



# 2020 Årsredovisning

**PENSIONS**  
**MYNDIGHETEN**

Organisationsnr: 202100–6255  
Säte: Stockholm

# Årsredovisning 2020

Pensionsmyndigheten

---

Datum 2021-02-22  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2020–333

# Innehåll

<b>1</b>	<b>GD har ordet.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Året som gått.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>7</b>
	3.1 Uppdrag och organisation.....	7
	3.2 Styrelse.....	8
<b>4</b>	<b>Resultatredovisning.....</b>	<b>9</b>
	4.1 Förklaringar till resultatredovisningen.....	9
	4.2 Verksamhetsöversikt.....	15
	4.3 Verksamhetsområde pensionsadministration.....	24
	4.4 Verksamhetsområde fondadministration och fondförvaltning.....	45
	4.5 Verksamhetsområde information och kommunikation.....	49
	4.6 Verksamhetsområde analys och statistik.....	67
	4.7 Extern samverkan.....	69
	4.8 Avgiftsbelagd verksamhet.....	74
	4.9 Kompetensförsörjning.....	78
	4.10 Åtterrapporering enligt regleringsbrev och instruktion.....	84
	4.11 Övrig åiterrapporering.....	86
	4.12 Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling.....	93
<b>5</b>	<b>Finansiell redovisning.....</b>	<b>105</b>
	5.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter.....	105
	5.2 Resultaträkning.....	106
	5.3 Balansräkning.....	108
	5.4 Anslagsredovisning.....	110
	5.5 Finansieringsanalys.....	113
	5.6 Tilläggsupplysningar och noter.....	115
<b>6</b>	<b>Särskild redovisning premiepensionsverksamheten.....</b>	<b>132</b>
	6.1 Förvaltningsberättelse.....	132
	6.2 Resultat och driftkostnader.....	151
	6.3 Femårsöversikt och sammanställning väsentliga uppgifter.....	155
	6.4 Resultaträkning.....	157
	6.5 Resultatanalys.....	158
	6.6 Noter premiepension.....	159
<b>7</b>	<b>Frivillig pensionsförsäkring.....</b>	<b>162</b>
	7.1 Kapitalflöde och antal försäkrade.....	162
	7.2 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning.....	162
	7.3 Överskott och vinstutdelning.....	163
	7.4 Kostnad för förvaltningen.....	164
	7.5 Försäkrings- och finansiella risker.....	164
<b>8</b>	<b>Intygande om intern styrning och kontroll.....</b>	<b>167</b>
	8.1 Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande.....	167
	8.2 Områden som diskuterats i samband med årets intygande.....	168
	8.3 Väsentliga risker – myndighetens riskbild.....	169
	8.4 Styrelsens ställningstagande och underskrifter.....	171

# 1 GD har ordet



I din hand håller du Pensionsmyndighetens årsredovisning. Den summerar det vi har gjort under 2020. Det har varit minst sagt ett händelserikt år.

Coronapandemin bröt ut i mitten av mars. Myndigheten ställde snabbt om och de flesta av medarbetarna har arbetat hemifrån större delen av året.

Vår verksamhet är viktig för de flesta svenskar, inte minst för de 2,2 miljoner pensionärer där många är beroende av vår verksamhet för sin försörjning. Det är därför med viss stolthet jag kan konstatera att vi klarat att upprätthålla verksamheten, men också utvecklat organisation, arbetssätt och it-system under denna utmanande tid. Jag vill nämna ett axplock av vad som åstadkommits under året.

Under de senaste åren har myndigheten brottats med långa handläggningstider när det gäller bostadstillägg för pensionärer. Den viktigaste delen i strategin för att komma tillrätta med problemet har varit utvecklandet av ett nytt handläggarstöd som skulle minska behovet av manuell handläggning och därmed frigöra resurser till handläggningen. Under året har det nya stödet satts i produktion, personal har utbildats och alla ärenden har förts över till det nya systemet. Det tog några månader längre än planerat, men vi har nu gott hopp om att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna under 2021.

Under året har vår it-utvecklingsverksamhet satts under stark press till följd av nya politiska beslut. Under 2019 påbörjade Pensionsmyndigheten arbetet med en systemförnyelse av myndighetens it-system i syfte att klara av att administrera beslut om höjda pensionsåldrar. Det är ett omfattande arbete som kommer att pågå under ett antal år, kräva stora investeringar och en massiv kompetensuppbyggnad.

Under första kvartalet 2020 beslutades att en helt ny förmån, inkomstpensionstillägget, skulle införas från september 2021. Beslutet innebar att myndighetens utvecklingsverksamhet helt fick styras till att istället klara av att utveckla ett handläggarstöd för den nya förmånen.

Genom att under en övergångsperiod utveckla funktionalitet i de gamla systemen räknar vi med att också kunna klara ålderspensionshöjningarna 2023, även om denna lösning kommer bli väsentligt dyrare än planerat. Samtidigt har vi rekryterat cirka 140 handläggare över hela landet som ska ta hand den nya förmånen.

Året har även präglats av rättsprocesserna i kölvattnet av bedrägerierna på premiepensionens fondtorg som ägde rum för några år sedan. Domen i tingsrätten mot representanterna för fondbolaget Allra gick inte Pensionsmyndighetens väg. Åklagaren och Pensionsmyndigheten har överklagat domen för att få saken prövad i hovrätten.

I en separat process dömdes under året representanter för fondbolaget Falcon och föregångaren Optimus till långa fängelsestraff. Pensionsmyndigheten slöt under året avtal med fondbolagets förvaringsinstitut och dess försäkringsbolag som innebar att 337 miljoner kronor kunde återföras till pensionsspararna. Pensionsmyndigheten fortsätter oförtrutet arbetet med att återvinna återstoden av de medel som förskingrats.

Det här är bara några exempel på de förflyttningar som gjorts under 2020 och som kommer kräva mer arbete av oss framöver. Vi har onekligen spännande uppgifter framför oss.

Daniel Barr  
Generaldirektör

## 2 Året som gått

Sammantaget har verksamheten i myndighetens stora åtaganden fungerat bra under året trots de utmaningar som uppstod i och med coronapandemin. Det sammantagna resultatet för hela myndighetens verksamhet bedöms som godtagbart.

Myndighetens kostnader 2020 var 1 656 miljoner kronor, vilket är en ökning med 133 miljoner kronor jämfört med 2019. Ökningen beror till största del på utökade resurser till handläggning av bostadstillägg och kundservice samt kostnader för nya förmånen inkomstpensionstillägg. Utbetalningarna av pensioner och pensionsrelaterade förmåner fortsätter att öka och uppgick 2020 till cirka 378 miljarder kronor.

Till följd av pensionsöverenskommelsen 2017 och livscykelhantering av systemen har myndigheten fattat beslut om att bygga nya förmånssystem som beräknar och tillhandahåller allmän pension och efterlevandepension. Införandet av den nya förmånen inkomstpensionstillägg har medfört att arbetet har planerats om. Samtidigt pågår ett omfattande arbete med att transformera den verksamhetsnära it-utvecklingen mot att tillämpa agila principer. Syftet är att bli effektivare och flexibla i utvecklingsarbetet.

### Pensionsadministration

Sammantaget är resultatet för området pensionsadministration otillräckligt. Detta beror framförallt på de bristfälliga resultaten inom bostadstillägg och återkrav med långa handläggningstider och höga ärendebalanser. Den viktigaste åtgärden för att komma tillrätta med de långa handläggningstiderna och stora ärendebalanserna är det nya systemstödet för bostadstillägg som produktionssatts under året. Inom allmän pension bedöms resultatet som godtagbart och är oförändrat jämfört mot föregående års. Antalet omprövningar har ökat under året och resultatet bedöms vara godtagbart vilket är en försämring jämfört med 2019.

### Fondadministration och fondförvaltning

Pensionsmyndighetens fondadministration och fondförvaltning har haft ett gott resultat under året. Alla fondbolag på fondtorget omfattas nu av det nya fondavtalet. Samtliga nya fondansökningar har omhändertagits och de fondbolagen som inte når upp till de nya kraven, har avregistrerats eller fått avslag från att finnas med på fondtorget. Pensionsmyndigheten har arbetat vidare med olika tematiska granskningar och dessa visar sammanfattningsvis att det nya fondavtalets villkor efterlevs.

### Informations- och konsumentstärkande uppdraget

Vid en sammanvägd bedömning är resultatet för det informations- och konsumentstärkande uppdraget godtagbart. Pensionsmyndighetens bedömning är att informationsinsatserna under 2020 gett effekt och att en majoritet av pensionsspararna har en samlad bild av hela pensionen, men att många pensionssparare behöver stöd och hjälp att tolka den information de tar del av i prognosen, speciellt de som går in och gör en prognos utan att ha så stort intresse och kunskap av pensionsfrågor i övrigt. Pensionsprognosen i sig ger inte pensionsekonomisk insikt, utan genererar fler frågor kring pensionen. För att allmänheten ska kunna fatta medvetna och välgrundade beslut krävs det en enkel och tydlig vägledning för pensionsspararen. Förbättringspotentialen i myndighetens insatser ligger kring att skapa en förståelse för varför pensionen blir vad den blir, vad som påverkar pensionen och hur individen kan påverka storleken på den framtida pensionen.

### Kundservice

Resultatet är sammantaget bristfälligt för området kundservice. Men ökningen av resurser inom området har gett märkbara förbättringar. Den genomsnittliga väntetiden i telefonin har minskat jämfört mot tidigare år, men Pensionsmyndigheten har fortsatt utmaningar med låg tillgänglighet. Av inkommande samtal är cirka 60 procent unika kunder, resten är kunder som ringer om. Merparten av samtalen har varit en konsekvens av långa handläggningstider inom bostadstillägg.



### Analys och statistik

Pensionsmyndighetens analys- och statistikverksamhet visar ett gott resultat även för 2020. Verksamheten har fortsatt bidra till det konsumentstärkande uppdraget genom att ta fram analyser och rapporter som bedöms vara till nytta för pensionärer och pensionssparare. Av 26 rapporter och regeringsuppdrag har nio rapporter information som är särskilt intressant för pensionärer och pensionssparare. Statistikproduktionen har upprätthållits utan nämnvärda avbrott och statistikens omfattning har utökats och presentationen förbättrats.

### Kompetensförsörjning

Området kompetensförsörjning (exklusive sjukfrånvaron) visar även 2020 på ett gott resultat. Antalet anställda har ökat, framförallt inom it-verksamheten och förmånshanteringen. Myndigheten har under året ytterligare stärkt arbetsgivarvarumärket. Nöjdmedarbetarindex och ledarindex ligger på en fortsatt hög nivå. Sjukfrånvaron har fortsatt att minska, men ligger fortsatt högre än önskat. Det är stora skillnader i sjukfrånvaron mellan olika delar av verksamheten och orter. Flera insatser har genomförts för att främja en god arbetsmiljö i hemmet, då många medarbetare arbetat hemifrån på grund av den pågående coronapandemin

### Inkomstpensionssystemets finansiella ställning

Inkomstpensionssystemets finansiella ställning mäts främst genom balanstalet. Balanstalet för 2022 är preliminärt 1,0824 vilket innebär att tillgångarna är åtta procent större än skulderna. Balanstalet baseras på 2020 års förhållande mellan tillgångar och skulder.

### Premiepensionens finansiella ställning

Totalt förvaltad kapital inom fondförsäkring och den traditionella försäkringen var på balansdagen 1 632,0 (1 504,4) miljarder kronor. Ökningen beror i huvudsak på ett ökat antal nya pensionssparare. Avkastningen för den traditionella försäkringens totala tillgångsportfölj uppgick under 2020 till 4,71 (17,04) procent. Marknadsräntorna föll på grund av den försvagade konjunkturen i spåren av coronapandemin medan aktieportföljens globala aktier slutade året med en positiv avkastning. Den stora turbulensen på kapitalmarknaden under mars månad 2020 medförde att de svenska statsobligationerna noterade sina lägsta nivåer under året. Den tillfälliga förvaltningens förvaldade kapital uppgick vid balansdagen till 64,0 (62,4) miljarder kronor.

### Särskilda händelser premiepensionens fondtorg

Under 2020 har Pensionsmyndighetens arbete med Falconärendet haft flera framgångar. Två separata förlikningar har ingåtts med fondernas förvaringsinstitut och med fondstyrelsens försäkringsbolag. Myndigheten betalat ut 368 miljoner kronor till drabbade sparare. Pensionsmyndigheten har ansökt om stämning vid engelsk domstol mot flera individer och företag för att få skadestånd. Den 31 januari 2020 meddelade Stockholms tingsrätt dom i ett brottmål mot fyra personer med kopplingar till Allra. Tingsrätten friade samtliga åtalade på alla punkter och avslog Pensionsmyndighetens skadeståndsyrkande. Pensionsmyndigheten och åklagaren har överklagat domen. Pensionsmyndigheten har stämt Allra Asset Management S.A. vid Stockholms tingsrätt för transaktioner som bolaget genomfört under 2015. Myndigheten har yrkat skadestånd om cirka 180 miljoner kronor. Processen har fortsatt under 2020 men har inte avslutats. I oktober 2019 stämde Pensionsmyndigheten Advisor på totalt cirka 10 miljoner kronor eftersom Advisor vägrat betala fakturor avseende dröjsmålsränta på grund av försenad inlösen av Pensionsmyndighetens fondandelar. Advisor har bestridit kravet och har genstämt Pensionsmyndigheten på över 80 miljoner kronor för att fondbolaget sades upp från fondtorget.

### Ställningstagande intern styrning och kontroll

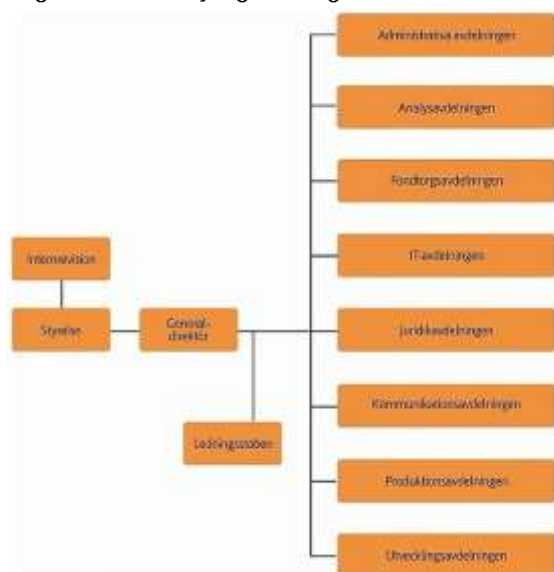
Myndigheten har en etablerad och fungerande process för intern styrning och kontroll och styrelsen bedömning är att den interna styrningen och kontrollen har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

## 3 Inledning

### 3.1 Uppdrag och organisation

Pensionsmyndigheten har i uppdrag att administrera och betala ut pensioner och andra förmåner som myndigheten ansvarar för. Myndigheten ska informera om och ge pensionsspararna och pensionärerna en samlad bild av hela pensionen, samt informera om vilka faktorer och livsval som påverkar pensionens storlek. Dessutom ska myndigheten stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet genom vägledning som är anpassad efter kvinnors och mäns behov och livssituation. I Pensionsmyndighetens premiepensionsadministration ingår förvaltning av fondtorget, fondhandel och fondinformation. Pensionsmyndigheten ska även bistå regeringen och andra intressenter med pålitliga fakta och analyser inom pensionsområdet.

Diagram 1. Pensionsmyndighetens organisation 2020



Pensionsmyndigheten har verksamhet i Gävle, Halmstad, Karlstad, Luleå, Stockholm, Söderhamn, Visby och Växjö. Antalet anställda var vid årets slut 1 535.

Analysavdelningen ansvarar för myndighetens åtaganden som officiell statistikmyndighet för pensionsområdet samt för statistikproduktion för övriga externa användare. Avdelningen förvaltar pensionsmodellen och analyserar och beskriver pensionssystemets effekter för pensionssparare, pensionärer och samhälle. De utför försäkringsmatematiska beräkningar, prognoser och analyser. Fondtorgsavdelningen ansvarar för arbetet med premiepensionssystemets fondtorg. Avdelningen ansvarar också för förvaltning av kapitalet för de preliminära pensionsrätterna respektive för den traditionella försäkringen. Kommunikationsavdelningen ansvarar för extern och intern kommunikation. Produktionsavdelningen administrerar och handlägger Pensionsmyndighetens förmåner och ansvarar för kundkontakter och kanaler. Utvecklingsavdelningen ansvarar för förvaltning och vidareutveckling av Pensionsmyndighetens försäkringsprodukter, samordning av utvecklings- och förvaltningsportföljer och försörjning av strategiska projekt med bland annat förändringsledning, verksamhetsanalys, kravanalys m.m.

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

## 3.2 Styrelse

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

### Ledamöter 2020

Ingrid Burman, ordförande, fr.o.m. 2020-05-01

Daniel Barr, generaldirektör

Annika Creutzer, ordförande 2020-04-01—2020-04-30, vice ordf, fr.o.m. 2020-05-06

Marcus Karlsson

Thomas Rolén, vice ordförande t.o.m. 2020-03-31

Eva Vestin

Kerstin Wigzell, ordförande, t.o.m. 2020-03-31

### Ledamöter 2021

Ingrid Burman, ordförande

Daniel Barr, generaldirektör

Annika Creutzer, vice ordf, t.o.m. 2021-02-03

Anita Johansson

Marcus Karlsson

Eva Vestin

### Personalföreträdare

Linda Modin, SACO

Ann-Christine Jonsson, ST

### Risk- och revisionsutskott 2020

Thomas Rolén, ordförande, till och med 2020-03-31

Annika Creutzer, ordförande, från och med 2020-05-06

Marcus Karlsson, ledamot

Daniel Barr, generaldirektör



## 4 Resultatredovisning

### 4.1 Förklaringar till resultatredovisningen

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

#### 4.1.1 Struktur

Myndigheten redovisar verksamhetens resultat med utgångspunkt i fyra verksamhetsområden:

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

Utöver verksamhetsområden redovisas resultat från andra områden av central betydelse för att ge en helhetsbild av myndighetens resultat. Dessa områden är bland annat extern samverkan och kompetensförsörjning. I resultatredovisningen ingår även ett avsnitt om inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling

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

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

Förmåner eller motsvarande	Underindelning i ärendehandläggningen
Allmän pension <sup>1</sup>	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	-

<sup>1</sup>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, enligt tabell 2.

Tabell 2. Pensionsmyndighetens prestationer per verksamhetsområde

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

<sup>1</sup>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 avsevärda skillnader i hur resurskrävande de är.

### 4.1.3 Jämförelser mellan åren

Utfallet för 2020 jämförs, där det är möjligt, med åren 2019 och 2018. Om det är relevant för analys av trender görs även jämförelser över längre tid. Om någon förutsättning förändrats som innebär att det är missvisande att jämföra utfallen mellan åren kommenteras och förklaras det i texten eller i en not direkt under tabellen.

### 4.1.4 Kostnader

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

### 4.1.5 Indikatorer i ärendehandläggningen

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

Måttet *andel beslut i tid* redovisas för allmän pension och bostadstillägg och äldreomsörjningsstöd. Måttet visar hur stor andel av kunderna som fått sitt beslut i tid. Måttet beräknas från den månad som kunden önskar få sin första utbetalning (*från och med tid*) givet att ansökan inkommit i tid för detta. Om ansökan inte inkommit i tid justeras *från och med tiden* utifrån när ärendet inkommit. Måttet *andel beslut i tid* redovisas inte längre för efterlevandepension, återkrav och omprövning eftersom indikatorn handläggningstid ger en mer korrekt bild utifrån kundens perspektiv.

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

*Arbetsproduktiviteten* redovisas som antal avslutade ärenden per arbetad timme. Arbetade timmar per förmån ingår som en delmängd i beräkningen av styckkostnader

och hämtas från tidredovisningssystemet. Antal avslutade ärenden beräknas enligt samma definition som vid styckkostnadsberäkningen.

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

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

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

#### 4.1.6 Kvalitetsmodell

Pensionsmyndighetens kvalitetsmodell bygger på tre delar; riktade kvalitetsuppföljningar, uppföljning i linjen och datadrivet analys- och förbättringsarbete.

Riktade kvalitetsuppföljningar görs för att få kunskap om nuvarande kvalitet per förmån eller område i handläggningen.

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

De riktade kvalitetsuppföljningarna planeras så att de över tid, för närvarande tre år, ska ge en heltäckande bild över samtliga förmåner. I tabell 3 framgår inom vilka områden myndigheten har gjort riktade uppföljningar under 2020. Riktade kvalitetsuppföljningar finns i två former, förmånsövergripande riktade kvalitetsuppföljningar och riktade kvalitetsuppföljningar av övriga processer och delområden. Förmånsövergripande riktade kvalitetsuppföljningar syftar till att få en helhetsbild av kvaliteten inom respektive förmån och har en urvalsstorlek på 300 ärenden, eller ett lägre antal som bedöms ge en godtagbar bild av kvaliteten inom det område som uppföljningen avser. Riktade kvalitetsuppföljningar av övriga processer och delområden ska bidra till en helhetsbild för respektive förmån. Dessa uppföljningar är snävare än förmånsövergripande uppföljningar och har en urvalsstorlek på 120 ärenden.

Uppföljningen i linjen innebär att chefer inom förmånsverksamheten löpande följer upp kvaliteten i ärenden som deras medarbetare handlagt för att få underlag för förbättringsarbete och återkoppling till medarbetarna. Uppföljningen omfattar de faktorer som av respektive chef bedöms vara relevanta som underlag för utveckling av kvaliteten.

Det datadrivna analys- och förbättringsarbetet utgår från data och statistik i myndighetens system för att analysera och förbättra kvaliteten i handläggningen. Under 2019 genomfördes pilotarbete i syfte att utvärdera två förslag på kvalitetsindikatorer att följa upp med denna metod. Resultatet av piloten visade att det är svårt att identifiera kvalitetsindikatorer som ger underlag för att bedöma kvaliteten då flera faktorer kan påverka kvaliteten. Det gäller till exempel processförändringar, lagändringar, nyanställda handläggare, brister i it-systemen och pressad arbetssituation under tider med högt inflöde och förändrad produktionsstyrning. Datadrivet analys- och förbättringsarbete är med anledning av slutsatser från 2019-års pilotarbete under fortsatt

övervägande och utveckling. En ny bedömning av möjligheten att på ett användbart sätt genomföra den här sortens analyser kommer att ske under 2021.

Pensionsmyndigheten kommer under 2021 att se över gällande kvalitetsmodell, ett arbete som kan komma att leda till justeringar av modellen från 2022 och framåt. Den kvalitetsuppföljningsplan som har beslutats för 2021 bygger på samma kvalitetsmodell som 2020 och de närmast föregående åren.

#### 4.1.6.1 Kvalitetsuttalande

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

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

Tabell 3. Riktade kvalitetsuppföljningar 2020<sup>1</sup>

Uppföljning
Allmän pension, ansökningsärenden gällande personer bosatta utanför Sverige
Efterlevandepension, ansökningsärenden gällande personer bosatta utanför Sverige
Bostadstillägg, automatiserade ärenden avseende förstagångsansökningar om bostadstillägg och äldreomsorgsstöd
Allmän pension, ändring av beslut om garantipension för personer bosatta i Sverige till beräkning i enlighet med dom från EU-domstolen
Kundmöte, telefoni

<sup>1</sup>Avser kvalitetsuppföljningsåret oktober 2019 till och med september 2020.

#### 4.1.7 Resultatbedömning

Resultatet inom respektive förmån eller motsvarande är en samlad bedömning av följande kriterier: prestationernas volym, kostnad, styckkostnader, avslutade ärenden per arbetad timme och kvalitetsutlåtande. När det är möjligt bedöms resultatet utifrån uppnådd effekt.

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

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

##### Gott

Resultatbedömningen gott (grönt) innebär att resultatet är tillräckligt bra då Pensionsmyndighetens interna målsättningar uppfylls. Områden som får denna bedömning är fungerande och behöver inte förbättras utan det är fullt tillräckligt att behålla resultatet på nuvarande nivå till kommande år.

##### Godtagbart

Resultatbedömningen godtagbart (gult) innebär att resultatet är acceptabelt men behöver förbättras, då interna målsättningar inte uppfylls helt. Resultatbedömningen godtagbart kan även innebära att resultatet är gott inom något kriterium men sämre inom ett annat eller att de avsedda effekterna ännu inte är uppnådda. Områden som får denna bedömning har ett godtagbart resultat, men behöver helt eller till vissa delar förbättras.

Förbättringsbehovet behöver inte gälla hela området och är inte akut. I allmänhet finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar.

### Otillräckligt

Resultatbedömningen otillräckligt (orange) innebär att resultatet är ofullständigt då några av de interna målsättningarna inte uppfylls. Resultatet kan vara gott eller godtagbart inom något kriterium, men sämre inom ett annat. Områden som får denna bedömning har ett otillräckligt resultat och behöver en tydlig resultatförbättring för ett eller flera av kriterierna. Resultatläget är allvarligt och resultatförbättringen har hög prioritet för myndigheten. Det finns pågående förbättringsåtgärder som har gett mätbara förbättringar, men förbättringarna är ännu inte tillräckliga.

### Bristfälligt

Resultatbedömningen bristfälligt (rött) innebär att resultatet är otillfredsställande då flertalet av Pensionsmyndighetens interna målsättningar inte uppfylls. Resultatet kan vara gott, godtagbart eller otillräckligt inom något kriterium men sämre inom andra. Områden som får denna bedömning har ett oacceptabelt resultat och behöver en omedelbar förbättring för flertalet av kriterierna. Det behövs en generell kraftsamling från hela myndigheten, till exempel via omprioriteringar. Resultatläget är allvarligt och en resultatförbättring har högsta prioritet för myndigheten. Även om det finns förbättringsåtgärder som vidtagits har de inte visat några avgörande mätbara förbättringar, och inte heller någon tydlig trend med ett förbättrat resultat.

## 4.1.8 Kundundersökningar

Tabell 4. Pensionsmyndighetens kundundersökningar 2020

Kundundersökning	Metod	Antal intervjuer	Svarsfrekvens	Hänvisning resultat
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	11 793	Ej beräknat	4.5.4.3
Orange kuvert, pensionärer	Telefonintervjuer	560	Ej beräknat <sup>2</sup>	4.5.2.1
Orange kuvert, pensionssparare	Webbintervjuer	1005	Ej beräknat <sup>3</sup>	4.5.2.1
Kundservice telefoni	Telefonintervjuer	500	39%	4.5.5
Allmän pension	Telefonintervjuer	528	15%	4.3.4
Efterlevandepension	Telefonintervjuer	135	15%	4.3.6
Bostadstillägg	Telefonintervjuer	411	15%	4.3.5

<sup>1</sup>Mätningen är en popup-enkät som aktiveras för var femte besökare på pensionsmyndigheten.se. Det är inte möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvens för undersökningen.

<sup>2</sup>Mätningen är genomförd via en telefonomnibus där det inte är möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvens för undersökningen.

<sup>3</sup>Mätningen är genomförd via webbpanel där det inte är möjligt att på traditionellt vis beräkna svarsfrekvens för undersökningen.

Undersökningarna har genomförts enligt samma metod 2020 som föregående år, men de flesta med en ny leverantör.

Intervjuerna med pensionärer kring *Orange kuvert* är fortfarande gjorda via Kantar Sifos telefonomnibus och ett slumpmässigt urval av telefonnummer.

Intervjuerna med pensionssparare kring *Orange kuvert* är gjorda via webbintervjuer med ett slumpmässigt urval. Kundmätningen för telefonin/kundservice är genomförd via telefon bland dem som ringt in till Pensionsmyndigheten under en avgränsad period i maj till juni och som tackat ja till att delta i en uppföljande telefonundersökning.

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

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

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

För att mäta effekter av arbetet med att skapa förtroende för Pensionsmyndigheten och myndighetens arbete genomförs en imageundersökning bland allmänheten i slutet av varje år. Undersökningsföretaget har 2020 genomfört 1 018 webbintervjuer med slumpmässigt utvalda pensionssparare (20–65 år) och 607 webbintervjuer med slumpmässigt utvalda pensionärer (61 år och äldre). Deltagarfrekvens för mätningarna var 39 procent bland pensionssparare och 63 procent bland pensionärer.

För att följa måluppfyllelsen av de kommunikativa målen genomförs även den årliga undersökningen *Kunskap och attityd* (som tidigare benämndes *Självförtroende och förutsebarhet*) där kunskaper, attityder och beteenden kring den egna pensionen undersöks bland pensionssparare i åldern 18–65 år. År 2020 genomförde Demoskop 1 019 telefonintervjuer med ett riksrepresentativt slumpmässigt urval av pensionssparare. Deltagarfrekvensen uppgick till 42 procent.

Bortfallet i kundundersökningarna är mellan 60 och 85 procent beroende på metod och intervjulängd. Mellan 80 och 90 procent av bortfallet är sådana som inte kunnat nå trots minst tio kontaktförsök eller inte vill delta. Övriga i bortfallet har inte kunnat nå trots flera kontaktförsök. Storleken på bortfallet är enligt anlitat undersökningsföretag normalt i denna typ av undersökningar.

#### 4.1.9 Uppdelning av individbaserad statistik efter kön

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

Däremot har inte indikatorer som är indirekt individbaserade könsuppdelats såsom kostnader, styckkostnader och kvalitetsutlåtande.

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

Pensionsmyndigheten har bedömt att denna resultat- och balansräkning inte faller under de bestämmelser om könsuppdelad statistik som gäller för individbaserad statistik. Vissa uppgifter i resultat- och balansräkningen, till exempel utbetalningar, finns könsuppdelad i redovisningen, se 4.3.2. Vissa andra uppgifter, såsom pensionsskuld, förvärvsinkomster och pensionsrätter, finns könsuppdelad information om i *Orange rapport* som publiceras efter att myndighetens årsredovisning har fastställts. Senast publicerade uppgifter finns i *Orange rapport 2019*.



## 4.2 Verksamhetsöversikt

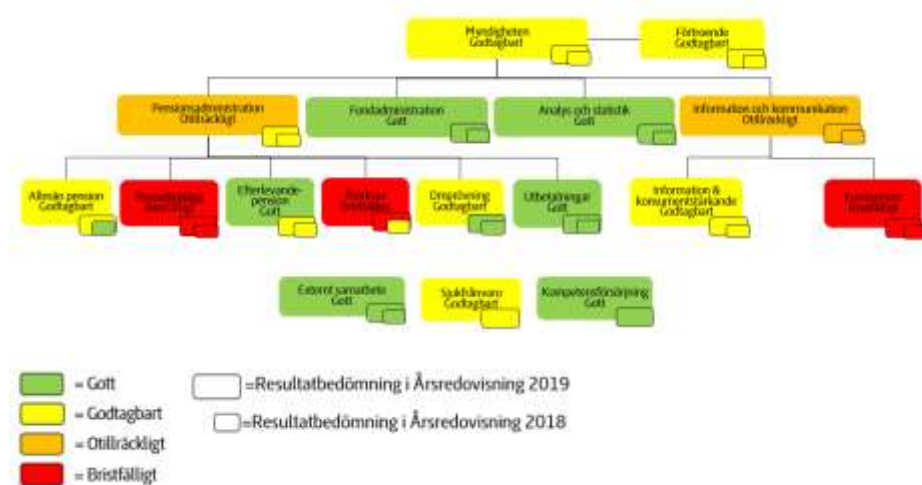
I detta avsnitt redovisas en samlad bedömning av årets resultat, kostnader och finansiering samt effektiviseringar och större utvecklingsinsatser.

### 4.2.1 Samlad resultatbedömning

Tabell 5. Sammanfattande resultatbedömning myndighet 2018–2020

	2018	2019	2020
Sammanfattande bedömning	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart

Diagram 2. Verksamhetens resultat 2020



Resultatanalysen redovisas under respektive område i avsnitten 4.3–4.9.

### 4.2.2 Verksamhetens kostnader och finansiering

#### 4.2.2.1 Kostnader för verksamheten

Tabell 6. Kostnader fördelade per verksamhetsområde 2018–2020

	Kostnad 2018 mnkr	Andel 2018 %	Kostnad 2019 mnkr	Andel 2019 %	Kostnad 2020 mnkr	Andel 2020 %
Pensionsadministration	845	58	926	61	1 115	67
Fondadministration och fondförvaltning	115	8	197	13	184	11
Information och kommunikation	469	32	356	23	310	19
Analys och statistik	37	2	44	3	47	3
<b>Summa</b>	<b>1 467</b>	<b>100</b>	<b>1 523</b>	<b>100</b>	<b>1 656</b>	<b>100</b>

Kostnaderna för verksamhetsområdet pensionsadministration har ökat till följd av förberedelser inom allmän pension inför införandet av den nya pensionsförmånen inkomstpensionstillägg. Åtgärder för att komma tillrätta med stora ärendebalanser och långa handläggningstider inom bostadstillägg har även medfört ökade kostnader inom verksamhetsområdet.

Kostnaderna för området fondadministration och fondförvaltning har minskat något. I huvudsak beror kostnadsminskningen på att det 2019 gjordes en avsättning avseende rättegångskostnader till följd av en dom i tingsrätten.

Kostnadsminskningen inom verksamhetsområdet information och kommunikation beror på en helårseffekt av att huvudmannskapet för servicekontoren övergick till Statens

servicecenter under 2019. Dessutom har it-kostnaderna inom området minskat under året på grund av minskade avskrivningskostnader för tidigare webbutveckling.

Pensionsmyndighetens totala it-kostnader uppgår 2020 till 612 miljoner kronor, vilket är en ökning med cirka 86 miljoner kronor sedan 2019. Ökningen förklaras i huvudsak av den omfattande utvecklingsverksamhet som har byggts upp för att hantera reformerna inom pensionssystemet.

#### 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. Under året har utökade anslagsmedel tillsammans med anslagssparande från tidigare år samt användning av anslagskrediten medfört ett ökat anslagsnyttjande under 2020, främst inom verksamhetsområdet pensionsadministration.

Tabell 7. Fördelning av verksamhetens kostnader och finansiering per verksamhetsområde 2018–2020 i miljoner kronor

2020	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering via AP- fondema	Finansiering via premie- pensions- fondema	Finansiering övriga avgifter	Finansiering totalt
Pensionsadministration	1 115	568	338	196	12	1 115
Fondadministration och fondförvaltning	184	0	0	169	15	184
Information och kommunikation	310	117	108	83	2	310
Analys och statistik	47	21	12	14	0	47
<b>Summa</b>	<b>1 656</b>	<b>706</b>	<b>459</b>	<b>462</b>	<b>29</b>	<b>1 656</b>
2019	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering via AP- fondema	Finansiering via premie- pensions- fondema	Finansiering övriga avgifter	Finansiering totalt
Pensionsadministration	926	428	283	193	23	926
Fondadministration och fondförvaltning	197	0	0	189	8	197
Information och kommunikation	356	123	118	114	2	356
Analys och statistik	44	16	11	17	0	44
<b>Summa</b>	<b>1 523</b>	<b>566</b>	<b>411</b>	<b>513</b>	<b>33</b>	<b>1 523</b>
2018	Kostnader	Finansiering anslag	Finansiering via AP- fondema	Finansiering via premie- pensions- fondema	Finansiering övriga avgifter	Finansiering totalt
Pensionsadministration	845	368	256	190	32	845
Fondadministration	115	0	0	114	1	115
Analys och statistik	37	12	11	15	0	37
Information och kommunikation	469	160	161	146	1	469
<b>Summa</b>	<b>1 467</b>	<b>539</b>	<b>428</b>	<b>464</b>	<b>34</b>	<b>1 467</b>

#### 4.2.3 Effektiviseringar och större utvecklingsinsatser

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

##### Nya förmånssystem och införande av inkomstpensionstillägget

Pensionsöverenskommelsen i pensionsgruppen 2017 innebär behov av genomgripande förändringar av Pensionsmyndighetens it-system under en lång rad år. Bland annat ska en höjning av tidigast uttagsålder för allmän pension införas etappvis under de

kommande åren. Till följd av överenskommelsen och livscykelhantering av systemen har myndigheten fattat beslut om att bygga nya förmånssystem som beräknar och tillhandahåller allmän pension och efterlevandepension. Målet är en mer förändringsbar och kostnadseffektiv förvaltning genom att systemen förvaltas i samma organisation som övriga system och genom att de byggs om i en mer modern och flexibel arkitektur.

Införandet av inkomstpensionstillägg (IPT) har medfört att arbetet har planerats om. Förändringarna utifrån pensionsöverenskommelsen som träder ikraft januari 2023 införs i befintligt systemstöd hos Försäkringskassan. Arbetet med de nya förmånssystemen har flyttats fram då utvecklingsresurserna behöver fokusera på IPT.

#### Nytt systemstöd bostadstillägg

Projektet *Ny lösning bostadstillägg (NBT)* har gått i mål med all utveckling. I december 2019 påbörjade myndigheten den första handläggningen av ansökningar i det nya systemet och under 2020 har ärenden flyttats över från det gamla systemet. De förväntade effekterna är möjligheten till ökad automatisering av handläggning av bostadstilläggsärenden och över tid en snabbare hantering inom handläggningen samt en ökad kundnytta. Läs mer i avsnitt 4.3.5.

#### Systemanalys

Under 2020 har myndigheten färdigställt systemanalysen av förmånen bostadstillägg som initierades under 2019. Systemanalysen visar att ett förändrat arbetssätt har en stor potential att öka myndighetens förmåga att tillgodose behoven för de pensionärer som ansöker om bostadstillägg.

Det arbetssätt som tas fram inom ramen för detta arbete är tänkt att utvidgas succesivt för att under 2021 beröra allt fler handläggare. Ambitionen är också att fler förmåner, så som allmän pension, ska genomgå motsvarande systemanalys.

#### Elektroniskt utbyte av information inom EU

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) är ett EU-projekt som syftar till en övergång från manuellt till elektroniskt utbyte av socialförsäkringsinformation inom EU/EES. Pensionsmyndigheten har under hösten 2020 gjort de första tekniska leveranserna till medlemsländernas behöriga institutioner. Under första kvartalet 2021 planeras de sista delarna i projektet att levereras. I framtiden ser myndigheten att EESSI kan medföra möjligheter att utveckla än mer automatiserade flöden av utlandsärenden.

#### Fortsatt effektivisering med stöd av robotteknik

Under året har Pensionsmyndigheten fortsatt arbetet med att bygga upp kompetens inom robotiserad processautomation så kallad RPA teknik (Robot Process Automation). Ett kompetenscenter för robotteknik har etablerats och resurser har rekryterats för att öka förmågan att automatisera lämpliga manuella och repetitiva arbetsuppgifter.

Under 2020 har en robot implementerats för att hantera viss manuell migrering av data, från ett gammalt system till ett nytt system, inom ramen för projektet NBT (ny lösning bostadstillägg). Roboten har bidragit till en effektiv hantering och frigjort tid för handläggare att arbeta med andra arbetsuppgifter.

Den första roboten, som implementerades i början av 2020 för att effektivisera omräkningen av garantipension, fortsätter att hantera inkommande svarsdata från EU/EES-länder och bidrar till en effektiv informationshantering.

Roboten Money Penny lanserades i slutet av 2020 och hanterar konsultfakturor. Roboten hanterar avstämningen av konsulters tidsredovisning med fakturabeloppen, och bidrar till en effektiv hantering och frigör tid för andra arbetsuppgifter.

#### Fortsatt arbete med transformering till agilt arbetssätt

För att öka effektiviteten och flexibiliteten i den verksamhetsnära it-utvecklingen har Pensionsmyndigheten tidigare fattat beslut om att införa en agil utvecklingsmetodik. Målet är att minska ledtider, snabba på leveranser som skapar värde för pensionssparare

och pensionärer och öka möjligheten till omställningar som tidigare inte varit möjliga när utvecklingen bedrevs som långa projekt. Övergång från en mer traditionell metodik kommer att ske stegvis. Projektet beräknas avslutas vid halvårsskiftet 2021 då all verksamhetsnära it-utveckling ska bedrivas enligt agil modell.

#### Avidentifiering av testdata

Dataskyddsförordningen har börjat tillämpas från den 25 maj 2018 med syftet att stärka integriteten för enskilda genom att ge större kontroll över sina personuppgifter. Projektet avidentifiering av testdata syftar till att genomföra de nödvändiga förändringar som behövs för att säkerställa att myndighetens arbete med avidentifierat testdata är förenligt med dataskyddsförordningen. Projektet beräknas avslutas hösten 2021.

#### Modernisering av webben

Under 2020 har en stor del av arbetet innefattat lagefterlevnad och ny inloggningslösning på webbplatsen. De förväntade effekterna är bättre regeluppfyllnad gällande lagen om tillgänglighet till digital offentlig service samt dataskydd och en för kunden säkrare inloggning på myndighetens webbplats under 2021.

#### Etablering av funktioner för risk, kvalitet och dataskydd

Myndigheten har under 2019 och 2020 förstärkt risk-, kvalitets- och dataskyddsarbete bland annat genom att etablera en riskenhets. Enhetens uppdrag är att bidra till att skapa förutsättningar för en god och effektiv intern styrning och kontroll inom Pensionsmyndigheten med avseende på dataskydd, riskhantering och kvalitet i handläggningen genom rådgivande och stödjande insatser. Funktionerna ska även säkerställa en självständig och oberoende utvärdering och rapportering inom respektive område genom granskande och kontrollerande aktiviteter. Utveckling, förvaltning och uppföljning av myndighetens styrande dokument ligger även inom enhetens ansvarsområde för att bidra till att öka förutsättningarna för en god regelefterlevnad inom Pensionsmyndigheten.

#### 4.2.3.1 Andel helt automatiserade ärenden

Pensionsmyndigheten har utifrån tillgänglig statistik mätt andel helt automatiserade ärenden.

Tabell 8. Andel helt automatiserade ärenden 2018–2020, i procent<sup>1</sup>

Område	2018	2019	2020
Allmän pension <sup>2</sup>	50	51	47
Efterlevandepension <sup>3</sup>	49	48	47
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd <sup>4</sup>	0	0	8

<sup>1</sup>Avser ärenden som avslutats utan manuell hantering.

<sup>2</sup>För allmän pension mäts andel helt automatiserade ärenden på samtliga ärenden förutom de som avser omräkning av garantipension till minimiförmån.

<sup>3</sup>För efterlevandepension mäts andel helt automatiserade ärenden på samtliga ärenden förutom de som avser efterlevandekrets.

<sup>4</sup>Från och med 2020 mäts andel helt automatiserade på ansökningsärenden för bostadstillägg och siffrorna för 2018–2019 har justerats enligt 2020 års definition.

Automatiseringsgraden för allmän pension och efterlevandepension är lägre 2020 jämfört med föregående år, vilket beror på att myndigheten har avarbetat ärenden med låg automatiseringsgrad. Under 2020 har andelen helt automatiserade ärenden ökat för förmånen bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd som följd av det nya systemstödet där systemet kan fatta beslut helt maskinellt.

#### 4.2.4 Kvalitet i handläggningen

Med kvalitet i handläggningen avses bedömd rättslig kvalitet för handläggningen av förmånsärenden på Pensionsmyndigheten. Kvalitetsbedömningarna grundas i princip uteslutande på resultatet från de riktade kvalitetsuppföljningar som har genomförts under perioden oktober 2019 till och med september 2020 och omfattar både manuell och automatisk ärendehandläggning. I de fall det inte har gjorts någon riktad kvalitetsuppföljning under året ska bedömningen enligt myndighetens

kvalitetsuppföljningsplan i första hand utgå från resultatet vid närmast föregående riktade kvalitetsuppföljning, om inget tyder på att kvaliteten har förändrats sedan dess. Läs mer om kvalitetsmodellen i avsnitt 4.1.6 Kvalitetsmodell.

#### 4.2.4.1 Kvalitetsbedömningar och genomförda kvalitetshöjande åtgärder

Tabell 9. Kvalitetsbedömningar 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Allmän pension	Godtagbart	Gott	Gott
Efterlevandepension	Godtagbart	Godtagbart	Gott
Bostadstillägg	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillräckligt
Återkrav allmän pension	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Återkrav efterlevandepension	Bristfälligt	Otillräckligt	Otillräckligt
Återkrav bostadstillägg	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Omprövning	Gott	Gott	Gott
Kundmöte	-	-	Godtagbart <sup>2</sup>

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

<sup>2</sup>Avser endast telefoni. För övriga delar av området kundmöte lämnas inget omdöme.

Allmän pension bedöms vara en förmån med god kvalitet. Den förmånsövergripande riktade kvalitetsuppföljning som har gjorts under året och som omfattat både automatiserad och manuell handläggning visar gott utfall. Såväl formell som materiell riktighet är god. Den riktade kvalitetsuppföljning som har gjorts av ärenden om ny beräkning av garantipension i enlighet med dom från EU-domstolen, som är ett särskilt område inom allmän pension, visar också gott resultat.

När det gäller efterlevandepension har det gjorts en förmånsövergripande riktad uppföljning som har omfattat både automatiserad och manuell ärendehandläggning. Uppföljningen visar gott utfall. Handläggningen av efterlevandepension har genomgått en positiv utveckling de senaste åren. Iakttagelser som gjordes vid föregående års riktade kvalitetsuppföljning har åtgärdats under året. Sammantaget bedöms kvaliteten vad gäller handläggning av efterlevandepension vara god, vilket är en förbättring jämfört med föregående år.

Kvaliteten inom bostadstillägg bedöms vara otillräcklig. Det har under året gjorts en riktad kvalitetsuppföljning av automatiserad handläggning av ärenden avseende förstagsansökan om bostadstillägg och äldreomsorgsstöd. Uppföljningen visar gott utfall och indikerar att det nyligen driftsatta systemstödet för handläggning av bostadstillägg ger förutsättningar för förbättrad kvalitet jämfört med tidigare. Handläggningen av bostadstillägg är emellertid föremål för allvarlig kritik från JO på grund av långsam handläggning. Det leder till att kvaliteten som helhet inte kan bedömas vara förbättrad jämfört med föregående år trots det goda utfallet av den riktade kvalitetsuppföljning som har gjorts under året.

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

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

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

Kvaliteten inom kundmöte i form av telefoni bedöms vara godtagbar. För övriga delar av verksamhetsområdet kundmöte lämnas ingen bedömning av den rättsliga kvaliteten eftersom det saknas underlag att lägga till grund för bedömning i de delarna. Det har under året gjorts en riktad kvalitetsuppföljning vad gäller telefoni. Uppföljningen visar att de som ringer till oss får svar med god rättslig riktighet och hög grad av individuell anpassning. Det är emellertid långa svarstider och dålig tillgänglighet i telefonin, något som JO har uppmärksammat och i beslut riktat allvarlig kritik emot. Det leder till att kvaliteten vad gäller telefoni vid en samlad bedömning anses vara godtagbar.

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

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

#### 4.2.4.2 Åtgärder för att minska de oavsiktliga felen

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

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

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

Pensionsmyndigheten arbetar kontinuerligt med att effektivisera arbetssätt och utvecklar kontrollarbetet för att upptäcka och hantera de fel som uppstår. Under 2020 har Pensionsmyndigheten fortsatt arbetet med att utveckla arbetssätt utifrån de lärdomar och insikter som systemanalysen av bostadstillägg har genererat. Med utgångspunkt i analysens resultat och med hjälp av nya operativa principer utformas nu arbetet i olika testgrupper med fokus på att ta bort onödiga moment i handlägningsprocessen. Myndighetens ambition med detta arbete är bland annat att stärka förmågan att tillgodose hela kundens behov så effektivt och ändamålsenligt som möjligt redan i början av processen när kunderna kontaktar myndigheten via kundservice, men även att minska förebyggbar efterfrågan, överlämningar och oavsiktliga fel.

#### 4.2.5 Förtroendet för Pensionsmyndigheten

Tabell 10. Sammanfattande resultatbedömning förtroendet för Pensionsmyndigheten 2018–2020

	2018	2019	2020
Sammanfattande bedömning	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart

Myndighetens mål är att förtroendet för myndigheten 2025 ska vara 60 procent hos både pensionärer och pensionssparare. Mätningen för 2020 visar att 74 procent av pensionärerna anger att de känner förtroende för myndigheten i förhållande till de 46 procent av pensionssparare som anger detsamma. Långsiktigt har förtroendet ökat för Pensionsmyndigheten inom båda grupperna och förtroendet ligger högre hos pensionärer. Den ständiga ökningen är ett gott tecken men det är fortfarande en



betydande skillnad mellan målvärdet och pensionspararnas uppfattning, detta föranleder resultatbedömningen godtagbart.

En förutsättning för att kontakterna med Pensionsmyndigheten ska driva ett större förtroende är att Pensionsmyndigheten lyckas väl i sina kontakter. Handläggningen, servicen och bemötandet är viktiga faktorer för ett högt förtroende. Enligt Pensionsmyndighetens kundundersökningar får våra kundmöteskanaler mycket bra omdömen, både avseende service och bemötande, se mer avsnitt 4.3 Verksamhetsområde pensionsadministration. Under året har myndighetens kundmöteskanaler fått synpunkter om långa handläggningstider och långa telefonköer.

En större andel bland pensionärer har förtroende för Pensionsmyndigheten beror framförallt på att de känner till Pensionsmyndigheten i större utsträckning än pensionsparare i och med att alla pensionärer på ett eller annat sätt haft kontakt med Pensionsmyndigheten.

Enligt årets undersökning uppger betydligt färre kvinnor än män att de känner till Pensionsmyndigheten och vad myndigheten gör. En förklaring kan vara, utöver bytet av undersökningsmetod, att kvinnor i lägre utsträckning än män uppmärksammat Pensionsmyndigheten i media.

Kvinnor har lämnat färre kundsynpunkter än män under året och jämfört med tidigare år då kvinnor lämnat fler kundsynpunkter än män.

Kundnöjdhetsmätningar görs löpande av pensionsparare och pensionärer som är i kontakt med Pensionsmyndigheten och i dessa får handläggare mycket bra omdömen, både avseende service och bemötande, se mer avsnitt 4.3 Verksamhetsområde pensionsadministration.

Tabell 11. Förtroende för och kännedom om Pensionsmyndigheten 2018–2020

	2018	2019	2020
<b>Kännedom<sup>1</sup></b>			
Pensionssparare som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör, andel i procent	52	51	44
-bland kvinnor	49	49	38
-bland män	54	53	51
Pensionärer som känner till Pensionsmyndigheten och vad vi gör, andel i procent	58	58	66
-bland kvinnor	58	58	65
-bland män	59	59	67
<b>Förtroende<sup>1</sup></b>			
Pensionssparare som känner förtroende för Pensionsmyndigheten, andel i procent	45	45	46
-bland kvinnor	45	48	42
-bland män	44	43	51
Pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten, andel i procent	61	63	74
-bland kvinnor	60	63	73
-bland män	62	62	75
<b>Förstahandskontakt<sup>2</sup></b>			
Pensionssparare som helst vänder sig till Pensionsmyndigheten för att få information om sin pension			25
-bland kvinnor			24
-bland män			26
Pensionssparare som helst vänder sig till minPension för att få information om sin pension			21
-bland kvinnor			17
-bland män			24
<b>Media<sup>1,2</sup></b>			

Pensionssparare som läst, sett eller hört inslag om Pensionsmyndigheten i media under senaste året, andel i procent	20		
-bland kvinnor	16		
-bland män	23		
Pensionärer som läst, sett eller hört inslag om Pensionsmyndigheten i media under senaste året, andel i procent	26		
-bland kvinnor	20		
-bland män	32		
<b>Anseendeindex<sup>2</sup></b>	24	31	31

<sup>1</sup>Uppgifter från imageundersökningen. Svarsalternativen är graderade 1–5, där 5 betyder instämmer och 1 betyder instämmer inte. Enbart de som svarat 4 eller 5 anses instämma. Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare resultat, eftersom undersökningen genomförts via ny leverantör och via webbenkät jämfört med via telefon tidigare år samt att frågeordning ändrats och nya frågor lagts till som kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

<sup>2</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare kallades Självförtroende och Förutsebarhet). Ny fråga från och med 2020 därför redovisas inga data för 2018 och 2019.

<sup>3</sup>Mätning Kantar Sifo.

## 4.2.6 Kundsynpunkter

Tabell 12. Kundsynpunkter 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Kundsynpunkter, antal	10 676	13 017	9 030
-varav kvinnor	5 241	5 482	2 477
-varav män	4 317	4 993	2 732

<sup>1</sup> tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet synpunkter på verksamheten för kvinnor och män inte överensstämmer med totalt antal ärenden.

Det finns kunder som på eget initiativ lämnar synpunkter. Under 2020 inkom 9 030 kundsynpunkter, vilket är en minskning med 30 procent jämfört med föregående år. Minskningen beror på klassificeringen för vad som ska registreras som en kundsynpunkt har ändrats under 2020.

Synpunkter via *Tyck till* är oftast anonyma och genusneutrala vilket gör att mängden synpunkter där genus är okänt har ökat. Bland de synpunkter där kön är känt har det varit fler män än kvinnor som lämnat synpunkter. Kvinnor ringer myndigheten i något större omfattning än män. Män använder i större utsträckning fler kanaler för synpunktsinlämning än kvinnor. Under 2020 har både kvinnor och män främst lämnat synpunkter via e-post, vilket bedöms hänga samman med att väntetiden i telefonin periodvis varit lång och att det varit svårt att komma in i telefonkön. Synpunkter kring myndighetens förmåner handlar till övervägande del om bostadstillägg. Synpunkter från kvinnor är överrepresenterade vilket bedöms bero på att fler kvinnor än män söker bostadstillägg. Män lämnar i större omfattning synpunkter på webb och kommunikationsmaterial än kvinnor. Bedömningen är att långa svarstider i telefonin medför att myndigheten sannolikt missar synpunkter om bostadstillägg från kvinnor. Myndighetens medarbetare får beröm för sitt bemötande av både kvinnor och män.

## 4.2.7 Kundnöjdhet

Pensionsmyndighetens mål är att 2025 ska genomsnittligt nöjdkundindex (NKI) vara 75. I Pensionsmyndighetens årliga kundundersökningar 2020, som avser både förmåner och kommunikationskanaler, är det genomsnittliga nöjdkundindexet 67.

Det är samma NKI som för 2019, men resultaten är inte helt jämförbara eftersom undersökningarna genomförts av en ny leverantör. Därutöver har frågeordningen ändrats och nya frågor har lagts till, vilket kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

I tabell 13 som redovisar NKI för respektive förmån och kommunikationskanal kan utläsas att personlig kontakt och relevans driver ett högre NKI.

Det är tydligt att de kanaler som avser nära och personliga kontakter har ett högre NKI. Pensionsmyndighetens handläggare får genomgående mycket bra omdömen i kundundersökningarna.

Ett exempel på hur relevans driver ett högre NKI är *Orange kuvert* till pensionärer där pensionärerna får en utbetalningsplan för det kommande året. Det kan jämföras med *Orange kuvert* till pensionssparare som får information om intjänade pensionsrätter vilka pensionsspararna kan ta del av först i en mer eller mindre avlägsen framtid.

Vid en jämförelse mellan Pensionsmyndighetens olika förmåner får allmän pension och efterlevandepension relativt höga NKI, medan bostadstillägg och omprövning får något lägre NKI. Orsaken till det lägre NKI för bostadstillägg är de långa handläggningstiderna och svårigheterna att komma i kontakt med Pensionsmyndigheten. Orsaken till det lägre NKI-värdet för omprövning antas däremot bero på ärendets karaktär, där pensionärer som redan är missnöjda med ett beslut söker omprövning och det är relativt få som får omprövningen beviljad.

