

Årsredovisning | 2011



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

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

Grafisk form: Citat  
Grafisk produktion: Eva Bergman, Pensionsmyndigheten  
Foto: omslagsbild, Marcus Kurn; bild sidan 3, Daniel Roos; övriga bilder  
från våra kontor i Stockholm, Söderhamn och Visby, Magnus Glans  
Tryck: Elanders AB, 2012  
Papper: Arctic Volume 250 gr (omslag), 115 gr (inlaga)



# Innehåll

<b>Kap. 1</b>	<b>Generaldirektören har ordet</b> . . . . .	<b>3</b>	<b>Kap. 8</b>	<b>Resultatredovisning inkomstpensionssystemet</b> . . . . .	<b>49</b>
<b>Kap. 2</b>	<b>Sammanfattning av årets resultat</b> . . . . .	<b>4</b>		Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning . . .	49
<b>Kap. 3</b>	<b>Vår organisation</b> . . . . .	<b>6</b>		Finansiell ställning och resultat . . . . .	50
<b>Kap. 4</b>	<b>Styrelsen</b> . . . . .	<b>7</b>		Prognos balanstalet . . . . .	55
<b>Kap. 5</b>	<b>Så här styr vi</b> . . . . .	<b>8</b>	<b>Kap. 9</b>	<b>Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera</b> . . . . .	<b>56</b>
<b>Kap. 6</b>	<b>Beskrivning av årsredovisningens delar</b> . . . . .	<b>11</b>			
	Läsanvisning för årsredovisningen . . . . .	11	<b>Kap. 10</b>	<b>Finansiell redovisning</b> . . . . .	<b>59</b>
	Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten . . . . .	11		Sammanställning över väsentliga uppgifter . . . . .	59
<b>Kap. 7</b>	<b>Resultatredovisning myndighet</b> . . . . .	<b>16</b>		Resultaträkning Pensionsmyndigheten . . . . .	60
	Förtroendet för oss . . . . .	16		Balansräkning Pensionsmyndigheten . . . . .	62
	Redovisning av förmånerna . . . . .	16		Anslagsredovisning . . . . .	64
	Ålderspension (exklusive premiepension) . . . . .	16		Finansieringsanalys . . . . .	66
	Premiepension . . . . .	17		Tilläggsupplysningar och noter . . . . .	68
	Efterlevandepension . . . . .	18	<b>Kap. 11</b>	<b>Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten</b> . . . . .	<b>77</b>
	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd . . . . .	18		Förvaltningsberättelse . . . . .	77
	Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner . . . . .	19		Viktiga händelser . . . . .	77
	Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden . . . . .	19		Fondförsäkring . . . . .	77
	Ärendehantering . . . . .	20		Traditionell försäkring . . . . .	79
	Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering . . . . .	20		Tillfällig förvaltning . . . . .	80
	Ålderspension . . . . .	22		Skuldhantering av premiepension . . . . .	81
	Premiepension . . . . .	25		Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet . . . . .	81
	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd . . . . .	26		Resultat och driftskostnader . . . . .	85
	Efterlevandepension . . . . .	29		Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter . . . . .	87
	Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension . . . . .	30		Resultaträkning . . . . .	89
	Återkrav och kontrollutredningar . . . . .	30		Resultatanalys 2011 . . . . .	90
	Omprövningar och överklaganden . . . . .	31		Noter premiepension . . . . .	91
	Om likabehandling . . . . .	33	<b>Kap. 12</b>	<b>Återrapportering till regeringen</b> . . . . .	<b>94</b>
	Utbetalningar . . . . .	33		Återrapporteringskrav enligt regleringsbrev och instruktion . . . . .	94
	Fondadministration . . . . .	34		Uppdrag i regleringsbrevet . . . . .	95
	Information . . . . .	36		Målredovisning i årsredovisningen . . . . .	96
	Statistik och Analys . . . . .	42	<b>Kap. 13</b>	<b>Intygande om intern styrning och kontroll</b> . . . . .	<b>98</b>
	Anmälningar till JK, JO och DO . . . . .	42			
	Medarbetare och kompetensförsörjning . . . . .	44	<b>Bilaga</b>	<b>Ordförklaring</b> . . . . .	<b>100</b>
	It . . . . .	46			
	Utvecklingsförmåga . . . . .	46			
	Externt samarbete . . . . .	47			
	Samarbete med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen . . . . .	47			
	Köp av tjänster från Försäkringskassan . . . . .	47			
	Internationellt samarbete . . . . .	48			



# 1 Generaldirektören har ordet

En årsredovisning för en myndighet som Pensionsmyndigheten består av många olika uppgifter. Syftet är att berätta för pensionärer, pensionssparare och vår uppdragsgivare på ett enkelt och tydligt sätt hur vi tycker att vi lyckas med vårt uppdrag. Den speglar variationen i allt vi gör för pensionssparare och pensionärer både i nuet och inför framtiden.

Men om man vill hålla sig till de stora linjerna, så fanns det ett par tydliga anledningar till att Pensionsmyndigheten startade för drygt två år sedan. Vi ska se till att pensionärerna får rätt pengar i rätt tid, att pensionsspararna tydligare kan se vad hela pensionen blir och att vi hela tiden gör ett bättre arbete till en lägre kostnad. Det här är de viktigaste sakerna vi mäts på när pensionärer, pensionssparare och uppdragsgivare ska avgöra om vi är på rätt väg.

## Vi är på rätt väg

Två år in i vår historia är jag stolt över att kunna berätta att vi är på rätt väg och att resultaten under 2011 i stort sett har varit goda. Vi handlägger de flesta ärenden snabbare, vi har blivit mera tillgängliga, pensionärer och pensionssparare är mer nöjda med servicen, vi har bidragit till att fler kan få svar på hur stor hela pensionen kan bli per månad, vi har en bra uppföljning av vår kvalitet och vi har god kontroll på vår ekonomi. Samtidigt har vi under året haft fortsatta problem med att handlägga bostadstilläggen i tid, vilket vi jobbat hårt med att lösa både på kort och på lång sikt. Vi har också förbättringar att göra när det gäller att återkräva utbetalda belopp när det behövs. Men vi kommer att arbeta vidare med och lösa båda dessa saker under 2012.

*”Vi har bidragit till att fler kan få svar på hur stor hela pensionen kan bli per månad”.*

Rejåla förbättringar handlar oftast inte om att jobba snabbare, utan mera om att jobba på ett annat sätt. Under några år framöver jobbar vi med vår strategi att automatisera vår handläggning och förenkla för främst pensionärer så att vi inte behöver besvära dem med att lämna in så många uppgifter. Det kommer att innebära att vi både kan förbättra vår service och information till de som behöver och samtidigt erbjuda mera Pensionsmyndighet till lägre kostnad på lång sikt.



## Hela pensionen

Ett annat viktigt resultat för alla pensionssparare är att de flesta nu kan få ett bra svar på hur stor hela pensionen blir per månad. 98 procent av allt pensionskapital är nu synligt på minpension.se. Nu och framöver handlar det alltså om att få människor att hitta till sin helhetsprognos, och att se till att hela pensionen syns på fler ställen än på vår webbplats och minpension.se. Den som vet vad hela pensionen blir per månad har också betydligt bättre möjligheter att bedöma hur man kan och vill konsumera, spara och gå i pension.

Alla medarbetare på Pensionsmyndigheten har rätt att känna stolthet över vårt resultat under de två år vi varit igång. Nu går vi vidare under 2012 för att fortsätta visa för pensionärer, pensionssparare och uppdragsgivare att Pensionsmyndigheten är på rätt väg.

Katrin Westling Palm  
Generaldirektör

## 2 Sammanfattning av årets resultat

2011 är Pensionsmyndighetens andra verksamhetsår. Verksamheten har i stort etablerats men präglas fortfarande av mycket uppbyggnad. Allt mer rutiner är på plats och verksamheten har under året i allmänhet fungerat bra. Sammanfattningsvis får vårt verksamhetsresultat för 2011 anses vara gott.

### Förtroendet för oss

För att lyckas i vårt uppdrag att administrera och informera om pensioner är det nödvändigt att pensionärer och pensions-sparare har förtroende för vår verksamhet. Vi mäter detta årligen, dels via särskilda förtroendemätningar där personer ingår oavsett om de haft kontakt med oss eller inte, dels via Svenskt kvalitetsindex som bygger på intervjuer med ett stort antal personer som haft kontakt med vår myndighet. När det gäller kvalitetsindex har vi under 2011 fått ett signifikant bättre resultat än 2010. När det gäller förtroendemätningen fick vi ett höjt förtroende bland pensionärer men ett sänkt förtroende bland pensions-sparare.

Vi genomför även kundundersökningar bland de som varit i kontakt med oss. Det kan konstateras att vi generellt sett har ett högre förtroende bland de som haft kontakt med oss än de som inte haft kontakt med oss. Vi har alltså varit lyckosamma i våra kontakter med pensionärer och pensions-sparare men inte lyckats nå ut till tillräckligt många.

### Handläggningstider och kvalitet

Redan under år 2010 förbättrades handläggningstiden för ärenden avseende ålderspension. Under 2011 har resultatet ytterligare förbättrats för processen ålderspension, vi har dessutom ett mycket gott resultat för efterlevandepension. Dessutom har processen premiepension förbättrat sitt resultat jämfört med förra året och resultatet kan nu anses vara gott. De problem som finns idag gäller främst bostadstillägg och ärenden om återkrav. För bostadstillägg har vi inte lyckats med vår målsättning att förkorta handläggningstiden. Detta har bland annat lett till att vi har en stor mängd oavslutade ärenden. Ett omfattande förbättringsarbete avseende bostadstilläggen har pågått under större delen av året och fortsätter även under 2012. Vi har även problem med återkravsprocessen som inte heller har ett tillfredställande resultat under året. Där kommer vi att behöva genomlysna processen för att skaffa oss kunskap om problem-bilden för att kunna sätta in rätt åtgärder. Vi har därför tagit upp återkravsprocessen i intygandet om intern styrning och kontroll för 2011 som ett område där risknivån är för hög.

I 2010 års intygande om intern styrning och kontroll tog vi upp bristen på systematik i kvalitetsuppföljning och kontroll-struktur. Under 2011 har en sådan systematik etablerats och systematisk kvalitetsuppföljning genomförs nu varje månad för samtliga processer. Förbättringsområden har identifierats

och tas om hand, vi bedömer nu att risknivån är på en acceptabel nivå.

Utbetalningar sker företrädesvis maskinellt. Under år 2011 har kostnaden per utbetalning kunnat minskas på grund av förbättrade avtal med bankerna. I 2010 års intygande om intern styrning och kontroll tog vi upp brist på systematik i utbetalningskontrollerna. Under år 2011 har en sådan systematik tagits fram och vi bedömer nu att risknivån är på en acceptabel nivå.

