Nationella	10	13	13	4
-Internationella*	180	288	181	116
-Efterlevandestöd	120	165	97	187
-Utland	90	54	52	65
Pågående ärenden vid årets slut, antal				
-Nationella		1 450	1 534	1 772
-Internationella		2 871	2 971	4 572
-Utland		599	729	1 177
Kvalitetsutlåtande		Gott	Acceptabelt	Acceptabel
Automatiseringsgrad, %		-	-	66,3
Nöjdhetsindex		-	71	68

* Exklusive efterlevandestöd, som redovisas separat.

Resultatet avseende handläggning av efterlevandepension är gott. Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger Pensionsmyndigheten tillsammans med Försäkringskassan ärenden om efterlevandelivränta.

De automatiseringar som infördes 2016 gav effekter 2017. Automatiseringarna har främst omfattat nationella ärenden vilka medfört resursbesparingar och minskad handläggningstid.

Styckkostnaden för ärenden avseende efterlevandepension har minskat, vilket beror på att antalet avslutade ärenden ökat med nästan 40 procent. Förändringar i antalet avslutade ärenden och produktiviteten är effekter av att ärendehandläggningen förändrats och automatiserats. Den största enskilda anledningen till det ökade antalet avslutade ärenden är att änkepensionen utan ansökan som handläggs automatiskt hos Försäkringskassan nu finns i det nya ärendehanteringssystemet.

Stora delar av handläggningen har automatiserats och förändringar i ärendeuppstart har gjort att även antalet avslutade ärenden inte fullt ut är jämförbara med tidigare år.

Under året har handläggningstiderna utvecklats i positiv riktning med undantag för grundskyddet efterlevandestöd, där målet inte nås. Efter översynen av handläggningsrutinerna för efterlevandestöd som genomfördes under 2016 har processen justerats för att säkerställa att beslut fattas på tillräckliga beslutsunderlag. Förändringen har enligt förväntan lett till längre handläggningstider, men även till högre kvalitet, vilket också framkom i den riktade kvalitetsuppföljningen.

Antalet inkommande ansökningar om efterlevandestöd har stigit med 15 procent sedan 2016. Utvecklingen var väntad med anledning av ökad immigration och åtgärder har vidtagits för att förbättra produktionen. Sammantaget ser Pensionsmyndigheten att resultatet inom handläggningen av efterlevandestöd har utvecklats i positiv riktning under året.

Den analys som har genomförts i syfte att undersöka eventuella missförhållanden mellan män och kvinnor kopplat till de långa handläggningstiderna för efterlevandestöd har inte påvisat något missförhållande.

Kvaliteten inom efterlevandepensionsförmånerna bedöms som acceptabel. Inom handläggning av återkravsärenden har det funnits brister och kvaliteten har därför bedömts som otillfredsställande. För att åtgärda kvalitetsbristerna inom återkrav av efterlevandepension har nya handläggningsrutiner tagits fram och implementerats.

Årets kundmätning visar på en minskad kundnöjdhet i förhållande till 2016, men bedöms fortsatt som god. För att bättre kunna bemöta och hantera kunders behov har ett eget talsvar gällande efterlevandepension införts.

Under 2017 har Pensionsmyndigheten lämnat in ett förslag på regeländring till regeringen. Regeländringen innebär att änkepension i form av tilläggspension till kvinnor födda 1954 eller senare ska samordnas med den inkomstgrundande ålderspension som faktiskt betalas ut, istället för med en fiktivt beräknad ålderspension.

4.3.5 Frivillig pensionsförsäkring

Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Handläggningen fungerar bra.

Tabell 23. Sammanfattande resultatbedömning frivillig pensionsförsäkring 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	-	-	Gott

Tabell 24. Nyckeltal frivillig pensionsförsäkring 2015–2017

	2015	2016	2017
Kostnad, mnkr	2	2	2
Avslutade ärenden*, antal	3 907	3 716	3 547
Styckkostnad, kr	466	491	552
Avslutade ärenden, antal per timme	1,3	1,4	1,2

*Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året.

Pensionsmyndighetens bedömning är att resultatet är gott och handläggningen totalt sett har fungerat bra. Inom området finns ett visst personberoende och systemen är till viss del manuella.

Då verksamheten är så pass 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 frivillig pensionsförsäkring har 26,5 miljoner kronor betalats ut till 3 547 pensionärer under 2017, vilket är något mindre än 2016, då 27,9 miljoner betalades ut till 3 716 pensionärer. Det finns ytterligare 2 333 personer som ännu inte ansökt om utbetalning av frivillig pensionsförsäkring. Den yngste är född 1980. Samtliga ärenden handläggs omedelbart när de kommer in till myndigheten och antalet pågående ärenden är därför inte ett relevant mått. Se även avsnitt 4.10 *Frivillig pensionsförsäkring*.

4.3.6 Återkrav

Sammanfattning

- Resultatet är acceptabelt.
- Handläggningstiderna har minskat under året.
- Antalet pågående ärenden har minskat och styckkostnaderna ökat.
- Kvaliteten är acceptabel för återkrav bostadstillägg.
- Kvaliteten är otillräcklig för återkrav allmän pension.
- Kvaliteten är otillfredsställande för återkrav efterlevandepension.

Tabell 25. Sammanfattande resultatbedömning återkrav 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Otillräckligt	Otillräckligt	Acceptabelt

Tabell 26. Nyckeltal återkrav 2015–2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Kostnad, mnkr		22	22	20
Avslutade ärenden, antal*		11 059	14 244**	11 751
Styckkostnad, kr		2 006	1 571	1 734
Avslutade ärenden, antal per timme		0,3	0,4	0,3
Handläggningstid, genomsnitt dagar	90	138	176	114
Pågående ärenden vid årets slut, antal		6 083	3 378	2 132
Kvalitetsutlåtande		Otillräckligt	Otillräckligt	i.u.***

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

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

** I årsredovisning 2016 angavs felaktigt 14 219 avslutade ärenden. Detta har nu korrigerats genom att 25 FUD-ärenden lagts till, då dessa ska räknas som återkravsärenden.

*** Ingen uppgift, då det 2017 inte har gjorts någon samlad bedömning av kvaliteten för återkrav.

Den sammanfattande resultatbedömningen för återkrav är acceptabel, vilket är en förbättring jämfört med 2016. Bedömningen baseras på att det under 2017 har skett påtagliga förbättringar inom återkraven för bostadstillägg när det gäller handläggningstid, antal pågående ärenden, samt kvaliteten. Avarbetningen av äldre ärenden har dock resulterat i att det interna målet för handläggningstid inte nås. Då återkrav avseende bostadstillägg utgör tre fjärdedelar av den totala mängden återkrav får förbättringarna genomslag på den sammanvägda bedömningen.

Kostnaderna är något lägre jämfört med tidigare år medan färre ärenden har avslutats jämfört med 2016. Det ger sammantaget att styckkostnaderna har ökat något och produktiviteten har gått ned. Av pågående ärenden vid årets slut är cirka 71 procent (1 507 ärenden) återkrav avseende bostadstillägg.

För återkrav avseende bostadstillägg har kvaliteten förbättrats under 2017 och bedöms vara acceptabel medan den för återkrav allmän pension och återkrav efterlevandepension ligger kvar på samma nivå som förra året, otillfredsställande respektive otillräcklig. Åtgärder för att förbättra kvaliteten har vidtagits.

Värt att notera är att återkravsbeloppet för pensionären inte ökar i ett pågående ärende. I samband med att det konstaterats att fel belopp har betalats ut och det blir ett återkravsärende har det utbetalda beloppet korrigerats för framtida utbetalningar. En lång handläggningstid påverkar i det avseendet inte pensionären negativt.

4.3.6.1 Förbättringsaktiviteter inom återkrav

Under året har Pensionsmyndigheten fortsatt att fokusera på att minska antalet återkravsärenden. Inom återkrav avseende bostadstillägg har myndigheten under flera år arbetat med att åtgärda de kvalitetsbrister som finns inom området, vilket fått genomslag i kvalitetsuppföljningen under året. Myndigheten har utvecklat förmågan att använda data som genereras inom återkrav till analys och förbättring av verksamheten. Detta har bland annat resulterat i förebyggande åtgärder inom bostadstillägg i syfte att minska andelen återkrav och för att höja kvaliteten inom förmånen.

Sedan 2012 finns ett ekonomiadministrativt beslut som innebär att myndigheten inte ska starta återkravsutredning för felutbetalda belopp under 2 000 kronor.

Frågeställningen kommer sannolikt att beröras av den av regeringen tillsatta utredningen om vissa processuella frågor på socialförsäkringsområdet (S 2016:09). Ett av utredarens huvuduppdrag är att utreda och föreslå åtgärder för en mer effektiv och ändamålsenlig hantering av återkrav inom socialförsäkringsområdet. I direktiven hänvisas bland annat till att Inspektionen för socialförsäkringen uppmärksammar de beloppsgränser som Pensionsmyndigheten har satt gällande vilka återkravsärenden de väljer att utreda.

Det allmänna ombudet för socialförsäkringen har under 2017 överklagat några ärenden där Pensionsmyndigheten underlåtit att återkräva felaktigt utbetalda

ersättning med hänsyn till beloppets ringa storlek. Dessa överklaganden ligger för närvarande för prövning i förvaltningsrätten.

Pensionsmyndigheten har under året undersökt omfattningen av dessa ärenden. En mätning har genomförts under en månads tid inom förmånerna bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd. Resultaten har skattats till en årsuppgift för 2017 och redovisas i nedanstående tabell. För allmänpension, efterlevandepension och återkrav har handläggarna från och med maj registrerat belopp i underlag i ärendena vilket möjliggör automatisk inhämtning av uppgifterna. Utifrån dessa uppgifter som har inhämtats mellan maj och december har sedan en skattning gjorts som omfattar hela 2017.

Tabell 27. Uppskattning avskrivna belopp understigande 2 000 kronor per förmån 2017*

Förmån	Antal skattade avskrivningar	Total skattad summa som avskrivs (tkr)
Allmän pension	2 209	914
Bostadstillägg	7 378	5 507
Efterlevandepension	262	178
Återkrav	372	436
Totalt samtliga förmåner	10 221	7 035

*Uppgifter för 2016 redovisas inte då de inte är helt jämförbara mellan åren.

Pensionsmyndigheten uppskattar att 10 221 ärenden har avskrivits där beloppen understigit 2 000 kronor. Det totala beloppet som avskrivits uppgår till ungefär 7 miljoner kronor som kan jämföras med att det hade kostat cirka 18,7 miljoner kronor att återkräva dessa ärenden. Detta utifrån att ett återkravsärende i snitt kostat 1 827 kronor att handlägga.

4.3.6.2 Utveckling av återkravsbeloppet

Antal avslutade återkravsärenden (11 751) är färre än 2016 och antal beslut om fastställande av återkrav har minskat från 7 907 ärenden till 6 550 ärenden.

Årets sammanlagda återkravsumma på 110,5 miljoner kronor kan jämföras med 122,2¹ miljoner för 2016. Utestående fordringar avseende återkrav uppgår vid årets slut till 180,3 miljoner kronor. Nedskrivning har inte tagits med (69 miljoner kronor i årsbokslutet 2017-12-31), liksom manuella fordringar (2,6 miljoner kronor innan nedskrivning). Se not 21 i den finansiella redovisningen i avsnitt 5.6.2.

4.3.6.3 Kontrollutredningar vid misstanke om brott

Handläggning av kontrollutredningar där misstanke om brott utreds, sker i särskild ordning. Under året har 689 (770) ärenden kommit in och 477 (703) ärenden har avslutats. 19 procent av kontrollärendena har lett till någon form av åtgärd i form av till exempel indragning av pensionsförmån, nedsättning av belopp eller återkrav jämfört med 15 procent 2016. Under året har myndigheten polisanmält 15 ärenden, jämfört med 12 ärenden 2016.

Vid 2017 års början hade myndigheten 170 pågående ärenden, vilket har ökat till 387 ärenden vid utgången av året. Den genomsnittliga handläggningstiden under 2017 var 138 dagar, jämfört med 62 dagar 2016.

En majoritet av alla kontrollutredningar har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten. Initiativ till utredningar kan även uppstå internt, utifrån manuella eller maskinella kontroller i handläggningen, samt genom initiativ av

¹ Beloppet är ändrat. I Årsredovisning 2016, angavs återkravsbeloppet 121,5 miljoner kronor. Anledningen till ändringen är att det upptäckts FUD-ärenden (FUD=Felutbetalningar vid dödsfall) som egentligen är återkrav, men inte klassats om till det. För dessa FUD-ärenden (som kallas *Condictio Indebiti*) ställs återkravet mot banken på grund av att det inte finns något dödsbo.

Polismyndigheten och andra myndigheter enligt lagen (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

4.3.7 Omprövningar och överklaganden

Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Handläggningstiden för omprövningar har ökat jämfört med 2016.
- Kvaliteten är fortsatt god.

Tabell 28. Sammanfattande resultatbedömning omprövningar och överklaganden 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

4.3.7.1 Omprövningar

Tabell 29. Nyckeltal omprövningar 2015–2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Kostnad, mnkr		8	7	7
Expedierade ärenden, antal		4 324	3 730	3 165*
Styckkostnad, kr		1 887	1 940	2 362
Beslutade ärenden, antal per timme		0,3	0,3	0,2
Handläggningstid, genomsnitt dagar	28	19	12	16
Pågående ärenden vid årets slut, antal		95	58	116
Kvalitetsutlåtande		Gott	Gott	Gott

* Varav 116 avskrivna ärenden. 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.

Handläggningstiden för omprövningar har ökat jämfört med föregående år och den ingående ärendebalansen inför 2018 är högre än tidigare år.

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

Kvaliteten i omprövningsbesluten ligger på en god nivå. Kvalitetshöjande arbete sker löpande och har gett gott resultat. Kvarstående brister är främst kopplade till journalföring.

Andelen beslut som ändrades efter omprövning har minskat jämfört med 2016. Mellan de olika ärendeslagen är variationen i ändringsfrekvens stor.

Tabell 30. Omprövningar och ändringsfrekvens 2015–2017

	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Allmän pension	1 224	1 114	918	96	94	75	7,8	8,4	8,2
Bostadstillägg	2 229	1 736	1 545	359	220	147	16,1	12,7	9,5
Efterlevandepension	252	282	189	30	50	35	11,9	17,7	18,5
Återkrav	465	495	397	177	159	122	38,1	32,1	30,7
Summa	4 170	3 627	3 049	662	523	379	15,9	14,4	12,4

Drygt 50 procent av samtliga ändringar under 2017 beror på att nya uppgifter har kommit in. En stor del av dessa ändringar beror på att uppgifter som efterfrågats i grundhandläggningen kommer in först tillsammans med begäran om omprövning. Vidare kan konstateras att ändringsfrekvensen har minskat avseende samtliga ärendeslag utom efterlevandepension där ökningen är marginell.

Tabell 31. Könsuppdelad statistik¹ avseende antal expedierade omprövningar, antal ändringar och ändringsfrekvens 2015–2017 i procent

	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Kvinnor	2 291	2 104	1 760	360	301	207	15,7	14,3	11,8
Män	1 435	1 517	1 287	229	222	171	16,0	14,6	13,3
Totalt	3 726²	3 621²	3 047³	589	523	378³	15,8	14,4	12,4

¹ Den statistik som har tagits fram avser uppgift om vem som begär omprövning av grundbesluten, utfall i form av ändring respektive inte ändring av de ärenden som har expedierats samt ändringsfrekvens i procent uppdelat på kvinnor och män. Det har inte bedömts vara relevant att ta fram könsuppdelad statistik uppdelat på förmån (allmän pension, bostadstillägg, efterlevandepension och återkrav).

² År 2015 samt 2016 redovisades könsuppdelad statistik endast i form av löptext. Enligt underlag för år 2015 saknas könsuppdelad statistik för 444 ärenden (4 170-3726 = 444). För år 2016 saknas könsuppdelad statistik för 6 ärenden (3 627-3 621 = 6). Eftersom statistiken bedömdes vara tillförlitlig kompletterades inte underlaget.

³ Statistik har tagits fram ur W3D3. För 2017 saknas könsuppdelad statistik för 2 ärenden (3 049-3047 = 2). För ett av ärendena saknas könsuppdelad statistik p.g.a. att det är ett sekretessärende (379-378=1). Att det skiljer ytterligare ett ärende beror på att ett ärende inte visas i statistiken från W3D3, men visas i databasen Pedal.

Statistiken visar också utfall i form av ändring respektive inte ändring av de ärenden som har expedierats, uppdelat på kvinnor och män. Det är en högre andel kvinnor som begär omprövning än andelen män. Det kan förklaras av att en stor mängd begäran om omprövning berör bostadstillägg och av dem som har bostadstillägg är majoriteten kvinnor.

Den totala ändringsfrekvensen uppgår till 12,4 procent. Ändringsfrekvensen för kvinnor uppgår till 11,8 procent medan ändringsfrekvensen för män uppgår till 13,3 procent. Under 2016 och 2015 var ändringsfrekvensen likvärdig för kvinnor och män. Att statistiken för ett enstaka år visar att ändringsfrekvensen är lägre för kvinnor än för män bedöms inte vara skäl för uppföljning eller åtgärder, för att motverka risk för framtida osaklig olikbehandling i handläggningen av omprövningsärenden för kvinnor och män.

4.3.7.2 Överklaganden

Tabell 32. Nyckeltal överklaganden och ändringsfrekvens 2015–2017

	2015	2016	2017
Inkomna överklaganden, antal	542	479	362
Meddelade domar, antal	484	455	352
Ändrade beslut, antal	47	23	24
Ändringsfrekvens, i %	9,7	5,1	6,8

Den som inte är nöjd med ett omprövningsbeslut kan överklaga det. Antalet inkomna överklaganden har minskat sedan 2016. Detta kan förklaras av ett minskat antal expedierade omprövningsbeslut. Pensionsmyndighetens interna mål har uppnåtts, det vill säga att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten vid överklagande ska ändras av domstol. De ändrade besluten fördelar sig helt jämnt mellan ålderspension, bostadstillägg och återkrav.

De meddelade domarna fördelar sig jämnt mellan kvinnor och män (175 respektive 177) och likaså de ändrade besluten där 13 domar avser kvinnor och 11 avser män.

I ett mål som har betydelse för beräkning och utbetalning av garantipension har Högsta förvaltningsdomstolen begärt förhandsavgörande från EU-domstolen. Förhandsavgörandet lämnades i slutet av 2017 och skiljer sig från Pensionsmyndighetens hittillsvarande synsätt i de fall då pensionstagaren har varit bosatt även i en annan medlemsstat. Högsta förvaltningsdomstolen har ännu inte avgjort målet.

4.3.8 Utbetalningar

Utbetalningsprecision och kvalitet i utbetalningsbesluten redovisas under respektive förmån i avsnitt 4.3 *Pensionsadministration*.

Tabell 33. Sammanfattande resultatbedömning utbetalningar

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Tabell 34. Nyckeltal utbetalningar 2015–2017

	2015	2016	2017
Kostnad utbetalningar, mnkr	57	64	63
Faktiska utbetalningar, antal	26 165 358	26 771 856	27 061 240
Kostnad per utbetalning, kr	2,16	2,39	2,33

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

Myndighetens bedömning är att området 2017 håller samma goda nivå som tidigare år. Området utgör 4,5 procent av Pensionsmyndighetens totala kostnader, vilket är något lägre än 2016. Kostnad per utbetalning är också något lägre än 2016.

Sedan den 1 april 2017 betalar Försäkringskassan ut pensionerna i enlighet med de nya statliga ramavtal avseende betaltjänster som Riksgälden tecknat under 2016. För betaltjänster till utlandet används Danske Bank och för betalningar i svenska kronor har Försäkringskassan avropat Swedbank. Bytet av betalningsförmedlare har medfört högre kostnader för betalningar till utlandet vilket dock kompenseras av lägre avgifter för betalningar i svenska kronor. Sammantaget har bytet av betalningsförmedlare medfört i stort sett oförändrade avgifter till banker.

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.

Sedan mars 2017 har det dessutom införts dagliga kontroller av konto mot bankgirocentralens uppgifter om kontohavare vid samtliga kontoregistreringar. Utvecklingsinsatsen har medfört att andra planerade riskförebyggande åtgärder har kunnat prioriteras ned.

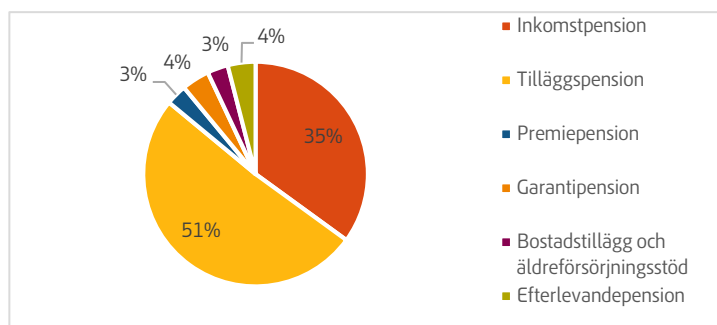
Resultatet från de löpande utbetalningskontrollerna ger tillsammans med den årliga riskanalysen av utbetalningsprocessen underlag till vidareutveckling av utbetalningskontrollernas utformning.

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. Automatiseringen av handläggningen har fortsatt under 2017, vilket har minskat den manuella hanteringen av retroaktiva utbetalningar.

4.3.8.1 Utbetalda pensioner och förmåner

Diagrammet nedan visar hur summan fördelades mellan olika förmånsgrupper. De fyra första grupperna i diagrammet är utbetalningar av ålderspension som sammantaget utgör ungefär 93 procent av utgifterna för de olika förmånerna.

Diagram 7. Utbetalda pensioner och förmåner fördelade mellan olika förmånsgrupper



4.3.8.2 Allmän pension utbetalningar

Tabell 35. Utbetalt belopp, antal pensionärer och genomsnittligt årsbelopp allmän pension 2015–2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Inkomstpension									
-utbetalt belopp, mnkr	90 390	106 408	121 962	39 084	46 399	53 569	51 305	60 009	68 393
-inkomstpension, antal	1 434 000	1 532 000	1 620 000	719 000	769 000	816 000	716 000	763 000	804 000
-genomsnittligt belopp, kr	66 000	72 500	78 200	57 300	63 200	68 400	74 800	81 800	88 000
Tilläggspension									
-utbetalt belopp, mnkr	174 175	175 971	174 032	78 526	79 976	79 678	95 649	95 995	94 353
-tilläggspension, antal	2 033 000	2 059 000	2 065 000	1 060 000	1 075 000	1 079 000	973 000	984 000	986 000
-genomsnittligt belopp, kr	84 700	84 300	82 900	73 500	73 600	72 800	96 900	95 900	93 900
Premiepension									
-utbetalt belopp, mnkr	6 006	7 598	9 079	2 774	3 522	4 121	3 232	4 075	4 868
-premiepension, antal	1 314 226	1 411 200	1 490 273	-	-	-	-	-	-
-genomsnittligt belopp, kr	4 570	5 384	6 092	-	-	-	-	-	-
Garantipension									
-utbetalt belopp, mnkr	15 761	14 112	13 339	12 869	11 415	10 636	2 892	2 697	2 703
-garantipension, antal	770 000	698 000	663 000	612 000	554 000	523 000	158 000	144 000	140 000
-genomsnittligt belopp, kr	20 200	20 000	19 900	20 700	20 300	20 000	18 600	19 100	19 600

Antal och genomsnittligt belopp hämtas från statistikportalen Pedal och avser december. Genomsnittligt belopp är decembervärdet gånger 12 för att få ett årsbelopp. Utbetalt belopp är från den ekonomiska bokföringen (Agresso) och är en summering av utbetalt belopp under året. Antal pensionärer med premiepension hämtas dock från femårsöversikten i avsnitt 6.3 och genomsnittligt årsbelopp för premiepension beräknas utifrån utbetalt belopp och antal pensionärer med premiepension.

Inkomstpension och tilläggspension

Utbetalningarna av inkomstpension och tilläggspension har ökat med 4,8 procent mellan 2016 och 2017. Indexeringsreglerna har inneburit att inkomstpensionerna och tilläggspensionerna till personer över 65 år har räknats upp med 2,8 procent mellan 2016 och 2017.

Premiepension

Premiepensionsutbetalningarna har ökat med 19,5 procent jämfört med 2016. Det främsta skälet till ökningen är att det har tillkommit nya pensionärer och infasningen av det nya systemet som medför att dessa får högre belopp än tidigare generationer. Ytterligare skäl till utbetalningsökningen är att börskurserna ökade något under 2016, att många fonder gjorde valutakursvinster och att räntorna sjönk vilket medförde kursvinster. Detta påverkade uppräknningen av premiepensioner vid årsskiftet 2016/2017.

Garantipension

Utbetalningarna har minskat med 5 procent jämfört med 2016. Minskningen beror bland annat på att inkomstpensionen har höjts mer än prisbasbeloppet. Garantipensionen avräknas mot en höjd inkomstpension.

4.3.8.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd utbetalningar

Tabell 36. Utbetalt belopp, antal pensionärer och genomsnittligt årsbelopp bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2015–2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Bostadstillägg									
-utbetalt belopp, mnkr	8 589	8 466	8 265	6 781	6 676	6 511	1 808	1 790	1 754
-bostadstillägg, antal	291 000	291 000	287 000	222 000	221 000	217 000	69 000	70 000	70 000
-genomsnittligt belopp, kr	29 500	28 300	28 200	30 300	29 100	28 500	27 500	27 000	27 000
Äldreförsörjningsstöd									
-utbetalt belopp, mnkr	803	895	1 010	506	560	632	297	335	378
-äldreförsörjningsstöd, antal	20 800	22 300	23 500	11 500	12 400	13 100	9 300	9 900	10 400
-genomsnittligt belopp, kr	39 100	40 500	41 700	44 500	45 500	46 600	32 300	34 100	35 500

Antal och genomsnittligt belopp hämtas från statistikportalen Pedal och avser december. Genomsnittligt belopp är decembervärdet gånger 12 för att få ett årsbelopp. Utbetalt belopp är från den ekonomiska bokföringen (Agresso) och är en summering av utbetalt belopp under året.

Bostadstillägg

Utbetalningarna har minskat med 2 procent jämfört med 2016. Minskningen beror huvudsakligen på att inkomstpensionen höjdes relativt kraftigt under 2017.

Äldreförsörjningsstöd

Utbetalningarna har ökat med 13 procent jämfört med 2016. 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 bosättningstid. En annan förklaring är ökad immigration.

4.3.8.4 Efterlevandepension utbetalningar

Tabell 37. Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer och genomsnittligt årsbelopp avseende efterlevandepension, samt barnpension och efterlevandestöd 2015–2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Efterlevandepension									
-utbetalt belopp, mnkr	12 427	11 920	11 499	12 238	11 735	11 319	190	185	179
-änkepensioner, antal	276 300	265 100	253 300	276 300	265 100	253 300	-	-	-
-genomsnittligt belopp, kr	41 700	41 600	41 800	41 700	41 600	41 800	-	-	-
-omställningspensioner m.m., antal	6 400	6 400	6 200	4 600	4 600	4 400	1 900	1 900	1 800
-genomsnittligt belopp, kr	90 000	89 900	92 300	89 500	89 700	92 600	91 200	90 500	91 600
Barnpension och efterlevandestöd									
-utbetalt belopp, mnkr	905	910	928	443	445	452	462	465	476
-barnpension och/eller efterlevandestöd, antal	27 800	28 800	28 900	13 500	14 000	14 000	14 300	14 800	14 900
-genomsnittligt belopp, kr	29 600	29 400	30 000	29 700	29 400	30 000	29 500	29 300	29 900

Antal och genomsnittligt belopp hämtas från statistikportalen Pedal och avser december. Genomsnittligt belopp är decembervärdet gånger 12 för att få ett årsbelopp. Utbetalt belopp är från den ekonomiska bokföringen (Agresso) och är en summering av utbetalt belopp under året. Uppgifterna om änkepension inkluderar garantipension till änkepension. Uppgifterna om omställningspensioner med mera inkluderar förlängd omställningspension och särskild efterlevandepension samt garantipension till dessa förmåner.

Efterlevandepensioner till vuxna

Utbetalningarna har minskat med 3,5 procent jämfört med 2016. Minskningen beror främst på att änkepension är under avveckling sedan 1990.

Barnpension och efterlevandestöd

Utbetalningarna har totalt ökat med 2 procent jämfört med 2016. Antalet barnpensioner var i stort sett oförändrat jämfört med 2016, medan antalet som har beviljats efterlevandestöd har ökat. En förklaring till detta är den ökade immigrationen.

4.4 Fondadministration

Pensionsmyndigheten är försäkringsgivare för premiepensionen i det allmänna pensionssystemet. Fondadministrationen ansvarar för förvaltningen av fondtorget, fondhandeln och fondinformation, hanteringen av individuella konton för pensionsmedel och för den tillfälliga förvaltningen av avgiftsmedel. Pensionsmedlen är placerade i värdepappersfonder anslutna till premiepensionens fondtorg och i den traditionella försäkring som myndigheten förvaltar.

Sammanfattning

- Resultatet för den löpande fondadministrationen är gott.
- Förändringar i fondutbudet har genomförts med hög säkerhet och kvalitet.
- Åtta orderstopp har inträffat under året.
- Det har observerats misskötsel av fonder på premiepensionens fondtorg och särskilda åtgärder har vidtagits, bland annat polisanmälan.
- Med anledning av särskilda händelser på premiepensionens fondtorg, har myndigheten bedömt nivån som allvarlig i intygandet om intern styrning och kontroll.

Tabell 38. Sammanfattande resultatbedömning fondadministration 2015-2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Tabell 39. Nyckeltal fondadministration 2015-2017

	2015	2016	2017
Total kostnad fondadministration, mnkr	49	52	96
Pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring 31/12*	6 771 372	6 923 785	7 083 698
Kostnad per administrerat konto, kronor	7,2	7,4	13,7

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

Fondadministrationen är en tidskritisk verksamhet som ställer höga administrativa krav på Pensionsmyndigheten. Stora delar av hanteringen är automatiserad, men samtidigt har många processer manuella kontroll- och/eller hanteringsmoment.

Handläggningen av fondärenden, fondutbud och samarbetsavtal har skett enligt etablerade rutiner som utformats efter gällande regelverk och myndighetens uppdrag. Arbetsprocesserna har kontinuerligt utvecklats och för kvalitetssäkring finns ett antal nyckelkontroller.

Området fondadministration utgör 7 procent av totala förvaltningskostnaderna, vilket är en tämligen stor ökning jämfört med 2016. Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring har ökat men kostnaden för handläggningen har ökat relativt mer. Kostnadsökningen är till övervägande del hänförlig till merkostnader i samband med de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg.

Myndigheten har fondhandeln igång alla svenska bankdagar. Under 2017 skedde dock åtta orderstopp i fondhandeln. Ett av dessa orderstopp pågick i tre dagar. Med orderstopp avses att nya fondhandelsorder inte skickas den aktuella dagen utan fördröjs till nästkommande bankdag. Anledningarna till årets orderstopp varierar, en är effekt av bankbytet till Danske Bank, men den främsta anledningen har varit olika oförutsedda fel i it-system.

Under 2017 har myndigheten fortsatt arbetet med nytt webbgränssnitt till det egna fondhandläggningssystem Pluto. Detta arbete beräknas pågå i flera år framöver och kommer innebära en rad administrativa fördelar såsom enklare handläggning, ökad säkerhet och förbättrad funktionalitet.

Under 2017 har Pensionsmyndigheten observerat misskötsel av ett antal fonder på premiepensionens fondtorg. Särskilda åtgärder har vidtagits, där ibland polisanmälan. Mer information om återfinns i avsnitt 6 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten*.

Att Pensionsmyndigheten trots ovanstående erfarenheter bedömer resultatet inom fondadministrationen som gott, beror på att bedömningen endast avser att administrationen fungerat väl enligt gällande regler och uppdrag för myndigheten. Nämda missförhållanden har föranlett att Pensionsmyndigheten bedömer nivån som allvarlig i 2017 års intygande om intern styrning och kontroll. Att nuvarande regler och uppdrag inte skyddat pensionsspararna på ett, enligt myndigheten, acceptabelt sätt är bakgrunden till de regelförändringar som Pensionsmyndigheten började arbeta med 2016 och under 2017 lämnat förslag till regeringen om samt som Pensionsgruppen i december kommit överens om ska föreslås Riksdagen för beslut.

4.4.1 Fondutbudet

Tabell 40. Nyckeltal fondutbud 2015–2017

	2015	2016	2017
Fondbolag, antal	107	109	103
Tillkommande fondbolag, antal	11	7	1
Uppsagda avtal med fondbolag, antal	7	5	7
Registrerade fonder, antal	830	844	839
Nyregistrerade fonder, antal	66	55	43
Avregistrerade fonder, antal	90	41	49

Förändringarna i fondutbudet genomfördes med hög säkerhet och kvalitet. Fem avregistreringar har dock inte löpt som normalt, vilket beskrivs i avsnitt 6.1.3 *Särskilda händelser premiepensionens fondtorg*.

För de pensionssparare som inte gör ett aktivt val och för de pensionssparare som väljer att inte göra ett aktivt val placeras medlen i det statliga förvalsalternativet AP7-Såfa, där risknivån anpassas efter pensionsspararens ålder. Vid slutet av 2017 var 37 procent av fondkapitalet placerat i AP7-Såfa.

4.4.2 Samarbetsavtal med fondförvaltarna

För att vara med på premiepensionens fondtorg krävs att fondförvaltaren tecknar ett samarbetsavtal med Pensionsmyndigheten, med bland annat administrativa krav avseende handel och rapportering, informationslämning samt rabatt på förvaltningsavgiften. Premiensionen har en av marknadens kraftigaste rabatter, där i snitt två tredjedelar av fondbolagets bruttoavgift rabatteras. Fonderna måste vara dagligt handlade och registrerade hos Finansinspektionen och uppfylla kraven i UCITS-direktivet. Maximalt 25 fonder per fondbolag får registreras. Fondplattformen är öppen så till vida att Pensionsmyndigheten inte har rätt att stoppa en fond eller fondförvaltare som uppfyller kraven i samarbetsavtalet.

Under 2018 genomförs stora förändringar i Pensionsmyndighetens samarbetsavtal med fondförvaltarna. Avtalet kommer att anpassas till de kommande reglerna för att förbättra konsumentskyddet i premiepensionen, som har föreslagits av Finansdepartementet i promemorian *Ett tryggt och mer hållbart premiepensionssystem* och som kan antas komma att beslutas av regering och Riksdag under våren 2018. Kraven på fonder och fondförvaltare för deltagande i fondutbudet kommer att skärpas avsevärt samtidigt som en mer omfattande och

långtgående uppföljning av fonderna införs. Årets förändringar och fortsatta arbete beskrivs närmare i avsnitt 6 *Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten*.

4.4.3 Fondbyten

Hanteringen av fondordrar har skett med hög tillförlitlighet under året. Fondbyten, nya pensionsrätter, återföring av rabatter och arvsvinst, pensionsuttag, avgiftsuttag, samt handel i fondutbudet har totalt gett upphov till 147 659 fondordrar gentemot fondbolagen för 2017. I snitt skickas således cirka 579 köp- och säljordrar per handelsdag till Pensionsmyndighetens 839 fonder.

Tabell 41. Nyckeltal fondbyten 2015–2017

	2015	2016	2017
Fondorder till fondbolag, antal	148 463	147 259	147 659
Fondbyten, antal	856 315	853 698	897 687
Varav fondbyten via blankett, antal	136 958	155 094	58 691
Beställda fondbytesblanketter, antal	510 152	756 586	128 078
Sparare som bytt fonder, antal	384 713	360 247	418 628

Under 2017 har cirka 5,9 procent av pensionsspararna bytt fonder, vilket är på samma nivå som 2016. Under 2017 skedde 6,54 procent av fondbytena via blankett, jämfört med 18,2 procent 2016. Före stoppet av pinkodsbyten skedde knappt 0,5 procent av fondbytena via blankett. De senaste årens problematik med massiva blankettbeställningar av förvaltningsbolag och blankettbyten har tidvis inneburit stora påfrestningar för myndigheten som i flera steg förändrat regelverket. Numera kan endast en blankett per pensionssparare beställas per dygn och blanketterna är dessutom kopieringsskyddade.

Under våren 2017 stoppades dessutom att digital beställning av blanketter som nu istället får göras manuellt via kundtjänst, vilket har minskat problematiken. Fortsatt är dock antalet beställda blanketter långt större än antalet inskickade, vilket visar på att många beställda blanketter aldrig används. Detta beror sannolikt på att förvaltningsbolag beställer blanketter åt sparare utan deras önskan eller medgivande.