Tabell 13. Nöjdhetsundersökningar 2020<sup>1</sup>

Undersökning	Målgrupp	NKI
Allmän pension	Kunder som ansökt om allmän pension och fått beslut	73
Bostadstillägg	Kunder som ansökt om bostadstillägg och fått beslut	62
Efterlevandepension	Kunder som fått efterlevandepension	71
Omprövning	Kunder som haft ett omprövningsärende	38
Kundservice	Kunder som ringt in till kundservice	76
Webb	Besökare på pensionsmyndigheten.se	66
Informationsmöten	Besökare på informationsmöten	76
Kundvägledare	Kunder som träffat kundvägledare via telefon eller fysiskt möte	88
Orange kuvert Pensionssparare	Pensionssparare	59
Orange kuvert Pensionärer	Pensionärer	71
<b>Genomsnittligt NKI</b>		<b>67</b>

<sup>1</sup>Då NKI för 2020 inte är helt jämförbara med tidigare år redovisas inte NKI för åren 2018 och 2019.

### 4.3 Verksamhetsområde pensionsadministration

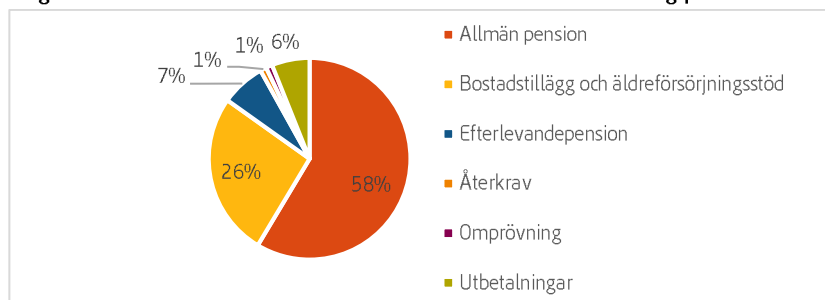
Pensionsmyndigheten ska ge pensionssparare och pensionärer enkel, snabb och korrekt handläggning.

Tabell 14. Sammanfattande resultatbedömning pensionsadministration 2018–2020

	2018	2019	2020
Sammanfattande bedömning	Godtagbart	Godtagbart	Otillräckligt

#### 4.3.1 Administrationskostnader och utbetalda belopp pensionsadministration

Diagram 3. Administrationskostnader fördelade mellan olika ärendehanteringsprocesser



Tabell 15. Administrationskostnader fördelat per förmån eller motsvarande 2018–2020

Ärendetyp	2018		2019		2020	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Utbetalningar	60	7	67	7	67	6
Allmän pension	461	55	529	57	646	58
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	230	27	228	25	290	26
Efterlevandepension	63	7	68	7	82	7
Frivillig pensionsförsäkring	2	0	2	0	2	0
Återkrav	18	2	19	2	15	1
Omprövning	11	1	13	1	13	1
<b>Summa</b>	<b>845</b>	<b>100</b>	<b>926</b>	<b>100</b>	<b>1 115</b>	<b>100</b>

Administrationskostnader och analys av eventuella förändringar redovisas under respektive ärendetyp.

Tabell 16. Utbetalt belopp fördelat per förmån 2018–2020<sup>1</sup>

Ärendetyp	2018		2019		2020	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Allmän pension	327 727	94	339 614	94	355 669	94
-nationell och internationell	323 179	92	334 917	93	350 797	93
-utland	4 548	1	4 697	1	4 871	1
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	10 255	3	10 396	3	11 634	3
Efterlevandepension	11 872	3	11 430	3	11 053	3
Frivillig pensionsförsäkring	26	0	25	0	23	0
<b>Summa<sup>2</sup></b>	<b>349 878</b>	<b>100</b>	<b>361 465</b>	<b>100</b>	<b>378 379</b>	<b>100</b>

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

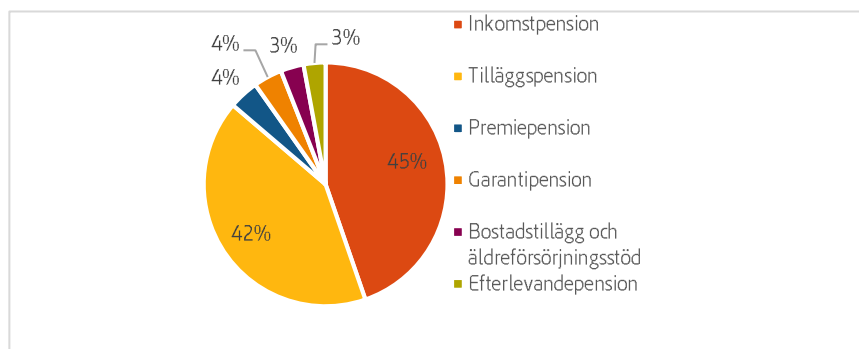
<sup>2</sup>I summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår. Beloppet uppgår för 2020 till 7 565 miljoner kronor, för 2019 till 7 303 miljoner kronor och för 2018 till 7 367 miljoner kronor.

Utbetalda pensioner och förmåner redovisas i avsnitt 4.3.2.

### 4.3.2 Utbetalda pensioner och förmåner

Diagram 4 visar hur summan av utbetalningar fördelades mellan olika förmånsgrupper. De fyra första grupperna i diagrammet är utbetalningar av ålderspension, som sammantaget utgör 95 procent av utgifterna för de olika förmånerna.

Diagram 4. Utbetalda pensioner och förmåner fördelade mellan olika förmånsgrupper



#### 4.3.2.1 Allmän pension, utbetalningar

Tabell 17. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av allmän pension 2018–2020<sup>1</sup>

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Inkomstpension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	136 303	152 140	169 105	60 300	67 705	75 753	76 003	84 436	93 352
-genomsnitt utbetalningar, antal	1 665 700	1 751 500	1 828 600	840 300	885 400	927 100	825 400	866 100	901 500
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	81 800	86 900	92 500	71 800	76 500	81 700	92 100	97 500	103 500
<b>Tilläggs pension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	168 136	162 584	157 152	77 555	75 518	73 557	90 581	87 066	83 595
-genomsnitt utbetalning, antal	2 054 700	2 020 900	1 954 900	1 075 700	1 059 500	1 026 700	979 000	961 400	928 200
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	81 800	80 500	80 400	72 100	71 300	71 600	92 500	90 600	90 100
<b>Premiepension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	10 140	11 715	15 014	4 725	5 477	7 021	5 414	6 238	7 993
-genomsnitt utbetalningar, antal	1 543 900	1 627 500	1 703 700	785 600	829 400	870 400	758 300	798 100	833 300
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	6 600	7 200	8 800	6 000	6 600	8 100	7 100	7 800	9 600
<b>Garantipension<sup>2</sup></b>									
-utbetalt belopp, mnkr	13 142	13 175	14 386	10 338	10 204	10 999	2 804	2 971	3 387
-genomsnitt utbetalningar, antal	657 200	658 500	699 300	517 300	514 400	541 900	139 900	144 100	157 400
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	20 000	20 000	20 600	20 000	19 800	20 300	20 000	20 600	21 500

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

<sup>2</sup> Garantipension ingår även utbetalningar av särskilt pensionstillägg.

#### Inkomstpension och tilläggs pension

Totalt utbetalt belopp av inkomstpension och tilläggs pension har ökat med 3,7 procent mellan 2019 och 2020. Utgifterna för tilläggs pension fortsätter minska till följd av att yngre pensionärer har en lägre andel i det gamla pensionssystemet jämfört med äldre pensionärer. Utgifterna för inkomstpension ökar i snabb takt dels till följd av att det tillkommer nya pensionärer, dels för att resterande pensionärer med inkomstpension är relativt sett unga och därför har lägre dödstal. Indexeringsreglerna har inneburit att inkomstpensionerna och tilläggs pensionerna har räknats upp med 2,1 procent mellan 2019 och 2020.

### Premiepension

Utbetalningarna av premiepension har ökat med 28,1 procent mellan 2019 och 2020. Ökningen beror främst på två saker: Dels att den starka utvecklingen på aktiemarknaderna under 2019 gjorde att pensionärer med fondsparande fick sin pension höjd relativt kraftigt vid omräkningen av premiepensionen inför 2020, dels att infasningen av premiepensionen medför att nytillkomna pensionärer får högre premiepension än äldre årskullar.

### Garantipension

Utbetalningarna har ökat med 9,2 procent jämfört med 2019. Ökningen beror på att nivån för garantipension har höjts med cirka 200 kronor per månad genom lagförslag. Både medelbelopp och antalet personer med garantipension har ökat av den anledningen.

#### 4.3.2.2 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, utbetalningar

Tabell 18. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2018–2020<sup>1</sup>

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Bostadstillägg</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	9 060	9 106	10 317	6 921	6 864	7 640	2 139	2 242	2 677
-genomsnitt utbetalningar, antal	290 600	290 100	290 600	218 300	215 800	213 800	72 400	74 300	76 800
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	31 200	31 400	35 500	31 700	31 800	35 700	29 600	30 200	34 900
<b>Särskilt bostadstillägg</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	79	89	97	20	24	25	58	65	72
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 900	3 000	3 000	800	900	700	2 100	2 200	2 200
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	27 400	29 400	32 600	26 300	27 400	34 200	27 800	30 200	32 100
<b>Äldreförsörjningsstöd</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	1 081	1 167	1 180	670	722	729	411	445	452
-genomsnitt utbetalningar, antal	23 700	25 000	24 700	13 300	14 100	13 900	10 400	10 900	10 700
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	45 700	46 700	47 800	50 600	51 400	52 300	39 500	40 800	42 000

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

### Bostadstillägg

Utgifterna för bostadstillägg har 2020 ökat med 13,3 procent jämfört med 2019. Nivåerna för bostadstillägg höjdes 2020 genom lagförslag. Taket för boendekostnad höjdes till 7 000 kronor per månad. Viktningen av inkomstgrundad pension ändrades till 93 procent. Bostadstillägg reduceras nu med 62 procent av den sammanräknade inkomsten. Medelbeloppet har av den anledningen ökat år 2020.

### Äldreförsörjningsstöd

Utgifterna för 2020 har ökat med 1,1 procent jämfört med 2019. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda 1938 eller senare som får äldreförsörjningsstöd, eftersom de, till skillnad från dem som är födda före 1938, inte är berättigade till hel garantipension efter tio års bosättningsstid. Högre boendekostnader ger också högre utgifter för äldreförsörjningsstöd.



## 4.3.2.3 Efterlevandepension, utbetalningar

Tabell 19. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av efterlevandepensioner till vuxna 2018–2020<sup>1</sup>

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Änkepension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	10 125	9 655	9 216	10 125	9 655	9 216			
-genomsnitt utbetalningar, antal	244 100	233 200	221 800	244 100	233 200	221 800			
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	41 500	41 400	41 500	41 500	41 400	41 500			
<b>Garantipension till änkepension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	96	76	61	96	76	61			
-genomsnitt utbetalningar, antal	3 900	3 100	2 500	3 900	3 100	2 500			
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	24 800	24 400	24 300	24 800	24 400	24 300			
<b>Omställningspension<sup>2</sup></b>									
-utbetalt belopp, mnkr	312	305	328	232	228	241	80	77	87
-genomsnitt utbetalningar, antal	3 500	3 200	3 300	2 400	2 300	2 300	1 000	900	1 000
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	90 200	94 400	97 900	94 700	98 500	102 600	79 400	84 000	87 100
<b>Garantipension till omställningspension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	77	76	81	47	47	50	30	29	31
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 400	2 200	2 200	1 500	1 400	1 400	900	800	900
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	32 200	35 100	36 500	31 100	34 600	36 800	34 100	35 900	35 900
<b>Förlängd omställningspension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	192	196	204	139	142	148	53	54	57
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 800	2 800	2 800	2 000	2 000	2 000	800	800	800
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	68 900	69 900	72 000	70 300	71 100	73 300	65 600	67 100	68 800
<b>Garantipension till förlängd omställningspension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	68	75	75	46	51	52	22	23	24
-genomsnitt utbetalningar, antal	2 100	2 100	2 100	1 400	1 400	1 400	700	700	700
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	32 200	35 000	35 500	32 700	35 700	36 500	31 100	33 700	33 500

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

<sup>2</sup>Särskild efterlevandepension och Garantipension till särskild efterlevandepension redovisas här sammanslaget med omställningspension. Under 2020 gjordes inga utbetalningar av Särskild efterlevandepension eller Garantipension till särskild efterlevandepension.

## Efterlevandepensioner till vuxna

Utgifterna minskade med 4,0 procent jämfört med 2019. Minskningen beror främst på att änkepensionen är under avveckling sedan 1990.

Tabell 20. Utbetalt belopp, antal utbetalningar och genomsnittlig utbetalning av bampension och efterlevandestöd 2018–2020<sup>1</sup>

	Totalt			Flickor			Pojkar		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Bampension</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	717	737	770	348	356	375	370	380	395
-genomsnitt utbetalningar, antal	21 600	21 800	22 100	10 500	10 600	10 800	11 100	11 200	11 300
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	33 200	33 800	34 800	33 000	33 600	34 700	33 300	34 000	35 000
<b>Efterlevandestöd</b>									
-utbetalt belopp, mnkr	234	261	264	106	118	124	128	143	140
-genomsnitt utbetalningar, antal	12 100	12 500	13 300	5 800	5 900	6 400	6 300	6 600	7 000
-genomsnittlig utbetalning, kr/år	19 400	20 800	19 800	18 400	19 800	19 500	20 300	21 700	20 200

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

### Barnpension och efterlevandestöd

Utgifterna 2020 har ökat med 3,7 procent jämfört med år 2019. Det har varit en relativt hög migration av ensamkommande barn, vilket främst påverkar att antalet med efterlevandestöd ökar. Medelbeloppet för barnpension har ökat eftersom den inkomstgrundande barnpensionen har indexerats upp med 2,1 procent.

### 4.3.3 Utbetalningar

Tabell 21. Sammanfattande resultatbedömning utbetalningar 2018–2020

	2018	2019	2020
Utbetalningar	Gott	Gott	Gott

Tabell 22. Kostnad automatiska utbetalningar 2018–2020

	2018	2019	2020
Kostnad utbetalningar, mnkr	60	67	67
Faktiska utbetalningar, antal	27 434 193	27 795 378	28 118 439
Kostnad per utbetalning, kr	2,17	2,41	2,38

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

Området utgör 4,0 procent av Pensionsmyndighetens totala kostnader. Kostnaden för utbetalningar ligger på samma nivå som 2019, men då antalet faktiska utbetalningar har ökat blir kostnad per utbetalning lägre.

#### 4.3.3.1 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 ärenden och utbetalningar som kan vara särskilt riskfyllda, så kallade transaktioner med hög risk. Dessutom genomförs dagligen kontroller av konton mot bankgirocentralens uppgifter om kontohavare vid samtliga kontoregistreringar.

Resultatet från de löpande utbetalningskontrollerna ger tillsammans med en årlig riskanalys av utbetalningsprocessen underlag till vidareutveckling av utbetalningskontrollernas utformning. Samtliga upptäckta felaktigheter är omhändertagna och kontinuerlig återkoppling ges till chefer och medarbetare.

### 4.3.4 Allmän pension

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

#### Sammanfattning

- Resultatet för nationella ärenden är fortsatt gott.
- Resultatet för internationella ärenden har förbättrats.
- Resultatet för utlandsärenden har försämrats
- Andelen beslut i tid är totalt sett god.
- Kvaliteten är fortsatt god.

Tabell 23. Sammanfattande resultatbedömning allmän pension 2018–2020

	2018	2019	2020
Allmän pension	Gott	Godtagbart	Godtagbart

Tabell 24. Allmän pension 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Kostnad, mnkr	461	529	646
Inkomna ärenden, antal			
-Nationella	247 527	245 767	241 060
-varav kvinnor	130 487	128 954	128 085
-varav män	112 480	111 438	108 461
-Internationella	71 975	70 541	72 171
-varav kvinnor	37 074	35 634	36 672
-varav män	34 741	34 863	35 433
-Utländ	63 068	62 175	66 364
-varav kvinnor	27 389	27 392	29 289
-varav män	35 066	34 259	36 695
Avslutade ärenden, antal			
-Nationella	248 451	243 711	240 394
-varav kvinnor	131 313	127 947	128 164
-varav män	112 771	111 002	108 557
-Internationella	62 997	55 859	74 815
-varav kvinnor	31 858	28 764	38 188
-varav män	30 996	27 031	36 571
-Utländ	62 951	64 843	67 903
-varav kvinnor	27 211	28 565	30 027
-varav män	34 977	35 775	37 406
Styckkostnad, kr	1 232	1 378	1 575
Handläggningstid, genomsnitt dagar			
-Nationell	2	2	2
-för kvinnor	2	2	2
-för män	2	3	2
-Internationell (provisoriska beslut)	69	81	76
-för kvinnor	69	80	78
-för män	68	81	75
-Utländ <sup>2</sup>	118	125	135
-för kvinnor	111	119	127
-för män	115	119	131
Pågående ärenden vid årets slut, antal			
-Nationell	23 702	25 643	26 498
-varav kvinnor	11 442	12 452	12 599
-varav män	12 060	12 487	12 710
-Internationell	30 363	42 519	39 806
-varav kvinnor	15 520	20 482	18 972
-varav män	14 801	22 026	20 815
-Utländ	18 717	16 041	14 702
-varav kvinnor	8 194	7 050	6 400
-varav män	10 237	8 680	8 110
Andel beslut i tid <sup>3,4</sup> , nationella, %	100	100	100
-varav kvinnor	100	100	100
-varav män	100	100	100
Andel beslut i tid <sup>3</sup> , internationella, %	96	84	90
-varav kvinnor	96	84	90
-varav män	96	84	90

	2018	2019	2020
Andel beslut i tid <sup>3</sup> , utland, %	88	88	85
-varav kvinnor	88	89	86
-varav män	87	87	85
Kvalitetsutlåtande	Godtagbart	Gott	Gott
Nöjdhetsindex	75	77	73

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

<sup>2</sup> Handläggningstiden för 2019 har ändrats eftersom att fel ärenden räknades med på grund av en systemuppdatering som vi tidigare år tagit hänsyn till.

<sup>3</sup> Mäts på nyansökningar, ändringsansökningar och prövning av garantipension. Avser procentuell andel som får sitt beslut från önskad tid under förutsättning att ansökan inkom i tid.

<sup>4</sup> Andel beslut i tid för nationella ärenden har ändrats för 2018 och 2019 på grund av ett avrundningsfel.

Nationella ärenden inom allmän pension har haft ett gott resultat sedan myndigheten bildades 2010 och även för 2020 är resultatet gott. I stort sett alla som har ansökt om allmän pension får sin första utbetalning från och med önskad månad förutsatt att ansökan inkommer i tid.

Handläggningen av internationella ärenden påverkas fortfarande i stor utsträckning av EU-domen från 2017, vilket innebär att garantipensionen ska beräknas som en minimiförmån i de fall det rör sig om ärenden inom EU. Förändringen i handläggningen innebär att fler uppgifter behöver inhämtas från de EU/EES-länder där den blivande pensionären tidigare har varit försäkrad. Resultatet har förbättrats inom internationella processen jämfört med föregående år, då myndigheten började tillämpa EU-domen, och andel beslut i tid är nu 90 procent.

Styckkostnaden har ökat, vilket bland annat beror på förberedelser inför införandet av nya förmånen inkomstpensionstillägg som krävt handläggning av mer utredningskrävande ärenden.

Handläggningstiderna för utlandsärenden har ökat något jämfört med tidigare år. Utlandsärenden hanteras manuellt och är beroende av information från andra länder, vilket ofta innebär fördröjning i handläggningen.

Både vad avser internationella ärenden och utlandsärenden är Pensionsmyndigheten normalt beroende av uppgifter från andra länder för att kunna fatta definitiva beslut. När ansökan har inkommit fattas ett provisoriskt beslut för den svenska pensionen, därefter skickas avisering till de länder där pensionären tidigare varit försäkrad. Det är först när ett beslut inkommit från dessa länder som ett definitivt pensionsbeslut kan fattas. Svarstiderna från de olika länderna varierar mycket och detta har en direkt påverkan på den totala handläggningstiden för de definitiva besluten.

För internationella ärenden har hanteringen av definitiva beslut prioriterats upp under 2020. Betydelsen av de definitiva besluten har ökat då det är en förutsättning för att inkomstpensionstillägget ska kunna beviljas. De definitiva besluten har också en större betydelse efter EU-domen då uppgifterna från andra länder påverkar pensionens storlek. Effekten av avarbetningen är att ärendebalansen avseende definitiva beslut har minskat.

För nationella ärenden var handläggningstider och andel beslut i tid i princip identiskt för kvinnor och män, medan för internationella ärenden var handläggningstiden marginellt längre för kvinnor. För utlandsärenden har män marginellt längre handläggningstid samt något lägre andel beslut i tid.

Resultatet från genomförd kundundersökning bland personer som nyligen fått beslut avseende allmän pension visar en viss försämring jämfört med förra årets undersökning. Förtroendet för Pensionsmyndigheten är samtidigt lika stort som tidigare år, 86 procent av dem som ansökt om allmän pension har ett mycket eller ganska stort förtroende för myndigheten.

#### 4.3.4.1 Omräkning av garantipension

EU-domstolen har slagit fast att den svenska garantipensionen ska kategoriseras som en minimiförmån och inte som en annan pensionsförmån. Kategoriseringen av garantipensionen som minimiförmån medför även att rätten till fortsatt utbetalning av garantipension till bosatta i andra EU/EES-länder inte längre gäller direkt med stöd av EU-rätten. En tillfällig lagstiftning har tagits fram för att fortsatt betala ut garantipension utanför Sverige. Garantipensionen räknas om till minimiförmån för de pensionärer som är bosatta i Sverige, men som tidigare bott eller arbetat inom EU/EES.

Tabell 25. Nyckeltal omräkning garantipension 2019–2020

	2019	2020
Avslutade ärenden, Allmän pension <sup>1</sup> , antal (av totalt 71 198)	19 249	27 204
-varav kvinnor	11 403	19 301
-varav män	7 846	7 903
Omräknade ärenden, Allmän pension <sup>2</sup> , antal	2 334	20 017
-varav kvinnor	1 605	14 409
-varav män	729	5 608
Överklaganden <sup>3,4</sup> , antal	19	225
-varav kvinnor	15	159
-varav män	4	66

<sup>1</sup>Antal ärenden som är helt färdiga inkluderar både ärenden som inte ska räknas om samt omräknade ärenden.

<sup>2</sup>Ärenden som fått ett beslut omräknat.

<sup>3</sup>Redovisade överklagandena inkluderas i den statistik som redovisas under avsnitt överklaganden.

<sup>4</sup>Antal överklaganden för 2019 har ändrats i tabellen på grund av en felklassificering av ett överklagande.

Till och med 2020 är cirka 65 procent av alla ärenden avslutade. Det totala antalet ärenden som ska hanteras har ökat under året från cirka 65 000 till cirka 71 000, då ärenden som myndigheten först bedömde inte skulle räknas om har tillkommit för omräkning. Pensionsmyndighetens prognos är att knappt hälften av kvarvarande ärenden vid utgången av 2020 kommer att kvarstå efter första halvåret 2021. Huvuddelen är sådana ärenden där myndigheten inväntar uppgifter från annat land. På grund av coronapandemin har vissa länder aviserat att svar kan dröja.

Diagram 5. Ärendebalans under 2020

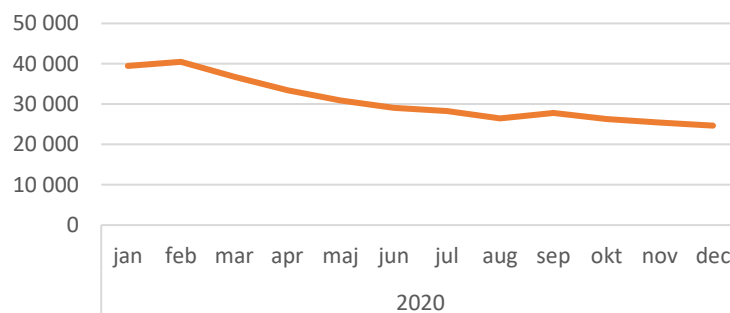
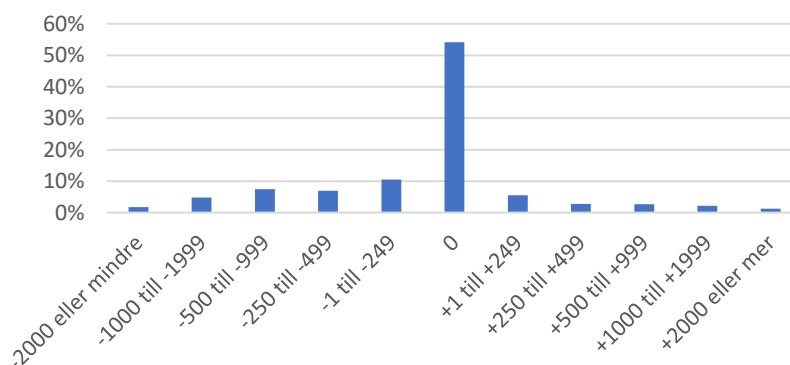


Diagram 6. Förändring av pension efter omräkning i kronor



Av de ärenden som räknats om har drygt hälften av pensionärerna fått en oförändrad pension efter omräkning. Av de pensionärer som får en förändrad pension är det något fler som får en minskning jämfört med de som får en ökning av pensionen.

Det har kommit in totalt 244 överklaganden sedan omräkningen påbörjades. Av de överklaganden som kommit in har hittills 146 avgjorts och två har lett till en förändring av myndighetens beslut.

#### 4.3.5 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

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

##### Sammanfattning

- Resultatet är bristfälligt.
- Handläggningstiden för ansökningar har minskat något.
- Ärendebalansen för ansökningar har minskat och andelen beslut i tid har ökat
- Kvaliteten är otillräcklig.

Tabell 26. Sammanfattande resultatbedömning bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2018–2020

	2018	2019	2020
Sammanfattande bedömning	Bristfälligt	Bristfälligt	Bristfälligt

Tabell 27. Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Kostnad, mnkr	230	229	290
Inkomna ärenden, antal			
-förstagångsansökningar	70 177	62 057	65 886
-varav kvinnor	42 671	37 949	38 952
-varav män	27 506	24 108	26 918
-fortsättningsansökningar <sup>2</sup>	30 268	29 213	21 069
-varav kvinnor	16 684	15 271	10 932
-varav män	13 584	13 942	10 137
Avslutade ärenden, antal <sup>3</sup>	95 691	83 580	92 235
-varav kvinnor	56 578	49 068	53 060
-varav män	39 113	34 511	39 173
Styckkostnad, kr	1 073	1 216	1 400
Handläggningstid ansökningar <sup>3</sup> , genomsnitt dagar	72	108	104
-för kvinnor	74	113	105
-för män	68	100	102
Pågående ärenden vid årets slut, antal <sup>3</sup>	17 817	25 582	20 302
-varav kvinnor	10 431	14 621	11 445
-varav män	7 386	10 961	8 843
Andel beslut i tid, %			
-förstagångsansökningar	54	21	40
-för kvinnor	51	20	40
-för män	58	24	40
-fortsättningsansökningar	82	86	91
-för kvinnor	82	87	92
-för män	83	84	90
Kvalitetsutlåtande	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillräckligt
Nöjdhetsindex	66	65	62



<sup>1</sup>I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. Införandet av ett nytt systemstöd för bostadstillägg har inneburit stora förändringar när det gäller hur ändringsärenden skapas och hanteras med kraftigt ökade volymer som följd. I årsredovisningen för 2020 redovisas därför enbart ansökningsärenden som volymmässigt är jämförbara över tid.

<sup>2</sup>Ändrad redovisning. Försättningsansökningar utan anmälan om ändring, 2018–2019 justerat.

<sup>3</sup>Ändrad redovisning. Avser endast ansökningsärenden och är en kombination av förstagångs- och fortsättningsansökningar (benämns nyansökningar i regleringsbrevet för 2020), handläggningstiden för 2018 och 2019 är justerad.

### Regleringsbrevet 2020

#### Mål om bostadstillägg

Handläggningstiden för nyansökningar om bostadstillägg ska vara högst 60 dagar vid utgången av 2020 och högst 40 dagar vid utgången av 2021.

Det sammanfattande resultatet för förmånerna bostadstillägg och äldreomsorgsstödet bedöms som bristfälligt, vilket är samma bedömning som 2019.

Målet i regleringsbrevet att handläggningstiden ska som högst vara 60 dagar vid utgången av 2020 för nyansökningar har inte uppnåtts. Drygt 40 procent av de avslutade nyansökningarna hade en handläggningstid på högst 60 dagar vid årets slut.

För att förbättra förutsättningarna för att komma tillrätta med stora ärendebalanser och långa handläggningstider tilldelades Pensionsmyndigheten i slutet av 2019 tillfälliga anslagsmedel för att kunna anställa fler handläggare. Effekten av den tillfälliga resursförstärkningen är att den negativa trenden med växande ärendebalanser avseende ansökningsärenden har brutits under året. I diagram 7 visas ärendeutvecklingen för ansökningar de senaste sex åren. Under 2018 och 2019 ökade ärendebalansen kraftigt. Under 2020 har förmånen fortfarande höga ärendebalanser men har minskat med cirka 5 000 ärenden.

När äldre ärenden avslutas från den totala ärendebalansen blir resultatet att den genomsnittliga handläggningstiden ökar. Detta eftersom måttet baseras på de ärenden som avslutats under året. Den genomsnittliga handläggningstiden 2020 var 104 dagar. Först när myndigheten arbetat av de äldre ärendena kommer den genomsnittliga handläggningstiden att minska.

Ytterligare en åtgärd för att förbättra situationen inom bostadstillägg har varit att införa ett nytt och effektivare systemstöd för bostadstillägg (NBT). Det nya systemet ska bidra till en effektivare hantering när det gäller att samla in och registrera uppgifter som påverkar beräkningen av bostadstillägg. Dessutom kommer fler ärenden att kunna hanteras helt automatiskt vilket medför både snabbare beslutsgång och högre kvalitet. Det har under året gjorts en riktad kvalitetsuppföljning av automatiserad handläggning av ärenden avseende förstagångsansökan om bostadstillägg. Uppföljningen visar gott utfall och indikerar att nya systemstödet ger förutsättningar för förbättrad kvalitet jämfört med tidigare.

Under 2020 implementerades det nya systemstödet, men senare än planerat. Arbetet med att flytta uppgifter från det gamla till det nya systemet har varit mer tidskrävande än vad som bedömts med anledning av kvalitetsbrister i uppgifterna som skulle flyttas. De felaktiga uppgifterna behövde rättas innan de kunde registreras i nya systemstödet. Detta har bidragit till att effekthemtagningen också försenats liksom möjligheten att utvärdera omfattningen av dessa.

Styckkostnaden har ökat 2020 jämfört med tidigare år. Det beror framförallt på kostnader för migrering till det nya systemstödet och avarbetning av äldre ärenden i det tidigare ärendehanteringssystemet. Avskrivning av det nya systemstödet har påbörjats vilket också har bidragit till en högre styckkostnad.

Som redovisats i tidigare årsredovisningar har kvinnor för åren 2018–2019 haft väsentligt sämre utfall avseende handläggningstid och andel beslut i tid.

Huvudanledningen till detta är att Pensionsmyndigheten under en period aktivt sökte ut och prioriterade ärenden där det antogs att handläggningen skulle leda till ett snabbt avslag. Män var överrepresenterade i dessa ärenden. Analysen för ärenden handlagda under 2020 visar att skillnaden mellan mäns och kvinnors utfall inom bägge måtten har minskat väsentligt på totalen. Mäns handläggningstider är fortfarande kortare än kvinnors. Kvarvarande skillnad beror på att män har större andel av sina ärenden inom de typer av ärenden som går snabbt att handlägga. Inom respektive typ av ärende finns inte längre några systematiska skillnader mellan kvinnor och män.

Årets kundmätning visar på en något lägre kundnöjdhet, sannolikt till följd av de långa handläggningstiderna. Förtroendet för Pensionsmyndigheten är samtidigt relativt stort. 73 procent av dem som ansökt om bostadstillägg har ett mycket eller ganska stort förtroende för myndigheten.

Tabell 28. Beslutsfrekvens bostadstillägg 2018–2020<sup>1</sup>

	Antal 2018	Andel 2018	Antal 2019	Andel 2019	Antal 2020	Andel 2020
Beviljad	36 796	57	32 252	61	40 156	60
-varav kvinnor	23 904	64	20 766	65	25 032	63
-varav män	12 892	49	11 486	54	15 124	55
Beräkningsavslag	25 000	39	19 090	36	22 884	34
-varav kvinnor	12 646	34	10 470	33	12 604	32
-varav män	12 354	47	8 620	41	10 280	38
Övriga ej beviljade	2 435	4	1 953	4	3 959	6
-varav kvinnor	1 089	3	921	3	1 946	5
-varav män	1 346	5	1 032	5	2 011	7
Totalt	64 231	100	53 295	100	66 999	100

<sup>1</sup>Beräkningen har gjorts endast för förstagsärenden utifrån att ärendet ska vara beslutat under respektive år.

Diagram 7. Ärendeutveckling nyansökningar 2015–2020

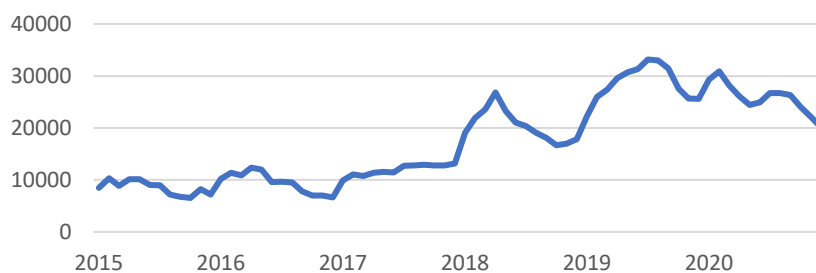


Diagram 8. Handläggningstid 2015–2020



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

#### 4.3.5.1 Systemanalys av bostadstillägg

Analys av bostadstillägg utifrån ett systemsynsätt har under året avslutats. Analysen har identifierat problemområden på systemnivå, där särskilt fokus har lagts på att ta fram data inom kundprocessen från början till slut. De viktigaste systemfaktorer som påverkar processens effektivitet i sin helhet har identifierats.

Resultatet från analysen visar att Pensionsmyndigheten behöver öka sin förmåga att identifiera och hantera kundernas efterfrågan och behov redan i början av ansökningsprocessen. Detta genomförs genom att lösa kundens behov i så stor utsträckning som möjligt direkt när efterfrågan inkommer, vilket förebygger höga ärendebalanser och långa handläggningstider. Höga balanser och långa handläggningstider, tillsammans med otydliga beslut, orsakar förebyggbar efterfrågan och omfattande merarbete för handläggarna i hela kundprocessen.

Analysen av bostadstillägg visar att ansökningar som kommer in både via blankett eller webb ofta saknar nödvändiga uppgifter. Pensionärer som ansöker om förmånen har svårt att fylla i ansökan på ett sätt så att den blir korrekt och komplett ifylld. Förmånens regelverk är komplext och det är svårt för den enskilde att förstå vad som krävs för att uppfylla kraven för förmånen. I de fall kunden väljer att begära omprövning av sin ansökan visar analysen att en vanlig orsak till begäran är att kunden inte förstått sitt beslut. Detta gäller både vid beviljanden och avslag.

Inom kundservice introducerades under året en ny uppföljning av inkommande telefonsamtal gällande bostadstillägg. Frågeställningarna i samtalen har kategoriserats och följts upp veckovis sedan februari. Uppföljningen visar att mer än hälften av alla samtal handlar om förebyggbar efterfrågan som beror på långa handläggningstider och otydliga beslut.

Utvecklingsarbetet inom ramen för försöksverksamheten fortsätter för att hitta nya sätt att arbeta på, för att effektivisera verksamheten och tillgodose kundernas behov. Med utgångspunkt i analysens resultat utformar myndigheten arbetet på ett nytt sätt för att få bort onödiga arbetsmoment som förlänger processen och handläggningstiden.

#### 4.3.6 Efterlevandepension

Efterlevandepension är ett ekonomiskt skydd för efterlevande. Här ingår barnpension, efterlevandestöd, omställningspension samt änkepension. Dessutom handläggs efterlevandelivränta och begravningshjälp i samverkan med Försäkringskassan.

##### Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Handläggningstiderna är fortsatt goda för nationella ärenden men har ökat för internationella ärenden.
- Handläggningstiden har förbättrats för ärendetyperna internationella efterlevandestöd och utland jämfört med 2019.
- Kvaliteten är god.

Tabell 29. Sammanfattande resultatbedömning efterlevandepension 2018–2020

	2018	2019	2020
Sammanfattande bedömning	Godtagbart	Godtagbart	Gott

Tabell 30. Efterlevandepension 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Kostnad, miljoner konor	63	68	82
Inkomna ärenden, antal			
-Nationella	54 423	53 422	57 335
-varav kvinnor	39 038	37 470	40 518
-varav män	15 300	15 830	16 690
-Internationella exklusive efterlevandestöd	11 939	12 994	13 524
-varav kvinnor	7 377	7 763	8 444
-varav män	4 540	5 187	5 038
-Internationella efterlevandestöd	3 499	3 201	1 578
-varav kvinnor	1 331	1 227	661
-varav män	2 148	1 966	916
-Utländ	12 070	11 847	12 405
-varav kvinnor	5 526	5 570	5 998
-varav män	5 535	5 261	5 322
Avslutade ärenden, antal	80 295	80 665	87 212
-varav kvinnor	52 618	51 518	56 536
-varav män	26 610	28 041	29 619
Styckkostnad, kronor	789	846	937
Handläggningstid, genomsnittlig, antal dagar			
-Nationella	4	4	5
-för kvinnor	3	3	3
-för män	9	11	12
-Internationella exklusive efterlevandestöd	117	133	256
-för kvinnor	113	118	250
-för män	127	175	274
-Internationella efterlevandestöd	271	267	188
-för kvinnor	269	266	184
-för män	273	267	191
-Utländ	99	88	74
-för kvinnor	110	97	87
-för män	141	135	100
Pågående ärenden vid årets slut, antal			
-Nationella	1 974	2 516	2 185
-varav kvinnor	1 095	1 307	1 293
-varav män	877	1 205	890
-Internationella exklusive efterlevandestöd	3 372	4 121	3 973
-varav kvinnor	2 287	2 821	2 787
-varav män	1 084	1 299	1 186
-Internationella efterlevandestöd	2 739	2 232	390
-varav kvinnor	1 050	876	189
-varav män	1 675	1 353	199
-Utländ	1 086	1 168	1 205
-varav kvinnor	381	408	326
-varav män	589	632	620
Kvalitetsutlåtande	Godtagbart	Godtagbart	Gott
Nöjdhetsindex	65	66	71

<sup>1</sup>Mättet för andel beslut i tid redovisas inte längre för efterlevandepension eftersom handläggningstiden ger en mer korrekt bild från kundens perspektiv. I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden. Uppgifterna för 2018 och 2019 har i vissa fall korrigerats retroaktivt på grund av förändringar i ärendena. Förutom de i tabellen redovisade ärendena handlägger Pensionsmyndigheten tillsammans med Försäkringskassan även ärenden om efterlevandelivränta.

De nationella ärendena inom efterlevandepension har ett fortsatt gott resultat. Andel beslut i tid och handläggningstiderna för nationella ärenden ligger i nivå med föregående år.

Internationella ärenden består av efterlevandepension och efterlevandestöd. För internationella ärenden exklusive efterlevandestöd har antalet inkomna ärenden ökat något från föregående år. Många av dessa ärenden är nu gamla och handläggningstiden ökar i takt med att de avslutas.

Efterlevandestöd är ett grundskydd i de fall barnpensionen är för låg. Antal inkomna ärenden har minskat med cirka 50 procent jämfört med föregående år, vilket beror på en minskad migration till Sverige. Efterlevandestöd har fortsatt vara ett prioriterat område under 2020, vilket har gett effekt då både handläggningstiden har minskat och ärendebalansen är nere på knappa 400 ärenden jämfört med dryga 2 000 ärenden föregående år. Historiskt har ärendeslaget haft ett högt inflöde och höga ärendebalanser sedan 2014. De internationella ärendena handläggs till större del manuellt eftersom det krävs kontakt med andra länders myndigheter.

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

Män har i genomsnitt en längre handläggningstid, oavsett om vi ser till nationella, internationella eller utlandsärenden. Differensen bedöms framför allt bero på att män och kvinnor har olika typer av ärenden. Exempelvis för internationella ärenden (exklusive efterlevandestöd) är handläggningstiden starkt beroende av hur snabbt andra länder svarar på våra förfrågningar, något som varierar stort. Då det samtidigt skiljer sig mellan kvinnor och män *vilka* länder vi måste ha kontakt med för att hantera deras ansökan blir genomsnittlig handläggningstid uppdelat per kön svårt att analysera.

Resultatet från årets kundundersökning visar på en bättre kundnöjdhet jämfört med tidigare år. Även förtroendet för myndigheten är fortsatt gott.

#### 4.3.7 Frivillig pensionsförsäkring

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

##### Sammanfattning

- Resultatet är fortsatt gott.
- Handläggningen fungerar bra.

Tabell 31. Sammanfattande resultatbedömning frivillig pensionsförsäkring 2018–2020

	2018	2019	2020
Sammanfattande bedömning	Gott	Gott	Gott

Tabell 32. Frivillig pensionsförsäkring 2018–2020

	2018	2019	2020
Kostnad, miljoner kronor	2	2	2
Inkomna ärenden, antal <sup>1</sup>	318	319	247
Utbetalade pensioner, antal	3 291	3 086	2 896
- <i>varav kvinnor</i>	1 749	1 649	1 551
- <i>varav män</i>	1 542	1 437	1 345
Beviljade återköp, antal	114	70	49
Styckkostnad, kronor	568	684	671

<sup>1</sup>Ingen könsuppdelning går att ta fram på grund av tekniska begränsningar.

Pensionsmyndighetens bedömning är att resultatet inom området är gott. Det finns 1 780 personer som ännu inte har ansökt om utbetalning av frivillig pensionsförsäkring.

Den yngsta är född 1980. Samtliga ärenden handläggs omedelbart när de kommer in till myndigheten och därför finns inga pågående ärenden.

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

Inom Pensionsmyndigheten utreds en accelererad avveckling av frivillig pensionsförsäkring. Detta skulle innebära att myndigheten erbjuder förmånstagare kapitalvärdet av sin försäkring i en engångsutbetalning i förtid. Arbetet har inletts under 2020 och är planerat att fortsätta under 2021. Se även avsnitt 7 *Frivillig pensionsförsäkring*.

### 4.3.8 Efterkontroller

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

#### 4.3.8.1 Utlandskontroll för bosättningsbaserade förmåner

Under året har Pensionsmyndigheten slutfört en kontroll kopplat till gränsöverskridande situationer. Kontrollen avsåg ärenden där man fastställt garantipension utan kännedom om utländsk pension för personer som migrerat till Sverige i arbetsför ålder från ett land med ett fungerande pensionssystem. Resultaten visar att det finns en kraftigt ökad risk för felutbetalning. Ungefär hälften av de kontrollerade pensionärerna hade en utländsk pension som ska samordnas med den svenska pensionen trots att de i sin ansökan uppgivit att de inte hade det. Pensionsmyndigheten har i kontrollen kontaktat såväl pensionären som den ansvariga myndigheten i det aktuella landet.

Arbetet med att identifiera och förebygga risker för felutbetalningar kopplade till gränsöverskridande situationer kommer fortsätta under 2021 med nya kontroller. Kontrollerna syftar till att fortsätta bygga kunskap om fler områden kopplat till gränsöverskridande situationer.

#### 4.3.8.2 Kontroll mot taxerad inkomst inom bostadstillägg (PAX)

För pensionärer som har haft avvikelser mellan inlämnad uppgift och deras faktiska inkomst har Pensionsmyndigheten startat en kontroll avseende inkomstår 2018. Under 2020 har arbetet med att handlägga bostadstillägg varit prioriterat och kontrollen kommer därför att genomföras under 2021. Pensionsmyndigheten har för avsikt att granska både de pensionärer som avsiktligt missbrukar bostadstillägget som förmån samt de pensionärer som utan uppenbar avsikt har fått ett för högt bostadstillägg.

#### 4.3.8.3 Levnadsintyg för utlandsbosatta

En person som är bosatt utanför Sverige och har allmän pension eller efterlevandepension måste varje år skicka in ett levnadsintyg.

Tabell 33. Levnadsintyg för utlandsbosatta 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Utskickade levnadsintyg, antal	160 118	161 679	163 065
Länder, antal	175	177	170
Elektroniska intyg, antal	99 187	101 815	106 231
Manuella intyg, antal	60 931	59 864	56 834
Utskickade indragningsbeslut, antal <sup>2-3</sup>	2 612	3 907	i.u.

<sup>1</sup>Ingen könsuppdelning går att ta fram på grund av tekniska begränsningar.

<sup>2</sup>I samband med att utbetalningar stoppas skickas ett indragningsbeslut till de personer som inte skickat in ett godkänt levnadsintyg inom 105 dagar.

<sup>3</sup>Eftersom levnadsintygssperioden sträcker sig över årsskiftet, från augusti till mars kan antalet spärrbrev bara redovisas för föregående år.

Pensionsmyndigheten har under året genomfört en analys av processen för levnadsintyg i syfte att åtgärda identifierade brister. Den viktigaste förändringen som genomförts från

analysen avser den information som myndigheten skickar ut till kunderna. Andra åtgärder som genomförts är att vårt arbetssätt internt har effektiviserats genom färre överlämningar mellan handläggare och förmåner, utbildning och förbättrade rutiner.

### 4.3.9 Kontrollutredningar vid misstanke om brott

En kontrollutredning vid misstanke om brott genomförs då en person misstänks avsiktligt ha orsakat felaktiga utbetalningar från Pensionsmyndigheten. Myndigheten ska enligt bidragsbrottslagen (2017:612) göra en anmälan till Polismyndigheten om det kan misstänkas att brott har begåtts.

Tabell 34. Kontrollutredningar vid misstanke om brott 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Inkomna ärenden, antal	654	744	988
-varav kvinnor	333	395	489
-varav män	314	341	489
Avslutade ärenden, antal	540	585	1 012
-varav kvinnor	268	315	524
-varav män	264	263	482
Andel ärenden som lett till åtgärd, %	12	21	34
Polisanmälningar, antal	44	51	93
Handläggningstid, dagar	213	257	260
-för kvinnor	227	264	255
-för män	201	254	268
Pågående ärenden årets slut, antal	507	671	655
-varav kvinnor	264	348	319
-varav män	241	320	330

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

Bosättningsförhållanden och utlandsvistelse utanför EU i kombination med utbetalning av bosättningsbaserade förmåner, är de vanligaste anledningarna till att en kontrollutredning påbörjas. Majoriteten av alla kontrollutredningar initieras genom anonyma anmälningar från allmänheten. Initiativ till utredningar uppstår även utifrån manuella eller maskinella kontroller i Pensionsmyndighetens förmånshandläggning. En kontrollutredning kan även påbörjas efter inkomna uppgifter från Polismyndigheten eller andra myndigheter. Under året har Pensionsmyndigheten tagit beslut om att återkräva cirka 37 miljoner kronor i felutbetalda ersättningar efter kontrollutredningar.

#### Regleringsbrevet mål 2020

##### Motverka bidragsbrott

Pensionsmyndigheten ska redovisa hur den har vidareutvecklat samarbetet med relevanta myndigheter i syfte att motverka brott och minska medvetna fel inom förmånerna.

Under året har ett samarbete påbörjats med regionala underrättelsecentrum (RUC) som finns i varje polisregion. Genom RUC har Pensionsmyndigheten indirekt ett samarbete med de andra myndigheterna som är representerade. Samtal förs med Skatteverket om att förbättra informationsutbytet. Pensionsmyndigheten har också inlett en dialog med Kronofogdemyndigheten om framtida samarbeten. Förutom samarbete med myndigheter pågår också ett arbete för att skapa ett kontaktnät med de kommunala bostadsbolagen och kommunerna. Kontinuerlig kontakt förekommer med flera myndigheter såsom Skatteverket, Migrationsverket, Polismyndigheten och Försäkringskassan i det enskilda handlägningsärendet. Pensionsmyndigheten har under året varit aktiv i samtliga arbetsgrupper inom Initiativet MUR, ett samarbete mellan myndigheter för att stärka arbetet mot bidragsbrott.



Under 2020 har Pensionsmyndigheten förstärkt området kontrollutredningar. Förstärkningen har inneburit att Pensionsmyndigheten har bättre förutsättningar att hantera de impulser och anmälningar som kommer in till myndigheten. Vidare har myndighetens kapacitet att polisanmäla bidragsbrott och bedrägerier ökat.

#### 4.3.10 Återkrav

De vanligaste orsakerna till ett återkrav är att kunden inte har lämnat rätt uppgifter eller inte har meddelat förändringar, vilket resulterat i att förmånsubetalningar beräknats på felaktiga uppgifter. Uppgifterna kan avse bostadskostnad, inkomster eller tillgångar. Det är den som får utbetalningar av en förmån som ansvarar för att förse myndigheten med korrekta uppgifter. Bostadstillägg utgör cirka 80 procent av alla återkravsärenden.

##### Sammanfattning

- Resultatet är bristfälligt.
- Ärendebalansen har fördubblats jämfört med 2019.
- Kvaliteten är godtagbar för återkrav som avser allmän pension och bostadstillägg men otillräcklig för återkrav som avser efterlevandepension.

Tabell 35. Sammanfattande resultatbedömning återkrav 2018–2020

	2018	2019	2020
<b>Återkrav</b>	Godtagbart	Bristfälligt	Bristfälligt

Tabell 36. Återkrav 2018–2020

	2018	2019	2020
Kostnad, mnkr	18	19	15
Inkomna ärenden, antal	11 271	11 284	15 288
- <i>varav kvinnor</i>	6 774	7 295	9 770
- <i>varav män</i>	4 493	3 984	5 509
Avslutade ärenden, antal <sup>1</sup>	8 665	8 143	6 383
- <i>varav kvinnor</i>	5 081	5 128	3 983
- <i>varav män</i>	3 581	3 010	2 391
Styckkostnad, kr	2 061	2 323	2 337
Handläggningstid, genomsnitt dagar	115	157	157
- <i>för kvinnor</i>	113	157	154
- <i>för män</i>	119	156	164
Pågående ärenden vid årets slut, antal	5 083	8 497	17 815
- <i>varav kvinnor</i>	3 109	5 394	11 367
- <i>varav män</i>	1 973	3 102	6 447
Utestående fordringar avseende återkrav i mnkr	197	201	206
Nedskrivning i mnkr	74	81	85
Manuella fordringar i mnkr <sup>2</sup>	3	3	3
Beslut om återkrav, antal ärenden	5 239	5 118	3 565
- <i>varav kvinnor</i>	3 183	3 389	2 261
- <i>varav män</i>	2 056	1 729	1 304
Beslut om återkrav, belopp i mnkr	91	77	71
Beslut om eftergift (hel eller delvis), antal ärenden	989	1 233	1 085
- <i>varav kvinnor</i>	471	776	703
- <i>varav män</i>	518	457	382
Beslut om eftergift (hel eller delvis), belopp i mnkr	15	14	13

<sup>1</sup>Mättet för andel beslut i tid redovisas inte längre för återkrav eftersom handläggningstiden ger en mer korrekt bild från kundens perspektiv. Enbart avslutade återkravsärenden, inte felaktiga utbetalningar vid dödsfall eller kontrollutredningar ingår. Avslutningsorsak kan vara såväl beslut om återkrav som eftergift eller avskrivning av ärendet.

<sup>2</sup>Innan nedskrivning.

Under 2020 har arbetet med återkrav prioriterats ned till förmån för handläggning av bostadstillägg. Detta har lett till att både antalet inkomna och pågående återkravsärenden ökat mycket kraftigt under året, vilket också leder till ökade styckkostnader.

Pensionsmyndigheten arbetar med att införa en sammanhållen handläggning av bostadstilläggsärenden och återkrav för att på så sätt undvika överlämningar och få en effektivare handläggning. Genom en sådan insats kan fler handläggare hantera hela förmånen inklusive återkrav, vilket ger Pensionsmyndigheten ökade förutsättningar för att hantera återkrav och även minska andelen återkrav som genereras ifrån förmånen bostadstillägg.

Det har under året inte genomförts någon riktad kvalitetsuppföljning för återkrav vilket leder till att föregående års kvalitetsbedömning är oförändrad. Kvaliteten för återkrav av allmän pension och bostadstillägg bedöms vara fortsatt godtagbar. Kvaliteten för återkrav av efterlevandepension bedöms vara otillräcklig.

Män har för 2020, precis som för 2018, totalt sett en längre handläggningstid än kvinnor. År 2019 var förhållandet det omvända. Män och kvinnor har till viss del olika typer av återkravsärenden, vilket främst beror på att de har olika typer av pensionsförmåner. Inom de olika typerna av återkravsärenden varierar det från år till år om kvinnor eller män har längre handläggningstid.

#### 4.3.10.1 Hantering av låga återkravsbelopp

Pensionsmyndigheten beslutade 2012, genom ett administrativt beslut, att myndigheten i normalfallet inte skulle starta ett återkravsärende och återkräva felaktiga utbetalningar som understeg 2 000 kronor.

Tabell 37. Avskrivna belopp understigande 2 000 kronor per förmån 2018–2020

Förmån	Antal avskrivningar 2018	Total summa som avskrivs tkr 2018	Antal avskrivningar 2019	Total summa som avskrivs tkr 2019	Antal avskrivningar 2020	Total summa som avskrivs tkr 2020
Allmän pension	2 116	992	1 760	805	2 633	1 171
-varav kvinnor	720	355	679	338	975	474
-varav män	1 396	637	1 081	467	1 658	697
Bostadstillägg <sup>1</sup>	8 397	6 463	5 619	4 156	5 416	3 931
-varav kvinnor	6 298	4 594	4 042	2 736	3 742	2 688
-varav män	2 053	1 823	1 600	1 389	1 701	1 265
Efterlevandepension	176	152	126	113	276	249
-varav kvinnor	100	91	74	61	158	138
-varav män	76	60	52	52	118	111
Felaktig utbetalning vid dödsfall	606	570	741	668	888	794
-varav kvinnor	231	219	263	228	374	326
-varav män	375	351	478	441	514	468
Återkrav	410	509	220	275	170	220
-varav kvinnor	241	299	146	185	115	148
-varav män	169	209	74	91	55	73
<b>Totalt samtliga förmåner</b>	<b>11 705</b>	<b>8 686</b>	<b>8 466</b>	<b>6 018</b>	<b>9 383</b>	<b>6 365</b>
-varav kvinnor	7 590	5 558	5 204	3 547	5 364	3 774
-varav män	4 069	3 080	3 285	2 439	4 046	2 614

<sup>1</sup>Uppskattade uppgifter för åren 2018–2019. För 2020 är uppgifter skattade från faktiskt uttag från och med 18 november som följd av nytt handläggningssystem. Skattningen för 2020 är gjord separat för män, kvinnor, 'kön saknas' och totalt. På grund av små avrundningar i processen med att skatta årssiffrorna kan män + kvinnor + kön saknas skilja sig från skattningen som görs direkt på det totala.

Under 2020 har antalet avskrivningar inom både allmän pension och efterlevandepension ökat avsevärt jämfört med 2019. Den största enskilda anledningen till ökningen är att det har avslutats fler ändringsärenden under året. När omräknings- och ändringsärenden handläggs identifieras eventuella återkrav samt återkrav med belopp som understiger 2 000 kronor.

#### 4.3.11 Omprövningar

Om den enskilde anser att Pensionsmyndighetens beslut är felaktigt kan den enskilde begära omprövning av beslutet inom två månader.

##### Sammanfattning

- Resultatet är godtagbart vilket är en försämring från 2019.
- Ärendebalansen har fördubblats och handläggningstiden har ökat.
- Kvaliteten är god.