Inom fondadministrationen har tillgängligheten för fond-spararna i allmänhet varit god. Under året inträffade en större incident vilken innebar att närmare 50 000 konton under en period fick felaktiga värden, vilket nu rättats. Förbättringsåtgärder har vidtagits och en större genomlysning för att bekräfta att åtgärderna fått avsedd effekt genomförs i början av år 2012. Från den 1 december är det inte längre möjligt att genomföra så kallade massfondbyten och informations-inhämtning med robotar. Ett omfattande arbete för att utreda, verkställa och informera om regeringens beslut angående stopp av massfond-byten har genomförts under året.

### Information och analys

Avseende vår information har vi varit lyckosamma med att nå ut med vår information i det orange kuvertet. Däremot har vi inte lyckats med att öka kunskapen om att orange kuvert är ett årsbesked för den allmänna pensionen. Vi har däremot varit mer synliga i pensionsdebatten och vår mediabild är företrädesvis positiv.

Ett av 2010 års problemområden var den låga tillgängligheten inom kundtelefonin. Ett omfattande arbete avseende både styrning och dimensionering av telefonin har genomförts och under 2011 har resultatet förbättrats markant. Tillgängligheten är nu generellt god, men behöver bli jämnare mellan dagar och över året.

Under 2011 har vi fortsatt att utveckla webbtjänster och etablerat oss på sociala medier. Antal användare på webbsidan minpension.se ökar stadigt och under året har kvaliteten på minpension.se förbättrats avsevärt. Under 2011 har andelen totalt pensionskapital som bedömts vara synligt på minpension.se ökat från 91 till 98 procent, andelen synligt tjänste-pensionskapital har ökat från 69 till 92 procent och andelen privat pensionskapital från 8 till 83 procent. Under oktober 2011 har vi även slutrapporterat regeringsuppdraget om en samlad och bättre pensionsinformation.

Inom verksamhetsområdet statistik och analys har vi fortsatt att ta fram och utveckla statistik, analyser och prognoser avseende såväl pensionsområdet i stort som vårt eget interna behov av styrning och ledning.

### Kompetensförsörjning och it-stöd

Vi har under året stärkt vår kompetensförsörjning genom att ta fram och arbeta efter en strategi för kompetensförsörjningen. Gemensamma värden har tagits fram med stor delaktighet i organisationen. För att tydliggöra våra långa mål och långsiktiga inriktning har ett arbete för att ta fram och implementera målbilder genomförts. Under året har mål- och utvecklingsplaner för medarbetare etablerats och vi har även gjort en stor satsning på ledarskapsutveckling. Antal medarbetare har ökat något under året. Sjuktalet har ökat något men är fortfarande lågt.

Vår it-verksamhet fungerar till stora delar väl men det finns tydliga förbättringsområden. Ett stort utvecklingsarbete har pågått under året avseende flytt av datahall. Detta arbete genomförs för att ytterligare öka och säkra stabiliteten i it-verksamheten och beräknas vara slutfört i början av år 2012. En stor del av it-verksamheten rör samverkan med Försäkringskassan.

I 2010 års intygande om intern styrning och kontroll tog vi upp otillräcklig projektstyrning som ett bristområde. Under 2011 har ett omfattande utvecklingsarbete genomförts för att förbättra vår utvecklingsförmåga. Genom det arbete som gjorts bedömer vi nu att risknivån är på en acceptabel nivå, även om det återstår en hel del förbättringsarbete under 2012.

### Samarbete

Under 2011 har samarbetet med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen om gemensamma servicekontor fortsatt. Samverkan har under året präglats av viss osäkerhet kring den framtida inriktningen. Arbetet på servicekontoren har dock fungerat väl under året. Vi har under 2011 köpt tjänster av Försäkringskassan, den övervägande delen av tjänsteköpen rör it, men även så kallade pensionsrelaterade tjänster som olika stödtjänster. Samverkan har under året i stort fungerat väl, även om vissa problem finns avseende utvecklingsverksamhet och it-system som delas mellan myndigheterna. Intresset från andra länder för det svenska pensionssystemet är stort och det internationella samarbetet har varit omfattande. Under året har en strategi för det internationella arbetet tagits fram som tydliggör den framtida inriktningen.

### Finansiell ställning

När det gäller inkomstpensionssystemets finansiella ställning är balanstalet det främsta måttet. Balalet kan enkelt beskrivas som pensionssystemets tillgångar dividerat med pensionssystemets

skulder. Balalet för 2013 beräknas till 1,0198. Det höga balanstalet beror bland annat på ökad avgiftstillgång, men även på tidigare års balansering som bidragit till en lägre uppräknings av skulderna. Under hösten var det mycket stor fondhandel på grund av massfondbyten via robot i premiepensionssystemet. Detta bidrog till ett positivt valutaresultat 2011 då det var ett stort utflöde från fonder noterade i utländsk valuta till fonder noterade i svensk valuta, där de utländska valutorna stärktes mot kronan. Ökningen av räntenettet beror även det på stor handel inför stoppet av massfondbyten via robot som bidrog till ett ökat behov av fondhandelskrediten.

Vi har en god kontroll på vår ekonomi och vi går ut år 2011 med ett planerat finansiellt överskott. Vi har etablerat mätningar av styckkostnader i verksamheten men vi ser ingen tydlig trend när det gäller utvecklingen.

Sammanfattningsvis får resultatet 2011 anses vara gott, men att förbättringsområden finns avseende främst handläggning av bostadstillägg och återkrav samt att nå ut till ännu fler med vår pensionsinformation.



### 3 Vår organisation

Vår verksamhet bedrivs på sammanlagt åtta orter och vi är sammanlagt 1 050 medarbetare.

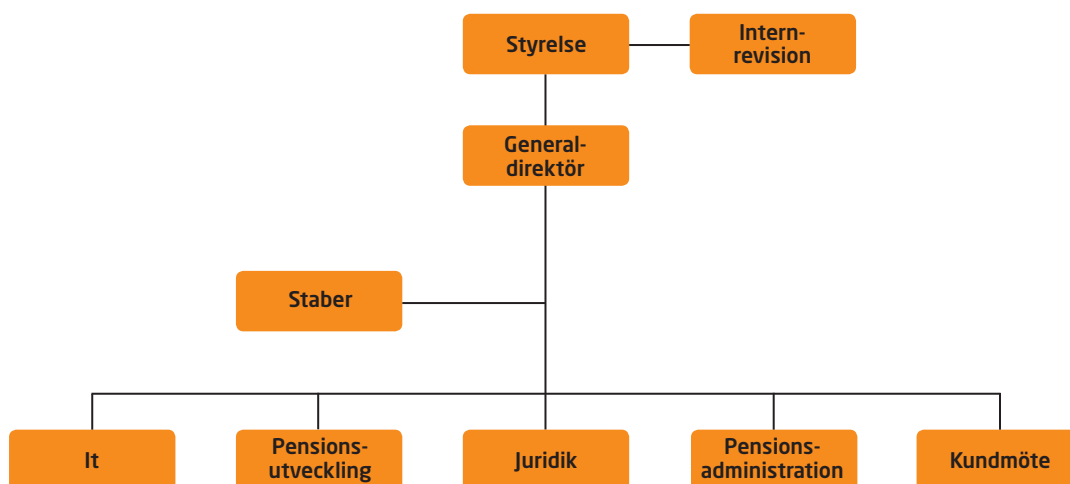
Inom pensionsadministrationsavdelningen finns vår ärendehantering där handläggningen av pensioner och pensionsrelaterade förmåner görs. Verksamheten finns på orterna Luleå, Karlstad, Visby, Växjö och Halmstad. Omprövningsverksamheten hör till juridikavdelningen och handläggningen sker i Halmstad.

Vår fondadministration finns också på pensionsadministrationsavdelningen och handläggningen sker i Stockholm.

På kundmötesavdelningen sker det mesta av vår informationsverksamhet. Vår kundservice med bland annat telefoni finns på orterna Gävle och Söderhamn och verksamhet finns även i Stockholm.

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

Vår organisation kan förenklat beskrivas med nedanstående bild.





## 4 Styrelsen

Pensionsmyndigheten har en styrelse med fullt ansvar, det innebär att styrelsen utgör myndighetens högsta ledning och ansvarar kollektivt för verksamheten. Styrelsen består av nedanstående ledamöter och två personalföreträdare. Förordnandena gäller till och med den 31 december 2012.

Under året har styrelsen fokuserat på sin roll i strategiska frågor och att inrikta arbetet mot bland annat de frågor som handlar om myndighetens kritiska processer, de systematiska kontrollerna, effektivisering och automatisering samt kompetensförsörjning. Särskild uppmärksamhet har ägnats åt de problemområden som tagits upp i intygandet i årsredovisningen för 2010.

En utvärdering av arbetet i styrelsen gjordes under året och resultatet har använts för att utveckla styrelsearbetet.

Styrelsen har ett revisionsutskott med Tomas Landeström som ordförande och Pär Nygren som ledamot.

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

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

### Pensionsmyndighetens styrelse

#### Ledamöter:

Bo Könberg, ordförande  
 Joachim Berner  
 Carl Gustav Fernlund (till och med 19 oktober 2011)  
 Tomas Landeström  
 Pär Nygren  
 Thomas Rolén (från och med 20 oktober 2011)  
 Katrin Westling Palm, generaldirektör  
 Kerstin Wigzell, vice ordförande

#### Personalföreträdare:

Maria Johansson, SACO  
 Elisabeth Fredriksson, ST (till och med 14 maj 2011)  
 Ann-Christine Jonsson, ST (från och med 15 maj 2011)



## 5 Så här styr vi

### Uppdrag

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

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

### Vision

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

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

### Verksamhetsområden och strategier

Baserat på vårt uppdrag har tre olika verksamhetsområden identifierats: Ärendehantering, utbetalning & fondadministration, Information samt Statistik & Analys. För varje verksamhetsområde har en strategisk inriktning formulerats enligt nedan. Vi har även formulerat en särskild strategi för viktiga

stödområden. Dessa strategier verkar gemensamt för att vi ska nå våra långa mål genom att ge ledning till hur målen bäst ska nås och därigenom tydliggöra vilka prioriteringar som bör göras respektive år. Huvudinnehållet i respektive strategi framgår nedan.