4.4.4 Finansadministrationen

Hanteringen av betalflöden och redovisning av fondhandeln har skett med hög tillförlitlighet under 2017.

I samband med bankbytet blev Pensionsmyndigheten den första och hittills enda myndighet som övergått till Riksgäldens nya valutakoncernkonto (VKK). VKK-modellen innebär att Riksgälden sköter valutaväxlingarna automatiskt genom att myndighetens valutakonton är kopplade mot Riksgäldens toppkonton i Danske Bank. I stort sett har modellen fungerat, men vissa dagar har det varit problem med leverans av valutakurser eller kreditnivåer på dessa konton. Förhoppningen är att VKK-modellen innebär fördelaktigare växlingskurser för Pensionsmyndigheten och därmed för spararna.

Bankbytet och införande av VKK har krävt stora insatser gällande förändrade rutiner, teknisk utveckling med mera. Flera problem har uppstått men arbetet fortsätter för att hitta lösningar på de svårigheter som finns med myndighetens finansiella bankflöden.

4.4.5 Fondinformation

Arbetet med att förbättra informationen om premiepensionen på myndighetens webbplats har till viss del fortsatt under 2017. Vissa förbättringsförslag/krav som togs fram 2016 återstår att implementera.

4.4.6 Förslag på nytt regelverk

Då flera mycket allvarliga missförhållanden upptäckts i några fonder på fondtorget, har Pensionsmyndigheten under 2017 föreslagit regeringen en rad förändringar av regelverket för att förstärka konsumentskyddet i premiepensionen. I promemorian från Finansdepartementet föreslogs därefter i december ändrade regler, som är planerade att införas under 2018. Regelförändringen innebär att kraven på fonder och fondförvaltare för att få delta på fondtorget skärps samtidigt som kontroll och uppföljning av fondutbudet utökas.

4.5 Statistik och analys

Pensionsmyndigheten ansvarar för den officiella statistiken inom statistikområdet *stöd vid ålderdom* samt att sammanställa och publicera övrig efterfrågad statistik. Myndigheten ansvarar även för utvärdering av pensionssystemets effekter för individ och samhälle.

Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Prognoser och rapporter har levererats utifrån extern förväntan.

Tabell 42. Sammanfattande resultatbedömning statistik och analys 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Arbetet med att åstadkomma en effektivare förädling av data till pedagogisk statistik och annan information är ständigt pågående, med målet att nå ut med information som upplevs relevant för såväl professionella användare som för pensionärer och pensionssparare. Totala kostnaden för verksamhetsområdet statistik och analys är 34 miljoner kronor, vilket motsvarar cirka 2 procent av totala kostnaderna.

4.5.1 Analys och prognoser

I verksamhetsområdet ingår att göra analyser och ta fram rapporter för såväl beslutsfattare som en intresserad allmänhet. Arbetet med riktåldersfrågan har fortgått och under 2017 publicerades en rapport om ny metod för beräkning av alternativ pensionsålder. Samtliga rapporter och promemorior finns tillgängliga på myndighetens webbplats.

Pensionsmyndighetens huvudsakliga analysmodeller (pensionsmodellen och typfallsmodellen) har använts för olika typer av analyser. Modellerna är sedan några år tillbaka tillgängliga för allmänheten på myndighetens webbplats.

Pensionsmodellen har förvalts och uppdaterats med ny demografi. Modellen har marknadsförts genom användargruppsmöten och utbildningar med bland annat Konjunkturinstitutet och Regeringskansliet. Typfallsmodellen har under året förvalts och uppdaterats med nya regeländringar enligt budgetpropositionen, delningstal, basbelopp och andra beräkningsfaktorer. Visst utvecklingsarbete har skett av modellen efter önskemål från Riksdagens utredningstjänst och Regeringskansliet. Det har också skapats användarvänliga möjligheter att analysera vissa regeländringar; höjt avgiftstak, höjd pensionsavgift samt höjd pensionsålder.

4.5.2 Statistik och dataförsörjning

Tyngdpunkten inom området dataförsörjning och statistikförsörjning har varit ledningsinformation och produktionsstatistik. Att vidmakthålla befintlig produktionsstatistik har varit ett resurskrävande arbete på grund av verksamhetens snabba förändringstakt. Under året har initiativ tagits för att utveckla och förbättra statistiken avseende användbarhet och informationsinnehåll. Detta arbete kommer att fortsätta under 2018.

De senaste åren har ett omfattande arbete bedrivits för att bygga upp Pensionsmyndighetens datalager (Pedal), något som lett till att myndigheten är självförsörjande på statistik sedan 2016. Det egna datalagret ger möjligheter att utveckla statistik och analysdatabaser med full kontroll på kvaliteten i varje steg i dataförädlingsprocessen. För närvarande samlas data in och sammanställs till

statistik från en stor mängd olika interna system. Datalagret innehåller även inkomstuppgifter från Skatteverket och demografisk information från Statistiska Centralbyrån.

Den officiella statistiken inom statistikområdet *stöd vid ålderdom* (avseende statistikår 2016) har under 2017 omarbetats och har för första gången tagits fram helt från myndighetens datalager. Den officiella statistiken, vilken beskriver intjänande och utbetalningar av pensionsförmåner, redovisas årsvis och för riket totalt. Under året har även en interaktiv månadsstatistik publicerats på myndighetens webbplats. Statistiken går även att nå via mobila enheter.

4.6 Information och kommunikation

En av Pensionsmyndighetens uppgifter är att ge pensionssparare och pensionärer korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. I uppdraget ingår även att stärka pensionssparares och pensionärers ställning som konsumenter genom att ge vägledning som är anpassad till individens behov och livssituation.

Sammanfattning

- Resultatet är acceptabelt.
- Svagt positiva effekter av insatserna inom informationsuppdraget.
- Överlag positivt resultat inom det konsumentstärkande uppdraget.
- Långa svarstider inom telefoni, e-post och brev.
- Kundnöjdheten är fortsatt god inom samtliga servicekanaler.

Tabell 43. Sammanfattande resultatbedömning information och kommunikation 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

Pensionsmyndigheten arbetar för att pensionssparare och pensionärer ska kunna förstå, förutse och påverka sin pension i livets olika skeden, samt stärkas som konsumenter inom pensionsområdet.

För att Pensionsmyndighetens informationsarbete ska få önskad effekt är det avgörande att förstå vilka behov och beteenden som pensionssparare och pensionärer har. Myndigheten följer därför aktuell forskning kring beteenden och behov, mäter attityder till och kännedom om pensionen, samt utvärderar kontinuerligt hur pensionssparare och pensionärer vill ha kontakt med Pensionsmyndigheten. Detta är av avgörande betydelse för att pensionssparare och pensionärer ska känna förtroende för myndighetens verksamhet och vara nöjda med den service myndigheten tillhandahåller.

4.6.1 Kostnader

Verksamhetsområdet utgör 31 procent av Pensionsmyndighetens kostnader. Under åren 2014–2017 har det skett en extra tilldelning av medel om 20 miljoner kronor årligen för genomförandet av satsningen *Prognos till alla*.

Tabell 44. Kostnader verksamhetsområdet Information och kommunikation 2015–2017 i miljoner kronor

	2015	2016	2017
Servicekontoren	55	54	49
Kundservice	62	54	48
Prognostjänsten Minpension.se*	37	26	25
Orange kuvert (tryck, papper, porto)	28	29	32
Övriga informationskostnader**	51	48	46
It-stöd inom området	67	78	71
Övrigt	182	176	169
Totala kostnader, mnkr	481	466	441

*I utfallet för 2015 ingår kostnaden för annonskampanjen till *Prognos till alla*. Den kostnaden ingår i posten övriga informationsinsatser för 2016 och 2017.

**Här ingår informationsmaterial, kampanjer, annonser, kundvägledare, informationsträffar, uppsökande möten med mera.

Myndighetens omfattande informationsarbete fortsätter att bedrivas med höga ambitioner utan att kostnaderna ökar. Mellan åren 2016 och 2017 har kostnaden för verksamhetsområdet minskat något.

Pensionsmyndighetens andel av besöken vid Servicekontoren har minskat över tid i förhållande till Skatteverket och Försäkringskassan. Kundservicekanalen telefoni integreras alltmer med övrig ärendehantering och mer kostnader bokförs på verksamhetsområdet Pensionsadministration, vilket bidrar till de minskade kostnaderna.

Drift- och förvaltningskostnaderna för prognostjänsten Minpension.se har successivt ökat på grund av tillkommande satsningar såsom uttagsplaneringstjänsten som ska underlätta för pensionssparare som planerar att ta ut pension.

Kostnaderna för *Orange kuvert* har ökat till följd av höjt porto och fler pensionssparare.

Kostnader för it-stöd inom området varierar beroende på aktuella satsningar inom förvaltning och utveckling. Avskrivningskostnaderna ökar inom området.

4.6.2 Informationsuppdraget

Tabell 45. Sammanfattande resultatbedömning informationsuppdraget 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	-	-	Acceptabelt

Regleringsbrev 2017

Mål om pensionsinformation

Pensionsmyndigheten ska verka för att samtliga pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av hela sin pension.

Återrapportering

Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå:

- en beskrivning av kvalitet och enhetlighet i prognoserna, samt
- en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män.

Mål om jämställda inkomstgrundande pensioner

Pensionsmyndigheten ska verka för att kunskapen om livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen ökar för kvinnor och män.

Återrapportering

Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män.

4.6.2.1 Genomförda insatser informationsuppdraget

Forskning kring finansiellt beteende visar att komplexiteten i pensionssystemet gör att individer upplever att bördan av att ta till sig information inte vägs upp av fördelarna med att förstå systemet. Informationen bör därför vara enkel, kort och lätt att förstå, samt syfta till att förklara hur olika beslut i livet påverkar den framtida pensionen.

För att förbättra möjligheterna att uppnå önskade effekter med Pensionsmyndighetens informationsgivning har myndigheten en strategi att sprida enkla budskap om vad som är viktigast för pensionen till olika grupper i olika livssituationer, samt informera om var man kan hitta individuell information om hela pensionen. Prioriteringen utgår ifrån att förebygga eventuella problem för individer genom att tillhandahålla relevant information i rätt tid.

Den uppsökande informationsverksamheten prioriterar att sprida basinformation om hela pensionen, vilka faktorer som påverkar den och vilka konsekvenser olika val kan få för alla som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension. Utöver det riktar sig myndigheten till grupper som befinner sig i livssituationer där informationsbehovet är extra stort och där olika val kan ha stor påverkan på den framtida pensionen.

Under 2017 har myndighetens uppsökande informationsinsatser haft särskilt fokus på pensionsparare som arbetar, betalar skatt och har tjänstepension. Utöver det har fokus varit på småbarnsföräldrar, egenföretagare samt personer med annat modersmål än svenska.

Prognos till alla är en satsning med flera delaktiviteter som har pågått 2014-2017 och som har syftat till att få merparten av alla pensionsparare som är 28 år och äldre att ta del av information om hela sin framtida pension, bland annat genom att registrera sig på tjänsten Minpension.se.

Eftersom egenföretagare riskerar att få låg pension om de inte själva tar ansvar för sin pension genom att ta ut lön eller överskott och kompensera för tjänstepension har myndigheten under året deltagit vid egenföretagarmässor och samarbetat med Verksamt.se.

För att uppmärksamma småbarnsföräldrar på hur olika val och fördelning av ansvar under tiden som barnen är små påverkar ekonomin senare i livet genomförde myndigheten för tredje året i rad en kampanj riktad mot målgruppen. Under året har det också tagits fram information i samarbete med Försäkringskassan som underlättar för småbarnsföräldrar. Informationen finns även tillgänglig på Försäkringskassans webbplats som många småbarnsföräldrar besöker.

För att hjälpa personer med annat modersmål än svenska har en kampanj genomförts som har vänt sig till egenföretagare med svenska som andraspråk.

4.6.2.2 Effekter informationsuppdraget

För att kunna göra en uppskattning av hur väl Pensionsmyndigheten lyckats med informationsuppdraget och följa dess resultatutveckling används ett antal indikatorer. Indikatorerna har följts upp via den årliga imagemätningen där det undersöks hur pensionsparare och pensionärer uppfattar myndigheten, respektive myndighetens verksamhet. Indikatorerna har även följts upp via undersökningen *Självförtroende och förutsebarhet* där myndigheten tar reda på pensionspararnas kännedom om pensioner.

Resultatet nedan avser hela populationen pensionsparare och pensionärer, då möjlighet inte finns att bryta ned resultatet på enskilda grupper.

Tabell 46. Utveckling av informationsuppdraget 2014-2017 i procent

	Totalt				Kvinnor				Män			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Pensionärer som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, %	31	32	35	34	31	33	34	29	31	31	35	37
Pensionsparare som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen, %	29	34	34	32	27	30	30	31	30	38	37	32

	Totalt				Kvinnor				Män			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Pensionssparare som vet var de kan få information om hela sin framtida pension, %	64	62	68	70	63	62	68	73	65	62	67	68
Pensionssparare som känner till livsinkomstprincipens betydelse för pensionen, %*												
-Antal år som jag arbetar	32	34	35	35	35	38	38	38	29	29	33	32
-Hur mycket jag arbetar (hel-/deltid)	24	25	24	25	30	30	29	29	19	19	18	21
Pensionssparare som känner till pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen, %**	11	12	15	11	9	12	17	11	12	12	12	12
Pensionärer som anser att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, %	44	50	53	47	40	51	53	46	48	48	52	48
Pensionssparare som anser att vi informerar på ett sätt som är relevant för dem, %	35	39	39	38	34	35	36	37	35	43	42	40

*Uppgifter från undersökningen *Självförtroende och förutsebarhet*, andel som svar på frågan om vilka faktorer som påverkar storleken på pensionen spontant svarar *Antal år som jag arbetar* och *Hur mycket jag arbetar (hel-/deltid)*.

**Andel som spontant svarar *Hur länge jag arbetar/när jag börjar ta ut pension* och *Tidpunkten då man väljer att gå i pension* (sistnämnda från 2015).

Några av indikatorerna pekar på svagt positiva effekter av myndighetens insatser inom informationsuppdraget, såväl bland pensionssparare som bland pensionärer. Skillnaderna mellan åren är små, eftersom denna typ av förändringar är mer långsiktiga. Likaså är det svårt att härleda och isolera effekter då pensionssparare och pensionärer möts av information från olika håll. Trenden för de flesta indikatorer är stabil eller positiv och därför bedöms resultatet som acceptabelt.

Andelen pensionssparare och pensionärer som anser att Pensionsmyndigheten gör det lättare att förstå hela pensionen har minskat något under 2017, vilket bryter trenden över tid, men skillnaderna jämfört med 2016 är inte statistiskt säkerställda. Myndigheten fortsätter att följa utvecklingen om detta är en trend eller inte.

Resultatet avseende andel pensionssparare som vet var de kan få information om hela sin framtida pension visar en positiv trend över tid. Kvinnor säger sig i högre utsträckning veta det jämfört med 2016 års resultat. Förändringen är inte statistiskt säkerställd, men kan vara en effekt av Pensionsmyndighetens inriktning på att nå kvinnor med budskapet om vikten av att göra en prognos. Kännedomen om pensioneringstidpunktens betydelse för pensionen har sjunkit sedan 2016, och beror på kvinnornas lägre kännedom om pensioneringstidpunktens betydelse. Detta är ett negativt avbrott i en annars positiv trend och resultatet är statistiskt säkerställt.

Vid en generell analys av skillnader mellan könen har kvinnorna högre kännedom än männen när det gäller livsinkomstprincipens betydelse och var det är möjligt att få information om hela pensionen. Kvinnliga pensionärer anser i lägre utsträckning än manliga pensionärer att Pensionsmyndigheten gör det lättare att förstå pensioner.

Förutom de indikatorer som redovisas i tabellen har Pensionsmyndigheten för andra året i rad undersökt vad pensionsspararna tror är viktigast för pensionens storlek; att göra aktiva val inom premiepensionen, att ha ett privat sparande eller det totala antalet år man arbetar. Så många som en tredjedel anger att det är det privata sparandet som är viktigast, medan mindre än hälften av pensionsspararna anger att det är totala antalet arbetade år som är viktigast. Undersökningens resultat tyder på fortsatt stora utmaningar inom ramen för informationsuppdraget. När myndigheten ställer de olika alternativen mot varandra är det önskvärt att många fler känner till vikten av livsinkomsten.

Skillnaden mellan män och kvinnor är liten och inte statistiskt säkerställd. Resultatet är i stort sett lika som 2016, vilket innebär att inget har hänt avseende denna kunskap hos pensionsspararna. En sannolik orsak är att banker, försäkringsbolag och andra kraftfullt marknadsför sparprodukter som kan säljas, vilket bidrar till fokus på dessa delar i pensionen.

Pensionärer upplever i högre utsträckning än pensionssparare att Pensionsmyndigheten informerar på ett sätt som är relevant för dem, vilket är naturligt då myndigheten har mer kontakter med pensionärer än pensionssparare. Resultaten för pensionärerna visar dock på en minskning sedan föregående år och avser både kvinnor och män.

De skillnader som har noterats mellan kvinnor och män bland främst pensionssparare är något Pensionsmyndigheten arbetar med, vilket också har givit resultatförbättringar. Myndigheten har utvecklat information och vägledning efter individens behov, informerat i relevanta sammanhang och situationer samt arbetat löpande med att förenkla informationen. Detta är något som vi vet främst gynnar grupper som har sämre självförtroende i pensionsfrågor.

4.6.3 Konsumentstärkande uppdraget

Tabell 47. Sammanfattande resultatbedömning konsumentstärkande uppdraget 2015-2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	-	-	Acceptabelt

Regleringsbrevet 2017

Mål om att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument

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

Återrapportering

Pensionsmyndigheten ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs myndigheten för åren 2014-2017 hittills har använts.

4.6.3.1 Genomförda insatser konsumentstärkande uppdraget

För att lyckas med det konsumentstärkande uppdraget arbetar Pensionsmyndigheten med att fånga upp och analysera företeelser som påverkar konsumenterna på pensionsmarknaden. Arbetet inkluderar även att ta fram underlag för olika aktiviteter och sprida information. Till exempel har vägledningsunderlag i form av rapporter tagits fram under 2017 inom områdena; nya tumregler för pensionsberäkningar och förvaltningsbolagens kostnader och agerande.

Tabell 48. Inloggningar och prognoser under kampanjperioden *Prognos till alla 2014-2017*

	2014	2015	2016	2017
Nyregistrerade på minpension.se, antal	138 000	128 000	120 000	122 000
Inloggningar, antal i miljoner	1,5	1,4	1,4	1,9
Unika inloggningar, antal i miljoner	0,52	0,57	0,92	1,4
Genomförda prognoser, antal i miljoner	2,0	2,4	2,3	3,0

Satsningen *Prognos till alla* under 2014-2017 har varit framgångsrik, och har starkt bidragit till ökningen av det totala antalet användare på prognostjänsten

Minpension.se som sedan december 2013 har stigit med en miljon användare. Pensionsmyndigheten anser att det finns ett tydligt samband mellan kommunikationsaktiviteter - bred annonsering, massmediearbete och uppsökande verksamhet under *Orange kuvert*-perioden – och ökningen av antal nyregistrerade och aktiviteten på Minpension.se under kampanjperioderna, vilket tabell 48 visar.

Förutom att få fler personer att göra prognos, var effektmålen för satsningen; att pensions sparare vet var de kan få information om hela sin framtida pension, att de upplever att deras egen pension är förutsebar och att de pensions sparare som gjort prognos för hela pensionen upplever att de har bättre förutsättningar att fatta beslut i pensionsfrågor. De uppföljningsmätningar som har genomförts visar en klart positiv trend. Pensionsmyndigheten ser också en tydligt positiv utveckling i grupper med medelstor eller lägre kunskap och intresse om pension, grupper som myndigheten aktivt försökt att nå med informationssatsningarna.

De viktigaste slutsatserna av satsningen är att prognosen är bra men den räcker inte, det krävs även kompletterande vägledning. Det *Orange kuvertet* har fyllt sitt syfte och varit en viktig bärare av information som lett till fler registreringar på Minpension.se. Stora informationssatsningar krävs för att nå ut, att Pensionsmyndigheten skapar uppmärksamhet vid möten med människor i olika kanaler samtidigt, samt att det är viktigt att prognosen finns på platser där många kan ta del av den.

4.6.3.2 Effekter konsumentstärkande uppdraget

För att följa utvecklingen inom det konsumentstärkande uppdraget har ett antal indikatorer valts ut. Indikatorerna ska fånga i vilken grad pensions sparare upplever att de har en förutsebar ekonomisk situation och att de fattar eller har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. För detta är pensionsprognosen avgörande, och det är därför som antal registrerade på Minpension.se respektive aktiviteten på denna webbplats följs upp. Pensionsmyndigheten följer även i vilken utsträckning pensions sparare som varit i kontakt med myndigheten upplever att de fått en bra vägledning inom pensionsområdet.

Tabell 49. Utveckling av det konsumentstärkande uppdraget 2014-2017

	Totalt				Kvinnor				Män			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
Pensions sparare upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation, %*	40	43	45	48	36	41	41	50	43	44	47	47
Pensions sparare upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor, %*	51	59	59	64	46	56	55	61	56	62	64	66
Unika inloggnings på Minpension.se, antal miljoner**	0,9	1,0	1,06	1,39	0,4	0,43	0,46	0,61	0,5	0,54	0,6	0,78
Registrerade användare på Minpension.se, totalt antal miljoner**	2,2	2,5	2,8	3,0	1,0	1,2	1,3	1,4	1,2	1,3	1,5	1,6
Pensions sparare som varit i kontakt med oss som upplever att de fått en bra vägledning inom pensionsområdet, %***												
-webbplats	66	65	67	64	i.u.	i.u.	i.u.	61	i.u.	i.u.	i.u.	66
-kundservice telefon	85	86	88	85	86	85	87	86	84	87	88	83

*Uppgifter från undersökningen *Självförtroende och förutsebarhet*. Andel som svarar 4 eller 5 på en 5-gradig skala som svar på frågorna *Hur pass god uppfattning har du om hur din framtida pension kommer att bli* samt *Har du idag den information och stöd du behöver för att kunna ta olika beslut inför och kring din pension*.

**Statistik från Min pension AB.

***Pensionsmyndighetens kundundersökningar av webbplats och kundservice. Andel som svarar fyra eller fem på en femgradig skala till påståendet *Webbplatsen/svaren/hjälpen jag fick var anpassade efter mina behov och min situation*.

Årets uppföljning visar på positiva resultat avseende flera indikatorer. Pensionssparare, i synnerhet kvinnor, upplever i högre utsträckning att de har en mer förutsebar ekonomisk situation och möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. Trots att över tre miljoner individer nu är registrerade på Minpension.se är ökningstakten i nyregistreringarna fortfarande god, i synnerhet när det gäller kvinnor. Likaså aktiviteten på Minpension.se är högre än tidigare. Mot bakgrund av förbättrade resultat för de flesta indikatorer kan effekten av myndighetens arbete generellt anses goda, och i synnerhet när det gäller resultatet avseende kvinnor. Pensionsmyndigheten har även ett gott genomslag för konsumentbudskapen i medierna (se avsnitt 4.6.5). Därför bedöms årets resultat avseende konsumentstärkande uppdraget som acceptabelt.

Resultatet från årets undersökning pekar på att det är fler pensionssparare som upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation och möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor. Ökningen jämfört med 2016 är tydlig och det är främst kvinnorna som står för ökningen. För första gången sedan myndigheten har börjat mäta är det fler kvinnor än män som anser sig ha en förutsebar ekonomisk situation. Även när det gäller möjligheten att fatta mer medvetna beslut ökar resultatet för kvinnorna mer än för männen, och skillnaderna i uppfattning mellan könen minskar. En stor del av Pensionsmyndighetens kommunikation handlar om grundbudskap och vilka beteenden som påverkar pensionen mest, och riktar sig främst till personer med låg kunskap och lågt intresse för pensionsfrågor. I den gruppen är kvinnor överrepresenterade. Därför görs bedömningen att de goda resultaten har samband med Pensionsmyndighetens kommunikationsåtgärder.

Indikatorer i konsumentstärkande uppdraget är även antal registrerade och aktiviteten på Minpension.se. Antal män och kvinnor som registrerat sig på Minpension.se har fortsatt att öka i samma utsträckning som tidigare, vilket är positivt mot bakgrund av att det nu är mer än 3 miljoner registrerade trots att de flesta med intresse och kunskap i pensionsfrågor redan är användare. Bland de nyregistrerade har antalet kvinnor ökat mer än män, vilket är ett nytt fenomen. Liksom tidigare år visar män på högre aktivitet än kvinnor, både när det gäller antalet inloggningar och genomförda prognoser.

Under året har det skett en liten försämring när det gäller andelen som upplever att de fått en bra vägledning inom pensionsområdet när de varit i kontakt med Pensionsmyndigheten via webbplatsen eller via telefon. Försämringen har troligen sin förklaring i dels en omläggning av webben till en ny webbplattform, dels att telefonköerna varit längre i år än tidigare. Generellt kan man se hur upplevelsen av myndighetens vägledning varierar beroende på vilken kanal vägledningen har skett inom. Informationen upplevs som mest anpassad till individens behov och situation vid personliga möten och telefonsamtal.

4.6.4 Kundmöten

Tabell 50. Sammanfattande resultatbedömning kundmöte 2015-2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	-	-	Otilräckligt

4.6.4.1 Webbplats pensionsmyndigheten.se

Tabell 51. Webbplatsen pensionsmyndigheten.se 2015-2017

	2015	2016	2017
Besök, antal miljoner	10,5	9,4	10,9
Andel pensionsansökningar via webbplatsen, %	28	38	49
Besökare på vår pensionsblogg, antal	43 000	32 000	27 900

Tabell 52. Nöj kundindex webbplatsen 2015-2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Nöj kundindex webbplatsen	74	75	67	74	75	65	74	75	68

I förhållande till föregående år har det under 2017 skett en ökning på 16 procent avseende antal besökare på Pensionsmyndighetens webbplats. Antalet inloggningar via BankID har ökat med 7 procent jämfört med 2016. Majoriteten av inloggningarna på webbplatsen sker med mobilt BankID (55 procent) och har ökat jämfört med 2016 (34 procent). En viktig förklaring är att det under 2017 har skett en avveckling av personlig kod för inloggning för att ytterligare höja säkerheten och skydda integriteten för de som använder myndighetens e-tjänster. Andelen pensionsansökningar som kan göras direkt på webben har ökat och cirka hälften av alla pensionsansökningar har gjorts direkt på webben.

Under året har det skett en mobilanpassning av de inloggade e-tjänsterna under webbplatsens *Mina sidor*. Informationen om tjänstepension har både breddats och fördjupats i *Tjänstepensionsguiden* som finns på pensionsmyndigheten.se. Det är fortsatt viktigt att ha tät samverkan med användare i utvecklingsarbetet för att kontinuerligt fånga användargrupperns skilda behov utefter livssituationer och förutsättningar, så att de kan få svar på sina frågor och genomföra sina ärenden.

Pensionsmyndighetens nöj kundindex (NKI) för webbplatsen är 8 skalenheter lägre än föregående år. Detta beror förmodligen på att ett nytt verktyg har använts för datainsamling för NKI 2017 och på att webbplatsen har bytt plattform under 2017, vilket har inneburit att besökarna har mötts av en hemsida under konstruktion med mer eller mindre stora förändringar och driftstörningar. Det är inga större skillnader mellan kvinnor och män.

Den största delen av myndighetens webbplatsanvändare uppger att de har kunnat genomföra sitt ärende på webbplatsen (89 procent) och att den innehåller relevant information (75 procent). Resultaten ligger på samma nivå som 2016. Majoriteten av användarna (68 procent) uppger även att *webbplatsen är anpassad efter mig, mina behov och situation*, resultatet är näst intill det samma med föregående år (67 procent).

4.6.4.2 Prognoser och prognostjänsten Minpension.se

Tabell 53. Prognostjänsten Minpension.se och kostnader 2015-2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Prognoser, antal miljoner	6,7	7,6	9,4	2,5	2,9	3,5	4,2	4,7	5,9
Registrerade användare, antal miljoner	2,5	2,8	3,0	1,2	1,3	1,4	1,3	1,5	1,6
Kostnader Minpension.se, mnkr*	22	25	25,7	-	-	-	-	-	-

*Kostnaderna 2017 inkluderar kostnader för uttagsplan (1,7 mnkr).

Prognostjänsten Minpension.se har sedan 2015 successivt vidareutvecklats och ger nu i stort sett heltäckande information om all pension (allmän pension, tjänstepension och privata pensionslösningar). Tjänsterna hos Minpension.se är viktiga för Pensionsmyndigheten och en förutsättning för att myndigheten ska kunna genomföra informationsuppdraget utan att hämta in pensionsuppgifter med stöd av lagstiftning.

Minpension.se har distribuerats på Pensionsmyndighetens webbplats sedan 2010. Myndigheten har även vidtagit åtgärder inom ramen för satsningen *Prognos till alla*

för att göra tjänsten känd. Detta har bidragit till att fler användare hittar dit och att antalet registrerade användare på Minpension.se har stadigt ökat.

Kvalitet i prognoserna

Webbplatsen Minpension.se har uppdaterats inom olika områden. Förutom ett antal felrättningar och säkerhetsförbättringar har även beräkningsfunktionen för kollektivavtalen för försäkringsanställda (FTP) och statsanställda (PA16) uppdaterats i enlighet med senaste avtalet.

Förbättringar avseende beräkningar har också genomförts. Det är främst inom avtalsområden som liknar/kopierar tjänstepensionsplanen för privatanställda (ITP), men även förbättringar som ger möjlighet att kunna beräkna uttag per år och månad. Det har resulterat i en betydande förbättring av flexibiliteten i prognostjänsten för cirka 500 000 pensionssparare.

Med de utvecklingsinsatser som gjorts avseende prognostjänsten på Minpension.se under året anser Pensionsmyndigheten att kvaliteten i prognoserna har förbättrats. Enhetligheten i prognoserna säkerställs bland annat genom en branschgemensam prognosstandard.

Pensionsmyndigheten genomför ett gemensamt projekt tillsammans med Min Pension i Sverige AB för att utveckla en uttagsplaneringstjänst som ska finnas på Minpension.se. Denna tjänst ska underlätta processen för pensionssparare som planerar att börja ta ut pension. Arbetet fortsätter under 2018 och den första versionen av den digitala tjänsten ska vara färdig i början av 2019.

4.6.4.3 Orange kuvert

Tabell 54. Orange kuvert 2015–2017

	Totalt			Kvinnor*			Män*		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Utskick, antal miljoner	6,96	7,14	7,31	-	-	-	-	-	-
Nöjdkundindex Orange kuvert pensionssparare	61	61	59	60	59	59	61	63	60
Nöjdkundindex Orange kuvert pensionärer	61	64	67	61	62	65	60	67	69

*Det är inte möjligt att redovisa antal utskickade orange kuvert könsuppdelad. Kravställningen på könsuppdelning måste göras senast 31 mars året innan och detta har fram till nu inte gjorts.

Orange kuverten har skickats ut under perioden januari till mars. Av totalt antal utskickade kuvert 2017 gick knappt 1,6 miljoner till pensionärer och drygt 5,7 miljoner till pensionssparare. I år har även 868 481 personer fått kuvertet digitalt.

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

Pensionsmyndigheten kan se att färre uppger att de har mottagit *Orange kuvert* och att det är färre som tycker att innehållet är lätt att förstå än tidigare år. En del av resultaten visar på en försämring jämfört med tidigare år. En trolig förklaring är förändringen av mätmetod och frågor som gjordes inför 2017 års uppföljning.

Pensionärer födda 1938 eller senare har också fått ett *Orange kuvert*. Det innehöll information om vilka ersättningar som betalas ut, med vilket belopp samt utbetalningsdagar under året. Dessutom ingick information om utvecklingen på premiepensionskontot, samt en kontrolluppgift. För pensionärer med fondförsäkring ingick även fondinformation. I år fanns också ett medskick med information om e-tjänster. Dessutom informerades de som har bostadstillägg om att bostadstillägget kommer att höjas.

Digitalt *Orange kuvert* har konceptuellt utvecklats till orange tjänst, som bättre överensstämmer med informations- och konsumentstärkande uppdraget. Tjänsten finns på *Mina sidor* på pensionsmyndigheten.se sedan januari 2018.

Tabell 55. Nyckeltal eftermätning *Orange kuvert* 2015-2017 i procent (pensionssparare)

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017*	2015	2016	2017*	2015	2016	2017*
Har fått kuvert.	88	95	84	89	94	83	87	95	85
Andel av de som fått kuvertet som öppnat det.	80	81	80	80	81	80	81	80	80
Andel av de som öppnat kuvertet som läst något.	92	91	91	92	90	88	92	89	94
Andel av dem som läst något som tycker det är lätt att förstå.	75	73	53**	72	70	47	78	76	59

*Ny mätmetod och ny metod för urval. 2017 genomfördes webbintervjuer (jämfört med tidigare telefonintervjuer).

**Frågan är formulerad på annat sätt 2017 jämfört med tidigare år.

Om man i stället frågar: av *alla* pensionssparare som Pensionsmyndigheten har skickat ut ett *Orange kuvert* till, hur många är det som fått, öppnat, läst och förstått? Resultatet blir då enligt följande:

- 84 procent av pensionsspararna vet att de har fått kuvertet,
- 67 procent av alla pensionssparare öppnade kuvertet,
- 61 procent av alla pensionssparare läste något av innehållet, samt att
- 33 procent av alla pensionssparare upplevde att innehållet i kuvertet var lätt att förstå.

En del av resultaten visar på en försämring vilket sannolikt kan förklaras av att myndigheten 2017 använde ett nytt urvalsförfarande, införde en ny mätmetod samt formulerade om vissa frågor.

Tabell 56. Nyckeltal eftermätning *Orange kuvert* digitalt 2015-2017 i procent (pensionssparare)

	2015	2016	2017
Antal som rar fått kuvertet digitalt.	-	-	868 000
Andel av dem som fått kuvertet digitalt och öppnat det.	-	82	76
Andel av dem som öppnat kuvertet som också läst det.	-	92	91
Andel som läst och tycker det är lätt att förstå innehållet i kuvertet.	-	52	58
Andel som fått kuvertet digitalt och saknar något i det.	-	13	9
Andel som öppnat <i>Orange kuvert</i> och är nöjda som helhet med det.	-	25	33
Andel av dem som öppnat kuvertet och tycker det är nära idealet.	-	22	32
Andel som fått kuvertet digitalt och har loggat in på pensionsmyndigheten.se.	-	11	41

Inför 2017 års utskick har *Orange kuvert* anslutits till tjänsten *Mina meddelanden*, det vill säga till en säker digital brevlåda. Antalet pensionssparare och pensionärer som fick *Orange kuvert* digitalt har ökat väsentligt sedan utskicket 2016.

Svaren i eftermätning *Orange kuvert* digitalt skiljer sig marginellt från svaren från dem som har fått kuvertet postalt, men det är inga statistiskt säkerställda skillnader, utöver de två sista svarsresultaten i tabellen ovan.

4.6.4.4 Telefonsamtal

Tabell 57. Telefonsamtal till Pensionsmyndigheten 2015-2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Besvarade samtal, antal		732 000	698 000	650 000
Besvarade samtal Min Pension, antal		25 000	25 000	30 000
Tillgänglighet, andel besvarade samtal, %		90	96	78
Svarstid, genomsnittlig, minuter			1.47	8.37
Servicenivå, andel besvarade samtal inom 5 minuter, %*	80	78	84	51
Andel som fått det svar eller den hjälp de ville ha, %		90	90	88
Andel som fått ett bra bemötande, %		93	96	95
Kvalitetsbedömning		96	Gott	Gott

* Från 2017 är servicenivån på samtal ändrad till besvarade samtal inom 5 minuter. Åren 2015 och 2016 visar svar inom 3 minuter. Från och med 2016 redovisas kvalitetsutlåtandet enligt nuvarande kvalitetsmodell. För 2015 redovisas andel materiellt rätt vid slumpmässig kontroll enligt tidigare kvalitetsmodell.

Tabell 58. Nöjdhetsindex kundservice inom telefoni 2015-2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Nöjdhetsindex telefoni	82	84	82	81	84	84	83	83	79

Pensionsmyndigheten hade ett betydligt högre inflöde av samtal än prognostiserat till kundservice under årets första halvår. Ökningen av samtal berodde bland annat på händelserna på premiepensionens fondtorg och beslutet om ändring av grundavdraget. Ökningen av samtal i kombination med ett förändrat bemanningsläge jämfört med 2016 och problem med callbackfunktionen resulterade i lägre tillgänglighet och servicenivå jämfört med föregående år.