Tabell 38. Sammanfattande resultatbedömning omprövningar 2018–2020

	2018	2019	2020
Omprövningar	Gott	Gott	Godtagbart

Tabell 39. Omprövningar 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Kostnad, mnkr	11	13	13
Inkomna ärenden, antal	5 963	5 750	6 031
-varav kvinnor	3 647	3 361	3 478
-varav män	2 282	2 368	2 526
Expedierade ärenden, antal <sup>2</sup>	5 291	5 623	5 364
-varav kvinnor	3 272	3 310	3 110
-varav män	1 989	2 291	2 236
Styckkostnad, kr	2 158	2 244	2 336
Handläggningstid, genomsnitt dagar	27	32	50
-för kvinnor	27	32	50
-för män	27	33	51
Pågående ärenden vid årets slut, antal	522	284	653
-varav kvinnor	283	131	340
-varav män	237	153	310
Kvalitetsutlåtande	Gott	Gott	Gott
Nöjdhetsindex	46	40	38

<sup>1</sup>Måttet för andel beslut i tid redovisas inte längre för omprövning eftersom handläggningstiden ger en mer korrekt bild från kundens perspektiv. I tabellen saknar vissa ärenden uppgift om kön. Detta medför att summeringen av antalet ärenden för kvinnor och män inte alltid överensstämmer med totalt antal ärenden.

<sup>2</sup>Avskrivningarna räknas med i det sammanlagda antalet handlagda ärenden, de räknas dock inte med som expedierade omprövningsbeslut vid beräkning av ändringsfrekvens. Detta beror på att någon prövning i sak inte sker när ett omprövningsärende avskrivs.

Tabell 40. Omprövningar och ändringsfrekvens 2018–2020<sup>1</sup>

	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Allmän pension	1 434	1 601	1 324	41	87	73	2,9	5,4	5,5
-varav kvinnor	668	704	578	16	36	30	2,4	5,1	5,2
-varav män	764	894	746	25	50	43	3,3	5,6	5,8
Bostadstillägg	2 795	3 000	3 059	155	194	299	5,5	6,5	9,8
-varav kvinnor	1 940	2 031	1 967	94	106	185	4,8	5,2	9,4
-varav män	852	968	1 090	61	88	113	7,2	9,1	10,4

	Antal expedierade omprövningar			Antal ändringar			Ändringsfrekvens i procent		
Efterlevandepension	296	354	339	97	116	111	32,8	32,8	32,7
-varav kvinnor	193	214	197	51	59	46	26,4	27,6	23,4
-varav män	79	123	129	43	57	65	54,4	46,3	50,4
Återkrav	209	307	142	73	60	30	25,2	19,5	21,1
-varav kvinnor	178	184	81	48	40	19	27,0	21,7	23,5
-varav män	112	122	59	25	20	11	22,3	16,4	18,6
Totalt samtliga förmåner	4 815	5 262	4 866	366	457	513	7,6	8,7	10,5
-varav kvinnor	2 979	3 133	2 824	209	241	280	7,0	7,7	9,9
-varav män	1 807	2 107	2 025	154	215	232	8,5	10,2	11,5

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

Ärendebalansen har ökat markant och handläggningstiden är längre jämfört med föregående år. Den stora mängd äldre bostadstilläggsärenden som avgjorts under 2020 är den främsta orsaken till denna utveckling då det lett till en stor mängd grundbeslut.

Ändringsfrekvensen inom allmän pension är i princip oförändrad jämfört med föregående år medan den har ökat inom bostadstillägg. Inom efterlevandepension är ändringsfrekvensen i stort sett densamma medan ändringsfrekvensen av beslut om återkrav har ökat något.

Inflödet av begäran om omprövningar inom allmän pension är något lägre än föregående år. De beslut som främst ändras avser civilståndsärenden och beräkning av försäkringstid i nyansökningar. Ändringarna grundar sig mestadels på nya uppgifter som inkommit efter att grundbeslut är fattat.

Inflödet av omprövningar som avser bostadstillägg har ökat under året som följd av fler beslut om bostadstillägg. Ändringsfrekvensen har ökat jämfört med 2019. Ökningen beror delvis på utmaningar vid övergången till nytt handläggningssystem. Andra ändringar beror främst på att de uppgifter som ligger till grund för beslutet är gamla uppgifter då pensionären inte har anmält att uppgifter har förändrats.

För efterlevandepension är inflödet och ändringsfrekvensen oförändrad jämfört med föregående år. Ändringarna beror i huvudsak på att nya handlingar eller uppgifter har kommit in i samband med begäran om omprövning.

Inom återkrav har inflödet av omprövningar minskat. Främsta orsaken till detta är att återkrav inom bostadstillägg har prioriterats ned till förmån för utbetalningar av bostadstillägg. Då färre grundbeslut fattas innebär det att det blir färre omprövningsbara beslut. Vanligaste skälet till ändringar är att nya uppgifter kommer in.

I en högre andel av mäns ärenden har grundbeslutet ändrats. Vid en nedbrytning av statistiken efter vilken typ av förmån som omprövats varierar ändringsfrekvensen kraftigt. För efterlevandepension är mäns ändringsfrekvens högre, vilket till största delen beror på att antalet omprövningar inom änkepension är ganska stort. Dessa omprövningar resulterar i stort sett aldrig i ett ändrat beslut, vilket drar ned kvinnors ändringsfrekvens. Inom omprövning av återkrav har kvinnor en högre ändringsfrekvens, medan det för omprövningar av allmän pension och bostadstillägg är tvärtom.

Årets kundmätning visar en fortsatt nedåtgående trend. Huvudsakligen beror detta på att pensionärerna inte upplever att den information de fått varit anpassad efter deras specifika behov och det är i huvudsak de som inte har fått beslutet ändrat som är kritiska. Samtidigt är det en större andel i år jämfört med år 2019 som upplever att de fått ett vänligt och professionellt bemötande.

## 4.3.12 Överklaganden

## Sammanfattning

– Resultatet är fortsatt gott.

Tabell 41. Sammanfattande resultatbedömning överklaganden 2018–2020

	2018	2019	2020
Överklaganden	Gott	Gott	Gott

Tabell 42. Nyckeltal överklaganden och ändringsfrekvens 2018–2020

	2018	2019	2020
Inkomna överklaganden, antal	409	516	690
-varav kvinnor	210	277	390
-varav män	199	238	297
Meddelade domar, antal	303	391	589
-varav kvinnor	160	199	326
-varav män	143	192	262
Ändrade beslut, antal	25	40	42
-varav kvinnor	11	15	21
-varav män	14	25	21
Ändringsfrekvens, i %	8	10	7
-varav kvinnor	7	8	6
-varav män	10	13	8

Antalet inkomna överklaganden har ökat sedan 2019, vilket delvis kan förklaras med det antal överklaganden som gjorts till följd av myndighetens beslut om omräkning av garantipension, se avsnitt 4.3.4.1, inkluderats. Pensionsmyndighetens interna mål har uppnåtts, det vill säga att maximalt tio procent av omprövningsbesluten vid överklagande ska ändras av domstol. De ändrade besluten avser i huvudsak ärenden om bostadstillägg, återkrav och allmän pension. De meddelade domarna avser i någon mån fler kvinnor än män (326 respektive 262). Beträffande antalet ändrade beslut fördelar sig dessa jämnt mellan könen.

Pensionsmyndigheten har under 2020 beviljats prövningstillstånd i Högsta förvaltningsdomstolen (HFD) i ett ärende rörande efterlevandeskydd i form av premiepension. Frågan i målet är om, vid prövning av rätt till premiepension som efterlevande, en pensions sparare ska anses ha varit sambo vid sin död trots att han ett år tidigare hade flyttat till ett vårdboende. Syftet med Pensionsmyndighetens överklagan är att få tydligare praxis gällande när ett samboförhållande kan anses ha upphört, när frågan gäller efterlevandeskydd inom premiepensionen. HFD har vid utgången av 2020 inte avgjort målet genom dom.

## 4.4 Verksamhetsområde fondadministration och fondförvaltning

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

### Sammanfattning

- Resultatet är gott.
- Inga orderstopp eller handelsstopp har inträffat under året.
- Ny fondhandelslagermodell har införts.
- Initial granskningsprocess av nya fondansökningar har fungerat tillfredställande och har lett till tio fonder med nytt fondavtal.
- Utskick av information till pensions sparare har fungerat bra och alla har fått information i tid.

Tabell 43. Sammanfattande resultatbedömning fondadministration och fondförvaltning 2018-2020

	2018	2019	2020
Fondadministration och fondförvaltning	Gott	Gott	Gott

Tabell 44. Fondadministration 2018–2020

	2018	2019	2020
Total kostnad fondadministration, mnkr	115	197	184
Pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring 31 december, antal <sup>1</sup>	7 254 094	7 412 139	7 550 508
Kostnad per administrerat konto, kronor	15,9	26,6	24,4
Registrerade fondärenden totalt, antal	598	571	517
– Varav fondärenden ansökan nytt fondavtal, antal <sup>1</sup>	505	470	440
– Varav fondärenden övriga ärenden, antal <sup>1</sup>	93	94	77
Avslutade fondärenden, antal <sup>1</sup>	48	78	440
Pågående fondärenden vid årets slut, antal <sup>1</sup>	550	16	77

<sup>1</sup>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 flera arbetsprocesser har fortfarande inslag av manuella kontroll- och/eller hanteringsmoment.

Samtliga ansökningar om att få vara med på fondtorget är färdiggranskade. Tio nya fondbolag har tillkommit under året.

Antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring har ökat, men kostnaden för handläggningen har relativt sett ökat ännu mer. Kostnadsökningen beror på merkostnader för åtgärder som krävts med anledning av det nya regelverk som tillkommit efter det så kallade steg 1 på premiepensionens fondtorg, samt implementeringen av nya regler för fondavtal med fondförvaltare.

### 4.4.1 Fondhandel

Pensionsmyndigheten har fondhandeln öppen alla svenska bankdagar. Under 2020 har inga handels- eller orderstopp inträffat i fondhandeln. Med orderstopp avses att nya fondhandelsorder inte skickas samma dag utan fördröjs till nästkommande bankdag.

Hanteringen av fondordrar har under året skett med hög tillförlitlighet. Fondbyten, nya pensionsrätter, återföring av rabatter och arvsvinst, pensionsuttag, avgiftsuttag, samt handel i fondutbudet har totalt gett upphov till 98 620 fondordrar gentemot fondbolagen. I snitt har cirka 390 köp- och säljordrar skickats per handelsdag till Pensionsmyndighetens fonder.

Tabell 45. Nyckeltal fondbyten 2018–2020

	2018	2019	2020
Fondorder till fondbolag, antal	137 771	109 411	98 620
Fondbyten, antal	739 184	597 336	879 650
-varav kvinnor	265 696	211 384	279 012
-varav män	473 488	385 952	582 638
Varav fondbyten via blankett, antal	46 798	2 144	1 084
Beställda fondbytesblanketter, antal	22 199	4 982	2 955
Sparare som bytt fonder, antal	330 597	293 094	327 546

Under 2020 har antalet fondbyten ökat, framförallt under första kvartalet då det rådde stor osäkerhet på marknaden på grund av coronapandemin.

Anledningen till ökningen av fondbyten var börsfallet som startade den 24 februari. Som mest har mer än 20 000 fondbyten genomförts under en enskild dag i början av mars. Det kan jämföras med cirka 4 000 fondbyten per dag i början av januari.

I slutet av mars hade fondtillgångarna på fondtorget minskat med över 330 miljarder kronor, vilket resulterade i att värdet på fondtillgångarna vid den tidpunkten var tillbaka på samma nivå som i början av 2019. Fondhandeln återhämtade sig i april och premiepensionskapitalet ökade med 108 miljarder kronor jämfört med en minskning på 148 miljarder kronor i mars.

Under 2020 har färre pensionssparare bytt fonder än under föregående år. Fondbyten via blankett har minskat till följd av den lag om marknadsföring gällande premiepensionen som infördes den 1 juli 2018. För ytterligare information om fondbyten se avsnitt 6.1.3.4. *Fondbyten*.

Pensionsmyndigheten har utökat kontrollen av återförda förvaltningsavgifter. Kontrollen resulterade i att totala beloppet för prisreduktion har ökat och tilldelats pensionsspararna. Utvecklingsarbete för att ytterligare effektivisera och automatisera arbetet med prisreduktion har påbörjats under året och kommer fortsätta under 2021.

#### 4.4.2 Finansadministration

Hanteringen av betalflöden och redovisning av fondhandeln har skett med hög tillförlitlighet under 2020.

Från tidigare års positiva handelslagerresultat överfördes i maj cirka 9,1 miljoner kronor till Pensionsmyndighetens drift.

Pensionsmyndigheten har förändrat metoden för hantering av handelslagerresultat. I den nya hanteringen införs ett intervall (-30 mkr till +30 mkr) för ackumulerat resultat, där ingen åtgärd vidtas och procentsatsen vid negativt resultat har justerats. Detta innebär att tiden mellan beräkning och reglering förkortas vilket medför en säkrare hantering av handelslagerresultatet.

Beräkningen av avgiftsuttaget ur premiepensionssystemet för 2021 har reviderats.

#### 4.4.3 Kundensynpunkter om förvaltningstjänster

Det har inkommit 173 kundsynpunkter om förvaltningstjänster, vilket är färre än 2019, då det inkom 326 synpunkter. Minskningen beror troligtvis på de åtgärder som vidtagits de senaste åren såsom förbudet mot marknadsföring och försäljning per telefon av tjänster inom premiepensionsområdet i kombination med reformeringen av fondtorget.

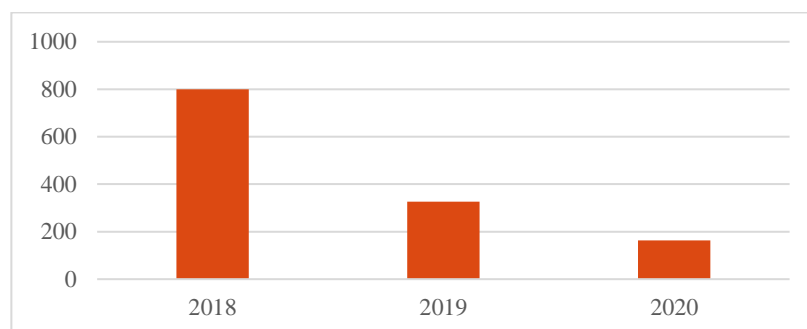


De vanligaste kundsynpunkterna har framförallt handlat om att pensionssparare har svårt att säga upp avtal med förvaltningsföretag, känner sig lurade eller blivit påtvingade tjänster som förvaltningsföretag erbjuder och frågor om status i en sparares enskilda ärende och/eller generella frågor gällande de särskilda händelserna som inträffat på fondtorget de senaste åren. Det har liksom tidigare år även lämnats kundsynpunkter om aktörer som säger sig ringa från Pensionsmyndigheten eller samarbeta med eller på uppdrag av myndigheten.

Efter de bedrägerier som pensionssparare utsattes för hösten 2019 har interna processer utvecklats inom Pensionsmyndigheten. Därutöver startade ytterligare samverkan mellan myndigheter och externa aktörer som har fortsatt under 2020.

Myndigheten har sedan tidigare samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket genom att veckovis delge dessa myndigheter kundsynpunkter. Vid behov görs avstämningar för att diskutera ärenden mer ingående. Resultatet är att myndigheten kan ge stöd och vägledning till sparare och verktyg till kundservice för att besvara inkommande samtal och mejl. Samverkan är mycket god. Efter kritik i Riksrevisionens rapport Konsumentskyddet på det finansiella området – förutsättningar och statlig tillsyn har arbetet med att vidareutveckla samverkan ytterligare prioriterats under året. Under 2020 har en överenskommelse undertecknats om samverkan mellan Pensionsmyndigheten och Finansinspektionen, vilket kommer att underlätta det fortsatta samverkansarbetet.

Diagram 9. Antal inkomna kundsynpunkter som kan hänföras till premiepensionen 2018–2020



#### 4.4.4 Hållbarhet fondtorget

Pensionsmyndigheten har under 2020 tagit fram ett verktyg där spararna enkelt kan välja bort innehav de inte vill ha i sin portfölj, såsom kärnvapen, alkohol och klusterbomber. Myndigheten har upphandlat två indikatorer.

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

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

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

#### Hållbarhetsrapport

Pensionsmyndigheten har publicerat en hållbarhetsrapport som belyser lagkravet att fondförvaltarna ska redovisa hållbarhetsinformation. I rapporten redovisas fördjupad statistik rörande de verktyg som tagits fram för att underlätta för spararna att göra hållbara val. Statistiken visar, liksom tidigare forskning inom området, på att kvinnor är mer hållbara än män även i sina fondplaceringar på fondtorget. Desto yngre spararen är, oavsett kön, så är spararen mer hållbar i sitt pensionssparande och livssituation.

Rapporten visar även på de vanligaste oönskade produkterna/tjänsterna som spararna väljer bort. Myndigheten kan se en skillnad jämfört med 2019 när verktygen lanserades. Då var det i första hand personminor, i andra hand fossila bränslen och i tredje hand pornografi som spararna valde bort. Under 2020 var de tre mest oönskade produkterna/tjänsterna personminor, pornografi och kärnvapen.

#### Hur hållbart är fondtorget utifrån koldioxidrisk?

Fondtorget står inför förändringar varpå statistiken inte är helt jämförbar med föregående år. Dock har 35 procent av fonderna på torget Morningstars märkning för låg koldioxidrisk jämfört med 21 procent av alla fonder som är registrerade till försäljning i Sverige. Cirka 558 miljarder kronor av marknadsvärdet på fondtorget är placerat i fonder med märkningen lövet vilket innebär att 35,3 procent av likviden är placerat i fonder som har låg koldioxidrisk. Av dem som har placeringar i fonder som har Morningstars märkning lövet på fondtorget är 2 115 160 kvinnor och 2 165 080 män.

#### Fördelning filtrering hållbarhetsfonder

196 062 kvinnor har innehav i fonder som ligger under filtreringen hållbarhetsfonder och 209 863 män har valt fonder utifrån den filtreringen. Cirka 46,5 miljarder kronor av marknadsvärdet på fondtorget är placerat i hållbarhetsfonder vilket innebär att 3 procent av likviden är placerat i hållbarhetsfonder. Det har skett en ökning med 3 procent från föregående år.

#### Granskning och samverkan inom Hållbarhet

Pensionsmyndigheten har granskat hur bolagen lever upp till de kriterier som ligger bakom filtreringsverktyget *Hållbarhetsfond*. Kriterierna är att fonden ska arbeta med hållbarhet, följa Etiska nämnden för fondmarkandsförings riktlinjer samt att den har Morningstars märkning för låg koldioxidrisk Lövet. Granskningsresultatet var gott och det blev inte någon förändring av fondernas placering till hållbarhetsfiltreringen. Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket kommer även innefatta hållbarhetsområdet, då dessa båda myndigheter finner det viktigt att hålla sig uppdaterade med hur vårt hållbarhetsarbete framskrider.

### 4.4.5 Förvaltning av fondtorget

Tabell 46. Fondutbud 2018–2020

	2018	2019	2020
Fondbolag, antal	94	67	65
Fonder, antal	783	478	482

Under 2020 har det inkommit fem ansökningar om fondavtal. Som en följd av att antalet ansökningar om fondavtal var få, har arbetet i huvudsak varit inriktat mot löpande granskning av de fonder som har fondavtal. I den löpande granskningen följs förändringar som rör fonderna eller fondförvaltarna upp kontinuerligt. Under 2020 har det genomförts tematiska granskningar inom områdena hållbarhet, aktivitetsgrad och provisioner. Dessa granskningar resulterade i att Pensionsmyndigheten fått bättre kontroll på vilka fonder som lever upp till kriteriet hållbarhetsfond, vilken aktivitetsgrad fonderna har samt gjort en kontroll hur fondbolagen arbetar med provisioner.

Coronapandemin fick de finansiella marknaderna att falla kraftigt under första halvåret och det fick även återverkningar på fonderna inom premiepensionen. Mellan 19 februari och 23 mars 2020 föll fonderna inom premiepensionssystemet med närmare 30 procent. Kapitalet i fyra fonder sjönk så mycket att fonderna inte längre uppfyllde kapitalkravet om 500 miljoner kronor i externt investerat kapital och fonderna har avregistrerats från fondtorget.

Under året har en ny version av fondavtalet tagits fram, där det gjorts vissa förtydliganden och förändringar. Det nya fondavtalet gäller från och med 1 april 2021.

## 4.5 Verksamhetsområde information och kommunikation

Pensionsmyndigheten ska ge allmänheten information om pensioner och pensionsrelaterade förmåner efter den enskildes behov. Myndigheten ska informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen samt informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek. Pensionsmyndigheten ska stärka pensionssparares och pensionärers ställning som konsument av finansiella produkter inom pensionsområdet.

### Sammanfattning

Resultatet för området information och kommunikation är otillräckligt. Delar av resultaten visar på gott och godtagbart, men när det gäller kännedomen om pensioneringstidpunktens betydelse är det resultatet otillräckligt. För kundservice är resultatet fortsatt bristfälligt till följd av långa väntetider. I informationsuppdraget ser vi att det finns möjligheter att uppnå högre effekter.

### Informationsuppdraget

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

### Konsumentstärkande uppdraget

Resultatet för informationsuppdragets effektmål vägs in i den sammanlagda bedömningen då det är en förutsättning för att stärka pensionssparares och pensionärers ställning som konsument av finansiella produkter inom pensionsområdet. Godtagbart resultat avseende att minska utrymmet för marknadsaktiviteter som är mindre lämpliga för pensionssparare och pensionärer.

### Kundservice

Resultatet är bristfälligt. Målet avseende kundservice har inte nåtts.

Tabell 47. Sammanfattande resultatbedömning information och kommunikation 2018–2020

	2018	2019	2020
Information och kommunikation	Otillräckligt	Otillräckligt	Otillräckligt

### 4.5.1 Kostnader

I tabell 48 visas totala kostnaden för område kommunikation och information.

Tabell 48. Kostnader verksamhetsområdet Information och kommunikation 2018–2020 i miljoner kronor

	2018	2019	2020
Servicekontoren	52	9	2
Kundservice (telefoni, e-post, brev, Facebook)	130	120	128
minPension.se	43	30	32
Orange kuvert (tryck, papper, porto)	33	29	28
Informationskostnader <sup>1</sup>	97	86	78
Varav säsongssatsning	35	33	30
Varav informatörer	28	27	23
Varav kundvägledare	12	9	6
Varav övriga informationskostnader	23	16	19
It-stöd inom området	115	82	43
<b>Totala kostnader</b>	<b>469</b>	<b>356</b>	<b>310</b>

<sup>1</sup>Ingår informationsmaterial, kampanjer, annonser, kundvägledare, informationsträffar, uppsökande möten m.m.

## 4.5.2 Informations- och konsumentstärkande uppdraget

Tabell 49. Sammanfattande resultatbedömning informations- och konsumentstärkande uppdraget 2018–2020

	2018	2019	2020
Informations- och konsumentstärkande uppdraget	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart

### 4.5.2.1 Sammanfattande analys av resultatet

Pensioner anses av många pensionssparare och pensionärer som krångligt och intresset är relativt lågt. Samtidigt är marknadsföringen och kommunikationen från pensionsbranschen, om finansiella produkter och andra sparformer, både kraftfull och vinstdriven. Det bidrar till att många får en ensidig och missvisande bild av vad som är viktigast i frågor som rör pensionen vilket är tydligt i Pensionsmyndighetens undersökningar där allmänheten har en uppfattning om att privat sparande har en stor effekt på pensionens storlek. Pensionsmyndighetens strävar efter att göra kommunikationen om pensioner enklare genom att ständigt försöka utveckla myndighetens vägledning. Att Pensionsmyndigheten inte har tillgång pensionssparares och pensionärens samtliga pensionsuppgifter gör arbetet mer utmanande men kan genom samarbetet med minPension tillhandahålla prognosverktyg och en tjänst för att planera och ta ut sina pensioner.

Myndigheten har fram till 2020 prioriterat att få pensionssparare att hitta till och använda prognostjänsterna för att ge dem en helhetsprognos över den framtida pensionen. Finansieringen av minPension är fortsatt en central del i Pensionsmyndighetens informationsinsatsning.

Pensionsmyndighetens mätningar visar att informationsinsatserna har gett effekt, men att många pensionssparare behöver stöd och hjälp att tolka den information de tar del av i pensionsprognosen. Det gäller särskilt dem som går in och gör en prognos utan stort intresse och kunskap om pensionsfrågor i övrigt. Pensionsprognosen i sig ger inte pensionsekonomisk insikt, utan skapar många gånger fler frågor kring pensionen. För att pensionssparare ska kunna fatta medvetna och välgrundade beslut krävs det enkel och tydlig vägledning. Förbättringspotentialen i myndighetens insatser ligger kring att skapa en förståelse för varför pensionen blir vad den blir, vad som påverkar pensionen och hur individen kan påverka storleken på den framtida pensionen.

### 4.5.2.2 Specifika informationsinsatser under året

Under 2020 har Pensionsmyndigheten i genomförda informationsinsatser tydligare kommunicerat om pensioneringstidpunktens betydelse för att öka förståelsen för att en längre tid i arbetslivet ger högre pension. Fokus har fortsatt varit att få fler att göra en pensionsprognos för att få en helhetsbild över hela pensionen.

### Händelser som påverkat verksamheten

Samtliga fysiska informationsträffar och annan uppsökande verksamhet ställdes in från och med mars på grund av coronapandemin. Även inplanerade mindre informationskampanjer riktade till prioriterade målgrupper ställdes in under året. Pensionsmyndighetens förmåga att ställa om till digitala informationsträffar för olika målgrupper har begränsats mot bakgrund av oklarheter kring GDPR-relaterade frågor. Även Schrems II-domen som kom under året, som innebär att personuppgifter inte får föras över till tredje land, har påverkat myndighetens möjligheter att ställa om till it-baserade molnplattformar för till exempel videokonferenser och möten. Även myndighetens användande av sociala medier som till exempel Facebook som informationskanal har påverkats.

Dessa händelser har påverkat Pensionsmyndighetens möjligheter att nå ut med pensionsinformation och särskilt till grupper som generellt är svåra att nå, exempelvis egenföretagare, de som arbetar utan tjänstepension samt andra med lågt intresse och kunskap kring pensioner.

### Orange kuvert med årsbesked

Pensionsmyndigheten har skickat ut närmare 7,8 miljoner *Orange kuvert* varav drygt 5,9 miljoner till pensionssparare och drygt 1,8 miljoner till pensionärer. Drygt 3,5 miljoner personer har fått *Orange kuvert* digitalt, vilket är en ökning med närmare 22 procent från föregående år. 55 procent har fått *Orange kuvert* postalt och 45 procent digitalt.

Tabell 50. Orange kuvert 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Antal utskick, miljoner	7,5	7,6	7,8
- digitalt, totalt	2,0	2,9	3,5
- varav kvinnor	1,0	1,4	1,7
- varav män	1,0	1,5	1,8
- postalt, totalt	5,4	4,7	4,2
- varav kvinnor	2,7	2,4	2,1
- varav män	2,7	2,4	2,1

<sup>1</sup>Utskicksstatistik från Parajett.

Sammantaget nöjdhetsindex för *Orange kuvert* är 71 för pensionärer och 59 för pensionssparare. Nöjdhetsindex är högre bland dem som fått *Orange kuvert* digitalt än bland dem som fått kuvertet postalt. Detta gäller både pensionssparare och pensionärer. Myndigheten anser att nöjdhetsindex för pensionssparare generellt är lågt och behöver höjas.

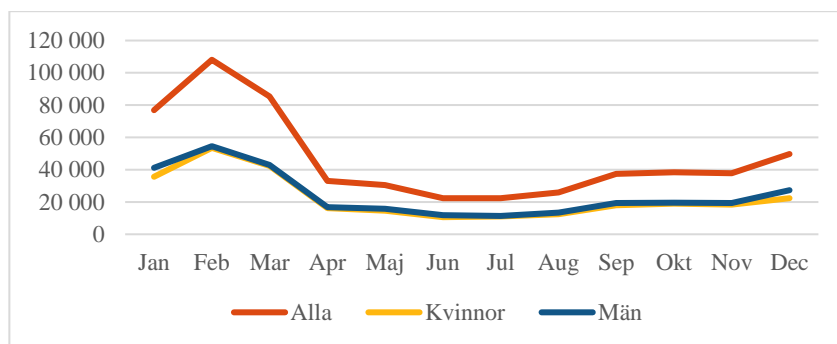
Pensionssparare får förutom ett individspecifikt årsbesked om den allmänna pensionen med information om beslutade pensionsrätter även ålderssegmenterad information om pension, information om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek samt annan målgruppsanpassad information. Individerna uppmanas att logga in på pensionsmyndigheten.se för att se sin pensionsprognos över hela pensionen. Pensionärer får information om utbetalningsdatum och belopp samt information om bland annat vilka förmåner de kan ha rätt till.

### En större informationssatsning

I samband med utskicket av det *Orange kuvertet* har Pensionsmyndigheten genomfört en större informationskampanj i tv, radio, sociala medier, köpta media såsom digital och utomhus annonsering, för att skapa intresse för pensioner hos pensionssparare från 28 år och uppåt. Målen för kampanjen var dels att sprida information om vad som är viktigast för pensionen och dels att ge allmänheten möjlighet att få en helhetsbild över hela sin pension genom att göra en pensionsprognos på pensionsmyndigheten.se. I början av kampanjperioden kunde allmänheten träffa pensionsinformatörer på offentliga platser på 35 orter i landet (av 51 inplanerade) för att få information om sin pension. Dessa ställdes in i slutet av kampanjperioden på grund av coronapandemin.

Informationssatsningen tillsammans med utskicket av det orange kuvertet har gett effekt. Antalet nyregistreringar och genomförda pensionsprognoser har ökat markant under januari-mars jämfört med övriga delar av året.

Diagram 10. Antal nyregistrerade användare av prognostjänsterna 2020



<sup>1</sup>Inklusive återaktiverade. Återaktiverade är användare som tidigare varit registrerade, men som därefter blivit maskinellt avregistrerade på grund av de inte loggat in under de 24 senaste månaderna (en GDPR åtgärd).

Diagram 11. Antal genomförda prognoser 2020 i prognostjänsterna

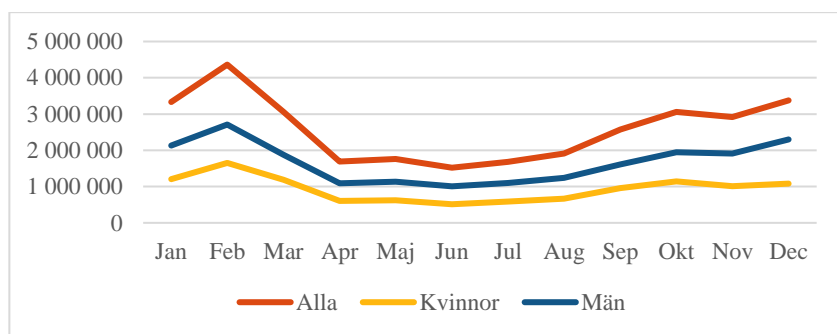
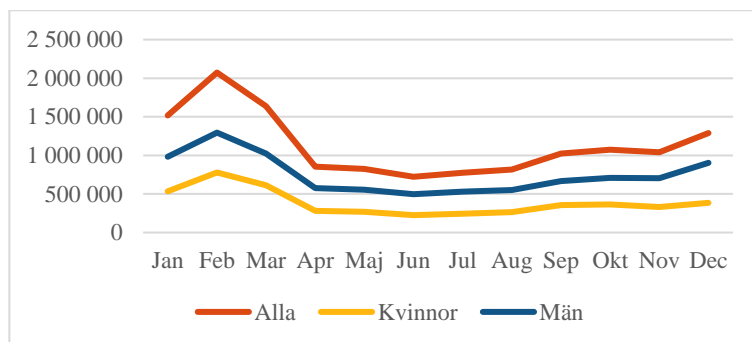


Diagram 12. Antal inloggning 2020 i prognostjänsterna



### Informationsfilmer

Pensionsmyndigheten har under året tagit fram korta informationsfilmer om pension på enkel svenska, engelska, finska, polska, arabiska och farsi för webben och marknadsförts i sociala medier för respektive språkmålgrupp.

### Informationsträffar och uppsökande verksamhet

Pensionsmyndigheten har under året genomfört informationsmöten i samarbete med stora arbetsgivare, fackföreningar och andra organisationer. Myndigheten har haft kontakt med cirka 8 800 totalt, vilket är färre än tidigare år och en följd av coronapandemin. Efter mars månad har i stort sett inga fysiska möten genomförts. Såsom tidigare år har andelen kvinnor varit högre vid informationsträffarna medan andelen män varit större vid de uppsökande mötena på offentliga platser.

Tabell 51. Informationsträffar och uppsökande möten 2018–2020

	2018	2019	2020
Deltagare informationsträffar, antal <sup>1</sup>	26 128	24 951	8 769
-varav kvinnor	16 162	14 747	4 896
-varav män	9 966	10 204	3 873
Samtal uppsökande möten inkl. kuvertjakten, antal <sup>1</sup>	22 327	15 169	6 436
-varav kvinnor	10 669	6 954	2 981
-varav män	11 658	8 215	3 455
<b>Totalt, antal</b>	<b>48 455</b>	<b>40 120</b>	<b>15 205</b>
Nöjd kund-index informationsträffar	76	76	- <sup>2</sup>
-varav kvinnor	78	77	-
-varav män	75	75	-

<sup>1</sup>Skattningen bygger på manuellt registrerad statistik och ska tolkas med försiktighet.

<sup>2</sup>Nöjd kundindex mätning har inte genomförts eftersom de flesta informationsträffarna blivit inställda på grund av coronapandemin.

### Öka medvetenheten om hela pensionen bland statligt anställda

En informationssatsning riktad till alla myndigheter har genomförts med syfte att ge anställda information om hur mycket arbetsgivaren betalar in till pensionen. Detta var en fortsättning av pilotprojektet från 2019 om att öka medvetenheten om hela pensionen bland statligt anställda. Informationssatsningen ska utvärderas efter första kvartalet 2021.

### Arbete med ökad tillgänglighet på webben och ett första steg i Single Digital Gateway

Under året har ett omfattande arbete gjorts för att ytterligare öka tillgängligheten på Pensionsmyndighetens webbplats och tjänster, till exempel genom att anpassa webbplatsen enligt lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. Ett första steg har genomförts för att anpassa webbplatsen efter EU-förordningen Single Digital Gateway. Syftet är att skapa en gemensam digital portal till myndigheter i Europa och göra det enklare för privatpersoner och företag att få information och utföra ärenden digitalt inom Europa.

### Att fånga upp och analysera företeelser som påverkar konsumenter

För att stärka konsumenternas ställning på pensionsmarknaden har Pensionsmyndigheten löpande arbetat med omvärldsbevakning för att fånga upp och analysera företeelser som påverkar konsumenter på pensionsmarknaden. Antal inkomna kundklagomål har minskat under året och ändrat karaktär från tidigare år, se avsnitt 4.4.4 *Kundsynpunkter*. Under året har åtta konsumentstärkande rapporter tagits fram vilka används för att utveckla myndighetens vägledning, sprida pensionsinformation och stödja olika informationsaktiviteter:

- Avsaknad av tjänstepension – hur mycket behöver man spara för att kompensera för detta.
- Spara till pension som företagare.
- Pension och skatt 2020.
- Sommarjobbare och pension.
- Förmånsbestämda tjänstepensioner–Hur påverkas tjänstepensionen av att sluta jobba eller gå ned i tid innan 65?
- Behövs en ny form av privat sparande?
- Hållbarhet på premiepensionens fondtorg–Hur väljer pensionsspararna?
- Blev det som du tänkt dig? En studie bland 70–75 åringar

Tabell 58 visar antalet rapporter per år samt vilka livsfaser de berör – spara till pension, planera pension samt leva med pension.



### 4.5.3 Effekter och indikatorer

För att följa upp Pensionsmyndighetens informations- och konsumentstärkande uppdrag har myndigheten sju effektmål som följs upp med stöd av ett antal indikatorer. Även om myndigheten inte kan påvisa i vilken utsträckning en specifik insats har gett effekt ger resultatindikatorerna en bild av vilket håll utvecklingen pekar.

Att mäta kunskaper om pension är komplicerat eftersom det är svårt att ställa och tolka kunskapsfrågor. Många gånger beror utfallet på hur frågan ställs, via vilken intervjumetod och hur svaren tolkas. Resultaten visar att de svarande har lättare att välja rätt när de får flera alternativ och har svårare att utan stöd nämna korrekt alternativ.

I årets undersökning har myndigheten valt att inkludera även ett antal kunskapsfrågor för att bredda och förbättra uppfattningen om pensionssparares och pensionärens förståelse i pensionsfrågor.

Resultaten för indikatorerna är hämtade från minPensions statistikverktyg, de årliga marknadsundersökningarna *Kunskap och Attityd* (tidigare *Självförtroende och Förutsebarhet*) och *Imagemätningen* samt statistik från kundservice. I några fall återkommer samma indikator i flera effekter.

#### 4.5.3.1 Pensionssparare och pensionärer ska få en samlad bild av sin pension

Pensionsmyndigheten ska verka för att pensionssparare och pensionärer ska få en korrekt och samlad bild av hela sin pension. Pensionsmyndigheten har tre effektmål för att följa upp effekter kopplade till detta uppdrag.

Det är tydligt att *Orange kuvert* och den informationskampanj som har genomförts i samband med utskicket av *Orange kuvert* har gett positiv effekt på antalet inloggningar, nyregistreringar och prognoser på minPension och pensionsmyndigheten.se.

Pensionsmyndighetens bedömning är att insatserna gett en majoritet av pensionsspararna en samlad bild av hela pensionen och en möjlighet att bedöma den samlade framtida pensionen. Samtidigt behöver många pensionssparare fortfarande stöd och hjälp med att tolka den information de tar del av i prognosen. Det gäller särskilt dem som loggar in och gör en prognos utan att ha så stort intresse av och kunskap i pensionsfrågor.

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

Tabell 52. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män vet var de kan få information om hela sin pension

Resultatindikator	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 1	Gott	Gott	Gott
Registrerade användare i prognostjänsten, antal i tusental <sup>1</sup>	3 417	3 794	4 047
-bland kvinnor	1 623	1 808	1 936
-bland män	1 794	1 986	2 111
Nyregistrerade användare av prognostjänsten, antal i tusental <sup>1</sup>	479	679	569
-bland kvinnor	233	331	275
-bland män	246	348	294
Unika inloggningar i prognostjänsten minPension.se, antal i tusental <sup>1</sup>	1 563 <sup>1</sup>	1 199	2 055
-bland kvinnor	-	539	930
-bland män	-	659	1 125
Andel som uppger att de vet hur de kan ta reda på hur stor deras totala pension blir, procent	65	67	55 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	66	68	51
-bland män	63	66	59

Resultatindikator	2018	2019	2020
Andel bland de som uppgett att de vet hur de kan ta reda på hur stor deras totala pension blir, som uppger:			
<i>minPension.se</i>	50	51	43 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	52	52	40
-bland män	48	50	46
<i>Pensionsmyndigheten.se</i>	26	33	35 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	23	33	39
-bland män	29	33	31

<sup>1</sup>Statistik från minPensions webbplats. I antalet nyregistrerade ingår även återaktiverade dvs de som i år har använt någon av prognostjänsterna, men inte gjort det tidigare under de senaste 24 månaderna

<sup>2</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare kallades Självförtroende och Förutsebarhet).

Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare års resultat, eftersom undersökningen genomförts via ny leverantör och via webbenkät jämfört med via telefon tidigare år samt att frågeordning ändrats och nya frågor lagts till vilket kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

Sammantaget är resultatet gott avseende detta effektmål.

Under 2020 har antalet registrerade användare av prognostjänsterna ökat från 3,8 miljoner till 4,0 miljoner pensionssparare. Antalet nyregistrerade har ökat med närmare 569 000 under året. Dessa resultat tillsammans med resultat från övriga indikatorer i tabell 52, pekar på att fler sparare faktiskt vet var de kan få information om hela sin pension.

Informationsaktiviteter såsom utskicket av *Orange kuvert* och informationskampanjen i början av året har gett effekt såsom tidigare år genom fler nyregistrerade, samt fler inloggningar och prognoser (se diagrammen 10–12) i prognostjänsterna. Antalet inloggningar var i genomsnitt under en kampanjmånad (januari–mars) 1,7 miljoner jämfört med 0,9 miljoner inloggningar en vanlig månad.

Drygt hälften av pensionsspararna uppger att de vet hur de kan få information om hela sin framtida pension. Män uppger det i något större utsträckning än kvinnor. Närmare hälften av pensionsspararna hämtar sin information från *minPension* och drygt en tredjedel från *pensionsmyndigheten.se*. Kvinnor hämtar information på *pensionsmyndigheten.se* i något högre utsträckning än män.

**Effektmål 2. Allt fler kvinnor och män vet hur stor deras framtida pension kan komma att bli**  
**Tabell 53. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män vet hur stor deras framtida pension kan komma att bli**

Resultatindikator	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 2	Gott	Gott	Godtagbart
Nyregistrerade användare av prognostjänsten, antal i tusental <sup>1</sup>	479	679	569
-varav kvinnor	233	331	275
-varav män	246	348	294
Antal individer som har gjort en pensionsprognos, antal i tusental	1 563	1 698	1 821
-varav kvinnor	-	766	816
-varav män	-	932	1 005
Andel som har en god/viss uppfattning om storleken på sin framtida pension, procent	76	79	72 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	79	79	69
-för män	74	79	75
Andel bland dem som uppger att de fått eller gjort en prognos som upplever att prognosen gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor kring pension	47	45	45 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	49	45	41
-bland män	46	45	48

<sup>1</sup>Statistik från minPensions webbplats.

<sup>2</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare kallades Självförtroende och Förutsebarhet). Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare resultat, eftersom undersökningen genomförts via ny leverantör och via webbenkät jämfört med via telefon tidigare år samt att frågeordning ändrats och nya frågor lagts till vilket kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

Sammantaget är resultatet godtagbart avseende detta effektmål.

Resultatbedömningen har sänkts från gott till godtagbart. Det är relativt många pensionsparare som har gjort eller fått en pensionsprognos, men samtidigt är det inte fler som upplever att prognosen har gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut kring pensionen. Myndigheten antar att detta kan vara en indikation på att det inte alltid räcker med att göra en prognos.

Drygt 70 procent av pensionspararna uppger att de har en god eller viss uppfattning om hur stor deras pension kan komma att bli. Närmare hälften av dem som uppger att de gjort eller fått en prognos svarar att prognosen gett dem bättre förutsättningar att ta beslut i frågor kring pensionen. Män uppger i något större utsträckning än kvinnor att de har god eller viss uppfattning om hur stor pensionen kan komma att bli och att prognosen gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut kring sin pension.

Att det inte är fler än hälften som upplever att prognosen ger dem bättre förutsättningar att fatta beslut i pensionsfrågor kan bero på att pensionen är långt fram i tiden och många upplever det svårt att förutspå hur framtiden blir. Många behöver dessutom hjälp med att tolka prognosen och vad de kan göra för att förbättra sin pension.

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

Tabell 54. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män känner till vilka delar pensionen består av

Resultatindikator	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 3	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Andel som tycker det är lätt att förstå hur pensionssystemet fungerar			
<i>Pensionssparare</i>	29	32	16 <sup>1</sup>
<i>-bland kvinnor</i>	27	30	10
<i>-bland män</i>	31	35	20
<i>Pensionärer</i>	27	34	-
<i>-bland kvinnor</i>	22	26	-
<i>-bland män</i>	32	42	-
Andel som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av.	-	-	59 <sup>2</sup>
<i>-bland kvinnor</i>	-	-	56
<i>-bland män</i>	-	-	61
Andel av dem som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av som kan nämna alla <i>tre</i> delar	-	-	58 <sup>2</sup>
<i>-bland kvinnor</i>	-	-	59
<i>-bland män</i>	-	-	57
Andel som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av som kan nämna <i>två</i> delar	-	-	85 <sup>2</sup>
<i>-bland kvinnor</i>	-	-	85
<i>-bland män</i>	-	-	85
Andel som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av som kan nämna <i>en</i> del	-	-	91 <sup>2</sup>
<i>-bland kvinnor</i>	-	-	92
<i>-bland män</i>	-	-	91
Andel av dem som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av som nämnt <i>allmän pension</i> eller motsvarande	-	-	75 <sup>2</sup>
<i>-bland kvinnor</i>	-	-	75
<i>-bland män</i>	-	-	76

Andel av dem som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av som nämner <i>tjänstepension</i> eller motsvarande	-	-	85 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	-	-	86
-bland män	-	-	85
Andel av dem som uppger att de känner till vilka delar pensionen består av som nämner <i>privat pension</i> eller motsvarande	-	-	73 <sup>2</sup>
-bland kvinnor	-	-	75
-bland män	-	-	72

<sup>1</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare kallades Självförtroende och Förutsebarhet). Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare resultat, eftersom undersökningen genomförts via ny leverantör och via webbenkät jämfört med via telefon tidigare år samt att frågeordning ändrats och nya frågor lagts till vilket kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

<sup>2</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare kallades Självförtroende och Förutsebarhet). Observera att resultaten för 2020 bygger på nya indikatorer och frågor.

Sammantaget är resultatet godtagbart avseende detta effektmål.

Pensionsmyndigheten baserar resultatbedömningen på att närmare sex av 10 pensionssparare uppger att de vet vilka delar pensionen består av. Bland dessa kan 58 procent uppge alla tre delarna det vill säga allmän pension, tjänstepension och privat pension eller motsvarande. 85 procent av pensionsspararna kan uppge vilka två delar pensionen består av och 91 procent endast en del. Anledningen till att en mindre andel uppgett allmän pension än tjänstepension antas bero på att det finns ett vedertaget begrepp för tjänstepension, medan allmän pension ofta benämns på olika sätt som till exempel folkpension, grundpension, inkomstpension och premiepension.

Myndigheten har valt att byta indikatorer för detta effektmål från 2020 för att bättre svara upp till effektmålets formulering och innebörd

#### 4.5.3.2 Kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ska öka för kvinnor och män

Pensionsmyndigheten ska verka för att kunskapen om livsinkomstens betydelse för den framtida pensionen ökar för kvinnor och män. För att följa upp effekter kopplade till detta uppdrag har Pensionsmyndigheten satt upp effektmål 4.

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

Tabell 55. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män känner till livsinkomstprincipens betydelse för den framtida pensionen

Resultat indikator <sup>1</sup>	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 4	Gott	Gott	Gott
Andel som svarar 4–5 på minst en av dessa: antal år som jag arbetar, hur mycket jag arbetar, min lön, hur mycket skatt jag betalar (fråga med givna faktorer och en femgradig svarsskala).			95 <sup>1,2</sup>
-bland kvinnor			95
-bland män			95
Andel som svarat något av nedanstående på en öppen fråga med fritextsvar	71	68	43 <sup>1,3</sup>
-bland kvinnor	75	71	40
-bland män	68	65	47
Andel som svarat nedan faktorer på en öppen fråga med fritextsvar			
Storleken på lönen/inkomst	44	44	31 <sup>1,4</sup>
-bland kvinnor	44	42	31
-bland män	43	45	32
Antal år som jag arbetar	36	34	4 <sup>1,4</sup>
-bland kvinnor	37	39	3
-varav män	34	29	4

Resultat indikator <sup>1</sup>	2018	2019	2020
Hur mycket jag arbetar (hel/deltid)	21	19	14 <sup>1,4</sup>
-bland kvinnor	26	26	19
-bland män	16	13	9
Hur mycket skatt jag betalar	3	1	1 <sup>1,4</sup>
-bland kvinnor	3	1	1
-bland män	3	2	1

<sup>1</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (tidigare Självförtroende och Förutsebarhet). Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare årsresultat, eftersom undersökningen genomförts via ny leverantör och via webbenkät jämfört med via telefon tidigare år samt att frågeordning ändrats och nya frågor lagts till vilket kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

<sup>2</sup>Statistiken avseende denna fråga är baserad på frågan *Vilken betydelse tror du följande faktorer har för storleken på din pension?* med ett antal givna faktorer och en femgradig svarsskala från 1=ingen betydelse alls till 5=mycket stor betydelse. Här redovisas andelen som svarat skala 4–5 på faktorn "min lön/hur mycket jag tjänar genom livet".

<sup>3</sup>Statistiken avseende denna fråga är baserad på den öppna frågan *Vilka faktorer tror du påverkar MEST hur stor din pension kommer att bli?* där intervjupersonerna fått skriva in fritextsvar. Här redovisas andelen som svarat minst en av faktorerna som listas i nedre delen av tabellen.

<sup>4</sup>Statistiken avseende denna fråga är baserad på den öppna frågan *Vilka faktorer tror du påverkar MEST hur stor din pension kommer att bli?* där intervjupersonerna fått skriva in fritextsvar. Här redovisas andelen som svarat respektive faktor.

Sammantaget är resultatet gott avseende detta effektmål.

Pensionsmyndighetens bedömning är att kvinnor och män har en god kunskap om att inkomsten påverkar storleken på den framtida pensionen. Myndigheten konstaterar också utifrån undersökningsresultatet att många pensionssparare förstår att livsinkomsten är det som har mest betydelse för hur stor den framtida pensionen kommer att bli.

#### 4.5.3.3 Kunskapen om pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen

För att följa upp effekter kopplat till förståelsen för pensioneringstidpunktens och för tjänstepensionens betydelse har Pensionsmyndigheten effektmålen fem och sex.

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

Tabell 56. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män känner till pensioneringstidpunktens betydelse för den framtida pensionen<sup>1</sup>

Resultatindikator	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 5	Otillräckligt	Bristfälligt	Otillräckligt
Genomsnittligt antal genomförda prognoser kring pensioneringstidpunkten per inloggning/år	1,7	2,3	2,3 <sup>1</sup>
-bland kvinnor	-	-	-
-bland män	-	-	-
Genomförda prognoser totalt i prognostjänsten (prognoser på pensionsmyndigheten.se), antal i tusental <sup>1</sup>	13 771 <sup>2</sup> (3 687)	26 410 (7 169)	31 270 (9 434)
-bland kvinnor	5 179 (1 363)	9 877 (2 626)	11 229 (3 273)
-bland män	8 592 <sup>2</sup> (2 327)	16 533 (4 543)	20 041 (6 160)
Andel som svarar att åldern jag väljer att gå i pension påverkar hur stor den framtida pensionen kommer att bli (fråga med givna faktorer och en femgradig svarsskala)	-	-	87 <sup>2,3</sup>
-bland kvinnor	-	-	87
-bland män	-	-	87
Andel som svarat hur länge man arbetar, när man slutar arbeta och liknande på en öppen fråga med fritextsvar.	13	14	6 <sup>2,4</sup>
-bland kvinnor	12	17	8
-bland män	14	11	5

Resultatindikator	2018	2019	2020
Andel av pensionssparare som planerar att arbeta något eller några extra år för att förbättra deras ekonomi som pensionärer	-	-	27 <sup>5</sup>
-bland kvinnor	-	-	24
-bland män	-	-	31
Andel av pensionssparare som planerar att fortsätta arbeta när de tar ut pension för att förbättra deras ekonomi som pensionärer	-	-	22 <sup>5</sup>
-bland kvinnor	-	-	21
-bland män	-	-	23
Andel av pensionssparare som tror att de får <i>mer</i> i pension per månad om de går i pension vid 66 års ålder jämfört med vid 65 års ålder	-	-	78 <sup>5</sup>
-bland kvinnor	-	-	75
-bland män	-	-	81
Andel av pensionssparare som tror att de får <i>mindre</i> i pension per månad om de går i pension vid 64 års ålder jämfört med vid 65 års ålder	-	-	90 <sup>5</sup>
-bland kvinnor	-	-	89
-bland män	-	-	91
Medelpensioneringsålder, förändring av 65-årsnormen	64,6	64,6	64,6 <sup>6</sup>
-bland kvinnor	64,5	64,5	64,5
-bland män	64,6	64,6	64,6

<sup>1</sup> Redovisningen av frågorna som indikatorerna i detta effektmål baseras på 2020 skiljer sig något från tidigare år. Vi har i år en femgradig svarsskala i frågan med givna faktorer, medan vi tidigare år har begärt att de svarande ska markera vilka faktorer de tror har betydelse utan svarsskala. Detta är samma fråga som vi hänvisar till när det gäller livsinkomstens betydelse i effektmål fyra. Vi har också lagt till ett antal indikatorer baserat på nya frågor för att ge en bättre bild av förståelsen för pensioneringstidpunktens betydelse.

<sup>2</sup> Statistik från minPensions webbplats.

<sup>3</sup> Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare kallades Självförtroende och Förutsebarhet). Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare årsresultat, eftersom undersökningen genomförts via ny leverantör och via webbenkät jämfört med via telefon tidigare år samt att frågeordning ändrats och nya frågor lagts till vilket kan påverka hur respondenterna svarar på frågorna.

<sup>4</sup> Statistiken avseende denna fråga är baserad på den öppna frågan *Vilka faktorer tror du påverkar MEST hur stor din pension kommer att bli?* där intervjupersonerna fått skriva in fritextsvar. Här redovisas andelen som svarat hur länge man arbetar, när man slutar arbeta och liknande.

<sup>5</sup> Statistiken avseende denna fråga är baserad på den öppna frågan *Vilka faktorer tror du påverkar MEST hur stor din pension kommer att bli?* där intervjupersonerna fått skriva in fritextsvar. Här redovisas andelen som svarat hur länge man arbetar, när man slutar arbeta och liknande.

<sup>6</sup> Medelpensioneringsålder för 2020 följs upp i maj 2021 vilket ger en eftersläpning i siffrorna.

Sammantaget är resultatet otillräckligt avseende detta effektmål.

Resultatet har förbättrats jämfört med 2019 då myndigheten bedömde att resultatet var bristfälligt. Resultatet pekar på att pensionsspararna inte i första hand tänker på pensioneringstidpunktens betydelse för storleken på den framtida pensionen. Många tillfrågade förstår detta först när de fått flera svarsalternativ att välja mellan. Utifrån resultatet kan myndigheten konstatera att få pensionssparare verkar förstå hur mycket pensioneringstidpunkten påverkar den framtida pensionens storlek.

Det är färre än 80 procent som tror att de får mer i pension per månad om de arbetar till 66 års ålder istället för till 65 års ålder. Män förstår i större utsträckning än kvinnor att ett längre arbetsliv ger högre pension. 90 procent tror att de får mindre i pension om de arbetar till 64 års ålder istället för till 65 års ålder och här är det ingen skillnad mellan män och kvinnor. De som tror att de får mer i pension om de arbetar till 66 år tror att de i genomsnitt får 960 kr högre i pension per månad före skatt.

Genomsnittsinkomsttagaren får cirka 1 700 kr mer i pension per månad före skatt om man arbetar ett år längre. Beräkningen är gjord enligt Pensionsmyndighetens typfall baserat på en individ född 1956 som arbetat heltid från 23 års ålder och haft en inkomst på 35 500 kronor per månad och omfattas av kollektivavtalet SAF-LO.

Mot bakgrund av detta bedömer Pensionsmyndigheten att kunskapen hos pensionssparare är relativt låg när det gäller hur mycket mer i pension per månad ett längre arbetsliv ger.

I genomsnitt gör en individ 2,3 prognoser i prognostjänsten per inloggning. Mot bakgrund av erhållna insikter om allmänhetens förmåga att ta till sig prognosinformationen drar myndigheten slutsatsen att varje pensionssparare behöver göra fler prognossimuleringar med olika uttagsålder. Myndigheten har under året gjort insatser för att pensionssparare enklare ska förstå sambandet mellan vald pensioneringstidpunkt och storleken på pensionen. Prognosverktygen och *Uttagsplaneraren* är viktiga verktyg för att få en helhetsbild och planera sin pension.