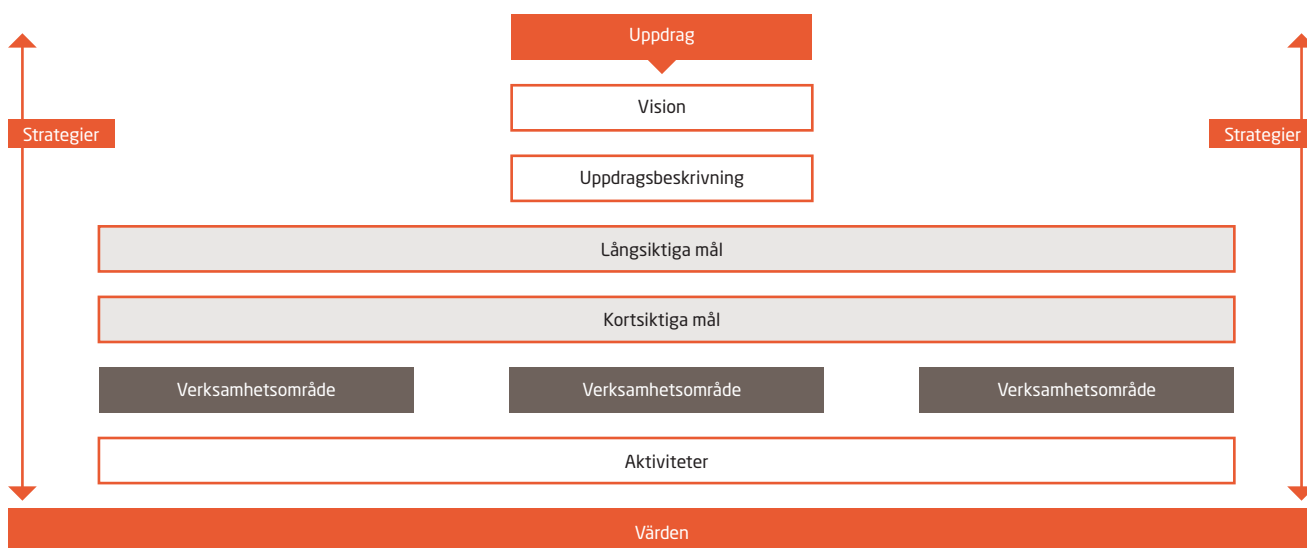
### Ärendehantering, utbetalning & fondadministration - fokus på hög effektivitet

För att nå de långsiktiga målen *”Alltid rätt”, ”Alltid i tid”* och *”Kostnadseffektiv verksamhet”* ska fokus ligga på att skapa effektiva produktionsprocesser och låga styckkostnader. Vi fokuserar på långsiktiga förbättringar och kvalitet genom bland annat automatiseringar, förenklingar, nationell produktionsstyrning och koncentration. Effektivisering av handläggningen ska uppnås utan att göra avkall på kvaliteten.

### Information - fokus på pensionärer och pensionssparare

Vårt fokus ska ligga på att skapa en effektiv hantering av de stora informationsflödena så att vi kan fokusera på uppdelning av informationen efter målgrupper. Detta möjliggör såväl en satsning på dyrare kontaktvägar, till exempel uppsökande verksamhet där det behövs, som att vi kan skapa informationsmaterial och tjänster som ska präglas av enkelhet och användarvänlighet på pensionärens och pensionssparares villkor. Detta ska bidra till att vi når de långa målen att ha *”pensioner som är lätta att förstå”* så att medborgarna ska kunna göra medvetna val samt att myndigheten levererar *”kundmöten som skapar värde”*.

### Styrmodell för att förverkliga regeringens uppdrag



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

Strategiskt fokus ska ligga på att skapa en effektiv och standardiserad dataförsörjning för att frigöra resurser till analys och nytänkande. Vi gör det för att nå det långsiktiga målet om att bli en *drivande samarbetspartner* och för att bli en efterfrågad specialist på statistik och analys inom pensionsområdet

### Extern och intern kommunikation

I vår externa kommunikation utgår vi från hela pensionen. Vi är oberoende i den meningen att vi inte försvarar pensionsystemet utan ger fakta kring pensioner. Allmänheten ska uppfatta oss som den självklara källan till objektiv, korrekt och tillförlitlig information och ska vända sig med förtroende till oss. Internt ska vår kommunikation bidra till att cheferna

ska få stöd i sitt kommunikationsansvar och att alla medarbetare ska få den information de behöver i sitt arbete samt att få ökad kännedom om våra mål, vår vision och vår värdegrund.

### It-verksamhet

Huvudfokus under perioden är att ta fram en förbättrad, enhetlig och anpassningsbar it-miljö, som säkert och effektivt stöder dagens och morgondagens verksamhetsbehov.

### Kund- och kanal

Kund- och kanalstrategin innebär att vi möter pensionsparare och pensionärer där de finns och utvecklar verksamheten utifrån deras behov. Vi ökar kundnyttan och når ökad kostnadseffektivitet genom att utveckla attraktiva tjänster i billigare kanaler som kunden väljer. Vi skapar incitament och informerar

## Långsiktiga mål

Vision och uppdrag bryts ner i sju långsiktiga mål för vad vi ska åstadkomma. Målen, som anges nedan, ska i sin helhet vara uppfyllda år 2013.

### Alltid rätt

Vi ska alltid fatta rätt beslut i ärenden och göra korrekta utbetalningar till pensionsmottagarna. De fondbyten som genomförs inom ramen för premiepensionen ska vara rätt utförda. Uppgifter registrerade på individens konto ska vara korrekta. Pensionärer och pensionsparare ska få rätt och relevant information. Vi ska ha en enhetlig rättstillämpning.

### Alltid i tid

Vi ska alltid agera i rätt tid. Beslut och handläggning ska alltid ske i rätt tid likväl som vi ger information och service i rätt tid till pensionärer och pensionsparare, till exempel när vi svarar i telefon. Utbetalningar ska alltid göras i tid och fondbyten ska alltid genomföras inom uppsatta tidsramar. Statistik och analyser till uppdragsgivare och andra intresserade ska också ges i rätt tid.

### Kundmöten som skapar värde

Vi ska möta pensionärer och pensionsparare på deras villkor och önskemål i alla de fyra kanaler vi använder, fysiskt möte, telefon, elektroniska kanaler och papper. Kundmötet måste dock alltid ta hänsyn till våra ekonomiska ramar och budgetrestriktioner.

### Lätt att förstå hela pensionen och göra medvetna val

Vi ska möta behoven från pensionärer och pensionsparare när det gäller kunskap och information kring pensioner genom att ge en samlad bild av hela pensionen för att därigenom öka tryggheten och förtroendet för pensionen. Informationsverksamheten ska bedrivas på ett effektivt sätt och den information vi ger om pensioner ska vara saklig och objektiv.

### Drivande samarbetspartner

Vi ska uppfattas som expert inom pensionsområdet och vara en källa till kunskap bland allmänhet och andra pensionsaktörer. Vi ska driva på för att utveckla och effektivisera administrationen av pensionssystemet samt driva debatt om pensioner. Vi ska belysa effekterna av pensionssystemet, för samhället och för individerna. Vi ska vara en långsiktig samarbetspartner för pensionsaktörer.

### Engagemang och goda prestationer

Vi ska ha engagerade medarbetare med rätt kompetens, som förstår sitt bidrag till helheten och deltar aktivt i myndighetens utveckling. Våra chefer ska vara högpresterande och utöva ett tydligt ledarskap. Pensionsmyndigheten ska vara attraktiv såväl som arbetsplats som arbetsgivare och våra medarbetare ska vara attraktiva på arbetsmarknaden.

### Kostnadseffektiv verksamhet

Vår verksamhet ska ge största möjliga nytta för pengarna samtidigt som våra kostnader ska minska årligen.

om alternativ men styr inte. Kund- och kanalstrategin ska vara ett stöd i vardagen för myndighetens medarbetare vid bedömningen av hur olika kanaler bör användas i olika sammanhang.

### Kompetensförsörjning

Strategin för Kompetensförsörjning utgår från att vi ska ha rätt kompetens för att nå våra mål. Förutsättningar ska finnas för att vårt ledar- och medarbetarskap ska stödja verksamhetsutvecklingen. Strategin anger hur vi ska hålla en optimal bemanning även vid eventuell övertalighet och resursbrist. I största möjliga utsträckning ska vårt resursbehov matchas med utveckling av den egna personalen. Vi ska bygga en intern struktur för vidareutveckling och nivåhöjning. Gör vi det kan vi lyckas med vår uppgift att se till hela pensionen samt till kundernas privatekonomi.

### Kortsiktiga mål och aktiviteter

Utifrån de långa målen formulerar vi årliga mål och aktiviteter för vad som ska åstadkommas respektive år i syfte att målen för år 2013 ska uppfyllas. De årliga målen utgör en bas för vår resultatanalys i årsredovisningen. Målen för år 2011 framgår i avsnittet Målredovisning i årsredovisningen på sidan 96.

### Värden

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



## 6 Beskrivning av årsredovisningens delar

I detta kapitel finns läsanvisning för årsredovisningen, det vill säga en kort beskrivning av respektive kapitelns innehåll och syfte. Dessutom redovisas särskilda upplysningar avseende kapitel 7, Resultatredovisning myndighet.

### Läsanvisning för årsredovisningen

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

Jämförelsesiffror för 2009 och tidigare anges i vissa fall, dessa avser då den verksamhet som bedrevs på Premiepensionsmyndigheten respektive Försäkringskassan. Vad gäller jämförelsesiffrorna i avsnitt 8 är dessa hämtade från Orange rapport.

Nedan följer som en läsanvisning en övergripande beskrivning av årsredovisningens delar:

I kapitel 1 och 2 sammanfattas 2011 års verksamhet. Det räcker att läsa dessa kapitel för den som bara vill ha en snabb bild av vårt resultat.

I kapitel 3–5 redogörs sedan för hur myndigheten styrs och är organiserad.

Nedan i detta avsnitt 6 lämnas särskilda upplysningar om resultatredovisningen.

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

Pensionsmyndighetens resultatredovisning, avsnitt 7, inleds med en beskrivning av resultatet i den förtroendemätning som vi gjort och en kort redovisning av de förmåner som vi ansvarar för. Vi har fördelat myndighetens kostnader på våra verksamhetsområden, för respektive verksamhetsområde görs en bedömning av resultatutvecklingen och i förekommande fall redovisas slutprestationer och styckkostnader för dessa. I resultatredovisningen beskrivs även övriga områden som är av central betydelse för att ge en helhetsbild av resultatet, som till exempel medarbetare och kompetensförsörjning, it samt vårt externa samarbete.

Pensionsmyndigheten ska årligen göra en samlad redovisning av det inkomstgrundande pensionssystemets finansiella ställning och utveckling enligt förordningen om årlig redovisning (2002:135).

Krav på en sådan redovisning uppkom i samband med att regler för den automatiska balanseringen infördes i syfte att säkerställa inkomstpensionssystemets finansiella stabilitet. Reglerna innebär bland annat att systemets pensionsskuld ska beräknas och ställas i relation till systemets tillgångar. Av vårt regleringsbrev framgår att delar av denna samlade redovisning även ska ingå i vår årsredovisning. Enligt regleringsbrevet ska inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen, det görs i avsnitt 8 Inkomstpensionens resultatredovisning. Denna del baseras på uppgifter från berörda aktörer som var och en ansvarar för sina respektive delar av redovisningen.