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

För att säkra en god tillgänglighet erbjuds i telefonin en dag per vecka arabiska, serbiska, persiska, finska, spanska, turkiska och tyska som tolkspråk. Utnyttjandet av denna servicefunktion har varierat mellan olika språk. Finska utnyttjas mest med över 800 tolksamtal per år, därefter arabiska med drygt 300 tolksamtal per år. Antalet besvarade tolksamtal är lägre jämfört med föregående år. Det är en följd av årets långa kötider vilket har orsakat att färre personer kommit fram under tiderna för tolksamtal.

De kunder som har varit i kontakt med Pensionsmyndigheten per telefon är mycket nöjda. Detta trots att det under året har varit problem med att uppnå myndighetens interna mål avseende servicenivå. Dock uppgav fler att de har fått vänta längre i telefonkö jämfört med 2016. Kvinnorna är mer nöjda än männen med kundservice inom telefonin. En förklaring kan vara att männen som deltagit i undersökningen har ringt in till kundservice för första gången i större utsträckning än kvinnorna och därmed inte i samma utsträckning vet vad de har att vänta sig när de ringer in.

Kvalitetsbedömningen av samtalen visar på en fortsatt godtagbar nivå och bedöms även i år som god.

Förutom samtal rörande Pensionsmyndighetens verksamhet utförs även uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i form av telefonsupport. Under 2017 besvarades drygt 20 procent fler telefonsamtal för Min Pension i förhållande till 2016. Ökningen beror till stor del på att Min pension gjorde ett stort brevutskick avseende Min pensions prognosverktyg.

4.6.4.5 E-post, brev och Facebook

Tabell 59. E-post, brev och Facebook 2015-2017

	Internt mål	2015	2016	2017
Besvarade e-post/brev, antal		161 000	155 000	200 313
Besvarade e-post/brev Min Pension, antal			11 000	12 000
Besvarad e-post inom 24 timmar, %	80	79	97	77
Besvarade brev inom 24 timmar, %	80	53	80	72
Besvarade förfrågningar via fullmakter inom 10 arbetsdagar, %	80	89	99	57
Besvarade frågor via Facebook, antal		2 100	3 400	3 700
Besvarade frågor via Facebook inom 2 timmar, %	100	i.u.	i.u.	93
Kvalitetsbedömning*		i.u.	Gott	Gott

*Från och med 2016 redovisas kvalitetsutlåtandet enligt nuvarande kvalitetsmodell. För 2015 redovisas andel materiellt rätt vid slumpmässig kontroll enligt tidigare kvalitetsmodell.

Antal besvarade förfrågningar via e-post eller brev har ökat kraftigt under året jämfört med tidigare år. Dock har dessa frågor inte besvarats i tid enligt myndighetens interna mål. Anledningen till de längre svarstiderna är det höga inflödet i telefonin under året och det aktuella bemanningsläget.

Frågorna är liknande de som ställs via telefon. Det handlar också om frågor från privata och offentliga aktörer som vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter. Pensionsmyndigheten har även svarat på fler förfrågningar via e-post åt Min Pension i Sverige AB jämfört med 2016.

Servicegraden under året har påverkats av det höga trycket inom telefonin. Kvalitetsuppföljningen för året visar dock på en fortsatt god kvalitet inom e-post, trots att svarstiden har varit längre.

Pensionsmyndighetens kundservice finns även på Facebook för att underlätta för fler att komma i kontakt med myndigheten. Detta ger även möjlighet att ge svar till flera samtidigt. Frågor som kommer in via Facebook rör huvudsakligen hur en ansökan går till, skatter i kombination med pension, levnadsintyg, fonder och tjänstepension.

4.6.4.6 Servicekontor

Tabell 60. Kundmöten servicekontoren 2015-2017

	2015	2016	2017
Besök på servicekontor, pensionsrelaterat ärende, antal*	158 000	173 000	166 000
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	93	94	96
Andel som har fått ett bra bemötande, %	97	98	98

*Ny metod för att räkna ut Pensionsmyndighetens andel av besöken används från och med 2017. För att lättare kunna följa utvecklingen har även andelen besök för 2016 och 2015 justerats från tidigare lämnade siffror.

Pensionsmyndigheten samarbetar med Försäkringskassan och Skatteverket vid gemensamma servicekontor. På dessa erbjuds personliga möten där myndigheten har möjlighet att utifrån ett helhetsperspektiv ge service och se till pensionsspararens eller pensionärens totala behov inom ramen för de samverkande myndigheternas verksamhet.

Samarbetet rör 103 servicekontor över hela landet. Totalt har servicekontoren haft 3,6 miljoner besök, varav 4,5 procent har utgjort pensionsrelaterade ärenden, jämfört med 4,4 procent 2016. Av dessa ärenden har 37 procent avsett frågor om bostadstillägg för pensionärer, 21 procent har gällt hjälp med frågor om allmän pension och 9 procent av besökarna har haft frågor om prognos.

Pensionsmyndigheten gör inga nöjdkund-mätningar på servicekontoren, men tillsammans med Försäkringskassan och Skatteverket har det genomförts vissa

kundundersökningar. Pensionsmyndigheten får i allmänhet ett gott betyg i dessa mätningar när det gäller att ge svar på frågor och ge ett bra bemötande.

4.6.4.7 Fördjupade samtal med kundvägledare

Tabell 61. Fördjupade samtal med kundvägledare 2015-2017

	2015	2016	2017
Samtal kundvägledare, antal	2 500	3 300	3 800

Ibland räcker inte servicen som ges via telefon eller på ett servicekontor till. Pensionsmyndigheten kan då erbjuda ett fördjupat samtal med en kundvägledare per telefon, video eller via ett fysiskt möte. Utav dessa samtal 2017 fick 44 procent ett fördjupat samtal med en kundvägledare på sin ort, och övriga fick stöd genom videosamtal, telefonmöte eller skriftlig kommunikation.

Pensionsmyndigheten prioriterar samtal med pensionssparare och pensionärer som har särskilda behov, som till exempel fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar eller språksvårigheter. De utgör dock inte merparten av kundvägledarnas samtal.

Antalet ärenden hos kundvägledarna har ökat senaste åren. Ökningen beror dels på en större efterfrågan och dels på att Pensionsmyndigheten har utökat antalet kundvägledare. Därmed har myndigheten möjlighet att genomföra fler fördjupade samtal. Komplexiteten i frågeställningarna har även ökat.

Under året har 61 procent av de som har fått stöd av en kundvägledare varit kvinnor, vilket är samma andel som tidigare år.

En kundundersökning genomförd i slutet av året visar att åtta av tio som hade kontakt med en kundvägledare upplevde att de fick de svar och den hjälp de behövde. I mätningen fick de fördjupade mötena genomgående höga betyg av pensionssparare och pensionärer avseendebemötande och engagemang.

4.6.4.8 Informationsträffar och uppsökande möten

Tabell 62. Informationsträffar och uppsökande möten 2015-2017

	2015	2016	2017
Deltagare informationsträffar, antal*	22 300	22 200	25 164
Samtal uppsökande möten, antal**	15 900	23 900	21 122

* Besökare på pensionsplaneringsmöten och arbetsplatsträffar.

** Skattningen bygger på manuell statistik, ska tolkas med försiktighet.

Tabell 63. Nöjdkundindex informationsträffar 2015-2017

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Nöjdkundindex*	80	-	76	81	-	78	78	-	75

* Övergång till webbenkäter från och med 2017.

Informatörsverksamheten syftar till att nå ut till de pensionssparare och pensionärer som inte på eget initiativ söker information om sin pension. Pensionsmyndigheten möter människor genom uppsökande möten, pensionsplaneringsmöten och informationsträffar. Under 2017 har myndigheten haft kontakt med totalt cirka 46 300 personer, fördelat på samtal, prognoser och deltagare på informationsträffar.

I de uppsökande mötena finns myndigheten på plats i publika miljöer som event, mässor, marknader, gallerior och torg för att där informera om och erbjuda vägledning i pensionsfrågor. Myndigheten har god regional täckning i aktiviteterna. Den enskilt största aktiviteten 2017 har genomförts i anslutning till att *Orange*

kuvert skickades ut under våren. Pensionsmyndigheten har besökt köpcentrum och centralstationer på 31 orter och genomfört cirka 9 700 djupare samtal och prognoser.

Pensionsmyndigheten anordnar pensionsplaneringsmöten där deltagarna får anmäla sig i förväg. Sammanlagt har pensionsplaneringsmötena besökts av mer än 10 413 besökare fördelat på 135 pensionsplaneringsmöten. Genomförd kundundersökning visar på att en stor del av besökarna har känt sig tryggare inför sin pensionering efter att de hade varit på mötet och kvinnorna är något mer nöjda än männen.

Pensionsmyndigheten har även genomfört informationsträffar på stora arbetsplatser, till exempel sjukhus och universitet.

Totalt sett är fördelningen mellan kvinnor och män tämligen jämn (54 procent kvinnor och 46 procent män) vid myndighetens olika typer av möten med människor. Pensionsplaneringsmötena besöks av 53 procent kvinnor och 47 procent män, och eventaktiviteterna har 57 procent manliga besökare och 43 procent kvinnliga. Myndighetens event har fler manliga besökare medan kvinnorna dominerar på arbetsplatsmötena, 65 procent kvinnor och 35 procent män. Pensionsmyndigheten har under året medvetet satsat på att vara på kvinnodominerade arbetsplatser eftersom kvinnor i lägre utsträckning än män upplever sig ha bra förutsättningar att fatta beslut om sin pension.

4.6.5 Pensionsmyndigheten i medierna

Tabell 64. Pensionsmyndigheten i medierna 2015-2017

	2015	2016	2017
Samlad upplaga, miljoner	555	588	1 151
Andel neutral publicitet, %	90	95	95
Andel positiv publicitet, %	7,8	3,0	3,0
Andel negativ publicitet, %	2,0	2,0	3,0
Impression Score*	(6,4)	+27	+21
Andel publicitet som behandlar informationsuppdraget (prognos- och jobbudskap), %	13	12	7
Andel publicitet som behandlar konsumentstärkande uppdraget (konsumentinriktad kravställare), %	25	50	54
Andel publicitet där Pensionsmyndigheten är aktör (huvudaktör eller kommenterar), %	69	72	38
Twitter, antal följare	3 690	4 360	4 888
Twitter, interaktioner och omnämmanden, antal	2 408	5 255	6 343

*Impression 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.

Under 2017 har Pensionsmyndighetens närvaro i massmedia i princip fördubblats jämfört med 2016. Särskilt stort utrymme har getts myndighetens arbete med att stävja oseriösa aktörer på premiepensionens fondtorg och förslagen till stärkt konsumentskydd inom premiepensionen. Den positiva publiciteten är som andel av den totala publiciteten oförändrad jämfört med tidigare år.

Myndigheten har hög medial närvaro lokalt och regionalt i samband med kampanjer, när Orange kuvert skickas ut, vid informationsträffar och vid medverkan på lokala marknader. Den övervägande delen av publiciteten är liksom tidigare år av neutral karaktär. Andelen negativ publicitet är fortsatt låg, även om det är en viss ökning i samband med medias rapportering om att pengar saknas inom premiepensionen.

Både för informationsuppdraget och det konsumentstärkande uppdraget är medierna en fortsatt viktig kanal för att nå ut till många. När det gäller informationsuppdraget så mäts i vilken utsträckning medierna ger plats åt dels myndighetens budskap om vad som är viktigast för pensionen och vikten av att göra en prognos så att man vet hur stor den totala pensionen kan bli. För det konsumentstärkande uppdragets del

mäts i vilken utsträckning myndigheten framstår som en konsumentinriktad kravställare i den totala publiciteten.

Att Pensionsmyndigheten som aktör får utrymme att kommentera i massmedierna innebär en stor möjlighet att nå tittare, lyssnare och läsare med information och möjligheten att påverka den massmediala bilden av pensioner och om myndigheten. Här kan det dock noteras en stor minskning jämfört med tidigare år, vilket förklaras av medias omfattande rapportering av pågående förundersökningar, häktningar och dylikt kopplat till premiepensionen och där myndigheten varken vill eller ska ha en aktiv roll i det som rapporteras.

Twitter är en viktig kanal för att nå främst journalister, opinionsbildare och pensionsintresserade med information och antal följare har ökat under 2017.

Större delen av publiciteten, cirka 98 procent, kan sägas vara könsneutral. Resterande 2 procent vänder sig i stort sett enbart till kvinnor. Sett som andel av den totala publiciteten är det en marginell minskning jämfört med 2016. En förklaring är att en stor del av publiciteten har haft fokus på problemen inom premiepensionen.

4.6.6 Kundsynpunkter på verksamheten

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar synpunkter på verksamheten. Under 2017 inkom 3 731 kundsynpunkter, vilket är 261 fler än föregående år. Under året har det, liksom 2016, varit fler män än kvinnor som lämnat synpunkter.

Kvinnor väljer oftast att ringa för att lämna synpunkter medan män i större omfattning väljer att lämna synpunkter via e-post. Under våren var svarstiderna i kundservice långa, vilket kan ha inneburit att kvinnor i större omfattning än män upplevde svårigheter med att lämna synpunkter. Förbättringsarbete pågår för att underlätta för dem som vill ringa in till myndigheten.

Både kvinnor och män ger ofta beröm för trevligt bemötande och kritiken rör oftast webbplatsen och kommunikationsmaterial.

4.7 Extern samverkan

Tabell 65. Sammanfattande resultatbedömning externt samarbete 2015-2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Samarbetet med övriga myndigheter fungerar väl.
- Fördjupat samarbete med Försäkringskassan och Skatteverket gällande mötesplatser för nyanlända till Sverige.
- Utvecklad samverkan med försäkringsbranschen och initierad samverkan med förvalsbolagen.
- Fortsatt utveckling av prognostjänsten Minpension.se.
- Samarbetet inom eSam fungerar väl.
- Omfattande internationellt samarbete och aktivt deltagande i organisationen ISSA.

4.7.1 Samverkan med Försäkringskassan och Skatteverket

Tabell 66. Kostnad samverkan kring servicekontor 2015-2017, i miljoner kronor

	2015	2016	2017
Kostnad samverkan servicekontor	54	53	53

Samverkan kring lokal närvaro ingår som en del i en överenskommelse mellan deltagande myndigheter om tjänstesamverkan på servicekontor. Inom ramen för tjänstesamverkan finns gemensamma ledningsgrupper där Pensionsmyndigheten tillsammans med Försäkringskassan och Skatteverket finns representerade.

Under 2017 fortsatte den fördjupning av samarbetet som inleddes under 2015 i form av mötesplatser för nyanlända till Sverige. Avsikten med mötesplatserna är att förenkla myndighetskontakter och minska ledtider för nyanlända. Deltagare är förutom Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten även Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och kommuner. Så gott som samtliga mötesplatser är placerade på existerande servicekontor och antalet mötesplatser ökade under 2017 från 5 till 27. Deltagande myndigheter fick under året ett förnyat uppdrag att fortsätta med projektet under 2018.

Beslut har under året fattats om att öppna 10 nya servicekontor. Ambitionen är även att fler aktörer än idag ska ingå i servicekontorskonceptet, i första hand Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Trafikverket. Under året beslutade regeringen att tillsätta en utredning med utgångspunkten att en ny serviceorganisation, med Statens servicecenter som huvudman, ska ta över huvudmannskapet över servicekontoren från och med 2019.

4.7.2 Tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter

Tabell 67. Kostnad tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter 2015-2017, i miljoner kronor

	2015	2016	2017
Leverans tjänster Försäkringskassan	257	251	240
Totala kostnader Försäkringskassan	289	283	268
Leverans tjänster Statens servicecenter	5	7	7

De tjänster som Försäkringskassan levererar till Pensionsmyndigheten är framförallt it-stöd för handläggning och utbetalning av myndighetens förmåner, stödtjänster avseende behörighetsadministration samt internservice. Den samlade bedömningen är att både samarbetet med och leveranserna av tjänster från Försäkringskassan har fungerat bra. Under det sista tertialet har en del störningar och incidenter förekommit, och ett aktivt arbete bedrivs inom Försäkringskassan för att komma tillrätta med problemen.

Under året har Pensionsmyndigheten utökat samverkan med Försäkringskassan genom det påbörjade arbetet med att flytta Pensionsmyndighetens it-drift till Försäkringskassans datacenter. Arbetet sker inom ramen för ett av myndighetens strategiska projekt (*Datacenter 2018*).

Statens servicecenter levererar administrativa tjänster avseende personaladministration, ekonomi samt e-handel. Samverkan med Statens servicecenter fungerar till övervägande del bra. Under 2015 och 2016 fungerade leveranser av personaldata och bemanningsstatistik mindre bra. Problemen har till stora delar åtgärdats under 2017.

4.7.3 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

Regleringsbrev 2017

Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten har samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket för att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden.

Sedan 2013 har Pensionsmyndigheten ett samarbete med Finansinspektionen och sedan 2015 med Konsumentverket. En god samverkan är nödvändig för att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter på finansmarknaden och myndigheterna har därför regelbundna träffar för erfarenhets- och informationsutbyte. Samarbetet har utvecklats och systematiserats.

Inom ramen för samarbetet har Pensionsmyndigheten informerat Finansinspektionen och Konsumentverket om arbetet med det konsumentstärkande uppdraget. Samarbetet har också varit ett forum för diskussion och informationsutbyte gällande olika händelser som respektive myndighet löpande har fått kännedom om, exempelvis kopplade till förvaltningsföretag inom premiepensionen.

Under 2017 har Pensionsmyndigheten fortsatt arbetet med att strukturera hanteringen och uppföljningen av kundklagomål och kundsynpunkter som myndigheten har fått kännedom om, exempelvis via kundservice. Under 2017 har myndigheten fortsatt arbetet med att överlämna beskrivningar av kundsynpunkter till Finansinspektionen och Konsumentverket, vilket i flera fall har lett till att tillsynsmyndigheterna öppnat tillsynsärenden mot olika förvaltningsföretag.

Tillsammans med Finansinspektionen har Pensionsmyndigheten även under 2017 varit engagerat i projektet *Gilla din ekonomi* som syftar till att öka den finansiella kunskapen i samhället.

Pensionsmyndigheten har under året även deltagit i arbetet med den nationella upplysningstjänsten för konsumenter *Hallå Konsument* som drivs av Konsumentverket. Tjänsten riktar sig till konsumenter i Sverige med oberoende, information och övergripande vägledning, samt upplysning om rättigheter och skyldigheter före och efter köp.

4.7.4 Samverkan med Min Pension och försäkringsbranschen

Regleringsbrevet 2017

Min Pension och Försäkringsfullmaktsnoden

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.

Pensionsmyndigheten är en del av Min Pension i Sverige AB som driver prognostjänsten Minpension.se. Pensionsmyndigheten är representerad av två ledamöter i styrelsen och är en av delfinansierarna av tjänsten.

Samarbetet kring prognostjänsten Minpension.se fungerar bra. Detsamma gäller samarbetet med försäkringsbranschen inom ramen för projektet *Prognos till alla*. Arbetet som utförs inom dessa samarbeten är avgörande för att kunna ge människor en helhetsbild av sin framtida pension.

Min Pensions tjänster är en förutsättning för att Pensionsmyndigheten ska kunna realisera informationsuppdraget utan att reglera inhämtning av pensionsuppgifter med stöd av lagstiftning. Under året har myndigheten tillsammans med Min Pension arbetat med att förankra en prototyp för digital tjänst för planering och uttag av pension (benämns uttagsplan) i pensionsbranschen. Under hösten 2017 enades försäkringsbranschen om att utveckling av tjänsten uttagsplan bör starta.

Nytt för 2017 är det samarbete Pensionsmyndigheten har inlett med förvalsbolagen inom kollektivavtalad tjänstepension. Bland annat har myndighetens kundservice initierat ett erfarenhetsutbyte med försäkringsbolagets AMF:s kundservice för att se hur man gemensamt kan hjälpa pensionssparare med deras pensionsfrågor.

Under året har Pensionsmyndigheten fortsatt att samverka med försäkringsbranschen i samband med *Tjänstepensionens dag*. Syftet med dagen är att samordna branschen och öka uppmärksamheten kring tjänstepension och Pensionsmyndigheten har bland annat deltagit i marknadsaktiviteter i sociala medier.

Under året har Pensionsmyndighetens pensionsinformatörer samverkat med framför allt KPA pension, Statens pensionsverk (SPV) och Skandia när det gäller pensionsinformation. Vid till exempel pensionsinformationsmöten för kommun- och landstingsanställda har myndigheten genomfört möten tillsammans med KPA pension, som är förvalsalternativet för det kollektivet. På liknande sätt genomförs informationsmöten för statligt anställda tillsammans med SPV.

I *Fullmaktskollen* samarbetar försäkringsbranschens aktörer för att ge en överblick över utställda fullmakter och hur länge de gäller både för privatperson eller som representant för ett företag. Pensionsmyndigheten har anslutit sig som behörighetskontrollerande part och ett projekt har påbörjats internt för att införa ett digitalt fullmaktsflöde av försäkringsfullmakter. Genom en ökad överblick över sina fullmakter ger Pensionsmyndigheten medborgare ökad kontroll och transparens, på sikt kommer även den interna handlägningsprocessen av fullmakter att effektiviseras.

4.7.5 Samverkan inom eSam

Pensionsmyndigheten är medlem i och värdmyndighet för eSam, en frivillig medlemsorganisation för ökad digital samverkan. Digital samverkan leder till effektivare informationsförsörjning mellan aktörer, ökad rättssäkerhet och kostnadseffektivitet, samt fler och bättre tjänster till privatpersoner och företag. eSam arbetar bland annat för att skapa digitala förstahandsval.

Då flera av Pensionsmyndighetens kundgrupper är mindre datorvana än andra medborgare, arbetar myndigheten med att öka incitamenten för att gå över till digitala tjänster. Arbetspremissen är att när det blir tillräckligt lätt och säkert att använda e-tjänster kommer användandet att öka.

Genom att delta i eSams olika expertgrupper har Pensionsmyndigheten möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper samt få en större inblick i andra myndigheter. Likaså har Pensionsmyndigheten ökat förståelsen för pensionärer och pensionssparares behov i olika livssituationer.

Ett exempel på digitala samverkanstjänster är *sammansatt bastjänst ekonomisk bistånd* (SSBTEK). Genom tjänsten kan handläggare inom socialtjänstens verksamhetsområde ekonomiskt bistånd få utlämnat information från a-kassorna, Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Tjänsten innebär en förenklad och mer säker hantering av informationen jämfört med tidigare samt ger förutsättningar för frigjord arbetstid i handläggningen hos både kommuner och myndigheter.

Andra exempel är *Föräldrakollen* som syftar till att öka kunskapen kring pensionsparande hos småbarnsföräldrar och *Ny i Sverige* som är en myndighetsgemensam digital portal där all relevant information för nyanlända personer i Sverige finns samlad på ett ställe.

Med tjänsten *Mina meddelanden* kan medborgare ta emot, läsa och samla sin myndighetspost digitalt. I takt med att fler myndigheter ansluts skickas fler meddelanden digitalt via tjänsten. Pensionsmyndigheten har anslutit sig till *Mina Meddelanden* och har 13 upprättade anslutningar. Förutom att förenkla för medborgaren och öka säkerheten i kommunikationen så sparar även Pensionsmyndigheten in pengar på papper, porto och distribution.

4.7.6 Internationellt samarbete

Tabell 68. Antal internationella besök och aktiviteter 2015–2017

	2015	2016	2017
Internationella besök	20	14	18
Internationella besök unika länder	17	12	13
Internationella aktiviteter	30	40	40

Pensionsmyndigheten deltar i omfattande internationellt samarbete och intresset för att ta del av svenska erfarenheter inom pensionsområdet är stort.

Pensionsmyndighetens medarbetare är efterfrågade i internationella sammanhang och man försöker i möjligaste mån tillmötesgå förfrågningar om deltagande. Under 2017 har myndigheten varit representerad vid drygt 40 internationella aktiviteter och har tagit emot 18 internationella besök från 13 länder världen över.

Inom ramen för engagemanget i den internationella socialförsäkringsorganisationen International Social Security Association (ISSA) medverkar myndigheten under perioden 2017–2019 i en teknisk kommitté; pensionskommittén.

Pensionsmyndigheten har medverkat med en expert i ett EU-finansierat tjänsteexportprojekt, *EU-China Social Protection Reform Project* och deltagit med expertstöd i regeringens avtalsförhandlingar om social trygghet med Japan. 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 of Social Security Information (EESSI) som ska etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna.

Pensionsmyndigheten har startat ett internt genomförandeprojekt för teknisk implementering och utbildning av handläggare. Det pågår ett nära samarbete med

Försäkringskassan och samverkan med övriga nordiska länder för erfarenhetsutbyte gällande såväl implementering som utbildning. Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker redan i dag bilateralt i förhållande till Danmark, Finland, Norge, Storbritannien, Tyskland, Polen och USA. För närvarande pågår tester mellan Pensionsmyndigheten och Spanien.

4.8 Medarbetare och kompetensförsörjning

Pensionsmyndighetens medarbetare och chefer ska ha rätt kompetens vid rätt tillfälle och kompetensförsörjningen ska stödja de krav som ställs när det gäller att nå myndighetens mål.

Sammanfattning

- Resultatet är acceptabelt.
- Fortsatt arbete med att stärka myndighetens arbetsgivarvarumärke.
- Nöjdmedarbetarindex ligger på en fortsatt hög nivå.
- Flera genomförda åtgärder för att främja en god arbetsmiljö och hälsa.
- Sjuktalet skiljer sig väsentligt mellan olika kontor och mellan olika delar av verksamheten.
- Nytt verksamhetsanpassat arbetstidsavtal.
- Stabil personalomsättning över tid.

Tabell 69. Sammanfattande resultatbedömning medarbetare och kompetensförsörjning 2015–2017

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Acceptabelt	Acceptabelt	Acceptabelt

4.8.1 Kompetensförsörjning

En av de viktigaste åtgärderna för att säkerställa att myndigheten har rätt kompetens de kommande åren är att ta tillvara på medarbetares erfarenheter och skapa förutsättning för kompetensutveckling. Under 2017 har myndigheten därför genomfört en kompetensbreddning av medarbetare inom förmånshandläggningen. Inom ramen för kompetensutveckling har nya läraaktiviteter utvecklats inom bland annat områdena förvaltningsrätt och säkerhet.

En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering är att det finns kunskaper om genus och jämställdhet hos chefer och medarbetare. Myndigheten har en webbaserad läraaktivitet i genus och jämställdhet som riktar sig till alla medarbetare. Under 2017 har 931 av medarbetarna genomfört den, vilket motsvarar 76 procent av alla anställda. Motsvarande för 2016 var 758 medarbetare (64 procent). Läraaktiviteten är obligatorisk och målsättningen har varit att samtliga medarbetare skulle ha genomfört läraaktiviteten under 2017.

4.8.2 Arbetsgivarvarumärke och rekrytering

Arbetet har fortsatt med att profilera Pensionsmyndigheten som en attraktiv arbetsgivare. Myndigheten har deltagit på flera arbetsmarknadsdagar och rekryteringsmässor på universitet och högskolor, framförallt för att attrahera unga akademiker inom it-området. Under året har Pensionsmyndigheten fått status som notariemyndighet och tagit emot en nyexaminerad jurist som en del av notariatjänstgöringen.

Det har skett en ökad samverkan med andra myndigheter inom Employer Branding (hantering av arbetsgivarvarumärke). Bland annat har det getts möjlighet att profilera Pensionsmyndighetens verksamhet genom Arbetsgivarverkets satsning avseende *Jobba Statligt*. Ett hundratal erfarna systemutvecklare och testare har även fått möjlighet att pröva de tekniska verktyg som myndigheten använder.

Pensionsmyndigheten har fortsatt att vidareutveckla rekryteringsprocessen under året. Myndigheten lägger nu större vikt på kundbemötande vid rekrytering av pensionshandläggare, till exempel genom att fokusera mer på språkkunskaper utöver engelska.

4.8.3 Medarbetarskap och chefskap

Nya chefs- och ledarskapskriterier har tagits fram för att ytterligare tydliggöra vilka krav som ställs på chefer i samband med rekrytering och som stöd vid utvärdering av befintliga chefer. Mot bakgrund av de nya kriterierna har myndigheten tagit fram ett nytt utbildningsprogram för både nya och befintliga chefer. Andelen kvinnliga chefer är 58 procent. Motsvarande siffra för staten som helhet är 42 procent. På chefsnivån avdelningschefer inklusive GD är andelen kvinnor endast 25 procent.

Vid de chefsrekryteringar som gjorts under året har Pensionsmyndigheten inte haft några problem med att attrahera och anställa chefer med rätt profil.

I medarbetarundersökningen ligger ledarindex på en fortsatt hög nivå, men något lägre än föregående år.

Pensionsmyndighetens personalomsättning ligger på samma nivå som föregående år, vilket också är samma nivå som staten i helhet (11 procent).

Tabell 70. Pensionsmyndighetens personal (exklusive konsulter) 2015–2017

	2015	2016	2017
Medarbetare, totalt antal	1 171	1 189	1 224
-varav kvinnor	817	824	838
-varav män	354	365	386
Medarbetare över 60 år, antal	112	121	129
Medelålder, år	44,1	44,0	44,3
Personalomsättning, %	11,3	9,4	10
Nöjd medarbetarindex	74,1	74,5	73,6
Ledarindex, %	76,6	78,1	76,5

Tabell 71. Fördelning av Pensionsmyndighetens chefer (exklusive konsulter), kvinnor och män 2015-2017, i procent

Chefsnivåer	2015		2016		2017	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Avdelningschefer inkl GD	33	67	33	67	25	75
Enhetschefer	54	46	56	44	44	56
Gruppchefer	65	35	67	33	72	28
Samtliga chefer	56	44	59	41	58	42

4.8.3.1 Medarbetarundersökning

I Pensionsmyndighetens medarbetarundersökning svarar medarbetare inklusive chefer på frågor om bland annat ledarskap, delaktighet, återkoppling, socialt klimat och stress. Nöjd medarbetarindex (NMI) är ett mått där man viktat samman de olika frågeområdena. I årets undersökning var NMI 73,6, vilket är ett högt resultat men har dock sjunkit något sedan 2016 års mätning då NMI låg på 74,5.

Resultatet från årets medarbetarundersökning visar att det är främst inom områdena mål och delaktighet som myndigheten har störst förbättringspotential. Styrkor som lyfts fram i undersökningen är ledarskapet, det sociala klimatet, samt att medarbetarna upplever att deras kunskap används på ett bra sätt.

4.8.4 Arbetsmiljö och hälsa

4.8.4.1 Likabehandling

Pensionsmyndighetens likabehandlingsplan för 2017-2019 går ut på att förebygga diskriminering och kränkande särbehandling. I årets medarbetarundersökning svarade 29 personer att de under de senaste 12 månaderna vid något tillfälle känt sig utsatta för kränkande särbehandling eller trakasserier av en annan medarbetare eller chef på myndigheten. Diskrimineringsgrunderna ålder, kön, sexuell läggning,

etnicitet och sexuella trakasserier har angetts som orsaker. Andra orsaker som har angetts är bland annat nedlåtande attityd, favoriseringar, ignorans och interna skämt.

Pensionsmyndigheten har en nolltolerans gentemot diskriminering och trakasserier. I förebyggande syfte har chefer genomfört dialoger i sina arbetsgrupper. Under 2017 har även ett material tagits fram för att underlätta dialoger inom arbetsgrupperna avseende dessa frågor. Frågor kring kränkande särbehandling har också förts in i underlagen för medarbetarsamtal.

4.8.4.2 Sjukfrånvaro

Regleringsbrevet 2017

Intern sjukfrånvaro

Pensionsmyndigheten ska redovisa utvecklingen av den interna sjukfrånvaron samt vilka insatser som vidtas i syfte att minska den för kvinnor och män.

Tabell 72. Sjukfrånvaro 2015-2017, i procent

	2015	2016	2017
Sjukfrånvaro, totalt	5,3	5,7	5,5
-varav kvinnor	5,9	6,6	6,5
-varav män	3,8	3,7	3,4
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	43,2	44,3	43,6
Anställda <= 29 år	5,0	4,7	5,0
Anställda 30-49 år	5,3	5,7	5,2
Anställda >=50 år	5,4	5,9	5,9

Under året har den totala sjukfrånvaron (rullande 12 månader) sjunkit något och låg i december 2017 på 5,5 procent jämfört med 5,7 procent i december 2016.

Sjukfrånvaron varierar dock mellan olika avdelningar och enheter.

Kvinnorna har en högre sjukfrånvaro än männen, men kvinnornas sjukfrånvaro har minskat under året och låg på 6,5 procent i december 2017 jämfört med 6,6 procent i december 2016. Minskningen av kvinnornas sjukfrånvaro har skett i åldersgruppen 30-49 år. Däremot har sjukfrånvaron ökat något i åldersgrupperna 29 år eller yngre respektive 50 år eller äldre.

Männens sjukfrånvaro har sjunkit under året och låg i december 2017 på 3,4 procent jämfört med 3,7 procent i december 2016.

Både kvinnornas och männens långtidssjukfrånvaro (över 28 dagar) har minskat under året. Däremot har både männens och kvinnornas korta sjukfrånvaro (1-14 dagar) ökat något.

Åtgärder sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron har följts upp löpande under året och diskuterats i myndighetens ledningsgrupper på olika nivåer. Myndighetens chefer har fått stöd av personalspecialister gällande tillämpningen av rehabiliteringsriktlinjer. För att analysera myndighetens sjukfrånvaro och påbörja ett aktivt förebyggande arbete har bland annat informationsträffar om organisatorisk och social arbetsmiljö genomförts för chefer och arbetsmiljöombud.

De delar i medarbetarundersökningen som fokuserar på arbetstakt och arbetsrelaterad utmattning har analyserats. För grupper, som har haft ett lägre eller sjunkande resultat på dessa frågor, har riktade grupputvecklingsinsatser genomförts

för att förbättra sammanhållningen och för att tydliggöra förväntningar, prioriteringar och ansvar.

Under året påbörjades ett arbete tillsammans med företagshälsovården som ska underlätta tidiga och rätt insatser i samband med sjukfrånvaro och rehabilitering. Den pilot som myndigheten påbörjade under 2016 för att pröva en extern tjänst för sjuk- och friskanmälan avslutades under våren 2017. Vid uppföljning av hur chefer och medarbetare upplevt tjänsten framkom att endast en begränsad del av de uppsatta effektmålen uppnåts.

Inom myndighetens produktionsavdelning, där den högsta sjukfrånvaron återfinns, har arbetsmiljöplaner tagits fram för att stärka arbetet med förbättrad hälsa och minskad sjukfrånvaro. Flera av aktiviteterna har syftat till att öka medvetenheten om vilka hälsofrämjande faktorer som arbetsgivare kan påverka.

4.9 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 för att amortera den skuld för uppbyggnad av premiepensionssystemet som ska vara återbetald 2018.

4.9.1 Avgiftsbelagd verksamhet där avgiftsintäkterna får disponeras

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

Tabell 73. Ålderspension med ersättning från AP-fonderna, tusen kronor

	2015	2016	Budget 2017	2017
IB	244 380	80 248	55 416	82 551
Avgiftsintäkter	297 721	457 613	473 364	473 364
Kostnader	-461 853	-455 310	-491 383	-433 916
Årets resultat	-164 132	2 303	-18 019	39 448
UB	80 248	82 551	37 397	121 999

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 vara normalt då proportionerna för administrationskostnadernas utfall mot våra olika finansieringskällor ständigt varierar och dessa svängningar är svåra att prognostisera. Under 2017 har Pensionsmyndigheten till exempel behövt hantera händelserna på premiepensionens fondtorg, vilka har drivit administrationskostnaderna mot premiepensionssystemet. Därutöver har verksamheten krävt en medveten styrning av resurserna till den anslagsfinansierade verksamheten.

4.9.2 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

Premiepensionsverksamheten ska täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionsspararnas premiepensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för vår administrationskostnad, medel avseende kostnaderna för återbetalning och ränta för den tidigare uppbyggnaden av premiepensionssystemet samt kostnadsersättningar till andra myndigheter (Skatteverket och Kronofogdemyndigheten). Skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet kommer att vara slutbetald 2018.

För 2017 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 624 749 (562 273) tusen kronor. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev 624 763 (562 236) tusen kronor och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Vid den dagliga handeln med pensionsspararnas fonder uppstår löpande ett resultat på myndighetens så kallade handelslager till följd av bland annat differenser mellan antagna försäljningslikvider och faktiskt utfall. Från och med 2016 har Pensionsmyndigheten tagit fram en modell som återför en tredjedel av det ackumulerade resultatet på handelslaget, 38 963 tusen kronor 2017, till pensionsspararna i form av ett minskat avgiftsuttag.