Medelpensioneringsåldern ligger stabilt på 65 år. Samtidigt är det tydligt att andelen som börjar ta ut sin pension efter 65 års ålder ökar över tid. Bland dem som är födda 1952 valde 19 procent att ta ut pension efter 65 års ålder, jämfört med nio procent bland dem som är födda 1938. Att medelpensioneringsåldern ligger stilla beror på att även andelen som börjar ta ut sin pension före 65 års ålder ökar över tid. Myndigheten kan även här se en indikation på att fler känner till pensioneringstidpunktens betydelse, även om det också finns andra drivkrafter för att arbeta längre än att få högre pension. En annan förklaring kan vara att pensionssparare underskattar vad ett extra år i arbetslivet ger i högre pension per månad.

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

Tabell 57. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet Allt fler kvinnor och män vet vilka faktorer som påverkar den framtida pensionen mest

Resultatindikator <sup>1</sup>	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 6	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Andel som svarat minst något av svaren lön, antal år, hur mycket man arbetar och hur mycket skatt man betalar på en öppen fråga med fritextsvar	71	68	43 <sup>1,2</sup>
-bland kvinnor	75	71	40
-bland män	68	65	47
Andel som svarat hur länge man arbetar, när man slutar arbeta och liknande på en öppen fråga med fritextsvar	13	14	6 <sup>1,2</sup>
-bland kvinnor	12	17	8
-bland män	14	11	5
Andel som svarat tjänstepensionen på en öppen fråga med fritextsvar	13	13	5 <sup>1,2</sup>
-bland kvinnor	11	12	6
-bland män	14	14	5
Andel som svarat 4–5 på minst en av dessa: antal år som jag arbetar, hur mycket jag arbetar, min lön, hur mycket skatt jag betalar, på en fråga med givna faktorer och en femgradig svarsskala	-	-	95 <sup>1,3</sup>
-bland kvinnor	-	-	95
-bland män	-	-	95
Andel som svarat 4–5 avseende vid vilken ålder jag väljer att gå i pension, på en fråga med givna faktorer och en femgradig svarsskala	-	-	87 <sup>1,3</sup>
-bland kvinnor	-	-	87
-bland män	-	-	87
Andel som svarat 4–5 avseende om jag har tjänstepension eller inte, på en fråga med givna faktorer och en femgradig svarsskala	-	-	80 <sup>1,3</sup>
-bland kvinnor	-	-	81
-bland män	-	-	80



<sup>1</sup>Statistik från undersökningen Kunskap och Attityd (som tidigare benämndes Självförtroende och Förutsebarhet). Observera att resultaten för 2020 inte är jämförbara med tidigare resultat, eftersom dessa frågor är nya.

<sup>2</sup>Statistiken avseende denna fråga är baserad på den öppna frågan *Vilka faktorer tror du påverkar MEST hur stor din pension kommer att bli?* där intervjupersonerna fått skriva in fritextsvar.

<sup>3</sup>Statistiken avseende denna fråga är baserad på frågan *vilken betydelse tror du följande faktorer har för storleken på din pension?* med givna faktorer och en femgradig svarsskala från 1=ingen betydelse alls till 5=mycket stor betydelse.

Sammantaget är resultatet godtagbart avseende detta effektmål.

Pensionsmyndigheten anser att det som mest påverkar den framtida pensionen är livsinkomstprincipen, pensioneringstidpunktens betydelse och tjänstepensionen. Huvudparten av de tillfrågade tycker att livsinkomsten är det som påverkar pensionen mest. En majoritet av pensionsspararna anser att tjänstepensionen har betydelse för hur stor den framtida pensionen kommer att bli, men inte att det är den faktor som påverkar pensionens storlek mest. Kännedomen om livsinkomsten är gott hos de tillfrågade och kännedomen om pensioneringstidpunktens betydelse är godtagbar, medan kännedomen om tjänstepensionens betydelse fortfarande är bristfällig.

#### 4.5.3.4 Stärka konsumentens ställning

En förutsättning för att Pensionsmyndigheten ska lyckas stärka pensionssparares och pensionär som konsumenter av finansiella produkter på pensionsmarknaden är att nå effektmålen i informationsuppdraget. Dessa vägs därför in tillsammans med indikatorerna i effektmål sju i den sammanvägda bedömningen.

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

Tabell 58. Resultat för indikatorer kopplade till effektmålet 7. Minskat utrymme för marknadsaktiviteter som är mindre lämpliga för pensionssparare och pensionärer

Resultatindikator	2018	2019	2020
Resultatbedömning effektmål 7	Godtagbart	Godtagbart	Godtagbart
Antal inkomna kundklagomål till Pensionsmyndigheten gällande premiepensionen och fondtorget som överförs till Finansinspektionen och Konsumentverket <sup>1</sup>	800	327	173
Myndighetens andel av medieutrymme på pensionsmarknaden, share of voice.	24	37	41
Konsumentstärkande rapporter	9	11	8
- livsfasen Spara	8	7	4
- livsfasen Planera	1	2	3
- livsfasen Leva	0	2	1

<sup>1</sup>Manuellt insamlad statistik i kundservice.

Sammantaget är att resultatet godtagbart avseende detta effektmål.

Pensionsmyndigheten har under året arbetat med informationsgivning och vägledning om pensioner genom myndighetens olika kundmöteskanaler och samarbeten för att stärka allmänhetens ställning som konsumenter av finansiella produkter inom pensionsområdet. Därutöver har myndigheten arbetat med att fånga upp och analysera företeelser som påverkar konsumenter på pensionsmarknaden. Arbetet har även inkluderat att ta fram underlag för olika aktiviteter och sprida information på olika sätt. Myndigheten har utrett och vidareförmedlat kundklagomål främst genom myndighetens samarbete med Finansinspektionen och Konsumentverket.

Antal inkomna och överförda kundklagomål till Finansinspektionen och Konsumentverket har minskat under året vilket är positivt. Myndighetens process för att upptäcka och hantera oegentligheter har förbättrats och effektiviserats väsentligt de senaste åren. Kundsynpunkterna tas hand om i betydligt snabbare takt och en löpande dialog förs med såväl Finansinspektionen som Konsumentverket.

Myndighetens andel av det totala mediebruset om pensioner, share of voice, har under året ökat till 41 vilket är ett gott resultat.

## 4.5.4 Övriga mätningar och redovisningar

### 4.5.4.1 Pensionsmyndigheten i medier

Tabell 59. Pensionsmyndigheten i medierna 2016–2020

	2016	2017	2018	2019	2020
Samlad upplaga, miljoner <sup>1</sup>	588	1 151	664	544	524
Andel neutral publicitet, %	95	95	97	88	93
Andel positiv publicitet, %	3,0	3,0	1,0	4,0	2,0
Andel negativ publicitet, %	2,0	3,0	2,0	8,0	5,0
Attention Score <sup>2</sup>	+27	+21	+19	+16	+18
Andel publicitet som behandlar informationsuppdraget (prognos- & jobbudskap), %	12	7	19	16	14
Andel publicitet som behandlar konsumentstärkande uppdraget (konsumentinriktad kravställare), %	50	54	20	54	66
Andel publicitet där Pensionsmyndigheten är aktör (huvudaktör eller kommenterar), %	72	38	41	40	43
Pensionsmyndighetens twitterkonto, antal följare	4 360	4 888	5 166	5 457	5 614

<sup>1</sup>Samlad upplaga även benämnt räckvidd visar medialt genomslag. Nyckeltalet mäts med antalet artiklar om Pensionsmyndigheten multiplicerat med antalet möjliga läsare per tidning. Statistiken över antal möjliga läsare per tidning hämtas från Orvestos undersökningar över läsvanor.

<sup>2</sup>Attention Score mäter vad som driver hägkomst 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 Attention Score över 20 är att anse som mycket bra.

Under 2020 var antalet möjliga läsare, lyssnare och tittare som tagit del av nyheter om Pensionsmyndigheten 524 miljoner jämfört med 544 miljoner under 2019. Variationen i den samlade upplagan brukar vara stor från år till år vilket framgår av tabell 60.

Året har präglats av coronapandemins inverkan och effekt på pensionerna. Pensionsmyndigheten har under 2020 bidragit med förklaringar om sambanden mellan coronapandemin, pensionssystemet och pensionsutbetalningar. Myndighetens andel av publiciteten kring pensioner i stort har ökat, troligtvis med anledning av att myndigheten ses som trovärdig när det gäller att förklara coronapandemins påverkan på pensioner.

Andelen publicitet som behandlar det konsumentstärkande uppdraget har varit 66 procent under 2020 jämfört med 54 procent 2019. Andelen har ökat för andra året i rad och förklaringen är till stor del medias rapportering i samband med rättegångarna i Allra och Falcon Funds. Pensionsmyndighetens huvudbudskap i rapporteringen kring Allra och Falcon Funds är att Pensionsmyndigheten gör allt för att få tillbaka så mycket som möjligt av de pengar som pensionsspararna och pensionärerna har förlorat.

Den övervägande majoriteten av Pensionsmyndighetens publicitet är, liksom tidigare år neutralt vinklad.

Både för informationsuppdraget och konsumentstärkande uppdraget är medier en viktig kanal. Pensionsmyndigheten mäter informationsuppdraget genom att undersöka i vilken utsträckning medierna publicerar vad som är viktigast för pensionens storlek och vikten av att göra en prognos för hela pensionen. Andelen publicitet som behandlar informationsuppdraget har minskat från 16 procent 2019 till 14 procent 2020. Det finns en undanträngningseffekt från den publicitet som kan knytas till Pensionsmyndighetens roll som konsumentinriktad kravställare. Coronapandemin har gjort att i princip alla lokala mediaaktiviteter med prognosbudskap, som normalt sker i samband med utskick av *Orange kuvert*, fick ställas in.

Nästan all publicitet som Pensionsmyndigheten registrerar om pensionssystemet har, sedan mätningarna inleddes, riktat sig till både män och kvinnor. Den andel av

publiciteten som bedöms rikta sig till kvinnor i första hand har uppgått till två procent vilket är en ökning jämfört med 2019 då motsvarande andel var en procent.

Twitter har främst använts för att nå journalister, opinionsbildare och pensionsintresserade. Antalet följare av myndighetens konto på Twitter är något högre 2020 jämfört med föregående år.

#### 4.5.4.3 Webbplatsen pensionsmyndigheten.se

Tabell 60. Webbplatsen pensionsmyndigheten.se 2018–2020

	2018	2019	2020
Besök, antal miljoner	11,9	16,7	22,3
Nöjdhetsindex webbplatsen	60	63	66
-varav kvinnor	59	62	56
-varav män	61	65	70

<sup>1</sup>Gäller endast ansökningar för allmän pension.

Antalet besökare på Pensionsmyndighetens webbplats har fortsatt att stiga under 2020. Ökningen antas främst bero på den digitala mognaden i samhället där fler och fler ser webben som den självklara informationskällan. Andra bidragande faktorer är myndighetens långsiktiga kommunikationsarbete och den så kallade sömlösa kundresan med andra kanaler såsom digital brevlåda, sociala medier, sökmotorer och andra aktörer liksom en ökad nyttjandegrad av tjänsterna på webben.

Även den ökade mobila användningen i samhället antas ha påverkat besökssiffrorna i positiv riktning. Andelen mobila användare på pensionsmyndigheten.se uppgår till 70 procent. Den pågående coronapandemin samt USA-valet har också lett till stora svängningar på börserna, vilket i sin tur antas ha genererat en stor ökning av besökare på Pensionsmyndighetens fondsidor.

Cirka 83 procent av myndighetens webbplatsanvändare uppger att de har kunnat genomföra sitt ärende på webbplatsen. Det är i princip i linje med målet på 85 procent och ligger således på en tillfredsställande nivå.

Kundnöjdheten (NKI) har fortsatt stiga och NKI ligger nu på 66 jämfört med vårt övergripande målvärde på 75.

#### 4.5.5 Kundservice

Kundservice besvarar pensionssparare och pensionärsfrågor via telefon, e-post, brev och sociala medier samt informerar och ger pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen. Pensionsmyndigheten utför även kundserviceuppdrag till minPension i Sverige AB samt Fullmaktskollen i Sverige AB.

Tabell 61. Sammanfattande resultatbedömning kundservice 2018–2020

	2018	2019	2020
Kundservice	Bristfälligt	Bristfälligt	Bristfälligt

## 4.5.5.1 Telefonsamtal

Tabell 62. Telefonsamtal till Pensionsmyndigheten 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Inkommande samtal, antal <sup>2</sup>	927 413	1 203 555	1 026 492
Besvarade samtal, antal	639 292	465 932	482 728
-varav kvinnor	346 006	244 248	261 825
-varav män	234 884	161 681	174 389
Besvarade samtal minPension, antal	26 293	29 590	22 972
-varav kvinnor	10 246	12 908	10 160
-varav män	10 977	12 592	10 636
Besvarade tolksamtal, antal	1 704	1 460	1 350
Tillgänglighet, andel besvarade samtal, % <sup>3</sup>	69	40	48
Svarstid, genomsnittlig, minuter <sup>3</sup>	12	19	15
Servicenivå, andel besvarade samtal inom 10 minuter, % <sup>4</sup>	55	49	68
Andel som fått detsvar eller den hjälp de ville ha, %	91	82	87
Andel som fått ett bra bemötande, %	93	92	95
Kvalitetsutlåtande	-	-	Godtagbart

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

<sup>2</sup>I tabellen är uppgift för inkommande samtal för 2018 ändrat på grund av en felsummering i tidigare beräkning.

<sup>3</sup>Siffrorna har justerats för år 2018 och 2019 och inkluderar samtal om efterlevandepension och garantipension.

Antal minuter har avrundats vilket inte gjordes i årsredovisningarna 2018 respektive 2019.

<sup>4</sup>Det redovisade måttet för servicenivå är ändrat till 10 minuter för 2020.

Tabell 63. Nöjdhetsindex kundservice inom telefoni 2018–2020

	Totalt			Kvinnor			Män		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Nöjdhetsindex telefoni	81	74	76	81	75	78	81	73	73

## Regleringsbrevet 2020

## Mål om kundservice

Andelen besvarade samtal inom 10 minuter ska öka till 75 procent.

Målet att andelen besvarade samtal inom 10 minuter ska öka till 75 procent har inte uppnåtts.

Under året har en ökning av resurserna gett märkbara förbättringar inom området. Andelen besvarade samtal inom 10 minuter har ökat från 49 till 68 procent mellan 2019 och 2020.

De vanligaste frågorna från dem som ringer till Pensionsmyndigheten handlar om bostadstillägg och allmän pension. Merparten av samtalen är en konsekvens av de långa handläggningstiderna inom bostadstillägg. Den genomsnittliga väntetiden har minskat med cirka 4 minuter från föregående år och tillgängligheten har ökat på grund av att myndigheten har besvarat fler samtal jämfört med föregående år. Av inkommande samtal är cirka 60 procent unika kunder, resterande är kunder som ringer om.

I syfte att möta pensionärens och pensionssparares behov i första kontakten med myndigheten kombineras att besvara frågor och handläggning inom kundservice, vilket kan påskynda beslutsprocessen och minska antalet omringningar. Det syftar även till att minska sjukfrånvaron bland medarbetarna genom en ökad variation i arbetet och kompetensutveckling. Under året har myndigheten arbetat med att införa en chattbot i kundservice för att öka tillgängligheten för myndighetens kunder och för att besvara enklare frågor.

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

Under året har myndigheten genomfört en riktad kvalitetsuppföljning vad gäller telefonin som visar på en god materiell och formell riktighet och en hög grad av individuell anpassning i samtalet med kund. Gott bemötande bidrar till att i samtalet få reda på alla faktorer som är av vikt för att handläggningen i samtalet ska hålla god materiell och formell riktighet. De långa svarstiderna bidrar till att den sammantagna kvalitetsbedömningen blir godtagbart.

Nöjdhetsindex för telefonin är något högre än föregående år, men fortfarande lägre än åren före dess. Det beror till stor del på längre väntetider. Pensionssparare och pensionärer är överlag nöjda med bemötandet och den service de får när de kommer fram till myndigheten. Fler än åtta av tio uppgav i kundundersökningen att de har fått de svar och den hjälp de har behövt direkt i samtalet.

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

Tabell 64. E-post, brev och Facebook 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Besvarad e-post, antal	119 549	140 703	138 318
-varav kvinnor	40 546	54 443	47 952
-varav män	42 840	53 012	47 355
Besvarad e-post minPension, antal	13 856	11 978	9 447
-varav kvinnor	4 913	5 104	4 141
-varav män	5 845	6 534	5 272
Besvarad e-post inom 24 timmar, %	77	33	37
Genomsnittlig kötid, timmar	16	56	64
Besvarade brev, antal <sup>2</sup>	11 248	11 265	9 862
Besvarade brev inom 24 timmar, %	66	26	33
Besvarade förfrågningar, antal	86 738	81 947	59 280
Besvarade förfrågningar via fullmakter inom 10 arbetsdagar, %	85	1	13
Besvarade frågor via Facebook, antal	3 767	5 023	3 333
-varav kvinnor	i.u.	2 541	1 354
-varav män	i.u.	2 422	1 465
Besvarade frågor via Facebook inom 2 timmar, %	96	96	98

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

<sup>2</sup> Könsuppdelning för brev och förfrågningar är inte tekniskt möjlig.

Pensionsmyndigheten har under året arbetat med att hålla ärendebalanserna inom e-post, brev och förfrågningar på en acceptabel nivå. Svarstiderna för e-post har ökat något jämfört med föregående år då fler resurser lagts på att besvara samtal under 2020. Inkomna frågor från pensionssparare och pensionärer via e-post och brev skiljer sig inte från de frågor som ställs i telefonsamtal.

Brev och e-postmeddelanden från privata och offentliga aktörer har ofta handlat om att de vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter.

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

#### 4.5.5.3 Fördjupade samtal med kundvägledare

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

Tabell 65. Fördjupade samtal med kundvägledare 2018–2020

	2018	2019	2020
Samtal med kundvägledare, antal	4 856	3 393	1 790
-varav kvinnor	2 971	2 099	1 095
-varav män	1 885	1 294	695
Nöjdhetsindex (NKI) <sup>1</sup>	88	-	-
-varav kvinnor	91	-	-
-varav män	83	-	-

<sup>1</sup>Kundundersökning har inte genomförts under 2019 och 2020.

Av de 1 790 samtal Pensionsmyndighetens kundvägledare har haft under 2020 var 171 fysiska möten. Antalet telefonsamtal har minskat då kundservice har löst kundens behov vid första kontakt i större utsträckning än tidigare är. Dessutom har Pensionsmyndigheten till följd av pågående coronapandemin begränsat de fysiska mötena.

Av de som fått stöd av kundvägledare har 61 procent varit kvinnor, vilket är en marginell minskning jämfört med föregående år.

#### 4.5.5.4 Servicekontor

Tabell 66. Kundmöten servicekontoren 2018–2020

	2018	2019	2020
Besök på servicekontor pensionsrelaterat ärende, antal	168 028	191 803	144 275
Andel frågor om bostadstillägg, %	39	38	40
Andel frågor om allmän pension, %	19	21	17
Andel frågor om prognos, %	10	12	9
Andel som har fått det svar eller den hjälp de ville ha, %	94	94	93
Andel som har fått ett bra bemötande, %	97	96	99

Statens servicecenter är huvudman för servicekontorsverksamheten och har till uppgift att tillhandahålla lokal statlig service för samverkansmyndigheterna Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan och Skatteverket. Från 1 juni 2020 är även Arbetsförmedlingen med i samverkan. Det finns idag 117 servicekontor i landet som erbjuder personliga möten inom ramen för de samverkande myndigheternas verksamhet. Pensionsmyndigheten har ett fortsatt ansvar för informationsförsörjning och kompetens inom myndighetens verksamhetsområden.

Totalt har servicekontoren haft 2,4 miljoner besök, varav 5,4 procent har utgjort pensionsrelaterade ärenden.

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

## 4.6 Verksamhetsområde analys och statistik

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

### Sammanfattning

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

Tabell 67. Sammanfattande resultatbedömning analys och statistik 2018–2020

	2018	2019	2020
Analys och statistik	Gott	Gott	Gott

Totala kostnaden för verksamhetsområdet statistik och analys är 47 miljoner kronor, vilket motsvarar cirka tre procent av myndighetens totala kostnader.

### 4.6.1 Analyser, rapporter och prognoser

Tabell 68. Antal publicerade rapporter inom verksamhetsområde statistik och analys 2018–2020

	2018	2019	2020
Regeringsuppdrag och anslagsprognoser	12	10	10
Egeninitierade rapporter	14	17	16
-varav konsumentrapporter	9	11	9

I verksamhetsområdet ingår att göra analyser och ta fram rapporter för såväl beslutsfattare som en intresserad allmänhet. Pensionsgruppens överenskommelse om långsiktigt höjda och trygga pensioner från december 2017 har i viss omfattning även påverkat analysarbetet under 2020 genom myndighetens remissvar på regeringens propositioner som föranletts av pensionsöverenskommelsen.

Verksamheten har fortsatt bidra till det konsumentstärkande uppdraget genom att ta fram analyser och rapporter som bedöms vara till nytta för pensionärer och pensions sparare. Av 26 rapporter och regeringsuppdrag har nio rapporter information som är särskilt intressant för pensionärer och pensions sparare. Fem anslagsprognoser har tagits fram under året.

Pensionsmyndigheten har beslutat att söka få ökad spridning av sitt utrednings- och analysarbete genom att vid seminarier presentera sådant myndigheten anser vara av särskilt intresse. Myndigheten har med det syftet genomfört sex frukostseminarier i samarbete med nyhetsbrevet Pensionsnyheterna.

### 4.6.2 Analysmodeller

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



Pensionsmodellen används för att göra långsiktiga, 25–90-år, simuleringar av det allmänna inkomstpensionssystemet. För att underlätta förvaltning och användning av modellen har beräkningen av de matriser som används för att beräkna sannolikheter för individer att byta status i modellen kodats om.

Typfallsmodellen används för att beräkna pensionsutfallet för en individ med specifika egenskaper såsom ålder, inkomst, inträde i arbetslivet och pensionsålder. Modellen används av Pensionsmyndigheten och stora delar av pensionsbranschen och externa experter, Regeringskansliet, banker och tjänstepensionsbolag. Typfallsmodellen har, som vanligt, under året förvaltats och uppdaterats med för inkomståren gällande regler, delningstal, basbelopp och andra beräkningsfaktorer.

#### 4.6.3 Statistik och dataförsörjning

Pensionsmyndigheten är statistikansvarig myndighet inom *statistikområdet stöd vid ålderdom*. Myndighetens officiella statistik beskriver intjänandet, sparandet och utbetalningar inom den allmänna pensionen. Intjänande och sparande inom inkomstpensionen och premiepensionen redovisas årligen. Varje månad redovisas statistik över utbetalningar och delar av sparandet i premiepensionen. Utöver den officiella statistiken redovisas även statistik över total utbetald pension där tjänstepension och viss privat pension ingår. All denna statistik finns i Pensionsmyndighetens interaktiva statistiktjänst på webben. Varje månad redovisas även statistik över fonderna i premiepensionen, vilken omfattar antal fondval, marknadsvärde, fondernas värdeutveckling, fondavgifter med mera.

Utöver den regelbundna publiceringen av ovanstående statistik har myndigheten under året besvarat 183 externa statistikbeställningar vilket är något färre än 2019.

Tabell 69. Antal externa statistikbeställningar 2018–2020

	2018	2019	2020
Antal beställningar	187	216	183

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

## 4.7 Extern samverkan

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

Tabell 70. Sammanfattande resultatbedömning externt samarbete 2018–2020

	2018	2019	2020
Externt samarbete	Gott	Gott	Gott

### Sammanfattning

- Extern samverkan med andra myndigheter och externa aktörer fungerar överlag bra.
- Samarbetet och samtliga tjänster som levereras av Försäkringskassan har i stort fungerat bra, men med vissa utmaningar.

### 4.7.1 Tjänster levererade av Försäkringskassan och Statens servicecenter

Tabell 71. Kostnad tjänster som levereras av Försäkringskassan och Statens servicecenter 2018–2020

	2018	2019	2020
Leverans tjänster Försäkringskassan, mnkr	234	231	267
Totala kostnader Försäkringskassan, mnkr	263	236	272
Administrativa tjänster Statens servicecenter, mnkr	7	7	7

De tjänster som Försäkringskassan tillhandahåller till Pensionsmyndigheten är framförallt it-stöd för handläggning och utbetalning av de förmåner som hanteras av Pensionsmyndigheten, datacenter samt stödtjänster inom behörighetsadministration och internservice. Samarbetet är under förändring, både som ett resultat av den utveckling som Pensionsmyndigheten driver för att möta pensionsöverenskommelsen och Försäkringskassans regeringsuppdrag om att erbjuda samordnad och säker statlig it-drift. Samarbetet fungerar fortsatt väl, men med vissa utmaningar med anledning av de pågående förändringarna i vår myndighetssamverkan.

Pensionsmyndigheten har under året fått i uppdrag att förbereda och planera för ett införande av en ny förmån, inkomstpensionstillägg, IPT. För mer information se avsnitt 4.2.3 *Effektiviseringar och större utvecklingsinsatser*. Beslutet om genomförande av IPT har krävt en större insats än planerat i befintliga it-system hos Försäkringskassan, då tidplanen för förflyttningen till system i egen regi har senarelagts. En myndighetsgemensam plan för denna förflyttning har tagits fram och beslutats i den gemensamma samverkan.

Inom it-tjänsten *Datacenter* finns utmaningar i skillnaderna mellan de tjänster som Försäkringskassan levererar idag och tjänsterna som de avser leverera i framtiden. Ett gemensamt arbete för att hitta vägen framåt kring detta pågår.

Under året har en ny avgiftsmodell arbetats fram och implementerats. Modellen innebär en förutsägbarhet i avgiftsdebiteringen för kommande budgetår för båda myndigheterna, där avgiftsnivån beräknas utifrån att den långsiktiga självkostnaden ska täckas. För Pensionsmyndigheten har Försäkringskassans förändrade redovisningsprincip medfört att den andel av utvecklingsarbete som Försäkringskassan utför åt Pensionsmyndigheten som lånefinansieras blir lägre. På sikt minskar avskrivningarna men inledningsvis, de första åren märks enbart ökade direkta kostnader.

Statens servicecenter levererar administrativa tjänster avseende personaladministration, ekonomi samt e-handel. Under 2020 har samverkan med Statens servicecenter fungerat

till övervägande del bra. Pensionsmyndigheten anser dock att det är bekymmersamt att anslutningen till det nya lönesystemet är försenat.

#### 4.7.2 Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket

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

Läs mer om samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket i avsnitt 4.4.4 *Kundsynpunkter*.

#### 4.7.3 Samverkan med minPension och Fullmaktskollen

Regleringsbrevet 2020
<b>Min Pension och Fullmaktskollen</b>
Pensionsmyndigheten ska samarbeta med och kan bidra till de finansiella förutsättningarna för den verksamhet som bedrivs av Min Pension i Sverige AB samt Fullmaktskollen i Sverige AB.

##### 4.7.3.1 minPension

Under året har fokus i samarbetet med minPension varit säkerhetsarbete avseende den förenklade prognostjänst som i dagsläget endast Pensionsmyndigheten nyttjar samt förbättringar av den under året lanserade *Uttagsplaneraren*.

Prognostjänsten ska tillhandahållas till fler aktörer för att sprida möjligheten för pensions sparare att på fler ställen kunna se sin pensionsprognos.

I slutet av 2019 lanserades *Uttagsplaneraren* där kunder som är 54 år eller äldre kan planera hur och när de ska ta ut sina pensioner. Efter lanseringen har arbetet fokuserat på att öka kvaliteten på tjänsten, både ur ett it- och kvalitetsperspektiv av prognosinformationen. I slutet på 2020 togs betastämpeln bort på *Uttagsplaneraren* och kommer lanseras mot en bredare publik under 2021.

Vid förändringar i det allmänna pensionssystemet krävs utveckling och justeringar hos minPension, för att säkerställa att konsumenterna får rätt information och vägledning. Arbetet under året har inkluderat analys och anpassning av tjänsterna som Pensionsmyndigheten levererar till minPension.

Pensionsmyndigheten har också tagit initiativ till att uppdatera standard för pensionsprognoser, tillsammans med minPension och pensionsbranschen, som en förberedelse inför lansering av riktåldern.

Pensionsmyndigheten finansierar en del av minPension och har två ledamöter i styrelsen. minPensions tjänster är en förutsättning för att Pensionsmyndigheten ska kunna realisera informationsuppdraget, utan att reglera inhämtning av pensionsuppgifter med stöd av lagstiftning.

##### 4.7.3.2 Fullmaktskollen i Sverige AB

I Fullmaktskollen samarbetar försäkringsbranschens aktörer för att ge en överblick över fullmakter och hur länge de gäller. Fullmaktskollen inbegriper fullmakter både för privatpersoner och för företagsrepresentanter. Fullmaktskollen i Sverige AB ska skapa en ökad konsumentnytta och en säkrare och mer transparent hantering av fullmakter utfärdade av konsumenter och företag.

Pensionsmyndigheten är ansluten till Fullmaktskollen som behörighetskontrollerande part (BKP) och har sedan bolagets start varit aktiv i styrelsen genom att bemanna ordförandeposten.

Under 2020 har ett antal aktörer tillkommit även om takten avtagit då huvuddelen av försäkringsmarknaden nu är ansluten. Bolaget administrerar över 280 kundavtal med fullmaktshavare och 34 kundavtal med BKP. Sedan starten 2016 har nu 500 000 fullmakter skrivits under i systemet.

Bolaget har under 2020 presenterat tjänsten genom bilaterala kontakter med intresserade aktörer. I dagsläget har flertalet affärssystem inkorporerat *Fullmaktskollen* i sina erbjudanden.

I och med årsskiftet 2020/21 kommer Pensionsmyndigheten träda ur styrelsen och endast vara en av de aktörer som använder tjänsten i sin verksamhet.

#### 4.7.4 Samverkan försäkringsbranschen

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

Pensionsmyndigheten har tagit initiativ under året att uppdatera standard för pensionsprognoser, tillsammans med minPension och pensionsbranschen. Arbetet fortsätter i arbetsgrupper tillsammans med deltagare från pensionsbranschen och planeras pågå minst fram till halvårsskiftet 2021.

#### 4.7.5 Samverkan inom eSam

Pensionsmyndigheten är värmyndighet för och medlem i eSam, som är ett program för digital samverkan mellan 28 myndigheter och Sveriges kommuner och regioner. Genom medlemskapet i eSam verkar Pensionsmyndigheten för att bättre ta tillvara digitaliseringens möjligheter, för att underlätta för privatpersoner och företag och för att använda våra gemensamma resurser på ett effektivt sätt.

Under 2020 har Pensionsmyndigheten fortsatt att arbeta för molntjänster som är tekniskt ändamålsenliga, säkra och lagenliga. EU-domstolens avgörande i det så kallade Schrems II-målet, som väsentligt begränsar möjligheterna att föra över personuppgifter till tredjeland, påverkar alla myndigheter och molnfrågan är ett område där myndigheten ingår i eSams särskilda arbetsgrupp för molnteknik och har bland annat deltagit i det av eSam anordnade samtalet med it-leverantörer som syftade till att öppna upp för samarbete i digitaliseringen av det offentliga Sverige. I dialogen efterlyste myndigheterna tjänster och produkter som utvecklas i takt med hur regelverken förändras och offentlig sektors förutsättningar. Pensionsmyndigheten samordnar även GDPR-nätverket som startades inför att dataskyddsförordningen började gälla för att kunna utbyta information och främja ett erfarenhetsutbyte, samt sprida kunskap i dataskyddsfrågor. Sedan coronapandemin bröt ut har dock nätverket inte haft någon gemensam träff. Däremot har arbete skett i flera av arbetsgrupperna inom nätverket.

För andra året i rad har Pensionsmyndigheten genomfört en självskattning av i vilken mån myndigheten uppfyller rekommendationerna i *Svenskt ramverk för digital samverkan*. Ramverket ska stödja offentliga organisationer att samverka digitalt och resultatet av självskattningen är ett värdefullt underlag i Pensionsmyndighetens fortsatta arbete.

#### 4.7.6 Efterlevandeguiden

Webbplatsen efterlevandeguiden.se ska ge efterlevande en bättre service och ökad upplevd trygghet genom samlad och enhetlig information. Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har ett gemensamt ansvar för att informationen på webbplatsen är riktig och neutral. Pensionsmyndigheten har samordningsansvar för förvaltning, drift och uppföljning.

Kostnaderna för samverkansarbetet fördelas utifrån framtagna finansieringsmodell. Under 2020 har Pensionsmyndigheten stått för fem procent av kostnaderna för samverkansarbetet, Skatteverket 46 procent och Försäkringskassan 49 procent.

Det redaktionella arbetet har fokuserat på att ta fram en engelsk version av webbplatsen. Härutöver har webbplatsen uppdaterats med information med anledning av coronapandemin.

Antal besök, sidvisningar och unika besökare på efterlevandeguiden.se har ökat över tid.

Tabell 72. Antal besök på efterlevandeguiden.se 2018–2020

	2018	2019	2020
Besök, antal	280 800	348 700	451 700
Sidvisningar, antal	665 200	868 300	1 100 500
Unika besökare, antal	198 500	245 200	318 400

#### 4.7.7 Internationellt samarbete

Tabell 73. Internationella besök och aktiviteter 2018–2020

	2018	2019	2020
Internationella besök, antal fysiska besök	8	7	4
Internationella besök, antal digitala besök	0	0	2
Internationella besök unika länder, antal	6	7	5
Internationella aktiviteter, antal	31	43	30

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

På grund av den pågående coronapandemin har under året flertalet inplanerade internationella möten, konferenser och studiebesök ställts in, skjutits på framtiden eller ersatts av digitala möten.

Inom ramen för engagemanget i den internationella socialförsäkringsorganisationen International Social Security Association (ISSA) fortsätter Pensionsmyndigheten för perioden 2020–2022 sin medverkan i en teknisk kommitté, pensionskommittén.

Pensionsmyndigheten har under året fortsatt medverkat i genomförandet av det International Training Program on Social Protection som Sida initierat och finansierar. Målgrupp för programmet är Sidas fokusländer, från fem länder startåret 2019 ingår nu tio länder i programmet. Utbildningsomgång två och tre har startat under året, i digital form.

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

EU-kommissionen har levererat delar av det centrala systemet Electronic Exchange och Social Security Information (EESSI) som ska etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna. Pensionsmyndigheten bedriver ett genomförandeprojekt för teknisk implementering och utbildning av handläggare med successiv produktionssättning september 2020 – mars 2021.

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

Myndigheten medverkar i och lämnar expertstöd i ett treårigt EU-projekt, European Tracking Service, där tidslinjen förlängts in i 2022 på grund av coronapandemin. EU-kommissionen har ett långsiktigt mål att skapa en digital pensionstjänst liknande minPension. Projektet ska pröva möjligheterna att koppla ihop en pensionssparares pensionsinformation över landsgränserna och är till del finansierad av EU-kommissionen.

#### 4.7.8 Initiativet MUR

Pensionsmyndigheten har under året deltagit i myndighetssamverkan med Försäkringskassan, Skatteverket, Migrationsverket, Ekobrottsmyndigheten, Polismyndigheten och ytterligare tio myndigheter inom initiativet MUR

(Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott mot välfärdssystemen). Arbete har bedrivits inom fem olika deluppdrag, användande av lagen om underrättelseskyldighet, informationsutbyte, gemensamma riskanalyser, attityder och normer samt möjligheter till en mer sammanhållen identitetsförvaltning. Pensionsmyndigheten har deltagit i samtliga uppdrag.

## 4.8 Avgiftsbelagd verksamhet

I avsnittet redovisas avgiftsbelagd verksamhet där Pensionsmyndigheten får disponera intäkterna. När det gäller avgifter inom premiepensionsområdet lämnas information även om avgiftsuttagets användning, där en del av avgifterna används av andra myndigheter.

### 4.8.1 Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

Administrationskostnaderna för ålderspension i form av inkomst- och tilläggspension belastar AP-fonderna. Avgiftsintäkterna beslutas årligen av regeringen. Utfallet 2020 överensstämmer väl med plan.

Tabell 74. Ålderspension med ersättning från AP-fonderna, tusen kronor

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	121 999	137 961	61 967	61 967
Avgiftsintäkter	444 384	335 419	397 373	397 373
Kostnader	-428 422	-411 413	-456 762	-458 847
Årets resultat	15 962	-75 994	-59 389	-61 474
UB	137 961	61 967	2 578	493

### 4.8.2 Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet ska täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionsspararnas premiepensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för myndighetens administrationskostnad, kostnadsersättningar till andra myndigheter (Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Statens servicecenter). För 2020 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 531 642 (493 692) tusen kronor. Det ökade avgiftsuttaget jämfört med 2019 beror på att myndighetens totala budget ökat och där premiepensionssystemet finansierar ca 30 procent av kostnaderna. Det faktiska uttaget från pensionsspararnas konton blev denna gång även det 531 642 (493 692) tusen kronor. Av beräkningstekniska skäl motsvarar det faktiska avgiftsuttaget inte alltid exakt det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Vid den dagliga handeln med pensionsspararnas fonder uppstår löpande ett resultat på vårt så kallade handelslager till följd av bland annat differenser mellan antagna försäljningslikvider och faktiskt utfall. Pensionsmyndigheten har en modell som återför en del av det ackumulerade resultatet på handelslagret, 9 145 (22 399) tusen kronor 2020, till pensionsspararna i form av ett minskat avgiftsuttag.

Tabellen nedan beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 531 642 tusen kronor samt de 9 145 tusen kronor som förts över från vårt handelslager. Dessa samlade medel har använts till att finansiera kostnader för administration på Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för arbete med uppbörd med mera av avgifter till premiepension, samt hos Statens servicecenter för pensionsverksamhet på servicekontoren.

Tabell 75. Premiepensionsmedlens likvidmässiga användning, tusen kronor

	2018	2019	2020
<b>Avgiftsuttag<sup>1</sup></b>	<b>802 690</b>	<b>493 692</b>	<b>531 642</b>
<b>Överfört från handelslagret</b>	<b>50 293</b>	<b>22 399</b>	<b>9 145</b>
Administrationskostnad Pensionsmyndigheten	-462 873	-515 052	-467 019
Ränta avseende skuld i RGK	635	-1 989	-9
Ersättning till andra myndigheter	-65 770	-63 439	-68 923
Residual använd för återbetalning till RGK	-324 975	-	-
Årets resultat	0	-64 389	4 836

<sup>1</sup>Angående avgiftsuttaget, se avsnitt 6.2.1.4.



Residualen har använts till återbetalning av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet fram till 2018 års slutbetalning. Från år 2019 uppstår ett resultat för avgiftsområdet. Ackumulerat resultat år 1 hanteras vid beräkning av kommande års avgiftsuttag (år 3).

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

Tabell 76. Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet, tusen kronor

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	0	0	-13 477	-64 389
Avgiftsintäkter	736 920	430 253	462 719	462 719
Överfört från handelslagret	50 293	22 399	0	9 145
<b>Delsumma Pensionsmyndigheten</b>	<b>787 213</b>	<b>452 652</b>	<b>462 719</b>	<b>471 864</b>
Kostnader	-462 238	-517 041	-445 218	-467 028
Årets resultat	324 975	-64 389	17 501	4 836
UB	0	-64 389	4 024	-59 553

Av tabellen ovan framgår den del av avgiftsuttag med mera, 471 864 (452 652) tusen kronor, som finansierar administrationskostnader hos Pensionsmyndigheten. Kostnaderna 2020 överensstämmer väl med finansieringen. Den höga utgående balansen sedan 2019 är i huvudsak kopplad de särskilda händelserna på premiepensionens fondtorg samt implementeringen av nya regler kring nya fondavtal med fondförvaltare. Dessutom gjordes 2019 en sen avsättning till följd av en dom i tingsrätten.

#### 4.8.3 Administration för fondinformation/fondförvaltare

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

Tabell 77. Administration för fondinformation/fondförvaltare, tusen kronor

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 003	2 140	1 500	15
Kostnader	-1 003	-2 140	-1 500	-15
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Intäkterna är svåra att förutse eftersom de förorsakas av de förändringar som sker under hela året i de fonder som finns på premiepensionens fondtorg. Pensionsmyndigheten tar ut ersättning från fondbolagen för att täcka kostnader för utskick av information om fondhändelser till pensionsspararna. Utskicken avser till exempel information om avregistreringar eller information om sammanslagningar av fonder. Avgiften tas ut i de fall då utskicken förorsakats av fondbolagen. Erhållna intäkter 2020 uppgår till 331 tusen kronor varav 236 tusen kronor har redovisats som upplupen intäkt i bokslutet 2019-12-31. Därutöver har 79 tusen kronor återförts avseende för högt bokad upplupen intäkt 2019-12-31 då upplupen intäkt har beräknats på felaktigt antal utskickade meddelanden.

#### 4.8.4 Administrativ service

Enligt förordning (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 78. Administrativ service, tusen kronor

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 500	1 700	1 500	1 636
Kostnader	-1 500	-1 700	-1 500	-1 636
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

Pensionsmyndigheten sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Utfallet för 2020 är normalt och beror på antalet samtal till kundservice avseende Min Pension i Sverige AB.

#### 4.8.5 Administration av statlig fordran

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

Tabell 79. Statlig fordran, tusen kronor

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	272	225	250	240
Kostnader	-272	-225	-250	-240
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

#### 4.8.6 Administration av frivillig pensionsförsäkring

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

Tabell 80. Frivillig pensionsförsäkring, tusen kronor

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	0	0	0	0
Avgiftsintäkter	2 120	2 473	2 500	2 316
Kostnader	-2 120	-2 473	-2 500	-2 316
Årets resultat	0	0	0	0
UB	0	0	0	0

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

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

Tabell 81. Administration av ansökan från fondförvaltare, samt granskning av fondförvaltare och fonder

	2018	2019	Budget 2020	2020
IB	0	-2 355	-7 691	-7 691
Avgiftsintäkter	8 513	6 129	17 855	15 223
Kostnader	-10 868	-11 466	-6 500	-7 600
Årets resultat	-2 355	-5 336	11 355	7 623
UB	-2 355	-7 691	3 644	-68

Avgifterna är beräknade för att uppfylla kravet om full kostnadstäckning så att den långsiktiga självkostnaden inom avgiftsområdet ska täckas. Enskilda år kan avgiftsområdet redovisa över- eller underskott. Tidigare underskott förklaras av initiala kostnader för det granskningsarbete av de nya fondavtalsansökningar som pågått inledningsvis sedan 2018 samtidigt som granskningsintäkterna fallit ut lägre än budgeterat. De lägre granskningsintäkterna förklaras av att merparten av de nya fondavtal som beviljats under året tecknades under andra halvåret 2019 istället för under första halvåret som budgeterat. Årlig granskningsavgift tas ut från och med månaden efter fondavtal beviljats. Under 2020 har granskningsavgifter om cirka 15 miljoner kronor att faktureras fondbolagen vilket täckt det tidigare underskottet. Pensionsmyndigheten genomför i enlighet med förordning (2018:1302) om premiepension en årlig översyn av avgifterna och vid behov föreslås ändringar av dem. Avgiftsnivåerna är oförändrade från föregående år.

## 4.9 Kompetensförsörjning

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

### Sammanfattning

- **Kompetensförsörjning exklusive sjukfrånvaro**
- Resultatet är gott.
- Ökat antal anställda framförallt inom förmånshantering och it.
- Fortsatt arbete med att stärka arbetsgivarvarumärket.
- Ledarindex och nöjdmedarbetarindex fortsatt på hög nivå.
- Ny ledarmodell.
- Stabil personalomsättning över tid.
- Flera insatser för att främja en god arbetsmiljö i hemmet, då många medarbetare arbetar hemifrån på grund av den pågående coronapandemin.
- **Sjukfrånvaro**
- Resultatet är godtagbart.
- Sjukfrånvaron fortsätter att minska med ligger fortsatt högre än önskat.
- Stora skillnader i sjukfrånvaron mellan olika delar av verksamheten.
- Fortsatt arbete för att främja en god arbetsmiljö och hälsa.

Tabell 82. Sammanfattande resultatbedömning avseende kompetensförsörjning och personal 2018–2020<sup>1</sup>

	2018	2019	2020
Kompetensförsörjning inklusive sjukfrånvaro	Godtagbart	-	-
Kompetensförsörjning exklusive sjukfrånvaro	-	Gott	Gott
Sjukfrånvaro	-	Godtagbart	Godtagbart

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

### 4.9.1 Attrahera, rekrytera, utveckla och behålla rätt kompetens

#### 4.9.1.1 Attrahera

Pensionsmyndigheten har under året uppdaterat huvudbudskapen för arbetsgivarerbjudandet. De nya och uppdaterade budskapen har tagits fram i workshops med medarbetare och ledningsgrupp för att säkerställa att de upplevs som autentiska av befintliga medarbetare. Implementeringen av de nya budskapen har påbörjats genom att en externt riktad kampanj med filmer om arbetsklimat och utvecklingsmöjligheter på myndigheten har spridits i sociala medier. Satsningen har dessutom planerats och genomförts med ett tydligt fokus på att långsiktigt skapa förutsättningar för ökad jämställdhet med avseende på fördelningen mellan kvinnor och män inom vissa yrkesgrupper på myndigheten. En målsättning med att ta fram det nya kommunikationsmaterialet har varit att långsiktigt attrahera fler kvinnor till att arbeta på myndighetens it-avdelning och fler män till att arbeta som pensionshandläggare.

Myndigheten har deltagit i flera digitala karriärmässor vid olika lärosäten under året. Arbetet med att stärka myndighetens kännedom och attraktivitet som arbetsgivare bland studerande har påverkats negativt av coronapandemin, eftersom många karriärmässor inte klarade av att ställa om till digital leverans med bibehållen kvalitet i kontakten med målgruppen.

Myndigheten har under året kunnat se ett visst ökat inflöde av ansökningar till utlysta lediga tjänster. Ökningen har varit mest påtaglig runt sommarperioden, vilket eventuellt kan kopplas till rådande situation på arbetsmarknaden under pågående coronapandemin.

#### 4.9.1.2 Rekrytera

Antalet anställda har ökat från 1 453 till 1 535. Under 2020 har myndigheten rekryterat många medarbetare till förmånshanteringen, bland annat pensionshandläggare inom allmän pension och bostadstillägg. Till it-avdelningen har myndigheten rekryterat medarbetare till Stockholm och Luleå.

#### 4.9.1.3 Utveckla och behålla

Medarbetare och chefer spelar en viktig roll för att Pensionsmyndigheten ska lyckas med sitt uppdrag. Det är därför viktigt för myndigheten att både utveckla och behålla medarbetarna samt möjliggöra karriärutveckling och rörlighet inom organisationen. Under året har de myndighetsövergripande utbildningarna varit ett prioriterat område och nya webbutbildningar har lanserats inom jämställdhet och bemötande för alla medarbetare. Det mesta av det lärarledda lärandet har ställts om till digitalt genomförande med anledning av coronapandemin. En webbutbildning inom arbetsmiljö har lanserats för alla chefer och den obligatoriska introduktionsutbildningen för alla nya chefer genomfördes digitalt med anledning av restriktioner för resande och fysiska träffar.

En ledarmodell som beskriver myndighetens syn på ledarskap har tagits fram under året. Ledarmodellen utgår från myndighetens styrande principer som ligger till grund för nya styrmodellen som stegvis har implementerats under 2020 och fullt ut gäller från 2021. Modellen beskriver ledarskapet utifrån tre huvudområden: Motivera, Skapa förutsättningar och Bygga förtroende, och vänder sig till såväl chefer som andra ledare i verksamheten. Den kommer framöver att ligga till grund för fortsatt kompetensutveckling inom kompetensförsörjning för ledare.

Under året har Pensionsmyndigheten samlat samtliga chefer till chefsmöten vid fem tillfällen. Syftet har varit att skapa delaktighet och ge cheferna förutsättningar och möjligheter att ta sitt arbetsgivaransvar samt att utvecklas i sitt ledarskap

#### 4.9.2 Löner

I 2020 års lönekartläggning kan vi konstatera att löneskillnaderna mellan kvinnor och män till största delen ligger inom ramen för myndighetens individuella lönesättning. Genomgående är löneläget högre för medarbetare som har sin placering i Stockholm jämfört med de som arbetar vid kontor i andra delar av landet. Detta kan framför allt förklaras av olika yrkeskategorier och marknadsläget.

I ett enskilda fall har en handlingsplan tagits fram för att korrigera en inte sakligt motiverad löneskillnad.

#### 4.9.3 Medarbetarundersökningar

Svarsfrekvensen i den årliga medarbetarundersökningen ligger fortsatt på en hög nivå, 93 procent (94 procent 2019).

Mätningen består, precis som tidigare år, av elva olika delområden och ett sammanfattande värde, så kallat nöjdmedarbetarindex, NMI. NMI ligger 2020 på 75,6 att jämföra med 73,4 år 2019.

Av undersökningen framgår att myndighetens främsta styrkor finns inom områdena Återkoppling, Socialt klimat, Ledarskap och Lärande i arbete. Förbättringsområden finns främst inom områdena Målkvalitet och Delaktighet.

#### 4.9.4 Likabehandling

Pensionsmyndigheten har nolltolerans mot diskriminering och trakasserier.

I den årliga medarbetarundersökningen uppgav 40 medarbetare, 3,2 procent av de svarande (28 medarbetare 2019, 2,9 % av de svarande) att de under de senaste 12 månaderna vid något tillfälle känt sig utsatt för diskriminering, sexuella trakasserier och/eller kränkande särbehandling av en annan medarbetare eller chef på myndigheten. Av dessa 40 medarbetare har 26 pratat med sin chef om det inträffade och/eller gjort en formell anmälan.

Av de 26 medarbetare som tagit upp/anmält det inträffade har två fall gått vidare till utredning. I ett av dessa fall har det framkommit att medarbetaren utsatts för kränkande särbehandling/diskriminering/sexuella trakasserier enligt lagens mening.

Årligen genomför alla chefer, i förebyggande syfte, dialoger i sina arbetsgrupper kring kränkande särbehandling. Frågor kring kränkande särbehandling och diskriminering finns också med i underlagen för medarbetarsamtalen.

Under 2020 har Pensionsmyndigheten tagit fram en ny webbaserad utbildning om jämställdhet som innehåller grundläggande kunskap om jämställdhetsarbete, information om vilken lagstiftning som gäller och vilka de jämställdhetspolitiska målen är samt hur Pensionsmyndigheten jobbar med jämställdhet. Pensionsmyndigheten har under året tagit fram en ny likabehandlingsplan som sträcker sig fram till 2022.

Inför kommande medarbetarundersökning och i det fortsatta arbetet med likabehandling kommer pensionsmyndigheten arbeta för att skapa en bättre bild av bland annat orsaker till att man valt att inte anmäla att man utsatts för kränkande särbehandling, mobbning eller trakasserier, genom att bland annat omformulera frågorna i undersökningen samt lägga till ytterligare frågor.

#### 4.9.5 Personalstatistik

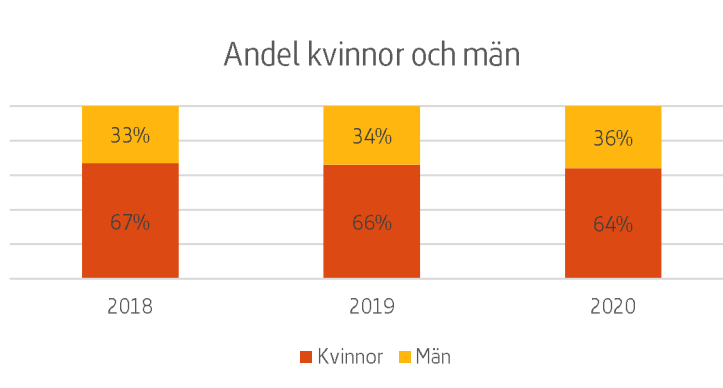
Antalet anställda har ökat på myndigheten jämfört med föregående år. Andelen män har ökat något mot tidigare år. Medelåldern har sjunkit något och åldersfördelningen har gradvis förskjutits nedåt.

Tabell 83. Pensionsmyndighetens personal (exklusive konsulter) 2018–2020

	2018	2019	2020
Medarbetare, totalt antal	1 150	1 435	1 535
-varav kvinnor	765	948	990
-varav män	385	487	545
Årsarbetskrafter	1 055	1 341	1 448
Medarbetare över 60 år, antal	128	159	129
Genomsnittlig ålder för alla anställda, år	45,0	44,7	43,6
Nöjdmedarbetarindex	72,9	73,4	75,6
Ledarindex <sup>1</sup> %	77,6	77,5	80,8

<sup>1</sup> Index sammanvägt utifrån frågor om ledarskap i samband med årlig medarbetarundersökning.

Diagram 13. Fördelning mellan kvinnor och män på Pensionsmyndigheten



Tabell 84. Åldersfördelning anställda i procent 2018–2020

	2018	2019	2020
20–29 år	8	9	11
30–39 år	25	27	27
40–49 år	31	29	29
50–59 år	25	24	24
60–69 år	11	11	8

Av Pensionsmyndighetens anställda är andelen kvinnor 64 procent. Andelen chefer som är kvinnor har minskat sedan föregående år och är nu 56 procent. Andelen kvinnliga chefer på grupp- och enhetschefsnivå har minskat och den totala andelen kvinnor i chefsposition är nu fyra procentenheter lägre än föregående år.

I förhållande till myndighetens könsfördelning är kvinnor fortfarande underrepresenterade på chefspositioner i organisationen.

Tabell 85. Könsfördelning i procent 2018–2020

	2018	2019	2020
Kvinnor	67	66	64
Kvinnor i chefsposition	55	60	56
Män	33	34	36
Män i chefsposition	45	40	44

Tabell 86. Fördelning av Pensionsmyndighetens chefer (exklusive konsulter) i procent 2018–2020

Chefsnivåer	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Avdelningschefer inkl GD <sup>1</sup>	22	78	30	70	30	70
Enhetschefer	43	57	53	47	48	52
Gruppchefer	72	28	70	30	66	34
<b>Samtliga chefer</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>56</b>	<b>44</b>

<sup>1</sup>Inkluderar inte chef för internrevisionen

Tabell 87. Andel anställda med utländsk bakgrund i procent 2018–2020

	2018	2019	2020
<b>Andel anställda utrikesfödd eller inrikes född med två utrikesfödda föräldrar<sup>1</sup></b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

<sup>1</sup>Enlighet med SCB:s rekommenderade definition (MIS 2002:3).

Andelen anställda på myndigheten med utländsk bakgrund uppgår till 15 procent. Inom staten som helhet är andelen anställda med utländsk bakgrund 21 procent. Som delmål i den statliga arbetsgivarpolitiken ska andelen anställda med utländsk bakgrund öka på alla nivåer.

I Pensionsmyndighetens Employer branding arbete har myndigheten försökt spegla mångfald bland våra anställda. I rekryteringsannonser när myndigheten söker pensionshandläggare anges alltid att språkkunskaper, utöver svenska och engelska, är meriterande och i samtliga annonser anges att mångfald är en styrka och välkomnar sökande med olika bakgrund.

Tabell 88. Personalrörlighet 2018–2020

	2018	2019	2020
Antal nyanställda	99	443	243
-Tillsvidareanställda	89	377	187
-Tidsbegränsat anställda	10	66	56
Antal avgångar	162	155	146
-Tillsvidareanställda	154	136	116
-Tidsbegränsat anställda	8	19	30
Tillsvidareanställda, genomsnittligt antal	1 116	1 222	1 428
Personalomsättning, i procent <sup>1</sup>	8	10	8

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

Under året har myndigheten rekryterat 243 nya medarbetare, framför allt inom produktionsavdelningen där 130 nya handläggare påbörjat sin anställning. Den intensiva



rekryteringstakten har under året ställt höga krav på myndighetens förmåga att attrahera, rekrytera, introducera och utbilda nya medarbetare.