Den finansiella redovisningen finns i avsnitt 9 och 10. Den finansiella informationen avser myndigheten som helhet. I avsnitt 9 redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där Pensionsmyndigheten får disponera intäkterna, därefter redovisas Pensionsmyndighetens intäkter och kostnader fördelade på verksamhetsområden. I avsnitt 10 finns resultaträkningen, balansräkningen, anslagsredovisningen, en sammanställning som bland annat innehåller väsentliga uppgifter från dessa och en finansieringsanalys. Avsnittet innehåller även tilläggsupplysningar.

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

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

I avsnitt 13 redovisar styrelsen sitt intygande om intern styrning och kontroll.

### Särskilda upplysningar om resultatredovisningen för myndigheten

Enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska respektive myndighet bedöma vad i verksamhetens resultat som bör kommenteras utifrån instruktion, regleringsbrev och andra regeringsbeslut. Bedömningen av

vad som bör kommenteras har skett med utgångspunkt från resultat och bedömd risknivå i vår riskhantering.

### Struktur för resultatredovisningen

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

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

Myndighetens operativa arbete indelas i tre verksamhetsområden, vilka är:

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

I resultatredovisningen redovisas dock utbetalningar och fondadministrationen separat.

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

Det är inom verksamhetsområdet ärendehantering som vi handlägger ärenden. Arbetet med ärendehandläggningen är indelat i processer, vilka förmåner som handläggs inom respektive process framgår i tabell 1.

**Tabell 1**  
**Pensionsmyndighetens förmåner och processer**

Förmåner	Processer
Inkomstpension	Ålderspension - till bosatta i Sverige
Tilläggs pension	(nationell och internationell)
Garantipension	Ålderspension - till bosatta utomlands
Premiepension	Premiepension
Efterlevandepension (omställningspension, efterlevandelivränta, änkepension, barnpension)	Efterlevandepension - till bosatta i Sverige (nationell och internationell)
Bostadstillägg	Efterlevandepension - till bosatta utomlands
Äldreförsörjningsstöd	Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
Alla förmåner	Återkrav
	Kontrollutredningar
Alla förmåner	Omprövning
Pensionsrätt för barnår	
Frivillig pension	
Sjömanspension	

### Möjligheter att mäta och göra jämförelser mellan åren

År 2011 är vårt andra verksamhetsår. Fortfarande präglas arbetet av uppbyggnad och etablering, men verksamheten börjar nu stabiliseras och det finns utfallsiffror för två verksamhetsår att jämföra. I och med att år 2010 var ett etableringsår är det dock i vissa fall vanskligt att direkt jämföra utfallen mellan åren, när så är fallet kommenteras och förklaras det i texten. Två verksamhetsår är även det en kort tid att dra slutsatser ifrån. För att kunna ge en bättre bild av utvecklingen försöker vi därför att i förekommande fall även beskriva hur verksamheten utvecklats under året.

Ärendeproduktionen mäts och redovisas enligt samma definitioner som 2010 för alla processer, de centrala måtten är handläggningstid samt antal inkomna, pågående och avslutade ärenden. Under 2011 har arbetet med att utveckla uppföljningsdata och nyckeltal fortsatt. Till exempel har vi under 2011 utvecklat mått för utbetalningsprecision för de processer där måttet är relevant. Med utbetalningsprecision avses andelen pensionärer som får sin första utbetalning i tid.

Handläggningstiden för en ansökan mäts som det antal dagar som löper från det att ansökan inkommer till myndigheten och fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet. Begreppet handläggningstid används synonymt med genomströmningstid. Pågående ärenden är inkomna men ännu inte avslutade ärenden och avser alla typer av ärenden, inte enbart ansökningsärenden. Med beslut avses då ett ärende avslutas i handläggningssystemet.

### Slutprestationer

För respektive verksamhetsområde redovisas slutprestationer enligt följande.

#### Ärendehantering

För verksamhetsområdet ärendehantering har vi valt slutprestationen antal beslut i samtliga typer av ärenden i respektive ärendeprocess, det vill säga både ansökningsärenden och övriga ärenden. Med beslut avses i samtliga fall nedan antal avslutade ärenden i respektive handläggningssystem.

- Antal beslut avseende ålderspension för bosatta i Sverige – nationell
- Antal beslut avseende ålderspension för bosatta i Sverige – internationell
- Antal beslut avseende ålderspension för bosatta utomlands – utland
- Antal beslut avseende premiepension
- Antal beslut avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd
- Antal beslut avseende efterlevandepension
- Antal beslut avseende frivillig pensionsförsäkring

- Antal beslut avseende sjömanspension
- Antal beslut avseende återkrav
- Antal beslut avseende omprövningar

#### Utbetalningar

För verksamhetsområdet utbetalningar är slutprestationen antal utbetalningar.

- Antal utbetalningar

#### Fondadministration

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

- Antal administrerade premiepensionskonton

#### Information

För verksamhetsområdet information görs en sammanvägd bedömning av kostnadseffektiviteten. Detta görs genom att ställa totalt antal pensionärer och pensions sparare som vi nått med vår information i relation till den totala kostnaden för verksamhetsområdet samt den tillgänglighet och kundnöjdhet vi haft under året. Anledning till att vi inte valt att underindela kostnadseffektiviteten är att det finns avsevärda problem att fördela kostnader inom verksamhetsområdet på rätt informationsaktivitet. Vår uppfattning är dock att detta inte är ett optimalt sätt att redovisa styckkostnad på då måttet är svårt att tolka och analysera. Vi avser därför att utveckla denna redovisning inför kommande år.

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

#### Statistik och analys

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

#### Kostnadseffektivitet

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

Styckkostnaden avser att ge en bild av kostnaden för vårt arbete inom respektive verksamhetsområde. I vald kostnadsfördelningsmodell har vi fördelat myndighetens totala kostnader till respektive verksamhetsområde, både direkta och indirekta kostnader. Jämförelser görs i allmänhet med utfallet

för 2010. För 2010 års utfall ingår inte de särskilda kostnaderna om 128,2 miljoner kronor för pensionsmyndighetsutredningen. Anledningen till detta är att vi velat rensa styckkostnaderna från denna tillfälliga kostnads post för att öka jämförbarheten mellan verksamhetsåren.

För att rätt kunna bedöma kostnadsnivån inom verksamhetsområdet ärendehantering ska även nämnas att utvecklingskostnaderna vid sekelskiftet och åren därefter för det nya pensionssystemet (exklusive premiepensionssystemet) var knappt 1,1 miljarder kronor. Avskrivningskostnaderna på grund av dessa investeringar belastar pensionssystemet fram till 2015 då kostnaderna är helt avskrivna. Därmed kommer förvaltningskostnaderna att sjunka och jämförelser mellan styckkostnaderna per förmån kommer att bli mer rättvisande från 2015 och framåt.

De indirekta kostnaderna fördelas schablonmässigt. Som fördelningsnyckel används bland annat myndighetens tidredovisning. Tidredovisning lämnas varje månad och innehåller en löpande redovisning dag för dag per aktivitet och i antalet arbetade timmar. Fördelning görs sedan per slutprestation. Kostnaderna är i löpande priser.

Myndighetens ekonomimodell har utvecklats under 2011 i syfte att väl spegla vårt behov av att följa upp verksamheten.

#### Kvalitet

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

För 2011 har vi etablerat en modell för systematisk uppföljning av kvalitet. Modellen består bland annat av en kontroll- och kvalitetsplan (nedan benämnd kontrollplanen) som innehåller efterkontroller, i syfte att mäta och följa kvaliteten i ärendehandläggningen samt att upptäcka felaktiga utbetalningar. Efterkontrollerna består av:

- kontinuerliga kvalitetskontroller,
- riktade kvalitetskontroller samt
- utbetalningskontroller.

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

#### Kontinuerliga kvalitetskontroller

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

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen sker genom att ett slumpmässigt urval ärenden tas fram och granskas varje månad

utifrån fastställda kvalitetskriterier. Förmånerna som granskats under året är ålderspension nationell, ålderspension internationell, ålderspension utland, premiepension, efterlevandepension nationell, efterlevandepension utland, bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, omprövningar samt kundmöte Sverige. Rättsenheten gör kontrollerna avseende omprövningar och omprövningsenheten gör kontrollerna för övriga processer. Det slumpmässiga urvalet är 28 ärenden per förmån och månad utifrån de beslut som fattats och den information som lämnats under föregående månad förutom för processen bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd där 72 ärenden granskas varje månad samt processen efterlevandepension utland där 25 ärenden granskas varje månad.

Granskningen har skett utifrån kvalitetskriterierna:

#### *Enkelhet*

Kontroll av om vi använder ett välformulerat och tydligt språk i beslutsbrev, blanketter och skriftliga kommuniceringsåtgärder samt om vi använder en välstrukturerad och tydlig disposition av innehållet i myndighetens blanketter och skriftliga kommuniceringsåtgärder. Vidare om besluten följer vår beslutsmodell samt om vårt sätt att agera i förhållande till den enskilde har varit enkelt och tydligt.

#### *Formellt riktigt*

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

#### *Materiellt riktigt*

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

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

Felaktiga beslut som upptäcks i kvalitetskontroller redovisas i en rättningsrapport till respektive processägare, som ansvarar

## Under 2011 har följande områden kontrollerats:

### **Ansökningar om bostadstillägg som lämnas in via servicekontoren**

Syftet med kontrollen har varit att få kunskap om kvaliteten i ansökningar om bostadstillägg som lämnas på servicekontor för att därigenom kunna fastslå behov av eventuella kvalitetshöjande åtgärder. Det vill säga om ansökningar som lämnas in via servicekontoren är mer fullständigt ifyllda och nödvändiga handlingar bifogade jämfört med de ansökningar som skickas in direkt till Pensionsmyndigheten.

### **Försäkringstid för garantipension**

Syftet med kontrollen har varit att få kunskap om kvaliteten avseende fastställande av försäkringstid för garantipension inom processerna ålderspension internationella och utland samt efterlevandepension nationell och utland.

### **Skriftligt lämnade prognoser om ålderspension av kundservice**

Syftet med kontrollen har varit att få kunskap om i vilken omfattning uppgifter lämnas om både allmän pension och tjänstepension vid val av pensionstidpunkt.

### **Levnadsintyg avseende pensionärer 80 år och äldre**

Syftet med kontrollen har varit att få en uppfattning om antalet levnadsintyg över en viss ålder motsvarar antal pensionärer som inte är folkbokförda i Sverige.

### **Ex officio omprövningar**

Syftet med kontrollen har varit att få kunskap om vilka skäl som föranleder att Pensionsmyndigheten på eget initiativ (ex officio) omprövar sina beslut och vilka eventuella behov av kvalitetshöjande åtgärder detta föranleder.