Tabell 74 beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 624 763 tusen kronor samt de medel på 38 963 tusen kronor som förts över från

Pensionsmyndighetens handelslager. Dessa medel sammantaget har använts till att finansiera kostnader för administration hos Pensionsmyndigheten, hos Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för deras arbete med uppbörd med mera av avgifter till premiepension, samt till ränta och återbetalning på skulden till Riksgälden (RGK).

Tabell 74. Premiepensionsmedlens likvidmässiga användning, tusen kronor

	2015	2016	2017
Avgiftsuttag	586 386	562 236	624 763**
Överfört från handelslagret	0	46 125	38 963
Administrationskostnad Pensionsmyndigheten*	-342 054	-378 620	-417 005
Ränta avseende skuld i RGK*	1 644	2 719	1 878
Ersättning till andra myndigheter	-63 419	-63 393	-67 552
Residual att använda för återbetalning till RGK*	-182 557	-169 067	-181 047

*Delsumma Pensionsmyndigheten 596 174 tkr, som redovisas i tabellen nedan.

**Angående avgiftsuttaget, se avsnitt 6.2.1.4.

Nedanstående tabell redovisar resultatområdet med utgångspunkt i hur det är definierat i regleringsbrevet. I avgiftstabellen i regleringsbrevet för 2017, vilken återges som Budget 2017 i tabellen, ingår inte den del av det ackumulerade resultatet på Pensionsmyndighetens handelslager, 38 963 tusen kronor, som återförs till spararna via ett minskat avgiftsuttag, i vare sig avgiftsintäkterna eller kostnaderna.

Tabell 75. Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet, tusen kronor

	2015	2016	Budget 2017	2017
IB	0	0	0*	0
Avgiftsintäkter	522 967	498 843	557 197	557 211
Överfört från handelslagret	0	46 125	0	38 963
Delsumma Pensionsmyndigheten	522 967	544 968	557 197	596 174
Kostnader	-340 410	-375 901	-324 199	-415 127
Årets resultat	182 557	169 067	232 998	181 047
UB	0	0	0	0

*I regleringsbrevet anges 487 348 tkr, vilket motsvarar underskott från uppstarten av premiepensionsrörelsen. Detta redovisas som utnyttjad kredit i RGK.

Av tabellen framgår den del av avgiftsuttag med mera, 596 174 (544 968) tusen kronor, som finansierar kostnader hos oss bestående av administrationskostnader och räntekostnader samt återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet. Avvikelsen i årets resultat, som utgör den residual som används för återbetalning till Riksgälden, kommer i huvudsak av de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg som genererat betydligt ökade kostnader för premiepensionsadministrationen under 2017.

4.9.3 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 76. Administration för fondinformation/fondförvaltare, tusen kronor

	2015	2016	Budget 2017	2017
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	3 377	357	3 000	889
Kostnader	-3 377	-357	-3 000	-889
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Intäkterna är svåra att förutse eftersom de förorsakas av att fondförvaltare gör

förändringar i sina fondvillkor. Pensionsmyndigheten tar ut ersättning från fondbolagen för att täcka kostnader för utskick av information om fondhändelser till pensionspararna. Utskicken avser till exempel ändringar i fondbestämmelser eller information om sammanslagningar av fonder. Avgiften tas ut i de fall då utskicken förorsakats av fondbolagen.

4.9.4 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 77. Administrativ service, tusen kronor

	2015	2016	Budget 2017	2017
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 496	1 406	1 500	1 445
Kostnader	-1 496	-1 406	-1 500	-1 445
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Pensionsmyndigheten sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Utfallet för 2017 är normalt och beror på antalet samtal till kundservice avseende Min Pension i Sverige AB.

4.9.5 Administration av statlig fordran

Sedan myndighetsstarten 2010 sköter Försäkringskassan administrationen av statlig fordran åt Pensionsmyndigheten. Avgiftsintäkterna avser de avgifter som tas ut av gäldenärer i enlighet med bestämmelser i olika författningar. Debiterade avgiftsintäkter är högre än beräknat.

Tabell 78. Statlig fordran, tusen kronor

	2015	2016	Budget 2017	2017
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	121	173	200	251
Kostnader	-121	-173	-200	-251
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

4.9.6 Administration av frivillig pensionsförsäkring

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

Tabell 79. Frivillig pensionsförsäkring, tusen kronor

	2015	2016	Budget 2017	2017
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 727	1 837	2 500	2 346
Kostnader	-2 727	-1 837	-2 500	-2 346
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

4.10 Frivillig pensionsförsäkring

Frivillig pensionsförsäkring tillkom vid den allmänna folkpensioneringens införande år 1914. Försäkringens uppgift var att tjäna som ett komplement till de obligatoriska försäkringarna. Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen togs bort den 1 januari 1981. Den yngsta försäkrade är född 1980 och eftersom huvuddelen av försäkringarna är livsvariga så kommer produkten att finnas kvar länge.

4.10.1 Kapitalflöde och antal försäkrade

Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen upphörde den 1 januari 1981. Pensionsutbetalningarna uppgick till 26,5 (27,9) miljoner kronor.

Antalet pensionärer uppgick vid årets utgång till 3 547 (3 716) personer. Det finns 2 333 (2 540) personer som ännu inte ansökt om pension eller återköp.

4.10.2 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning

Det bokförda värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2017 till 384,9 (411,3) miljoner kronor. Tillgångarna består nästan uteslutande av obligationer.

Tabell 80. Tillgångarnas fördelning i miljoner kronor och procent

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2017 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2017	Bokfört 31 dec 2016 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2016	Bokfört 31 dec 2015 (mnkr)	Fördelning i % 31 dec 2015
Räntekonsortium total portfölj	384,9	100	411,3	100	412,3	100

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.

Avkastningen under året var 1,50 (6,24) procent för samtliga tariffgrupper, jämfört med 0,29 (2,93) procent för index. Portföljen består av ränteinvesteringar, cirka tre fjärdedelar bostads- och företagsobligationer och en fjärdedel statsobligationer, som utvecklats positivt då räntorna fallit under året. Index innehåller lika delar bostads- och statsobligationer. Överavkastningen i portföljen i förhållande till index beror på att såväl räntorna för bostadsobligationer som för företagsobligationer sjunkit under året, vilket bidrar till att dessa obligationers värde ökat. Samtidigt har räntorna för statsobligationer varit i stort sett oförändrade under året, vilket bidragit till att dessa obligationer inte ökat lika mycket i värde som bostadsobligationerna. När räntorna för bostadsobligationer sjunker mer än räntorna för statsobligationerna gynnar det portföljen gentemot index. Under 2017 var räntenedgången betydligt mindre än under 2016 vilket ledde till en lägre avkastning för portföljen under året jämfört med föregående år.

Tabell 81. Totalavkastning på tillgångarna per tariffgrupp

Tariffgrupp	Avkastning i % 2017	Avkastning i % 2016	Avkastning i % 2015
Äldre	1,50	6,24	-0,74
1936	1,50	6,24	-0,74
1938	1,50	6,24	-0,74
1958	1,50	6,24	-0,74
1977	1,50	6,24	-0,74

4.10.3 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 desamma som för 2015 och 2016.

Per den 31 december 2017 uppgick den totala premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR (Statsverkets checkräkning i Riksbanken) till 304,1 (325,2) miljoner kronor.

Tabell 82. Antaganden om livslängd och avkastning med reservberäkning

	Återstående livslängd* vid 65	B	C	Avkastning %
Kvinnor	22,4	0,001685	0,1233	1,50
Män	20,6	0,0007368	0,1367	1,50

*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 41,6 (42,6) 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 83. Tillgångar, premiereserv, ersättningsreserv, omkostnadsfond, skuld SCR samt säkerhetsfond per tariffgrupp

Tariffgrupp	Tillgångar (tkr) inkl. fordran SCR	Premiereserv (tkr)	Ersättningsreserv (tkr)	Omkostnadsfond (tkr)	Skuld SCR (tkr)	Säkerhetsfond (tkr)
Äldre	1 183,5	689,2	200,1		0	294,2
1936	3 722,1	2 102,1		669,1	9,8	941,1
1938	145 346,2	104 571,4		15 578,5	3 952,1	21 244,3
1958	225 614,2	181 678,6		23 917,7	0	20 017,9
1977	13 284,1	10 921,1		1 399,2	0	963,8
Totalt	389 150,1	299 962,4	200,1	41 594,5	3 961,9	43 461,3

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

Vid utgången av året beräknades följande höjningsfaktorer, redovisade i tabell 84.

Tabell 84. Höjningsfaktorer samt underlag för dessa, per tariffgrupp

Tariffgrupp	Fördelningsbara tillgångar (tkr)	1,05*Premiereserv (tkr)	Höjning %
1936	3 043,2	2 207,2	37
1938	125 815,7	109 800,0	14
1958	201 696,4	190 762,5	5
1977	11 839,0	11 467,1	3

Höjningen i tabellen ovan avser pensionsbelopp att utbetala under 2019. Enligt nuvarande beräkningssätt för vinsthöjning så finns det utrymme för att höja pensionsbeloppen. Överskotten är dock relativt låga och kommer att minska betydligt i det solvensregelverk som är under införande. Pensionsmyndigheten har begärt att få ansvar för att fastställa försäkringstekniska riktlinjer för den frivilliga

pensionsförsäkringen. Som en följd av myndighetens begäran ändrades lagen i augusti 2017 så att regeringen ska utse ansvarig myndighet. Enligt ett regeringsbeslut får Pensionsmyndigheten det ansvaret från den första februari 2018. Med beaktande av dessa faktorer så görs ingen höjning av pensionsbeloppen för närvarande.

4.10.4 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den frivilliga pensionsförsäkringen uppgick totalt till cirka 1,4 (0,5) miljoner kronor. Procentuellt utgör kostnaden 0,125 (0,125) procent av det förvaltade kapitalet.

4.10.5 Försäkrings- och finansiella risker

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

I och med att en samförvaltning inleddes under 2015 av de fem fonderna inom den frivilliga pensionsförsäkringen är det möjligt att matcha förfallotider för skuld och tillgångar. Övergången till skuldmatchning sker succesivt genom att invänta framtida kupongutbetalningar och förfall, så att transaktionskostnaderna hålls nere. Skuldmatchningen innebär att risken för insolvens blir låg, då matchningen sänker ränterisken. Det är speciellt viktigt eftersom denna försäkring endast har utflöden.

4.10.5.1 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.

4.10.5.2 Finansiella risker

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

4.10.5.3 Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Tillgångarna i den frivilliga pensionsförsäkringen har marknadsrisk i form av ränterisk.

Ränteförvaltningen sker i Kammarkollegiets Frivilliga pensionsförsäkringsrättekonsortium. I konsortiet sker en succesiv övergång mot skuldmatchning vilket minskar ränterisken.

Tabell 85. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring år 2017 (belopp i tusen kronor).

	2017	2016
Finansiella placeringstillgångar, ränta upp 1 procentenhet	-25 291,6	-28 807,9
Finansiella placeringstillgångar, ränta ner 1 procentenhet	25 291,6	28 807,9
Försäkringstekniska avsättningar, ränta upp 1 procentenhet	26 223,6	28 870,6
Försäkringstekniska avsättningar, ränta ner 1 procentenhet	-31 282,1	-34 547,7
Netto. Ränta upp 1 procentenhet	932,0	62,7
Netto. Ränta ner 1 procentenhet	-5 990,5	-5 739,7

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar oss en förlust. Emittenters, låntagares och motparters kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av en extern kreditbedömning.

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

4.10.5.4 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att vi inte kan fullgöra våra betalningsåtaganden utan upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en avsevärd merkostnad. En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra. Sådan risk är främst förknippad med förvaltning av tillgångar.

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

4.10.5.5 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.

Reservsättningsrisk

För varje försäkring avsätter vi en reserv som är en uppskattning av våra framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena inte har valts tillräckligt betryggande, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, bestäms utifrån grund- och tilläggsbeloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd och avkastning. Avkastningen antogs till 1,5 procent för 2017 vilket även var värdet 2016 och 2015, nedjusterad från 2,0 procent 2014. I bokslutet för 2011 sänktes antagandet om avkastning vid beräkning av premiereserven från 3 procent till 2,5 procent. Nedjusteringen har gjorts med anledning av en längre period av sjunkande marknadsräntor och är i enlighet med remissvar från Finansinspektionen.

Summan av premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR uppgick per den 31 december 2017 till 304,1 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 17,4 miljoner kronor.

Matchningsrisk

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

4.10.5.6 Övrigt

Pensionsmyndigheten föreslog 2012 till regeringen att ordningen för hur de försäkringstekniska grunderna fastställs ändras, så att Pensionsmyndigheten får fastställa dessa i form av försäkringstekniska riktlinjer och beräkningsunderlag. Dessutom föreslog myndigheten att Finansinspektionen skulle få tillsyn över försäkringen. Förslagen föreslås ersätta den nuvarande ordningen där fastställande av grunderna sker av regeringen kompletterat med yttrande från Finansinspektionen. Pensionsmyndighetens förslag kom åter från regeringen till myndigheten på remiss under våren 2016. I augusti 2017 ändrades lagen till att regeringen ska utse en för grunderna ansvarig myndighet. Enligt ett regeringsbeslut får Pensionsmyndigheten det ansvaret från den första februari 2018.

4.11 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

Av regleringsbrevet framgår att de delar av denna samlade redovisning som avser inkomst- och tilläggspension ska ingå i myndighetens årsredovisning. Därmed ger årsredovisningen en mer fullständig bild av myndighetens verksamhet och ansvarsområde.

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

Som framgår under Redovisningsprinciper baseras redovisningen på delvis preliminära uppgifter. De uppgifter som avses är de som beskriver AP-fondernas verksamhet. Det medför att det balanstal som beräknats i denna redovisning är en preliminär uppgift. Balanstalet fastställs av regeringen, baserat på den redovisning som senare framgår av Orange rapport för 2017. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar. I och med de nya beräkningsreglerna beskrivna i proposition 2014/14:125 är det sedan 2015 det dämpade balanstalet som tillämpas vid fastställande av balansindex. Det dämpade balanstalet begränsar balanseringen till en tredjedel vilket medför minskad volatilitet av pensionsbeloppen.

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.

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

Principer för värdering av tillgångar och skulder

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

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

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

Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

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

AP-fondernas tillgångar värderas till så kallat verkligt värde.

Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång dividerat med förändringen av inkomstindex mellan år t och $t+1$ (2017 och 2018). Behållningarna påverkas dock fortfarande av det dämpade balanstalet för år $t+1$ (2018) under balanseringsperioder. Inkomster intjänade det år redovisningen avser har inte hunnit fastställas när redovisningen görs. Till summan av de försäkrades pensionsbehållningar läggs därför en uppskattning av den pensionsrätt för inkomstpension som tjänats in samma år som redovisningen avser. Skillnaden mellan skattad och fastställd pensionsrätt avräknas i följande årsredovisning. Riksdagen har beslutat att även pensionsrätter ska nedjusteras under balanseringsperioder (SFS 2014:1548). Balanseringsperioden upphör och något balansindex fastställs inte för 2018 vilket medför att den *skattade* pensionsrätten inte är nedjusterad i årets redovisning. Den *fastställda* pensionsrätten för 2016 har nedjusterats med föregående års kvot innan den har lagts till pensionsbehållningen.

Pensionsskulden till pensionerade beräknas genom att multiplicera beviljade pensioner (årsbelopp) med det antal år som beloppet förväntas betalas ut. Antalet år diskonteras för att beakta att indexeringen av utbetalda belopp sker med ökningen i inkomstindex reducerade med 1,6 procentenheter. Förväntat antal år med utbetalningar beräknas med utgångspunkt från mätningar av hur länge pensionsbeloppen i vårt register betalas ut, så kallade ekonomiska delningstal. Under de år som det har fastställts ett balansindex multipliceras pensionsskulden till pensionerade med det dämpade balanstal som fastställts för år $t+1$. En strikt tolkning av förordningen SFS 2015:795 innebär att skulden till pensionerade inte innehåller den balanseringseffekt som sker när balanseringsperioden upphör. Detta var inte syftet, vilket framgår av departementsskrivelsen (DS2015:6) och därför har skulden multiplicerats med den faktiska balanseringseffekten 1,0106 (balansindex för 2017 dividerat med inkomstindex för 2018) vilket är lägre än det dämpade balanstalet om 1,0132.

Tilläggs pensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension beräknas med en försäkringsteknisk metod som kräver antaganden om framtida ekonomisk och demografisk utveckling. Enligt förordningen om årlig redovisning får skulden avseende tilläggs pension för förvärvsaktiva därför beräknas utifrån vissa antaganden. Tilläggs pensionsskulden avseende förvärvsaktiva beräknas enligt de principer som är angivna i proposition 2000/01:70, Automatisk balansering av ålderspensionssystemet. Det innebär att skulden till aktiva beräknas utifrån samma medellivslängd som används för beräkningen av den övriga inkomstpensionsskulden och med ett antagande om två procents årlig tillväxt i inkomstindex.

4.11.2 Finansiell ställning och resultat

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

År 2017 var ett år med relativt sett goda tillväxt- och sysselsättningsökningar och svagt sjunkande arbetslöshet. Inkomstpensionerna räknades upp med 2,8 procent bland annat eftersom balanstalet var större än ett under föreliggande balanseringsperiod.

4.11.2.1 Inkomstpensionens tillgångar

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas som inbetalda pensionsavgifter multiplicerad med omsättningstiden. Omsättningstiden speglar det antal år som en krona i genomsnitt förväntas ligga i pensionssystemet. Årets omsättningstid minskade med 0,28 år (0,9 procent). Sammantaget med de inbetalda pensionsavgifterna gav detta en avgiftstillgång för 2017 på 7 984 miljarder kronor vilket är en ökning med 247 miljarder kronor (3,2 procent).

Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var 121 miljarder kronor (preliminärt). De inbetalda pensionsavgifterna (267 miljarder kronor) understeg pensionsutbetalningarna (296 miljarder kronor) plus administrationskostnaderna (2 miljarder kronor), men tack vare fondavkastningen ökade de totala fondtillgångarna ändå med 90 miljarder kronor till totalt 1 412 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna – fond- och avgiftstillgångarna – ökade således med 338 miljarder kronor (3,7 procent) till 9 396 miljarder kronor.

4.11.2.2 Inkomstpensionens skulder

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

Pensionsskulden ökade totalt med 366 miljarder kronor (4,2 procent) till 9 080 miljarder kronor. Den största delen av skuldökningen uppkom genom indexeringen av pensionerna och pensionsbehållningarna (400 miljarder kronor). Skulden till pensionerade påverkas även av medellivslängdens förändring, jämfört med 2017 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) minskat med cirka 8 dagar. Detta innebär en minskning av pensionsskulden med 16 miljarder kronor. Att den ekonomiska livslängden sjönk är inte ett trenderbrott utan beror på en förändring i framtagandet av det underlag som

ligger till grund för beräkningen av de ekonomiska delningstalen, se föregående årsredovisning för detaljer. Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets intjänade pensionsrätter inklusive ATP-poäng samt vissa justeringar och detta minskade skulden med 18 miljarder kronor.

4.11.2.3 Balanstal och känslighetsanalys

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar, avgiftstillgången och buffertfondens marknadsvärde, dividerats med systemets skulder. Från 2008 till 2014 beräknades dock buffertfondens värde i balanstalet som medelvärdet av fondens marknadsvärde den 31:a december för året samt de två föregående åren. Balanstalet för 2019, som baseras på 2017 års tillgångar och skulder, beräknas till 1,0347 och det dämpade balanstalet till 1,0116. Att balanstalet överstiger ett beror på att avgiftstillgången höjts och att fondvärdet har ökat. Systemets balanstal för 2018 är sedan tidigare fastställt till 1,0395 och det dämpade balanstalet till 1,0132.

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

Tabell 86 Flerårsöversikt, miljarder kronor

Beräkningsår	2017*	2016*	2015*	2014	2013	2012	2011	2010
Balanseringsår	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Buffertfonden, medelvärde				1 067	963	908	865	810
Buffertfonden	1 412	1 321	1 230	1 185	1 058	958	873	895
Avgiftstillgång	7 984	7 737	7 457	7 380	7 123	6 915	6 828	6 575
Summa tillgångar	9 396	9 058	8 688	8 565	8 180	7 873	7 700	7 469
Pensionsskuld	9 080	8 714	8 517	8 141	8 053	7 952	7 543	7 367
Över-/underskott	315	344	171	423	127	-80	157	103
Balanstal**	1,0347	1,0395	1,0201	1,0375	1,0040	0,9837	1,0198	1,0024
Dämpat balanstal	1,0116	1,0132	1,0067					

* Tillgångar och skulder beräknade enligt nya beräkningsregler.

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

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

Tabell 87 Årlig procentuell förändring 2010-2017

Beräkningsår	2017*	2016*	2015*	2014	2013	2012	2011	2010
Buffertfonden	6,8	7,4	3,9	12,0	10,4	9,8	-2,5	8,2
Avgiftstillgång	3,2	3,7	1,0	3,6	3,0	1,3	3,9	3,3
Summa tillgångar	3,7	4,3	1,4	4,7	3,9	2,2	3,1	3,9
Pensionsskulderna	4,2	2,3	4,6	1,1	1,3	5,4	2,4	-1,9
Årets resultat**	-0,5	2,0	-3,2	3,6	2,6	-3,2	0,7	5,8

* Tillgångar och skulder beräknade enligt nya beräkningsregler.

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

Känslighetsanalysen i tabell 88 visar effekten på balanstalet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrade.

Tabell 88. Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

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

4.11.2.4 Inkomstpensionens finansiella ställning

Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder, miljoner kronor

	Not	2017	2016	Förändring
Förändring av fondtillgångar				
Pensionsavgifter	A	267 407	256 700	10 707
Pensionsutbetalningar	B	-296 001	-282 384	-13 617
Avkastning på fonderat kapital		120 859	118 633	2 226
Administrationskostnader	C	-1 859	-1 753	-106
Summa		90 406	91 196	-790

Förändring av avgiftstillgång

Värdet av ändring i:

Avgiftsinkomst	D	321 187	338 787	-17 600
Omsättningstid	E	-73 705	-59 461	-14 244
Summa		247 482	279 326	-31 844

Förändring av pensionsskuld*

Nya p-rätter och ATP-poäng	F	-277 819	-266 840	-10 979
Pensionsutbetalningar	B	295 994	282 379	13 615
Indexering	G	-400 112	-219 440	-180 672
Värdet av ändring i livslängd	H	16 236	7 324	8 912
Uppkomna arvsvinster	I	12 721	12 452	269
Fördelade arvsvinster	I	-15 155	-14 875	-280
Avdrag för adm. kostnader	J	1 653	1 591	62
Summa		-366 482	-197 409	-169 073

Årets resultat		-28 594	173 113	-201 707
-----------------------	--	----------------	----------------	-----------------

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

Sammanställning av tillgångar och skulder, miljoner kronor

	Not	2017	2016	Förändring
Tillgångar				
Fondtillgångar		1 411 896	1 321 490	90 406
Avgiftstillgång	K	7 984 035	7 736 553	247 482
Summa tillgångar		9 395 931	9 058 043	337 888

Skulder och resultat

Ingående balanserat resultat		344 071	170 958	173 113
Årets resultat		-28 594	173 113	-201 707
Utgående balanserat resultat		315 477	344 071	-28 594
Pensionsskuld	L	9 080 454	8 713 972	366 482
Summa skulder och resultat		9 395 931	9 058 043	337 888

4.11.2.5 Noter och kommentarer

Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen, miljoner kronor

	2017	2016
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	122 354	116 399
Egenavgift under avgiftstaket	3 351	3 113
Allmän pensionsavgift	118 111	112 164
Statlig ålderspensionsavgift	23 602	24 718
Regleringar m. m.	-11	306
Summa	267 407	256 700

Not B Pensionsutbetalningar med mera, miljoner kronor

	2017	2016
Tilläggspension	174 032	175 971
Inkomstpension	121 962	106 408
Tillägg- och inkomstpension	295 994	282 379
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	7	5
Summa	296 001	282 384

Not C Administrationskostnader, miljoner kronor

	2017	2016
Pensionsmyndigheten	473*	457
Skatteförvaltningen m. fl.	432*	406
Summa kostnader försäkringsadministration	906	863
Summa kostnader fondförvaltning	953	890
Summa	1 859	1 753

*Summerar till 906 miljoner kronor på grund av avrundningseffekter.

Not D Värdet av förändringen i avgiftsinkomst, miljoner kronor

	2017	2016
Avgiftsinkomst 2017	267 407	-
Avgiftsinkomst 2016	-256 700	256 700
Avgiftsinkomst 2015	-	-245 503
Förändring av avgiftsinkomst	10 707	11 197
(Omsättningstid 2017 + Omsättningstid 2016)/2	x 29,99787	-
(Omsättningstid 2016 + Omsättningstid 2015)/2	-	x 30,25690
Värdet av förändringen i avgiftsinkomst	321 187	338 787

Tid avser år.

Not E Värdet av förändringen i omsättningstid, miljoner kronor

	2017	2016
Omsättningstid 2017	29,85724	-
Omsättningstid 2016	-30,13850	30,13850
Omsättningstid 2015	-	-30,37530
Förändring av omsättningstid	-0,28126	-0,23680
(Avgiftsinkomst 2017 + Avgiftsinkomst 2016)/2	x 262 054	-
(Avgiftsinkomst 2016 + Avgiftsinkomst 2015)/2	-	x 251 102
Värdet av förändringen i omsättningstid	-73 705	-59 461

Tid avser år.

Tabell A Underlag för beräkning av omsättningstid

	2017	2016	2015	2014
Utbetalningsålder	-	75,52498	75,59159	75,59176
Intjänandeålder	-	45,66774	45,45309	45,21646
Omsättningstid	-	29,85724	30,13850	30,37530
Omsättningstid för balanstalsberäkning	29,85724	30,13850	30,37530	31,44136

Tid avser år.

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

Not F Nya pensionsrätter och ATP-poäng, miljoner kronor

	2017	2016
Skattad pensionsrätt för inkomstpension	267 211	256 098
Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension	0	-2 695
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension	267 211	253 403
Skattat värde av intjänad ATP-poäng	73	272
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	8 019	9 748
Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B	2 516	3 418
Summa	277 819	266 840*

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

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

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

Tabell A. Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, miljoner kronor

	2017
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016	255 230
Justeringsbelopp för fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016	-2 690
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016	-256 098
Justeringsbelopp för skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016	2 695
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-3 386
Ändring i utbetalade belopp	12 268
Summa	8 019

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

Tabell B. Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, miljoner kronor

	2017
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2017 och skattningen 2016 m.m.	1 529
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP*	86
Ändring i utbetalade belopp	901
Summa	2 516

*Exklusive värdet av ATP-poäng.

Beloppen avser vissa förändringar i tilläggspensionsskulden, se not L tabell A och C. Av den ATP-poäng som tjänats in under ett år är det enbart en mindre del som kommer att ha betydelse för den framtida pensionen. Den del som beräknas bidra till höjd pension har redovisats i not L tabell B som skattat värde av intjänad ATP-poäng. Emellertid bidrar samtliga pensionsavgifter avseende ATP till en ökning av den beräknade pensionsskulden. Det sista år som ATP-poäng kan tjänas in är 2017. Detta innebär att pensionsavgifterna, med undantag av administrativt betingade diskrepanser, kommer att vara lika stora som tillgodoräknad pensionsrätt först 2018.

Not G Indexering 2016-2017, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2017			
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	141 203	137 954	279 157
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	106 991	13 964	120 955
Summa	248 194	151 918	400 112
2016			
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	228 788	173 505	402 293
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	-88 242	-94 611	-182 853
Summa	140 546	78 894	219 440

*Se tabell A.

**Se tabell B.

Tabell A. Indexering av pensionsbehållning och pensioner, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2017			
Inkomstpension, indexering	139 191	67 086	206 277
Varav effekt av inkomstindex	81 676	56 510	138 186
Varav effekt av balanstal	57 515	10 576	68 091
Tilläggs pension, indexering	2 012	70 868*	72 880
Varav effekt av inkomstindex	1 181	59 619	60 800
Varav effekt av balanstal	831	11 158	11 989
Varav effekt av prisindex	-	92	92
Summa	141 203	137 954	279 157
2016			
Inkomstpension, indexering	223 664	77 409	301 073
Varav effekt av inkomstindex	188 403	26 855	215 258
Varav effekt av balanstal	35 261	50 554	85 815
Tilläggs pension, indexering	5 124	96 096	101 220
Varav effekt av inkomstindex	4 316	33 306	37 622
Varav effekt av balanstal	808	62 696	63 504
Varav effekt av prisindex	-	94	94
Summa	228 788	173 505	402 293

*Avrundade belopp ger annan summa.

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

Tabell B Förändring av indexering avseende pensionsskuld, miljoner kronor

	Aktiva**	Pensionärer***	Summa
2017			
Föregående års skuldaktualisering	188 538	-22 008	166 530
Årets skuldaktualisering	-81 548	35 973	-45 575
Summa	106 991*	13 964*	120 955
2016			
Föregående års skuldaktualisering	100 296	-116 619	-16 323
Årets skuldaktualisering	-188 538	22 008	-166 530
Summa	-88 242	-94 611	-182 853

* Avrundade belopp ger annan summa.

** Effekt av inkomstindex.

*** Effekt av balanstal.

Föregående års förändring av beräkningsregler avseende skulden medför att dessa poster följer med till årets redovisning. Det indexeringsbelopp avseende aktiva i inkomstpensionen som beror av förändringen i inkomstindex mellan år 2016 och 2017 och som drogs av i föregående års redovisning ingår nu i årets skuld. Vad det gäller pensionerade har dessa redan påverkats av balanstalet för 2017 och den del av indexeringen som beror av detta dras därmed av i årets redovisning.

Not H Värdet av förändringen i medellivslängd, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2017			
Inkomstpension	-	-5 108	-5 108
Tilläggs pension	-136	-10 992	-11 128
Summa	-136	-16 100	-16 236
2016			
Inkomstpension	-	-1 857	-1 857
Tilläggs pension	-81	-5 386	-5 467
Summa	-81	-7 243	-7 324

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

Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster, miljoner kronor

	2017		2016	
	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
60 år eller äldre	5 921	8 386	5 685	7 994
Yngre än 60 år	6 800*	6 769	6 767*	6 881
Summa	12 721	15 155	12 452	14 875

*Avled året innan, fördelas innevarande år.

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

Not J Avdrag för administrationskostnader

Administrationskostnaderna finansieras genom ett procentuellt avdrag från de försäkrades pensionsbehållningar. För att inte belasta yngre årskullar med en oproportionerligt stor kostnad under den tid ATP fasas ut införs kostnadsavdraget successivt. År 2017 finansierades 92 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden. Avdraget 2017 var 0,0305 procent och summeras till 1 653 miljoner kronor. 2016 uppgick avdraget till 1 591 miljoner kronor.

Not K Avgiftstillgång, miljoner kronor

	2017	2016
Avgiftsinkomst	267 407	256 700
Omsättningstid	x 29,85724	x 30,13850
Avgiftstillgång	7 984 035	7 736 553

Not L Pensionsskuld, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
2017			
Inkomstpension	5 684 576	1 776 974	7 461 550
Tilläggs pension	47 816	1 616 663	1 664 479
Summa	5 732 392	3 393 637	9 126 029
2016			
Inkomstpension	5 519 951	1 586 381	7 106 332
Tilläggs pension	75 726	1 698 444	1 774 170
Summa	5 595 677	3 284 825	8 880 502

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

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomstpension beräknas på samma sätt. En årskulls skuld fås av produkten av årskullens pensionsutbetalningar i december månad, faktorn 12 och årskullens ekonomiska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan av årskullarnas pensionsskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks i form av ekonomiska delningstal. Skulden avseende inkomstpensionen och aktiva är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2017 med tillägg för den skattade nedjusterade intjänade pensionsrätten för 2017.

Tilläggs pensionsskulden avseende aktiva kan inte bestämmas direkt utifrån uppgifter ur intjänanderegistret. För att kunna beräkna tilläggs pensionsskulden uppskattas varje individs (avser födda senast 1953) tilläggs pension det år de fyller 65 år. Det beräknade årsbeloppet multipliceras med det ekonomiska delningstal som gäller för 65-åringar det år redovisningen avser. Personer äldre än 65 år som vid tidpunkten för beräkningen ännu inte tagit ut hela sin pension antas göra det nästföljande år. Nuvärdet av den beräknade pensionsskulden erhålls genom att reducera skulden med individens antagna framtida avgiftsinbetalningar och diskontera med den antagna framtida ökningen i inkomstindex. Vid beräkningen av framtida tilläggs pensionen antas inkomsterna öka med 2 procent per år. Tilläggs pensionsskulden till aktiva minskas successivt på grund av utfasningen och är i princip helt borta 2018.

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

	2017
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2016	5 519 951
Varav justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016*	-253 403
Pensionsbehållning 31 december 2016	5 266 548
Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år**	-6 800
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna***	-346
Ingående pensionsbehållning 2016	5 259 402
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-3 040
Justerad fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2016*	252 540
Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre	8 386
Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år	6 769
Indexering	139 191

	2017
Avdrag för administrationskostnader	-1 653
Uttagen pension	-242 320
Återkallade pensioner	4 011
Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre	-5 921
Pensionsbehållning 31 december 2017	5 417 365
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2017*	267 211
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2017	5 684 576

*Se not F.

**Fördelas 2017.

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

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

	2017
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2016	75 726
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2017 och skattningen 2016 m.m.	1 529
Ingående tilläggspensionsskuld 2017	77 255
Indexering	2 012
Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2017	73
Uttagen pension	-31 474
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP	86
Värdet av förändringen i medellivslängd	-136
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2017	47 816

Tabell C. Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggspension pensionerade, miljoner kronor

2017	Inkomstpension	Tilläggspension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2016	1 586 381	1 698 444	3 284 825
Skuld tillkommande från aktiva	238 309*	31 474**	269 783
Ändring i utbetalade belopp	12 268	901	13 169
Pensionsutbetalningar***	-121 962	-174 032	-295 994
Indexering	67 086	70 868	137 954
Värdet av förändringen i medellivslängd	-5 108	-10 992	-16 100
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2017	1 776 974	1 616 663	3 393 637

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

**Se tabell B.

***Se not B.

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

Tabell D. Förklaring av pensionsskuldens förändring inför beräkning av dämpat balanstal, miljoner kronor

2017		Indexering	Balansering	Summa
Pensionsbehållning 31 december 2017	5 417 365	-81 548	-	5 335 817
Skuld avseende pensionerade 2017	3 393 637	-	35 973	3 429 610
Justerad skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2017	267 211	-	-	267 211
Pensionsskuld tilläggspension aktiva 31 december 2017	47 816	-	-	47 816
Pensionsskuld				9 080 454

Skulden avseende aktiva i inkomstpensionen beräknas genom summan av alla pensionsbehållningar 31:a december 2017 dividerat med kvoten mellan 2018 års inkomstindex och 2017 års inkomstindex.

Under balanseringsperioder justeras skulden avseende pensionerade med det dämpade balanstalet för året efter redovisningsåret. I årets redovisning har denna faktor satts till 1,0106 (dämpat balanstal är 1,0132) vilket är balanseringseffekten mellan balansindex 2017 och inkomstindex 2018.

Förändringsbeloppen redovisas i Not G.

4.11.3 Prognos balanstalet

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

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler som påverkar balanstalet. I tabellen redovisas också balanstalet för åren 2017 och 2018, preliminärt balanstal för 2019 och en prognos för balanstalet för 2020-2022. Tabellen visar också det dämpade balanstalet, dock endast för huvudalternativet. Det dämpade balanstalet avviker från 1,0 med en tredjedel av balanstalets avvikelse från 1,0. Det används vid beräkning av eventuellt balansindex.