Antalet avgångar har minskat något jämfört med föregående år. I genomsnitt stannar en anställd cirka fem år på Pensionsmyndigheten och medelåldern bland dem som slutar är cirka 47 år. Myndigheten ser däremot inte att ålder är en faktor som påverkar anställningstiden, det vill säga de yngre anställda slutar inte tidigare än de äldre.

#### 4.9.6 Hälsa och sjukfrånvaro

##### Regleringsbrev 2020

##### Sjukfrånvaron vid myndigheten

Pensionsmyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits i syfte att minska sjukfrånvaron i myndigheten för kvinnor och män. Av redovisningen ska framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna har haft.

##### 4.9.6.1 Sjukfrånvaro och frisktal

Tabell 89. Sjukfrånvaro i procent 2018–2020

	2018	2019	2020
Sjukfrånvaro, totalt	6,1	5,2	4,9
-varav kvinnor	7,3	6,1	5,6
-varav män	3,7	3,7	3,6
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	41,2	42,1	40,7
Anställda <= 29 år	5,2	3,5	4,7
Anställda 30–49 år	5,8	5,2	4,8
Anställda >=50 år	6,6	5,8	5,1

Hälsoskillnader mellan kvinnor och män återspeglas i sjukfrånvaron där kvinnor fortfarande har en avsevärt högre sjukfrånvaro än män. Detta gäller så gott som hela myndigheten, oavsett avdelning eller ort.

Under perioden har den totala sjukfrånvaron sjunkit från 5,2 procent till 4,9 procent. Även om utvecklingen långsamt går åt rätt håll, är myndighetens mål om att sjukfrånvaron ska minska till en nivå motsvarande staten i övrigt ännu inte uppnått. Inom myndighetens verksamheter handläggning och kundservice återfinns den högsta sjukfrånvaron.

Sjukfrånvaron i mars låg på en ovanligt hög nivå vilket sammanfaller med coronapandemins utbrott. Rekommendationerna från Folkhälsomyndigheten kombinerat med en vid tidpunkten begränsad möjlighet för en stor andel medarbetare att arbeta hemifrån bidrog sannolikt till en förhöjd sjukfrånvaro. I övrigt ser myndigheten inga större avvikelser i sjukfrånvaron som tyder på kopplingar till coronapandemin.

I Statskontorets senaste publicerade rapport om sjukfrånvaro i staten presenteras sjukfrånvarostatistik för myndigheter uppdelat per verksamhetsområde. I jämförelsen återfinns Pensionsmyndigheten inom verksamhetsområdet *Socialt skydd inklusive hälso- och sjukvård*. Där redovisas att sjukfrånvaron för hela verksamhetsområdet uppgår till 5,9 procent under 2019, vilket påvisar att Pensionsmyndighetens sjukfrånvaro är något lägre än jämförbara myndigheter.

Tabell 90. Sjukfrånvaro, bortfall och kostnader 2018–2020

	2018	2019	2020
Bortfall i årsarbetare <sup>1</sup>	81,0	76,2	84,2
Kostnader för sjukfrånvaro, miljoner kronor <sup>2</sup>	9,2	8,4	12,3
Dag 1–14 <sup>3</sup>	6,9	6,5	9,7
Dag 15–90	2,1	1,6	2,3
Dag 90–	0,2	0,3	0,4

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

<sup>2</sup>Kostnader avser endast utbetald sjuklön.

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

Den procentuella andelen av medarbetare som har högst fem sjukdagar och högst tre sjuktilfällen på ett år, det så kallade frisktalet, har stigit jämfört med föregående år för både kvinnor och män. Utvecklingen pekar på att det är färre medarbetare som varit sjuka länge och ofta jämfört med föregående år. Frisktalet påvisar en skillnad mellan kvinnor och män där kvinnors frisktal uppgår till 58 procent och männens till 72 procent. Det totala frisktalet för myndigheten ligger på 63 procent.

Tabell 91. Frisktal i procent 2018–2020

	2018	2019	2020
Frisktal totalt (mål 60 procent)	54	60	63
-varav kvinnor	49	54	58
-varav män	64	70	72

#### 4.9.6.2 Åtgärder för att minska sjukfrånvaron

Överlag bedöms korttidssjukfrånvaron ligga på en rimlig nivå och att det generellt inte finns kopplingar till arbetet. Myndigheten har under året fortsatt arbetat utifrån handlingsplanen för att uppnå en hälsosammare arbetsplats med lägre sjukfrånvaro. Inom ramen för arbetet med handlingsplanen har myndigheten bland annat:

- Identifierat en risk kopplat till ohälsa om medarbetare upplever att man ständigt förväntas vara nåbar. Därför kommer förhållningssätt och förväntningar på tillgänglighet att tydliggöras.
- Med hjälp av Partsrådet utbildat merparten av myndighetens chefer att kunna fånga upp tidiga tecken på ohälsa. Utbildningen kommer att genomföras för samtliga chefer.
- Utvecklat samarbete med företagshälsovården i syfte att skapa en helhetsbild där ortsförankringen är en viktig del för att göra den mer tillgänglig.

Myndighetens största avdelning har under året, tillsammans med arbetstagarorganisationerna, gjort en omfattande satsning på mental ergonomi, ett sätt att ge vår hjärna bättre förutsättningar att fungera optimalt. Mental ergonomi baseras bland annat på kunskap från neurovetenskaplig forskning och neuroledarskap. Cirka 800 medarbetare har fått en föreläsning inom området och ett 50-tal chefer har också deltagit i fördjupad utbildning och workshops på samma tema. Riktad utbildning om mental ergonomi har även getts till arbetsmiljöombud och hälsoinspiratörer.

Möjligheten för myndighetens medarbetare att arbeta hemifrån har utökats, vilket dels varit uppskattat i och med den ökade flexibiliteten och dels av hänsyn till den rådande coronapandemin i samhället. Särskilda medarbetarenkäter har genomförts i samband med coronapandemins utbrott för att fånga upp signaler om utmaningar och behov kopplat till hemarbete och måendet. Enkätresultaten påvisade bland annat utmaningar med ergonomi vid arbete hemifrån. Myndigheten har därför möjliggjort att låna ut kontorsutrustning för att främja så god arbetsmiljö som möjligt i hemmet. Därtill har hälsofrämjande tips och digitala aktiviteter genomförts. Medarbetarna uppger i hög utsträckning att de får lika mycket arbete utfört hemma som på kontoret.

## 4.10 Återrapportering enligt regleringsbrev och instruktion

Tabell 92. Mål och återrapporteringar enligt regleringsbrev 2020

Mål och återrapporteringar	Hänvisning till återrapportering
<p><b>Mål om bostadstillägg</b> Handläggningstiden för nyansökningar om bostadstillägg ska vara högst 60 dagar vid utgången av 2020 och högst 40 dagar vid utgången av 2021.</p>	4.3.5 Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
<p><b>Mål om kundservice</b> Andelen besvarade samtal inom 10 minuter ska öka till 75 procent.</p>	4.5.5. Kundservice
<p><b>Samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur konsumenternas ställning på finansmarknaden stärkts till följd av samverkan med Finansinspektionen och Konsumentverket avseende bl.a. identifiering av problem, tillämpning av regler och utformning av information. Av redovisningen ska framgå hur hänsyn tagits till skillnaderna i kvinnors och mäns förutsättningar att agera på finansmarknaden.</p>	4.7.2 Samverkan med Finansinspektionen och Fullmaktskollen
<p><b>Jämställdhetsintegrering</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.</p>	4.11.3 Jämställdhetsintegrering
<p><b>Motverka bidragsbrott</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa hur den har vidareutvecklat samarbetet med relevanta myndigheter i syfte att motverka brott och minska medvetna fel inom förmånerna.</p>	4.3.9 Kontrollutredningar vid misstanke om brott
<p><b>Sjukfrånvaron vid myndigheten</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits i syfte att minska sjukfrånvaron i myndigheten för kvinnor och män. Av redovisningen ska framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna har haft.</p>	4.9.6 Hälsa och sjukfrånvaro
<p><b>Statlig närvaro i landet</b> Pensionsmyndigheten ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits i syfte att bidra till att stärka den statliga närvaron i landet.</p>	4.11.6 Statlig närvaro i landet

Tabell 93. Uppgifter i Pensionsmyndighetens instruktion som återrapporteras i årsredovisningen

Avsnitt i instruktionen	Uppgifter	Redovisas i avsnitt
1§	Förvaltningsmyndighet för ålderspensionssystemet inom socialförsäkringen och för andra förmåner och ersättningar som enligt lag eller förordning ska administreras av myndigheten.	4.3 Pensionsadministration
2§ punkt 1	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och se till att denna ges utifrån den enskildes behov.	4.5 Information och kommunikation
2§ punkt 2	Informera och ge pensionssparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen samt informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek, hur stor pensionen kan antas bli och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen.	4.5 Information och kommunikation
2§ punkt 3	Stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument av finansiella produkter inom pensionsområdet genom att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation,	4.5 Information och kommunikation
2§ punkt 4	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle.	4.6 Analys och statistik
2§ punkt 5	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott.	4.3.3 Utbetalningar 4.3.8 Kontrollutredningar vid misstanke om brott

Avsnitt i instruktionen	Uppgifter	Redovisas i avsnitt
2§ punkt 6	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst.	Ingen resultatredovisning mot detta avsnitt i instruktionen.
2§ punkt 7	Medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete samt vid behov representera Sverige inom sitt verksamhetsområde.	4.7.7 Internationellt samarbete
2§ punkt 8	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet.	4.3 Pensionsadministration 4.5 Information och kommunikation 4.9 Kompetensförsörjning 4.11.3 Jämställdhetsintegrering
3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla.	4.8 Avgiftsbelagd verksamhet
5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag.	4.7.3 Samverkan med minPension och Fullmaktskollen
6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	4.7 Extern samverkan
6a§	Pensionsmyndigheten ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter om att Statens servicecenter ska utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service för Pensionsmyndighetens räkning. Förordning (2019:216).	4.7.1 Tjänster levererade av Försäkringskassan och Statens servicecenter

## 4.11 Övrig återrapportering

### 4.11.1 Anmälningar till JO och ansökningar om skadestånd

#### Sammanfattning

- Pensionsmyndigheten har tagit emot väsentligt fler antal JO-anmälningar under året än myndigheten normalt brukar göra. Anmälningarna avser främst långsam handläggning av ansökningar om bostadstillägg.
- Inkommande ansökningar om skadestånd har ökat med ungefär 25 procent sedan 2019.

#### 4.11.1.1 Anmälningar till Justitieombudsmannen

Tabell 94. Inkomna anmälningar till JO som Pensionsmyndigheten fått ta del av 2018–2020

	2018	2019	2020
Inkomna anmälningar JO, antal	8	33	44
Initiativärenden, antal	0	1	0

Tabell 95. Avgjorda ärenden JO 2018–2020

	2018	2019	2020
Avslutade utan åtgärd, antal	6	29	38
Beslutade ärenden, antal	2	5	0

Under 2020 har 44 anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) kommit in till Pensionsmyndigheten. Av de inkomna anmälningarna lämnade JO 38 anmälningar utan ytterligare åtgärd. JO har inte fattat beslut i något av de återstående sex ärendena.

Av de 38 anmälningar som JO lämnade utan ytterligare åtgärd avsåg 30 ärenden långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg. I de fallen valde JO att inte pröva ansökan utan hänvisade istället till de två ärenden avseende långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg som JO tog ställning i under 2019. Under hösten 2020 kom dock två anmälningar avseende långsam handläggning av bostadstillägg in där JO valde att anmälningarna skulle prövas. Anledningen till det var att JO ville se hur Pensionsmyndigheten har arbetat med att korta handläggningstiderna. Av övriga ärenden avsåg fyra anmälningar långa svarstider i myndighetens kundservice. Även där valde JO att hänvisa till ett beslut om långa svarstider som JO fattade under 2019. Övriga fyra ärenden avsåg diverse frågor där JO, av olika anledningar valde att lämna ansökan utan vidare åtgärd.

#### 4.11.1.2 Ansökningar om skadestånd till Justitiekanslern

Tabell 96. Ansökningar om skadestånd 2018–2020

	2018	2019	2020
Inkomna ansökningar skadestånd, antal	22	22	36

Tabell 97. Prövade ansökningar om skadestånd 2018–2020

	2018	2019	2020
Återkallade ansökningar, antal	4	0	4
Avskrivna ansökningar JK, antal	2	5	3
Prövade ansökningar JK, antal	13	6	2
Prövade ansökningar Pensionsmyndigheten, antal	6	13	20

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

Under 2020 har 36 ansökningar om skadestånd kommit in till Pensionsmyndigheten. Ärendena avsåg bland annat felaktigheter i samband med handläggningen av ansökan om allmän pension eller bostadstillägg och felaktigheter i samband med byte av fond på Pensionsmyndighetens fondtorg. Pensionsmyndigheten har överlämnat sju ärenden till JK för prövning och har själv prövat 20 ansökningar. Av de sju ärenden som Pensionsmyndigheten har överlämnat till JK, har JK valt att avskriva två ärenden utan att pröva dem i sak. Övriga fem ärenden har JK ännu inte prövat.

JK har däremot prövat två ärenden som kom in 2019. I ett av de ärendena beviljade JK skadestånd. I ärendet hade en person ansökt om bostadstillägg. Det tog Pensionsmyndigheten fem månader att påbörja handläggningen av ärendet. Efter att myndigheten hade konstaterat att sökanden inte hade fullt uttag av allmän pension ombads hen att komplettera med en ansökan om en sådan. Ärendet blev därmed ytterligare försenat och sökanden kunde inte beviljas bostadstillägg för tiden före Pensionsmyndigheten hade beviljat hen fullt uttag av allmän pension. JK beviljade sökanden skadestånd motsvarande bostadstillägg för två månader för den tid JK menade att Pensionsmyndigheten hade fördröjt ärendet, till den enskildes nackdel. I ärendet framförde JK även kritik mot Pensionsmyndigheten för den långsamma handläggningen. Eftersom JO hade beslutat att följa utvecklingen kring Pensionsmyndighetens handläggningstider, fann JK ingen anledning att vidta ytterligare åtgärder i tillsynsfrågan.

Pensionsmyndigheten har under året prövat 20 ansökningar om skadestånd. Av dem har myndigheten beslutat att tillerkänna sökanden skadestånd i två fall. Om en socialförvaltning beviljar en person ekonomiskt bistånd under tiden denne väntar på ett beslut från Pensionsmyndigheten avseende allmän pension, är myndigheten under vissa förutsättningar skyldig att på ansökan från socialförvaltningen betala ut en del av den senare beviljade pensionen till förvaltningen. Detta för att täcka upp för det utbetalade biståndet. Pensionsmyndigheten har prövat två sådana ärenden under året, där myndigheten i båda fallen beviljade respektive socialförvaltning skadestånd. Grunden var att Pensionsmyndigheten inte hade betalat ut några pengar till socialförvaltningarna, trots att dessa hade ansökt om ersättning.

#### 4.11.2 Säkerhet

Coronapandemin har spelat stor roll i säkerhetsarbetet detta år. Med anledning av detta har myndighetens arbete med krisberedskap och civilt försvar intensifierat. Bland annat har beredskapsplaner uppdaterats, en pandemiplan har tagits fram och krisledningen har övats. Parallellt med detta har planeringen för myndighetens deltagande i totalförsvarsövningen 2020 (TFÖ 2020) pågått.

Arbetet med att öka säkerhetsmedvetandet hos myndighetens medarbetare är en kontinuerlig aktivitet. Under året har programmet för ökat säkerhetsmedvetande främst fokuserat på hemarbete kopplat till informationssäkerhet och digitalisering. Inom området säkerhetsskydd har myndigheten arbetat med att höja kompetensen kring säkerhetsprövning, bakgrundskontroller och intervjuteknik. Den relativt nyetablerade signalskyddsorganisationen har övats inom ramen för TFÖ 2020.

År 2019 tog Statens servicecenter över ansvaret och verksamheten för servicekontoren. Detta har inneburit ett närmare samarbete mellan Pensionsmyndigheten och Statens servicecenter men även med Försäkringskassans och Skatteverkets säkerhetsorganisationer. Syftet med samarbetet har varit att stödja Statens servicecenter i deras säkerhetsarbete vid övertagandet av servicekontoren och gemensamt hitta kostnadseffektiva säkerhetslösningar.

Försäkringskassan sköter vissa delar av Pensionsmyndighetens it-infrastruktur och inom ramen för detta samarbete har myndigheterna träffats regelbundet för att stämma av hur säkerhetsarbetet framskrider. Pensionsmyndigheten bedömer att säkerhetsarbetet fortlöper enligt plan.

### 4.11.3 Jämställdhetsintegrering

#### Regleringsbrevet 2020

#### Jämställdhetsintegrering

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

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

Pensionsmyndighetens arbete med jämställdhetsintegrering bidrar till det jämställdhetspolitiska delmålet ekonomisk jämställdhet. Kvinnor och män ska ha samma möjligheter och villkor i fråga om betalt arbete som ger ekonomisk självständighet livet ut. Ojämställdhet under arbetslivet leder till att kvinnor får lägre inkomstgrundad pension än män, vilket är ett samhällsproblem i stort som påverkar pensionsparare senare i livet som pensionärer.

Under 2020 har Pensionsmyndigheten tagit fram en modell för jämställdhetsbudgetering. Jämställdhetsbudgetering handlar om resursfördelning kopplat till jämställdhet. Modellen utgår från kostnaderna för verksamhetsområden samt vem som gynnas av myndighetens verksamhet ur ett jämställdhetsperspektiv.

Tabell 98. Jämställdhetsbudget

	Utfall 2020	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Fördelningsnycklar i årsredovisningen
	mnkr	%	%	mnkr	mnkr	
Allmän pension	646	52	48	335	311	Antal avslutade ärenden
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd	290	58	42	167	123	Antal avslutade ärenden
Efterlevandepension	82	66	34	54	28	Antal avslutade ärenden
Frivillig pensionsförsäkring	2	46	54	1	1	Antal utbetalade pensioner
Återkrav	15	62	38	9	6	Antal avslutade ärenden
Omprövning	13	58	42	8	5	Antal expedierade ärenden
Utbetalningar	67	57	43	38	29	Antal utbetalningar
Fondadministration och fondförvaltning	184	32	68	60	124	Antal fondbyten
Informatörer	23	52	48	12	11	Antal träffar
Kundservice	128	60	40	77	51	Antal inkomna samtal
MinPension	32	36	64	11	21	Antal prognoser
Kundvägledare	6	61	39	4	2	Antal samtal
Servicekontoren	2	55	45	1	1	Tot. pensionsadministration exkl omprövning
Säsongsatsning	30	36	64	11	19	Samma som MiP:s nycklar
Övrig kommunikation (främst it-stöd)	61	56	44	34	27	Summan av info. och kommunikation totalt exkl MiP och Orange kuvert
Orange kuvert	28	49	51	14	14	Antal utskick
Analys och statistik	47	50	50	24	24	50 % vardera
<b>Summa</b>	<b>1 656</b>			<b>858</b>	<b>798</b>	



Bostadstillägg är ett stöd för att motverka ekonomisk ojämställdhet mellan kvinnor och män och betydligt fler kvinnor än män har bostadstillägg. Alla insatser för bättre handläggning av bostadstillägg kan betraktas som indirekt jämställdhetsfrämjande. För att förbättra myndighetens handläggning av bostadstillägg och därmed bidra till att motverka denna ojämställdhet har Pensionsmyndigheten de senaste åren arbetat med att ta fram ett mer ändamålsenligt systemstöd för bostadstillägg. Detta systemstöd har införts under 2020.

Myndigheten har under året arbetat fram ett urval interna nyckeltal för att mäta jämställdheten inom organisationen. Syftet är att skapa bättre möjlighet till analys och åtgärder inom ramen för myndighetens jämställdhetsuppdrag. Nyckeltalen som arbetats fram har sitt fokus på att vara lättförstådda och möjliga att mäta över tid, samt att benchmarka i den mån det är möjligt.

Under 2020 har Pensionsmyndigheten lanserat en ny läraktivitet i jämställdhet och genus.

Under året har en särskild satsning gjorts för att öka jämställdheten avseende fördelningen av kvinnor och män inom vissa yrkesgrupper på myndigheten, vilket framgår i avsnitt 4.9.1.1 Attrahera.

Pensionsmyndighetens uppsökande verksamhet brukar, förutom under Kuvertjakten, i huvudsak rikta sig till målgrupper som riskerar att få en låg framtida pension. Mot bakgrund av detta besöker myndigheten mestadels större arbetsgivare inom kvinnodominerade yrken. På grund av pandemin har fysiska arbetsplatsmöten inte kunnat genomföras under året och de digitala möten Pensionsmyndigheten genomfört har skett i samarbete med andra vilket gjort att myndigheten haft liten möjlighet att påverka vilken målgrupp myndigheten har träffat. En majoritet av de digitala mötena har riktat sig till sjukhus där en majoritet av de anställda är kvinnor. (Se avsnitt 4.5.2.2.)

För att vidare studera resultatet avseende jämställdhetsintegrering under 2020 hänvisas till utfallet från myndighetens könsuppdelade indikatorer.

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

#### **4.11.4 Nationella minoriteter och minoritetsspråken**

Pensionsmyndigheten har sedan 2015 haft regelbundna samråd med de nationella minoriteterna. Dessa samråd planeras och genomförs tillsammans med Skatteverket och Arbetsförmedlingen efter önskemål från de nationella minoriteterna. Samråden ger Pensionsmyndigheten möjlighet att fånga synpunkter och behov för att utveckla myndighetens bemötande, service och information.

Trots de utmaningar som coronapandemin fört med sig under året har arbetet fortsatt i samma riktning som tidigare. Pensionsmyndigheten har tillsammans med Skatteverket och Arbetsförmedlingen erbjudit de nationella minoriteterna digitala möten för samråd. Två samråd har genomförts digitalt, ett med samer och ett med representanter för den romska minoriteten. Övriga nationella minoriteter har valt att avvakta till våren 2021 i hopp om möjlighet för en fysisk träff för samråd.

Under året har nya och uppdaterade texter översatts till flera minoritetsspråk och publicerats på pensionsmyndigheten.se. Pensionsmyndigheten har också tagit fram tre korta animerade filmer på olika språk, bland annat på finska. Filmerna publicerades på pensionsmyndigheten.se under hösten och marknadsfördes även i sociala medier för finsktalande i Sverige. Pensionsmyndigheten har även deltagit i Språkrådets kartläggning av flera myndigheters information på finska. Språkrådet undersöker hur språkbrukarna använder myndigheternas översättningar av webbtexter.

#### 4.11.5 Hållbarhet

Pensionsmyndigheten ska bidra till en hållbar utveckling. Regeringens ambition, att Sverige ska vara ledande i genomförandet av Agenda 2030, innebär för Pensionsmyndigheten ett särskilt ansvar att bidra till en hållbar utveckling genom att sätta ramar som styr mot målen i agendan.

Myndigheten har under 2020 genomfört en hållbarhetsutredning som bestod av en nulägesanalys, en intressentdialog och en analys av myndighetens verksamhet kopplat mot målen i Agenda 2030. Hållbarhetsutredningen har resulterat i en handlingsplan för hållbarhet.

Ett framgångsrikt hållbarhetsarbete bygger på att myndighetsledningen anser det vara en prioriterad fråga och att det finns ett engagemang hos medarbetarna. För att öka kunskapen om hållbarhet hos Pensionsmyndighetens medarbetare har en obligatorisk läroaktivitet inom hållbarhet tagits fram under 2020.

##### 4.11.5.1 Miljöarbete

De energikartläggningar som genomförts tidigare år har Halmstadskontoret resulterat i att vissa energieffektiviseringar har genomförts av fastighetsägaren. Vid Söderhamnskontoret har genomförda energibesparande åtgärder redan visat på stora energibesparingar.

Myndigheten har som mål att minska antalet resor, och de resor som genomförs ska i möjligaste mån genomföras med tåg. På samma gång ska antalet resfria möten öka. Coronapandemin har inneburit att antalet resor har sjunkit kraftigt och att energiförbrukningen i våra lokaler minskat, samtidigt som antalet resfria möten har skjutit i höjden. Coronapandemin har dock inneburit en extrem situation, därav är siffrorna för 2020 inte representativa.

Det är rimligt att anta att antalet resor kommer att öka igen när coronapandemin är över och arbetsförhållandena återgår till det normala. Dock är en förhoppning att myndigheten tar med oss det nya digitala arbetssättet och även i fortsättningen använder oss av resfria möten i en betydligt högre utsträckning än före coronapandemin och fortsätter att begränsa det icke-nödvändiga resandet.

Även energiförbrukningen i myndighetens lokaler kan förväntas öka igen när personalen återvänder till kontoren. Först då kommer det vara möjligt att dra slutsatser kring energiförbrukningen och effekter av de energibesparande åtgärderna.

Tabell 99. Utsläpp av koldioxid från flyg- och tågresor, antal resfria möten, samt kostnader för tjänsteresor 2018–2020

	Totalt			Per årsarbetskraft		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Utsläpp koldioxid flygresor under 50 mil, kg	73 270	86 290	26 989	69	64	19
Utsläpp koldioxid flygresor över 50 mil, kg	88 421	129 507	39 614	84	97	27
Utsläpp koldioxid tågresor, kg	1,6	3,1	1,4	<0,01	<0,01	<0,01
Resfria möten, antal	10 890	15 879	90 313	11,4	12	62,4
Kostnad tjänsteresor <sup>1</sup>	10,0 mnkr	14,7 mnkr	5,0 mnkr	10,3 tkr	11,0 tkr	3,4 tkr

<sup>1</sup> Kostnaden för tjänsteresor ingår alla typer av resor inklusive hotell.

##### 4.11.5.2 Hållbarhet inom premiepensionens fondtorg och traditionell försäkring

Pensionsmyndigheten har störst påverkan inom hållbarhetsområdet i förvaltningen av premiepensionen och den traditionella förvaltningen. Det är myndighetens ansvar att kapitalplaceringar görs på ett ansvarsfullt sätt och att underlätta för pensionssparare och pensionärer att kunna göra hållbara val vid placering av sina premiepensionssparningar. Verktyg har tagits fram för att genomlysna fonder i den traditionella förvaltningen och för att underlätta fondval. Mer information om vad som gjorts inom dessa områden finns i avsnitten 4.4.5 Hållbarhet fondtorget och 6.1.4.4 Hållbara investeringar.

#### 4.11.6 Statlig närvaro i landet

Pensionsmyndigheten har kontor på åtta orter runt om i landet, från Luleå i norr till Halmstad i söder. De fysiska kundmötena är dock förlagda till 117 servicekontor (se avsnitt 4.5.3.4 *Servicekontor*). Servicekontoren gör det möjligt för Pensionsmyndigheten att tillhandahålla service på betydligt fler orter än vad som hade varit fallet om myndigheten hade tillhandahållit fysisk service på egen hand. Under 2020 har det etablerats ytterligare fyra servicekontor och numera kan den som har frågor om pension få hjälp på plats på de nya servicekontoren i Storuman, Torsby, Vansbro och Åsele.

Pensionsmyndigheten växer. Myndighetens intensiva utvecklingstakt – införandet av inkomstpensionstillägget och nya förmånssystem, förflyttning av befintliga pensionssystem till ny arkitektur, satsningar på att förhindra brott mot välfärdssystemen med mera – förutsätter fler medarbetare som kan utföra arbetet. Under framförallt hösten och vintern 2020 har därför Pensionsmyndigheten genomfört omfattande rekryteringar som resulterat i att antalet årsarbetskrafter ökat från 1 341 till 1 448, varav en betydande ökning är på kontor utanför Stockholm.

Tabell 100. Antal årsarbetskrafter fördelade per kontor 2019–2020

Kontor	31 dec 2019	31 dec 2020	Förändring %
Gävle	113	125	10
Halmstad	165	154	-7
Karlstad	212	219	3
Luleå	101	111	10
Stockholm	456	530	16
Söderhamn	85	98	15
Visby	92	91	-1
Växjö	116	121	5

Under 2020 har Pensionsmyndigheten fortsatt etableringen av it-verksamheten i Luleå, som påbörjades 2019. Ett nytt avtal om ny lokal i Luleå har tecknats under året. Det finns flera fördelar med att stärka myndighetens närvaro i Luleå, både ur rekryteringssynpunkt och ur ett samverkansperspektiv. Försäkringskassans it-verksamhet i staden gynnar samarbetet då myndigheterna, utöver myndigheternas befintliga tjänstesamverkan, delar förvaltning och utveckling av pensionssystemen. I Luleå finns även Tullverkets it-avdelning och förutom befintlig samverkan om teknik, arkitektur och innovation finns även planer på att på sikt införa ett gemensamt traineeprogram.

PM Academy är ett samarbete mellan Pensionsmyndigheten och Luleå tekniska universitet. Under 2021 kommer Pensionsmyndigheten att kunna erbjuda medarbetare akademisk utbildning, såväl standardkurser som möjlighet till anpassade kurser. Syftet med PM Academy är att öka och bredda kompetensen hos befintliga medarbetare, men även att attrahera nya medarbetare.

Inom GovTechHub Pensionsmyndighetens initiativ till samverkan med andra myndigheter kring ny teknik pågår arbete för att hitta former för samverkan med Luleå Tekniska universitet och RISE när det gäller innovation och tekniker som AI (artificiell intelligens). RISE står för Research Institutes of Sweden och är ett statligt forskningsinstitut som erbjuder expertis, forskning och datacentermiljöer för innovationsprocesser.

Utöver Pensionsmyndighetens fasta verksamhet, på myndighetens egna kontor och på servicekontoren, bedriver myndigheten även en ambulerande informationsverksamhet. Många kunder behöver extra stöd vid ansökan om pension och bostadstillägg, samt vid beräkning av framtida pension. Kundens frågor ska i första hand klaras av i samtal med handläggare på servicekontor eller i kundservice. Om fördjupad kontakt behövs erbjuds pensionärer och pensionssparare ett individuellt samtal med någon av de kundvägledare

som finns ute i landet. Under 2020 har coronapandemin medfört att Pensionsmyndighetens fysiska informationsmöten, bland annat med blivande pensionärer, nästan helt har ställts in men i vanliga fall bedriver myndigheten en betydande informationsverksamhet på olika platser runt om i hela landet.

#### 4.11.7 Investeringsbudget

Pensionsmyndigheten redovisar i tabellen nedan uppföljning av investeringsbudget för verksamhetsinvesteringar överstigande 20 miljoner kronor. Uppföljningen redovisas i samma struktur som den investeringsbudget som anges i regleringsbrevet för 2020. Utfallet har ställts mot budgeterade värden och väsentliga avvikelser kommenteras nedan. Samtliga belopp i tabellen avser projektkostnader av vilka merparten finansieras med lån i Riksgälden.

Tabell 101. Verksamhetsinvesteringar 2018–2020 i tusen kronor

Projekt/Program/Epic	Investerings- kostnad RB	Ack utfall tom 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Budget 2020	Utfall 2020	Ack utfall tom 2020
Nya förmånssystem (NextGen)	500 000	0	0	19 359	100 000	99 301	118 660
Mina sidor och e-tjänster (ME4)	23 000	18	15 179	15 894	2 500	15	31 106
DataCenter (DC18)	37 000	16 807	19 908	0	0	0	36 715
Ny lösning bostadstillägg (NBT)	100 000	13 533	53 818	46 209	0	8 585	122 145
<b>Summa</b>	<b>660 000</b>	<b>30 358</b>	<b>88 905</b>	<b>81 462</b>	<b>102 500</b>	<b>107 901</b>	<b>308 626</b>

Utfallet för 2020 ligger väl i nivå med planerna för programmet Nya förmånssystem (NextGen). I programmet NextGen ingår även den nya förmånen Inkomstpensionstillägg. Projektet Mina sidor och e-tjänster (ME4) var det sista projektet i myndighetens webbprogram. Jämfört med investeringsbudgeten på 23 miljoner kronor, vilken byggde på tidiga projektkalkyler, ökade kostnaden för ME4 då projektet varit lägst prioriterat bland de strategiska projekten vilket vid resurskonflikt medfört omplaneringar och ökade totala projektkostnader. Projektet Ny lösning bostadstillägg (NBT) har på grund av komplexiteten förlängts i tid vilket medfört ökade kostnader men är avslutat under 2020.

## 4.12 Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling

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

### 4.12.1 Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning

#### Inledning

Enligt förordningen (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling (förordningen om årlig redovisning) ska Pensionsmyndigheten årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundade pensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Kravet på redovisning uppkom i samband med införandet av den automatiska balanseringen, som syftar till att säkerställa inkomstpensionens finansiella stabilitet. Den finansiella styrkan mäts med ett balanstal som innebär att systemets pensionsskuld ställs i relation till systemets tillgångar. För att skapa en tydlighet och transparens i redovisningen av systemets tillgångar och skulder beslutades att beräkningarna ska publiceras i form av en årlig redovisning av systemets finansiella ställning och utveckling. Denna publikation benämns *Orange Rapport*. Av regleringsbrevet framgår bland annat att de delar av denna samlade redovisning som avser inkomst- och tilläggspension även ska ingå i myndighetens årsredovisning. Därmed ger årsredovisningen en mer fullständig bild av myndighetens verksamhet och ansvarsområde.

Som framgår under Redovisningsprinciper nedan utgår redovisningen från några preliminära uppgifter om AP-fondernas verksamhet. Det medför att det balanstal som beräknats i denna redovisning är preliminär. Regeringen fastställer senare balanstalet baserat på den redovisning som senare framgår av *Orange rapport* för 2020. Balaanstalet i Orange rapport är baserat på de fastställda och reviderade uppgifterna om AP-fondernas tillgångar. Balaanstalet är ett mått på den finansiella stabiliteten men under en balanseringsperiod används det dämpade balanstalet för indexering. Balaanstalet har beräknats till 1,0824 för år 2022 och inkomstpensionssystemet befinner sig inte i en balanseringsperiod.

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

Den lägsta åldern för uttag av pension har höjts från 61 år till 62 år från och med 2020 och i samband med det har regler för tilldelning av arvsvinster anpassats.

#### 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 fondtillgångarna, även kallad buffertfonden, där värdet avser tillgångarna hos Första–Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 58 kap. 15–20 §§ SFB framgår hur avgiftstillgången och pensionskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionskuld återfinns i förordningen (2015:795) om beräkning av balanstal. Dessa återges även i bilaga till Orange rapport. I årets redovisning har Pensionsmyndigheten gjort en översyn av en formel för att anpassa den till höjningen av den lägsta uttagsåldern från 61 år till 62 år. Denna översyn rör variabeln *he*, pensionsutbetalningarnas utveckling på grund av dödsfall, som beräknas utifrån pensionsutbetalningar per given kohort. I och med den höjda åldersgränsen för uttag av pension finns det i slutet av 2020 inte några pensionärer vid 61 års ålder och Pensionsmyndigheten gör därmed bedömningen att *he* sätts till 1

för åldersgruppen vilket medför att variabeln  $L^*$ , andel kvarstående utbetalningar, får värdet 1 för 61 års ålder på samma sätt som den satts till 1 för 60 års ålder tidigare år. Pensionsmyndigheten kommer under 2021 lämna en framställan, med ändringsförslag avseende förordning 2002:780, till Socialdepartementet.

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

#### Principer för värdering av tillgångar och skulder

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

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

#### Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

Avgiftstillgången beräknas med utgångspunkt i årets avgiftsinkomst. Värdet på avgiftstillgången ska tolkas som hur stor pensionsskuld kan finansieras om rådande förhållanden är konstanta framöver. Avgiftstillgången beräknas genom att multiplicera årets avgiftsinkomst med omsättningstiden. Omsättningstiden visar hur lång tid det i genomsnitt förväntas ta från det att en krona i avgift betalas till systemet till dess att den pensionsrätt som avgiften gett upphov till slutligen utbetalas i form av pension. Ökar omsättningstiden innebär det en ökad värdering av avgiftstillgången och vice versa. AP-fondernas tillgångar värderas till dess verkliga, nominella, värde.

#### Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång, utan hänsyn till uppräkningsindex mellan år  $t$  och  $t+1$  (2020 och 2021). Till skulden tillkommer också en uppskattning av den pensionsrätt för inkomstpension som tjänats in under redovisningsåret. Justering av skulden görs även för avvikelser mellan föregående års uppskattade och fastställda pensionsrätter.

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

#### Finansiell ställning och resultat

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



Pensionsavgifterna för 2020 ökade med 2,1 procent till 295,5 (289,4) miljarder kronor, en ökning med 6,1 miljarder kronor. Pensionsutbetalningarna för inkomst- och tilläggspensioner ökade med 3,7 procent till 326,3 (314,7) miljarder kronor, en ökning med 11,6 miljarder kronor.

#### 4.12.1.1 Inkomstpensionens tillgångar

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas som inbetalda pensionsavgifter multiplicerat med omsättningstiden. Buffertfonden värderas till nominellt värde per 31 december 2020.

Omsättningstiden avser det antal år som en krona i genomsnitt förväntas ligga i pensionssystemet och den baseras på uppgifter för 2019 på grund av att intjänandeuppgifter för redovisningsåret ännu inte är kända. Coronapandemin har alltså inte påverkat omsättningstiden som kommer att göra det för nästa årsredovisning. Omsättningstiden ökade med 0,32 år (1,1 procent). Den påverkas positivt av att individer har ett tidigt intjänande och därmed ett tidigt inträde i pensionssystemet. En ökning av förväntad återstående livslängd påverkar också omsättningstiden positivt då tyngdpunkten av framtida pensionsutbetalningar skjuts framåt.

Pensionsavgifterna ökade med 6,1 miljarder kronor (2,1 procent). Avgifterna följer normalt lönesummans utveckling väl men vid kraftiga förändringar, som under 2020 på grund av coronapandemin, är följsamheten inte lika tydlig. Arbetsgivaravgiften, som följer lönesumman tydligt, har påverkats positivt av stöd i form av korttidsarbete till företagen och ökade med 1 procent. Den allmänna pensionsavgiften ökade med 2 procent, den sätts utifrån en prognos och korrigering till utfall görs följande år. Den betydligt mindre statliga ålderspensionsavgiften ökade med 15 procent (3,3 miljarder kronor), till följd av höjda utbetalningar av förmåner som exempelvis sjukpenning.

Inkomstpensionens avgiftstillgång för 2020 uppgick till 8 893 miljarder kronor, en ökning med 277 miljarder kronor (3,2 procent), varav 1,1 procent avser förändringar i omsättningstid och 2,1 procent avser avgiftsförändringar.

Tillgångarna i buffertfonden påverkas av inbetalda pensionsavgifter, utbetalda pensioner, förvaltningskostnader samt av avkastning på fonderat kapital. De inbetalda pensionsavgifterna, på 295 miljarder kronor, var enligt förväntan lägre än pensionsutbetalningarna på 326 miljarder kronor. Administrationskostnaderna uppgick till 2 miljarder kronor. Avkastningen för buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, var 133 miljarder kronor. Det innebär att fondtillgångarna ökade med 100 miljarder kronor till totalt 1 696 miljarder kronor.

De sammanlagda tillgångarna fond- och avgiftstillgången ökade således med 377 miljarder kronor (3,7 procent) till 10 589 miljarder kronor.

#### 4.12.1.2 Inkomstpensionens skulder

Pensionsskulden kan delas in i två delar, skulden till försäkrade som ännu inte gått i pension, kallade aktiva, och skulden till de pensionerade. Skulden till aktiva är summan av de försäkrades pensionskapital och skulden till de pensionerade är de pensioner som förväntas betalas ut till dagens pensionärer under återstoden av deras liv.

Pensionsskulden ökade med totalt 329 miljarder kronor (3,5 procent) till 9 783 miljarder kronor. Skulden ökar med nya inbetalningar eftersom dessa ger upphov till framtida pensioner. På motsvarande sätt minskar skulden med pensionsutbetalningar, detta kan ses som en amortering. Skulden ökar vid tilldelning av arvsvinst men minskar med det uppkomna arvsvinstbeloppet. Administrationskostnaden minskar behållningen hos de försäkrade och därmed skulden. Nettobeloppet av ovanstående gav en skuldminskning med 21 miljarder kronor.

Årlig indexering är vanligtvis den viktigaste posten och för detta år ökade skulden till följd av indexering av pensioner och pensionsbehållningar med 340 miljarder kronor.

Slutligen påverkas skulden till pensionerade av medellivslängdens förändring, jämfört med 2019 har en 65-åringens genomsnittliga tid för allmän pensionsutbetalning (den ekonomiska medellivslängden) ökat med 16 dagar, från 16,77 år till 16,81 år. Att den applicerade medellivslängden ökade trots coronapandemin beror av att det är ett medelvärde av flera år som används. Förändringen i medellivslängden för samtliga personer 62 år eller äldre innebar att pensionsskulden ökade med 10 miljarder kronor. Den ekonomiska dödligheten för 2020 steg dock tydligt i förhållande till 2019, som var ett år med låg dödlighet.

#### 4.12.1.3 Balanstal och känslighetsanalys

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar, avgiftstillgången och buffertfondens marknadsvärde, divideras med systemets skulder. Balanstalet för 2022, som baseras på 2020 års tillgångar och skulder, beräknas till 1,0824 och det dämpade balanstalet till 1,0275.

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

Tabell 102. Flerårsöversikt, miljarder kronor

Beräkningsår	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014 <sup>1</sup>	2013 <sup>1</sup>
Balanseringsår	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Buffertfonden	1 696	1 596	1 383	1 412	1 321	1 230	1 185	1 058
Avgiftstillgång	8 893	8 616	8 244	7 984	7 737	7 457	7 380	7 123
Summa tillgångar	10 589	10 213	9 627	9 396	9 058	8 688	8 565	8 180
Pensionsskuld	9 783	9 454	9 165	9 080	8 714	8 517	8 141	8 053
Över-/underskott	806	758	463	315	344	171	423	127
Balanstal	1,0824	1,0802	1,0505	1,0347	1,0395	1,0201	1,0375	1,0040
Dämpat balanstal	1,0275	1,0267	1,0168	1,0116	1,0132	1,0067		

<sup>1</sup>Tillgångar, skulder samt balanstalet beräknade enligt äldre beräkningsregler.

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

Tabell 103. Årlig procentuell förändring 2013–2020

Beräkningsår	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014 <sup>1</sup>	2013 <sup>1</sup>
Buffertfonden	6,3	15,4	-2,0	6,8	7,4	3,9	12,0	10,4
Avgiftstillgång	3,2	4,5	3,2	3,2	3,7	1,0	3,6	3,0
Summa tillgångar	3,7	6,1	2,5	3,7	4,3	1,4	4,7	3,9
Pensionsskulderna	3,5	3,2	0,9	4,2	2,3	4,6	1,1	1,3
<b>Årets resultat<sup>2</sup></b>	<b>0,2</b>	<b>2,9</b>	<b>1,6</b>	<b>-0,5</b>	<b>2,0</b>	<b>-3,2</b>	<b>3,6</b>	<b>2,6</b>

<sup>1</sup>Tillgångar och skulder beräknade enligt äldre beräkningsregler.

<sup>2</sup>Årets resultat utgör differensen mellan den procentuella förändringen av tillgångar och skulder.

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

Tabell 104. Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

Typ av underlag	Förändring i underlag	Förändring av balanstal	Förändring av dämpat balanstal
Avgiftsunderlag	+1 %	+0,8 %	+0,3 %
Fondavkastning	+10 %	+1,6 %	+0,6 %
Omsättningstid	+1 år	+2,8 %	+1,0 %



## 4.12.1.4 Inkomstpensionens finansiella ställning

## Årets resultat - förändringar i tillgångar och skulder, miljoner kronor

	Not	2020	2019	Förändring
<b>Förändring av fondtillgångar</b>				
Pensionsavgifter	A	295 499	289 386	6 113
Pensionsutbetalningar	B	-326 266	-314 724	-11 542
Avkastning på fonderat kapital		132 721	240 318	-107 597
Administrationskostnader	C	-1 856	-1 757	-99
<b>Summa</b>		<b>100 098</b>	<b>213 223</b>	<b>-113 125</b>
<b>Förändring av avgiftstillgång</b>				
Värdet av ändring i:				
Avgiftsinkomst	D	182 990	331 755	-148 765
Omsättningstid	E	93 798	40 243	53 555
<b>Summa</b>		<b>276 788</b>	<b>371 998</b>	<b>-95 210</b>
<b>Förändring av pensionsskuld*</b>				
Nya pensionsrätter och justeringsbelopp	F	-304 394	-302 495	-1 899
Pensionsutbetalningar	B	326 257	314 724	11 533
Indexering	G	-339 735	-268 855	-70 880
Värdet av ändring i livslängd	H	-10 503	-31 559	21 056
Uppkomna arvsvinster	I	12 135	12 633	-498
Fördelade arvsvinster	I	-14 598	-15 697	1 099
Avdrag för administrativa kostnader	J	1 818	1 673	145
<b>Summa</b>		<b>-329 020</b>	<b>-289 576</b>	<b>-39 444</b>
<b>Årets resultat</b>		<b>47 866</b>	<b>295 645</b>	<b>-247 779</b>

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

## Sammanställning av tillgångar och skulder, miljoner kronor

	Not	2020	2019	Förändring
<b>Tillgångar</b>				
Fondtillgångar		1 696 440	1 596 342	100 098
Avgiftstillgång	K	8 893 004	8 616 216	276 788
<b>Summa tillgångar</b>		<b>10 589 444</b>	<b>10 212 558</b>	<b>376 886</b>
<b>Skulder och resultat</b>				
Ingående balanserat resultat		758 330	462 685	295 645
Årets resultat		47 866	295 645	-247 779
<b>Utgående balanserat resultat</b>		<b>806 196</b>	<b>758 330</b>	<b>47 866</b>
Pensionsskuld	L	9 783 248	9 454 228	329 020
<b>Summa skulder och resultat</b>		<b>10 589 444</b>	<b>10 212 558</b>	<b>376 886</b>

## 4.12.1.5 Noter och kommentarer

## Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen, miljoner kronor

	2020	2019
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	135 573	134 241
Egenavgift under avgiftstaket	3 168	3 064
Allmän pensionsavgift	132 033	129 503
Statlig ålderspensionsavgift	24 999	21 675
Regleringar med mera	-274	903
<b>Summa</b>	<b>295 499</b>	<b>289 386</b>

**Not B Pensionsutbetalningar med mera, miljoner kronor**

	2020	2019
Tilläggs pension	157 153	162 584
Inkomst pension	169 104	152 140
Tilläggs- och inkomst pension	326 257	314 724
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	9	0
<b>Summa</b>	<b>326 266</b>	<b>314 724</b>

**Not C Administrationskostnader, miljoner kronor**

	2020	2019
Pensionsmyndigheten	397	335
Skatteförvaltningen med flera	441	406
<b>Summa kostnader försäkringsadministration</b>	<b>838</b>	<b>741</b>
Summa kostnader fondförvaltning	1 018	1 016
<b>Summa</b>	<b>1 856</b>	<b>1 757</b>

**Not D Värdet av förändringen i avgiftsinkomst, miljoner kronor**

	2020	2019
Avgiftsinkomst 2020	295 499	
Avgiftsinkomst 2019	-289 386	289 386
Avgiftsinkomst 2018		-278 217
<b>Förändring av avgiftsinkomst</b>	<b>6 113</b>	<b>11 169</b>
(Omsättningstid 2020 + Omsättningstid 2019)/2	x 29,93450	
(Omsättningstid 2019 + Omsättningstid 2018)/2		x 29,70323
<b>Värdet av förändringen i avgiftsinkomst</b>	<b>182 990</b>	<b>331 755</b>

Tid avser år.

**Not E Värdet av förändringen i omsättningstid, miljoner kronor**

	2020	2019
Omsättningstid 2020	30,09487	
Omsättningstid 2019	-29,77413	29,77413
Omsättningstid 2018		-29,63233
Förändring av omsättningstid	0,32074	0,14180
(avgiftsinkomst 2020 + avgiftsinkomst 2019)/2	x 292 443	
(avgiftsinkomst 2019 + avgiftsinkomst 2018)/2		x 283 802
<b>Värdet av förändringen i omsättningstid</b>	<b>93 798</b>	<b>40 243</b>

Tid avser antal år.

**Tabell A Underlag för beräkning av omsättningstid**

	2020	2019	2018	2017
Utbetalningsålder		75,77842	75,53656	75,54095
Intjänandeålder		45,68355	45,76243	45,90862
Omsättningstid		30,09487	29,77413	29,63233
Omsättningstid för balanstalsberäkning	30,09487	29,77413	29,63233	29,85724

Tid avser antal år.

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

**Not F Nya pensionsrätter och justeringsbelopp, miljoner kronor**

	2020	2019
Skattad pensionsrätt för inkomst pension	295 499	289 386
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	6 191	6 644
Justeringsbelopp, se tabell B	2 704	6 465
<b>Summa</b>	<b>304 394</b>	<b>302 495</b>

Tabell A. Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, miljoner kronor

	2020
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2019	287 823
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2019	-289 386
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-3 805
Ändring i utbetalade belopp	11 559
<b>Summa</b>	<b>6 191</b>

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

Tabell B. Justeringsbelopp, miljoner kronor

	2020
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2020 och skattningen 2019 m.m.	-196
Ändring i utbetalade belopp	2 900
<b>Summa</b>	<b>2 704</b>

Beloppen avser vissa förändringar i tilläggs-pensionsskulden, se not L tabell A och C.

Not G Indexering 2019–2020, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
<b>2020</b>			
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	127 674	127 410	255 084
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	84 651	0	84 651
<b>Summa</b>	<b>212 325</b>	<b>127 410</b>	<b>339 735</b>
<b>2019</b>			
Indexering av pensionsbehållning och pensioner*	212 785	100 347	313 132
Förändring av indexering avseende pensionsskuld**	-44 277	0	-44 277
<b>Summa</b>	<b>168 508</b>	<b>100 347</b>	<b>268 855</b>

\*Se tabell A.

\*\*Se tabell B.

Tabell A. Indexering av pensionsbehållning och pensioner, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
<b>2020</b>			
<b>Inkomstpension, indexering</b>	<b>127 361</b>	<b>77 523</b>	<b>204 884</b>
Varav effekt av inkomstindex	127 361	77 523	204 884
Varav effekt av balanstal	0	0	0
<b>Tilläggs-pension, indexering</b>	<b>313</b>	<b>49 887</b>	<b>50 200</b>
Varav effekt av inkomstindex	313	49 887	50 200
Varav effekt av balanstal	0	0	0
<b>Summa</b>	<b>127 674</b>	<b>127 410</b>	<b>255 084</b>
<b>2019</b>			
<b>Inkomstpension, indexering</b>	<b>212 201</b>	<b>57 049</b>	<b>269 250</b>
Varav effekt av inkomstindex	212 201	57 049	269 250
Varav effekt av balanstal	0	0	0
<b>Tilläggs-pension, indexering</b>	<b>584</b>	<b>43 298</b>	<b>43 882</b>
Varav effekt av inkomstindex	584	43 298	43 882
Varav effekt av balanstal	0	0	0
<b>Summa</b>	<b>212 785</b>	<b>100 347</b>	<b>313 132</b>

Pensionsskulden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionsskulden istället med balansindex. Balansindex består av inkomstindex multiplicerad med det dämpade balanstalet.

Tabell B Förändring av indexeringsbelopp avseende pensionsskuld, miljoner kronor

	Aktiva*	Pensionärer**	Summa
<b>2020</b>			
Föregående års skuldaktualisering	210 488	0	210 488
Årets skuldaktualisering	-125 837	0	-125 837
<b>Summa</b>	<b>84 651</b>	<b>0</b>	<b>84 651</b>
<b>2019</b>			
Föregående års skuldaktualisering	166 211	0	166 211
Årets skuldaktualisering	-210 488	0	-210 488
<b>Summa</b>	<b>-44 277</b>	<b>0</b>	<b>-44 277</b>

\* Effekt av inkomstindex.

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

Det indexeringsbelopp avseende aktiva i inkomstpensionen som beror av förändringen i inkomstindex mellan år 2019 och 2020 och som räknades av i föregående års redovisning ingår i årets skuld.

Not H Värdet av förändringen i medellivslängd, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
<b>2020</b>			
Inkomstpension	-	6 430	6 430
Tilläggs pension	25	4 048	4 073
<b>Summa</b>	<b>25</b>	<b>10 478</b>	<b>10 503</b>
<b>2019</b>			
Inkomstpension	-	17 416	17 416
Tilläggs pension	105	14 038	14 143
<b>Summa</b>	<b>105</b>	<b>31 454</b>	<b>31 559</b>

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

Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster, miljoner kronor\*\*

	2020		2019	
	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
61 år eller äldre	5 436	7 947	5 748	8 851
59 år eller yngre*	6 699	6 651	6 885	6 846
<b>Summa</b>	<b>12 135</b>	<b>14 598</b>	<b>12 633</b>	<b>15 697</b>

\*Ålder avser ålder vid slutet av dödsfallsåret. Avled året innan redovisningsåret men fördelas innevarande år. 59 år är en övergångsbestämmelse, nästa år är åldern 60 år.

\*\*Förändrade åldersgränser för tilldelning av arvsvinster för 2020 gör att åren inte bli helt jämförbara.

I samband med höjningen av lägsta pensionsålder ändrades även åldersgränsen för tilldelning av arvsvinster från 2020. Till följd av regelförändringen gjordes en genomgång av framtagningen av de uppkomna belopp som redovisas. Den nya metoden ger en bättre täckning och därmed något högre belopp än tidigare. Åldershöjningen och metodbytet gör att åren inte blir fullt jämförbara.

Pensionsbehållningar efter personer som avlidit (uppkomna arvsvinster) fördelas till de kvarlevande i samma ålder. Fördelningen görs genom ett procentuellt påslag på pensionsbehållningen med hjälp av en arvsvinstfaktor. Tilldelningen görs enligt två principer; den första avser den yngre gruppen och den andra avser den äldre gruppen. I samband med att den lägsta åldern för uttag av pension höjdes från 61 år till 62 år för år 2020 har åldersgränserna för tilldelning justerats.

Enligt de nya reglerna ska kapital avseende dödsfall som skett vid åldern upp till och med 60 års ålder fördelas nästkommande år, tidigare var det 59 år. Vid året för tilldelningen är de som är födda samma år som de avlidna ett år äldre.

Arvsvinstfaktorerna bestäms utifrån pensionsbehållningar för avlidna i relation till pensionsbehållningar för de kvarlevande i samma ålder.

Från och med det år en årskull fyller 61 år fördelas inte de faktiskt uppkomna arvsvinsterna utan i stället de arvsvinster som beräknas uppkomma. Arvsvinstfaktorerna beräknas med utgångspunkt från den dödlighet som SCB observerat för en tidigare period. De beräknade arvsvinsterna för de som avled under det 61:e levnadsåret eller senare fördelas samma år.

Tilldelning enligt dessa två principer innebär att varje årskull under ett år kommer att tilldelas arvsvinster enligt båda principer eftersom den första principen tilldelar med fördröjning. För 2020 inträffar dock inte det eftersom födda 1959 redan har tilldelats enligt båda principer år 2019.

#### 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 2020 finansierades 98 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden. Avdraget 2020 var 0,0305 procent och summeras till 1 818 miljoner kronor. År 2019 uppgick avdraget till 1 673 miljoner kronor. Avdraget varierar med administrationskostnaderna för Pensionsmyndigheten, AP-fonderna med flera.