### **Bostadstillägg - ärenden per beslutsfattare**

Syftet med kontrollen har varit att få mer kunskap om vilka fel som är vanligast och vilka av dessa fel som förekommer per handläggare. Mot denna bakgrund kan sedan bedömas behovet av generella och individuella kompetensutvecklingsplaner så att kvaliteten i besluten förbättras. 10 ärenden per handläggare har granskats.



för att felan rättas inom 14 dagar. Under året har en rutin utvecklats som innebär att processägaren till den process som kontrollerats ansvarar för att åtgärdsplaner tas fram.

#### Riktade kvalitetskontroller

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

Riktade kvalitetskontroller sker genom att en särskild granskning beslutas och genomförs utifrån de utgångspunkter som bestäms för det enskilda granskningsuppdraget. Områden kan väljas utifrån resultatet av genomförda riskanalyser, lämnade kundsynpunkter, resultaten från omprövningar eller den kontinuerliga kvalitetskontrollen med mera. Se faktaruta på sidan 14.

#### Utbetalningskontroller

Syftet med utbetalningskontrollen är att felaktiga utbetalningar ska förebyggas eller upptäckas.

Utbetalningskontrollen omfattar ett slumpmässigt urval (en procent) av nya eller förändrade utbetalningar till personer bosatta i Sverige respektive bosatta utomlands. Den slumpmässiga kontrollen innebär att det görs en bedömning av om det utbetalda beloppet är rimligt och går till rätt mottagare. Antalet ärenden som granskats per månad har uppgått till 320 för utbetalningar till personer bosatta i Sverige samt 268 för utbetalningar till personer bosatta utomlands. Urvalet har under 2011 tagits fram av Pensionsmyndigheten från respektive ärendehanteringssystem. Från och med 2012 kommer Försäkringskassan göra urvalet utifrån utbetalningssystemen.

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

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

**Tabell 2**  
Pensionsmyndighetens kundundersökningar

Kanal	Metod	Omfattning
Informationsmöten	Deltagarenkäter	1 207 intervjuer
Kundvägledare	Telefonintervjuer <sup>1</sup>	303 intervjuer
Telefoni - kundservice	Telefonintervjuer <sup>1</sup>	2 500 intervjuer
Webbplatsen	Enkät på webbplatsen	7 846 intervjuer

<sup>1</sup> Genomförs av TNS-SIFO



#### Upplevd kvalitet

För att följa upp hur pensionärer och pensionssparare upplever de kontakter som de har med Pensionsmyndigheten genomför vi kundundersökningar bland pensionärer och pensionssparare som varit i kontakt med oss via olika typer av personliga möten, besökt webbplatsen, ringt till kundservice och fått skriftlig information.

Under året har vi genomfört kundundersökningar för samtliga typer av möten. Detta till skillnad från förra året då vi enbart följde upp kundservice och webbplatsen.

Pensionsmyndighetens kundundersökningar genomförs kvartalsvis. Mätningen de tre första kvartalen mäter i huvudsak kundnöjdhet, mätningen det fjärde kvartalet för webbplatsen och telefoni-kundservice är en fördjupad undersökning med ett något mer omfattande frågeomfång.

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

Undersökningarna som sker genom intervjuer med urval av pensionärer och pensionssparare inom respektive mötesform visar hur nöjda de är med sina möten med oss. Se tabell 2. Intervjuerna genomförs antingen direkt i samband med kundmötet (informationsmöten och webbplatsen) eller dagen efter (kundvägledare och telefoni-kundservice).

Kundupplevelsen av spontana besök på servicekontor följs upp i en gemensam kundundersökning med Försäkringskassan och Skatteverket. Den är upplagd på ett annat sätt och redovisar inte NKI enligt ovan. Kundundersökningen på servicekontoren genomfördes 2011 vid två tillfällen och omfattade besökare vid 15 framslumpade kontor per mätning. Under undersökningsperioderna delade servicehandläggarna ut enkäter till besökare som uppmanades att fylla i dessa på plats och lägga sina svar i en låda på kontoret. Totalt besvarades 6 678 enkäter.

För att mäta effekter av vårt arbete för att skapa förtroende för Pensionsmyndigheten genomför vi en imageundersökning hos allmänheten i stort i åldern 25–75 år. TNS/Sifo har gjort intervjuer med 1 000 pensionssparare och 600 pensionärer.

## 7 Resultatredovisning myndighet

### Förtroendet för oss

Andelen som känner förtroende för myndigheten ökade bland pensionärer och minskade bland pensionssparare, visade den imageundersökning som vi genomför årligen för att mäta effekterna av vårt arbete för att skapa förtroende.

Andelen pensionärer som känner förtroende för Pensionsmyndigheten har ökat. 2010 hade 44 procent förtroende för Pensionsmyndigheten. 2011 har den siffran stigit till 46 procent. Däremot har något fler pensionärer än 2010 lågt förtroende för myndigheten.

2010 var det 30 procent av pensionsspararna som svarade att de hade förtroende för Pensionsmyndigheten, det vill säga valde alternativ 4 eller 5 på vår femgradiga skala. 2011 har den siffran sjunkit till 26 procent. Det är dessutom fler än 2010 som säger sig ha lågt förtroende för oss.

Bland de som varit i kontakt med Pensionsmyndigheten, knappt 30 procent av såväl pensionärerna som pensionsspararna, är andelen som känner förtroende för myndigheten väsentligt högre än bland de som inte haft kontakt. Detta bekräftas också av våra undersökningar av nöjd-kund-index, se avsnitt Nöjda kunder på sidan 36.

Orsakerna till det sänkta förtroendet bland pensionssparare generellt ska undersökas djupare och vi har påbörjat en utredning avseende detta. De öppna svaren i undersökningen indikerar att andra saker än Pensionsmyndighetens aktiviteter kan ha spelat roll – upplevelser av pensionssystemet som krångligt och fullt av val, tillsammans med negativa konsekvenser av börsfall, eurokris och sänkta pensioner.

Kännedomen om Pensionsmyndigheten är naturligt nog högre bland pensionärer än bland pensionssparare. Kännedomen har ökat något i bägge grupperna jämfört med 2010. Bland pensionsspararna är det 40 procent som säger sig känna till oss och vad vi gör, bland pensionärerna är det 49 procent.

Vi har också mätt om vi uppfattas leva upp till vår vision – vi gör pensioner enklare för att alla ska kunna leva i nuet. Bland pensionsspararna är det 15 procent som anser att vi lever upp till visionen om att göra pensioner enklare. Samtidigt säger 35 procent av pensionsspararna att de inte tycker det.

Av pensionärerna är det 24 procent som anser att vi lever upp till visionen, men det är 32 procent, som inte tycker det. Även om verksamhetsresultatet för år 2011 i många delar är mycket bra så återstår alltså en hel del att arbeta med under kommande verksamhetsår.

### Redovisning av förmånerna

Diagrammet nedan visar hur de sammanlagda utgifterna fördelades mellan olika förmånsgrupper.

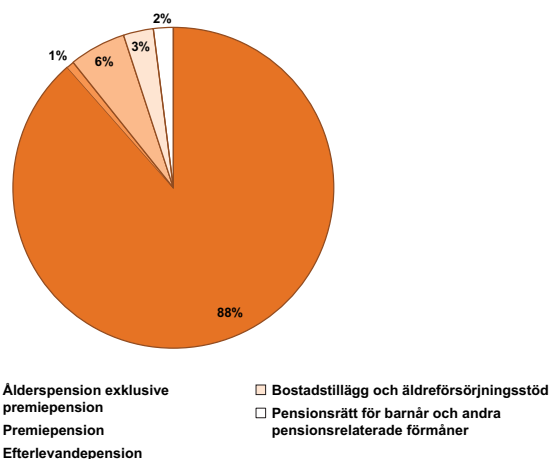
#### Ålderspension (exklusive premiepension)

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

#### Inkomstpension och tilläggspension

Inkomstpensionssystemet består av förmånerna inkomstpension och tilläggspension. Inkomstpensionssystemets utveckling under året beskrivs även mer detaljerat i avsnitt 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet. Inkomstpension betalas till en ålderspensionär med intjänad pensionsrätt som är född 1938 eller senare. En ålderspensionär som är född 1937 eller tidigare får istället tilläggspension som bland annat baseras på intjänade pensionspoäng i det tidigare ATP-systemet. Även en ålderspensionär som är född under åren 1938–1953 får delar av sin inkomstgrundade pension som tilläggspension.

En försäkrad kan själv välja vilken månad som ålderspensionen ska börja betalas ut, tidigast dock från 61 års ålder. Inkomstgrundad ålderspension finansieras genom en allmän pensionsavgift, en ålderspensionsavgift (arbetsgivar- och egenavgift) och en statlig ålderspensionsavgift.



### Förmåner

- Pensionsmyndigheten ansvarar för ålderspension, efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer, äldreomsörjningsstöd och några mindre förmåner.
- År 2011 uppgick de sammanlagda utgifterna för dessa förmåner till 269 miljarder kronor.

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

Inkomstpension och tilläggspension betalas från AP-fonderna. Även fondavkastning tas vissa år i anspråk för att finansiera pensionerna. Från och med 2009 och lång tid framåt kommer fondavkastning att bidra till att finansiera pensionerna.

Utgifterna för inkomstpension och tilläggspension år 2011 blev 219 675 miljoner kronor, varav 44 796 miljoner kronor för inkomstpension och 174 879 miljoner kronor för tilläggspension. Utgifterna för de två förmånerna minskade med 0,2 procent mellan 2010 och 2011. Minskningen beror på att pensionerna på grund av indexeringsreglerna räknades ned med 4,3 procent mellan 2010 och 2011. Å andra sidan har antalet ålderspensionärer med rätt till inkomstgrundad pension ökat.

#### Garantipension

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

Utgifterna under år 2011 uppgick till 18 485 miljoner kronor. Det är en ökning med 1,4 procent jämfört med 2010. Ökningen beror på att inkomst- och tilläggspensionen har sänkts. Garantipensionen avräknas mot inkomst- och tilläggs-

**Tabell 3**  
Utbetalt belopp, antal pensioner samt genomsnittligt årsbelopp 2011-2009 avseende ålderspension exklusive premiepension

	2011	2010	2009
<b>Inkomstpensioner</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	44 796	37 762	30 439
- antal inkomstpensioner	995 000	874 000	750 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	48 500	47 000	44 800
<b>Tilläggspension</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	174 879	182 436	186 954
- antal tilläggspensioner	1 835 000	1 774 000	1 711 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	95 200	102 900	109 600
<b>Garantipension</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	18 485	18 234	19 054
- antal garantipensioner	819 000	771 000	763 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	22 300	23 300	24 500

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE.

pensionen och den ökar om dessa pensioner minskar i förhållande till prisbasbeloppets förändring. Se tabell 3.