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

Tabell 89. Balanstalet 2016-2018 och en prognos för balanstalet 2019-2022

Beräkningsår	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lönesummaförändring, procent	+4,4	+4,9	+4,7	+5,2	+4,3	+4,0
Inkomstindex	158,91	162,14	168,16	170,73	176,72	182,12
Aktiekursernas utveckling, procent						
Huvudalternativ	+2,0	+8,0	+15,0	0,0	+1,0	+2,0
Optimistiskt alternativ	+2,0	+8,0	+15,0	+10,0	+11,0	+12,0
Pessimistiskt alternativ	+2,0	+8,0	+15,0	-10,0	-9,0	-8,0
Balanseringsår	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Balanstalet, utfall och prognos						
Huvudalternativ	1,0201	1,0395	1,0347	1,0537	1,0373	1,0322
Optimistiskt alternativ	1,0201	1,0395	1,0347	1,0635	1,0571	1,0623
Pessimistiskt alternativ	1,0201	1,0395	1,0347	1,0439	1,0188	1,0057
Dämpat balanstal, utfall och prognos						
Huvudalternativ	1,0067	1,0132	1,0116	1,0179	1,0124	1,0107

Preliminärt kommer balanstalet för 2018 att bli 1,0347 och det dämpade balanstalet 1,0116. Att balanstalet och därmed också det dämpade balanstalet blir högre än 1,0 år 2019 innebär inte att pensionerna detta år blir uppräknade med mer än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen eftersom balanseringsperioden upphörde 2018. Pensionerna kommer därmed att indexeras med förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter. Det blir ingen skillnad mellan de tre beräkningsalternativen år 2019 eftersom balanstalet 2019 baseras på utfallet för år 2017. I alla tre beräkningsalternativen är balanstalet större än ett under perioden 2020-2022 vilket innebär att det inte beräknas bli någon ny balanseringsperiod under de åren.

4.12 Återrapportering enligt regleringsbrevet och instruktionen

Tabell 90. Återrapportering enligt regleringsbrevet

Mål och återrapporteringar	Måloppfyllelse och hänvisning till återrapportering
<p>Mål om pensionsinformation Pensionsmyndigheten ska verka för att samtliga pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av hela sin pension.</p> <p>Återrapportering Pensionsmyndigheten ska redovisa måloppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå: en beskrivning av kvalitet och enhetlighet i prognoserna, samt en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män.</p>	<p>Målet är uppfyllt.</p> <p>4.6 Information och kommunikation</p>
<p>Mål om jämställda inkomstgrundande pensioner Pensionsmyndigheten ska verka för att kunskapen om livsinkomstens och pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen ökar för kvinnor och män.</p> <p>Återrapportering Pensionsmyndigheten ska redovisa måloppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män.</p>	<p>Målet är delvis uppfyllt.</p> <p>4.6 Information och kommunikation 4.6.2 Informationsuppdraget</p>
<p>Mål om att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation.</p> <p>Återrapportering Pensionsmyndigheten ska redovisa genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå en bedömning av vilka effekter genomförda insatser har lett till för kvinnor och män. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs myndigheten för åren 2014–2017 hittills har använts.</p>	<p>Målet är uppfyllt.</p> <p>4.6.2 Informationsuppdraget 4.6.3 Konsumentstärkande uppdraget</p>
<p>Mål om bostadstillägg och återkravsärenden Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning samt öka kvaliteten i handläggningen av ärenden om bostadstillägg till kvinnor och män samt återkravsärenden.</p> <p>Återrapportering Pensionsmyndigheten ska redovisa måloppfyllelsen för kvinnor och män samt genomförda insatser för att nå målet inklusive hanteringen av tillsvidarebeslut.</p>	<p>Målet är inte uppfyllt.</p> <p>4.3.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 4.3.6 Återkrav</p>
<p>Mål om mörkertal inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd Pensionsmyndigheten ska verka för att kvinnor och män som är berättigade till bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd men inte har kunskap om förmånerna får ökad kunskap om dem.</p> <p>Återrapportering Pensionsmyndigheten ska redovisa utvecklingen av mörkertalet för kvinnor och män och hur det påverkar andelen med låg ekonomisk standard samt redovisa genomförda insatser för att nå målet.</p>	<p>Målet är delvis uppfyllt.</p> <p>4.3.3.2 Mörkertalet inom bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd</p>
<p>Intern sjukfrånvaro Pensionsmyndigheten ska redovisa utvecklingen av den interna sjukfrånvaron samt vilka insatser som vidtas i syfte att minska den för kvinnor och män.</p>	<p>4.8.4.2 Sjukfrånvaro</p>
<p>Kvalitet i handläggningen Pensionsmyndigheten ska redovisa kvaliteten i handläggningen av ärenden för kvinnor och män samt vilka åtgärder som har vidtagits för att förbättra kvaliteten. I redovisningen ska även ingå hur myndigheten arbetar för att minska de oavsiktliga felen.</p>	<p>4.2.4 Kvalitet i verksamheten 4.3.8 Utbetalningar</p>
<p>Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket Pensionsmyndigheten ska redovisa hur myndigheten har samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket för att stärka konsumenternas ställning på finansmarknaden.</p>	<p>4.7.3 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket</p>
<p>Jämställdhetsintegrering (regleringsbrev för 2015)</p>	<p>4.13.4 Jämställdhetsintegrering.</p>

Tabell 91. Sammanställning av de uppgifter i Pensionsmyndighetens instruktion som åiterrapporteras i årsredovisningen

Avsnitt i instruktionen	Uppgifter	Redovisas i avsnitt
2§ punkt 1	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och se till att denna ges utifrån den enskildes behov.	4.6 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	4.6 Information och kommunikation
2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.	4.5 Statistik och analys
2§ punkt 4	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott.	4.3.8 Utbetalning
2§ punkt 5	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst.	4.3 Pensionsadministration
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 4.6 Information och kommunikation 4.8 Medarbetare och kompetensförsörjning
3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla.	4.9 Avgiftsbelagd verksamhet
5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag.	4.7.4 Samverkan med Min Pension och försäkringsbranschen 4.6.6.4 Telefonsamtal
6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	4.7 Extern samverkan

4.13 Övrig återrapportering

4.13.1 Anmälningar till JO samt ansökningar hos JK om skadestånd

Sammanfattning

- Pensionsmyndigheten har tagit emot ett fåtal JO-anmälningar under året.
- Inkommande ansökningar om skadestånd hos JK har varit fler än 2016 och 2015.

4.13.1.1 Anmälningar till JO

Tabell 92. Inkomna anmälningar till JO 2015-2017

	2015	2016	2017
Inkomna anmälningar JO, antal	1	6	5

Av de anmälningar som kom in under år 2017 lämnade Justitieombudsmannen (JO) tre utan ytterligare åtgärd. I ett ärende har Pensionsmyndigheten ännu inte fått något beslut från JO. Pensionsmyndigheten har under året fått del av två beslut från JO, ett som rör ett ärende från år 2016 och ett från år 2017. I inget av fallen fann JO några skäl att vidta någon ytterligare åtgärd eller göra något uttalande med anledning av de båda anmälningar.

4.13.1.2 Ansökningar om skadestånd

Tabell 93. Ansökningar om skadestånd till JK 2015-2017

	2015	2016	2017
Inkomna ansökningar skadestånd JK, antal	14	10	22

En ansökan om skadestånd ska ges in till Justitiekanslern (JK), som normalt ger Pensionsmyndigheten möjlighet att yttra sig över den. Om ansökan kommer in direkt till Pensionsmyndigheten överlämnas den till JK tillsammans med myndighetens yttrande. Under år 2017 har fler ansökningar kommit in jämfört med 2016 och 2015. Ärendena avsåg bland annat att pensionen betalats ut i fel valuta och felaktigheter i samband med byte av fond på Pensionsmyndighetens fondtorg.

Två av de ärenden som har kommit in under år 2017 har återkallats av sökanden. JK har avskrivit ett ärende utan att vidta några åtgärder. I de elva ärenden där JK prövade i sak under året tillerkändes sökanden skadestånd i fyra ärenden. I övriga sju ansåg JK att skadestånd inte skulle utgå. Övriga ärenden har ännu inte prövats av JK.

I ett ärende har Pensionsmyndigheten ålagts att betala skadestånd eftersom myndigheten inte har tagit bort en tillfällig inlagd spärr om att inte betala ut pensionen. Följden blev att sökandens pension betalades ut för sent. Skadeståndet avsåg sökandens utgifter till följd av myndighetens fördröjning.

I två ärenden har Pensionsmyndigheten ålagts att betala skadestånd sedan myndigheten har betalat ut pensionen till respektive sökanden i fel valuta. Sökandenas bank har istället fått göra valutaväxlingen och sökanden har fått betala extra avgifter för det. Även i dessa ärenden har skadeståndet avsett sökandens utgifter.

Slutligen har Pensionsmyndigheten ålagts att betala skadestånd till en kommun. Anledningen var att myndigheten inte har ersatt kommunen för utbetald ersättning

enligt 107 kap. 5 § socialförsäkringsbalken. Pensionsmyndigheten har i stället betalat ut pengarna direkt till den enskilde.

Under 2017 har regeringen beslutat att ändra bilagan till förordningen (1995:1301) om handläggning av skadeståndsanspråk mot staten genom att lägga till Pensionsmyndigheten. Det betyder att Pensionsmyndigheten från och med den 1 januari 2018 handlägger vissa anspråk om skadestånd själv. Det gäller sådana anspråk som avser en skada som har inträffat i handläggningen inom myndighetens verksamhetsområde. I andra fall handläggs anspråk om skadestånd fortfarande av JK.

4.13.2 Säkerhet

Sammanfattning

- Kompetens- och medvetandehöjande åtgärder har genomförts inom säkerhetsområdet.
- Informationssäkerhet och säkerhetsskydd har haft hög prioritet i förberedelsearbetet inför flytt till nytt datacenter hos Försäkringskassan.
- Inom ramen för arbetet med civilt försvar har myndigheten tagit fram nuläges- och behovsanalyser samt förslag på planer för myndighetens vidare arbete.

Under 2017 har flera interna kompetens- och medvetandehöjande åtgärder inom säkerhetsområdet genomförts. Bland annat har myndigheten lanserat en intern obligatorisk säkerhetsutbildning och 52 procent av de anställda har under året slutfört utbildningen.

Under året har myndigheten kompletterat de styrande dokument som är kopplade till hantering av personer med sekretessmarkering, resesäkerhet samt hantering av incidenter där medarbetare utsätts för kränkningar och hot i sociala medier. Vidare har årliga förbättringsåtgärder kopplat till informationsklassning och objektsförvaltning genomförts.

Samverkan inom säkerhetsområdet har vidareutvecklats med exempelvis Försäkringskassan och Samverkansområde Ekonomisk Säkerhet (SOES). Inom eSam har Pensionsmyndigheten deltagit i framtagandet av en expertgrupp för säkerhet.

Inom ramen för Pensionsmyndighetens arbete med att förbereda sig för den nya dataskyddsförordningen som träder i kraft 2018 har ett införandeprojekt startat under året.

Inom säkerhetsskyddsområdet har ett antal förbättringsåtgärder påbörjats med planerade leveranser under 2018. Informationssäkerhets- och säkerhetsskyddsfrågorna står högt upp på agendan i det pågående projektet avseende flytt till nytt datacenter hos Försäkringskassan (se vidare under 4.13.3). Projektet berör områden såsom säkerhetsskydd, informationssäkerhet, personuppgiftshantering, processer, överenskommelser och kontinuitetshantering.

Pensionsmyndigheten har drivit ett projekt för civilt försvar och beredskapsplanläggning sedan 2016. För Pensionsmyndigheten innebär regeringsbeslutet om att återuppta planeringen av totalförsvaret en förstagångsplanering utan att ha något tidigare arbete att falla tillbaka på. Årets arbete har resulterat i ett antal nuläges- och behovsanalyser samt förslag på planer för myndighetens vidare arbetet med civilt försvar och beredskapsplanläggning fram mot 2020.

4.13.3 It

Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Fortsatt hög tillgänglighet.
- Hög säkerhet och bra beredskap för åtgärder av it-incidenter.
- Ökat kundfokus och samverkan i myndighetens it-utveckling.
- Ökade it-kostnader jämfört med 2016.

Tabell 94. Sammanfattande resultatbedömning it

	2015	2016	2017
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

4.13.3.1 Tillgänglighet

Tillgängligheten har varit fortsatt hög och har ökat jämfört med 2016. Under året har målet för planerad tillgänglighet för fondbyten och andra e-tjänster på vår externa webbplats varit 97,5 procent. Med hänsyn till planerade avbrott för releaser blev utfallet 98 procent. I förhållande till föregående år är detta en stor minskning av antal it-incidenter som direkt följd av välplanerade produktionssättningar, servicefönster och underhållsarbeten. Ett förbättrat resultat har uppnåtts då myndigheten har haft bättre kvalitet i leveranserna.

Pensionsmyndigheten har haft ett minskande antal kritiska incidenter jämfört med tidigare år, både vad gäller incidenter rapporterade från it (som kan härledas från driftsättningar och liknande) och incidenter rapporterade från interna användare. År 2017 hade myndigheten 16 kritiska incidenter, vilket kan jämföras med 27 kritiska incidenter 2016. En anledning till minskningen beror på förbättringar inom e-post- och telefoniplattformarna, som tidigare stod för en stor del av våra it-incidenter.

Inom premiepensionen har det under året varit totalt sju orderstopp, varav fem har varit it-relaterade internt och två var kopplat till extern leverantör.

Under året har det varit fler avbrott på tjänster hos myndighetens externa leverantörer än tidigare år, primärt signeringstjänsten, som vid avbrott innebär att kunder inte kan signera exempelvis fondbyten eller pensionsansökningar. Vidare har även kundtelefonin drabbats av störningar, vilket vid ett flertal tillfällen inneburit att kunder inte kunnat ringa till kundservice.

4.13.3.2 It-säkerhet

Pensionsmyndigheten har under 2017 tagit första steget mot en helt digitaliserad identitetshantering för interna användare. Nu behandlas alla nya medarbetares identiteter digitalt genom att chefer registrerar dem via myndighetens portal för behörighetshantering istället för användning av pappersblanketter. Denna digitalisering har lett till att ledtiderna kortats och arbetet minskat för start av nya medarbetare, informationen om identiteter och organisationsstruktur har enhetliggjorts och kvalitetsförbättrats och dessutom har myndighetens användning av pappersblanketter reducerats än mer.

Pensionsmyndigheten har under året utökat förmågan avseende intrångsdetektering av olika typer av it-intrång och cyberattacker. Arbetet med att hålla system uppdaterade med funktions- och säkerhetsrelaterade rättningar har fortsatt och gett positiva effekter för riskexponering och teknisk nivå.

Det sker kontinuerligt arbete med att förbättra uppföljningen av loggar så det finns större möjlighet att upptäcka oegentligheter genom att fler automatgenererade säkerhetsrapporter skapas.

Inom projektet *Datacenter 2018* har det fokuserats mycket på kontinuitet, robusthet samt nadsäkerhet. Myndigheten bedömer att de nya lösningar som tas fram kommer att förstärka it-säkerheten.

4.13.3.3 Framtidssäkring, tillgänglighet och säkerhet

Pensionsmyndigheten köper tjänster avseende plats i datahall, server, lagring, backup och internetåtkomst av extern part. Under 2017 påbörjades implementationsprojektet *Datacenter 2018* för att succesivt flytta till nytt datacenter hos Försäkringskassan i Sundsvall. Flytten beräknas vara klar under 2018.

4.13.3.4 Nya it-tjänster

För att ytterligare öka användarvänligheten har myndighetens webbplats nu fullt stöd för mobila enheter vilket innebär att oavsett om man använder en mobil, platta eller dator kommer informationen presenteras på ett enkelt och tydligt sätt.

Vidare underlättar webbplatsens nya arkitektur fortsatt agil tjänsteutveckling. Detta betyder att pensionssparare och pensionärs återkoppling kommer direkt in i utvecklingsprocessen kombinerat med tätare leveranser med nya tekniker är en del av hur vi möter behov snabbare och effektivare.

4.13.3.5 Kostnad

Pensionsmyndighetens totala it-kostnad uppgår 2017 till 553 miljoner kronor, en marginell minskning från 558 miljoner kronor 2016. Minskningen är till största del en effekt av minskade kostnader mot Försäkringskassan avseende statistik tjänster.

De största externa kostnaderna är köpta tjänster från Försäkringskassan, it-tjänster för lagring backup och datahall samt konsulttjänster

En stor del av myndighetens it-verksamhet levereras av Försäkringskassan. Under året har arbete gemensamt fortsatt att drivas inom it för att tillsammans fastställa en färdplan för samverkan. En förändring av it-tjänsten *Statistik* har genomförts och flyttats över till egen drift.

4.13.4 Jämställdhetsintegrering

Regleringsbrevet 2015

Jämställdhetsintegrering

Pensionsmyndigheten ska årligen redovisa åtgärder och resultat i myndighetens årsredovisning för 2015—2018 i enlighet med planen för jämställdhetsintegrering. Myndigheten ska även lämna en separat redovisning i särskild ordning senast den 22 februari 2018, och då beskriva och analysera resultatet av genomfört arbete 2015—2017.

Jämställdhetsintegrering handlar om att kvalitetssäkra den service som når medborgarna ur ett jämställdhetsperspektiv. Kort sagt att säkerställa att offentliga tjänster och service är likvärdiga och effektiva för alla invånare oavsett kön. Arbetet med jämställdhetsintegrering har påvisat att Pensionsmyndigheten inte behandlar kvinnor och män olika.

För att studera resultatet avseende jämställdhetsintegrering under 2017 hänvisas till utfallet från myndighetens könsuppdelade indikatorer. Utfallet redovisas enligt tabell 95. I enlighet med planen för jämställdhetsintegrering och kraven i årsredovisningsförordningen redovisar Pensionsmyndigheten könsuppdelad statistik för majoriteten av myndighetens verksamhetsområden.

Tabell 95. Könsupplade indikatorer för att bedöma målpåfyllelse avseende jämställdhetsintegrering

Internt mål	Indikator	Avsnitt
Vi har en myndighetsutövning som är likvärdig för alla oberoende av kön.	Ändringsfrekvensen för de som begär omprövning av beslut.	4.3.7.1 Omprövningar
	Utbetalningsprecisionen där vi inte når upp till målet Alltid rätt och i tid.	4.3.3 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Vi har en informationsverksamhet som är likvärdig för alla oberoende av kön.	Andel som anser att vi gör det lättare att förstå hela pensionen.	4.6.2.2 Effekter informationsuppdraget.
	Andel pensionssparare som upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation.	4.6.3.2 Effekter konsumentstärkande uppdraget
	Andel pensionssparare som upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor.	4.6.3.2 Effekter konsumentstärkande uppdraget
	Resultatet av årets eftermätning av Orange kuvert.	4.6.4.3 Orange kuvert
	Antal registrerade på Minpension.se.	4.6.4.2 Prognoser och prognostjänsten Minpension.se
	Antal deltagare på informationsträffar.	4.6.4.8 Informationsträffar och uppsökande möten
Vår service och bemötande är likvärdigt för alla oberoende av kön.	Andel som känner förtroende för Pensionsmyndigheten.	4.2.5 Förtroendet för Pensionsmyndigheten
	Andel som känner till vad vi gör.	4.2.5 Förtroendet för Pensionsmyndigheten
	Kundklagomål per klagomålskategori.	4.6.6 Kundsynpunkter på verksamheten
	Resultatet av våra kundundersökningar uppdelade på kön.	4.6.4 Kundmöten
En förutsättning för att arbeta systematiskt med jämställdhetsintegrering är att det finns basala kunskaper om genus och jämställdhet bland chefer och medarbetare.	Antal medarbetare som under året har deltagit i KRUS-webbutbildningen <i>Genus och jämställdhet</i> på Kompetensportalen.	4.8.1 Kompetensförsörjning

4.13.5 Miljöarbete

Pensionsmyndighetens övergripande miljömål är att kontinuerligt öka resurseffektivitet och klimathänsyn i alla delar av verksamheten. Myndigheten deltar i ett projekt som drivs av Trafikverket angående resfria möten. Projektet har tagit fram en metodik, vilken används på myndigheten, för att öka användningen av resfri mötesteknik och minska antalet tjänsteresor.

Tabell 96. Utsläpp koldioxid flygresor, antal resfria möten och kostnader tjänsteresor 2015-2017

	Totalt			Per årsarbetskraft		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Utsläpp koldioxid flygresor under 50 mil, kg	116 785	143 266	123 933	109	133	112
Utsläpp koldioxid flygresor över 50 mil, kg	108 260	110 855	117 546	101	103	106
Resfria möten, antal	5 701	10 834	11 634	5	10	10
Kostnad tjänsteresor, mnkr*	11,5	11,9	12,6	i.u.	i.u.	i.u.

*I kostnaden för tjänsteresor ingår alla typer av resor inklusive hotell.

Myndighetens koldioxidutsläpp har minskat jämfört med 2016, trots ett ökat resande med flyg både över och under 50 mil. Utsläpp beräknas av använd resebyrå. Minskningen antas bero på byte av resebyrå, och att dennes underlag för beräkning av koldioxidutsläpp skiljer sig åt mot tidigare resebyrå. Under 2017 har antalet resfria möten ökat något jämfört föregående år. Förändringsarbetet kring flexibelt arbetssätt kommer att fortsätta och förhoppningsvis kommer även antalet resfria möten fortsätta att öka.

5 Finansiell redovisning

5.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter

<i>Belopp i tkr</i>	2017	2016	2015	2014	2013
Låneram hos Riksgäldskontoret					
beviljad	400 000	350 000	275 000	220 000	200 000
utnyttjad	321 838	303 357	270 578	204 356	134 485
Krediter hos Riksgäldskontoret					
beviljad räntekontokredit	673 000	832 000	1 067 000	1 357 000	1 187 000
max utnyttjad räntekontokredit	547 326	730 574	763 790	877 865	1 054 302
beviljad kredit, övriga kreditramar	8 000 000	8 000 000	8 000 000	8 000 000	9 000 000
maximalt utnyttjad kredit	2 237 648	2 387 170	1 266 978	337 571	1 239 116
Ränta på räntekonto i Riksgälden					
räntekostnader	-111	-	-	2 114	4 920
ränteintäkter	854	1 739	1 024	-	-
Totala avgiftsintäkter					
beräknade enligt regleringsbrev	1 037 761	963 785	828 909	988 895	968 903
utfall	1 047 952	971 356	834 915	990 372	980 205
Anslagskredit Pensionsmyndigheten					
beviljad	32 013	15 842	16 033	15 972	15 648
utnyttjad	24 679	12 898	5 312	-	-
Anslagskredit övriga anslag					
beviljad kredit	1 793 000	1 843 638	1 935 856	1 974 482	2 041 522
utnyttjad kredit	152 894	169 074	397 226	810 522	617 556
Anslagssparande Pensionsmyndigheten					
intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	26 061	22 192
Anslagssparande övriga anslag					
intecknat för framtida åtaganden	232 502	138 897	82 379	-	-
Personal					
antal årsarbetskrafter	1 066	1 053	1 035	964	958
medelantal anställda	1 180	1 161	1 124	1 043	1 040
Driftkostnad per årsarbetskraft	1 239	1 240	1 271	1 309	1 263
Kapitalförändring					
årets kapitalförändring	3 264 251	2 722 793	914 216	2 519 385	1 770 202
balanserad kapitalförändring	198 312	182 316	244 380	219 670	127 584
konsolideringsfond	8 069 980	5 858 424	5 517 569	3 472 010	2 076 507

5.2 Resultaträkning Pensionsmyndigheten

Belopp i tkr	Not	2017	2016
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		544 915	535 247
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	901 006	845 734
Intäkter av bidrag	2	1 800	730
Finansiella intäkter	3	2 441	3 138
Summa		1 450 162	1 384 849
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-659 248	-623 593
Kostnader för lokaler		-39 497	-42 365
Övriga driftkostnader	5	-622 423	-640 280
Finansiella kostnader	6	-148	-83
Avskrivningar och nedskrivningar	12-15	-89 398	-76 225
Summa		-1 410 714	-1 382 546
Verksamhetsutfall	29	39 448	2 303
Redovisning av premiepensionsverksamheten			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	7	3 697 133	3 128 024
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-417 005	-378 620
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-67 552	-63 393
Summa	29	3 212 576	2 686 011
Uppbördsverksamhet			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		3 905	2 466
Allmän pensionsavgift		118 111 477	112 163 809
Statlig ålderspensionsavgift		27 444 660	28 542 503
Ålderspensionsavgift		125 959 182	119 921 171
Summa		271 519 224	260 629 949
Avgår			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-949	-551
Inleverans av AP-fonderna		-267 548 966	-256 618 522
Överföring till premiepensionssystemet		-3 966 353	-4 008 961
Summa		-271 516 268	-260 628 034
Saldo uppbörd	29	2 956	1 915
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		42 507 918	43 540 812
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		85 135	85 623
Medel som erhållits från AP-fonderna		295 994 027	282 405 185
Medel som finansierats från premiepensionssystemet		9 080 944	7 598 551
Finansiella intäkter	8	5 445	26 375
Finansiella kostnader	9	-	-750
Summa		347 673 469	333 655 796
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transföreningsändamål		-	-452

Finansiell redovisning

<i>Belopp i tkr</i>	Not	2017	2016
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-34 103 615	-35 381 414
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-8 395 209	-8 148 530
Inkomstpensionen		-295 994 045	-282 404 211
Premiepensionssystemet		-9 080 637	-7 598 551
Övriga förmåner	10	-111 633	-113 600
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	11	20 941	23 526
Summa		-347 664 198	-333 622 780
Saldo transfereringar	29	9 271	32 564
Årets kapitalförändring	29	3 264 251	2 722 793

5.3 Balansräkning

Belopp i tkr	Not	2017-12-31	2016-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	12	287 776	254 455
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	13	14 591	20 610
Summa		302 367	275 065
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	1 232	2 400
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	15	22 906	34 700
Summa		24 138	37 100
Placeringstillgångar			
Andra finansiella placeringstillgångar			
Aktier och andelar	16	11 987 206	9 795 795
Obligationer	17	19 364 123	16 695 600
Övriga lån	18	18 817 050	17 668 644
Övriga finansiella placeringstillgångar	19	37 481 799	36 081 805
Summa		87 650 178	80 241 844
Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk			
Fondförsäkringstillgångar	20	1 110 001 116	959 505 240
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		5 911	19 129
Fordringar hos andra myndigheter		101 041	16 132
Övriga kortfristiga fordringar	21	956 303	1 711 828
Summa		1 063 255	1 747 089
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	22	45 681	28 838
Upplupna bidragsintäkter		4 151	4 272
Övriga upplupna intäkter	23	1 238 725	1 141 832
Summa		1 288 557	1 174 942
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	24	28 562 390	27 414 955
Kassa och bank			
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	25	6 502 537	6 004 330
Kassa och bank	26	367 979	14 335
Summa		6 870 516	6 018 665
SUMMA TILLGÅNGAR		1 235 762 517	1 076 414 900

Belopp i tkr	Not	2017-12-31	2016-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital	27		
Statskapital		311	311
Konsolideringsfond		8 069 980	5 858 424
Balanserad kapitalförändring	28	198 312	182 316
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	29	3 264 251	2 722 793
Summa		11 532 854	8 763 844
Avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	30	19 571 309	17 448 522
Oreglerade skador	31	1 447	835
Övriga försäkringstekniska avsättningar	32	2 953 792	2 365 255
Övriga avsättningar	33	8 737	7 492
Summa		22 535 285	19 822 104
Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk			
Fondförsäkringsåtaganden	34	1 110 598 058	959 981 065
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	35	321 838	303 357
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	36	103 452	328 589
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		22 502 937	21 726 010
Leverantörsskulder		85 507	45 712
Övriga kortfristiga skulder	37	63 101 372	61 208 980
Summa		86 115 106	83 612 648
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	38	4 979 713	4 232 769
Oförbrukade bidrag	39	1 501	2 470
Summa		4 981 214	4 235 239
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		1 235 762 517	1 076 414 900
Poster inom linjen			
Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelse	40	1 141 130 848	985 945 667
Ansvarsförbindelser			
Överförda tillgångar	41	18 817 050	17 668 644
Övriga ansvarsförbindelser	42	2 179	1 116

5.4 Anslagsredovisning

Utfall för 2017

Redovisning mot anslag

Belopp i tkr

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerat anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet över-skridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
Utgiftsområde 11										
Ekonomisk trygghet vid ålderdom										
11 01 001 Garantipension till ålderspension										
2 Garantipension till ålderspension	-108 600	13 364 900				13 256 300	-13 339 143		-82 843	
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevandepension till vuxna	-60 474	11 545 300				11 484 826	-11 498 690		-13 864	
11 01 003 Bostadstillägg Till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	33 777	8 377 200			-33 777	8 377 200	-8 264 822		112 378	A1
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	2 304	953 500			-2 304	953 500	-1 009 687		-56 187	
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag	-12 898	533 551				520 653	-545 332		-24 679	
Utgiftsområde 12										
Ekonomisk trygghet för familjer och barn										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	102 816	1 048 000			-102 816	1 048 000	-927 876		120 124	A2
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	7 467 700				7 467 700	-7 467 700		0	
Summa	-43 075	43 290 151			-138 897	43 108 179	-43 053 250		-54 929	

Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag	Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 01 001 ap.2 Garantipension till ålderspension	668 245	82 843
11 01 002 ap.2 Efterlevandepension till vuxna	577 265	13 864
11 01 004 ap.2 Äldreförsörjningsstöd	66 745	56 187
11 02 001 ap.1 Pensionsmyndigheten – förvaltningsanslag	32 013	24 679
Summa	1 344 268	177 573

Utfall för 2017

Redovisning mot inkomsttitel

Belopp i tkr

		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
Allmän pensionsavgift					
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-108 559 917		-108 559 917	A3
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-9 381 750		-9 381 750	A3
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	-169 811		-169 811	A3
9262	011 Preliminär avgift		108 559 917	108 559 917	A3
	012 Delavräkning		9 381 750	9 381 750	A3
	013 Slutavräkning		169 811	169 811	A3
	022 Utgifter till AP-fonderna	-118 111 477		-118 111 477	
	Summa allmän pensionsavgift	-236 222 955	118 111 478	-118 111 477	
Statliga ålderspensionsavgifter					
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		27 444 660	27 444 660	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna	-23 478 307		-23 478 307	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-3 966 353		-3 966 353	
	Summa statliga ålderspensionsavgifter	-27 444 660	27 444 660	0	
Ålderspensionsavgifter					
9251	016 AP-fondsandel, in		125 959 181	125 959 181	
	041 Arbetsgivaravgift innevarande år	-111 675 271		-111 675 271	
	042 Arbetsgivaravgift föregående år	-10 464 422		-10 464 422	
	043 Arbetsgivaravgift äldre år	-468 194		-468 194	
	044 Egenföretagaravgift innevarande år	-2 129 643		-2 129 643	
	045 Egenföretagaravgift föregående år	-178 182		-178 182	
	046 Egenföretagandeavgift äldre år	-1 043 469		-1 043 469	
	Summa ålderspensionsavgifter	-125 959 181	125 959 181	0	
Övriga inkomster av statens verksamhet					
2811	143 Övriga Inkomster		949	949	
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	0	949	949	
	Totalt inkomsttitlar	-389 626 796	271 516 268	-118 110 528	

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 2017 uppgår till 38 400 kronor.

Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2016-12-20

Pensionsmyndigheten ska redovisa 166 000 kronor mot inkomstitel 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, 1:4 Äldreförsörjningsstöd samt 1:5 Barnpension och efterlevandestöd gäller följande villkor:

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

Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2016.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2016-12-20. Samtliga indragningar av anslagsbelopp är enligt regleringsbrev 2016-12-20.

A1. Utgifterna för anslaget 1:3 Bostadstillägg till pensionärer blev 1,3 procent (112 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet. Medelantalet förmånstagare blev lägre jämfört med tidigare prognos. Det tillkom något färre antal förmånstagare jämfört med vad som tidigare hade prognostiserats.

A2. Utgifterna för anslaget 1:5 Barnpension och efterlevandestöd blev 11,5 procent (120 miljoner kronor) lägre än det anslagna beloppet. Medelantalet förmånstagare för efterlevandestöd blev lägre jämfört med tidigare prognos. Den relativt höga flyktinginvandringen som har varit har inte resulterat i en motsvarande ökning av utgifterna för efterlevandestöd. Antalet avgjorda ärenden för efterlevandestöd för 2017 har blivit lägre jämfört med vad som tidigare har antagits. Migrationsverket har i efterhand även sänkt prognosen för flyktinginvandringen 2016-2017 vilket har resulterat i en sänkning av utgiften för efterlevandestöd 2017.

A3. Inkomster avseende allmän pensionsavgift redovisas av Skatteverket på inkomstitel fysiska personers inkomstskatt. Omföring av allmän pensionsavgift görs av Pensionsmyndigheten från inkomstiteln fysiska personers inkomstskatt till inkomstiteln allmän pensionsavgift enligt förordning (1994:1966) om omföring av allmän pensionsavgift.

5.5 Finansieringsanalys för Pensionsmyndigheten

Belopp i tkr	2017	2016	Not
Drift			
Kostnader	-1 320 934	-1 306 187	43
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	544 915	535 247	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	901 006	845 734	
Intäkter av bidrag	1 800	730	
Övriga intäkter	2 441	3 138	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	1 450 162	1 384 849	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-34 520	3 000	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	33 545	3 247	
Kassaflöde från drift	128 253	84 909	
Investeringar			
Investeringar i materiella tillgångar	-4 167	-7 880	
Investeringar i immateriella tillgångar	-99 953	-96 245	
<i>Summa investeringsutgifter</i>	-104 120	-104 125	
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret	106 840	108 699	
-amorteringar	-88 359	-75 920	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	18 481	32 779	
Förändring av kortfristiga skulder	1 294	-791	
Kassaflöde till investeringar	-84 345	-72 137	
Premiepensionssystemet			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	3 697 133	3 128 024	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten	-417 005	-378 620	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter	-67 552	-63 393	
Förändring placeringstillgångar	-157 930 594	-145 499 098	
Minskning (+) av kortfristiga fordringar	608 136	-784 245	
Förändring försäkringstekniska avsättningar	153 352 217	124 305 760	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	2 289 642	20 635 943	
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-495 240	-635 425	
Kassaflöde från premiepensionssystemet	1 036 737	708 946	

<i>Belopp i tkr</i>	2017	2016	Not
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	3 905	2 466	
Skatteintäkter m.m.	271 515 319	260 627 482	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-2 956	-1 915	
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	271 516 268	260 628 033	
<i>Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet</i>	-271 516 268	-260 628 033	
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	0	0	
Transfereringsverksamhet			
Lämnade bidrag	-347 664 198	-333 623 231	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 131 211	1 373 003	
Förändring av fond	-	-42 928	
Förändring av placeringstillgångar och skulder, frivillig pensionsförsäkring	3 297	-24 378	
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	-346 529 690	-332 317 534	
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	42 507 918	43 540 812	
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	85 135	85 623	
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	295 994 026	282 405 185	
Medel som finansierats via premiepensionssystemet	9 080 944	7 598 551	
Finansiella intäkter och kostnader, netto	5 444	25 625	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	347 673 467	333 655 796	
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	1 143 779	1 338 262	
Förändring av likvida medel	2 224 424	2 059 980	
Specifikation av förändring av likvida medel			
Likvida medel vid årets början	33 105 030	31 045 050	
Ökning (+) av kassa och bank	353 644	-35 782	
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	723 345	707 366	
Ökning (+) av avräkning med statsverket	1 147 435	1 388 396	
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	2 224 424	2 059 980	
Likvida medel vid årets slut	35 329 454	33 105 030	

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 den nya 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.

Som en följd av införandet 2017-05-01 av lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet har de försäkringstekniska riktlinjerna och de försäkringstekniska beräkningsunderlagen uppdaterats 2017-05-01.

De nya riktlinjerna innebär förändringar i beräkningen av försäkringstekniska avsättningar (FTA), både ett nytt dödlighetsantagande och en ny räntekurva. Det nya dödlighetsantagandet är aktsamt, till skillnad från det gamla som var betryggande. Det aktsamma antagandet överensstämmer bättre med den dödlighet Pensionsmyndigheten observerat i sitt eget kollektiv än det tidigare antagandet. Den nya räntekurvan ges av en ren sammanvägning av marknadsräntekurvorna för stats- och bolåneobligationer, utan vare sig golv eller antagande om långsiktig räntenivå. Det nya dödlighetsantagandet ger en något lägre FTA, den nya räntekurvan ger en något högre FTA, sammantaget blir förändringen att FTA minskar med 0,3 procent räknat per 2017-12-31.

Med den nya lagen har det införts ett krav på att Pensionsmyndigheten ska ha ett överskottsmål, ett mål på hur stora tillgångar som ska finnas utöver de 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 resultatredovisningen. Denna redovisning tar sin utgångspunkt i Socialförsäkringsbalken och i förordning (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Redovisningsprinciperna avseende inkomstpensionen beskrivs närmare i avsnitt 4.11 och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomiadministrativa regelverket:

- Pensionsmyndigheten ska upprätta årsredovisning enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Dock ska värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder) ske enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen, vilken ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen (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 nu 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 resultatredovisningen.
- Pensionsmyndighetens delårsrapport ska kompletteras med en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten enligt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om årsredovisning i försäkringsföretag (FFFS).

Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisningen 2016

Från och med 2017-05-01 följer Pensionsmyndigheten den nya premiepensionslagen, lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet. Som en följd av den nya lagen ska repor (återköpstransaktioner) redovisas i noter.