#### Not K Avgiftstillgång, miljoner kronor

	2020	2019
Avgiftsinkomst	295 499	289 386
Omsättningstid	x 30,09487	x 29,77413
<b>Avgiftstillgång</b>	<b>8 893 004</b>	<b>8 616 216</b>

#### Not L Pensionsskuld, miljoner kronor

	Aktiva	Pensionärer	Summa
<b>2020</b>			
Inkomstpension	6 252 655	2 338 804	8 591 459
Tilläggs pension	8 861	1 308 765	1 317 626
Indexering/balansering	-125 837	0	-125 837
<b>Summa</b>	<b>6 135 679</b>	<b>3 647 569</b>	<b>9 783 248</b>
<b>2019</b>			
Inkomstpension	6 094 659	2 152 255	8 246 914
Tilläggs pension	12 774	1 405 028	1 417 802
Indexering/balansering	-210 488	0	-210 488
<b>Summa</b>	<b>5 896 945</b>	<b>3 557 283</b>	<b>9 454 228</b>

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomstpension beräknas på samma sätt. En årskulls skuld fås av produkten av årskullens pensionsutbetalningar i december månad, en faktor 12 för att få årsbelopp och årskullens ekonomiska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan

av årskullarnas pensionsskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks i form av ekonomiska delningstal. Skulden avseende förvärvsaktiva inom inkomstpensionen är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2020 med tillägg för den beräknade skattade pensionsrätten för 2020.

Tilläggs pensionsskulden för de individer (födda 1938–1953) som ännu inte har gått i pension uppskattas som den årliga pension de hade fått om de hade gått i pension i december månad 2020. För att beräkna skulden multipliceras pensionen med det ekonomiska delningstalet, förväntad återstående utbetalningstid, för respektive årskull. Tilläggs pensionsskulden till aktiva minskas successivt på grund av utfasningen av systemet.

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

	2020
Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2019	6 094 659
Varav skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2019*	-289 386
<b>Pensionsbehållning 31 december 2019</b>	<b>5 805 273</b>
Uppkomna arvsvinster, 59 år eller yngre**	-6 699
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna***	-172
<b>Ingående pensionsbehållning 2020</b>	<b>5 798 402</b>
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-3 633
Fastställd pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2019*	287 823
Fördelade arvsvinster, 61 år eller äldre	7 947
Fördelade arvsvinster, 59 år eller yngre**	6 651
Indexering	127 361
Avdrag för administrationskostnader	-1 818
Uttagen pension	-263 791
Återkallade pensioner	3 650
Uppkomna arvsvinster, 61 år eller äldre	-5 436
<b>Pensionsbehållning 31 december 2020</b>	<b>5 957 156</b>
Skattad pensionsrätt för inkomstpension intjänad 2020*	295 499
<b>Pensionsskuld inkomstpension aktiva 31 december 2020</b>	<b>6 252 655</b>

\*Se not F.

\*\*Fördelas 2020. Ålder avser ålder vid slutet av dödsfallsåret

\*\*\*Justeringar för avlidna, spärrade ärende m.m.

**Tabell B. Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs pension aktiva, miljoner kronor\***

	2020
Pensionsskuld tilläggs pension aktiva 31 december 2019	12 774
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2020 och skattningen 2019 mm	-196
Indexering	313
Uttagen pension	-4 055
Värdet av förändringen i medellivslängd	25
<b>Pensionsskuld tilläggs pension aktiva 31 december 2020</b>	<b>8 861</b>

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

2020	Inkomstpension	Tilläggs pension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2019	2 152 255	1 405 028	3 557 283
Skuld tillkommande från aktiva	260 141*	4 055**	264 196
Ändring i utbetalade belopp	11 559	2 900	14 459
Pensionsutbetalningar***	-169 104	-157 153	-326 257
Indexering	77 523	49 887	127 410
Värdet av förändringen i medellivslängd	6 430	4 048	10 478
<b>Pensionsskuld pensionerade 31 december 2020</b>	<b>2 338 804</b>	<b>1 308 765</b>	<b>3 647 569</b>

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

\*\*Se tabell B.

\*\*\*Se not B.

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

#### 4.12.2 Prognos balanstalet

Prognosen av balanstalet baseras på flera olika antaganden, till exempel utvecklingen av inkomstindex och summan av de pensionsgrundande inkomsterna. Därtill har också ett antagande gjorts för utvecklingen av aktiekurserna med mera i Sverige och övriga länder som AP-fonden har medel placerade i, främst USA och EU-länder. Det är nödvändigt att göra ett sådant antagande för att kunna beräkna värdet på AP-fondernas portfölj och därmed balanstalet. Antagandet bör dock inte betraktas som en prognos utan mer som ett scenario eftersom antagande om den framtida kursutvecklingen enbart är ett antagande behäftat med osäkerhet. Även två alternativa antaganden har gjorts för kursutvecklingen för att illustrera hur detta antagande påverkar prognosen. I beräkningen antas att aktier ger en överavkastning i förhållande till korta räntor på 3,5 procent, inklusive utdelningar. Av dessa 3,5 procent förväntas ungefär 2,5 procentenheter komma från utdelning och ungefär 1 procentenhet från realiserad avkastning. Korta räntor förväntas bidra med ungefär 0 procent avkastning. I tabellen nedan är det den realiserade avkastningen på 1 procent i huvudalternativet som förändras i det optimistiska och pessimistiska alternativet.

Tabellen nedan redovisar utfall och antaganden för några viktiga variabler som påverkar balanstalet. I tabellen redovisas också balanstalet för 2021–2022 och en prognos för 2023–2025. Tabellen visar också det dämpade balanstalet, dock endast för huvudalternativet. Det dämpade balanstalet avviker från 1,0 med en tredjedel av balanstalets avvikelse från värdet 1. Det dämpade balanstalet används vid beräkning av balansindex under en balanseringsperiod. Preliminärt kommer balanstalet för 2022 att bli 1,0824. I inget av de tre alternativen prognosticeras en ny balanseringsperiod påbörjas.

Tabell 105. Balanstalet 2021–2022 och en prognos för balanstalet 2023–2025

Beräkningsår	2019	2020	2021	2022	2023
Årlig förändring av summa PGI, procent	3,3	1,9	2,4	4,7	3,7
Förändring av inkomstindex, procent	3,1	3,8	2,2	1,6	3,7
<b>Aktiekursernas utveckling, procent</b>					
Huvudalternativ			1	1	1
Optimistiskt alternativ			11	11	11
Pessimistiskt alternativ			-9	-9	-9
Balanseringsår	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Balanstalet, utfall och prognos</b>					
Huvudalternativ	1,0802	1,0824	1,0623	1,0968	1,0932
Optimistiskt alternativ	1,0802	1,0824	1,0734	1,1200	1,1161
Pessimistiskt alternativ	1,0802	1,0824	1,0511	1,0752	1,0717
<b>Dämpat balanstal, utfall och prognos</b>					
Huvudalternativ	1,0267	1,0275	1,0208	1,0323	1,0306





# 5 Finansiell redovisning

## 5.1 Sammanställning över väsentliga uppgifter

<i>Belopp i tkr</i>	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Låneram hos Riksgäldskontoret</b>					
beviljad	550 000	400 000	400 000	400 000	350 000
utnyttjad	453 323	370 410	340 536	321 838	303 357
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>					
beviljad räntekontokredit	330 000	340 000	570 000	673 000	832 000
max utnyttjad räntekontokredit	184 136	194	355 097	547 326	730 574
beviljad kredit, övriga kreditramar	8 000 000	8 000 000	8 000 000	8 000 000	8 000 000
maximalt utnyttjad kredit	5 551 699	5 621 287	3 710 911	2 237 648	2 387 170
<b>Ränta på räntekonto hos Riksgäldskontoret</b>					
räntekostnader	-7	-653	-925	-111	-
ränteintäkter	18	905	257	854	1 739
<b>Totala avgiftsintäkter</b>					
beräknade enligt regleringsbrev	883 697	794 122	1 197 049	1 037 761	963 785
utfall	891 781	788 552	1 209 562	1 047 952	971 356
<b>Anslagskredit Pensionsmyndigheten</b>					
beviljad	35 754	17 495	38 847	32 013	15 842
utnyttjad	10 125	-	9 242	24 679	12 898
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>					
beviljad kredit	1 867 136	1 772 791	1 762 663	1 793 000	1 843 638
utnyttjad kredit	736 227	238 671	304 709	152 894	169 074
<b>Anslagssparande Pensionsmyndigheten</b>		27 073	-	-	-
intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>	460 947	279 705	26 649	232 502	138 897
intecknat för framtida åtaganden	-	-	-	-	-
<b>Personal</b>					
antal årsarbetskrafter	1 371	1 180	1 069	1 066	1 053
medelantal anställda	1 466	1 290	1 176	1 180	1 161
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>	1 141	1 211	1 281	1 239	1 240
<b>Kapitalförändring</b>					
årets kapitalförändring	2 779 507	5 473 697	1 370 955	3 264 251	2 722 793
balanserad kapitalförändring	196 076	278 456	250 069	198 312	182 316
konsolideringsfond	15 816 757	11 249 124	10 680 057	8 069 980	5 858 424

## 5.2 Resultaträkning

Belopp i tkr	Not	2020	2019
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		705 719	566 039
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	900 926	810 951
Intäkter av bidrag	2	4 884	3 521
Finansiella intäkter	3	76	924
<b>Summa</b>		<b>1 611 605</b>	<b>1 381 435</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-894 408	-778 735
Kostnader för lokaler		-51 463	-53 812
Övriga driftkostnader	5	-618 668	-596 407
Finansiella kostnader	6	-96	-2 885
Avskrivningar och nedskrivningar	11-14	-90 924	-91 306
<b>Summa</b>		<b>-1 655 559</b>	<b>-1 523 145</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	29	<b>-43 954</b>	<b>-141 710</b>
<b>Redovisning av premiepensionsverksamheten</b>			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	7	3 365 757	6 132 776
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-467 019	-515 052
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-68 923	-63 439
<b>Årets resultat i premiepensionsverksamheten</b>	29	<b>2 829 815</b>	<b>5 554 285</b>
Varav redovisas i verksamhetsavsnittet	29	-9 897	60 380
<b>Summa</b>	29	<b>2 819 918</b>	<b>5 614 665</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		4 039	3 288
Allmän pensionsavgift		132 033 344	129 503 302
Statlig ålderspensionsavgift		29 102 508	25 440 632
Ålderspensionsavgift		138 131 114	138 002 170
<b>Summa</b>		<b>299 271 005</b>	<b>292 949 392</b>
Avgår			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 765	-1 482
Överföring till AP-fonderna		-295 528 648	-289 460 805
Överföring till premiepensionssystemet		-3 738 318	-3 485 299
<b>Summa</b>		<b>-299 268 731</b>	<b>-292 947 586</b>
<b>Saldo uppbörd</b>	29	<b>2 274</b>	<b>1 806</b>
<b>Transfereringar</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		44 545 709	42 220 257
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		92 942	84 518
Medel som erhållits från AP-fonderna		326 261 451	314 711 726
Medel som finansierats från premiepensionssystemet		15 016 641	11 714 901
Finansiella intäkter	8	10 885	18 436
<b>Summa</b>		<b>385 927 628</b>	<b>368 749 838</b>

Finansiell redovisning

<i>Belopp i tkr</i>	<b>Not</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-35 944 377	-33 922 219
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-8 599 354	-8 300 611
Inkomstpensionen		-326 261 775	-314 712 438
Premiepensionssystemet		-15 016 491	-11 714 902
Övriga förmåner	9	-115 948	-108 652
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	10	11 586	7 920
<b>Summa</b>		<b>-385 926 359</b>	<b>-368 750 902</b>
<b>Saldo transfereringar</b>	29	<b>1 269</b>	<b>-1 064</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	29	<b>2 779 507</b>	<b>5 473 697</b>

## 5.3 Balansräkning

Belopp i tkr	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	11	413 585	346 297
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	1 810	6 762
<b>Summa</b>		<b>415 395</b>	<b>353 059</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	1 201	1 136
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	31 627	23 387
<b>Summa</b>		<b>32 828</b>	<b>24 523</b>
<b>Placeringstillgångar</b>			
Andra finansiella placeringstillgångar			
Aktier och andelar	15	18 843 805	17 367 142
Obligationer	16	34 681 630	29 404 845
Övriga lån	17	22 459 619	21 526 140
Övriga finansiella placeringstillgångar	18	41 567 038	40 882 937
<b>Summa</b>		<b>117 552 092</b>	<b>109 181 064</b>
<b>Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk</b>			
Fondförsäkringstillgångar	19	1 578 669 468	1 458 048 550
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		780	1 400
Fordringar hos andra myndigheter		112 672	73 410
Övriga kortfristiga fordringar	20	1 360 927	1 015 603
<b>Summa</b>		<b>1 474 379</b>	<b>1 090 413</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	21	49 655	42 438
Upplupna bidragsintäkter		4 817	4 786
Övriga upplupna intäkter	22	1 302 612	1 209 417
<b>Summa</b>		<b>1 357 084</b>	<b>1 256 641</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	23	31 649 444	30 299 589
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	24	40 003	164 415
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	25	13 221 584	9 031 748
Kassa och bank	26	9	72
<b>Summa</b>		<b>13 261 596</b>	<b>9 196 235</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>1 744 412 286</b>	<b>1 609 450 074</b>

Belopp i tkr	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>	<b>27</b>		
Statskapital		311	311
Konsolideringsfond		15 816 757	11 249 124
Balanserad kapitalförändring	28	196 076	278 456
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	29	2 779 507	5 473 697
<b>Summa</b>		<b>18 792 651</b>	<b>17 001 588</b>
<b>Avsättningar</b>			
Livförsäkringsavsättning	30	35 040 873	29 875 599
Oreglerade skador	31	2 450	2 260
Övriga försäkringstekniska avsättningar	32	4 508 685	3 806 437
Övriga avsättningar	33	11 401	37 937
<b>Summa</b>		<b>39 563 409</b>	<b>33 722 233</b>
<b>Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk</b>			
Fondförsäkringsåtaganden	34	1 578 779 328	1 458 116 731
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	35	453 323	370 410
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	36	5 277 880	2 233 868
Kortfristiga skulder till andra myndigheter		25 236 438	24 195 527
Leverantörsskulder		31 497	73 330
Övriga kortfristiga skulder	37	71 284 872	69 015 222
<b>Summa</b>		<b>102 284 010</b>	<b>95 888 357</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	38	4 992 888	4 721 165
<b>Summa</b>		<b>4 992 888</b>	<b>4 721 165</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>1 744 412 286</b>	<b>1 609 450 074</b>
<b>Poster inom linjen</b>			
Panter och därmed jämförliga säkerheter ställda för egna skulder såsom avsättningar redovisade förpliktelser	39	1 632 394 847	1 504 838 828
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
Överförda tillgångar	40	22 459 619	21 526 140
Övriga ansvarsförbindelser	41	85 712	10 720

## 5.4 Anslagsredovisning

## Utfall för 2020

## Redovisning mot anslag

Belopp i tkr

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet över skridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>Utgiftsområde 11 Ekonomisk trygghet vid ålderdom</b>										
<b>11 01 001 Garantipension till ålderspension</b>										
2 Garantipension till ålderspension	-93 966	14 940 800				14 846 834	-14 385 887		460 947	A1
<b>11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna</b>										
2 Efterlevandepension till vuxna	-64 768	9 804 900				9 740 132	-9 966 128		-225 996	A2
<b>11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer</b>										
2 Bostadstillägg till pensionärer	279 705	10 026 300			-279 705	10 026 300	-10 414 069		-387 769	A3
<b>11 01 004 Äldreförsörjningsstöd</b>										
2 Äldreförsörjningsstöd	-47 333	1 174 500				1 127 167	-1 180 149		-52 982	
<b>11 02 001 Pensionsmyndigheten</b>										
1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag	27 073	672 896			-4 073	695 896	-706 021		-10 125	A4
<b>Utgiftsområde 12 Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>										
<b>12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd</b>										
1 Barnpension och efterlevandestöd	-32 604	997 300				964 696	-1 034 176		-69 480	
<b>12 01 007 Pensionsrätt för barnår</b>										
1 Pensionsrätt för barnår	0	7 565 300				7 565 300	-7 565 300		0	
<b>Summa</b>	<b>68 107</b>	<b>45 181 996</b>			<b>-283 778</b>	<b>44 966 325</b>	<b>-45 251 730</b>		<b>-285 405</b>	

## Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag		Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 01 002	ap.2 Efterlevandepension till vuxna	490 245	225 996
11 01 003	ap.2 Bostadstillägg till pensionärer	501 315	387 769
11 01 004	ap.2 Äldreförsörjningsstöd	58 725	52 982
11 02 001	ap.1 Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag	35 754	10 125
12 01 005	ap.1 Barnpension och efterlevandestöd	69 811	69 480
<b>Summa</b>		<b>1 155 850</b>	<b>746 352</b>

## Utfall för 2020

## Redovisning mot inkomsttitel

Belopp i tkr

		Utgifter	Inkomster	Netto	Not
<b>Allmän pensionsavgift</b>					
9111	421 Preliminär månadsvis allmän pensionsavgift	-121 814 256		-121 814 256	A5
	422 Delavräkning allmän pensionsavgift	-10 596 000		-10 596 000	A5
	423 Slutavräkning allmän pensionsavgift	376 912		376 912	A5
9262	011 Preliminär avgift		121 814 256	121 814 256	A5
	012 Delavräkning		10 596 000	10 596 000	A5
	013 Slutavräkning		-376 912	-376 912	A5
	022 Utgifter till AP-fonderna	-132 033 344		-132 033 344	
	<b>Summa allmän pensionsavgift</b>	<b>-264 066 688</b>	<b>132 033 344</b>	<b>-132 033 344</b>	
<b>Statliga ålderspensionsavgifter</b>					
9251	014 Statlig ålderspensionsavgift		29 102 508	29 102 508	
	025 Statlig ålderspensionsavgift till AP-fonderna	-25 364 190		-25 364 190	
	026 Statlig ålderspensionsavgift till Riksgäldskontoret	-3 738 318		-3 738 318	
	<b>Summa statliga ålderspensionsavgifter</b>	<b>-29 102 508</b>	<b>29 102 508</b>	<b>0</b>	
<b>Ålderspensionsavgifter</b>					
9251	016 AP-fondsandel, in		138 131 114	138 131 114	
	041 Arbetsgivaravgift innevarande år	-123 579 519		-123 579 519	
	042 Arbetsgivaravgift föregående år	-11 767 612		-11 767 612	
	043 Arbetsgivaravgift äldre år	384 033		384 033	
	044 Egenföretagaravgift innevarande år	-2 104 549		-2 104 549	
	045 Egenföretagaravgift föregående år	-189 333		-189 333	
	046 Egenföretagandeavgift äldre år	-874 134		-874 134	
	<b>Summa ålderspensionsavgifter</b>	<b>-138 131 114</b>	<b>138 131 114</b>	<b>0</b>	
<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>					
2811	143 Övriga Inkomster		1 765	1 765	
	<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>0</b>	<b>1 765</b>	<b>1 765</b>	
	<b>Totalt inkomsttitlar</b>	<b>-431 300 310</b>	<b>299 268 731</b>	<b>-132 031 579</b>	

## 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 Raket. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2020 uppgår till 38 400 kronor.

#### Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2019-12-21

Pensionsmyndigheten ska redovisa 166 000 kronor mot inkomsttitel 2811 Övriga inkomster av statens verksamhet för finansiering av den nationella digitala infrastrukturen.

För anslagen 1:1 Garantipension till ålderspension, 1:2 Efterlevandepensioner till vuxna, 1:3 Bostadstillägg till pensionärer och 1:4 Äldreförsörjningsstöd inom utgiftsområde 11 samt anslaget 1:5 Barnpension och efterlevandestöd inom utgiftsområde 12 gäller följande villkor:

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

#### Noter och kommentarer till Anslagsredovisningen

Anslagen är ramanslag.

Ingående överföringsbelopp per anslag är lika med utgående överföringsbelopp per anslag i årsredovisningen för 2019.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2019-12-19 med ändringar daterade 2020-06-17 respektive 2020-11-26. Indragning av anslagsbelopp är enligt regleringsbrev 2019-12-19.

A1. Utgifterna för anslaget 1:1 Garantipension till ålderspension blev 555 miljoner kronor (3,7 procent) lägre än det anslagna beloppet. Antalet ärenden för garantipension som har beräknats om, som följd av EU-domen, har blivit färre än vad som tidigare har antagits. Omräkningarna har också lett till en lägre utgift jämfört med vad som tidigare har antagits. Antalet förmånstagare har också blivit färre än vad som tidigare har prognosticerats.

A2. Utgifterna för anslaget 1:2 Efterlevandepensioner till vuxna var 161 miljoner kronor (1,6 procent) högre än det anslagna beloppet. Inkomstindex för 2020 blev högre än tidigare prognosticerat vilket ledde till högre indexering och ökade utgifter 2020. Antalet mottagare inom omställningspensionen var högre än beräknat, troligen till viss del förklarad av effekterna av pandemin. Antalet änkepensioner var också något högre 2020, men inom normal variation.

A3. Utgifterna för anslaget 1:3 Bostadstillägg till pensionärer blev 388 miljoner kronor (3,9 procent) högre än det anslagna beloppet. Medelbelopp och retroaktiva utgifter har blivit högre än vad som tidigare har beräknats. En anledning till att medelbelopp och retroaktiva utgifter har blivit högre är att Pensionsmyndigheten har avslutat många ärenden. När många individer har fått nytt beräknat belopp har det inneburit högre utgifter.

A4. Tilldelat belopp för anslaget 2:1 Pensionsmyndigheten har under 2020 ökats med 77 miljoner kronor. I samband med vårändringsbudgeten 2020 gav regeringen Pensionsmyndigheten i uppdrag att förbereda och planera för ett införande av en ny socialförsäkringsförmån i form av ett tillägg till den inkomstgrundade ålderspensionen, inkomstpensionstillägg. Anslaget ökades därför med 33 miljoner kronor. För att öka tillgängligheten i Pensionsmyndighetens kundservice ökades anslaget med ytterligare 10 miljoner kronor vid samma tillfälle. Under hösten visade det sig att myndighetens arbete med anledning av inkomstpensionstillägget var förknippade med högre utgifter än vad som tidigare beräknats. I samband med höständringsbudgeten 2020 ökades anslaget därför med 26 miljoner kronor. Dessutom medför genomförandet av pensionsgruppens överenskommelse om justerade pensionsåldrar ökad administration och behov av systemutveckling hos Pensionsmyndigheten. Utgifterna för systemutveckling bedömdes bli högre än vad som tidigare har beräknats. Anslaget ökades därför med 8 miljoner kronor vid samma tillfälle.

A5. Inkomster avseende allmän pensionsavgift redovisas av Skatteverket på inkomsttitel fysiska personers inkomstskatt. Omföring av allmän pensionsavgift görs av Pensionsmyndigheten från inkomsttiteln fysiska personers inkomstskatt till inkomsttiteln allmän pensionsavgift enligt förordning (1994:1966) om omföring av allmän pensionsavgift.



## 5.5 Finansieringsanalys

Belopp i tkr	2020	2019	Not
<b>Drift</b>			
Kostnader	-1 562 310	-1 431 795	42
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	705 719	566 039	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	900 926	810 951	
Intäkter av bidrag	4 884	3 521	
Övriga intäkter	76	924	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	<b>1 611 605</b>	<b>1 381 435</b>	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-1 088	-309	
Minskning (-) av kortfristiga skulder	-26 021	6 886	
Kassaflöde från drift	<b>22 186</b>	<b>-43 783</b>	
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i materiella tillgångar	-18 769	-20 346	
Investeringar i immateriella tillgångar	-145 121	-103 946	
<i>Summa investeringsutgifter</i>	<b>-163 890</b>	<b>-124 292</b>	
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret	182 607	120 998	
-amorteringar	-99 694	-91 124	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	<b>82 913</b>	<b>29 874</b>	
Förändring av kortfristiga skulder	-502	-1 900	
Kassaflöde till investeringar	<b>-81 479</b>	<b>-96 318</b>	
<b>Premiepensionssystemet</b>			
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat	3 365 757	6 132 776	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten	-467 019	-515 052	
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter	-68 923	-63 439	
Premiepensionsverksamheten omföring resultat till drift	-9 897	60 380	
Ökning (-) av placeringstillgångar	-129 005 738	-370 313 154	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-444 198	2 630 013	
Ökning (+) av försäkringstekniska avsättningar	126 544 211	362 093 646	
Ökning (+) av kortfristiga skulder	2 190 978	2 018 553	
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-988 444	-773 501	
Kassaflöde från premiepensionssystemet	<b>1 116 727</b>	<b>1 270 222</b>	

<i>Belopp i tkr</i>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>Not</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	4 039	3 288	
Skatteintäkter m.m.	299 266 966	292 946 104	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-2 274	-1 806	
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	299 268 731	292 947 586	
<i>Medel som utbetalats från uppbördsverksamhet</i>	-299 268 731	-292 947 586	
Kassaflöde från uppbördsverksamhet	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Transfereringsverksamhet</b>			
Lämnade bidrag	-385 926 359	-368 750 902	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	1 312 463	1 013 441	
Förändring av placeringstillgångar och skulder, frivillig pensionsförsäkring	37	-5 121	
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	-384 613 859	-367 742 582	
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	44 545 709	42 220 257	
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	92 942	84 518	
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	326 261 451	314 711 726	
Medel som finansierats via premiepensionssystemet	15 016 642	11 714 901	
Finansiella intäkter och kostnader, netto	10 885	18 436	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	385 927 629	368 749 838	
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	<b>1 313 770</b>	<b>1 007 256</b>	
<b>Förändring av likvida medel</b>	<b>2 371 204</b>	<b>2 137 377</b>	
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>			
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>37 261 956</b>	<b>35 124 579</b>	
Minskning (-) av kassa och bank	-64	-968	
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	1 021 413	1 166 884	
Ökning (+) av avräkning med statsverket	1 349 855	971 461	
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	2 371 204	2 137 377	
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>39 633 160</b>	<b>37 261 956</b>	

## 5.6 Tilläggsupplysningar och noter

### 5.6.1 Redovisnings- och värderingsprinciper

#### Allmänt

Pensionsmyndighetens årsredovisning utgår från förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, Socialförsäkringsbalkens (2010:110) regler om redovisning avseende inkomstpensionssystemet samt lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet inklusive hänvisningar till årsredovisningslagen (1995:1554) samt lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Därutöver har regeringen i regleringsbrev och instruktion medgett undantag och formulerat mer specifika anvisningar.

Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag reglerar allmänna principer för årsredovisningen och särskilt redovisningsprinciperna som ska gälla vid redovisning av Pensionsmyndighetens hela verksamhet (årsredovisningens avsnitt 5, 6 och 7). 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.

Det beräkningstekniska underlaget innebär att dödlighetsantagandet är aktsamt och överensstämmer bra med den dödlighet Pensionsmyndigheten observerat i sitt eget kollektiv. Räntekurvan ges av en ren sammanvägning av marknadsräntekurvorna för stats- och bolåneobligationer, utan vare sig golv eller antagande om långsiktig räntenivå. Enligt lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet finns det ett krav på att Pensionsmyndigheten ska ha ett överskottsmål, ett mål på hur stora tillgångar som ska finnas utöver dem som krävs för att leva upp till de garanterade åtagandena. Överskottsmålet är riskbaserat, det beräknas på ett likartat sätt som Finansinspektionens trafikljus.

För de fordringar på fondföretag där likviden inte flutit in på förfallodagen värderas fordran till senast kända kurs, i av fondbolaget lämnad fondkurs och valuta. I särskilda fall där fordran på fondbolag bedöms som osäker används av fondbolaget lämnad fondkurs och valutakursen för den dag som är, eller skulle ha varit, affärsdag. Om någon del av fordran bedöms som osäker skrivs ett formellt beslut som inkluderar belopp samt skälen till bedömningen. Det osäkra beloppet redovisas som nedskrivning avseende osäkra fordringar, fondförsäkring, som ingår i raden Övriga kortfristiga fordringar i balansräkningen, samt som minskad fondbolagsskuld, fondförsäkring, som ingår i raden Övriga kortfristiga skulder i balansräkningen.

Lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet ger regeringen rätt att föreskriva avvikelser och medge undantag från bestämmelserna. Lagen specificerar också vilka delar av lagen som ska tillämpas och hänvisar i sin tur till årsredovisningslagen för försäkringsföretag (1995:1560) som i sin tur hänvisar till årsredovisningslagen (1995:1554). När det gäller premiepensionsverksamheten och den frivilliga pensionsförsäkringen anger lagen att Pensionsmyndighetens årsredovisning ska innehålla en särskild redovisning. Pensionsmyndigheten redovisar dessa verksamheter i särskilda avsnitt i årsredovisningen (årsredovisningens avsnitt 6 och 7). Där tillämpas de i detta stycke nämnda lagarna med undantag för de avvikelser som regeringen medgett.

Enligt regleringsbrevet ska Pensionsmyndigheten redovisa inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen. Denna redovisning tar sin utgångspunkt i Socialförsäkringsbalken och i förordning (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Redovisningsprinciperna avseende inkomstpensionen beskrivs närmare i avsnitt 4.12 och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

#### Periodiseringsprinciper

I förvaltningsverksamheten sker redovisning mot anslag kostnadsmissigt vilket innebär att anslagsintäkten bokförs samtidigt som kostnaden bokförs. I de fall faktura eller motsvarande inkommit efter fastställd brytdag, den 5 januari 2021, eller när fordrings- eller skuldbeloppet inte är exakt känt när bokslutet upprättas, redovisas den ekonomiska händelsen som periodavgränsningspost. Pensionsmyndigheten tillämpar 100 000 kronor som beloppsgräns för periodavgränsningsposter.

I transfereringsverksamheten sker redovisning mot anslag kassamässigt. Utgifter för transfereringar till enskilda redovisas som en kostnad den månad då utbetalningarna till förmånstagare görs. Fordringar och skulder avseende transfereringar och uppbörd periodiseras och redovisas kostnadsmissigt i resultaträkningen.

### 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 (FFFS).
- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen, vilken ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS).
- Lagen (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet innehåller bland annat bestämmelser om särskild redovisning av Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Här finns regeln om att Pensionsmyndigheten undantas från kravet att upprätta en särskild balansräkning med därtill hörande tilläggsupplysningar för premiepensionsverksamheten, se 2 kap. 2 § om årsredovisningens innehåll m.m. när det gäller hänvisningarna till bestämmelserna i 2 kap. 1-6 §§ årsredovisningslagen, med undantag av vad som där sägs om balansräkning.
- Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling ska redovisas i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen.

### Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisning 2019

I femårsöversikten (avsnitt 6) är jämförelsetalen för 2016–2019 reviderade med anledning av en ny definition för ”antal pensionssparare fondförsäkring”, ”antal pensionssparare och pensionärer med fondförsäkring” samt ”antal pensionssparare och pensionärer totalt premiepensionen”, ”antal pensionärer med traditionell försäkring” och ”antal pensionssparare och pensionärer”. Pensionsmyndigheten har beslutat att man ska använda samma definition i årsredovisningen som definitionen av sparare/pensionär i den officiella statistiken (SOS) för premiepensionen.

Som en konsekvens av den reviderade definitionen i antal pensionärer och pensionssparare ovan har även ”driftskostnaden per pensionssparare/pensionär” korrigerats från 75,6 till 71,0 kronor.

Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen 2019, 2017 och 2016 är rättade i femårsöversikten, rättad beräkning för 2019 och felskrivning från underlag för 2017 och 2016.

Försäkringsersättningar, livförsäkringsrörelsens tekniska resultat, årets resultat, eget kapital vid årets utgång/konsolideringskapital är jämförelsetal för 2019 rättade, felskrivning från årsredovisning 2019.

Förvaltningskostnadsprocent för 2019 i femårsöversikten rättat, felskrivning från underlag.

Årsredovisning 2020 baseras i övrigt på samma redovisningsprinciper som tillämpades i årsredovisning 2019.

### Värderingsprinciper

#### Immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade it-system samt inköpt programvara redovisas som immateriella anläggningstillgångar utifrån bestämmelserna i 5 kap. 2 § förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Avskrivning påbörjas då tillgången är färdigställd och kan börja användas. Tillgångarna skrivs av linjärt under den bedömda ekonomiska livslängden. Normalt tillämpas 5 års avskrivningstid.

På Pensionsmyndigheten pågår ett omfattande utvecklingsprogram, *Nästa generations förmånssystem* (NextGen), där befintliga kärnsystem för pensioner och pensionsrelaterade förmåner som myndigheten administrerar (ålderspension, bostadstillägg, efterlevandepension, pensionsintjänande m.m.) som idag finns hos Försäkringskassan, ersätts med nya systemlösningar internt på Pensionsmyndigheten.

Vid planeringen av NextGen har konstaterats att de kärnsystem som nu ska ersättas har haft en avskrivningstid på 10 år hos Försäkringskassan. Bakgrunden till den längre avskrivningstiden var att systemen förväntades användas under en lång tid.

Med utgångspunkt i den längre avskrivningstiden av pensionssystemen på Försäkringskassan har Pensionsmyndigheten tillsammans med Ekonomistyrningsverket diskuterat avskrivningstider kopplade till myndighetens arbete med systemförnyelse inom NextGen.

Pensionsmyndighetens bedömning är att de nya kärnsystemen har en nyttjandetid om minst 10 år och i dessa fall tillämpas 10 års avskrivningstid.

### Materiella anläggningstillgångar

Tillgångar med en bedömd ekonomisk livslängd överstigande tre år och med ett anskaffningsvärde överstigande 21 200 kronor redovisas som materiella anläggningstillgångar. Inventarier som har ett naturligt samband med varandra bedöms som en fungerande enhet och aktiveras om de tillsammans överstiger 21 200 kronor. Större anskaffningar av likartade tillgångar redovisas som anläggningstillgångar även om respektive tillgång är av ett mindre värde än 21 200 kronor. Anskaffningar där respektive objekt har ett lägre värde än 2 500 kronor redovisas inte som materiell anläggningstillgång.

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

### Försäkringsavtal och investeringsavtal – klassificering

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

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

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

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

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

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

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

### Premieinkomst

För premiebetalningar tillämpas kontantprincipen. I beloppet ingår återköp av negativa pensionsrätter. Placering av intjänade pensionsrätter sker i december varje år. Vid ändrad taxering fastställs en ny pensionsrätt. I vissa fall kan den ändrade pensionsrätten vara negativ och minska pensionsspararens kontoinnehav.

### Avgifter för fond- och traditionell försäkring

Enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) ska kostnader för skötsel av premiepensionssystemet täckas genom avgifter som dras från tillgodohavandena på pensionsspararnas och pensionärernas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skälig fördelning mellan pensionsspararna och pensionärerna. Principen tillämpas så att avgiftsuttaget beräknas på pensionsspararnas genomsnittliga tillgodohavande under årets första månader. Därtill finns det ett tak som begränsar det maximala uttaget per pensionskonto. Ytterligare information om avgiftsuttaget lämnas i årsredovisningens särskilda redovisning av premiepensionsverksamheten.

### Finansiella tillgångar och finansiella skulder

Varje finansiellt instrument har klassificerats i en av följande kategorier:

- Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Investeringar som hålls till förfall

- Kundfordringar
- Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen
- Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde
- Lånefordran/låneskuld vid äkta återköpstransaktioner värderade till upplupet anskaffningsvärde

Klassificeringen av finansiella instrument i olika kategorier utgör grunden för hur varje finansiell tillgång och finansiell skuld värderas i balansräkningen samt hur förändringen i dess värde bokförs. Omräkning av tillgångar och skulder i utländsk valuta har skett till balansdagens valutakurs.

#### Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen 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 innehåser för handelsändamål.

Placeringstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkringstillgångar värderas till verkligt värde, det vill säga fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har åsatts för varje fond. Innehavet påverkas förutom av interna riktlinjer för innehavets storlek även av pågående handel.

#### Investeringar som hålls till förfall

Övriga finansiella placeringstillgångar hålls övervägande till förfall och avser inbetalda preliminära avgiftsmedel placerade i statsobligationer, säkerställda bostadsobligationer och likvida medel hos Riksgäldskontoret. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid anskaffningstidpunkten. Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella placeringstillgångar redovisas ej via resultaträkningen utan förs direkt mot övriga finansiella placeringstillgångar 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 placeringstillgångar. Resultatet av båda transaktionerna redovisas som skuld i balansräkningen.

#### Kundfordringar och avsättning för osäkra fordringar

Kundfordringar redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Kundfordringar avser fakturafordringar och fordringar på fondföretag där likvid förväntas inflyta på fastställd förfallodag. Dessutom ingår likvida medel i bank. Likvida medel i utländsk valuta värderas till balansdagens köpkurs via resultaträkningen. Fordringar på förvaltningsavgifter inom premiepensionssystemet, som inte är fakturerade, värderas till det värde som förväntas inflyta.

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.

Fordringar på fondföretag bokas till det belopp som fordringarna ställts ut till. Fordringar fonder för sålda fondandelar där likviden ännu ej utbetalats värderas till affärsdagens kurs. Fordringar på fondandelar som i realiteten finns kvar efter att fonden avslutats i Pensionsmyndighetens system värderas enligt senast kända kurs. Denna situation uppstår när ett fondavslut bokats i systemet före dess samtliga fondandelar sålts, ofta på grund av försäljningen drar ut på tiden. Den framtida försäljningsintäkten för detta innehav ska tillföras respektive underliggande sparare proportionerligt. Fordringar kopplade till särskilda händelser



skrivs ner i sin helhet. Framtida försäljningsintäkten för detta innehav ska tillföras respektive underliggande sparare proportionerligt.

Redovisningen speglar gällande regelverk om att inom fondförsäkring står sparare och pensionärer själva risken.

### 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 fondföretag lämnad fondkurs och valuta. I särskilda fall där denna fordran på fondföretag bedöms som osäker används av fondföretaget 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 fondföretagsskuld, fondförsäkring.

### Återkravsfordringar

I enlighet med 108 kap. 14 a § socialförsäkringsbalken handhar Försäkringskassan den fortsatta handläggningen av återkrav efter att beslut om återkrav har fattats av Pensionsmyndigheten. Belopp avseende återkrav för Pensionsmyndighetens räkning återbetalas till Försäkringskassan och överförs därefter till Pensionsmyndigheten.

Återkravsfordringar tas upp till det belopp varmed de beräknas inflyta. Återkravsfordringar värderas enligt en metod som bygger på kravets ålder i kombination med förekomsten av inbetalning.

Enligt ESV:s föreskrifter till 5 kap. 1 § FÅB klassificeras Återkravsfordringar som en omsättningstillgång, även när dessa inte förväntas realiseras inom tolv månader från balansdagen. Återkravsfordringar redovisas i balansposten Övriga kortfristiga fordringar.

### Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen

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

### Finansiella skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde

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

Pensionsmyndigheten har en räntekontokredit för rörelsekapitalbehov samt låneram för anläggningstillgångar hos Riksgäldskontoret. Dessutom finns en särskild kredit hos Riksgäldskontoret som används vid behov av likviditet i fondhandeln. Lånen värderas till upplupet anskaffningsvärde. Räntekostnaderna för lånen periodiseras månadsvis och regleras kvartalsvis.

### Övriga skulder

Övriga skulder har tagits upp till nominellt belopp.

### Livförsäkringsavsättning

#### Frivillig försäkring

Genom en ändring i 1 § förordning (1962:521) om frivillig pensionsförsäkring hos Pensionsmyndigheten fastställer Pensionsmyndigheten försäkringstekniska beräkningsgrunder från och med den 1 februari 2018. Grunderna utgörs av försäkringstekniska riktlinjer tillsammans med ett försäkringstekniskt beräkningsunderlag. Det försäkringstekniska beräkningsunderlaget ska tillsammans med de försäkringstekniska riktlinjerna utgöra ett tillräckligt underlag för beräkningar, styrning och kontroll av den försäkringstekniska hanteringen.

Livförsäkringsavsättningen för frivillig pensionsförsäkring bestäms för varje årskull, kön, tariff och tariffgrupp som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar.

Värdet på livförsäkringsavsättningen för den frivilliga försäkringen beräknas med antaganden om livslängd och framtida avkastning. Avkastningen beräknas utifrån en räntekurva där marknadsräntan på statsobligationer sammanvägts till lika delar med marknadsräntan på bolåneobligationer med samma löptid. Dödligheten är en aktsam skattning av den framtida dödligheten bland de försäkrade. Den beror av den försäkrades ålder och kön. Som grund för antagandena används Pensionsmyndighetens egen erfarenhet och offentlig statistik gällande befolkningsdödligheten från SCB. Speciellt utnyttjas

SCB:s prognoser för framtida livslängder i befolkningen. Faktiska driftkostnader avsätts löpande till en omkostnadsfond, de ingår därför inte i beräkningen av livförsäkringsavsättningen.

Det är inte längre möjligt att betala in fler premier i den frivilliga försäkringen och alla garanterade belopp är därför antingen redan fastställda eller beräknas utifrån insatta premier enligt försäkringsavtalen. Det som kan förändra pensionsbeloppen är om det sker en vinstutdelning. Vinstutdelning kan ske om de riskbaserade överskottsmålen per tariffgrupp uppnås.

Överskottsmålen har ändrats per 1 februari 2018 till att vara riskbaserade och anger hur mycket kapital, uttryckt i procent, som Pensionsmyndigheten ska hålla utöver livförsäkringsavsättningarna innan höjning av förmånerna kan bli aktuell. Syftet med överskottsmålet är att den frivilliga försäkringen med hög sannolikhet ska förbli solvent. Från och med januari 2020 höjdes beloppen med 25 procent i tariffgrupp 1936. Detta beroende på att överskottsmålet som beräknades vid utgången av 2018 visade på en buffert utöver överskottsmålet i tariffgrupp 1936 på 23 procent.

### Traditionell försäkring

Livförsäkringsavsättningen för den traditionella försäkringen bestäms för varje försäkring som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar. Värdet beräknas med antaganden om framtida avkastning, livslängder och driftkostnader. Avkastningen beräknas utifrån en räntekurva där marknadsräntan på statsobligationer sammanvägts till lika delar med marknadsräntan på bolåneobligationer med samma löptid. Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2015–2110, huvudscenariot med ett avdrag på 10 procent för att bättre passa Pensionsmyndighetens egen erfarenhet. Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av driftkostnaderna som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Driftkostnadsbelastningen uppgår till 0,7 promille. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats aktsamt enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet. Antaganden om livslängder ändrades senast februari 2016. Antagandena om livslängd utvärderas löpande utifrån SCB:s prognoser om befolkningsdödlighet.

### Beräkning av garanterat belopp

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

- Den framtida årliga avkastningen antas sedan 1:a december 2019 vara -1,0 procent. Tidigare var detta antagande satt till 0 procent. Redan fastställda garanterade belopp kan höjas när solvensnivån överstiger det så kallade solvenstaket. Efter höjningen ska solvensen ligga på en nivå som motsvarar den så kallade målsolvensen. Höjningens relativa storlek för en enskild försäkring beror av aktuell behållning och tidigare garanterat belopp. Den faktiska höjningen avgörs även av aktuell kollektiv konsolideringsnivå och solvensnivå samt av målsolvensen.
- Den årliga driftkostnaden antas vara 0,1 procent av försäkringskapitalet. Pensionsmyndigheten har beslutat att ta ut samma årliga avgift för den traditionella försäkringsrörelsen som för fondförsäkringsrörelsen.
- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns (SCB:s) prognoser från år 2015 där värden för personer födda 1938, 1945 och 1955 valts för försäkrade födda på 1930-, 1940- respektive 1950-talet. SCB har släppt uppdaterade dödlighetsantaganden 2018, 2019 och 2020 men dessa har visat sig medföra så små skillnader mot prognosen från 2015 att inga ändringar i premiepensionens dödlighetsantaganden har gjorts. Prognosen omfattar tre scenarier: hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal har Pensionsmyndigheten valt lågalternativet. Dödligheten säkerhetsbelastas även genom att minskas med 10 procent då fördelningen mellan kvinnor och män bland nya pensionärer är osäker. Med utgångspunkt från andelen kvinnor och män i dagens befolkning och prognoser om framtida livslängder har Pensionsmyndigheten beräknat hur andelen kvinnor och män kommer att förändras över tiden. Med dessa andelar som vikter har en könsneutral dödlighetsfunktion beräknats. Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2016-02-01	Livslängder fr.o.m. 2014-01-01	Livslängder fr.o.m. 2013-01-01	Livslängder fr.o.m. 2010-01-01	Livslängder fr.o.m. 2007-04-01
61	27,22	27,13	27,03	26,78	26,49
65	24,01	22,79	23,81	23,48	23,21
70	18,47	18,86	19,75	19,48	19,25
75	14,73	13,94	15,76	15,72	15,56
80	10,43	10,55	11,95	12,30	12,21
85	7,55	7,54	8,53	9,33	9,31
90	5,21	5,10	5,72	6,95	6,99



### Avsättning för oreglerade skador

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp, inklusive tilldelad återbäring, som förfallit till betalning men som ännu inte har betalats ut. Oreglerade skador i frivillig pensionsförsäkring motsvaras av avsättning till ersättningsreserv.

### Övriga försäkringstekniska avsättningar

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

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

### Upplysning om avsättningsförändring på kort sikt

Premiepensionens livförsäkringsavsättning förväntas öka, vid antagande om att dagens ränteläge är oförändrat eftersom nya premier kommer att betalas in på försäkringen och premierna förväntas överstiga utbetald försäkringsersättning.

Livförsäkringsavsättningen i den frivilliga pensionsförsäkringen förväntas minska givet att antagande om ränta och dödlighet ligger fast eftersom inga nya premier betalas in till försäkringen.

Avsättning för oreglerade skador utgörs av pensionsbelopp som förfallit till betalning men ännu inte betalats ut, det handlar om i sammanhanget små belopp, den varierar kring några hundra tusen kronor och avsättningen förväntas varken öka eller minska systematiskt över tid.

Övriga försäkringstekniska avsättningar avser i huvudsak medel som frigjorts vid dödsfall i fondförsäkringen men som ännu inte fördelats ut som arvsvinst. Avsättningen förväntas öka då premieinkomst och avkastning förväntas vara större än pensionsutbetalningarna.

Övriga avsättningar består av avsättning för kompetensväxling enligt löneavtal och avsättning för rättegångskostnader. En del av avsättningen för kompetensväxling kommer att användas under kommande år. Avsättning för rättegångskostnader kan komma att betalas ut kommande år då Pensionsmyndigheten är part i civilmål där det, beroende på utgången, kan bli aktuellt att betala upplupen ränta på motpartens rättegångskostnader.

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

## 5.6.2 Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

### Resultaträkning

<b>Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Administrationsersättning från AP-fonderna	397 373	335 419
Administrationsersättning från premiepensionssystemet *	471 864	452 652
Administrationsersättning från fondförvaltare för ansökningar och granskningar	15 223	6 129
Administrationsersättning för frivillig pensionsförsäkring m.m.	2 316	2 473
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	15	2 140
Administrationsersättning från minPension	1 636	1 700
Ersättning för administrativ kravkostnad	240	225
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	12 258	10 205
Ersättning enligt 15 § avgiftsförordningen	1	8
<b>Summa</b>	<b>900 926</b>	<b>810 951</b>

\*) Årets avgiftsuttag premiepension är 531 642 tkr (493 692 tkr), varav Pensionsmyndighetens andel är 462 719 tkr (430 253 tkr). Därutöver redovisas intäkt från handelslagret 9 145 tkr som administrationsersättning från premiepensionssystemet. För redovisning av avgiftsområdet administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet, se avsnitt 4.8.

Jämförelsetal för 2019 är justerade avseende raderna medan summan är oförändrad.

<b>Not 2 Intäkter av bidrag</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Bidrag från Regeringskansliet	2	1 501
Bidrag från Arbetsförmedlingen	556	1 551
Bidrag för Försäkringskassan	4 326	469
<b>Summa</b>	<b>4 884</b>	<b>3 521</b>

<b>Not 3 Finansiella intäkter</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ränta avistalån	18	905
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	-
Övriga räntor	2	3
Valutakursvinster	56	16
<b>Summa</b>	<b>76</b>	<b>924</b>

<b>Not 4 Kostnader för personal</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier och andra avgifter enligt lag och avtal	-630 614	-533 628
Övriga kostnader för personal	-263 794	-245 107
<b>Summa</b>	<b>-894 408</b>	<b>-778 735</b>

Varav arvoden 225 tkr (260 tkr).

<b>Not 5 Övriga driftkostnader</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Leverans av tjänster från Försäkringskassan	-272 496	-236 308
Konsulter	-188 799	-152 680
Varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	71 245	56 095
It-tjänster	-4 814	-4 599
Reparationer och underhåll	-29 112	-29 865
Resor	-5 608	-18 930
Porto	-27 368	-29 134
Advokater	-38 872	-32 747
Telefoni	-10 416	-4 461
Avsättning för rättegångskostnader	-	-27 701
Övrigt	-112 428	-116 077
<b>Summa</b>	<b>-618 668</b>	<b>-596 407</b>

Jämförelsetal för 2019 är justerad avseende raden Övrigt, medan summan är oförändrad.

<b>Not 6 Finansiella kostnader</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-7	-653
Avsättning för räntekostnader, rättegångskostnader	-	-2 034
Övriga finansiella kostnader	-89	-198
<b>Summa</b>	<b>-96</b>	<b>-2 885</b>

#### **Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten**

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten

<b>Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Realiserad vinst, netto, obligationer m.m.	5 477	4 969
Orealiserad vinst obligationer m.m.	5 407	13 465
Övriga finansiella intäkter	1	2
<b>Summa</b>	<b>10 885</b>	<b>18 436</b>

<b>Not 9 Övriga förmåner</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Efterlevandelivräntor m.m.	-53 099	-50 331
Bostadstillägg till personer med sjuk- och aktivitetsersättning	-39 991	-33 758
Frivillig pension	-22 858	-24 563
<b>Summa</b>	<b>-115 948</b>	<b>-108 652</b>

<b>Not 10 Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Förändring premiereserv avseende frivillig pensionsförsäkring	12 792	9 951
Förändring omkostnadsfond avseende frivillig pensionsförsäkring	1 110	442
Driftkostnader	-2 316	-2 473
<b>Utgående balans</b>	<b>11 586</b>	<b>7 920</b>

## Balansräkning

<b>Not 11 Balanserade utgifter för utveckling</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
IB anskaffning/överfört från Premiepensionsmyndigheten	760 043	663 942
Årets anskaffningar	144 865	101 151
Årets utrangeringar	-36 272	-5 050
UB anskaffningsvärde	868 636	760 043

IB ackumulerade avskrivningar	413 746	342 858
Årets avskrivningar	77 503	75 938
Årets utrangeringar	-36 198	-5 050
UB ackumulerade avskrivningar	455 051	413 746

**Bokfört värde** **413 585** **346 297**

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

<b>Not 12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
------------------------------------------------------------------------	-------------------	-------------------

IB anskaffning	59 618	57 535
Årets anskaffningar	256	2 796
Årets utrangeringar	-3 160	-713
UB anskaffningsvärde	56 714	59 618

IB ackumulerade avskrivningar	52 856	48 258
Årets avskrivningar	3 162	5 287
Årets utrangeringar	-1 114	-689
UB ackumulerade avskrivningar	54 904	52 856

**Bokfört värde** **1 810** **6 762**

<b>Not 13 Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
--------------------------------------------------------	-------------------	-------------------

IB anskaffning	20 577	20 451
Årets anskaffningar	555	1 008
Årets utrangeringar	-164	-882
UB anskaffningsvärde	20 968	20 577

IB ackumulerade avskrivningar	19 441	19 959
Årets avskrivningar	490	344
Årets utrangeringar	-164	-862
UB ackumulerade avskrivningar	19 767	19 441

**Bokfört värde** **1 201** **1 136**

<b>Not 14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
----------------------------------------------------------	-------------------	-------------------

IB anskaffning	101 421	87 681
Årets anskaffningar	18 214	19 338
Årets utrangeringar	-14 682	-5 598
UB anskaffningsvärde	104 953	101 421

IB ackumulerade avskrivningar	78 034	73 895
Årets avskrivningar	9 769	9 737
Årets utrangeringar	-14 477	-5 598
UB ackumulerade avskrivningar	73 326	78 034

**Bokfört värde** **31 627** **23 387**

<b>Not 15 Aktier och andelar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<i>Värdepappersfonder</i>		
SPP Global Plus	8 679 968	7 796 754
SPP Emerging Markets Plus	1 171 167	1 037 110
Handelsbanken Global Criteria A1	8 861 549	8 454 107
Handelslager aktiefonder	131 121	79 171
<b>Utgående balans</b>	<b>18 843 805</b>	<b>17 367 142</b>

<b>Not 16 Obligationer</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<i>Värdepappersfonder</i>		
Kammarkollegiets räntekonsortium	34 334 722	29 037 915
Frivilliga pensionsförsäkringen räntekonsortiet	345 555	359 347
Handelslager räntefonder	1 353	7 583
<b>Utgående balans</b>	<b>34 681 630</b>	<b>29 404 845</b>

<b>Not 17 Övriga lån</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	22 457 208	21 518 727
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	2 411	7 413
<b>Utgående balans</b>	<b>22 459 619</b>	<b>21 526 140</b>

Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpsransaktioner.

<b>Not 18 Övriga finansiella placeringstillgångar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>	<i>Verkligt värde</i>	<i>Bokfört värde</i>
Nominella obligationer	21 537 997	20 856 168	19 032 998	18 434 300
Upplupen ränta dito		105 885		103 971
Bostadsobligationer	17 615 671	16 520 870	18 441 638	17 543 998
Upplupen ränta dito		105 291		159 236
Likvida medel	3 978 824	3 978 824	4 641 432	4 641 432
<b>Utgående balans</b>	<b>43 132 492</b>	<b>41 567 038</b>	<b>42 116 068</b>	<b>40 882 937</b>

Nominella- och realränteobligationer är utgivna av svenska staten och noterade. Bostadsobligationer avser säkerställda obligationer i svenska kronor utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, görs i utgåvor med ratingbetyg AAA där moderbolagets rating är lägst BBB.

<b>Not 19 Fondförsäkringstillgångar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Aktiefonder	1 484 062 008	1 371 241 439
Räntefonder	94 607 460	86 807 111
<b>Utgående balans</b>	<b>1 578 669 468</b>	<b>1 458 048 550</b>

<b>Not 20 Övriga kortfristiga fordringar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Ej likviderade affärer med värdepapper	1 194 062	651 501
Fordran AP-fonderna	4 836	9 602
Fordran Försäkringskassan avseende ålderspensionsavgift till premiepensionen	26 869	222 097
Återkravsreskontra	133 666	131 754
Övrigt	1 494	649
<b>Utgående balans</b>	<b>1 360 927</b>	<b>1 015 603</b>

Osäkra fordringar inom fondhandeln uppgår till 1 501 989 tkr varav 1 501 989 tkr är nedskrivna.

Kapitalfordran i återkravsreskontran uppgår till 206 037 tkr och är i bokslutet nedskrivna med 85 066 tkr vilket gör att bokfört värde kapitalfordran uppgår till 120 971 tkr.

<b>Not 21 Förutbetalda kostnader</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Förutbetalda hyror	11 072	10 720
Licenser	18 179	3 724
Övriga it-kostnader	11 261	18 905
Andra köpta tjänster	8 532	8 788
Övriga förutbetalda kostnader	611	301
<b>Utgående balans</b>	<b>49 655</b>	<b>42 438</b>

<b>Not 22 Övriga upplupna intäkter</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	1 291 290	1 194 379
Övriga upplupna intäkter	11 322	15 038
<b>Utgående balans</b>	<b>1 302 612</b>	<b>1 209 417</b>

<b>Not 23 Avräkning med statsverket</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Uppbörd		
Ingående balans	0	0
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster*)	-299 268 731	-292 947 586
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter*)	431 300 310	422 449 406
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-132 031 579	-129 501 820
Fordringar/skulder avseende uppbörd	0	0

Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	2 914 723	2 906 953
Redovisat mot anslag	44 545 709	42 220 257
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-44 390 215	-42 212 487
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	3 070 217	2 914 723

Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-27 073	9 242
Redovisat mot anslag	706 021	566 367
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-672 896	-602 682
Återbetalning av anslagsmedel	4 073	-
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	10 125	-27 073

Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	738	1 040
-----------------------------------------------------------------------	-----	-------

Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	27 410 899	26 410 565
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	501 933 710	483 354 190
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-677 198 039	-654 068 163
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	176 421 794	171 714 307
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	28 568 364	27 410 899

<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>31 649 444</b>	<b>30 299 589</b>
----------------------------------------	-------------------	-------------------

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

<b>Not 24 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	40 003	164 415
<b>Utgående balans</b>	<b>40 003</b>	<b>164 415</b>

Beviljad räntekontokredit för 2020 är 330 000 tkr. Maximalt utnyttjad kredit under 2020 var 184 136 tkr.