#### Premiepension

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

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

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

Vid pensioneringstillfället, det vill säga tidigast vid 61 års ålder, kan den försäkrade välja mellan att stanna kvar i fondförsäkringen eller att övergå till en så kallad traditionell försäkring, då vi övertar förvaltningen av kapitalet. Den försäkrade kan vid pensionering också välja ett efterlevandeskydd. Se tabell 4.

Under 2011 utbetalades 2 022 miljoner kronor i premiepensioner, en ökning med 43 procent jämfört med 2010. Ökningen beror på att antal som går i pension ökar på grund av dels stora årskullar födda i mitten av 1940-talet, dels den så kallade tjugodelfasningen som gör att varje ny årskull som går i pension har större andel i det nya pensionsystemet.

Kostnader för att administrera premiepensionen ska täckas genom årliga avgifter som dras från tillgodohavandena på pensions-spararnas premiepensionskonton. Avgifterna ska fördelas skäligen mellan spararna enligt försäkringsmässiga principer.

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

**Tabell 4**  
Utbetalt belopp, antal pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2011-2009 avseende premiepension

	2011	2010	2009
Utbetalt belopp, mnkr	2 022	1 412	858
Antal pensionärer med premiepension	898 204	777 438	664 212
Genomsnittligt årsbelopp, kr	2 630	2 430	1 430

Genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE. Antal pensionärer med premiepensionen hämtas från femårsöversikten på sidan 88.

I syfte att sänka pensionsspararnas kostnader är förvaltarna, som är anslutna till premiepensionssystemet, förpliktade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter. De rabatter som återförts till fondspararna under 2011 motsvarar en sänkning av fondavgifterna med cirka 0,55 procentenheter, att jämföra med cirka 0,51 procentenheter för 2010. Rabatten innebär att pensionerna blir cirka 17 procent högre än vad de skulle ha blivit om rabatterna inte funnits.

### Efterlevandepension

#### Efterlevandepensioner till vuxna

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

Utgifterna år 2011 uppgick till 14 439 miljoner kronor. Det är en minskning med 4,3 procent jämfört med 2010. Minskningen beror främst på att änkepensioneringen är under avveckling sedan 1990.

#### Barnpension och efterlevandestöd

Barnpension och efterlevandestöd betalas ut till barn vars ena eller båda föräldrar avlidit. Utgifterna för barnpension och efterlevandestöd finansieras med ett statligt anslag. Det finns en socialavgift, efterlevandepensionsavgiften, som enligt lagen (2000:981) om fördelning av socialavgifter finansierar barnpension men inte efterlevandestödet.

Utgifterna år 2011 uppgick till 921 miljoner kronor. Det är en minskning med 4,5 procent jämfört med 2010. Minskningen beror av demografiska skäl. Antalet pensionstagare med

barnpension minskar eftersom antalet barn i tonåren minskar. De flesta som har barnpension är över 12 år. Se tabell 5.

### Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

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

#### Bostadstillägg

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

Utgifterna år 2011 uppgick till 7 594 miljoner kronor. Det är en ökning med 7,1 procent jämfört med 2010. Ökningen beror bland annat på att inkomst- och tilläggspensionen har sänkts. Bostadstillägg som är inkomstprövat ökar då. En annan förklaring till ökningen är högre boendekostnader.

#### Äldreförsörjningsstöd

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

Utgifterna år 2011 uppgick till 535 miljoner kronor. Det är en ökning med 4,7 procent jämfört med 2010. Ökningen beror på att det är en något större andel av dem som är födda 1938 eller senare som får äldreförsörjningsstöd, eftersom de inte är berättigade till hel garantipension efter 10 års bosättningsstid. Se tabell 6.

**Tabell 5**  
Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2011-2009 avseende efterlevandepension

	2011	2010	2009
<b>Efterlevandepension till vuxna</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	14 439	15 091	15 847
- antal efterlevandepensioner till vuxna	331 000	341 000	350 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	42 600	43 400	44 400
<b>Barnpension och efterlevandestöd</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	921	964	1 016
- antal barnpensioner och/eller efterlevandestöd	27 900	28 900	30 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	30 600	30 900	31 700

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE

**Tabell 6**  
Utbetalt belopp, antal pensioner/pensionärer samt genomsnittligt årsbelopp 2011-2009 avseende bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

	2011	2010	2009
<b>Bostadstillägg till pensionärer</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	7 594	7 091	6 907
- antal bostadstillägg till pensionärer	264 000	255 000	260 000
- genomsnittligt årsbelopp, kr	27 300	26 600	25 400
<b>Äldreförsörjningsstöd</b>			
- utbetalt belopp, mnkr	535	511	497
- antal äldreförsörjningsstöd	14 600	14 400	13 700
- genomsnittligt årsbelopp, kr	36 000	34 100	35 600

Antal och genomsnittligt årsbelopp hämtas från statistikportalen STORE

### Pensionsrätt för barnår och andra pensionsrelaterade förmåner

#### Pensionsrätt för barnår

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

År 2011 belastades anslaget med 5 345 miljoner kronor, en ökning med drygt en procent jämfört med 2010. Ökningen beror bland annat på löneökningar och att antalet födda barn har ökat.

#### Övriga förmåner

Pensionsmyndigheten ansvarar för en frivillig pensionsförsäkring. Utgifterna finansieras genom premier och avkastning från olika fonder. Försäkringen är självbärande och försäkrings-tekniskt uppbyggd. Denna försäkring är under avveckling. Även försäkringen för sjömanspension är under avveckling. Endast ett fåtal sjömanspensioner betalas ut. Totalavkastningen för fonderna för dessa försäkringar var 8,8 procent under 2011 (jämförelseindex 10,0 procent).

Dessutom ansvarar vi för administrationen av efterlevandelivräntor och begravningshjälp enligt lagen om arbetsskade-försäkring och lagen om statligt personskadeskydd.

### Kostnaderna fördelat på verksamhetsområden

Totalt har våra kostnader ökat från 1 279 miljoner kronor 2010 till 1 342 miljoner kronor 2011. Den största delen av kostnadsökningen utgörs av personalkostnader. Personalkostnaderna utgör totalt cirka 38 procent av de totala kostnaderna.

I redovisningen för 2010 har kostnader avseende pensionsmyndighetsutredningen, som är specifika för just verksamhetsåret 2010 särredovisats för att underlätta jämförelser med kommande år. Styckkostnaderna som anges i avsnitten som följer beräknades av samma anledning också exklusive dessa kostnader.

Kostnaderna för verksamhetsområdet ärendehantering står för den största delen av kostnadsökningen, men även kostnaderna för information har ökat under 2011. Fördelningen av kostnaderna mellan verksamhetsområdena är i stort desamma som 2010 med undantag för ärendehantering vars andel har ökat och utbetalningar vars andel har minskat.

Kostnaderna för ärendehantering har ökat under året främst beroende på att vi beslutat om tillfälligt anställda inom processen bostadstillägg. För verksamhetsområde information



har kostnaderna ökat främst på grund av förstärkningar inom kundtelefonin i syfte att förbättra tillgängligheten. Minskningen av kostnaden för utbetalningar jämfört med 2010 beror främst på att vi har förhandlat fram förbättrade avtal med bankerna avseende utbetalningstjänster.

Kostnader fördelat på respektive verksamhetsområde redovisas i tabellen nedan. Se tabell 7.

**Tabell 7**  
Kostnader 2011-2010 fördelat på respektive verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Kostnad 2011 mnkr	Andel 2011 %	Kostnad 2010 mnkr	Andel 2010 %
Ärendehantering	907,7	67,7	845,2	66,1
Utbetalning	67,3	5,0	80,0	6,3
Fondadministration	64,2	4,8	64,0	5,0
Information	284,1	21,2	271,2	21,2
Statistik och analys	18,5	1,4	18,1	1,4
<b>Delsumma verksamhetsområden</b>			<b>1 278,6</b>	<b>100</b>
Särskilda kostnader avseende pensionsmyndighetsutredningen			128,2	
<b>Summa kostnader</b>	<b>1341,8</b>	<b>100</b>	<b>1 406,8</b>	<b>100</b>

### Resultatsammanfattning Ärendehantering

- Inom de allra flesta processer har handläggningstiderna förkortats och utbetalningar sker i rätt tid
- Problem finns för processerna bostadstillägg och återkrav där resultatet inte är tillfredställande

### Ärendehantering

Ärendehantering är vårt största verksamhetsområde och utgör 67,7 procent av myndighetens förvaltningskostnader, vilket är en viss ökning jämfört med år 2010.

Inom ärendehantering ska vi ge pensionärer och pensionssparare en enkel, snabb och korrekt handläggning där varje ärende hålls samman genom hela myndigheten. Den huvudsakliga slut prestationen inom verksamhetsområdet är fattade beslut. Besluten ska vara korrekta och om besluten avser utbetalning ska den ske från och med den månad som pensionären eller förmånstagaren ansökt om utbetalning. Ärendehantering åger rum på sex orter.

Av tabellen nedan framgår de förmåner som handläggs inom verksamhetsområdet, utbetalade ersättningar samt förvaltningskostnad per förmån. Se tabell 8.

### Sammanfattande bedömning av resultatet inom ärendehantering

Resultatet inom verksamhetsområdet är inom de allra flesta områden bra, till exempel har ärendenas handläggningstid förkortats för flertalet processer och antalet pågående ärenden har minskat. Vi har infört så kallad direkthandläggning vilket innebär att nya ärenden handläggs direkt när de kommer in. Samtidigt har arbetet inriktats mot att avarbeta äldre pågående ärenden.

De två processer inom ärendehantering där vi har problem är bostadstillägg och återkrav. Resultatet inom dessa processer är inte tillfredställande och måste förbättras under 2012.

Enligt regleringsbrevet ska vi minska tiderna för genomströmning av just ärenden om bostadstillägg och återkrav. Handläggningstiderna inom båda processerna har dock inte

**Tabell 8**  
Utbetalt belopp och förvaltningskostnad 2011-2010 fördelat på verksamhetens processer

Förmån/Process	Utbetalt belopp				Förvaltningskostnad			
	2011		2010		2011		2010	
	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%	mnkr	%
Ålderspension nationell	234 855,5 <sup>2</sup>	89,0	235 138,2	89,2	175,6	19,3	177,4	21,0
Ålderspension internationell	-	-	-	-	198,7	21,9	194,6	23,0
Ålderspension utland	3 302,2	1,3	3 319,3	1,3	80,5	8,9	80,5	9,5
Premiepension	2 022,1	0,8	1 411,8	0,5	152,1	16,8	112,8	13,3
Bostadstillägg	8 128,4	3,1	7 602,6	2,9	202,6	22,3	180,3	21,3
Efterlevandepension	15 417,6	5,8	16 115,4	6,1	74,9	8,2	74,3	8,8
Frivillig pensionsförsäkring	38,9	0,0	41,6	0,0	1,5	0,2	2,0	0,2
Sjömanspension	0,6	0,0	0,7	0,0	0,7	0,1	0,7	0,1
Återkrav	-	-	-	-	13,5	1,5	7,8	0,9
Omprovning	-	-	-	-	7,6	0,8	14,9	1,8
<b>Summa</b>	<b>263 765,2<sup>3</sup></b>	<b>100</b>	<b>263 629,6</b>	<b>100</b>	<b>907,7</b>	<b>100</b>	<b>845,2</b>	<b>100</b>

2 | Beloppet ingår även ålderspension internationell

3 | Summa utbetalt belopp ingår inte anslagsbelastningen för Pensionsrätt för barnår om 5 345 miljoner kronor, vilket det gör i cirkeldiagrammet på sidan 16.



minskat utan har marginellt ökat under året. Se vidare i avsnitten för dessa processer nedan.