Rättelse av jämförelsetal

Kammarkollegiet har 2016 gjort en felaktig rapportering från sitt värdepapperssystem till sitt redovisningssystem avseende repor. Detta har gjort att 14 miljarder kronor för mycket redovisades som Övriga lån under Placeringstillgångar, som Övriga kortfristiga skulder under Skulder m.m. i balansräkningen samt som Överförda tillgångar, ansvarsförbindelser i Pensionsmyndighetens årsredovisning 2016. Kammarkollegiet rättade sin rapportering avseende repor under första halvåret 2017. Jämförelsetal till balansräkningen och ansvarsförbindelser med noter till dessa samt jämförelsetal till finansieringsanalysen har räknats om.

Värderingsprinciper

Värdering av 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.

Värdering av materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med ekonomisk livslängd överstigande tre år och med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor redovisas som materiella anläggningstillgångar. Inventarier som har ett funktionellt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om de tillsammans överstiger 21 200 kronor. Större anskaffningar av likartade tillgångar redovisas som anläggningstillgångar även om respektive tillgång är av mindre värde än 21 200 kronor.

Avskrivningar görs linjärt under tillgångarnas ekonomiska livslängd. För maskiner och inventarier tillämpas som huvudregel 5 års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För it-utrustning tillämpas 3 års avskrivningstid. För förbättringsutgifter på annans fastighet sätts den ekonomiska livslängden med utgångspunkt i hyreskontraktets löptid.

Försäkringsavtal och investeringsavtal – klassificering

Hur avtalen med försäkringstagarna är utformade påverkar redovisningen av premie-pensionsverksamheten. Det är särskilt indelningen i försäkringsavtal respektive investeringsavtal som är relevant.

Försäkringsavtal är avtal med försäkringstagare som medför en betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Traditionell försäkring har klassificerats som försäkringsavtal.

För försäkringsavtal redovisas en skuld för avtalade förmåner som förväntas uppstå i framtiden. Skulden motsvarar summan av det diskonterade värdet av förväntade förmånsutbetalningar och administrativa utgifter. Skulden för försäkringsavtal diskonteras enligt vedertagna aktuariella metoder (se avsnitt om livförsäkringsavsättning).

Premier för försäkringsavtal redovisas som premieinkomst i resultaträkningen när de inkommer. Utbetalningar av försäkringsersättningar redovisas i resultaträkningen när utbetalningarna verkställs. Resultatet i traditionell försäkring tillförs konsolideringsfond inom eget kapital. Återbäring tilldelas från konsolideringsfonden och utbetalningar redovisas därmed direkt i eget kapital. Avgifter som debiteras redovisas som förändring av livförsäkringsavsättningen i resultaträkningen.

Investeringsavtal är avtal med försäkringstagare som inte medför någon betydande försäkringsrisk för Pensionsmyndigheten. Fondförsäkring har klassificerats som investeringsavtal.

Investeringsavtal är finansiella förbindelser vars verkliga värde är beroende av de underliggande finansiella tillgångarnas verkliga värde. De underliggande tillgångarna och tillhörande skulder värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Det verkliga värdet på de finansiella skulderna fastställs med hjälp av de aktuella värden som speglar det verkliga värdet på de finansiella tillgångarna till vilka de finansiella skulderna är hänförliga på balansdagen.

Belopp som erhållits från och betalas till innehavare av investeringsavtalen redovisas över balansräkningen som insättning eller uttag. Avgifter som debiteras för förvaltning av investeringsavtal intäktsförs. Värdeförändringar avseende investeringsavtal redovisas i resultaträkningen som förändring i andra försäkringstekniska avsättningar. Värdeförändringar på motsvarande tillgång redovisas under rubriken realiserade vinster eller förluster på placeringstillgångar, kapitalavkastning intäkter och kapitalavkastning kostnader.

Premieinkomst

För 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 återköpsransaktioner 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 Riksgälden. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid anskaffningstidpunkten. Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella 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.

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.

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.

Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella skulder avseende investeringsavtal i fondförsäkring värderas till verkligt värde via resultaträkningen. Fondförsäkringsåtagandena är i huvudsak knutna till fondandelar. Här ingår även medel under pågående byte av fonder. Avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk utgörs av inlösenvärdet av fondandelar hänförliga till gällande försäkringar och medel som ännu inte omvandlats till fondandelar.

Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde

Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde består av skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel, ej likviderade värdepappersaffärer, och förvaltningsavgifter att fördela till pensionssparare.

Pensionsmyndigheten har en räntekontokredit för rörelsekapitalbehov samt låneram för anläggningstillgångar hos Riksgälden. Dessutom finns en särskild kredit hos Riksgälden som används vid behov av likviditet i fondhandeln. Lånen värderas till upplupet anskaffningsvärde. Räntekostnaderna för lånen periodiseras månadsvis och regleras kvartalsvis. Av räntekontokrediten avser merparten en skuld för uppbyggnad av premiepensionssystemet. Denna skuld ska amorteras på ett rättvist sätt mellan generationerna och slutamorteras 2018.

Livförsäkringsavsättning

Livförsäkringsavsättningen för frivillig pensionsförsäkring bestäms för varje årskull, kön, tariff och tariffgrupp som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar och redan upplupen pension. Värdet beräknas med antaganden om livslängder och framtida avkastning. Antagandet om framtida avkastningen utgörs av en diskonteringsränta på 1,5 procent. Antaganden om livslängder baseras på en dödlighetsundersökning gjord år 2015 på beståndet för den frivilliga pensionsförsäkringen med en säkerhetsmarginal på dödlighetsintensiteten på 10 procent. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i frivillig pensionsförsäkring har värderats betryggande enligt vedertagna aktuariella metoder. Vidare är det inte längre möjligt att betala in fler premier i försäkringen och alla garanterade belopp är därför redan uträknade. Det som kan förändra de garanterade beloppen är om det sker en vinstutdelning. Vinstutdelning kan ske om de fördelningsbara tillgångarna bedöms vara så mycket större än skulderna att det finns ett tillräckligt stort överskott i försäkringen.

Livförsäkringsavsättningen för den traditionella försäkringen bestäms för varje försäkring som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar. Värdet beräknas med antaganden om framtida avkastning, livslängder och driftkostnader. Avkastningen beräknas utifrån en räntekurva där marknadsräntan på statsobligationer sammanvägts till lika delar med marknadsräntan på bolåneobligationer med olika löptid. Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2015-2110, huvudscenariot med ett avdrag på 10% för att bättre passa Pensionsmyndighetens egen erfarenhet. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats aktsamt enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet.

Antaganden om livslängder ändrades februari 2016. Tidigare har SCB:s prognoser från år 2012, 2009, 2006, 2003 respektive 2000 använts.

Beräkning av garanterat belopp

Vid bestämning av garanterade belopp inom Pensionsmyndighetens traditionella försäkringsrörelse görs följande antaganden beträffande framtida avkastning på tillgångarna, driftkostnader samt livslängder för de försäkrade.

- Den framtida årliga avkastningen antas vara 0,0 procent.

Redan fastställda garanterade belopp kan höjas när solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. Efter höjningen ska solvensen ligga på en nivå som motsvarar den så kallade målsolvensen.

Höjningens relativa storlek för en enskild försäkring beror av aktuell behållning och tidigare garanterat belopp. Den faktiska höjningen avgörs även av aktuell kollektiv konsolideringsnivå och solvensnivå samt av målsolvensen.

- Den årliga driftkostnaden antas vara 0,1 procent av försäkringskapitalet. Pensionsmyndigheten har beslutat att ta ut samma årliga avgift för den traditionella försäkringsrörelsen som för fondförsäkringsrörelsen.
- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns prognoser från år 2015 där värden för personer födda 1938, 1945 och 1955 valts för försäkrade födda på 1930-, 1940- respektive 1950-talet. Prognosen omfattar tre scenarier:

hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal har Pensionsmyndigheten valt lågalternativet och dödligheten säkerhetsbelastas även genom att minskas med 10 procent. Med utgångspunkt från andelen kvinnor och män i dagens befolkning och prognoser om framtida livslängder för kvinnor respektive män, har beräknats hur andelen kvinnor och män förändras över tiden. Med dessa andelar som vikter har en könsneutral dödlighetsfunktion beräknats.

Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2014	Livslängder fr.o.m. 2013	Livslängder t.o.m. 2012	Livslängder t.o.m. 2009	Livslängder t.o.m. 2007
60	27,13	27,03	26,78	26,49	26,17
65	22,79	23,81	23,48	23,21	22,89
70	18,86	19,75	19,48	19,25	18,97
75	13,94	15,76	15,72	15,56	15,34
80	10,55	11,95	12,30	12,21	12,07
85	7,54	8,53	9,33	9,31	9,26
90	5,10	5,72	6,95	6,99	7,02

Avsättning för oreglerade skador

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp, inklusive tilldelad återbäring, som förfallit till betalning men som ännu inte har betalats ut.

Övriga försäkringstekniska avsättningar

Som övriga försäkringstekniska avsättningar för frivillig pensionsförsäkring redovisas avsättningar till omkostnadsfond. Omkostnadsfonden ska täcka alla framtida driftkostnader för försäkringen.

I övriga försäkringstekniska avsättningar för traditionell försäkring ingår medel som förfallit vid dödsfall inom fondförsäkring men ännu inte fördelats som arvsvinst och minskningsmedel, vilka härrör från den avgift som dras då pensionsspararen väljer att överföra pensionsrätt till maka/make/registrerad partner. Minskingsmedlen ska sedan fördelas på pensionsspararkollektivet i likhet med arvsvinst. Dessutom ingår avkastningen på dödsfallskapital och minskningsmedel i övriga försäkringstekniska avsättningar.

Uppllysning om avsättningsförändring på kort sikt

Premiepensionens livförsäkringsavsättning förväntas öka, vid antagande om att dagens ränteläge är oförändrat. Premiereserven i den frivilliga pensionsförsäkringen förväntas minska givet att antagande om ränta och dödlighet ligger fast eftersom inga nya premier betalas in till försäkringen.

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp som förfallit till betalning men ännu inte betalats ut, förändringen är osäker att förutsäga, men torde vara relativt små förändringar.

Övriga försäkringstekniska avsättningar avser i huvudsak medel som ansamlats vid dödsfall i fondförsäkringen men som ännu inte fördelats. Avsättningen kommer att öka då premieinkomsterna är större än pensionsutbetalningarna.

Övriga avsättningar består av avsättning för kompetensväxling enligt löneavtal. En del av avsättningen kommer att användas under kommande år.

Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkring för vilka försäkringstagaren bär risk avser fondförsäkringsåtaganden och är bland annat den del av premiepensionen som omfattar pensionsspararnas fastställda pensionsrätter. Avsättningen består av olika delar vilka redovisas i egen not i balansräkningen. Då premiepensionssystemet är under uppbyggnad kommer inflödet till systemet att öka, vilket ökar avsättningen under året. Avsättningen ökar dessutom om marknadsvärdet ökar.

5.6.2 Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

Resultaträkning

Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar	2017	2016
Administrationsersättning från AP-fonderna	473 364	457 613
Administrationsersättning från premiepensionssystemet*	410 265	373 221
Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pension m.m.	2 346	1 837
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	889	357
Administrationsersättning från Min pension	1 445	1 406
Ersättning för administrativt kravkostnad	251	173
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	12 441	11 119
Övriga intäkter	5	8
Summa	901 006	845 734

* Ovan redovisad administrationsersättning från premiepensionssystemet uppgående till 410 265 tkr (373 221 tkr) avser den del av avgiftsuttag premiepension som finansierar premiepensionssystemets andel av de gemensamma administrationskostnaderna i verksamheten. Årets avgiftsuttag premiepension är 624 763 tkr (562 236 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 557 211 tkr (498 843 tkr). Dessa redovisas till fullo i premiepensionsverksamheten. Se tabell 75 i avsnitt 4.9.2.

Not 2 Intäkter av bidrag	2017	2016
Bidrag från Regeringskansliet	970	-
Bidrag från Arbetsförmedlingen	531	517
Bidrag för Försäkringskassan	299	213
Summa	1 800	730

Not 3 Finansiella intäkter	2017	2016
Ränta avistalån	1 581	1 399
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	854	1 739
Övriga räntor	4	0
Valutakursvinster	2	0
Summa	2 441	3 138

Not 4 Kostnader för personal	2017	2016
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-454 396	-433 399
Övriga kostnader för personal	-204 852	-190 194
Summa	-659 248	-623 593

Varav arvoden 300 tkr (246 tkr).

Not 5 Övriga driftkostnader	2017	2016
Leverans av tjänster från Försäkringskassan	-268 348	-282 605
Konsulter	-157 641	-169 946
Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	65 036	66 192
It-tjänster	-42 466	-50 579
Porto	-32 652	-32 133
Telefoni	-3 585	-2 944
Övrigt	-182 767	-168 265
Summa	-622 423	-640 280

Tjänster som levereras av Försäkringskassan avser bland annat it-tjänster, del i servicekontor och internservice. Kostnadsminskningen avseende tjänster som levereras av Försäkringskassan förklaras framför allt av lägre kostnader för statistiktjänsten.

Not 6 Finansiella kostnader	2017	2016
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-111	-
Övriga finansiella kostnader	-37	-83
Summa	-148	-83

Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten

Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar	2017	2016
Ränteintäkter från obligationer m.m.	-	840
Realiserad vinst, netto obligationer m.m.	3 985	7 076
Orealiserad vinst obligationer m.m.	1 457	18 456
Övriga finansiella intäkter	3	3
Summa	5 445	26 375

Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar	2017	2016
Räntekostnader	-	-750
Summa	-	-750

Not 10 Övriga förmåner	2017	2016
Efterlevandelivräntor m.m.	-53 285	-54 176
Bostadstillägg till personer med sjuk- och aktivitetsersättning	-31 881	-31 511
Frivillig pension	-26 467	-27 913
Summa	-111 633	-113 600

Not 11 Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	2017	2016
Förändring premiereserv avseende frivillig pensionsförsäkring	22 226	24 789
Förändring omkostnadsfond avseende frivillig pensionsförsäkring	1 062	559
Driftkostnader	-2 347	-1 822
Utgående balans	20 941	23 526

Balansräkning

Not 12 Balanserade utgifter för utveckling	2017-12-31	2016-12-31
IB anskaffning/överfört från Premiepensionsmyndigheten	457 034	362 206
Årets anskaffningar	98 158	94 828
UB anskaffningsvärde	555 192	457 034
IB ackumulerade avskrivningar	202 579	153 860
Årets avskrivningar	64 837	48 719
UB ackumulerade avskrivningar	267 416	202 579
Bokfört värde	287 776	254 455

Balanserade utgifterna för utveckling avser främst egenutvecklade it-system för ärendehantering och system för information via webben.

Not 13 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	2017-12-31	2016-12-31
IB anskaffning	69 764	68 347
Årets anskaffningar	1 794	1 417
Årets utrangeringar	-5 479	-
UB anskaffningsvärde	66 079	69 764
IB ackumulerade avskrivningar	49 154	40 433
Årets avskrivningar	7 489	8 721
Årets utrangeringar	-5 155	-
UB ackumulerade avskrivningar	51 488	49 154
Bokfört värde	14 591	20 610

Not 14 Förbättringsutgifter på annans fastighet	2017-12-31	2016-12-31
IB anskaffning	20 360	22 031
Årets utrangeringar	-	-1 671
UB anskaffningsvärde	20 360	20 360
IB ackumulerade avskrivningar	17 960	15 905
Årets avskrivningar	1 168	3 640
Årets utrangeringar	-	-1 585
UB ackumulerade avskrivningar	19 128	17 960
Bokfört värde	1 232	2 400

Not 15 Maskiner, inventarier, installationer m.m.	2017-12-31	2016-12-31
IB anskaffning	100 374	96 069
Årets anskaffningar	4 167	7 879
Årets utrangeringar	-3 334	-3 574
UB anskaffningsvärde	101 207	100 374
IB ackumulerade avskrivningar	65 674	54 055
Årets avskrivningar	15 904	15 145
Årets utrangeringar	-3 277	-3 526
UB ackumulerade avskrivningar	78 301	65 674
Bokfört värde	22 906	34 700

Not 16 Aktier och andelar	2017-12-31	2016-12-31
<i>Värdepappersfonder</i>		
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	5 859 144	4 868 548
Handelsbanken Global Criteria A1	5 872 563	4 868 673
Handelslager aktiefonder	255 499	58 574
Utgående balans	11 987 206	9 795 795

Not 17 Obligationer	2017-12-31	2016-12-31
<i>Värdepappersfonder</i>		
Kammarkollegiets räntekonsortium	18 947 893	16 279 080
Frivilliga pensionsförsäkringen räntekonsortiet	384 946	411 331
Handelslager räntefonder	31 284	5 189
Utgående balans	19 364 123	16 695 600

Not 18 Övriga lån	2017-12-31	2016-12-31
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	18 811 497	17 663 610
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	5 553	5 034
Utgående balans	18 817 050	17 668 644

Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpstransaktioner. Jämförelsetal för 2016 är omräknade, se not 41.

Not 19 Övriga finansiella placeringstillgångar	2017-12-31	2017-12-31	2016-12-31	2016-12-31
	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>
Nominella obligationer	15 635 833	15 144 717	17 155 401	16 455 686
Upplupen ränta dito		168 533		184 344
Bostadsobligationer	15 514 936	14 913 822	15 086 292	14 306 637
Upplupen ränta dito		164 688		207 723
Likvida medel	7 090 039	7 090 039	4 927 415	4 927 415
Utgående balans	38 240 808	37 481 799	37 169 108	36 081 805

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 20 Fondförsäkringstillgångar	2017-12-31	2016-12-31
Aktiefonder	1 050 278 050	905 382 473
Räntefonder	59 723 066	54 122 767
Utgående balans	1 110 001 116	959 505 240

Not 21 Övriga kortfristiga fordringar	2017-12-31	2016-12-31
Ej likviderade affärer med värdepapper	522 595	1 222 625
Fordran AP-fonderna	18 955	100 642
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	294 493	279 714
Återkravsreskontra	119 391	108 487
Övrigt	869	360
Utgående balans	956 303	1 711 828

Dröjsmålsräntefordran på Advisor, 10 188 537 SEK, bedöms som osäker och är nedskrivna i sin helhet. Likaså bedöms tre fordringar avseende fondinformation som osäkra och har skrivits ner i sin helhet. De tre fordringarna är Allra Asset management 969 998 SEK samt Advisor Fondförvaltning AB 101 992 SEK respektive 88 161 kr. Likaså bedöms två fordringar avseende fondandelar, fondförsäkring som osäkra och är nedskrivna i sin helhet: GFG 346 465 525 kr och Falcon 827 273 037 kr. Kapitalfordran i återkravsreskontran uppgår till 180 291 tkr och är i bokslutet nedskrivna med 68 946 tkr vilket gör att bokfört värde kapitalfordran uppgår till 111 345 tkr.

Not 22 Förutbetalda kostnader	2017-12-31	2016-12-31
Förutbetalda hyror	8 591	8 747
Licenser	1 842	1 256
Övriga it-kostnader	20 008	16 929
Andra köpta tjänster	11 350	-
Övriga förutbetalda kostnader	3 890	1 906
Utgående balans	45 681	28 838

Not 23 Övriga upplupna intäkter	2017-12-31	2016-12-31
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	1 224 882	1 134 340
Övriga upplupna intäkter	13 843	7 492
Utgående balans	1 238 725	1 141 832

Not 24 Avräkning med statsverket	2017-12-31	2016-12-31
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomstitel, inkomster*)	-271 516 268	-260 628 033
Redovisat mot inkomstitel, utgifter*)	389 626 796	372 791 291
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-118 110 528	-112 163 258
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	3 005 619	3 222 622
Redovisat mot anslag	42 507 918	43 540 812
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-42 598 924	-43 757 815
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	2 914 613	3 005 619
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	12 899	5 312
Redovisat mot anslag	545 331	535 637
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-533 551	-528 050
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	24 679	12 899
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	1 716	2 132
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	24 394 305	22 796 103
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	451 918 555	432 346 614
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-611 400 930	-586 669 485
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	160 709 452	155 921 073
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	25 621 382	24 394 305
Summa Avräkning med statsverket	28 562 390	27 414 955

*) Nettoutgift redovisad mot inkomstitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

Not 25 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	2017-12-31	2016-12-31
Återförda förvaltningsavgifter	3 507 165	3 016 090
Minskingsmedel och dödsfallskapital	2 912 049	2 322 443
Fondhandelskrediten	18 005	652 744
Övrigt	65 318	13 053
Utgående balans	6 502 537	6 004 330

Beviljad övrig kreditram 2017 är 8 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2017 var 2 237 648 tkr.

Not 26 Kassa och bank	2017-12-31	2016-12-31
Valutakonton i bank	367 979	14 335
Utgående balans	367 979	14 335

Not 27 Förändring av myndighetskapital

	Statskapital	Konsolideringsfond (Premiepension)*	Konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Balanserad kapitalförändring uppbörd och transfereringar	Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Disposition mot konsolideringsfond (Premiepension)*	Disposition mot konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Kapitalförändring uppbörd och transfereringar	Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Summa
Utgående balans 2016	311	5 835 667	22 757	102 069	80 247	2 686 011	20 786	13 693	2 303	8 763 844
A. Ingående balans 2017	311	5 835 667	22 757	102 069	80 247	2 686 011	20 786	13 693	2 303	8 763 844
Föregående års kapitalförändring		2 686 011	20 786	13 693	2 303	-2 686 011	-20 786	-13 693	-2 303	0
Förändring statskapital										0
Utbetalning återbäring från konsolideringsfond		-495 241								-495 241
Årets kapitalförändring						3 212 576	-82	12 308	39 449	3 264 251
B. Summa årets förändring	0	2 190 770	20 786	13 693	2 303	526 565	-20 868	-1 385	37 146	2 769 010
C. Utgående balans 2017	311	8 026 437	43 543	115 762	82 550	3 212 576	-82	12 308	39 449	11 532 854

*** Specifikation av konsolideringsfond, premiepensionen**

	Fondförsäkring	Traditionell försäkring	2017-12-31 Totalt	2016-12-31 Totalt
Ingående balans konsolideringsfond	-399 532	8 921 210	8 521 678	6 471 092
Från konsolideringsfond utbetald återbäring	-	-495 241	-495 241	-635 425
Årets resultat	133 424	3 079 152	3 212 576	2 686 011
Utgående konsolideringsfond	-266 108	11 505 121	11 239 013	8 521 678

Not 28 Balanserad kapitalförändring

	2017-12-31	2016-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	82 550	80 247
Balanserad kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	12 706	10 791
Balanserad kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar	103 056	91 278
Utgående balans	198 312	182 316

Not 29 Kapitalförändring enligt resultaträkningen

	2017-12-31	2016-12-31
Årets resultat premiepensionen	3 212 576	2 686 011
Årets resultat frivillig pensionsförsäkring	-82	20 786
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	39 449	2 303
Årets kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	2 956	1 915
Årets kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar m.m.	9 352	11 778
Summa	3 264 251	2 722 793

Not 30 Livförsäkringsavsättning

	Premiepension	Frivillig försäkring	2017-12-31 Totalt	2016-12-31 Totalt
Ingående avsättning	17 126 334	322 188	17 448 522	14 139 513
Utgående avsättning	19 271 347	299 962	19 571 309	17 448 522
Årets förändring	2 145 013	-22 226	2 122 787	3 309 009

Not 31 Avsättning för oreglerade skador

Se not 49 i avsnitt Noter premiepension.

Not 32 Övriga försäkringstekniska avsättningar	Premiepension	Frivillig försäkring	2017-12-31 Totalt	2016-12-31 Totalt
Ingående avsättning	2 322 629	42 626	2 365 255	2 195 143
Utgående avsättning	2 912 228	41 564	2 953 792	2 365 255
Årets förändring	589 599	-1 062	588 537	170 112
Varav:				
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	-7	-1 062	-1 069	-588
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	589 606	-	589 606	170 700
Årets förändring	589 599	-1 062	588 537	170 112

Not 33 Övriga avsättningar	2017-12-31	2016-12-31
Ingående balans	7 492	6 896
Årets avsättning	1 359	1 295
Årets utbetalning	-114	-699
Utgående balans	8 737	7 492

Övriga avsättningar utgörs av avsättning för komptensväxling. Kommande år beräknas ca 2 000 tkr att utnyttjas.

Not 34 Fondförsäkringsåtaganden	2017-12-31	2016-12-31
Avsättning	1 110 001 116	959 505 240
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	596 942	475 825
Utgående balans	1 110 598 058	959 981 065

Ingående avsättning	959 981 065	839 179 872
Inbetalningar	39 438 029	37 767 806
Avgiftsuttag	-601 651	-542 492
Utbetalningar	-7 570 992	-6 112 578
Kapitalavkastning	119 941 810	89 859 227
Förändring dödsfallskapital	-589 606	-170 700
Övrigt	-597	-70
Årets förändring	150 616 993	120 801 193
Utgående balans	1 110 598 058	959 981 065

Not 35 Lån i Riksgäldskontoret	2017-12-31	2016-12-31
Ingående skuld	303 357	270 578
Lån upptagna under året	106 840	108 699
Årets amortering	-88 359	-75 920
Utgående skuld	321 838	303 357

Beviljad låneram för 2017 är 400 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

Not 36 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	2017-12-31	2016-12-31
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, avista	299 419	491 514
Överskott som avser övrig verksamhet, avista	-195 967	-162 925
Utgående balans	103 452	328 589

Beviljad räntekontokredit för 2017 är 673 000 tkr.

Not 37 Övriga kortfristiga skulder	2017-12-31	2016-12-31
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel*	56 542 697	53 758 318
Ej likviderade affärer med värdepapper	347 763	1 049 667
Skuld fondföretag	-3	524 643
Personalens källskatt	10 863	10 034
Källskatt frivillig pension	1 541	1 619
Preliminärskatt för utbetalda pensioner	6 117 522	5 859 099
Övrigt	80 989	5 600
Utgående balans	63 101 372	61 208 980

* Varav upplupen kostnad utestående repor 3 667 tkr och skuld pågående repor 18 816 685 tkr. Jämförelsetal för 2016 är omräknade, se not 41.

Not 38 Upplupna kostnader	2017-12-31	2016-12-31
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	4 924 119	4 169 079
Upplupen semesterlöneskuld	30 972	29 675
Upplupna löner	3 010	3 216
Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner	15 721	14 940
Upplupna kostnader konsulter	1 009	1 757
Övriga upplupna kostnader	4 882	14 102
Utgående balans	4 979 713	4 232 769

Not 39 Oförbrukade bidrag	2017-12-31	2016-12-31
Oförbrukade bidrag	1 501	2 470
Utgående balans	1 501	2 470

Oförbrukade avser gemensamma medel från myndigheter som deltog i projekt inom ramen för E-delegationen. Medlen har erhållits från Regeringskansliet. Medlen är avsedda att användas av E-samverkansprogrammet, som är ett samarbete mellan 24 myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting för digital samverkan. Kansliet för E-samverkan är placerat på Pensionsmyndigheten. Samarbetet inleddes den 1 juli 2015 och har tagit vid efter det att E-delegationens uppdrag upphört. Enligt prognos kommer resterande medel att förbrukas under 2018.

Not 40 Registerförda tillgångar	2017-12-31	2016-12-31
<i>Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:</i>		
Andelar i fonder	1 110 001 116	959 505 240
<i>Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell försäkring:</i>		
Andelar i fonder	30 679 601	26 016 300
Bankmedel	65 185	12 796
Frivilliga pensionsförsäkringskonsortiet	384 946	411 331
Summa för egna skulder och panter	1 141 130 848	985 945 667

Not 41 Överförda tillgångar	2017-12-31	2016-12-31
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	18 811 497	17 663 610
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	5 553	5 034
Summa fordran återköpsttransaktioner	18 817 050	17 668 644
Upplupen kostnad repor	3 667	3 797
Skuld pågående repor	18 816 685	17 663 849
Summa skuld återköpsttransaktioner	18 820 352	17 667 646

Tillgångarna kvarstår i balansräkningen eftersom Pensionsmyndigheten fortfarande står värdeförändringsrisken. Säkerhet erhålls i form av likvida medel och redovisas som tillhörande skuld värderad till upplupet anskaffningsvärde under posten övriga skulder. Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om netting hänförligt till återköpsttransaktioner.

Jämförelsetal för 2016 är rättade p.g.a. att Kammarkollegiet 2016 gjorde en felaktig rapportering från sitt värdepapperssystem till sitt redovisningssystem avseende utestående repor.

Not 42 Ansvarförbindelser

Övriga ansvarförbindelser avser ansökningar om skadestånd o.dyl. (JK-ärenden) och anmälningar till JO. I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. Erfarenhetsmässigt leder få ärenden till utbetalning av skadestånd. 2017-12-31 finns sammanlagt 2 179 tkr i yrkade och medgivna belopp. 2016-12-31 fanns yrkade och medgivna belopp om sammanlagt 1 116 tkr.

Not 43 Finansieringsanalys	2017	2016
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 410 714	-1 382 546
Justeringar:		
Avskrivningar	89 398	76 225
Realisationsförluster	382	134
Verksamhetens kostnader	-1 320 934	-1 306 187

5.6.3 Övriga tilläggsupplysningar

Tabell 97. Uppgifter om styrelseledamöter 2017

Ledamot	Ersättning i kronor	Uppdrag
Katrin Westling Palm <i>Generaldirektör (t.o.m. 2017-10-31)</i>	1 343 959	Anställningsnämnden inom Polismyndigheten E-legitimationsnämnden Ekonomistyrningsverkets insynsråd ISSA, TC Pensions (Pensionskommittén) Min Pension i Sverige AB SNS Förtroenderåd
Maria Rydbeck <i>Vik. generaldirektör (fr.o.m. 2017-11-01)</i>	1 137 625	-
Göran Hägglund <i>Ordförande</i>	80 000	Aleris AB Feelgood Svenska AB Forserum Safety Glass AB Göran Hägglunds Rådhus AB Jönköping University
Kerstin Wigzell <i>Vice ordförande</i>	60 000	Systembolaget AB Linköpings universitet Myndigheten för analys av vård och omsorg Polismyndighetens etiska råd
Marieke Bos	40 000	-
Annika Creutzer	40 000	Creutzer & Co AB Påmind AB
Tomas Landeström	40 000	Pyssad AB
Thomas Rolén	40 000	Domarnämnden Försvarsmaktens insynsråd Journalistförbundets yrkesetiska nämnd Lofsdalens fjällanläggningar AB Nordiska muséets nämnd
Eva Vestin (<i>fr.o.m. 2018-01-01</i>)	-	Swedavia AirPort Telecom AB

6 Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

6.1 Förvaltningsberättelse

6.1.1 Viktiga händelser

6.1.1.1 Sänkt förskottsrenta i premiepensionens fondförsäkring

Förskottsrentan, tidigare benämnd prognosrentan, styr tillsammans med dödlighets- och driftkostnadsantaganden storleken på pensionsbeloppen. Ju högre förskottsrenta, desto högre pensionsbelopp tidigt under utbetalningsperioden men desto sämre årlig utveckling av pensionsbeloppet. Röntan kan ses som ett förskott på förväntad framtida avkastning. Pensionen räknas varje år om bland annat med den faktiska avkastningen minus förskottet.

Förskottsrentan ändrades från 3,0 procent till 1,75 procent för fondförsäkring. Den lägre förskottsrentan gäller för nybeviljade pensioner från slutet av oktober och framåt. För den som redan är pensionär påverkas pensionsutbetalningen från och med januari 2018. Den huvudsakliga anledningen till att förskottsrentan nu sänks är att dagens låga räntor bedöms att förbli låga under lång tid framöver, med lägre förväntad avkastning på ränte- och obligationsfonder. Det får till följd att även förskottet på samma förväntade avkastning ska sättas lägre.

För en nybliven pensionär som är 65 år är den genomsnittliga premiepensionsutbetalningen cirka 1000 kronor i månaden. Den sänkta förskottsrentan innebär cirka 130 kronor lägre utbetalning per månad, vilket motsvarar en sänkning med 13 procent. För en 75-årig pensionär är den genomsnittliga premiepensionen lägre, cirka 300 kronor i månaden. Här blir utbetalningen istället 30 kronor lägre per månad, vilket motsvarar drygt nio procent. Ingen påverkan på den traditionella försäkringen, där förskottsrentan varit 1,75 procent sedan 2016.

6.1.1.2 Ny premiepensionslag

Från och med 1 maj 2017 omfattas Pensionsmyndigheten av lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet som tagits fram under medverkan från Pensionsmyndigheten under 2016. Enligt den nya lagen ska Pensionsmyndigheten inte längre rapportera trafikljus till Finansinspektionen utan kommer nu att inrapportera ett överskottsmål. Överskottsmålet används istället för trafikljus 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, målnivån beror på riskerna i försäkringsrörelsen². Metodiken för att beräkna överskottsmålet bygger på trafikljuset.

² 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.

6.1.1.3 Nytt index i den traditionella försäkringen

I den Traditionella försäkringens tillgångsportfölj skedde ett indexbyte i juni 2017. Det nya indexet kommer bättre motsvara de obligationstillgångar som kan ingå i ränteportföljen. Det huvudsakliga målet inom ränteförvaltningen är att långsiktigt kunna infria garanterade pensionsutfästelser genom att matcha pensionsutbetalningar med kupong- och obligationsförfall, inte att överprestera gentemot index.

6.1.1.4 Bankbyte

Efter upphandling av banktjänster för fondadministrationen bytte Pensionsmyndigheten den 1 april 2017 bank från SEB till Danske Bank. Det var det första bankbytet sedan starten av premiepensionsverksamheten år 2000. Bankbytet innebar fler åtgärder för anpassning av it-säkerhet och rutiner under en längre period än förutsett, men genomfördes med god kvalitet. En förändring är att vår motpart för valutahandel numera är Riksgälden istället för som tidigare upphandlad bankförbindelse.

6.1.2 Väsentliga händelser efter balansdagen

Pensionsmyndigheten har inga väsentliga händelser att redovisa efter balansdagen.

6.1.3 Hantering särskilda händelser premiepensionens fondtorg

Under året har fyra fondbolag avregistrerats från premiepensionens fondtorg på grund av brott mot samarbetsavtalet. I december 2017 köpstoppades ett fondbolag eftersom det finns misstankar om att fondbolaget inte följt samarbetsavtalet. De avregistrerade pensionsfondernas förvaltning och marknadsföring har inneburit mycket allvarliga konsekvenser för de berörda spararna och för myndigheten. Det rör även bolag som avregistrerats under 2016.

För mer information om fordringars och osäkra fordringars storlek, se avsnitt 6.2.1.5 Falcon Funds, Allra, Advisor, GFG och Solidar-Bokföring och kvarvarande innehav.

6.1.3.1 Falcon Funds Sicav Plc

I slutet av 2015 började Pensionsmyndigheten misstänka oegentligheter kring Falcon Funds Sicav S.A. och vissa investeringar i så kallade exchange traded instruments. Pensionsmyndigheten inledde en utredning med anledning av de misstänkta oegentligheterna. Utredningen pekar mot att fonderna utsatts för ett mycket omfattande bedrägeri och förskingring med internationella förgreningar och ett stort antal inblandade personer. Den utredning som hittills genomförts samt den information som i dagsläget finns att tillgå avseende händelserna i Falcon indikerar att ett stort antal finansiella instrument som Fonderna har investerat i varit så gott som värdelösa. Den maltesiska finansinspektionen MFSA har utsett KPMG Malta ("KPMG") som "competent person" för Falcon. Inom ramen för KPMG:s uppdrag som competent person ingår bland annat att i samråd med Pensionsmyndigheten vidta rättsliga åtgärder mot dem som bör ansvara för det som skett i Falcon.

Efter uppsägningen har Pensionsmyndigheten fått tillbaka cirka 1 576 miljoner kronor. Denna likvid har i sin helhet utbetalats till spararna och återinvesterats i spararnas nya fondval. I november 2016 utbetalades 1 226 miljoner kronor och i juni 2017 utbetalades 350 miljoner kronor.

Förlusten kommer uppgå till åtminstone 775 miljoner kronor.

Under året har den maltesiska finansinspektionen ingripit genom att bland annat utfärda höga bötesbelopp till fondernas förvaltare, Tempel Asset Management och återkalla dess tillstånd, samt belagt styrelseledamöterna i Falcon med vad som i praktiken innebär två års yrkesförbud inom fondsektorn.