<b>Not 25 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Återförda förvaltningsavgifter	3 569 397	3 456 519
Minskingsmedel och dödsfallskapital	4 461 611	3 751 340
Valutakonton i Riksgäldskontoret	4 857 713	1 718 614
Övrigt	332 863	105 275
<b>Utgående balans</b>	<b>13 221 584</b>	<b>9 031 748</b>

<b>Not 26 Kassa och bank</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Valutakonton i bank	9	75
Återförda förvaltningsavgifter	0	-3
<b>Utgående balans</b>	<b>9</b>	<b>72</b>

**Not 27 Förändring av myndighetskapital**

	Statskapital	Konsolideringsfond (Premiepension)*	Konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Balanserad kapitalförändring uppbörd och transfereringar	Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (ansökan fondförvaltare)	Balanserad kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Disposition mot konsolideringsfond (Premiepension)*	Disposition mot konsolideringsfond (Frivillig pensionsförsäkring)	Kapitalförändring uppbörd och transfereringar	Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (ansökan fondförvaltare)	Kapitalförändring avgiftsfinansierad verksamhet (AP-fonderna)	Summa
Utgående balans 2019	311	11 207 449	41 675	142 850	-2 355	137 961	5 554 285	1 792	-1 050	-5 336	-75 994	17 001 588
A. Ingående balans 2020	311	11 207 449	41 675	142 850	-2 355	137 961	5 554 285	1 792	-1 050	-5 336	-75 994	17 001 588
Föregående års kapitalförändring		5 554 285	1 792	-1 050	-5 336	-75 994	-5 554 285	-1 792	1 050	5 336	75 994	0
Förändring statskapital												0
Utbetalning återbäring från konsolideringsfond		-988 444										-988 444
Årets kapitalförändring							2 829 815	-387	3 930	7 623	-61 474	2 779 507
B. Summa årets förändring	0	4 565 841	1 792	-1 050	-5 336	-75 994	-2 724 470	-2 179	4 980	12 959	14 520	1 791 063
C. Utgående balans 2020	311	15 773 290	43 467	141 800	-7 691	61 967	2 829 815	-387	3 930	7 623	-61 474	18 792 651

**\* Specifikation av konsolideringsfond, premiepensionen**

	Fondförsäkring	Traditionell försäkring	2020-12-31 Totalt	2019-12-31 Totalt
Ingående balans konsolideringsfond	-121 420	16 883 154	16 761 734	11 980 950
Från konsolideringsfond utbetald återbäring		-988 444	-988 444	-773 501
Årets resultat	65 060	2 764 755	2 829 815	5 554 285
<b>Utgående konsolideringsfond</b>	<b>-56 360</b>	<b>18 659 465</b>	<b>18 603 105</b>	<b>16 761 734</b>

<b>Not 28 Balanserad kapitalförändring</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	61 967	137 961
Administration av ansökan från och granskning av fondförvaltare	-7 692	-2 355
Balanserad kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	21 050	19 243
Balanserad kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar	120 751	123 607
<b>Utgående balans</b>	<b>196 076</b>	<b>278 456</b>

<b>Not 29 Kapitalförändring enligt resultaträkningen</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Årets resultat premiepensionen, verksamhetsavsnittet	9 897	-60 380
Årets resultat, redovisning av premiepensionsverksamheten	2 819 918	5 614 665
Årets resultat premiepensionen	2 829 815	5 554 285
Årets resultat frivillig pensionsförsäkring	-387	1 792
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	-61 474	-75 994
Administration av ansökan från och granskning av fondförvaltare	7 623	-5 336
Årets kapitalförändring uppbörd, avser ränta återkravsfordringar	2 274	1 806
Årets kapitalförändring transfereringar, återkravsfordringar m.m.	1 656	-2 856
<b>Summa</b>	<b>2 779 507</b>	<b>5 473 697</b>

Årets resultat premiepensionen redovisad i verksamhetsavsnittet summerat med årets resultat i redovisning av premiepensionsverksamheten utgör årets resultat premiepensionen redovisad i resultaträkning, särskild redovisning premiepensionsverksamheten.

<b>Not 30</b>			<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<b>Livförsäkringsavsättning</b>	<b>Premiepension</b>	<b>Frivillig försäkring</b>	<b>Totalt</b>	<b>Totalt</b>
Ingående avsättning	29 601 012	274 587	29 875 599	23 603 954
Utgående avsättning	34 779 078	261 795	35 040 873	29 875 599
Årets förändring	5 178 066	-12 792	5 165 274	6 271 645

#### **Not 31 Avsättning för oreglerade skador**

Se not 48 i avsnitt Noter premiepension.

<b>Not 32 Övriga försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>Premiepension</b>	<b>Frivillig försäkring</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
			<b>Totalt</b>	<b>Totalt</b>
Ingående avsättning	3 766 386	40 051	3 806 437	3 395 926
Utgående avsättning	4 469 744	38 941	4 508 685	3 806 437
Årets förändring	703 358	-1 110	702 248	410 511
Varav:				
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	12	-1 110	-1 098	-432
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	703 346		703 346	410 752
Årets förändring	703 358	-1 110	702 248	410 320

<b>Not 33 Övriga avsättningar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<b>Avsättning för rättegångskostnader</b>		
Ingående balans	29 736	-
Årets avsättning	-	29 736
Årets utbetalning	-27 864	-
<b>Summa</b>	<b>1 872</b>	<b>29 736</b>
<b>Avsättning för kompetensväxling</b>		
Ingående balans	8 201	9 762
Årets avsättning	1 865	1 587
Årets utbetalning	-537	-3 148
<b>Summa</b>	<b>9 529</b>	<b>8 201</b>
<b>Utgående balans</b>	<b>11 401</b>	<b>37 937</b>

Övriga avsättningar utgörs av avsättning för rättegångskostnader och för kompetensväxling. Kommande år beräknas ca 1 500 tkr att utnyttjas för kompetensväxling. Kommande år kan 1 872 tkr avseende avsättning för rättegångskostnader komma att betalas ut då Pensionsmyndigheten är part i civilmål där det, beroende på utgången, kan bli aktuellt att betala upplupen ränta på motpartens rättegångskostnader.



<b>Not 34 Fondförsäkringsåtaganden</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Avsättning	1 578 669 468	1 458 048 550
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	109 860	68 181
<b>Utgående balans</b>	<b>1 578 779 328</b>	<b>1 458 116 731</b>
Ingående avsättning	1 458 116 731	1 102 716 254
Inbetalningar	42 144 056	40 500 889
Avgiftsuttag	-508 395	-474 426
Utbetalningar	-12 346 055	-9 509 471
Kapitalavkastning	92 076 497	325 294 909
Förändring dödsfallskapital	-703 346	-410 943
Övrigt	-160	-474
Årets förändring	120 662 597	355 400 476
<b>Utgående balans</b>	<b>1 578 779 328</b>	<b>1 458 116 731</b>

<b>Not 35 Lån i Riksgäldskontoret</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Ingående skuld	370 410	340 536
Lån upptagna under året	182 607	120 998
Årets amortering	-99 694	-91 124
<b>Utgående skuld</b>	<b>453 323</b>	<b>370 410</b>

Beviljad låneram för 2020 är 550 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

<b>Not 36 Övriga krediter i Riksgäldskontoret</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	5 277 880	2 233 868
<b>Utgående balans</b>	<b>5 277 880</b>	<b>2 233 868</b>

Beviljad övrig kreditram 2020 är 8 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under 2020 var 5 551 699 tkr.

<b>Not 37 Övriga kortfristiga skulder</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel*	64 052 933	62 404 628
Ej likviderade affärer med värdepapper	651 077	307 324
Skuld fondföretag	-	980
Personalens källskatt	15 780	15 979
Källskatt frivillig pension	1 374	1 436
Preliminärskatt för utbetalda pensioner	6 447 407	6 184 004
Övrigt	116 301	100 871
<b>Utgående balans</b>	<b>71 284 872</b>	<b>69 015 222</b>

\* Varav upplupen kostnad utestående repor 67 tkr och skuld pågående repor 22 458 116 tkr.

<b>Not 38 Upplupna kostnader</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	4 910 253	4 651 513
Upplupen semesterlöneskuld	40 950	34 525
Upplupna löner	4 484	2 071
Upplupna socialavgifter avseende semesterlöneskuld och löner	24 152	18 668
Upplupna kostnader konsulter	8 241	8 705
Övriga upplupna kostnader	4 808	5 683
<b>Utgående balans</b>	<b>4 992 888</b>	<b>4 721 165</b>

<b>Not 39 Registerförda tillgångar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
<i>Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:</i>		
Andelar i fonder	1 578 669 468	1 458 048 550
<i>Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell försäkring:</i>		
Andelar i fonder	53 047 406	46 325 886
Bankmedel	332 418	105 045
Frivilliga pensionsförsäkringskonsortiet	345 555	359 347
<b>Summa för egna skulder och panter</b>	<b>1 632 394 847</b>	<b>1 504 838 828</b>

<b>Not 40 Överförda tillgångar</b>	<b>2020-12-31</b>	<b>2019-12-31</b>
Fordran pågående repor tillfällig förvaltning	22 457 208	21 518 727
Upplupna intäkter repor tillfällig förvaltning	2 411	7 413
<b>Summa fordran återköpsransaktioner</b>	<b>22 459 619</b>	<b>21 526 140</b>
Upplupen kostnad repor	67	3 610
Skuld pågående repor	22 458 117	21 519 576
<b>Summa skuld återköpsransaktioner</b>	<b>22 458 184</b>	<b>21 523 185</b>

Tillgångarna kvarstår i balansräkningen eftersom Pensionsmyndigheten fortfarande står värdeförändringsrisken. Säkerhet erhålls i form av likvida medel och redovisas med tillhörande skuld värderad till upplupet anskaffningsvärde under posten övriga skulder. Pensionsmyndigheten har genom Kammarkollegiet avtal (GMRA/ISMA) om nettning hänförligt till återköpsransaktioner.

#### **Not 41 Ansvarsförbindelser**

Övriga ansvarsförbindelser avser ansökningar om skadestånd (JK-ärenden). I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. 2020-12-31 finns sammanlagt 352 tkr i yrkade belopp avseende skadestånd. Statistik från tidigare år visar att en sökande beviljas skadestånd i ungefär 20-25 procent av fallen. JK har emellanåt en lång handläggningstid, den kan över tid variera mellan tre veckor och 18 månader.

2020-12-31 finns även 85 360 tkr i yrkade belopp avseende skadeståndsanspråk och upplupen ränta från Advisor AB för felaktig uppsägning av avtal. Advisor AB har i ett mål rörande dröjsmålsränta, där Pensionsmyndigheten stämt Advisor AB, genstämningsvis yrkat att Pensionsmyndigheten ska förpliktas betala skadestånd avseende beloppet ovan på grund av det bolaget anser vara en oriktig uppsägning av samarbetsavtalet mellan Pensionsmyndigheten och bolaget. Pensionsmyndigheten kan inte bedöma sannolikheten för att bolaget vinner framgång, men den torde vara låg. Hela fordran har tagits upp som en potentiell belastning. Förhandlingen som skulle ha skett i februari 2021 har skjutits upp och något nytt datum finns inte för närvarande. Pensionsmyndigheten förutsätter att domen oavsett utgång kommer överklagas.

2019-12-31 fanns yrkade och medgivna belopp om sammanlagt 10 720 tkr.

<b>Not 42 Finansieringsanalys</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Verksamhetens kostnader enligt resultaträkningen	-1 655 559	-1 523 145
Justeringar:		
Avskrivningar	90 924	91 306
Realisationsförluster	2 325	44
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-1 562 310</b>	<b>-1 431 795</b>

### 5.6.3 Övriga tilläggsupplysningar

Tabell 106. Uppgifter om styrelseledamöter

Ledamot	Ersättning i kronor	Övriga uppdrag i styrelser och råd
Daniel Barr <i>Generaldirektör</i>	1 547 200	Min pension i Sverige AB
Ingrid Burman <i>Ordförande fr. o.m. 2020-05-01</i>	53 300	Försäkringskassan
Annika Creutzer <i>Ordförande 2020-04-01--2020-04-30</i> <i>Vice ordförande 2020-05-06--2021-02-04</i>	56 700	-
Anita Johansson, <i>fr. o.m. 2021-01-01</i>	0	Försäkringskassan Mittuniversitetet Kåpan Pensioner
Marcus Karlsson	40 000	Giverny AB Nordic Specialist Finance Advisory AB Third Act Financial Services AB
Thomas Rolén <i>Vice ordförande t.o.m. 2020-03-31</i>	15 000	Hjärt-lungfonden Journalistförbundets yrkesetiska nämnd Lofsdalens fjällanläggningar AB Nordiska muséet Nämnden för prövning av statsråds och statssekreterares övergångsrestriktioner Skansen Trafikverket
Eva Vestin	40 000	Swedavia Airport Telecom AB Eva Vestin Consulting AB
Kerstin Wigzell, <i>Ordförande t.o.m. 2020-03-31</i>	20 000	Polismyndighetens Etiska råd

Inga framtida åtaganden har avtalats för ledamöterna.

## 6 Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

### 6.1 Förvaltningsberättelse

#### 6.1.1 Väsentliga händelser under året

##### 6.1.1.1 Nästa steg mot ett tryggare och mer hållbart premiepensionssystem

I nästa steg efter de åtgärder som sedan 2018 genomförts för att uppnå ett tryggare och mer hållbart premiepensionssystem, har Pensionsmyndigheten fått i uppdrag från regeringen att samverka med och bistå utredningen om ett upphandlat fondtorg för premiepensionen. En ny nämndmyndighet, med Pensionsmyndigheten som värmyndighet, kommer att etableras för att hantera övergången från dagens fondutbud till ett tryggt, kontrollerat och professionellt upphandlat fondtorg.

Den 17 februari 2021 meddelade pensionsgruppen en preciserad överenskommelse om upphandlingen av Pensionsmyndighetens fondtorg. Fonderna på det upphandlade fondtorget ska ha olika risknivå och placeringsinriktning, vara kostnadseffektiva, hållbara, kontrollerbara och av hög kvalitet. I överenskommelsen finns förslag på hur en ny valarkitektur ska byggas för att ge pensionsspararna tillgång till en valmiljö, där de i högre grad än idag får en god vägledning för att kunna göra informerade och övervägda val om hur deras premiepensionsmedel ska förvaltas. Enligt tidigare besked är utgångspunkten att nämndmyndigheten ska starta sin verksamhet 1 september 2021.

##### 6.1.1.2 Överenskommelse mellan Finansinspektionen och Pensionsmyndigheten

Myndigheten har sedan tidigare samverkat med Finansinspektionen och Konsumentverket genom att delge kundsynpunkter om förvaltningstjänster veckovis. Vid behov görs avstämningar för att diskutera ärenden mer ingående. Samverkan är mycket god. Efter kritik i Riksrevisionens rapport Konsumentskyddet på det finansiella området – förutsättningar och statlig tillsyn (RiR 2019:32) har arbetet med att utveckla samverkan vidare prioriterats under året. Under hösten undertecknades överenskommelser om samverkan mellan Pensionsmyndigheten och Finansinspektionen. Det här avser underlätta det fortsatta samverkansarbetet.

##### 6.1.1.3 Förändrad hantering av handelslagerresultat

Pensionsmyndigheten har förändrat metoden vid hantering av handelslagerresultat. I den nya hanteringen införs ett intervall (-30 miljoner kronor till +30 miljoner kronor) för ackumulerat resultat, där ingen överföring görs eller extra avgifter tas ut. Även andra förändringar i metoden har gjorts, bland annat görs avstämningen av resultatet vid en senare tidpunkt, vilket innebär att hänsyn kan tas till senare information vid framställan om avgiftsuttag.

Beslutet om ändrad metod innebär att beräkningen av avgiftsuttaget ur premiepensionssystemet för år 2021 har reviderats. I stället för att öka avgiftsuttaget ur premiepensionssystemet med drygt 4 miljoner kronor för att täcka ett tidigare, ej längre existerande, underskott på handelslagret kan avgiftsuttaget istället minskas med cirka 24 miljoner kronor utifrån ett mer aktuellt resultat.

##### 6.1.1.4 Hantering av särskilda händelser på fondtorget

Under året har det omfattande arbetet med särskilda händelser fortsatt. Särskilda händelser inom premiepensionen är ett samlingsnamn för de senaste årens aktiviteter kopplat till de fondbolag som i sitt agerande inte sett till pensionsspararnas bästa.

Rättsprocesser gällande händelser i Allra, Optimus High Yield, Advisor och Falcon Funds har pågått under året. Pensionsmyndigheten har efter förlikningar kunnat delat ut ersättning till Falconspararna. För mer information om kvarvarande innehav, fordringar och osäkra fordringars storlek, se avsnitt 6.1.1.5 För mer information om händelserna finns också en omfattande beskrivning på myndighetens externa webbplats.

#### Rättegång och dom gällande händelser i Optimus Fonder

Ekobrottsmyndigheten väckte under 2019 åtal mot de fyra ansvariga huvudmännen i Optimus (varav två även var inblandade i Falcon Funds). I april 2020 kom domen och huvudmännen dömdes alla till långa fängelsestraff och förpliktades att utbetala stora skadestånd. Domen överklagades till Svea Hovrätt som i stort sett fastställde tingsrättens dom. Högsta Domstolen meddelade ej prövningstillstånd.

#### Utvecklingen i Falcon-ärendet

Under 2020 har Pensionsmyndighetens arbete med Falcon Fundsärendet haft flera framgångar. Två separata förlikningar har ingåtts med fondernas förvaringsinstitut och med fondstyrelsens försäkringsbolag. Tillsammans med en tidigare återbetalning från fonderna om cirka 30 miljoner kronor kunde totalt 368 miljoner kronor betalas ut under hösten till de 27 000 drabbade spararna, motsvarande en tredjedel av den beräknade skadan.

I början av året stämde Pensionsmyndigheten flera olika individer och företag med anknytning till Falcon Funds inför engelsk domstol för att få skadestånd. Totalt har myndigheten yrkat på skadestånd om 115 miljoner Euro, men den summan kan komma att minska med den ersättning som nu under 2021 kommer att betalas ut genom olika förlikningar.

Pensionsmyndigheten har i den engelska processen rönt inledande framgångar i processen och som ett första steg fått en så kallad Worldwide Freezing Order utfärdad som ger möjlighet att spåra och frysa tillgångar som förskingrats från fonderna.

Under hösten 2020 hölls rättegång i Stockholms Tingsrätt gällande Falcon-händelserna på Malta från 2014 och framåt. Pensionsmyndigheten biträder inte åklagarens talan. Dom väntas den 26 februari 2021.

#### Likvidation av GFG Global Medium Risk Fund

Under året har likvidationen av GFG fortsatt.

Därutöver pågår såvitt känt en förundersökning hos Ekobrottsutredningen där även skadan före avregistreringen beaktas. Om undersökningen leder till åtal kommer Pensionsmyndigheten överväga att biträda åtalet för att ta tillvara pensionsspararnas intressen.

#### Processer mot Allra-bolag och dess företrädare

Den 31 januari 2020 meddelade Stockholms tingsrätt dom i ett brottmål mot fyra personer med kopplingar till Allra. Pensionsmyndigheten biträdde åtalet och hade framställt ett enskilt skadeståndsanspråk om cirka 190 miljoner kronor. Skadeståndsanspråket bygger på att pensionsspararna lidit skada på grund av att fonderna, och därigenom pensionsspararna, betalat överpriser för affärer som skedde under 2012. Tingsrätten friade samtliga åtalade på alla punkter och avslog Pensionsmyndighetens skadeståndyrkande. Pensionsmyndigheten ålades att betala rättegångskostnader om totalt cirka 30 miljoner kronor.

Pensionsmyndigheten och åklagaren överklagade domen. Huvudförhandling kommer att påbörjas i Svea Hovrätt 2021.

I juni 2018 stämde Pensionsmyndigheten Allra Asset Management S.A. vid Stockholms tingsrätt i en separat process för transaktioner som bolaget genomfört

under 2015. Pensionsmyndigheten har yrkat skadestånd om cirka 180 miljoner kronor.

Allra yrkade att tingsrätten skulle avvisa Pensionsmyndighetens talan i sin helhet utan prövning i sak utifrån att Allras rättigheter skulle ha kränkts enligt Europakonventionen. En mellandom meddelades av Stockholms tingsrätt den 15 april 2020. Domstolen kom fram till att Pensionsmyndighetens talan inte ska avvisas vilket innebär att processen kunnat fortsätta.

#### Advisor Fondförvaltning AB

I oktober 2019 stämde Pensionsmyndigheten Advisor på totalt cirka 10 miljoner kronor eftersom Advisor vägrat betala fakturor avseende dröjsmålsränta på grund av försenad inlösen av Pensionsmyndighetens fondandelar, samt fakturor för kostnader av brevutskick. Advisor har bestridit kravet och genstämde under 2020 Pensionsmyndigheten på över 80 miljoner kronor för att fondbolaget sades upp från fondtorget. Se även not 41.

#### Solidar Fonder AB

Under våren 2018 sade Pensionsmyndigheten upp samarbetsavtalet med Solidar Fonder AB på grund av att bolaget vid flera tillfällen hade brutit mot samarbetsavtalet. Det innebar att Solidars fonder avregistrerades från Pensionsmyndighetens fondtorg. Pensionsmyndigheten har framställt krav om att fondbolaget ska utge ersättning till pensionsspararna. Under 2020 träffades en överenskommelse om ersättning. Ersättningen kommer fördelas till berörda pensionssparare i början av 2021.

#### Lemanik Asset Management Luxembourg S.A.

Under våren 2018 sade Pensionsmyndigheten upp samarbetsavtalet med Lemanik på grund av att bolaget hade brutit mot samarbetsavtalet. Det innebar att Lemaniks fond avregistrerades från Pensionsmyndighetens fondtorg. Pensionsmyndigheten har framställt krav att fondbolaget ska utge ersättning till pensionsspararna. Under 2020 träffades en överenskommelse om ersättning.

#### Lantern Structured Asset Management

Lantern avslutade sina fonder hos Pensionsmyndigheten under 2018. Pensionsmyndigheten har under 2019 framställt krav att fondbolaget ska utge ersättning till pensionsspararna. Under 2020 har en överenskommelse träffats om ersättning. Ersättningen kommer fördelas till berörda pensionssparare i början av 2021.

#### 6.1.1.5 Osäkra fordringar Fondförsäkring– Bokföring och kvarvarande innehav

När en avstängd och bortplockad fond åsätts andelskurs baseras den på de medel som dittills inkommit. Detta innebär att systemmässigt bokas samtliga andelar bort från spararnas konton och även bort från myndighetens handelslager. I realiteten kan det dock finnas andelsinnehav kvar som myndigheten är registrerad ägare till. Den framtida försäljningsintäkten för detta innehav ska tillföras respektive underliggande sparare proportionerligt.

I samband med särskilda händelser på fondtorget (se 6.1.1.4) så har också fordringar ställts på fondbolag eller dess företrädare för händelser före avslutet. Vissa av dessa fordringar är föremål för tvist eller domstolsprövning eller utfall av likvidationsprocess hos fondbolaget. Samtliga fordringar i samband med särskilda händelser bedöms så osäkra att de är nedskrivna i sin helhet.

Per 31 december 2020 uppgår osäkra fordringar för fondandelar, felaktig prisreduktion, fondinformation med mera samt upplupen ränta till 1 502 (909,2) miljoner kronor. Av dessa fordringar är 1 502 (825,1) miljoner kronor nedskrivna i sin helhet. Cirka 500 miljoner är fordringar på Allra men den stora ökningen beror

främst på att Pensionsmyndigheten nu ställt ut ett krav på företrädarna för Falcon Funds och Optimus High Yield, dessa fodringar uppgår till cirka 1 000 miljoner kr.

Redovisningen speglar gällande regelverk om att inom fondförsäkring står sparare och pensionärer själva risken.

## 6.1.2 Väsentliga händelser efter balansdagen

### 6.1.2.1 Förbättrat fondavtal med fondförvaltarna i premiepensionen

Pensionsmyndigheten genomför en revidering av nuvarande fondavtal med fondförvaltare på fondtorget. Det nya avtalet remitterades till fondbolagen under slutet av 2020, beslutades i januari 2021 och kommer att gälla från den 1 april 2021. Fondavtalet innebär förbättringar i flera delar. Tydlighet i tillämpningen för både fondförvaltare och Pensionsmyndigheten ökar och pensionsspararnas ställning stärks ytterligare.

Exempelvis utökas omfattningen av den information om fonder, som fondförvaltare är skyldiga att lämna till Pensionsmyndigheten liksom kraven på information om samarbeten och avtal fondbolagen har med externa parter.

Dessutom höjs de rabatter på fondernas avgifter som fondförvaltarna betalar. Den största effekten uppnås genom en sänkning av att det så kallade fria kostnadsuttaget, den del av en fonds avgift som inte omfattas av rabatt till Pensionsmyndigheten. Rabatterna utbetalas årligen i sin helhet till pensionsspararnas konton. Genom höjningen av rabatterna tillförs spararna ytterligare cirka 400 miljoner kronor varje år.

### 6.1.2.2 Hållbarhet på EU nivå

Hållbarhetsarbetet inom EU börjar ta form. Under 2020 beslutades en förordning för att skapa ett gemensamt grepp och påvisa transparens i redovisningen av finansiella instrument för spararen. På EU-nivå diskuteras krav på rapportering av gröna investeringar, men det är fortfarande oklart hur denna rapportering kommer att se ut. Pensionsmyndigheten har tät kontakt och samarbetar med Finansinspektionen och Fondbolagens förening då Sverige kommer omfattas av det regelverk som kommer beslutas inom EU och som dessutom kommer att ersätta 4 kap. 24 § lagen (2004:46) om värdepappersfonder.

Tillämpningen av EU-förordningen sker till en början i två nivåer. Nivå ett kommer att tillämpas redan 10 mars 2021 och mallar för det arbetet har kommit under januari 2021. I nivå två kommer den tekniska standarden för redovisningen av gröna investeringar att vara på plats. Dessa planeras vara implementerade årsskiftet 2021/2022 och kommer att påverka alla fondbolagens redovisning av hållbarhetsinformation på fondtorget. Pensionsmyndigheten har tagit höjd för detta.

Pensionsmyndigheten har fortsatt arbetet under året med att ta fram fler verktyg till spararna, bland annat har djupanalyser genomförts som visar vad pensionsspararna efterfrågar. I kontakt med externa aktörer undersöks vilken information spararna kan ges i inloggat läge. Detta för att spararen enkelt ska kunna bedöma hur hållbara de enda fondvalen är och hur man kan ändra till andra hållbara val.

## 6.1.3 Fondförsäkring

Fondförsäkringsrörelsen ingår i Pensionsmyndighetens verksamhet och omfattar placeringen av pensionsspararnas och pensionärernas fastställda pensionsrätter. I 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken föreskrivs att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna och pensionärerna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen ska förvaltas för deras räkning.

### 6.1.3.1 Kapitalflöde

Fondförsäkringens premieinkomst uppgick under 2020 till 49,1 (47,3) miljarder kronor och totala utflödet till 19,3 (16,3) miljarder kronor, varav 12,4(9,5) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 6,9 (6,8) miljarder kronor överfördes till den traditionella försäkringen.

I maj 2020 tilldelades pensionsspararna och pensionärerna 2019 års rabatt på förvaltningsavgifterna samt arvsvinster. Totalt uppgick rabatten plus ränta och justeringsposter till 4,6 (4,7) miljarder kronor och arvsvinster till 4,1 (3,6) miljarder kronor. De tilldelade rabatterna under 2020 är närmast oförändrade jämfört med föregående år. Det beror på två motverkande faktorer, fondernas sjunkande avgifter och ett ökat rabattunderlag.

I december 2020 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2019 i premiepensionssystemet.

I december 2020 tillkom 198 063 (213 282) nya pensionssparare i premiepensionssystemet. Arbetslösheten visade en ökande trend och sysselsättningsgraden minskade för ungdomar under 2019 vilket kan vara förklarande delfaktorer till det minskade inflödet av nya pensionssparare 2020. Deras pensionsrätter motsvarade 427,7 (455,1) miljoner kronor. Avsättningen minskade på grund av att antal pensionssparare minskat, trots detta ökade snittavsättningen med 1,1 procent per sparare, från 2 135 kronor till 2 159 kronor.

### 6.1.3.2 Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2020 hade totalt 7,5 (7,4) miljoner pensionssparare och pensionärer ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 1 578,7 (1 458,0) miljarder kronor.

Tabell 107. Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning per den 31 december 2020, 2019 och 2018

Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2020, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2020	Marknadsvärde 31 dec 2019, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2019	Marknadsvärde 31 dec 2018, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2018
Aktiefonder	581,7	36,8	516,6	35,4	406,5	36,9
Blandfonder	65,3	4,1	68,7	4,7	66,2	6,0
Generationsfonder	220,6	14,0	209,2	14,4	167,1	15,2
Räntefonder	30,8	2,0	31,3	2,1	30,0	2,7
AP7 Såfa	680,2	43,1	632,3	43,4	432,8	39,2
<b>Totalt</b>	<b>1 578,7</b>	<b>100</b>	<b>1 458,0</b>	<b>100</b>	<b>1 102,6</b>	<b>100</b>

Den största förändringen mellan fondkategorier under året är ökningen av kapitalet i fondkategorin aktiefonder med 1,4 procentenheter.

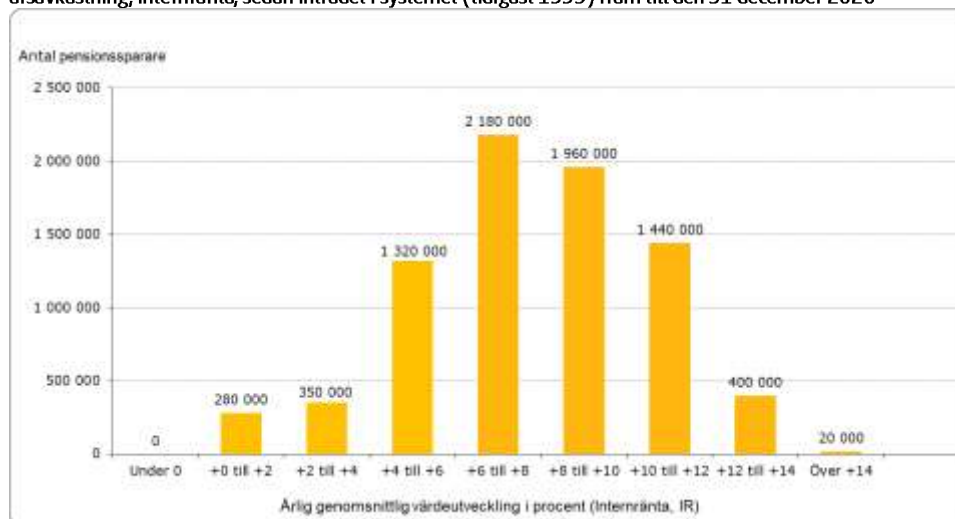
### 6.1.3.3 Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2020 uppgick till 184,1 (325,3) miljarder kronor vilket är en kraftig minskning av ökningen i tillgångarna i premiepensionen jämfört med 2019 främst till följd av att aktiefonderna på fondtorget hade en sämre utveckling under 2020. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var 6,4



(29,5) procent under 2020 mätt som tidsviktad årsavkastning<sup>1</sup>. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 5,6 (5,5) procent mätt som tidsviktad årsavkastning. Den årliga avkastningen för AP7 Såfa uppgick till 4,4 procent under 2020 jämfört med 32,2 procent föregående år. Nedgången av den årliga avkastningen beror på en sämre börsutveckling under 2020 till följd av coronapandemin.

Diagram 14. Antal pensionssparare och pensionärer grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, internränta, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2020



Pensionsspararnas genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning<sup>2</sup> på fondtorget (internräntan) sedan 1995 uppgår till 7,6 (7,7) procent.

Cirka 99,9 (99,9) procent av pensionsspararna och pensionärerna hade vid årsskiftet 2020/2021 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 209 081 (196 711)<sup>3</sup> kronor. Vid slutet av 2020 hade mindre än 0,1 procent av spararna en negativ värdeutveckling på sitt sparande sedan start, vilket är ungefär samma som föregående år.

#### 6.1.3.4 Fondbyten

Under 2020 genomfördes 860 855 (597 336) fondbyten. Under 2020 bytte 327 546 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar 4,3 procent av pensionsspararna och pensionärerna. Det är en ökning jämfört med 2019 då 293 094 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarade då 4,0 procent av pensionsspararna och pensionärerna.

Andelen aktiva sparare, det vill säga sådana som inte ligger i förvalsalternativet AP7 Såfa, som genomförde åtminstone ett fondbyte under det gångna året uppgick till 9,4

<sup>1</sup> Tidsviktad årsavkastning visar årlig avkastning på en krona som satts in i början på perioden. Hänsyn har inte tagits till om kapitalets storlek förändrats under perioden.

<sup>2</sup> Kapitalviktad avkastning visar årlig avkastning med hänsyn taget till kapitalets förändring och omfattar såväl avkastningen i fondrörelsen som avkastningen på pengarna fram till tidpunkterna då de placerades i fonderna.

<sup>3</sup> Pensionsmyndigheten har beslutat att man ska använda samma definition i årsredovisningen som definitionen av sparare/pensionärer i den officiella statistiken (SOS) för premiepensionen.

(7,9) procent. Om perioden sträcks ut över de senaste tre åren genomförde 18,0 (18,9) procent av de aktiva spararna minst ett fondbyte.

#### 6.1.3.1 Beslutsstöd för hållbara fondval

För att underlätta för pensionsspararna att göra hållbara fondval, har information och beslutsstöd om fondernas hållbarhet inkluderats i fondinformationen på myndighetens webbplats. Fondfaktasidorna ha utökats med omfattande information om fondens hållbarhetsarbete – vilka metoder som används, vilka produkter och tjänster som exkluderas och vilka regler som styr fondens hållbarhetsarbete. I fondinformationen har hållbarhetsvärden, koldioxidindikatorer och selektering av oönskade produkter och tjänster integrerats med övriga fakta om fonderna som till exempel värdeutveckling, avgift och risk. Hållbarhetsperspektivet har därigenom gjorts sökbar med möjlighet att enkelt jämföra och sortera före ett fondval. Hållbarhetsvärden och koldioxidindikatorer levereras från företagen Morningstar och Sustainalytics.

Integreringen av hållbarhet i fondinformationen till pensionsspararna och utformningen av den har fått betydande positiv uppmärksamhet från andra pensionsaktörer och media.

#### 6.1.3.5 Förvaltningsavgifter

Den genomsnittliga förvaltningsavgiften i premiepensionssystemet var 0,18 (0,18) procent efter rabatter 2020. Före rabatter var den 0,53 (0,52) procent. Genom avtal med Pensionsmyndigheten är fondföretagen bundna till att rabattera förvaltningsavgifterna. Rabatten uppgick under 2020 till i genomsnitt till 0,35 (0,34) procentenheter, eller 65,93 (65,0) procent per fond. Den genomsnittliga förvaltningsavgiften efter rabatt var i samma nivå 2020 som 2019. Minskningen från 2018 beror på att en större del av kapitalet var placerat i AP7 Såfa 2020 och 2019 jämfört med 2018. AP7 Såfa har en låg förvaltningsavgift och inga rabatter erhålls för denna fond.

Tabell 108. Genomsnittlig förvaltningsavgift och rabatt i procent 2020–2018

Avgift i procent	2020	2019	2018
Förvaltningsavgifter, brutto	0,53	0,52	0,59
Rabatter	-0,35	-0,34	-0,38
<b>Förvaltningsavgifter, netto</b>	<b>0,18</b>	<b>0,18</b>	<b>0,21</b>

#### 6.1.3.6 Fondernas kostnader

Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton. Från och med 2019 har en justering av redovisade förvaltningsavgifter och rabatter gjorts. Förvaltningsavgiften före rabatt dras dagligen från fondvärdet på individernas konton. Rabatten beräknas och faktureras kvartalsvis i efterskott. Det innebär att vi i årsredovisningen inte kan ange annat än en preliminär rabattsumma för senaste året. Denna jämförs dock med den nu fastställda rabatten för föregående år. Detta innebär således att den preliminära rabattsumman för 2019 som redovisades i årsredovisningen 2019 inte används som jämförelsetal i denna årsredovisning. Att jämföra med föregående års fastställd rabatt infördes i och med årsredovisningen 2019 och ger en mer rättvisande bild över rabattutvecklingen än tidigare redovisning.

I maj 2020 återfördes 2019 års rabatter på 4 643,1 miljoner kronor plus ränta totalt 4 741,5 (4 738,0) miljoner kronor till pensionsspararna och pensionärernas konton. Merparten, 4 621,6 (4 720,5) miljoner kronor, tillföll de fondförsäkrade och resterande del de som gått över till den traditionella försäkringen.

Den samlade rabatten avseende år 2020 återförs till pensionsspararnas och pensionärernas konton under våren 2021. Totalt fick fondföretagen in 7 361,9 (7 143,2) miljoner kronor i förvaltningsavgifter under 2020, varav preliminärt 4 854,1 (4 643,1) miljoner kronor i rabatter plus ränta och eventuellt andra justeringar kommer att återföras till spararna under 2021, se tabell 109.

**Tabell 109. Totala kostnader i procent och kapital för premiepensionssystemet 2020–2018**

Kostnadsuttag	2020	2020	2019	2019	2018	2018
	Kostnader mnkr	% av förvaltad kapital	Kostnader mnkr	% av förvaltad kapital	Kostnader mnkr	% av förvaltad kapital
<b>Fondernas kostnader</b>						
Förvaltningsavgifter, brutto <sup>4</sup>	7 361,9	0,53	7 143,2	0,52	7 246,8	0,59
Rabatter <sup>5</sup>	-4 854,1 <sup>6</sup>	-0,35	-4 643,1	-0,34	-4 725,6	-0,38
<b>Förvaltningsavgifter, netto</b>	<b>2 507,86</b>	<b>0,18</b>	<b>2 500,1</b>	<b>0,18</b>	<b>2 521,1</b>	<b>0,21</b>
Ersättningar till andra myndigheter <sup>7</sup>			68,9		65,8	
Driftkostnader	441,9		490,9		447,1	
Finansiellt netto	-66,5		43,0		-8,1	
<b>Myndighetens kostnader totalt</b>	<b>444,3</b>	<b>0,03</b>	<b>597,3</b>	<b>0,05</b>	<b>504,8</b>	<b>0,04</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>2952,2</b>	<b>0,21</b>	<b>3 097,4</b>	<b>0,23</b>	<b>3 026,0</b>	<b>0,26</b>
<b>Genomsnittligt förvaltad kapital</b>	<b>1 417 261,3</b>		<b>1 323 357,2</b>		<b>1 161 343,5</b>	

Förvaltningsavgiften före beräknade rabatter ökade med 218,7 (103,5) miljoner kronor och förvaltningsavgiften efter rabatter ökade med 7,8 (21,0) miljoner kronor jämfört med föregående år. Det genomsnittliga förvaltade kapitalet ökade med 94 miljarder kronor under året till 1 417,3 miljarder kronor från 1 323,4 miljarder kronor.

Utöver ovannämnda förvaltningsavgifter har premiepensionsfonder, liksom alla värdepappersfonder, rätt att ta ut vissa andra kostnader ur fonderna, främst courtage.

<sup>4</sup>Förvaltningsavgifter, brutto dras dagligen från fondvärdet på spararnas konton. Korrigerad redovisning av förvaltningsavgifter har gjorts från och med 2019. Tidigare år har förvaltningsavgiften redovisats utifrån en approximation baserad på fondinnehavens marknadsvärden och rabattnivån på bokslutsdagen. I år anges förvaltningsavgiften såsom en approximation baserad på de faktiskt fakturerade rabatterna och den genomsnittliga rabattnivån på bokslutsdagen vilket är mer rättvisande.

<sup>5</sup>Rabatter återförs till spararnas konton en gång om året. Korrigerad redovisning av de preliminära rabatterna har gjorts från och med 2019. Tidigare år har rabatten redovisats utifrån en approximation baserad på fondinnehavens marknadsvärde per bokslutsdagen. För aktuellt år anges nu preliminär fakturerad och upplupen rabatt under året vilket är mer rättvisande. För tidigare år (2017-2018) anges slutlig fakturerad rabatt.

<sup>6</sup>Rabatten för 2020 är preliminär

<sup>7</sup>Avser ersättning till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationskostnaderna av den allmänna pensionen. Den administration som i huvudsak avses är uppbörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

#### 6.1.3.7 Myndighetens kostnader

Pensionsmyndighetens kostnader för att administrera premiepensionen uppgick under 2020 till 444,3 (597,3) miljoner kronor, eller 0,03 (0,05) procent av kapitalet. Kostnadsminskningen förklaras framförallt av driftskostnaderna har gått ned under 2020. Den totala kostnaden för premiepensionssystemet exklusive transaktionskostnader uppgår till 0,21 (0,23) procent av kapitalet, se tabell 109.

För att täcka kostnaderna för att administrera premiepensionen tas en administrativ avgift ut från pensionspararna och pensionärernas konton en gång om året. Därutöver har en del av myndighetens handelslagerresultat överförts till myndighetens drift. För de individuella pensionskontona sattes avgiften till 0,09 (0,07) procent av tillgodohavandena med ett tak på 100 (100) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 531,6 (493,7) miljoner kronor. I genomsnitt togs en avgift ut på 0,04 (0,04) procent av kontobehållningen eller cirka 68,5 (65) kronor per person i maj 2020, se tabell 110.

#### 6.1.4 Traditionell försäkring

I samband med pensioneringstillfället, eller senare, kan pensionspararen/pensionären välja att lämna fondförsäkringen och övergå till en så kallad traditionell försäkring, då Pensionsmyndigheten övertar förvaltningen av kapitalet. Traditionell försäkring innebär att ett månatligt belopp garanteras livsvarigt. Därutöver betalas vanligen även ett icke garanterat tilläggsbelopp. Antalet pensionärer med traditionell försäkring den 31 december 2020 uppgick till 341 502 (326 457)<sup>8</sup>.

##### 6.1.4.1 Kapitalflöde

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 7 344,7 (7 215,0) miljoner kronor, varav 6 925,6 (6 816,3) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring medan den resterande delen huvudsakligen utgjordes av premier från arbetande pensionärer. Pensionsutbetalningarna, garanterat belopp och tilläggsbelopp, uppgick till 2 670,6 (2 205,4) miljoner kronor. Under året har 20,4 (19,1) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring.

##### 6.1.4.2 Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2020 till 53 379,8 (46 430,9) miljoner kronor.

---

<sup>8</sup> Pensionsmyndigheten har beslutat att man ska använda samma definition i årsredovisningen som definitionen av sparare/pensionärer i den officiella statistiken (SOS) för premiepensionen.

Tabell 110. Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångslag i den traditionella försäkringen per 31 december 2020–2018

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2020 mnkr	Fördelning 31 dec 2020 %	Bokfört 31 dec 2019 (mnkr)	Fördelning 31 dec 2019 (%)	Bokfört 31 dec 2018 (mnkr)	Fördelning 31 dec 2018 (%)
Svenska räntor	34 334,7	64,3	29 037,9	62,6	22 745,6	64,6
Globala aktier	18 712,7	35,1	17 288,0	37,2	12 407,5	35,2
Likvida medel	332,4	0,6	105,0	0,2	86,5	0,2
<b>Total portfölj</b>	<b>53 379,8</b>	<b>100,0</b>	<b>46 430,9</b>	<b>100,0</b>	<b>35 239,6</b>	<b>100,0</b>

Enligt den traditionella försäkringens placeringspolicy, tidigare 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 de till pensionärerna garanterade kassaflödena i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar.

Under året har en ny placeringspolicy antagits av styrelsen. Den medger även placeringar i fastigheter. Någon investering har ännu inte skett i fastigheter. Pensionsmyndigheten tog i samband med den nya placeringspolicyen även fram en ägarpolicy.

#### 6.1.4.3 Värdeutveckling

Avkastningen för den traditionella försäkringens totala tillgångsportfölj uppgick under 2020 till 4,71 (17,04) procent, vilket kan jämföras med MSCI-index 4,62 (16,82) procent. Avkastningen fördelades på ränteportföljen med en uppgång på 4,57 (8,19) procent och aktieportföljen med en uppgång på 5,32 (34,57) procent.

Ränteportföljen hade en positiv avkastning för helåret. Marknadsräntorna föll på grund av den försvagade konjunkturen i spåren av coronapandemin. Den stora turbulensen på kapitalmarknaden under mars månad medförde att de svenska statsobligationer noterade de lägsta nivåerna under året. I Sverige lovade Riksbanken att köpa olika typer av obligationer för att stabilisera räntemarknaden. Det bidrog till att kreditmarknaden började fungera igen. Stats-, bostads- och kreditobligationernas räntor slutade året på en genomsnittlig lägre nivå jämfört med i början av året.

Aktieportföljens globala aktier slutade året med en positiv avkastning. Det var främst de stora kursuppgångarna i november som bidrog till att aktieportföljen slutade året på plus. Den svenska kronans kraftiga förstärkning mot flertalet valutor hade en negativ effekt på innehaven i de utländska aktierna när deras kurser omvärderades i svenska kronor.

Jämförelseindex för förvaltningen justeras efter skuldens sammansättning. Målet med ränteförvaltningen är att obligationernas kuponger och förfall ska matcha utbetalningar till pensionärer.

Tabell 111. Avkastning i procent per tillgångslag 2020–2018

Tillgångslag	Avkastning		Avkastning		Avkastning	
	Avkastning 31 dec 2020	jämförelseindex 31 dec 2020	Avkastning 31 dec 2019	jämförelseindex 31 dec 2019	Avkastning 31 dec 2018	jämförelseindex 31 dec 2018
Svenska räntor <sup>9</sup>	4,57	5,35	8,19	7,97	3,90	4,66
Globala aktier <sup>10</sup>	5,32	3,36	34,57	34,41	-1,23	-1,40
<b>Total portfölj<sup>11</sup></b>	<b>4,71</b>	<b>4,62</b>	<b>17,04</b>	<b>16,82</b>	<b>2,12</b>	<b>2,53</b>

Återbäringsräntan för december 2020 uppgick till 7,0 (8,0) procent och uppgick i genomsnitt till 5,8 (6,5) procent för året.

#### 6.1.4.4 Hållbara investeringar

Direkta placeringar i den traditionella försäkringen får endast göras i företag som enligt Pensionsmyndighetens bedömning på ett godtagbart sätt följer kraven i de internationella konventioner som Sverige har undertecknat. Placeringar får inte göras i företag vars huvudsakliga verksamhet utgörs av produktion/distribution av vapen, alkohol, tobak, spel och pornografi. Vidare får placeringar heller inte göras i företag vars huvudsakliga verksamhet består av produktion/distribution av fossila bränslen. Pensionsmyndigheten ska sträva efter att placera i företag som bidrar till att uppnå FN:s globala mål för hållbar utveckling.

Vid placering i obligationer gäller samma uteslutningskriterier som ovan för företag och samma strävan att placera på ett sådant sätt att det bidrar till att uppnå FN:s globala mål för hållbar utveckling. Vid placering i fonder ska Pensionsmyndigheten verka för att hänsyn tas till hållbarhet, så som ovan beskrivet, i de underliggande placeringarna.

Pensionsmyndigheten undertecknade det FN-anknutna Principles for Responsible Investments (PRI) 2008.

Pensionsmyndigheten tog under året i bruk ett analysystem för att kunna kontrollera att innehaven i fonderna överensstämmer med de hållbarhetskriterier som sattes upp vid avtalstecknandet.

Den traditionella försäkringen är *fossilfri* vilket innebär att placeringar inte får göras i företag vars huvudsakliga verksamhet består av produktion/distribution av fossila bränslen sedan 2019. Fondinnehavet består av en global aktiefond från Handelsbanken och två aktiefonder från SPP. Ränteportföljen som innehåller obligationer noterade i svenska kronor och som förvaltas av Kammarkollegiet är också fossilfri. Under året gav svenska staten för första gången ut en grön statsobligation, som köptes in till den traditionella försäkringens portfölj.

#### 6.1.4.5 Solvens och kollektiv konsolidering

Pensionsmyndigheten utgår från SCB:s prognoser över framtida livslängder vid beräkning av pensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar, men nedjusterar SCB:s dödlighetsprognos med tio procent för att bättre passa den faktiska

<sup>9</sup> Index (skräddarsytt index baserat på Pensionsmyndighetens garanterade åtagande i den traditionella försäkringen till hälften diskonterad med statsräntekurvan och till hälften diskonterad med bostadsräntekurvan).

<sup>10</sup> Index för globala aktier är sammansatt av tre aktieindex som motsvarar storleken av och inriktningen på tillväxtportföljens tre fondinnehav i globala aktier.

<sup>11</sup> Jämförelseindex justeras löpande efter skuldens sammansättning.

dödligheten som varit i beståndet. SCB uppdaterar denna prognos regelbundet, senast 2020. De senaste uppdateringarna av dödligheten har varit så pass små att Pensionsmyndigheten valt att inte justera sina antaganden. Nuvarande antaganden använder SCB:s dödlighetsantaganden från 2015.

Vid beräkning av premiepensionsbelopp och försäkringstekniska avsättningar används kohortdödlighet. Det innebär att olika underliggande livslängdsantaganden används beroende på under vilket decennium premiepensionären är född. En pensionär som är född under 50-talet förväntas leva längre än en pensionär som är född på 30-talet, det innebär att premiepensionsbeloppet för en 50-talist ska räcka längre tid än för en 30-talist.

De försäkringstekniska avsättningarna uppgick per den 31 december 2020 till 34 780,0 (29 601,8) miljoner kronor. Solvensgraden<sup>12</sup> uppgick till 153,5 (156,6) under samma period.

Den kollektiva konsolideringsnivån<sup>13</sup> uppgick till 107,2 (109,0) procent. Enligt de försäkringstekniska riktlinjerna är målet att konsolideringen ska vara 100 procent och normalintervallet 95–105 procent. Inom normalintervallet styrs återbäringsräntan enligt en fastställd formel. Om konsolideringen överstiger målintervallet ska åtgärder vidtas för att komma tillbaka till målintervallet inom 36 månader. En sådan åtgärd är att sätta återbäringsräntan högre än vad fastställd formel anger. Sedan utgången av februari 2019 har konsolideringen varit över 105 procent. Sedan oktober 2019 har återbäringsräntan satts högre än vad fastställd formel anger.

Den 31 december 2020 var Pensionsmyndighetens överskottsmål 26,5 (28,2) procent. Överskottsmålet beräknas baserat på risker i försäkringsrörelsen, såsom dödsfall, ränte- och aktierisk. Överskottet, som beräknas genom att ta solvensen och minska den med 100, var vid samma tidpunkt 53,5 (56,9) procent och överskottsmålet uppnåddes därmed med god marginal.

#### 6.1.4.6 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 11,5 (13,2) miljoner kronor vilket utgör 0,02 (0,03) procent av det förvaltade kapitalet. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen samt fondförvaltningsavgifter efter att rabatter är avdragna för aktiefonderna i tillväxtportföljen.

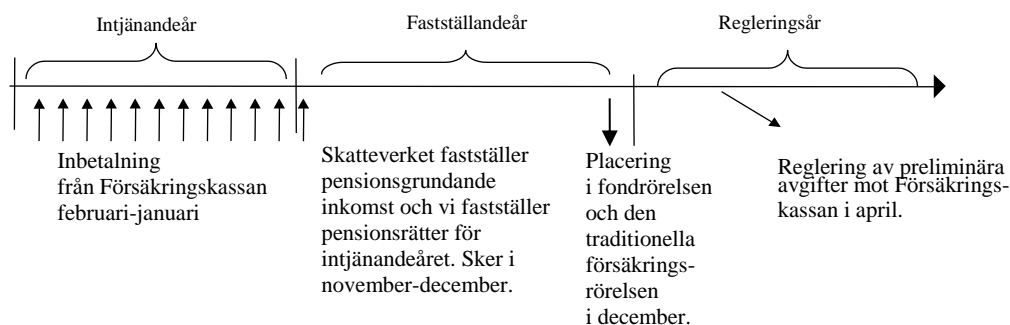
#### 6.1.5 Tillfällig förvaltning

Pensionsavgifterna betalas in successivt under intjänandeåret till den så kallade tillfälliga förvaltningen, men kan inte föras över till premiepensionssystemet förrän årets pensionsrätt har fastställts. Pensionsmyndigheten ansvarar för förvaltningen av detta kapital till dess att pensionsspararnas pensionsrätter för inkomståret (intjänandeåret) fastställts. När pensionsrätterna har fastställts överförs motsvarande

<sup>12</sup> Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på våra tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionspararna.

<sup>13</sup> Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på tillgångarna inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden myndigheten har gentemot pensionärerna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbärning.

kapital samt avkastningen från den tillfälliga förvaltningen till premiepensionssystemet.



Storleken på det förvaltade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscykler över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placeringar av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna (betalningsberedskapen) förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter. Den andra portföljen (den långa portföljen) förvaltas på längre löptider och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara ungefär tio månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående intjänande år. Syftet med att dela upp tillgångarna i två portföljer är att försöka generera en högre totalavkastning för de placerade medlen.

#### 6.1.5.1 Tillgångarnas värde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2020 till 64,03 (62,4) miljarder kronor. Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde.

Tabell 112. Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 december 2020–2018

Delportfölj	Bokfört 31 dec 2020 (mdkr)	Fördelning i % 31 dec 2020	Bokfört 31 dec 2019 (mdkr)	Bokfört 31 dec 2018 (mdkr)
Likvida medel	3,98	6,2	4,64	6,72
Nominella statsobligationer	20,96	32,7	18,54	16,10
Säkerställda bostadsobligationer	16,63	26,0	17,70	16,30
Övriga lån <sup>14</sup>	22,46	35,1	21,53	19,49
Total portfölj	64,03	100,0	62,41	58,61

<sup>14</sup> Återköpstransaktioner, "repor". Det finns även en ansvarsförbindelse kopplad till detta. Detaljinformation finns i not 40, avsnitt 5.6.2



Under året gav svenska staten för första gången ut en grön statsobligation, som köptes in till den tillfälliga förvaltningens portfölj och uppgår till cirka 1 miljard kronor.

#### 6.1.5.2 Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 44,5 (43,0) miljarder kronor, varav 414,3 (386,8) miljoner kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 43,7 (42,6) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 410,7 (383,4) miljoner kronor. De resterande 389,2 (377,5) miljoner kronorna, varav 3,62 (3,4) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2020 tillfördes medel motsvarande 44,9 (44,1) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

#### 6.1.5.3 Värdeutveckling

Pensionsmyndigheten har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2020 uppgick till 0,72 (0,71) procent och för jämförelseindex till -0,01 (-0,26) procent. Jämförelseindex utgörs av inlåningsräntan på räntekonto hos Riksgäldskontoret, vilket är den ränta Pensionsmyndigheten får på likvida medel. Överavkastningen på 0,73 (0,97) procentenheter genereras huvudsakligen av den långa obligationsportföljen, som Pensionsmyndigheten redovisar till upplupet anskaffningsvärde. Portföljens genomsnittliga löptid per den 31 december 2020 var 5,00 (4,67) år inklusive likvida medel. Pensionsmyndigheten utreder placeringsuniversum till att även omfatta kommunobligationer.

#### 6.1.5.4 Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 2,3 (2,1) miljoner kronor vilket utgjorde 0,004 (0,004) procent av det genomsnittliga förvaltrade kapitalet under år 2020. Kostnaderna utgörs av förvaltningskostnaden för obligationsportföljen.