I 2010 års intygande om intern styrning och kontroll konstaterades bland annat att vi saknade tillfredställande systematik i kvalitetsuppföljning och kontrollstruktur. Under 2011 har vi därför etablerat en modell för systematisk uppföljning av kvalitet. Uppföljning i den nya modellen har skett utifrån kriterierna *enkelhet i beslut, formellt riktigt beslut* och *materiellt riktigt beslut*. Kvalitetsuppföljningsmodellen beskrivs i avsnitt 6.

Kvalitetskriteriet enkelhet i beslut mäter främst huruvida våra beslut, främst maskinella men även manuella, följer den beslutsmodell som vi tagit fram. Uppföljningen påvisar likartade brister i samtliga processer. Det är viktigt att korrigera dessa maskinella beslutsbrev men det är it-mässigt resurskrävande och måste prioriteras med andra förändringsbehov. En kartläggning ska göras under 2012 för att bedöma vilka beslutsbrev och mallar som behöver ses över och en tidplan för det fortsatta arbetet ska tas fram.

Utfallet avseende materiellt och formellt riktigt beslut redovisas under respektive process nedan. De mätningar som genomförts visar att den materiella kvaliteten sammanfattningsvis är god med undantag av bostadstillägg. Däremot finns förbättringsområden avseende den formella kvaliteten, vilket kommenteras under berörda processer.

Vi har under 2011 även utfört sex riktade kvalitetskontroller

(se avsnitt 6). Av dessa berör två av kontrollerna processöver-skridande frågor.

*”Försäkringstid för garantipension”* avseende processerna ålderspension internationella och utland samt efterlevandepension nationell och utland. Enligt kontrollen är kvaliteten god och med hänsyn till den komplexa lagstiftningen och de många handlingar som ska bedömas i varje enskilt ärende kan kvaliteten till och med anses vara mycket god.

*”Levnadsintyg avseende pensionärer 80 år och äldre”*. Kontrollen avser träffsäkerheten med antalet utskickade levnadsintyg det vill säga om myndigheten når alla utomlands boende pensionärer över en viss ålder med levnadsintyg. Slutsatsen är att det råder viss osäkerhet huruvida alla inom aktuell åldersgrupp nås av levnadsintyg, vilket kan innebära risk för felaktiga utbetalningar.

För en samlad bild av kvaliteten i handläggningen bör även utfallet avseende omprövningar och överklaganden vägas in, dessa är relativt få och redovisas i avsnitt 7 på sidan 31.

Kostnaden för verksamhetsområdet ärendehantering har ökat något. Detta beror företrädesvis på att tillfällig personal rekryterats för att hantera produktionsläget inom bostadstillägg men även på viss förstärkning inom premiepensionen.

Kostnadseffektiviteten mäts som styckkostnader för avslutade ärenden. Styckkostnaden redovisas nedan för respektive process. Vi kan idag inte se någon tydlig generell trend för styckkostnadernas utveckling utan utfallet skiljer sig mellan processerna.

## Ålderspension

Ålderspensionärer bosatta i Sverige

Ålderspension för personer bosatta i Sverige handläggs i två processer – Nationella och Internationella. Inom Nationella handläggs ärenden för personer som vid ansökningstillfället varken bott eller arbetat utomlands medan inom Internationella handläggs ärenden för personer som bott eller arbetat utomlands. Ålderspensionen är den beloppsmässigt helt dominerande processen, men står för en betydligt mindre andel av förvaltningskostnaden inom ärendehantering. Se cirkeldiagrammen nedan.

Handläggningstiden är i princip oförändrad mellan år 2010 och 2011 medan antalet pågående ärenden vid årets slut har minskat. Handläggningstid är dock ett problematiskt mått avseende ålderspension nationell. Pensionärer ansöker idag om pension i genomsnitt cirka 90 dagar före det är möjligt att betala ut pensionen. Nya ärenden handläggs direkt när de kommer in och den faktiska handläggningen tar relativt kort tid. I statistiken ingår dock hela tiden från det att pensionsärendet kommer in till oss tills vi avslutar det, även väntetiden då ärendet inte kan eller får avslutas.

Ett bättre mått att bedöma effektiviteten i processen är via precisionen i utbetalningen. Våra mätningar visar att i princip alla pensionärer som ansökt om pension får sin första pensionsutbetalning på rätt månad, även om vi ännu inte kan mäta det

med full säkerhet. De mycket få försenade utbetalningar som ändå förekommer beror främst på sent inkomna ansökningar eller att kompletteringar som vi begär in från den blivande pensionären eller annan myndighet inte kommer in i tid.

Generellt sett är den materiella och formella kvaliteten i processen mycket god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att nästan 99 procent av de fattade besluten är materiellt och formellt riktiga.

Under hösten har arbets sättet inom processen reviderats med fokus på nationell styrning. Vi har gått från att fördela arbetet utifrån handläggningskontor till att arbeta i gemensamma nationella arbetsgrupper. Arbetsgrupperna är specialiserade på vissa arbetsuppgifter och handläggarna växlar mellan de olika arbetsgrupperna. Vi bedömer att detta ger såväl en effektivare ärendehantering som kompetensutveckling för medarbetarna.

Styckkostnaden har ökat jämfört med 2010. Anledningen är att det vid ingången av 2010 fanns fler pågående ärenden, vilka arbetades av under 2010. Den totala förvaltningskostnaden för processen är i princip oförändrad mellan åren. Se tabell 9.

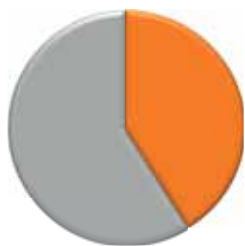
För internationella ärenden fattar vi både ett provisoriskt och ett definitivt beslut. I samband med det provisoriska beslutet får pensionären sin första utbetalning. Handläggningstiden för de provisoriska besluten har minskat något under året och även antal pågående ärenden har minskat

Andel utbetalningar



ÅP nationell och internationell  
89 %

Andel förvaltningskostnader



ÅP nationell och internationell  
41,2 %

## Resultatsammanfattning Ålderspension bosatta i Sverige (nationella)

- Våra mätningar visar att utbetalning så gott som alltid sker i rätt tid till pensionärer.
- Nytt arbetssätt med direkthandläggning av inkomna ärenden har implementerats.
- Processen har hög kvalitet i fattade beslut.
- Mycket gott resultat för myndighetens beloppsmässigt största process.

Tabell 9  
Ålderspension nationella nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	175,6	177,4
Antal beslut	183 468	200 742
Styckkostnad, kr	957	884
Handläggningstid, genomsnitt, dagar	52	50
Pågående ärenden, antal vid årets slut	16 210	19 724
Utbetalningsprecision, %	99,0	-
Andel materiellt riktiga beslut, %	98,7	-
Andel formellt riktiga beslut, %	98,5	-



något under året. Det mest relevanta måttet för pensionären är dock utbetalningsprecisionen. Utfallet är något lägre än för motsvarande mått för ålderspension nationell. Detta beror främst på att samtliga ärenden kräver dialog med den blivande pensionären och komplettering innan förfrågan till annat land kan skickas ut. Vi har satt som intern målsättning att under 2011 klara 80 procent av utbetalningarna i rätt tid. Utfallet har varit mycket bra då 91 procent av ansökningarna lett till utbetalning från rätt månad. För de ansökningar där den svenska pensionen inte betalats ut på rätt månad är orsaken främst oklarheter vad gäller försäkringstillhörighet, sent inkomna ansökningar eller att vår begäran om komplettering av lämnade uppgifter inte besvarats i tid.

I samband med det provisoriska beslutet skickas förfrågan till de länder där kunden varit bosatt. Det är först när pensionsbeslut kommit in från alla länder som det är möjligt att fatta det definitiva beslutet. Handläggningstiderna för de definitiva besluten beror till stor del på handläggningstider hos myndigheter i andra länder. Handläggningstiderna hos myndigheter i andra EU-länder varierar kraftigt, mellan 1–900 dagar. Tre länder, Danmark, Norge och Finland, står för cirka 60 procent av alla internationella ansökningar.

Inom processen har vi under 2011 även fokuserat på att minska antalet kompletta och därmed avslutningsbara definitiva ärenden, som vi inte har avslutat. Under året har hand-

läggningstiden för dessa ärenden reducerats från cirka 45 dagar vid årets början till omkring 24 dagar vid årets slut. Handläggningstiden bör dock förkortas ytterligare.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen mycket god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att 98 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Däremot finns brister i den formella kvaliteten avseende främst beslutsmotiveringar.

Under hösten har arbetsättet även inom denna process reviderats med fokus på nationell styrning. Vi har gått från att fördela arbetet utifrån handläggningskontor till att arbeta i gemensamma nationella arbetsgrupper. Arbetsgrupperna är specialiserade på vissa arbetsuppgifter och handläggarna växlar mellan de olika arbetsgrupperna. Vi bedömer att detta ger såväl en effektivare ärendehantering som kompetensutveckling för medarbetarna.

Styckkostnaden har minskat något jämfört med 2010, men såväl styckkostnad som antal beslut ligger på ungefär samma nivåer 2010 och 2011. Se tabell 10.

#### Ålderspension till bosatta utomlands

Processen Utland omfattar ålderspensionärer som vid ansökningstillfället är bosatta utomlands. Totalt utbetalt belopp inom processen är förhållandevis litet men handläggningen kräver relativt mycket resurser. Se tabell 11.

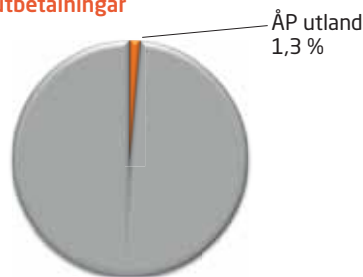
### Resultatsammanfattning Ålderspension bosatta i Sverige (internationella)

- Våra mätningar visar att cirka nio av tio utbetalningar sker i rätt tid till pensionärer.
- Nytt arbetssätt med direkthandläggning av inkomna ärenden har implementerats.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Mycket gott resultat för processen.