Pensionsmyndigheten har inlett och överväger att inleda flera förfaranden för att få skadestånd. Ekobrottsmyndigheten har inlett en förundersökning avseende bland annat grov trolöshet mot huvudman. Vid ett eventuellt åtal kommer Pensionsmyndigheten biträda detta och yrka ersättning för skada på grund av brott. Stockholms tingsrätt har i beslut riktat mot flera personer beslutat om kvarstad för att säkra tillgångar motsvarande ett krav på skadestånd om 79 miljoner euro såvida åtal väcks.

Pensionsmyndigheten beräknar att arbetet med att reda ut vad som inträffat och vem som ska bära ekonomiskt ansvar för förlusterna i fonderna kommer att ta flera år.

6.1.3.2 GFG Global Medium Risk Fund

Pensionsmyndigheten avregistrerade i december 2016 GFG Global Medium Risk Fund. Fonden förvaltas av den luxemburgbaserade förvaltaren Oppenheim Asset Management. Uppsägningen berodde på att personer bakom fonden marknadsfört densamma med olagliga metoder och att fondens medel investerats på ett sätt som inte var i andelsägarnas intresse.

Representant för säljbolaget, Lundstedt Fond & Finans AB, hade via telefon kontaktat pensionssparare och därefter, med hjälp av pensionsspararens inloggning via BankID på dennes ”pensionssida” på Pensionsmyndighetens hemsida, genomfört ett fondbyte för pensionsspararen. Pensionsmyndigheten misstänker att såväl den aggressiva införsäljningen som de stora förlusterna skulle kunna förklaras av att de utgjorde en del av en plan för att för egen räkning tillgodogöra sig medel ur fonderna.

Gällande avslutsordern har Pensionsmyndigheten fått en återbetalning på cirka 325 miljoner kronor. Återstående cirka 325 miljoner kronor har efter uppsägningen ännu inte betalats tillbaka, trots att drygt ett år har förflutit. Vi bedömer att inte oväsentliga delar av detta belopp snart kan komma att utbetalas. Förhandlingar pågår med Oppenheim Asset Management om hur likvidering av fonden ska gå till.

6.1.3.3 Allra

Den 16 mars 2017 beslutade Pensionsmyndigheten efter en omfattande utredning att säga upp avtalet med Allra Asset Management SA, en del av Allra-gruppen, och att avregistrera bolagets fonder från premiepensionens fondtorg.

Allra Asset Management SA hade enligt Pensionsmyndighetens uppfattning vid förvaltningen av sina fyra SICAV-fonder i Luxemburg (Allra Strategi Modig, Allra Strategi Lagom, Allra Strategi Försiktig and Allra Strategi Ränta Modig) åsidosatt sina skyldigheter om att uteslutande tillvarata andelsägarnas intressen.

Under utredningens gång har Pensionsmyndigheten också fått uppgifter som indikerar att för pensionsspararna skadliga transaktioner genomfördes redan under 2012, med en bedömd skada på minst 242 miljoner kronor. Förundersökning pågår under ledning av åklagare vid Ekobrottsmyndigheten. Stockholms tingsrätt har på yrkande av åklagaren beslutat om kvarstad mot ett flertal personer motsvarande nämnda belopp till säkrande av en eventuell fordran på skadestånd till följd av brott. Vid ett eventuellt åtal kommer Pensionsmyndigheten biträda detta och yrka ersättning för skada på grund av brott.

Pensionsmyndigheten överväger att inleda en civilrättslig process för att få skadestånd även för transaktionerna utförda under 2015 och 2016.

Allra har under året angripit Pensionsmyndighetens uppsägningsbeslut i flera olika domstolar och därmed lyckats få ett tillfälligt inhibitionsbeslut till stånd. Under tiden detta inhibitionsbeslut gällde överlät Allra sina fonder till Ålandsbanken.

6.1.3.4 Life och Fondeum

Pensionsmyndigheten har under 2016 och 2017 sagt upp även avtalen med Fondeum och Life Funds Emea AB. Anledningen i bägge fallen var att aktörerna inte bedömdes uppfylla kraven i samarbetsavtalet.

6.1.3.5 Advisor

Den 7 juli 2017 beslutade Pensionsmyndigheten att införa ett köpstopp för fonden Advisor Världen. Bakgrunden till köpstoppet var att Advisor Fondförvaltning AB (nedan Advisor) av Patent- och marknadsdomstolen (PMD) i två domar ålagts vid vite att vidta åtgärder avseende deras telefonförsäljning och förvaltningsavtalets bindningstid, tillsammans med att ett stort antal klagomål angående fondbolaget lämnats till Pensionsmyndighetens kundservice. Den 24 november 2017 sades samarbetsavtalet med Advisor upp och Advisor avregistrerades från Pensionsmyndighetens fondtorg på grund av bolagets avtalsbrott. Advisor har överklagat uppsägningen till förvaltningsdomstol. Förvaltningsrätten i Stockholm har avvisat talan och Kammarrätten i Stockholm har beslutat att inte meddela prövningstillstånd. Advisor har överklagat till Högsta förvaltningsdomstolen som inte tagit ställning till frågan om prövningstillstånd. Inlösen av fonden har skett och endast en mindre del av innehavet återstår att lösa in och betala tillbaka till Pensionsmyndigheten.

6.1.3.6 Solidar

Pensionsmyndigheten köpstoppade den 21 december Solidar Fonder AB:s åtta fonder på fondtorget. Skälet för köpstoppet var att det finns misstankar om att Solidar inte följt bestämmelserna i samarbetsavtalet. Köpstopp infördes också för Lemanik Asset Management SA:s fond Solidar Sicav Global Fokus. Innehavet i fonderna värderades vid tidpunkten för köpstoppet till drygt 18 miljarder, och cirka 130 000 pensionssparare har hela eller delar av sin premiepension investerad i de köpstoppade fonderna.

Utredning pågår om eventuella avtalsbrott och vilka konsekvenser för samarbetsavtalets fortbestånd sådana bör få.

6.1.4 Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas och pensionärernas fastställda pensionsrätter. I 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken föreskrivs att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna och pensionärerna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen skall förvaltas för deras räkning.

6.1.4.1 Kapitalflöde

I maj 2017 tilldelades pensionsspararna och pensionärerna 2016 års rabatt på förvaltningsavgifterna samt arvsvinster. Totalt uppgick rabatten till 4,9 (4,2) miljarder kronor och arvsvinster till 2,5 (2,3) miljarder kronor. I december 2017 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2016 i premiepensionssystemet. Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2016 till 43,7 (41,9³) miljarder kronor och totala utflödet till 11,8 (10,2) miljarder kronor, varav 7,6 (6,1) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 4,3 (4,1) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

³ Rättad felskrivning från årsredovisning 2016, då 41,2 felaktigt angavs.

I december 2017 tillkom 213 426 (198 784) nya pensionssparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 414,7 (371,1) miljarder kronor.

6.1.4.2 Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2016 hade totalt 7,1 (6,9) miljoner pensionssparare och pensionärer ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 1 110,0 (959,9) miljarder kronor.

Tabell 98 Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 dec 2017, 2016, och 2015

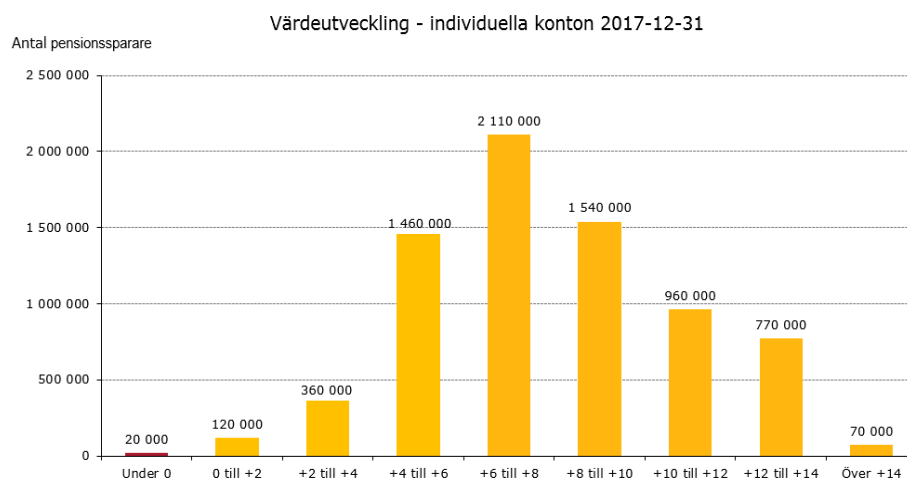
Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2017, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2017	Marknadsvärde 31 dec 2016, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2016	Marknadsvärde 31 dec 2015, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2015
Aktiefonder	440,7	39,7	388,4	40,5	346,7	41,3
Blandfonder	69,6	6,3	69,5	7,2	66,9	8,0
Generationsfonder	166,3	15,0	146,8	15,3	127,9	15,3
Räntefonder	26,4	2,4	27,4	2,9	24,9	3,0
AP7 Såfa	407,0	36,6	327,9	34,1	272,4	32,5
Totalt	1 110,0	100,0	959,9	100,0	838,7	100,0

Den största förändringen under året var den för AP7 Såfa på 2,5 procentenheter från 34,1 procent till 36,6 procent av kapitalet. Värdet i blandfonder minskade med 0,9 procentenheter.

6.1.4.3 Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2017 uppgick till 120,3 (89,9) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 12,6 (10,9) procent under 2017 mätt som tidsviktad årsavkastning⁴. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 4,8 (4,4) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

Diagram 8. Antal pensionssparare och pensionärer grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2017.



⁴ Tidsviktad årsavkastning visar årlig avkastning på en krona som satts in i början på perioden. Hänsyn har inte tagits till om kapitalets storlek förändrats under perioden.

Fondrörelsens genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning⁵ (internräntan) sedan 1995 uppgår till 7,1 (6,7) procent.

Cirka 99,7 (99,6) procent av pensionsspararna och pensionärerna hade vid årsskiftet 2018/2017 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 187 977 (165 698) kronor.

6.1.4.4 Fondbyten

Under 2017 genomfördes 0,86 (0,81) miljoner fondbyten. Under 2017 bytte 418 628 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 5,9 procent av pensionsspararna och pensionärerna. Det är en ökning jämfört med 2016 då 360 247 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 5,21 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 10,7 procent. Om vi sträcker ut perioden till de senaste tre åren genomförde 20,6 procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte.

6.1.4.5 Förvaltnings- och administrationsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,22 (0,23) procent efter rabatter 2017. Före rabatter var den 0,66 (0,72) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna en rabatt som under 2017 uppgick i genomsnitt till 0,44 (0,49) procentenheter, eller 66,9 (67,1) procent per fond.

Tabell 99 Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2017–2015

Avgift i procent	2017	2016	2015
Förvaltningsavgifter, brutto	0,66	0,72	0,76
Rabatter	-0,44	-0,49	-0,51
Förvaltningsavgifter, netto	0,22	0,23	0,25

6.1.4.6 Fondernas kostnader

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton och den samlade rabatten avseende år 2017 återförs till pensionsspararnas och pensionärernas konton under våren 2018. Totalt fick fondföretagen in 7 370,1 (6 208,6) miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2017, varav preliminärt 4 904,2 (4 175,7) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2018, se tabell 82.

I maj 2017 återfördes 2016 års rabatter på 4 157,7 miljoner kronor plus ränta och justeringsposter, totalt 4 148,9 (4 242,3) miljoner kronor till pensionsspararna och pensionärernas konton. Merparten, 4 132,9 (4 224,9) miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterade del de som gått över till den traditionella försäkringen.

⁵ Kapitalviktad avkastning visar årlig avkastning med hänsyn taget till kapitalets förändring och omfattar såväl avkastningen i fondrörelsen som avkastningen på pengarna fram till tidpunkterna då de placerades i fonderna.

Tabell 100 Totala kostnader i procent för premiepensionssystemet 2017–2015

Kostnadsuttag	2017 Kostnader, mnr	2017 % av förvaltad kapital	2016 Kostnader mnr	2016 % av förvaltad kapital	2015 Kostnader mnr	2015 % av förvaltad kapital
Fondernas kostnader						
Förvaltningsavgifter, brutto ⁶	7 370,1	0,66	6 208,6	0,72	6 247,7	0,76
Rabatter ⁷	-4 904,2 ⁸	-0,44	-4 175,7 ⁹	-0,49	-4 218,8	-0,51
Förvaltningsavgifter, netto	2 465,9	0,22	2 032,9	0,23	2 028,9	0,25
Myndighetens kostnader						
Ersättningar till andra myndigheter ¹⁰	67,6		63,4		63,4	
Driftkostnader	402,4		442,0		349,1	
Finansiellt netto	1,7		17,8		-29,3	
Kostnader	468,3	0,05	523,2	0,05	383,2	0,05
Summa kostnader	2 934,3	0,28	2 556,1	0,29	2 412,1	0,29
Genomsnittligt förvaltad kapital¹¹	1 030,1		853 554,3		828 550,0	

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter ökade med 1 161,5 miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter ökade med 433 miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det i genomsnitt förvaltade kapitalet ökade med 176,6 miljarder kronor under året till 1 030,1 miljarder kronor från 853,5 miljarder kronor.

Utöver ovannämnda förvaltningsavgifter har premiepensionsfonder, liksom alla värdepappersfonder, rätt att ta ut vissa andra kostnader ur fonderna. Främst avser dessa avgifter det courtage fonden betalar för handel av värdepapper. Baserat på de fonder som rapporterar total kostnadsandel (TKA) till oss, vilka representerar cirka 42 (73) procent av fondkapitalet, uppskattar vi denna kostnad till 518,7 (480,7) miljoner kronor eller 0,05 (0,05) procent av det genomsnittliga fondkapitalet.

Courtagets storlek varierar mellan olika fonder och beror främst på fondens omsättningshastighet, inriktning och handelsmodell.

6.1.4.7 Myndighetens kostnader

Pensionsmyndighetens kostnader för att administrera premiepensionen uppgick till 468,3 (523,2) miljoner kronor, eller 0,05 (0,05) procent av kapitalet. Det innebär att den totala kostnaden för premiepensionssystemet exklusive transaktionskostnader uppgår till 0,28 (0,29) procent av kapitalet.

För att täcka våra kostnader för att administrera premiepensionen och för att amortera på det lån som togs upp för att etablera premiepensionssystemet tas en administrativ avgift ut från pensionsspararna och pensionärernas konton en gång om året. I genomsnitt togs en avgift ut på 0,06 (0,07) procent av kontobehållningen eller cirka 87 (80) kronor per person i maj 2017, se tabell 101.

⁶ Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton.

⁷ Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året.

⁸ Rabatten för 2017 är preliminär.

⁹ Rabatten för 2016 är preliminär.

¹⁰ 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.

¹¹ Redovisade kostnader i procent har beräknats baserat på genomsnittligt förvaltad kapital.

Tabell 101 Genomsnittligt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2017–2015

Avgift i procent	2017	2016	2015
Administrationsavgift	0,06	0,07	0,07

För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,12 (0,11) procent av tillgodohavandena med ett tak på 125 (120) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 624,8 (562,3) miljoner kronor.

6.1.5 Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället eller senare kan pensionsspararen/pensionären välja mellan att stanna kvar i en fondförsäkring eller att övergå till en så kallad traditionell försäkring, då vi övertar förvaltningen av kapitalet. Traditionell försäkring innebär att vi garanterar livsvarig utbetalning av ett visst månadsbelopp och, därutöver vanligen även ett tilläggsbelopp. Antalet pensionärer som valt traditionell försäkring är 294 533 (279 664) stycken.

6.1.5.1 Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 4 599,9 (4 448,7) miljoner kronor, varav 4 252,1 (4 094,7) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Pensionsutbetalningarna uppgick till 1 510 (1 486) miljoner kronor, brutto. Under året har 17,3 (19,9) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

6.1.5.2 Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2017 till 30 744,8 (26 029,1) miljoner kronor.

Tabell 102 Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångslag i den traditionella försäkringen per 31 dec 2017–2015

Tillgångslag	Bokfört	Fördelning	Bokfört	Fördelning	Bokfört	Fördelning
	31 dec 2017 (mnkr)	i % 31 dec 2017	31 dec 2016 (mnkr)	i % 31 dec 2016	31 dec 2015 (mnkr)	i % 31 dec 2015
Svenska räntor	18 947,9	61,6	16 279,1	62,5	12 736,8	61,3
Globala aktier	11 731,7	38,2	9 737,2	37,4	8 039,2	38,7
Likvida medel	65,2	0,2	12,8	0,05	8,2	0,04
Total portfölj	30 744,8	100,0	26 029,1	100,0	20 784,2	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 realistiskt¹² värderade skulden (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar.

6.1.5.3 Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens tillgångsportfölj uppgick under 2017 6,14 (10,47) procent, vilket kan jämföras med index 3,47 (9,8) procent. Året har präglats av stor volatilitet både på aktie och på räntemarknaden. Under året var förvaltningsresultatet i den globala aktieportföljen 13,12 (15,46) procent och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium 2,13 (8,12) procent.

¹² Statistiska centralbyråns huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av bostadsobligationer.

Det var stora svängningar i de långa räntorna under året men i slutändan gynnades ändå ränteportföljen. Den positiva differensen gentemot jämförelseindex förklaras främst utav det indexbytet som skedde under juni månad, vilket fick en momentan positiv effekt gentemot index. Index för tillgångsportföljen mätt enligt tidigare definition uppgick till 5,68 procent. Bytet av index skedde för att bättre motsvara de obligationstillgångarna som ingår i långräntekonsortiet. Aktieportföljen utvecklades starkt under året men missgynnades också mycket av en förstärkning av den svenska kronan gentemot främst den amerikanska dollarn. Fonderna i aktieportföljen presterade en mindre överavkastning gentemot sina respektive jämförelseindex.

Tabell 103 Avkastning i procent per tillgångsslag 2017- 2015

Tillgångsslag	Avkastning 31 dec 2017	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2017	Avkastning 31 dec 2016	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2016	Avkastning 31 dec 2015	Avkastning jämförelse-index 31 dec 2015
Svenska räntor	2,13	-1,75	8,12	7,26	-3,85	-2,41
Globala aktier	13,12	12,79	15,46	15,23	3,94	5,15
Total portfölj	6,14	3,47	10,47	9,8	-0,54	0,69

Återbäringsräntan för december 2017 uppgick till 6,0 (7,0) procent och i genomsnitt för året till 5,1 (5,0) procent.

6.1.5.4 Solvens och kollektiv konsolidering

Pensionsmyndigheten utgår från SCBs prognos över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar, men justerar ned SCBs dödlighet med 10 procent för att bättre passa den faktiska dödligheten som varit i beståndet. Uppdatering av denna prognos sker vart tredje år, den senaste kom 2015. En ny prognos från SCB väntas under 2018.

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 lever 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, det vill säga äldre pensionärer får högre pension per månad och yngre får en lägre pension per månad.

De försäkringstekniska avsättningarna och solvensgraden¹³ uppgick per den 31 december 2017 till 19 271,3 (17 126,7) miljoner kronor respektive 159,5 (152,0) procent. Den kollektiva konsolideringsnivån¹⁴ uppgick till 106,2 (106,0) procent.

Från och med 1 maj 2017 omfattas Pensionsmyndigheten av lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet som tagits fram under medverkan från Pensionsmyndigheten under 2016. Enligt den nya lagen ska Pensionsmyndigheten inte längre rapportera trafikljus till Finansinspektionen utan kommer nu att inrapportera ett överskottsmål. Överskottsmålet används istället för trafikljus 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.

¹³ Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionspararna.

¹⁴ Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden vi har gentemot pensionärerna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

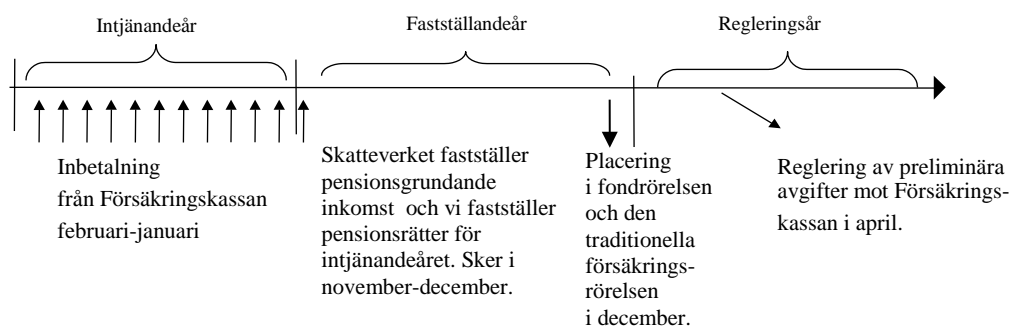
Överskottsålet är riskbaserat, målnivån beror på riskerna i försäkringsrörelsen¹⁵. Metodiken för att beräkna överskottsålet bygger på trafikkluset.

6.1.5.5 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 11,1 (9,1) miljoner kronor vilket utgör 0,04 (0,04) procent av det förvaltade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

6.1.6 Tillfällig förvaltning

Pensionsavgifterna betalas in successivt under intjänandeåret, men kan inte föras över till premiepensionssystemet förrän årets pensionsrätt har fastställts. Vi ansvarar för förvaltningen av detta kapital till dess att pensionspararnas pensionsrätter för inkomståret (intjänandeåret) fastställts. När pensionsrätterna har fastställts överförs motsvarande kapital och avkastning från den tillfälliga förvaltningen till premiepensionssystemet.



Storleken på det förvaltade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscykler över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna ska förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter (betalningsberedskapen). Den andra portföljen förvaltas på längre löptider (lång portfölj) och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara ungefär 10 månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående intjänande år. Syftet med två portföljer är att en ökad avkastning kan förväntas.

¹⁵ Ifall försäkringsrörelsens tillgångar är lägre än överskottsålet ska åtgärder vidtas för att nå målet. En sådan åtgärd är att skifta till mindre riskfyllda tillgångar, vilket sänker överskottsålet. Ifall försäkringsrörelsens tillgångar varaktigt är lägre än överskottsålet ska detta rapporteras till styrelsen och till finansinspektionen. En handlingsplan för att nå överskottsålet ska, i så fall, skyndsamt tas fram och implementeras.

6.1.6.1 Tillgångarnas värde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2017 till 56,3 (67,8) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

Tabell 104. Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2017–2015

Delportfölj	Bokfört 31 dec 2017 (mdkr)	Fördelning i % 31 dec 2017	Bokfört 31 dec 2016 (mdkr)	Bokfört 31 dec 2015 (mdkr)
Likvida medel	7,09	12,6	4,93	4,6
Nominella statsobligationer	15,31	27,2	16,64	13,9
Säkerställda bostadsobligationer	15,08	26,8	14,51	15,8
Övriga lån ¹⁶	18,82	33,4	17,70	14,0
Total portfölj	56,30	100,0	53,78	48,3

6.1.6.2 Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 39,5 (38,0) miljarder kronor, varav 422,4 (557,6) miljoner kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 39,2 (37,6) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 418,9 (552,6) miljoner kronor. De resterande 333,4 (336,5) miljoner kronorna, varav 3,5 (4,9) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2017 tillfördes medel motsvarande 40,5 (38,9) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

6.1.6.3 Värdeutveckling

Pensionsmyndigheten har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2017 uppgick till 0,83(0,96) procent och för jämförelseindex till -0,51 (-0,49) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta vi får på likvida medel. Överavkastningen på 1,34 (1,45) procentenheter genereras huvudsakligen av den långa obligationsportföljen, som vi redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga löptid per den 31 december 2017 var 4,05 (4,03) år inklusive likvida medel.

6.1.6.4 Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,6 (1,4) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2017. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen.

6.1.7 Skuldhantering premiepensionen

Pensionsmyndigheten har en skuld till Riksgälden som uppstod i samband med uppbyggnaden av premiepensionssystemet. Skulden ska amorteras på ett rättvist sätt mellan generationerna och ska vara återbetald år 2018. Skulden löper till rörlig ränta. Förvaltningen av låneportföljen har följt den strategi som styrelsen beslutat i riktlinjerna.

Skulden uppgår till 299,4 (491,5) miljoner kronor. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång -0,5 (-0,25) procent och vid utgången av året -0,5 (-0,49) procent. Ränteintäkterna för låneportföljen uppgick till 1,8 (2,7) miljoner kronor.

¹⁶ Återköpstransaktioner under placeringstillgångar. Det finns även en ansvarsförbindelse kopplad till detta. Detaljinformation finns i not 42, avsnitt 5.6.2 *Noter*.

6.1.8 Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet

Finansiella risker uppstår inom den traditionella försäkringsrörelsen, i övrig tillgångs- och skuldförvaltning och till följd av vår fondhandelsmodell. De finansiella riskerna bedöms som relativt låga för oss. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen

6.1.8.1 Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av pensionsspararna och pensionärerna.

De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare eller pensionär bärs indirekt av pensionsspararkollektivet i form av en risk för högre framtida avgiftsuttag. Det enda undantaget i det avseendet är den traditionella försäkringen där vi och indirekt staten garanterar de försäkrade återbetalning av de garanterade beloppen.

I figuren nedan görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i myndighetens olika verksamhetsgrenar.

Tabell 105. 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	-	√ ¹⁷	-	√ ¹⁸
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.

I fondförsäkringen är det pensionsspararna och pensionärerna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår även finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i Pensionsmyndighetens handelslager.

¹⁷ Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

¹⁸ Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg.

I skuldförvaltningen bärs risken för ökade räntekostnader indirekt av pensionsspararna och pensionärerna i form av risk för högre avgiftsuttag

6.1.8.2 Finansiella risker

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts vi och indirekt pensionsspararna och pensionärerna för finansiella risker i form av marknadsrisk, kreditrisker och likviditetsrisker. 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. Riktlinjer beslutas av styrelsen och anvisningarna beslutas av generaldirektören. De styrande dokumenten ses över årligen och uppdateras vid behov. Uppföljning och rapportering sker månatligen till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Traditionell försäkring

I förvaltningen av den traditionella försäkringen bestäms placeringsstrategin med utgångspunkt i en ALM-studie (Asset and Liability Management). Placeringsriktlinjerna har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg samtidigt som de försäkrades möjlighet till avkastning ska vara god.

Den 31 december 2017 var Pensionsmyndighetens överskottsmål 24,3 procent. Överskottet var vid samma tidpunkt 59,5 procent och överskottsmålet uppnåddes därmed med god marginal. (Överskottet är lika med solvensen minus 100 procent.).

Från och med 1 maj 2017 omfattas Pensionsmyndigheten av lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet, som togs fram under medverkan från Pensionsmyndigheten under 2016. Enligt den nya lagen ska Pensionsmyndigheten inte längre rapportera trafikljus till Finansinspektionen utan kommer nu att inrapportera ett överskottsmål. Överskottsmålet används istället för trafikljus 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, målnivån beror på riskerna i försäkringsrörelsen¹⁹. Metodiken för att beräkna överskottsmålet bygger på trafikljuset.

Tillfällig förvaltning

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpsttransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisk.

Fondhandel

Målet är att Pensionsmyndighetens risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandeln ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna.

¹⁹ 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

Vår fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare och pensionär gör ett fondbyte så skickar vi köp- och säljorder till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order som skickats för köp. Pensionsspararen respektive pensionären erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna som sålts slutligen inbringat.

För att hantera ovan nämnda har 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 att således att underlätta och effektivisera fondhandeln, samt att hålla transaktionskostnaderna nere. Genom handelslagrets hantering av fondbyten och justeringshandeln som följer av dessa uppstår realisationsvinster eller realisationsförluster. Dessa beror både på förändrade valutakurser och på fondkurser.

Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår således finansiella risker och ett finansiellt resultat, antingen positivt eller negativt. Det är också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som vi måste lånefinansiera pensionsspararnas fondbyten under en interimperiod.

Riskbeskrivningen ovan avser främst myndighetens risker. Spararnas risker beror på valda fonder. Årets händelser med Falcon Funds visar dock att spararnas fondval även påverkar myndighetens risker eftersom de kostnader och eventuella skadestånd som uppkommer på grund av oseriösa fonder kan komma att falla på myndigheten och att spararnas förtroende för systemet allvarligt kan påverkas.

Skuldförvaltning

För att undvika alltför stora variationer i räntekostnaderna för Pensionsmyndighetens skuld hos Riksgälden har lånen tidigare bundits till olika löptider. Enligt riktlinjer²⁰ för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2017 belöpte samtliga utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta.

6.1.8.3 Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Pensionsmyndigheten har marknadsrisk i form av fondkurs-, valuta- och ränterisker.

Marknadsrisk i kapitalförvaltningen styrs genom beslut i Pensionsmyndighetens styrelse om placeringsriktlinjer för de olika verksamhetsgrenarna. Generaldirektören beslutar om mer detaljerade anvisningar och fastställer jämförelsenorm.

Fondkursrisk

Fondkursrisk är risken för att värdet på fondandelar minskar på grund av förändringar i kurser på de underliggande marknaderna.

Fondkursrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerade i räntebärande tillgångar. Pensionsmyndigheten

²⁰ Dnr/Ref. PAD 2010-430

håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Den sammanvägda kursrisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Fondkursrisker finns också i innehavet i handelslagret. Fondkursrisken kan resultera i både positiva och negativa resultat för myndigheten beroende på fondernas utveckling. Fondkursrisker uppstår också till följd av 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.

Tabell 106 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i fondkurserna motsvarar (belopp i miljoner kronor) 2017–2015

	2017	2016	2015
Traditionell försäkring (kursrisk)	1 173	974	804

Valutarisk

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångar och skulder minskar på grund av ändrade valutakurser.

Valutarisken inom den traditionella försäkringen begränsas indirekt genom krav på att tillgångar motsvarande den försäkringstekniska skulden ska vara placerade i svenska räntebärande tillgångar. Den valutarisk som uppstår kommer ifrån innehav i de globala aktiefonderna.

I innehavet i handelslagret uppstår valutarisk i fondandelar i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensionsspararna får per affärsdagen och den valutakurs som myndigheten får per likviddagen.

Tabell 107 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i valutakurserna motsvarar (belopp i miljoner kr) 2017–2015

	2017	2016	2015
Traditionell försäkring (kursrisk)	1 173	974	804

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 ska 100 miljoner kronor alltid finnas i likvida medel, därutöver får placeringar ske på konto hos Riksgälden eller i statsskuldsväxlar.

I den långa portföljen finns ingen ränterisk eftersom tillgångarna i portföljen hålls till förfall och bokförs till upplupet anskaffningsvärde. Kapitalet placeras vid olika tidpunkter och i olika löptider med en jämn förfallostruktur. Pensionsmyndighetens styrelse beslutade den 26 maj 2010 om riktlinjer²¹ för den *tillfälliga förvaltningen* och enligt dessa ska ingen nyinvestering ske i reala obligationer. Under 2015 fasades realobligationerna ut. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statsskuldsväxlarnas löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed säkerställs att avkastningen på

²¹ Dnr/Ref. PAD 2010-429

årsbasis blir positiv. Det förvaltade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionsspararnas konton under denna månad.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpsransaktionerna (repor) i den tillfälliga förvaltningen.

Tabell 108 Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring (belopp i miljoner kronor) 2017–2015

	2017	2016	2015
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-1 794	-1 530	-1 165
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	2 109	1 646	1 311
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	1 859	1 692	1 342
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-2 187	-2 005	-1 588
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+65	+162	+177
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-78	-359	-277
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

I skuldförvaltningen uppstår viss risk i form av risk för variationer i räntekostnaderna, så kallad räntekostnadsrisk. Rapportering av räntekostnadsrisken i skuldhanteringen sker månadsvis till generaldirektören. Den visar i huvudsak hur mycket räntekostnaderna kan stiga under året i förhållande till prognos om marknadsräntorna ökar med en procentenhet.

Den 31 december 2017 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 (-0,25) procent och vid årets utgång -0,50 (-0,49) procent. Ränteintäkterna uppgick till 1,8 (2,7) 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.

6.1.8.4 Kreditrisk

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar oss en förlust.

Emittenters, låntagares och motparters kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av en extern kreditbedömning.

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placerar i skuldförbindelser med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori där den högsta tillåtna risken är i placeringar hos emittenter med en rating om lägst (BBB+).

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs förutom placeringar i svenska statsobligationer från och med juni 2011 placeringar i säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, vilket innebär en kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom att

nyinvesteringar endast får ske i säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst (BBB).

Inom den tillfälliga förvaltningen uppstår viss motpartsrisk i samband med återköps-transaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköps-transaktioner endast är tillåtna med motparter med vilka vi har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara (A-).

Kreditriskerna finns också i de fordringar Pensionsmyndigheten har på olika motparter. Myndigheten fakturerar fondbolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till pensionsspararna.

Pensionsmyndigheten har också fordringar på enskilda pensionssparare i form av negativa pensionsrätter som uppkommit vid ändrad taxering. Fordran regleras så snart en insättning sker på pensionsspararens konto. Vid dödsfall blir fordran en konstaterad kreditförlust.

6.1.8.5 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att Pensionsmyndigheten inte kan fullgöra våra betalningsåtaganden utan upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en avsevärd merkostnad.

En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra. Sådan risk är främst förknippad med förvaltningen av tillgångar.

Likviditetsrisken inom den *traditionella försäkringen* begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värdepapper/-fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* är likviditetsrisken mycket begränsad då placeringar uteslutande sker i mycket likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer.

Även i innehavet i *handelslagret* finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade marknader.

6.1.8.6 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 vi en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risken hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om noll procents avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där vi tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

Reservsättningsrisk

För varje försäkring avsätter myndigheten en reserv som är en uppskattning av myndighetens framtida utgifter på grund av försäkringen. Reservsättningsrisken består i att antagandena inte har valts tillräckligt betryggande, vilket innebär att den avsatta reserven visar sig vara otillräcklig.

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom aktsamma antaganden om

återstående livslängd. Avkastningen bestäms, efter den nya lagens införande den 1 maj, som genomsnittet av marknadsräntan på dels likvida statskuldväxlar 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 överskotts målet.

Solvensgraden per den 31 december 2017 uppgick till 159,5 procent. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 153,8 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 719,7 miljoner kronor.

Matchningsrisk

En perfekt matchning mellan tillgångar och skulder i den traditionella försäkringen uppnås om deras respektive kassaflöden är lika stora. Målet för vår ränteförvaltning är att så väl som möjligt matcha ränteportföljens tillgångar mot den försäkringstekniska skulden. Pensionsmyndigheten genomför månatligen beräkningar av skuldens kassaflöden och justerar obligationsportföljen i enlighet med dessa för att säkerställa bästa möjliga matchning. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten.

6.2 Resultat och driftkostnader

6.2.1 Resultat

Resultatet för budgetåret 2017 uppgick till 3 212,6 (2 686,0) miljoner kronor.

Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen förbättrades med 535,4 miljoner kronor och uppgick till 3 249,8 (2 714,4) miljoner kronor. Det förklaras främst av att årets förändring i livförsäkringsavsättning 2 145,0 (3 333,8) miljoner kronor är 1 188,8 miljoner kronor lägre än föregående år. Premieinkomsten i den traditionella försäkringen ökade med 151,2 miljoner kronor till 4 560 (4 449) miljoner kronor samt att kapitalavkastning kostnader 4,4 (4,6) miljoner kronor är 0,2 miljoner kronor lägre. I motsatt riktning verkar främst tre nedsidor, nämligen värdeökning övriga placeringstillgångar nom den traditionella försäkringen som sjunkit med 636,7 miljoner kronor till 1 622,9 (2 259,6) miljoner kronor, utbetalda försäkringsersättningar som stigit med 164,1 miljoner kronor till 1 014,5 (850,3) miljoner kronor samt driftkostnaderna inom den traditionella försäkringen som stigit med 0,5 miljoner kronor till 10,0 (9,5) miljoner kronor.

6.2.1.1 Traditionell försäkring

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 3 079,2 (2 555,9) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst uppgående till 4 599,9 (4 448,7) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -2 145,0 (-3 333,8) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -1 014,5 (-850,4) miljoner kronor, driftkostnader -10,0 (-9,5) miljoner kronor och kapitalavkastning 1 648,9 (2 300,8) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 151,2 (381) miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2017 valde i genomsnitt 19,7 (20,4) procent nya pensionärer den traditionella försäkringen och varje ny årskull kommer in med ett högre belopp. Förändringen av livförsäkringsavsättningarna minskade jämfört med förra året, till största delen beroende på svagt stigande marknadsräntor jämfört med föregående år då marknadsräntorna sjönk. Läs mer i avsnitt 6.1.4.4. Pensionsutbetalningarna ökade med 164,1 miljoner kronor jämfört med föregående år på grund av att varje ny årskull som går i pension har en större andel i premiepensionssystemet än föregående årskull.