### 6.1.6 Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet

Finansiella risker uppstår inom den traditionella försäkringsrörelsen, i övrig tillgångs- och skuldförvaltning och till följd av myndighetens fondhandelsmodell. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen vilka hanteras genom aktsam reservsättning och beräkning av överskottsmål.

#### 6.1.6.1 Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av de försäkrade, det vill säga av pensionsspararna och pensionärerna.

De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare eller pensionär bärs indirekt av pensionsspararkollektivet i form av en risk för högre framtida avgiftsuttag. Det enda undantaget i det avseendet är den traditionella försäkringen där Pensionsmyndigheten och indirekt staten garanterar de försäkrade återbetalning av de garanterade beloppen.

I figuren nedan görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i myndighetens olika verksamhetsgrenar.

Tabell 113. 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 pensionsparakollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år	Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/indirekt av staten
Traditionell försäkring	-	√ <sup>15</sup>	-	√ <sup>16</sup>
Tillfällig förvaltning	√	-	-	-
Fondförsäkring	√	-	-	-
Fondhandelsmodell	-	-	√	-

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 fondförsäkringen är det pensionsspararna och pensionärerna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av Pensionsmyndighetens fondhandelsmodell uppstår även finansiella risker som belastar resultatet, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i Pensionsmyndighetens handelslager.

#### 6.1.6.2 Finansiell risk

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts Pensionsmyndigheten och indirekt pensionsspararna och pensionärerna för finansiella risker i form av marknadsrisk, kreditrisk och likviditetsrisk. Pensionsmyndigheten anlitar externa förvaltare för förvaltning av tillgångarna inom den traditionella försäkringen och den tillfälliga förvaltningen. Administrationen av portföljerna utförs av Kammarkollegiet. Förvaltningen och administrationen av kapitalet är reglerade i instruktioner till berörda parter.

Ett viktigt redskap för styrning och kontroll av de finansiella riskerna är de riktlinjer och anvisningar som styr de olika verksamhetsgrenarna. Policies beslutas av styrelsen och riktlinjer beslutas av generaldirektören. De styrande dokumenten ses över årligen och uppdateras vid behov. Uppföljning och rapportering sker månatligen till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

#### Traditionell försäkring

I förvaltningen av den traditionella försäkringen bestäms placeringsstrategin med utgångspunkt i en ALM-studie (Asset and Liability Management).

<sup>15</sup> Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

<sup>16</sup> Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens ska vara mycket låg.

Placeringsriktlinjerna har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens ska vara mycket låg samtidigt som de försäkrades möjlighet till avkastning ska vara god.

Från den 1 maj 2017 omfattas Pensionsmyndigheten av lag (2017:230) om Pensionsmyndighetens försäkringsverksamhet i premiepensionssystemet. Enligt den lagen ska Pensionsmyndigheten årligen rapportera ett överskottsmål till Finansinspektionen. Överskottsmålet används för att övervaka och riskbedöma den traditionella försäkringsrörelsen och säkerställa att den förblir solvent. Överskottsmålet anger hur mycket kapital, uttryckt i procent, som Pensionsmyndigheten minst ska hålla utöver livförsäkringsavsättningarna. Överskottsmålet är riskbaserat och målnivån beror på riskerna i försäkringsrörelsen<sup>17</sup>.

#### Tillfällig förvaltning

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpstransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisk.

#### Fondförsäkring

Målet är att Pensionsmyndighetens risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandeln ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna.

Pensionsmyndighetens fondhandelsmodell innebär att då en pensionssparare och pensionär gör ett fondbyte så skickas köp- och säljorder till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order som skickats för köp. Pensionsspararen respektive pensionären erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna som sålts slutligen inbringat.

För att hantera ovan nämnda har Pensionsmyndigheten ett handelslager via vilket all fondhandel passerar. Handelslagret skjuter till respektive behåller de differerande andelarna vid ett fondbyte (så kallad justeringshandel). Handelslagret har dessutom ett mindre eget innehav för att kunna hantera små fondorder internt. Syftet med handelslagret är således att underlätta och effektivisera fondhandeln samt att hålla transaktionskostnaderna nere. Genom handelslagrets hantering av fondbyten och justeringshandeln som följer av dessa uppstår realisationsvinster eller realisationsförluster. Dessa beror både på förändrade valutakurser och på fondkurser.

Som en konsekvens av Pensionsmyndighetens fondhandelsmodell uppstår således finansiella risker och ett finansiellt resultat, antingen positivt eller negativt. Det är

---

<sup>17</sup> 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.

också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som Pensionsmyndigheten måste lånefinansiera pensionsspararnas fondbysten under en interimperiod.

### 6.1.6.3 Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset i dessa instrument. Pensionsmyndighetens förvaltning har marknadsrisker i form av fondkurs-, valuta- och ränterisker.

Marknadsrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerad i räntebärande tillgångar. Pensionsmyndigheten håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Kursriskerna i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen

Tabell 114. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 procent i aktiekurserna motsvarar (belopp i miljoner kronor) 2020–2018

	2020	2019	2018
Traditionell försäkring (aktierisk)	1871	1 729	1 241

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 fondbysten vid ett visst tillfälle, pensionsspararnas och pensionärernas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

### Valutarisk

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångarna förändras på grund av ändrade valutakurser.

Valutarisken inom den traditionella försäkringen begränsas indirekt genom krav på att tillgångar motsvarande den försäkringstekniska skulden ska vara placerade i svenska räntebärande tillgångar. Valutarisken kommer från innehav i de globala aktiefonderna.

I innehavet i handelslagret uppstår valutarisk i fondandelar i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensionsspararna får per affärsdagen och den valutakurs som myndigheten får per likviddagen.

### Ränterisk

Ränteförvaltningen inom den *traditionella försäkringen* sker i Kammarkollegiets Långräntekonsortium. Målet där är att matcha tillgångarna mot skulderna. Den önskade ränterisken beskrivs och beslutas därför som ett tillåtet avvikelsetervall i förhållande till Pensionsmyndighetens garanterade skuldåtagande. Ränterisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Den *tillfälliga förvaltningen* består av en lång och en kort portfölj. Den långa portföljen ska innehålla statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer och förvaltas på längre löptider. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. I den korta portföljen sker placeringar på konto hos Riksgälden eller i statsskuldväxlar.

I den långa portföljen rapporteras inte ränterisken eftersom tillgångarna i portföljen hålls till förfall och bokförs till upplupet anskaffningsvärde. Kapitalet placeras vid olika tidpunkter under året och till olika löptider för att uppnå en jämn förfallostruktur. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statsskuldväxlar och korta bostadsobligationers löptid inte sträcker sig över

tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Förvaltade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionsspararnas konton under denna månad.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpstransaktionerna (repor) i den tillfälliga förvaltningen.

**Tabell 115. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring (belopp i miljoner kronor) 2020–2018**

	2020	2019	2018
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-3 528	-2 909	-2 201
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	4 210	3 474	2 607
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	3 624	3 047	2 291
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-4 331	-3 638	-2 718
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+96	+138	+90
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-121	-164	-111
Tillfällig förvaltning, Lång portfölj	0	0	0
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0	0

Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång -0,25 (-0,50) procent och vid årets utgång 0,00 (-0,25) procent.

Räntekostnaden för myndighetens utnyttjande av den särskilda krediten för fondhandeln är rörlig och påverkas av volymerna i fondhandeln. Då pensionsspararnas fondval inte går att förutse eller påverka, utan till stor del beror på kursrörelser på fondmarknaden, är räntekostnaden mycket svår att prognostisera.

#### 6.1.6.4 Kreditrisk

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

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placerar i skuldförbindelser (obligationer) med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori och där den lägsta tillåtna ratingen är BBB+ för olika placeringar, det vill säga *investment grade*.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs enbart placeringar i svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Kreditrisken begränsas genom att nyinvesteringar sker i statsobligationer samt säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst (BBB).

Inom den tillfälliga förvaltningen uppstår viss motpartsrisk i samband med återköps-transaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköps-transaktioner endast är tillåtna med motparter med vilka Pensionsmyndigheten har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara (A-).

Kreditrisk finns också i de fordringar Pensionsmyndigheten har på olika motparter. Myndigheten fakturerar fondbolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till 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.

#### 6.1.6.5 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att Pensionsmyndigheten inte kan fullgöra sina betalningsåtaganden med upplåning utan måste avyttra marknadsinstrument. En annan typ av likviditetsrisk är den risk och merkostnad som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra.

Likviditetsrisken inom den *traditionella försäkringen* begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värdepapper/-fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* är likviditetsrisken begränsad då placeringar uteslutande sker i likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer.

Även i innehavet i *handelslagret* finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade marknader.

#### 6.1.6.6 Försäkringsrisk

Pensionsmyndigheten har även försäkringsrisker inom den traditionella försäkringen i form av teckningsrisker och reservsättningsrisker.

##### Teckningsrisk

Vid erbjudandet av en viss livförsäkringsprodukt görs en bedömning av vilka kategorier av personer som kommer att teckna försäkringen och de faktorer under försäkringstiden som har påverkan på produktens ekonomi. Teckningsrisken är osäkerheten i detta.

Vid övergång till traditionell försäkring utfärdar myndigheten en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risken hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om minus en procent<sup>18</sup> avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där Pensionsmyndigheten tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

##### Reservsättningsrisk

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

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom aktsamma antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms, efter den nya lagens införande den 1 maj 2017, som genomsnittet av marknadsräntan på dels likvida statsskuldsväxlar och statsobligationer och dels säkerställda bolåneobligationer som gäller vid

---

<sup>18</sup> Garantiräntan sänktes från noll till minus en procent december 2019. Felaktigt värde angavs 2019.

värderingstidpunkten. Diskonteringsräntan väljs med utgångspunkt från löptiden på de kassaflöden som ska värderas. Risknivån kontrolleras genom överskottsmålet.

Solvensgraden per den 31 december 2020 uppgick till 153,5 procent. Om livslängden hos pensionärerna ökar sjunker solvensgraden, medan den stiger om livslängden minskar. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensgraden till 146,9 procent samtidigt som de försäkringstekniska avsättningarna ökar med 1 530,8 miljoner kronor.

#### 6.1.6.4 Matchningsrisk

En perfekt matchning mellan tillgångar och skulder i den traditionella försäkringen uppnås om deras respektive kassaflöden är lika stora. Målet för Pensionsmyndighetens ränteförvaltning är att så väl som möjligt matcha ränteportföljens tillgångar mot den försäkringstekniska skulden. Pensionsmyndigheten genomför månatligen beräkningar av skuldens kassaflöden och justerar obligationsportföljen i enlighet med dessa för att säkerställa bästa möjliga matchning. Risknivån kontrolleras med överskottsmålet.

## 6.2 Resultat och driftkostnader

### 6.2.1 Resultat

Resultatet för budgetåret 2020 uppgick till 2 829,8 (5 554,3) miljoner kronor.

Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen försämrades med 2 848,1 miljoner kronor och uppgick till 2 771,5 (5 619,6) miljoner kronor. Förklaring till förändring av premiepensionens resultat finns inom den traditionella försäkringen.

Resultatförsämringen förklaras främst av att kapitalavkastning intäkter i den traditionella försäkringen i år är 4 273,7 miljoner kronor sämre än föregående år, 61,7 (4 335,4) miljoner kronor, kapitalavkastningen, netto inklusive orealiserat resultat i den traditionella försäkring i år 2 301,2 (6 196,3) miljoner kronor, vilket beror på att tillgångarna i aktieportföljens globala aktier utvecklades sämre under 2020 jämfört med utvecklingen under 2019.

Premieinkomsten ökade med 129,7 miljoner kronor och uppgick till 7 344,7 (7 214,9). Premieinkomsten ökar eftersom antalet pensionärer inom den traditionella försäkringen ökar och nya pensionärer kommer in i försäkringen med ett högre belopp då de varit med i premiepensionssystemet längre tid och därmed får ett högre pensionsbelopp.

Värdeökning övriga placeringstillgångar är 336,5 miljoner kronor högre än föregående år, 2 243,5 (1 907,0) miljoner kronor. Det förklaras av orealiserade vinster i obligationsportföljen och aktieportföljen. Dessa två portföljer har bidragit till att höja premiepensionens resultat under 2020.

De poster som haft stor resultatpåverkan 2020 är den lägre kapitalavkastningen, förändringen i livförsäkringsavsättningar och utbetalda försäkringsersättningar.

Att livförsäkringsavsättningen inte ökade i lika stor utsträckning som 2019 beror på att marknadsräntorna som används för att värdera livförsäkringsersättningen sjönk mindre under året än föregående år, 1 267 (1 923) miljoner kronor. Utbetalda försäkringsersättningar har ökat med 250,1 miljoner kronor till 1 681,7 (1 431,6) miljoner kronor. Att utbetalningarna ökat kopplas främst till att en till årskull tillkommit i försäkringen och således enligt förväntan.

Orealiserade förluster på övriga placeringstillgångar har inte påverkat resultatet 0,0 (40,6) miljoner kronor jämfört med föregående år.

Sett till hela premiepensionen så uppgår den totala driftkostnaden till 535,9 (578,5) miljoner kronor och har därmed minskat med 42,5 miljoner kronor.



### 6.2.1.1 Traditionell försäkring

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick det tekniska resultatet till 2 764,8 (5 677,2) miljoner kronor. Resultatet består av premieinkomst som uppgick till 7 344,7 (7 215,0) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -5 178,1 (-6 281,6) miljoner kronor, pensionsutbetalningar -1 681,7 (-1 431,6) miljoner kronor, driftkostnader -21,4 (-20,8) miljoner kronor, kapitalavkastning, netto inklusive orealiserat resultat 2 301,2 (6 196,3) miljoner kronor.

Premieinkomsten ökade med 129,7 (1 469,0) miljoner kronor jämfört med föregående år. Det beror på att 2020 valde i genomsnitt 20,4 (19,1) 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 beror minskningen på skillnaden mellan ökade premieinkomsten samt att marknadsräntorna, som används för att värdera livförsäkringsavsättningen sjönk mer 2020 än 2019. Ökad premieinkomst ökar livförsäkringsavsättningen. Livförsäkringsavsättningen är nuvärdet av Pensionsmyndighetens framtida åtaganden till försäkringstagarna, diskonterat med en marknadsränta. Lägre räntor ökar nuvärdet av skulden. Läs mer i avsnitt 6.1.4.4.

Pensionsutbetalningarna ökade med 250,1 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 samt att de tenderar att komma in med ett högre belopp.

Kapitalavkastningen var lägre under 2020 jämfört med föregående år. Det var ett bra år med positiv avkastning för den traditionella försäkringens aktieportfölj som består av cirka 35 procent globala aktiefonder. Det var främst de stora kursuppgångarna i november som bidrog till att aktieportföljen slutade året på plus. Ränteportföljen, cirka 65 procent av totalportföljen, som är skuldmatchad, hade även den en positiv avkastning för helåret. Marknadsräntorna sjönk i början av året på grund av försvagad konjunktur och stor turbulens på kapitalmarknaden, räntorna för stats-, bostads- och kreditobligationer slutade på en genomsnittlig lägre nivå jämfört med början av året.

Skuldmatchningen innebär att då räntan under året sjönk ökade både räntetillgångarnas värde såväl livförsäkringsavsättningen.

Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden, som ingår i eget kapital, och uppgick till 2 764,8 (5 677,2) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden tilldelas till pensionspararna och pensionärerna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

### 6.2.1.2 Fondförsäkring

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 6,8 (-57,5) miljoner kronor, vilket innebär en förbättring jämfört med föregående år. En förbättring av resultatet beror på att avgiftsuttaget ökade 2020 och driftkostnaderna minskade. Resultatet består av avgiftsuttag som uppgick till 508,4 (474,4) miljoner kronor, kapitalavkastning överförd från finansrörelsen blev något lägre 9,1 (22,4) miljoner kronor, driftkostnaderna minskade -514,6 (-557,7) miljoner kronor samt övriga tekniska intäkter 3,8 (3,4) miljoner kronor.

Fondförsäkringsåtaganden uppgick till 1 578 779 (1 458 117) miljoner kronor. Förändringen av fondförsäkringsåtaganden på 120 662 miljoner kronor består av kapitalavkastning intäkter 46 691,7 (56 569,4) miljoner kronor, värdeökning på fondförsäkringstillgångar 50 363,3 (268 871,0) miljoner kronor, kapitalavkastning kostnader -4 978,5 (-7,9) miljoner kronor samt värdeminskning på fondförsäkringstillgångar 0,0 (-137,6) miljoner kronor. Nedgången i värdeutvecklingen jämfört med 2019 av fondförsäkringsåtaganden beror främst på börsens utveckling under coronapandemin under våren 2020.



Till avgiftsuttaget ska även adderas 9,1 (22,4) miljoner kronor för den kapitalavkastning som överförs från finansrörelsen till försäkringsrörelsen i syfte att ge pensionsspararna och pensionärerna inom fondförsäkring sin rättmätiga del av det ackumulerade handelslagerresultatet. Det kommer dem till del genom att avgiftsuttaget minskas med samma belopp. När man ser dessa två poster tillsammans har egentligen avgiftsuttaget ökat med 20,7 miljoner kronor och uppgick till 517,5 (496,8) miljoner kronor.

#### 6.2.1.3 Icke tekniskt resultat

Resultatet för handelslaget uppgick till 58,3 (-65,4) miljoner kronor. Resultatet bestod av kapitalavkastning överförd till försäkringsrörelsen -9,1 (-22,4) miljoner kronor, realiserat resultat, netto 1,5 (4,5) miljoner kronor, orealiserat resultat netto på handelslagets fondinnehav 2,6 (-1,3) miljoner kronor och realiserat valutaresultat på 62,2 (-44,9) miljoner kronor. Valutaresultatet varierar kraftigt mellan åren beroende på svängningarna på valutamarknaden som skapar differenser mellan myndighetens växelkurs och den kurs som spararna får. Variationen gentemot förra året är naturlig utefter den handelsmodell myndigheten använder och utefter de historiska variationerna i valutaresultatet. Räntenettet uppgår till 0,2 (-1,2) miljoner kronor, förändringen beror på att den rörliga räntan har sjunkit. Övriga intäkter uppgår till 1,0 (-) miljoner kronor, avser erhållet skadestånd. Antal fondbyten ökade i jämförelse med föregående år.

#### 6.2.1.4 Avgiftsuttag

Avgiftsuttaget från pensionssparare och pensionärer avseende hela premiepensionen uppgick till 517,5 (493,7) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 508,4 (474,4) miljoner kronor fondförsäkringen och 23,2 (19,3) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

#### 6.2.1.5 Driftkostnader

Pensionsmyndighetens totala driftkostnader avseende premiepension uppgick till 535,9 (578,5) miljoner kronor. Driftkostnaden per pensionssparare/pensionär blev därmed 68,6 (75,6) kronor.<sup>19</sup> Av driftkostnaderna svarade posten personalkostnader för 40,3 (37,5) procent och uppgick till 216,0 (217,2) miljoner kronor. Lokalkostnaderna uppgick till 15,0 (16,3) miljoner kronor. Två stora driftkostnadsposter utgörs av köpta tjänster, 164,3 (205,8) och administrationsersättningar till andra myndigheter 68,9 (63,4) miljoner kronor. Det senare är ersättningar till Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen.

Personalkostnaderna har minskat till 215,9 (217,2) miljoner kronor. Kostnaden för köpta tjänster, som är den, efter personalkostnader, enskilt största driftkostnaden med sina 30,6 (35,6) procent, minskade jämfört med föregående år i absoluta tal och uppgick till 164,3 (205,8) miljoner kronor, och innehåller bland annat köp av it-tjänster, administrativa tjänster, konsulttjänster och lokalvård. Advokatkostnader steg till 41,6 från 29,0 miljoner kronor. Upplýsningarna om personal finns i avsnitt 4.9 *Kompetensförsörjning*.

---

<sup>19</sup> Vid beräkningen används medelantalet pensionssparare/pensionärer över året. Medelantalet pensionssparare/pensionärer under år 2020 uppgick till 7 815 995 (7 651 651). Driftkostnader per pensionssparare/pensionär föregående år är rättat.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar minskade jämfört med föregående år och uppgick till 31,9 (35,9) miljoner kronor.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftkostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder.

Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 2,3 (2,1) miljoner kronor vilket utgjorde 0,004 (0,004) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2020. 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 2020 har fondförsäkring belastats med 514,6 (557,7) miljoner kronor och traditionell försäkring med 21,4 (20,8) miljoner kronor.

## 6.3 Femårsöversikt och sammanställning väsentliga uppgifter

Belopp i tkr

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Resultat och ställning:</b>					
<b>Resultat</b>					
Premieinkomster, traditionell försäkring	7 344 695	7 214 957	5 745 903	4 599 900	4 448 738
Premier, investeringsavtal <sup>1</sup>	49 069 607	47 317 232	46 385 075	43 690 124	41 862 453
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	57 675	4 329 906	31 967	25 766	41 823
Försäkringsersättningar	-1 682 143	-1 431 630	-1 199 593	-1 014 476	-850 341
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2 771 518	5 619 664	1 386 560	3 249 771	2 714 382
<b>Årets resultat</b>	<b>2 829 815</b>	<b>5 554 285</b>	<b>1 344 354</b>	<b>3 212 576</b>	<b>2 868 011</b>
<b>Ekonomisk ställning</b>					
Placeringsstillgångar traditionell försäkring	53 379 825	46 430 931	35 239 609	30 744 785	26 029 096
Placeringsstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	1 578 669 468	1 458 048 550	1 102 591 410	1 110 001 116	959 505 240
Placeringsstillgångar övriga	64 026 657	62 409 076	58 611 744	56 298 849	67 790 094
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	34 779 987	29 601 844	23 319 416	19 271 347	17 126 334
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	1 578 779 328	1 458 116 731	1 102 716 254	1 110 598 058	959 981 065
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	16 761 734	11 980 950	11 239 013	8 521 678	6 471 092
Årets resultat	2 829 815	5 554 285	1 344 354	3 212 576	2 686 011
Eget kapital vid årets utgång/konsolideringskapital	18 603 105	16 761 734	11 980 950	11 239 013	8 521 678
<b>Nyckeltal, Traditionell försäkring</b>					
Solvensgrad, %	153,5	156,8	151,1	159,5	152,0
Kollektiv konsolideringsnivå, %	107,2	109,3	100,2	106,2	106,0
Genomsnittlig återbäringsränta, %	5,8	6,5	7,5	5,1	5,0
Direktavkastning, % <sup>2</sup>	0,13	0,11	0,11	0,11	0,20
Totalavkastning, % <sup>3</sup>	4,71	17,04	2,12	6,14	10,47
<b>Nyckeltal Livförsäkringsrörelsen</b>					
Förvaltningskostnadsprocent, % <sup>4</sup>	0,03	0,05	0,04	0,05	0,05
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,04	0,04	0,07	0,06	0,07

<sup>1</sup>Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

<sup>2</sup>Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongvariationer.

<sup>3</sup>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.

<sup>4</sup>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

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Övriga uppgifter</b>					
<b>Fondförsäkring</b>					
Antal pensionssparare <sup>1, 4</sup>	6 168 986	6 081 269	5 989 629	5 888 894	5 793 951
Antal byten	879 650	597 336	739 184	862 190	810 335
Antal beslut om nybeviljad premiepension	79 351	91 360	91 659	92 875	92 796
Antal pensionärer <sup>2</sup> med fondförsäkring <sup>4</sup>	1 381 612	1 330 870	1 264 465	1 196 234	1 126 861
<b>Fondförsäkring, totalt</b>	<b>7 550 508</b>	<b>7 412 139</b>	<b>7 254 094</b>	<b>7 085 128</b>	<b>6 920 812</b>
<b>Traditionell försäkring<sup>3</sup></b>					
Antal beslut om nybeviljad premiepension	20 300	21 628	19 663	18 286	21 439
Antal pensionärer med traditionell försäkring <sup>4</sup>	341 502	326 457	309 287	293 834	279 076
<b>Premiepension, totalt</b>					
Antal pensionssparare och pensionärer <sup>4</sup>	7 892 732	7 739 258	7 564 043	7 379 580	7 200 412
Antal beslut om nybeviljad premiepension	99 651	112 988	111 322	111 161	114 235
Antal pensionärer med premiepension	1 723 114	1 657 327	1 573 752	1 490 068	1 405 937
<b>Fonder</b>					
Antal fondföretag	65	67	94	102	107
Antal fonder	482	478	783	842	841

<sup>1</sup>Antal pensionssparare definieras som individer som någon gång fått egen eller överförd pensionsrätt och ej tar ut pension för tillfället.

<sup>2</sup>Antal pensionärer definieras som en individ som för närvarande får pensionsutbetalning.

<sup>3</sup>Inom Traditionell försäkring kan man enbart vara pensionär då man kan välja traditionell försäkring tidigast vid pensionering.

<sup>4</sup>Pensionsmyndigheten har beslutat att man ska använda samma definition i årsredovisningen som definition av sparare/pensionär i den officiella statistiken (SOS) för premiepensionen (även jämförelseåren påverkas och har reviderats).

## 6.4 Resultaträkning

Belopp i tkr

	Not	2020	2019
<b>Teknisk redovisning av livförsäkringsrörelse</b>			
Premieinkomst	43	7 344 695	7 214 957
Avgifter fondförsäkring	44	508 395	474 426
Kapitalavkastning, intäkter	45	46 753 440	60 904 849
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	46		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		2 243 496	1 907 020
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		50 363 347	268 871 036
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen		9 145	22 399
Övriga tekniska intäkter		3 940	3 485
<b>Försäkringsersättningar</b>			
Utbetalda försäkringsersättningar	47	-1 681 743	-1 431 630
Förändring i avsättning för oreglerade skador	48	-65	-162
<b>Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar</b>			
Livförsäkringsavsättning	49	-5 178 066	-6 281 596
Fondförsäkringsåtagande	50	-92 076 497	-325 294 909
Övriga försäkringstekniska avsättningar	51	-12	-10
Driftkostnader	52-53	-535 942	-578 491
Kapitalavkastning, kostnader	54	-4 982 615	-13 432
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	55		
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-	-40 639
Värdeminskning på fondförsäkringstillgångar		-	-137 639
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>		<b>2 771 518</b>	<b>5 619 664</b>
<b>Icke-teknisk redovisning</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		2 771 518	5 619 664
Kapitalavkastning, intäkter	56	68 450	9 455
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	57	2 610	9
Kapitalavkastning, kostnader	58	-4 568	-51 130
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	59	-	-1 314
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen		-9 145	-22 399
Övriga intäkter		950	-
<b>Årets resultat</b>		<b>2 829 815</b>	<b>5 554 285</b>

## 6.5 Resultatanalys

Belopp i tkr

	Totalt	Fondförsäkring	Traditionell försäkring
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>			
Premieinkomst	7 344 695		7 344 695
Avgifter fondförsäkring	508 395	508 395	
Kapitalavkastning, intäkter	46 753 440	46 691 715	61 725
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	52 606 843	50 363 347	2 243 496
Kapitalavkastning överförd från finansrörelsen	9 145	9 145	
Övriga tekniska intäkter	3 940	3 795	145
Försäkringsersättningar	-1 681 808		-1 681 808
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	-97 254 575	-92 076 497	-5 178 078
Driftkostnader	-535 942	-514 572	-21 370
Kapitalavkastning kostnader	-4 982 615	-4 978 565	-4 050
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>	<b>2 771 518</b>	<b>6 763</b>	<b>2 764 755</b>
<b>Livförsäkringsrörelsens icke-tekniska resultat</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	2 771 518	6 763	2 764 755
Kapitalavkastning intäkter	68 450	68 450	
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	2 610	2 610	
Kapitalavkastning, kostnader	-4 568	-4 568	
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen	-9 145	-9 145	
Övriga intäkter	950	950	
<b>Årets resultat</b>	<b>2 829 815</b>	<b>65 060</b>	<b>2 764 755</b>
<b>Försäkringstekniska avsättningar:</b>			
Livförsäkringsavsättningar	-34 779 078		-34 779 078
Oreglerade skador	-2 450	-1 754	-696
Fondförsäkringsåtaganden	-1 578 779 328	-1 578 779 328	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-4 469 744	-4 469 531	-213
<b>Summa försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-1 618 030 600</b>	<b>-1 583 250 613</b>	<b>-34 779 987</b>
<b>Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken<sup>3</sup></b>			<b>2020</b>
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftkostnader <sup>1</sup>			521 335
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftkostnader <sup>2</sup>			2 786 125
Driftkostnader			-535 942
Kapitalintäkter			71 060
Kapitalkostnader			-4 568
Kapitalavkastning överförd till livförsäkringsrörelsen			-9 145
Övriga intäkter			950
<b>Resultat</b>			<b>2 829 815</b>

1) Resultatet inkluderar avgiftsuttag 508 395 tkr respektive övriga tekniska intäkter 3 795 tkr.

2) Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 23 248 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 145 tkr.

3) Redovisning av resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risk har förändrats jämfört med år 2019, resultatet stäms av mot årets resultat.

## 6.6 Noter premiepension

Belopp i tkr

<b>Not 43 Premieinkomst</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Inbetalda premier	7 345 185	7 215 366
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-490	-409
<b>Summa</b>	<b>7 344 695</b>	<b>7 214 957</b>

<b>Not 44 Avgifter fondförsäkring</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	508 395	474 426
<b>Summa</b>	<b>508 395</b>	<b>474 426</b>

<b>Not 45 Kapitalavkastning, intäkter</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Utdelning i aktiekonsortiet	61 725	44 601
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	-	4 290 810
<b>Summa</b>	<b>61 725</b>	<b>4 335 411</b>

*Investeringsavtal, fondförsäkring*

Utdelningar	21 624	39 594
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	46 421 227	54 790 748
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	248 864	428 577
Valutakursvinster, netto	-	1 310 520
<b>Summa</b>	<b>46 691 715</b>	<b>56 569 438</b>
<b>Resultat netto</b>	<b>46 753 440</b>	<b>60 904 849</b>

<b>Not 46 Orealiserade vinster på placeringstillgångar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aktier och andelar	864 988	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	1 378 508	1 907 020
<b>Summa</b>	<b>2 243 496</b>	<b>1 907 020</b>

*Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar*

Aktier och andelar	49 884 894	268 871 036
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	478 453	-
<b>Värdeökning investeringsavtal</b>	<b>50 363 347</b>	<b>268 871 036</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>52 606 843</b>	<b>270 778 056</b>

<b>Not 47 Försäkringsersättningar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Utbetalda försäkringsersättningar	-1 681 743	-1 431 630
<b>Summa</b>	<b>-1 681 743</b>	<b>-1 431 630</b>

<b>Not 48 Förändringar i avsättning för oreglerade skador</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ingående avsättning	-2 260	-1 641
Utgående avsättning	-2 450	-2 260
<b>Årets förändring</b>	<b>-190</b>	<b>-619</b>
Varav:		
Förändring oreglerade skador	-65	-162
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	-125	-457
<b>Årets förändring</b>	<b>-190</b>	<b>-619</b>

Föregående års värden justerade.

## Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

<b>Not 49 Förändring i livförsäkringsavsättningar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ingående avsättning	-29 601 012	-23 319 416
Inbetalningar	-7 344 695	-7 214 957
Utbetalningar	1 681 743	1 431 630
Driftkostnadsuttag	22 577	18 178
Ränta	-293 954	-410 541
Riskresultat	49 995	17 584
Olika premie- och premiereservgrunder	1 965 477	1 718 210
Ändrad värderingsränta	-1 267 147	-1 922 872
Övrigt	7 938	5 633
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-34 779 078</b>	<b>-29 601 012</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>-5 178 066</b>	<b>-6 281 596</b>

<b>Not 50 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<i>Fondförsäkringsåtagande</i>		
Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-46 691 715	-56 569 438
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	4 978 565	7 926
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	-50 363 347	-268 733 397
<b>Summa</b>	<b>-92 076 497</b>	<b>-325 294 909</b>

<b>Not 51 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ingående avsättning	-3 766 386	-3 355 433
Utgående avsättning	-4 469 744	-3 766 386
<b>Årets förändring</b>	<b>-703 358</b>	<b>-410 953</b>
Varav:		
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar	-12	-10
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-703 346	-410 943
<b>Årets förändring</b>	<b>-703 358</b>	<b>-410 953</b>

<b>Not 52 Driftkostnader</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
<b>Funktionsindelad</b>		
<b>Administrationskostnader</b>	<b>-535 942</b>	<b>-578 491</b>
Personalkostnader	-215 929	-217 178
Lokalkostnader	-15 033	-16 279
Köpta tjänster *	-164 282	-205 847
It-kostnader	-16 221	-13 609
Avskrivningar	-31 922	-35 928
Administrationsersättning till andra myndigheter	-68 923	-63 439
Övrigt	-23 632	-26 211
<b>Driftkostnader brutto</b>	<b>-535 942</b>	<b>-578 491</b>

\* Varav revisionskostnader Riksrevisionen -1 362 tkr (-1 597 tkr)

<b>Not 53 Transaktioner med närstående</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Försäkringskassan *	-65 451	-82 753
Statens servicecenter **	-7 481	-5 993
Skatteverket ***	-62 388	-58 545
Kronofogdemyndigheten ***	-1 375	-1 461
<b>Summa</b>	<b>-136 695</b>	<b>-148 752</b>

\*Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av it-tjänster, administrativa tjänster och lokalvård.

\*\*Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av köp av administrativa tjänster.

\*\*\*Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av administration av den allmänna pensionen.



## Särskild redovisning premiepensionsverksamheten

<b>Not 54 Kapitalavkastning, kostnader</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Räntekostnader m.m.	-4 050	-5 505
<b>Summa</b>	<b>-4 050</b>	<b>-5 505</b>

*Investeringsavtal, fondförsäkring*

Räntekostnader	-183	-7 927
Valutakursförluster, netto	-4 978 382	-
<b>Summa</b>	<b>-4 978 565</b>	<b>-7 927</b>
<b>Resultat netto</b>	<b>-4 982 615</b>	<b>-13 432</b>

<b>Not 55 Orealiserade förluster på placeringstillgångar</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aktier och andelar	-	-40 639
<b>Summa</b>	<b>-</b>	<b>-40 639</b>

*Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar*

Obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	-137 639
<b>Summa</b>	<b>-</b>	<b>-137 639</b>
<b>Resultat netto</b>	<b>-</b>	<b>-178 278</b>

<b>Not 56 Kapitalavkastning, intäkter*</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Utdelning på aktier och andelar	4	15
Ränteintäkter	371	4 918
Realiserad vinst, netto, aktier och andelar	5 906	4 522
Valutakursvinster, netto	62 169	-
<b>Summa</b>	<b>68 450</b>	<b>9 455</b>

\*Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

<b>Not 57 Orealiserade vinster på placeringstillgångar*</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aktier och andelar	2 609	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	1	9
<b>Summa</b>	<b>2 610</b>	<b>9</b>

\*Från tillgångar som innehas för handelsändamål.

<b>Not 58 Kapitalavkastning, kostnader*</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Räntekostnader	-180	-6 174
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-4 388	-9
Valutakursförluster, netto	-	-44 947
<b>Summa</b>	<b>-4 568</b>	<b>-51 130</b>

\*Från skulder värderade till upplupet anskaffningsvärde.

<b>Not 59 Orealiserade förluster på placeringstillgångar*</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Aktier och andelar	-	-1 314
<b>Summa</b>	<b>-</b>	<b>-1 314</b>

\*Från tillgångar som innehavs för handelsändamål.

## 7 Frivillig pensionsförsäkring

Frivillig pensionsförsäkring tillkom vid den allmänna folkpensioneringens införande år 1914. Försäkringens uppgift var att tjäna som ett komplement till de obligatoriska försäkringarna. Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen togs bort den 1 januari 1981. Den yngsta försäkrade är född 1980. Lagrummet utgörs av förordning (1962:521) om frivillig pensionsförsäkring.

### 7.1 Kapitalflöde och antal försäkrade

Möjligheten att göra inbetalningar till försäkringen upphörde den 1 januari 1981. Pensionsutbetalningarna uppgick till 22,9 (24,6) miljoner kronor. Antalet pensionärer uppgick vid årets utgång till 2 896 (3 086) personer. Det finns 1 780 (1 901) personer som ännu inte ansökt om pension eller återköp.

### 7.2 Tillgångarnas marknadsvärde, fördelning och avkastning

Det bokförda värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2020 till 345,6 (359,3) miljoner kronor. Tillgångarna består nästan uteslutande av obligationer.

Tabell 116. Tillgångarnas fördelning i miljoner kronor

Tillgångsslag	Bokfört 31 dec 2020 mnkr	Bokfört 31 dec 2019 mnkr	Bokfört 31 dec 2018 mnkr
Räntekonsortium total portfölj	345,6	359,3	365,0

Från och med 2015 övergick frivilliga pensionsförsäkringens fem separat förvaltade fonder till en gemensam förvaltning i ett konsortium hos Kammarkollegiet. Samförvaltningen gör det möjligt att matcha Pensionsmyndighetens åtagande med tillgångarna inom förvaltningen. Övergången till full skuldmatchning sker successivt genom att invänta framtida kupongutbetalningar och obligationsförfall. När skuldmatchningen är genomförd ska överskottet vara jämnt fördelat inom samma löptidssegment som skuldens kassaflöden.

Avkastningen under året var 3,09 (5,05) procent för samtliga tariffgrupper, jämfört med 1,29 (1,45) procent för index. Portföljen består av cirka två tredjedelar bostads-, kommun- och företagsobligationer och cirka en tredjedel statsobligationer. Jämförelseindex innehåller lika delar bostads- och statsobligationer. Portföljens överavkastning skapades genom att den lägre andelen statsobligationer hade en relativt sämre utveckling än portföljens kreditobligationer.

Både stats- och bostadsobligationernas räntor avslutade året på en genomsnittlig lägre nivå jämfört med i början av året.

Tabell 117. Totalavkastning på tillgångarna per tariffgrupp

Tariffgrupp	2020 Avkastning i %	2019 Avkastning i %	2018 Avkastning i %
Äldre	3,09	5,05	2,53
1936	3,09	5,05	2,53
1938	3,09	5,05	2,53
1958	3,09	5,05	2,53
1977	3,09	5,05	2,53

### 7.3 Överskott och vinstutdelning

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

Premiereserven beräknas som kapitalvärdet av framtida förväntade utbetalningar av grund- och tilläggsbelopp. För att beräkna kapitalvärdet görs antagande om framtida återstående livslängd samt om avkastning på tillgångarna. Antagandena om livslängd redovisas i tabellen nedan och är baserade på statistik om dödlighet i försäkringskollektivet och är oförändrade sedan 2015.

Per den 31 december 2020 uppgick den totala premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR (Statens checkräkning i Riksbanken) till 263,7 (278,1) miljoner kronor.

Tabell 118. Antaganden om livslängd och avkastning med reservberäkning

	Återstående livslängd* vid 65	B	C	Vägd snitt-avkastning %
Kvinnor	22,4	0,001685	0,1233	0,26
Män	20,6	0,0007368	0,1367	0,26

\*Dödlighetsintensitet beräknas med Makehams 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 38,9 (40,1) 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 119. Tillgångar, premiereserv, ersättningsreserv, omkostnadsfond, skuld SCR samt säkerhetsfond per tariffgrupp

Tariffgrupp	Tillgångar inkl. fordran SCR tkr	Premiereserv tkr	Ersättningsreserv tkr	Omkostnadsfond tkr	Skuld SCR tkr	Säkerhetsfond tkr
Äldre	1 001,3	404,0	183,4			413,9
1936	3 081,9	1 709,5		663,1	56,7	652,5
1938	124 500,2	86 126,3		14 501,6	813,0	23 059,3
1958	204 852,2	163 314,2		22 401,5	794,0	18 342,5
1977	12 255,8	10 241,2		1 374,9	28,0	611,7
<b>Totalt</b>	<b>345 691,3</b>	<b>261 795,1</b>	<b>183,4</b>	<b>38 941,1</b>	<b>1 691,8</b>	<b>43 079,9</b>

Enligt försäkringstekniska beräkningsunderlaget beräknas utrymmet för att höja försäkringsbeloppen med överskottsmålet. Utöver grundbeloppet som fastställs enligt de ursprungliga tariffböckerna kan tilläggsbeloppen höjas då överskott uppkommer i försäkringsrörelsen, med undantag för den äldre tariffgruppen där ingen fördelning av överskottet sker.

Vid utgången av året beräknades följande överskott, utöver överskottsmålet, redovisade i tabell 120.

Tabell 120. Buffert utöver överskottsmålet, per tariffgrupp

Tariffgrupp	Fördelningsbara tillgångar tkr	Buffert utöver överskottsmålet tkr	Utöver överskottsmål %
1936	2 362,0	305,1	15
1938	109 185,5	9 230,4	9
1958	181 656,7	-5 630,0	-3
1977	10 852,9	-1 301,7	-11

Eftersom en buffert utöver överskottsmålet på 23 procent hade uppkommit vid utgången av 2018 för tariffgrupp 1936 fattades beslut under 2019 att höja beloppen i tariffgruppen med 25 procent från 1 januari 2020. I tariffgrupperna 1958 och 1977 är buffert utöver överskottsmålet negativ. Det innebär en förhöjd risk för insolvens och låga utsikter för att i framtiden kunna höja tilläggsbeloppen.

## 7.4 Kostnad för förvaltningen

Kostnaden för den externa kapitalförvaltningen av den frivilliga pensionsförsäkringen uppgick totalt till cirka 0,4 (0,5) miljoner kronor. Procentuellt utgör kostnaden 0,128 (0,130) procent av det förvaltade kapitalet.

## 7.5 Försäkrings- och finansiella risker

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

I och med att en samförvaltning inleddes under 2015 av de fem fonderna inom den frivilliga pensionsförsäkringen är det möjligt att matcha förfallotider för skuld och tillgångar. Skuldmatchning sker och innebär att risken för insolvens blir låg, då matchningen sänker ränterisken. Det är särskilt viktigt eftersom denna försäkring endast har utflöden.

### 7.5.1 Fördelning av risker mellan pensionssparare och pensionärer respektive Pensionsmyndigheten

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

### 7.5.2 Finansiella risker

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

### 7.5.3 Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Marknadsrisken i den frivilliga pensionsförsäkringen är främst i form av ränterisk, det vill säga hur värdet förändras på obligationstillgångarna när marknadsräntan rör sig. Ränterisken mäts i begreppet duration. Durationen beskriver en obligations genomsnittliga återstående löptid.

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

Tabell 121. Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på en procentenhet i marknadsräntan motsvarar en förändring 2020–2018 (belopp i tusen kronor)

	2020	2019	2018
Finansiella placeringstillgångar, ränta <b>upp</b> 1 procentenhet	-22 291,6	-24 921,5	-25 794,5
Finansiella placeringstillgångar, ränta <b>ner</b> 1 procentenhet	25 612,8	28 759,0	29 682,4
Försäkringstekniska avsättningar, ränta <b>upp</b> 1 procentenhet	23 049,5	23 943,9	23 714,0
Försäkringstekniska avsättningar, ränta <b>ner</b> 1 procentenhet	-27 436,2	-28 485,1	-28 048,8
Netto. Ränta <b>upp</b> 1 procentenhet	757,9	-977,6	-2 080,5
Netto. Ränta <b>ner</b> 1 procentenhet	-1 823,4	273,9	1 633,6

#### 7.5.4 Kreditrisk

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

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

#### 7.5.5 Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att Pensionsmyndigheten inte kan fullgöra sina betalningsåtaganden utan att göra en upplåning eller behöva avyttra ett finansiellt instrument till en merkostnad. En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra.

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

#### 7.5.6 Försäkringsrisk

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

##### 7.5.6.1 Reservsättningsrisk

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

Livförsäkringsavsättningen, reserven, bestäms utifrån grund- och tilläggsbeloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftkostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd och avkastning. Avkastningen bestäms utifrån en marknadsräntekurva och löptiden på kassaflödet. Den vägda snittavkastningen är 0,26 procent 2020 (0,55 procent). Före 2018 har en fast ränta använts: 1,50 procent för 2015, 2016 och 2017.

Summan av premiereserven, ersättningsreserven och skuld SCR uppgick per den 31 december 2020 till 263,7 (278,1) 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 16,4 (16,7) miljoner kronor.

#### 7.5.6.2 Matchningsrisk

Pensionsmyndigheten skuldmatcher i den frivilliga pensionsförsäkringen. Beräkning av skuldens kassaflöden sker halvårsvis och obligationsportföljen justeras sedan vid kupongutbetalningar och förfall för att uppnå bästa möjliga matchning samt för att hålla nere transaktionskostnaderna.

#### 7.5.7 Överskottsmål

Syftet med överskottsmålet är att den frivilliga försäkringen med hög sannolikhet ska förbli solvent. Överskottsmålet anger hur mycket kapital, uttryckt i procent, som Pensionsmyndigheten ska hålla utöver livförsäkringsavsättningarna innan höjning av förmånerna kan bli aktuell. För spararen innebär överskottsmålet att Pensionsmyndigheten får bättre kontroll över höjningarna av pensionsbeloppet, så att de görs på ett sådant sätt att de inte äventyrar solvensen i försäkringen.

Tabell 122. Överskottsmål per tariffgrupp 2020

Tariffgrupp	Överskottsmål %
Äldre	25
1936	20
1938	16
1958	15
1977	19

## 8 Intygande om intern styrning och kontroll

Pensionsmyndighetens verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll.

Av förordningen framgår det att arbetet med intern styrning och kontroll syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och bedriver sin verksamhet effektivt och enligt gällande rätt, att den redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt och att myndigheten hushållar väl med statens medel.

Processen ska även förebygga att verksamhetens utsätts för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter.

Myndighetsledningen ska säkerställa att det inom myndigheten finns en god intern miljö som skapar förutsättningar för en väl fungerande process för intern styrning och kontroll.

Baserat på stabens och avdelningarnas självvärderingar, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten, riskfunktionens och dataskyddsombudets årsrapporter och internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens bedömning av intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2020.

### 8.1 Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Pensionsmyndigheten har en etablerad modell och process för intern styrning och kontroll samt för riskhantering. Processen för intern styrning och kontroll baseras på COSO-modellen.

Inför intygandet om intern styrning och kontroll gör staben och avdelningarna en självvärdering och bedömning av intern styrning och kontroll inom respektive ansvarsområde.

Under 2020 har myndighetens riskhanteringsprocess utvecklats inom ramen för myndighetens modell med tre ansvarslinjer och myndighetens ramverk för riskhantering har reviderats. Ramverket har etablerats genom att en ny riktlinje för riskhantering har beslutats av generaldirektören. Riktlinjen definierar myndighetens riskhanteringsprocess, en gemensam riskkarta samt övergripande strategier för hantering av risker.

Utifrån riskfunktionens uppdrag pågår även en översyn och revidering av myndighetens ramverk för styrande dokument kopplade till intern styrning och kontroll.

Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är definierade i Pensionsmyndighetens arbetsordning och i myndighetsstyrningsriktlinjen.

Risker bedöms både på myndighetsnivå och på stabs- och avdelningsnivå. I samband med riskanalyserna bedöms även risken för korruption, otillbörlig påverkan, bedrägeri och andra oegentligheter.

Myndighetens riskbild och väsentliga risker har presenterats för styrelsen. Koppling finns mellan mål och risker i verksamheten. Risknivån i verksamhetens olika delar har följts upp under året. Nyckelkontroller har identifierats inom de processer som myndigheten anser vara mest kritiska ur ett kund- och verksamhetsperspektiv.

Kontrollerna är implementerade och följs upp i samband med myndighetens fördjupade uppföljningar.

Internrevisionen har under 2020 inte identifierat omständigheter som indikerar på att den interna styrningen och kontrollen såsom den definieras i förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll inte i allt väsentligt är betryggande.

Styrelsens bedömning är att det sammantaget finns ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av intern styrning och kontroll inom Pensionsmyndigheten.

## 8.2 Områden som diskuterats i samband med årets intygande

I samband med arbetet med årets intygande har ett antal förbättringsområden identifierats vilka särskilt kommer att prioriteras under 2021. Områdena behöver förbättras och utvecklas men bedöms ha en godtagbar nivå avseende intern styrning och kontroll. Orsakerna till bristerna är kända och analyserade och de förbättringsåtgärder som behöver genomföras på kort eller medellång sikt är identifierade, planerade och genomförbara.

### Planering och prioritering av myndighetens totala utvecklingsverksamhet (linje, förvaltning och utveckling)

En reviderad styrmodell för att bland annat säkerställa gemensam planering och prioritering av hela utvecklingsverksamheten beslutades under året. Arbeta med att anpassa processerna för planering, budgetering och uppföljning efter intentionerna i styrmodellen och införandet av ett agilt arbetssätt i den verksamhetsnära it-utvecklingen pågår, men har inte fått genomslag fullt ut under 2020.

### Myndighetens arbete med dataskydd

Ett område som särskilt behöver uppmärksammas är myndighetens dataskyddsarbete. Efter att myndighetens projekt för implementering av GDPR avslutats finns en del restaktiviteter kvar och en del nyidentifierat arbete har tillkommit. Ett omtag av arbetet har nyligen gjorts och målbilden är att hela myndigheten ska stärka sin förmåga till regelefterlevnad inom dataskyddsområdet.

Myndigheten har under året arbetat med en åtgärdsplan för att hantera identifierade brister. Samtidigt har nya brister identifierats och ny praxis tillkommit som myndigheten behöver anpassas efter. Detta ställer särskilda krav på myndigheten nästkommande år – både vad gäller att förändra sättet hur arbetet ska bedrivas, samt öka myndighetens förmåga att framgent arbeta ännu mer proaktivt och systematiskt med frågorna.

### Förtydligande av ansvar och roller med anledning av införande av agilt arbetssätt inom den verksamhetsnära it-utvecklingen samt med anledning av införandet av en modell med tre ansvarslinjer inom myndigheten

Myndighetens ansvarsfördelning genom regelverk och interna rutiner är avgörande för att skapa förutsättningar för en god myndighetsstyrning. Strukturer för roller, ansvar och mandat är en viktig del i detta. I samband med att myndigheten genomför flera förändringar bland annat genom införande av ett agilt arbetssätt i den verksamhetsnära it-utvecklingen samt en modell med tre ansvarslinjer, kan det konstateras att det finns behov av att tydliggöra den interna ansvarsfördelningen inom myndigheten. Bland annat pågår ett arbete med att se över och revidera arbetsordning och myndighetsstyrningsriktlinje för att fördela och förtydliga ansvaret.

Vid övergången från att driva it-utveckling via projekt och förvaltning till att införa agilt arbetssätt sker dessutom ett specifikt arbete med att definiera och reglera de nya rollernas ansvar och mandat såväl generellt samt i förhållande till avdelningarnas ansvar och mandat. Detta bland annat för att skapa förutsättningar



för ett effektivt arbete i de agila utvecklingsinitiativen, uppfylla författningskrav på beslutsfattande i myndighet och undvika otydligheter och missförstånd särskilt i relation till avdelningarnas olika ansvar.

#### Myndighetens ramverk för internt styrande dokument

Myndighetens styrande dokument är viktiga verktyg för att fullgöra myndighetens uppdrag och nå uppsatta mål.

Den sammantagna strukturen för myndighetens styrande dokument kan utvecklas och förtydligas i syfte att tydliggöra styrande dokument som verktyg för myndighetens respektive chefers styrning och uppföljning. Otydligheter finns avseende begrepp och definitioner inom området samtidigt som roller och ansvar hos chefer och andra regelverkssägare behöver förtydligas utifrån ansvar för att upprätta, kommunicera, uppdatera samt säkerställa följsamhet. Myndighetens utmaningar med de styrande dokumenten bedöms också påverkas av att det idag är svårt att hitta gällande styr- och stöddokument internt på myndigheten.

Inom ramen för riskfunktionens uppdrag har en översyn av myndighetens styrande dokument genomförts under 2020. Med utgångspunkt i de iakttagelser som identifierades i samband med denna kommer aktiviteter fortsatt prioriteras under 2021 för att åtgärda dessa.

### 8.3 Väsentliga risker – myndighetens riskbild

Pensionsmyndigheten är genom sin verksamhet utsatt för olika typer av risker. Myndigheten har valt att kategorisera dessa risker som omvärldsrisk, strategisk risk, operativ risk, finansiell risk, försäkringsrisk och matchningsrisk. Finansiella risker, försäkringsrisker och matchningsrisk rapporteras särskilt under avsnitten 6.1.6 och 7.5. Omvärldsrisker, strategiska risker och myndighetens operativa risker analyseras löpande inom ramen för myndighetens riskhanteringsprocess, vilken regleras genom myndighetens ramverk för riskhantering. Detta innebär att risker analyseras och hanteras inom ramen för myndighetens löpande verksamhet, inom ordinarie verksamhetsplaneringsprocess samt inom utvecklingsinitiativ. Risker analyseras utifrån dess påverkan på myndighetens förmåga att fullgöra vårt uppdrag och nå våra mål eller medför en negativ påverkan på myndighetens förtroende.

Myndigheten har under 2020 och åren framöver en fortsatt hög utvecklingstakt med anledning av förändringar i pensionslagstiftningen med bland annat höjda pensionsåldrar, införande av det nya inkomstpensionstillägget samt hanteringen av de utmaningar myndigheten identifierat avseende handläggningstider inom bostadstillägg och svarstider inom kundservice. Risken för att myndigheten inte klarar av att administrativt implementera beslutade regeländringar och uppnå uppsatta mål bedöms som kritisk. En bedömning som Pensionsmyndigheten har informerat Socialdepartementet om.

Den höga utvecklingstakten ställer krav på myndighetens förmåga att ställa om vilket innebär att myndigheten internt genomför en övergång till ett agilt arbetssätt inom den verksamhetsnära it-utvecklingen. Syftet med förändringen är att utvecklingsarbetet ska bli mer effektivt och flexibelt och därmed öka möjligheten för oss att kunna nå våra mål. Dock kräver en övergång till agilt arbetssätt förändringar i såväl sättet som myndigheten arbetar som i styrning och uppföljning. Detta ger initialt ökade risker för myndighetens leveransförmåga och påverkar myndigheten i allt från organisation, processer, system och medarbetare.

Att minimera risker avseende it- och informationssäkerhet, regelefterlevnad och kompetensförsörjning/kompetensutveckling har varit och är prioriterade inom Pensionsmyndigheten. Dessa risker analyseras löpande för att möjliggöra att system, processer och rutiner inom respektive område ständigt utvärderas och utvecklas. En av myndighetens viktigaste informationstillgångar är personuppgifter. Myndigheten prioriterar arbetet med att säkerställa ett effektivt och rättssäkert dataskyddsarbete.

Pensionsmyndigheten hanterar stora utbetalningsflöden i form av pensioner och andra förmåner som medför höga risker. Pensionsmyndigheten analyserar löpande risker för oegentligheter, såväl externa som interna. Riskanalyser inom utbetalningar genomförs särskilt för att kunna utforma effektiva kontroller i dessa processer och för att motverka att utbetalningar sker på felaktiga grunder. Utöver myndighetens åtgärder internt för att hantera risker för felaktiga utbetalningar deltar även Pensionsmyndigheten i flera myndighetsövergripande utredningar och gemensamma initiativ som pågår för att komma till rätta med problem som är gemensamma för flera myndigheter. Bland annat de arbetsgrupper som bildats inom ramen för initiativet MUR (Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott i välfärdssystemet). I syfte att stärka ekonomistyrningen på myndigheten kommer en central ekonomi- och controllerfunktion etableras och en ekonomichef att anställas.

## 8.4 Styrelsens ställningstagande och underskrifter

Styrelsens bedömning är att den interna styrningen och kontrollen har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Styrelsen intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Stockholm den 19 februari 2021

Ingrid Burman  
*Ordförande*

Daniel Barr

Anita Johansson

Marcus Karlsson

Eva Vestin

[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)