Kapitalavkastningen var positiv, men minskade 2017 jämfört med föregående år. Såväl aktie- som ränteportföljen utvecklades sämre under året jämfört med föregående år. Speciellt gällde det ränteportföljen som gynnas av sjunkande räntor

och räntorna sjönk mindre under 2017 jämfört med föregående år. Portföljen innehåller cirka 60 procent räntebärande tillgångar och cirka 40 procent aktiefonder. Portföljen är skuldmatchad vilket betyder att då räntan under året sjönk något ökade såväl skulden som räntetillgångarna.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 3 079,2 (2 555,9) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensions spararna och pensionärerna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

6.2.1.2 *Fondförsäkring*

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 170,6 (158,4) miljoner kronor, vilket innebär en förbättring jämfört med föregående år. Resultatet inom fondförsäkringen påverkas mest av avgiftsuttaget 601,7 (542,5) miljoner kronor, som var högre jämfört med föregående år, och driftkostnader -474,5 (-432,5) miljoner kronor som ökade jämfört med förra året.

Till avgiftsuttaget ska vi även addera 39,0 (46,1) miljoner kronor för den kapitalflytt som gjorts från finansrörelsen till försäkringsrörelsen i syfte att ge pensions spararna och pensionärerna inom fondförsäkring sin rättmätiga del av det ackumulerade handelslagerresultatet. Det kommer dem till del genom att avgiftsuttaget minskas med samma belopp. När man ser dessa två poster tillsammans har egentligen avgiftsuttaget ökat med 66,7 (20,7) miljoner kronor. Resten av resultatförändringen är hänförlig till övriga tekniska intäkter som ökat med 2,2 miljoner kronor. Övriga poster i resultaträkningen påverkar inte årets resultat. De speglar kapitalavkastning och värdeförändring på fondförsäkringstillgångarna och ingår i sin helhet i avsättningarna för vilka försäkringstagarna bär risk, fondförsäkringsåtagandena.

6.2.1.3 *Icketekniskt resultat*

Resultatet för Pensionsmyndighetens handel med fondandelar via handelslaget uppgick till -36,4 (-29,5) miljoner kronor. Resultatet bestod av kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen -39,0 (-46,1) miljoner kronor, realiserad vinst 31,1 (32,2) miljoner kronor, realiserade förluster -27,2 (-30,0) miljoner kronor, och realiserat valutaresultat på -43,9 (14,9) miljoner kronor. Valutaresultatet varierar kraftigt mellan åren beroende på svängningarna på valutamarknaden som skapar differenser mellan vår växelkurs och den kurs spararna får. Variationen gentemot förra året är naturlig utefter den handelsmodell myndigheten använder och utefter de historiska variationerna i valutaresultatet. Räntenettet uppgår till -0,7 (1,2) miljoner kronor, försämringen beror på att den rörliga räntan har stigit. Antal fondbyten ligger i nivå med 2016.

6.2.1.4 *Avgiftsuttag*

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensions sparare och pensionärer uppgick till 624,8 (562,2) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 601,7 (542,5) miljoner kronor fondförsäkringen och 23,1 (19,7) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

6.2.1.5 *Falcon Funds, Allra, Advisor, GFG och Solidar – 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 från myndighetens handelslager. I realiteten finns dock betydande andelsinnehav kvar som myndigheten är registrerad ägare till. Den framtida försäljningsintäkten för detta innehav ska tillföras respektive underliggande sparare proportionerligt. Fordran redovisas till de belopp som fonderna presenterade per affärsdagen för försäljningen.

Per 31 december 2017 uppgår osäkra fordringar för fondandelar till 827,3 miljoner kronor för Falcon Funds och 346,5 miljoner kronor för GFG. Dessa fordringar

bedöms vara osäkra i sin helhet vilket innebär att de är nedskrivna till värdet 0 kronor. Dessutom finns tre osäkra fordringar avseende fondinformation. Dessa är 970 tusen kronor för Allra Asset Management S.A. samt 102 tusen kronor + 88 tusen kronor för Advisor Fondförvaltning. Redovisningen speglar gällande regelverk om att inom fondförsäkring står sparare och pensionärer själva risken. Därutöver tillkommer fordran för dröjsmålsränta på 10,2 miljoner kronor för Advisor Fondförvaltning, som även den bedöms som osäker i sin helhet och är nedskriven till värdet 0 kronor och rättegångskostnader, vilka båda endast tas upp i not, se not 21.

Den fordran som vi tidigare hade på Allra Asset Management för fondandelar är inte längre en fordran sedan Ålandsbanken har tagit över fonderna från Allra. De ligger nu på fondtorget öppna för handel. Advisor betalar enligt plan och så gott som all likvid har redan kommit in. Solidar är köpstoppade men ligger kvar i Pluto och Pensionsmyndigheten har ingen särskild fordran på dem.

Beloppen ovan är enligt huvudboken på balansdagen och utgår från kurs per uppsägningdagen. I kapitel 6.1 anges fordran på GFG till 325 miljoner kronor. Det värdet utgår från vad som bedöms finnas kvar i fonden.

6.2.2 Driftkostnader

Pensionsmyndighetens totala driftkostnader avseende premiepension uppgick till 484,6 (442,0) miljoner kronor. Driftkostnaden per pensionssparare/pensionär blev därmed 66,4 (62,1) kronor.²² Av driftkostnaderna svarade posten personalkostnader för 34,4 (33,8) procent och uppgick till 166,7 (149,6) miljoner kronor. Lokalkostnaderna uppgick till 11,1 (11,0) miljoner kronor. En stor driftkostnadspost utgörs av administrationsersättningar till andra myndigheter 67,6 (63,4) miljoner kronor, vilket är ersättningar till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Kostnaden för köpta tjänster, som är den enskilt största driftkostnaden med sina 36,7 (36,9) procent, ökade jämfört med föregående år och uppgick till 176,6 (163,2) miljoner kronor, den innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster och konsulttjänster. Skillnaden mellan åren avser i huvudsak högre kostnader för köp av administrativa tjänster och it-tjänster från Försäkringskassan samt advokatkostnader. Kommunikationskostnaderna ökade med 2,0 miljoner kronor. Upplysningarna om personal finns i avsnitt 4.8 *Medarbetare och kompetensförsörjning*.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar ökade jämfört med föregående år och uppgick till 27,6 (23,6) miljoner kronor.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftkostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder. Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,6 (1,4) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2017. 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 2017 har fondförsäkring belastats med 474,5 (432,5) miljoner kronor och traditionell försäkring med 10,0 (9,5) miljoner kronor.

²² Vid beräkningen används medelantalet pensionssparare/pensionärer över året. Medelantalet pensionssparare/pensionärer under år 2017 uppgick till 7 290 840 (7 115 392).

6.3 Femårsöversikt och sammanställning väsentliga uppgifter

Belopp i tkr

	2017	2016	2015	2014	2013
Resultat och ställning:					
Resultat					
Premieinkomster, traditionell försäkring	4 599 900	4 448 738	4 061 756	2 911 755	2 379 200
Premier, investeringsavtal ¹	43 690 124	41 862 453	40 212 933	36 051 724	35 009 822
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	25 766	41 823	1 185 556	10 215	8 232
Försäkringsersättningar	-1 014 476	-850 341	-693 152	-561 200	-464 422
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	3 249 771	2 714 382	974 132	2 506 441	1 705 905
Årets resultat	3 212 576	2 868 011	1 003 451	2 490 766	1 683 851
Ekonomisk ställning					
Placeringsstillgångar traditionell försäkring	30 744 785	26 029 096	20 784 157	18 090 649	12 886 409
Placeringsstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	1 110 001 116	959 505 240	838 741 942	759 011 801	601 860 108
Placeringsstillgångar övriga	56 298 849	67 790 094	48 300 983	32 899 059	32 033 628
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	19 271 347	17 126 334	13 792 884	11 442 650	8 309 928
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	1 110 598 058	959 981 065	839 179 872	759 739 368	602 218 832
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	-8 521 678	-6 471 092	-5 916 758	-3 708 605	-2 234 291
Årets resultat	3 212 576	2 686 011	1 003 451	2 490 766	1 683 851
Eget kapital vid årets utgång/ konsolideringskapital	-11 239 013	-8 521 678	-6 471 091	-5 916 758	-3 708 605
Nyckeltal, Traditionell försäkring					
Solvensgrad, % ²	159,5	152,0	150,7	158,1	155,3
Kollektiv konsolideringsnivå, %	106,2	106,0	101,3	116,5	102,8
Genomsnittlig återbäringsränta, %	5,1	5,0	12,7	6,8	4,4
Direktavkastning, % ³	0,11	0,20	5,93	0,09	0,09
Totalavkastning ⁴	6,14	10,47	-0,54	22,70	2,89
Nyckeltal Livförsäkringsrörelsen					
Förvaltningskostnadsprocent, % ⁵	0,05	0,05	0,05	0,06	0,06
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,06	0,07	0,07	0,09	0,10

1) Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

2) Finansinspektionen har beslutat om ny räntesats vid beräkning av försäkringstekniska avsättningar från och med år 2013.

3) Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongsvarianter.

4) Totalavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Totalavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

5) Driftkostnader i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel men exklusive övriga placeringstillgångar avseende tillfällig förvaltning av preliminära avgiftsmedel beräknat på senast 12-månadersperioden.

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

Femårsöversikt, forts.

Belopp i tkr

	2017	2016	2015	2014	2013
Övriga uppgifter⁴					
Fondförsäkring					
Antal pensionssparare ¹	7 083 698	5 792 249	5 717 791	5 661 199	5 617 382
Antal byten	816 219	810 335	824 695	832 764	1 370 687
Antal beslut om premiepension	74 078	75 578	80 553	88 275	107 861
Antal pensionärer ² med fondförsäkring	1 201 758	1 131 536	1 053 581	975 022	895 253
Fondförsäkring, antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring	8 285 456	6 923 785	6 771 372	6 636 221	6 512 635
Traditionell försäkring³					
Antal beslut om premiepension	15 450	19 397	19 840	18 358	20 953
Antal pensionärer med traditionell försäkring	294 533	279 664	260 645	241 611	226 348
Premiepension, Totalt					
Antal pensionssparare och pensionärer	8 874 522	7 203 449	7 032 017	6 877 832	6 738 983
Antal beslut om premiepension	89 528	94 975	100 393	106 633	128 814
Antal pensionärer med premiepension	1 496 291	1 411 200	1 314 226	1 216 633	1 121 601
Fonder					
Antal fondföretag	103	109	107	103	104
Antal fonder	829	839	831	851	850

1) Antal pensionssparare definieras som individer som någon gång fått egen eller överförd pensionsrätt och ej tar ut pension för tillfället.

2) Antal pensionärer definieras som en individ som för närvarande får pensionsutbetalning.

3) Inom Traditionell försäkring kan man enbart vara pensionär då man kan välja traditionell försäkring tidigast vid pensionering.

4) Vi har bytt definition from 2014 vilket innebär att åren 2014-2012 är omräknade enligt ny definition. Enligt den nya definitionen kan man inte vara pensionssparare och pensionär samtidigt.

6.4 Resultaträkning

Belopp i tkr

	Not	2017	2016
Teknisk redovisning av livförsäkringsrörelse			
Premieinkomst	44	4 599 900	4 448 738
Avgifter fondförsäkring	45	601 651	542 492
Kapitalavkastning, intäkter	46	30 951 328	20 281 308
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	47		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		1 622 861	2 259 558
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		91 190 486	69 633 491
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen		38 963	46 125
Övriga tekniska intäkter		4 567	2 382
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	48	-1 014 476	-850 341
Förändring i avsättning för oreglerade skador	49	-140	-73
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	50	-2 145 013	-3 333 798
Fondförsäkringsåtagande	51	-120 332 458	-89 859 227
Övriga försäkringstekniska avsättningar	52	7	29
Driftkostnader	53-54	-484 557	-442 013
Kapitalavkastning, kostnader	55	-1 783 348	-14 289
Likvidrörelsens tekniska resultat		3 249 771	2 714 382
Icke-teknisk redovisning			
Likvidrörelsens tekniska resultat		3 249 771	2 714 382
Kapitalavkastning, intäkter	56	7 902	20 188
Kapitalavkastning, kostnader	57	-4 798	-1 939
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	58	-1 336	-495
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen		-38 963	-46 125
Årets resultat		3 212 576	2 686 011

6.5 Resultatanalys

Belopp i tkr

	Totalt	Fondförsäkring	Traditionell försäkring
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat			
Premieinkomst	4 599 900		4 599 900
Avgifter fondförsäkring	601 651	601 651	
Kapitalavkastning, intäkter	30 951 328	30 920 969	30 359
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	92 813 347	91 190 486	1 622 861
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen	38 963	38 963	
Övriga tekniska intäkter	4 567	4 515	52
Försäkringsersättningar	-1 014 616		-1 014 616
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-122 477 464	-120 332 458	-2 145 006
Driftkostnader	-484 557	-474 510	-10 047
Kapitalavkastning kostnader	-1 783 348	-1 778 997	-4 351
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	3 249 771	170 619	3 079 152
Livförsäkringsrörelsens icke-tekniska resultat			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	3 249 771	170 619	3 079 152
Kapitalavkastning intäkter	7 902	7 902	
Kapitalavkastning, kostnader	-4 798	-4 798	
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-1 336	-1 336	
Kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen	-38 963	-38 963	
Årets resultat	3 212 576	133 424	3 079 152
Försäkringstekniska avsättningar:			
Livförsäkringsavsättningar	-19 271 347		-19 271 347
Oreglerade skador	-1 446	-1 100	-346
Fondförsäkringsåtaganden	-1 110 598 058	-1 110 598 058	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-2 912 228	-2 912 049	-179
Summa försäkringstekniska avsättningar	-1 132 783 079	-1 113 511 207	-19 271 872
Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken			2017
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftkostnader ¹			645 129
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftkostnader ²			3 089 199
Driftkostnader			-484 557
Kapitalintäkter			30 951 328
Kapitalkostnader			- 1 783 348
Resultat			32 417 751

¹ Resultatet inkluderar avgiftsuttag 601 651 tkr respektive övriga tekniska intäkter 4 515 tkr.² Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 23 112 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 52 tkr.

6.6 Noter premiepension

Belopp i tkr

	2017	2016
Not 44 Premieinkomst		
Inbetalda premier	4 600 401	4 449 206
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-501	-468
	4 599 900	4 448 738
Not 45 Avgifter fondförsäkring		
Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	601 651	542 492
	601 651	542 492
Not 46 Kapitalavkastning, intäkter		
Utdelning i aktiekonsortiet	30 359	23 930
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	-	21 945
Realiserad vinst obligationer räntebärande	-	-
	30 359	45 876
År 2016 hade beloppen avseende utdelning i aktiekonsortiet och realiserad vinst, netto, aktier och andelar bytt plats. Det är korrigerat här.		
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Utdelningar	29 686	46 635
Realiserad vinst, netto aktier och andelar	30 552 130	17 147 692
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	339 153	456 306
Valutakursvinster, netto	-	2 584 799
	30 920 968	20 235 432
Resultat netto	30 951 327	20 281 308
Not 47 Orealiserade vinster på placeringstillgångar		
Aktier och andelar	1 248 148	1 208 270
Obligationer och andra räntebärande papper	374 713	1 051 288
	1 622 861	2 259 558
<i>Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	90 995 161	69 403 011
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	195 324	230 480
Värdeökning investeringsavtal	91 190 485	69 633 491
Resultat, netto	92 813 346	71 893 049
Not 48 Försäkringsersättningar		
Utbetalda försäkringsersättningar	-1 014 476	-850 341
	-1 014 476	-850 341
Not 49 Förändringar i avsättning för oreglerade skador		
Ingående avsättning	835	738
Utgående avsättning	-1 447	-835
Årets förändring	-612	-97
Varav:		
Förändring oreglerade skador	-140	-73
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-472	-24
Årets förändring	-612	-97

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

	2017	2016
Not 50 Förändring i livförsäkringsavsättningar		
Ingående avsättning	-17 126 334	-13 792 536
Inbetalningar	-4 599 900	-4 448 738
Utbetalningar	1 014 476	850 341
Driftkostnadsuttag	18 814	15 217
Ränta	-332 406	-323 985
Riskresultat	22 117	-6 102
Olika premie- och premiereservgrunder	971 299	1 066 776
Ändrad valideringsränta	677 139	-741 127
Ändrade dödlighetsantaganden	81 564	240 520
Övrigt	1 884	13 300
Utgående avsättning	-19 271 347	-17 126 334
Årets förändring	-2 145 013	-3 333 798
Not 51 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk		
<i>Fondförsäkringsåtagande</i>		
Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-30 920 969	-20 235 432
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	1 778 997	9 696
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-91 190 486	-69 633 491
Summa	-120 332 458	-89 859 227
Not 52 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar		
Ingående avsättning	-2 322 629	-2 151 958
Utgående avsättning	-2 912 228	-2 322 629
Årets förändring	-589 599	-170 671
Varav:		
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	7	29
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-589 606	-170 700
Årets förändring	-589 599	-170 671
Not 53 Driftkostnader		
Funktionsindelad		
Administrationskostnader	-484 557	-442 013
Personalkostnader	-166 653	-149 596
Lokalkostnader	-11 063	-11 029
Köpta tjänster *	-176 589	-163 179
It-kostnader	-8 943	-8 744
Avskrivningar	-27 552	-23 198
Administrationsersättning till andra myndigheter	-67 552	-63 393
Övrigt	-26 205	-22 874
Driftkostnader brutto	-484 557	-442 013
*varav revisionskostnader Riksrevisionen	-938	-916
Not 54 Transaktioner med närstående		
Försäkringskassan *)	-71 924	-68 436
Statens servicecenter **)	-1 875	-1 734
Skatteverket ***)	-69 817	-61 940
Kronofogdemyndigheten ****)	-1 436	-1 454
	-145 052	-133 564

Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

	2017	2016
Not 55 Kapitalavkastning, kostnader		
Räntekostnader mm	-4 347	-4 593
	-4 347	-4 593
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Räntekostnader	-11 559	-9 696
Valutakursförluster, netto	-1 767 439	-
	-1 778 998	-9 696
Resultat netto	-1 783 345	-14 289
Not 56 kapitalavkastning, intäkter*		
Utdelning på aktier och andelar	5	-6
Ränteintäkter	3 946	3 102
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	3 951	2 070
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	90
Valutakursvinster, netto	-	14 932
Summa	7 902	20 188
*Från tillgångar som innehas för handelsändamål.		
Not 57 Kapitalavkastning, kostnader*		
Räntekostnader skuldförvaltning och handelslager	-4 798	-1 939
Räntekostnader traditionell försäkring	-3	-
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-60	-
Valutakursförluster, netto	-43	-
Summa	-4 904	-1 939
*Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.		
Not 58 Orealiserade förluster på placeringstillgångar *		
Aktier och andelar	-1 331	-495
Obligationer och andra räntebärande papper	-5	-
Summa	-1 336	-495
* Från tillgångar som innehavs för handelsändamål.		

7 Intygande om intern styrning och kontroll

Pensionsmyndighetens verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Av förordningen framgår det att arbetet med intern styrning och kontroll syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet

- bedriver verksamheten effektivt,
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen,
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt och
- hushållar väl med statens medel.

Baserat på stabens och avdelningars självvärderingar, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2017.

Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Pensionsmyndigheten har en etablerad modell och process för intern styrning och kontroll samt för riskhantering. Processen för intern styrning och kontroll baseras på COSO-modellen. Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är definierade i Pensionsmyndighetens arbetsordning.

Risker bedöms både på myndighetsnivå och på stabs- och avdelningsnivå. Koppling finns mellan mål och risker i verksamheten. Risknivån i verksamhetens olika delar har följts upp under året. 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 året granskat myndighetens riskhantering och lämnat ett antal rekommendationer till förbättringar. Diskussioner har förts i ledningsgruppen och i styrelsen om hur rekommendationerna bör tas omhand och ett förändringsarbete har påbörjats.

Internrevisionens samlade bedömning baserat på genomförda granskningar under 2017 är att den interna styrningen och kontrollen såsom den definieras i förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll i allt väsentlig är betryggande.

Styrelsens bedömning är att vi sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i Pensionsmyndigheten.

Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå

Pensionsmyndigheten bedöms sammantaget ha en god effektivitet i förhållande till sitt uppdrag och har i huvudsak en god måluppfyllelse samt kontroll på ekonomin. Riskuppföljningen under året visar att riskerna i huvudsak är på en acceptabel nivå men att förbättringsområden finns.

För de förbättringsområden som behandlades i förra årets intygande har de åtgärder som vidtagits haft positiv effekt.

Områden som diskuterats i samband med årets intygande och som bedömts vara på acceptabel nivå

Spridning av socialförsäkringsdata

I förra årets intygande bedömdes området som allvarligt eftersom myndigheten saknade en strategi för tillgängliggörande av data på andra sätt än vad som krävs enligt offentlighetsprincipen. Det fanns därför en risk att myndigheten inte agerar enhetligt i förhållande till externa aktörer, att data används till tjänster som är skadliga för pensionärer eller pensionssparare eller att tjänster som gynnar pensionärer och pensionssparare inte kommer till stånd.

Det finns nu en samsyn i myndighetsledningen i sak om hur regelverket påverkar möjligheter att låta andra använda delar av myndighetens tekniska miljö och data och därmed möjlighet att ta fram en riktlinje för hur spridning av socialförsäkringsdata ska få ske. Riktlinjen kommer att tas fram i början av 2018. Området bedöms nu vara på acceptabel nivå.

Bostadstillägg

Bostadstillägg har även i år diskuterats i samband med intygandet eftersom myndigheten inte når internt uppsatta mål inom området. Bostadstillägg är den förmån som innehåller störst komplexitet avseende bedömning, interaktion med pensionärer för inhämtande av underlag med mera. Dagens systemstöd är lågt automatiserad och det finns många manuella moment och därmed potentiella felkällor i handläggningsprocessen. Mot bakgrund av detta och för att komma tillrätta med situationen inom bostadstillägg på längre sikt har ett projekt, Ny lösning bostadstillägg, startats i april 2017. Syftet med projektet är att i högre grad automatisera och korta handläggningstiderna liksom att höja kvaliteten. I arbetet ingår även att föreslå regelförenklingar. Området bedöms därför ha en acceptabel nivå avseende intern styrning och kontroll.

Kundservice

Under våren och fram till början på hösten 2017 har myndigheten haft väsentligt försämrade servicenivåer inom kundservice jämfört med tidigare år. De huvudsakliga anledningarna till detta är att man har haft ett högre inflöde än prognosticerat på grund av händelser på fondtorget och ändringar avseende skatteregler som kommunicerats sent och i nära anslutning till förändringen. Vidare har myndigheten prioriterat bostadstilläggsprocessen. Sjukfrånvaron ligger dessutom på en hög nivå inom kundservice. För att förbättra resultatet genomförs åtgärder inom alla identifierade problemområden vilket gör att styrelsen bedömer resultatet inom kundservice som godtagbart. Myndigheten har ökat bemanningen väsentligt vilket bidragit till förbättrade servicenivåer under senare delen av hösten. Myndigheten arbetar med en bättre prognosförmåga och de tekniska problemen med callback är nu i huvudsak lösta. Myndigheten har ett stort fokus på att öka frisktalen inom kundservice och har infört flexibelt arbetssätt där man använder resurser från handläggningen för att förstärka kundservice, vilket man tror kommer ge en positiv effekt. Vidare sker även aktiviteter inom de olika grupperna mellan chefer och medarbetare för att på individnivå finna lösningar till högre närvaro. Området bedöms vara på en acceptabel nivå.

Kvalitetsmodellen

Ett område som diskuterats i samband med årets intygande är myndighetens kvalitetsmodell som togs fram 2015. Modellen bygger på tre delar, uppföljning i linjen, riktade kvalitetsuppföljningar samt datadrivet arbete. Under året har fokus varit att få uppföljningen i linjen att fungera väl. Myndigheten har kommit en bit på väg men ytterligare implementeringsarbete krävs för att uppföljningen ska bli en naturlig del i förbättringsarbetet. Under hösten har ett arbete inletts för att integrera

det datadrivna arbetet i kvalitetsmodellen. Arbeta pågår med att förtydliga den interna ansvarsfördelningen och med att synkronisera kvalitetsarbetet med övrigt arbete för att säkra resurser men även underlag för att bedöma kvaliteten löpande under året. Det kan dock konstateras att den nya modellen medfört att man hittat områden där kvalitetsbrister finns som man inte hade kontroll på tidigare. Området bedöms vara på en acceptabel nivå.

Incident avseende rapporter i den tillfälliga förvaltningen

Kammarkollegiet sköter kapitalförvaltningen för tillfällig förvaltning. Under 2016 rapporterade Kammarkollegiet felaktiga belopp på utestående återköpstransaktioner i den tillfälliga förvaltningen. Vid rättelse hos Kammarkollegiet skedde ingen kommunikation med Pensionsmyndigheten. Incidenten upptäcktes och åtgärdades hos Pensionsmyndigheten i samband med delårsrapporten 2017. För att motverka att fel uppstår framöver har Kammarkollegiet sett över sina rutiner och infört ytterligare kontroller. Pensionsmyndighetens egna rutiner har justerats och kontrollrutiner stramats upp. Incidenten har inte haft någon kundpåverkan eller påverkat resultatet för 2017. Området bedöms nu vara på en acceptabel nivå.

... men förbättringsområden finns

Premiepension – fondtorget

Vid förra årets intygande bedömde styrelsen att en särskild risk för myndigheten var förmågan att snabbt kunna hantera avvikande händelser på Fondtorget. Myndigheten har under året visat på både handlingskraft och förmåga att hantera de frågor som följt av händelserna på Fondtorget men kan även konstatera att området är komplext och att fler frågor kvarstår att lösa.

Premiepensionssystemets konstruktion med svenska staten – genom Pensionsmyndigheten – som försäkringsgivare i förhållande till pensionsparerna gör att brott, andra oegentligheter eller i övrigt oseriöst beteende från aktörer på fondtorget påverkar förtroendet för pensionssystemet och Pensionsmyndigheten negativt. Även om Pensionsmyndighetens ges mandat att ställa ytterligare krav på fondförvaltarna samt ges i uppdrag att ägna mer resurser åt kontroll är systemet sådant att Pensionsmyndigheten inte själv kan kontrollera samtliga risker. Det ligger i myndighetens uppdrag att identifiera de risker som finns men i många fall krävs åtgärder av uppdragsgivaren och externa aktörer för att hantera riskerna. Det är bland annat mot bakgrund av detta myndigheten i början av juni 2017 lämnat en rad förslag till regeringen som vi bedömer utgöra ett minimum av åtgärder som krävs för att stärka konsumentskyddet inom premiepensionen.

De förslag myndigheten lämnat har således syftat till att hantera de risker som identifierades i förra årets intygande. Förslagen har hittills tagits emot väl av politiker och bransch. Även den mediala granskningen av förslagen har huvudsakligen fallit ut väl. En utgångspunkt för den riskvärdering vi gör i årets intygande är att förslagen genomförs senast den 1 september 2018.

En risk som kvarstår, även om myndighetens förslag om telefonförsäljningsförbud (inklusive marknadsföring via telefon) införs, är att aggressiv och otillbörlig försäljning och marknadsföring av produkter och tjänster med anknytning till premiepensionen i stället kommer ske via andra kanaler.

Den nya förmåga som ett nytt och utökat mandat inom premiepensionen från uppdragsgivaren innebär rekrytering av delvis ny kompetens. Det finns en risk att denna kompetens kommer vara svår att rekrytera på grund av att myndigheten konkurrerar om arbetskraften i en bransch med ett generellt väsentligt högre löneläge än statlig sektor.

Områdets problem och komplexitet samt osäkerheten kring myndighetens utökade mandat gör att styrelsen även i år bedömer området som allvarligt.

8 Beslut om årsredovisning

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Stockholm den 20 februari 2018

Göran Hägglund
Ordförande

Annika Creutzer

Thomas Rolén

Maria Rydbeck

Eva Vestin

Kerstin Wigzell
Vice ordförande

9 Ordförklaringar

Allmän pension

Allmän pension är den pension du har rätt till enligt lag och som betalas ut av oss. Den allmänna pensionen består av inkomstpension, premiepension, garantipension och tilläggspension. Personer födda före 1938 får hela sin pension som tilläggspension. Personer födda 1938–1953 får en del av pensionen som tilläggspension och resten som inkomstpension och premiepension.

Arvsvinst

Arvsvinst innebär att när du dör fördelas pengarna som finns kvar i din pensionsförsäkring mellan dem som fortfarande lever och har samma typ av försäkring. I tjänstepension eller privat pension finns till exempel arvsvinst för dem som har allmän pension utan efterlevandeskydd.

Avslutade ärenden per timme

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

Balanstal

Balanstalet är förhållandet mellan tillgångar och skulder i den allmänna pensionen. Om balanstalet är 1 är tillgångarna och skulderna lika stora. Är talet mindre än 1 är skulderna större än tillgångarna.

Beslut

I årsredovisningen avses då ett ärende avslutas i vårt handläggningssystem.

Bostadstillägg

Bostadstillägg är ett tillägg till pensionen som kan betalas ut till pensionärer som bor i Sverige, har fyllt 65 år och tar ut hela sin pension. Det är avsett att täcka boendekostnader för pensionärer med låg inkomst och liten förmögenhet.

Efterlevandepension

Efterlevandepension är en form av efterlevandeskydd som kan börja betalas ut till dina efterlevande när du dör. Efterlevande är en avlidens nära anhöriga. Som nära anhöriga räknas normalt makar, registrerade partner, sambor och barn.

Efterlevandepension inom den allmänna pensionen består av förmånerna änkepension, omställningspension, särskild efterlevandepension och garantipension till dessa förmåner, barnpension och efterlevandestöd samt efterlevandelivränta och begravningshjälp.

Efterlevandeskydd

Efterlevandeskydd är ett samlingsnamn för olika typer av skydd som ger ekonomisk ersättning till dina efterlevande när du dör. Om du har ett efterlevandeskydd blir din allmänna pension oftast lägre.

Efterlevandeskyddet i premiepensionen kan tecknas först när pensionen ska börja betalas ut och det gäller make, maka, registrerad partner eller sambo.

Fondförsäkring

I en fondförsäkring väljer du själv i vilka fonder du placerar dina pensionspengar, och det är du som tar risken för hur ditt försäkringskapital utvecklas. Du betalar inte kapitalvinstskatt vid fondbyten eller utbetalning av pension. Däremot betalar du en avgift för avkastningsskatten på kapitalet och inkomstskatt på utbetald pension.

Gränsen mellan fondförsäkring och traditionell försäkring är inte helt tydlig. Det finns till exempel fondförsäkringar med garantiinslag och depåförsäkring.

Förvalsalternativ

Ett förvalsalternativ är en särskilt utformad tjänstepensionsförsäkring eller en fond inom premiepensionen där dina pensionsinbetalningar placeras om du inte väljer. Du går alltså inte miste om din pension om du inte har gjort ett aktivt val. Ibland används ordet ”ickevalsalternativ” om samma sak.

Garantipension

Om du har haft låg eller ingen inkomst kan du få garantipension. Garantipensionen kan du få tidigast från 65 års ålder. Om du har bott i Sverige i mindre än 40 år blir garantipensionen lägre.

Generationsfond

Generationsfond är en blandfond som förvaltas så att en stor del av försäkringskapitalet är placerat i aktier för dig som har långt kvar till pension. Ju närmare pensionsåldern du kommer, desto större del av försäkringskapitalet flyttas sedan över till räntebärande värdepapper för att minska risken.

Handläggningstid

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

Inkomstpension

Inkomstpensionen är den största delen av den allmänna pensionen. 16 procent av pensionsunderlaget går till inkomstpensionen. Är du född 1938–1953 är procent-satsen lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggs-pension.

International Social Security Association, ISSA

ISSA är en organisation i FN-familjen för institutioner som administrerar socialförsäkring. Har 330 medlemmar i 158 länder (december 2017).

Kvalitetutlåtande

Bedömning av kvaliteten i handläggningen görs i det så kallade kvalitetsutlåtandet. Underlaget till utlåtandet utgörs dels av verksamhetens egna kvalitetsbedömningar inom respektive förmån, samt resultaten från årets kvalitetsuppföljningar. Dessutom beaktas omprövningsstatistik och i viss utsträckning, de kundundersökningar som genomförts. Underlaget analyseras och bedöms enligt en fyrgradig skala, motsvarande den skala som används för intygandet om intern styrning och kontroll.

De ärendetyper som bedöms i kvalitetsutlåtandet är allmän pension, efterlevandepension, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, kundmöte, omprövning och återkrav. Återkrav bedöms uppdelat per förmån.

Pensionsavgift

Pensionsavgift är en avgift till den allmänna pensionen. Pensionsavgiften består av allmän pensionsavgift, ålderspensionsavgift och statlig ålderspensionsavgift.

Pensionsgrundande belopp

Pensionsgrundande belopp är inte några verkliga inkomster utan fiktiva belopp som du får tillgodoräkna dig i den allmänna pensionen om du har sjuk- eller aktivitetsersättning, små barn eller studerar. Det pensionsgrundande beloppet och din pensionsgrundande inkomst utgör tillsammans pensionsunderlaget.

Pensionsgrundande inkomst (PGI)

Den pensionsgrundande inkomsten inom den allmänna pensionen är din inkomst (till exempel lön, sjukpenning, föräldrapenning och a-kasseersättning) efter avdrag med den allmänna pensionsavgiften. Den används för att beräkna hur mycket pension du får. Den pensionsgrundande inkomsten är högst 7,5 inkomstbasbelopp. Om du har så låg inkomst att du inte är skyldig att betala skatt är inkomsten inte pensionsgrundande.

Pensionsrätt

Det belopp som varje år betalas in till din allmänna pension kallas pensionsrätt. För inkomstpensionen utgör pensionsrätten 16 procent av ditt pensionsunderlag och för premiepensionen 2,5 procent. Pensionsrätten för premiepension kan föras över till makar eller registrerade partner. Det kallas överförd pensionsrätt. Är du född 1938-1953 är procentsatserna lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension.

Pensionsunderlag

Pensionsunderlaget för din allmänna pension är summan av din pensionsgrundande inkomst och eventuella pensionsgrundande belopp. Pensionsunderlaget är högst 7,5 inkomstbasbelopp per år. Pensionsunderlaget används för att beräkna pensionsrätten.

Premiepension

Premiepension är den del av den allmänna pensionen som du själv kan påverka genom att bestämma i vilka fonder dina premiepensionspengar ska placeras. Till premiepensionen går 2,5 procent av ditt pensionsunderlag. Är du född 1938-1953 är procentsatsen lägre, eftersom du får en del av din pension som tilläggspension.

Privat pension

Pensionssparande som du äger och betalar själv och som du tidigare fått göra avdrag för i deklarationen. Det är oftast i form av privat pensionsförsäkring och/eller individuellt pensionssparande (IPS).

Pågående och avslutade ärenden

Pågående ärenden är ärenden som inkommit till myndigheten men som ännu inte har avslutats. Det gäller alla typer av ärenden.

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

Rätt utbetalt belopp

Med rätt utbetalt belopp menas att storleken på utbetalningen överensstämmer med det belopp som pensionären skulle ha rätt till enligt gällande lagstiftning. Det vill säga om samtliga nödvändiga underlag och förhållanden kontrollerats. Detta innebär att utbetalningen varken ska vara för liten eller för stor.

Styckkostnad

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.

Tilläggs pension

Du som är född 1938–1953 får en del av din allmänna pension som tilläggs pension. Den beräknas enligt reglerna i ATP-systemet. Är du född 1937 eller tidigare får du hela din pension som tilläggs pension.

Tjänstepension

Tjänstepension kan du få utöver den allmänna pensionen. Tjänstepensionen grundas antingen på ett kollektivavtal mellan arbetsgivare och fack (avtalspension) eller på ett individuellt avtal mellan dig och din arbetsgivare. De flesta har en tjänstepension via jobbet och det är arbetsgivaren som betalar för tjänstepensionen. Det vanligaste är att man har en tjänstepensionsförsäkring. Men det finns även andra sätt, till exempel kan din arbetsgivare betala in pengar till en pensionsstiftelse.

Traditionell försäkring

I en traditionell försäkring bestämmer försäkringsbolaget hur dina premier placeras. Försäkringsbolaget placerar i till exempel räntebärande papper, aktier och fastigheter och sköter förvaltningen. Du får någon form av garanti och del av eventuellt överskott.

Motsatsen till traditionell försäkring är fondförsäkring. Gränsen mellan fondförsäkring och traditionell försäkring är inte längre helt tydlig. Det finns mellanformer, till exempel fondförsäkringar med garantiinslag och traditionella försäkringar utan garantier, till exempel depåförsäkring.

Utbetalningsprecision

Utbetalningsprecision är andelen pensions- eller förmånstagare som får sin första utbetalning i rätt tid.

WWW.PENSIONSMYNDIGHETEN.SE