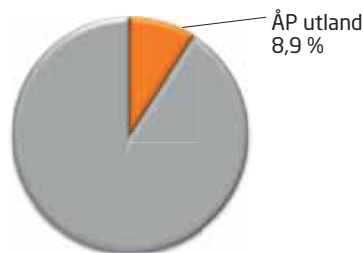
**Tabell 10**  
Ålderspension internationella, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	198,7	194,6
Antal beslut	79 388	75 714
Styckkostnad, kr	2 503	2 570
Handläggningstid prov. beslut, genomsnitt, dagar	52	59
Pågående ärenden, antal vid årets slut	8458	9 334
Utbetalningsprecision, %	91	-
Andel materiellt riktiga beslut, %	98,5	-
Andel formellt riktiga beslut, %	64,7	-

#### Andel utbetalningar



#### Andel förvaltningskostnader





Resultatet inom processen har väsentligt förbättrats. Handläggningstiden inom processen har under året i det närmaste halverats och antalet pågående ärenden vid årets slut har minskat.

Den stora förbättringen beror framförallt på att vi under början av året avslutade ett stort antal gamla ärenden som påbörjats under 2010 och att vi nu endast avslutar direkthandlagda ärenden.

Processens största kundgrupp är personer bosatta i andra EU-länder. Dessa ska enligt EU-regler söka om svensk pension hos oss via en institution i det land där de bor. Detta leder till att en majoritet av ansökningshandlingarna kommer in till oss efter önskad uttagstidpunkt för svensk pension. Utbetal-

ningsprecision är därför inte ett relevant mått för processen, det finns dessutom i dagsläget ingen teknisk möjlighet att mäta utbetalningsprecision. Det mest relevanta måttet för processen är i stället handläggningstid enligt ovan.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen mycket god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att nästan 98 procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Däremot är den formella kvaliteten ett förbättringsområde där beslutsmotiveringar i några få fall har saknats eller inte varit korrekta.

Det nya arbets sättet med direkthandläggning och specialiserade arbetsgrupper som infördes under 2010 har utvecklats och förbättrats under 2011.

### Resultatsammanfattning Ålderspension till bosatta utomlands

- Handläggningstiden och antalet pågående ärenden har minskats väsentligt.
- Ärendehantering har effektiviserats.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Mycket gott resultat för processen.

**Tabell 11**  
Ålderspension utland, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	80,5	80,5
Antal beslut	43 418	44 294 <sup>4</sup>
Styckkostnad, kr	1 854	1 822
Handläggningstid, genomsnitt, dagar	138	265
Pågående ärenden, antal vid årets slut	5 414	8 068
Andel materiellt riktiga beslut, %	97,5	-
Andel formellt riktiga beslut, %	80,8	-

4 Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2010 angiven till 44 194 beslut.

Förvaltningskostnaden och styckkostnaden för processen är i princip oförändrad mellan 2010 och 2011.

### Premiepension

Inom den allmänna pensionen ingår slutligen processen premiepension. Utbetalningarna avseende premiepensionen är ännu små i förhållande till andelen av förvaltningskostnaden, se cirkeldiagrammen nedan. Premiepensionens andel av utbetalningarna kommer dock att årligen öka.

Resultatet inom premiepensionsprocessen har väsentligt förbättrats under året. Antal pågående ärenden vid årets slut har sjunkit samtidigt som handläggningstiden har halverats. Precisionen i utbetalningarna har kunnat höjas väsentligt upp till en godkänd nivå. Se tabell 12.

Orsaken till resultatförbättringen är i denna del framför allt utökade resurser och utvecklade arbetssätt. Vid ingången av år 2011 var verksamheten koncentrerad till Växjö. I början av året hade vi problem att hantera inflödet av ärenden framförallt på grund av att ärendevolymen underskattats. För att minska känsligheten för störningar har handläggningen under 2011 fördelats ut till även Visby, Halmstad och Karlstad. I och med att resurser tillförts och rutiner och arbetssätt utvecklats har resultatet förbättrats under 2011.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att drygt 96

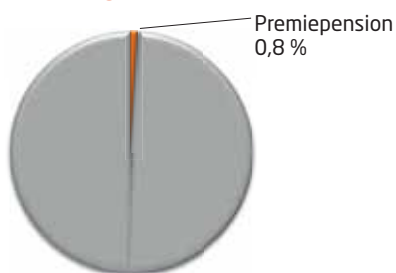
procent av de fattade besluten är materiellt riktiga. Upptäckta brister avseende formell riktighet och det mycket låga utfallet (0 procent) är relaterade till utformningen av maskinella brev och beslut, vilka idag inte helt följer vår beslutsmodell. Det saknas tillämpade bestämmelser i besluten och det är fel adress i fullföljdshänvisningen.

Styckkostnaden har ökat relativt mycket jämfört med 2010. Till viss del beror detta på omorganisationen under året då handläggningen spridits till flera kontor för att minska sårbarheten.

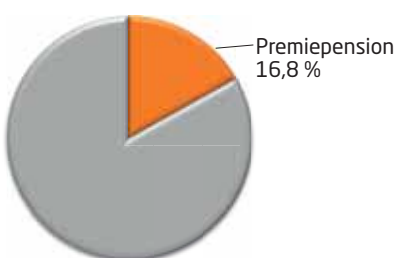
Den främsta orsaken till förändringen är dock uppföljningsteknisk. Under större delen av 2010 användes en generell tidredovisningskod av handläggarna, vilket fick till följd att för lite tid redovisades på processen premiepension. Förutom att personalkostnaden därmed blev för låg så fick även processen en för låg andel av gemensamma kostnader. Detta tillsammans gjorde att kostnaden 2010 underskattades och att den nivå som nu redovisas för 2011 är en mer korrekt kostnadsnivå. Det är tyvärr inte möjligt att i efterhand återskapa rätt kostnadsnivå för processen.

En mycket grov gissning är att den verkliga styckkostnaden 2010 var något lägre än 2011, men att skillnaden är relativt liten. Uppskattningen görs utifrån kostnaden för rekryteringar, utbildningar och investeringar inom processen under respektive år.

#### Andel utbetalningar



#### Andel förvaltningskostnader



### Resultatsammanfattning Premiepension

- Våra mätningar visar att utbetalning så gott som alltid sker i rätt tid till nya pensionärer.
- Processen har hög materiell kvalitet i fattade beslut.
- Gott resultat för processen

**Tabell 12**  
Premiepension nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	152,1	112,8
Antal beslut	167 990	159 309 <sup>5</sup>
Styckkostnad, kr	906	703
Handläggningstid, genomsnitt, dagar	15	31
Pågående ärenden, antal vid årets slut	17 928	21 201
Utbetalningsprecision, %	97,5	90,7
Andel materiellt riktiga beslut, %	96,5	-
Andel formellt riktiga beslut, %	0	-

<sup>5</sup> Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2010 angiven till 160 342 beslut.

### Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd

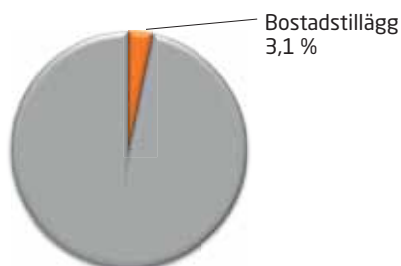
Bostadstillägg till pensionärer är en inkomstprövad pensionsrelaterad förmån kopplad till pensionärens bostadskostnad med syfte att säkerställa att pensionärer med låg pension kan ha en rimlig bostadsstandard. I processen ingår även förmånen äldreförsörjningsstöd som här redovisas tillsammans med bostadstillägg till pensionärer.

Bostadstillägg är en resursmässigt stor process men står för en liten andel av utbetalningarna. Se cirkeldiagrammen nedan.

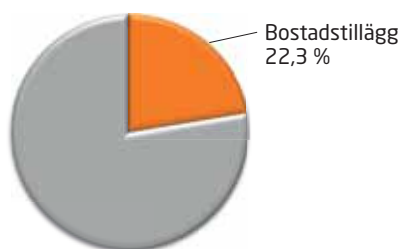
Resultatet för processen var inte bra år 2010 men vår bedömning i årsredovisningen 2010 var att resultatet skulle kunna förbättras väsentligt under 2011. Detta var en alltför optimistisk bedömning. Resultatet för 2011 är sammantaget inte tillfredsställande. För vissa områden har resultatet förbättrats jämfört med år 2010 medan andra områden har ett sämre resultat än 2010. Vi har inte lyckats åstadkomma en tillräckligt snabb och effektiv ärendehandläggning. Orsakerna till detta är främst att processens arbets sätt och förmåga till förändring inte utvecklats på förväntat sätt och att vi har underskattat komplexiteten inom processen.

I regleringsbrevet för 2011 finns ett återrapporteringskrav att minska tiderna för genomströmning för ärenden om

#### Andel utbetalningar



#### Andel förvaltningskostnader



bostadstillägg till pensionärer. Vi har inte lyckats uppnå detta. Den genomsnittliga handläggningstiden för samtliga ansökningar har ökat från 44 dagar till 48 dagar. För fortsättningsansökningar var under 2011 handläggningstiden 42 dagar jämfört med 37 dagar under 2010. För förstagsansökningar däremot är den genomsnittliga handläggningstiden 56 dagar vilket är bättre än 2010 då den var 60 dagar.

För att förbättra resultatet har vi tillfört resurser i processen under året. Trots detta har avslutade ärenden minskat jämfört med 2010, vilket lett till att antalet pågående ärenden ökat under året. Antalet pågående ärenden är nu nästan dubbelt så många som vid årets början.

De långa handläggningstiderna har drabbat pensionärerna, framför allt under sommaren då ärendeinflödet var mycket högt och handläggningstiderna tidvis mycket långa. För att inte situationen skulle bli ohållbar för de pensionärer som väntade på sina utbetalningar beslutade vi att fatta interimistiska beslut för drygt 25 000 fortsättningsansökningar, det vill säga att automatiskt förlänga utgående bostadstillägg utan kontroll och utredning. Ärenden med interimistiskt beslut är inte avslutade i systemet utan är definierade som pågående ärenden eftersom de fortfarande måste sluthandläggas. Hand-

### Resultatsammanfattning för bostadstillägg till pensionärer

- Processen har inte lyckats att förkorta handläggningstiderna.
- Nytt arbets sätt med direkthandläggning av inkomna ärenden har implementerats.
- Vi har inte hämtat hem effekter av det ändrade arbets sättet.
- Kvalitetsgranskningen tyder på brister.
- Årets resultat är inte tillfredsställande.

**Tabell 13**  
Bostadstillägg och äldreförsörjningsstöd, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	202,6	180,3
Antal beslut	272 328	288 692 <sup>6</sup>
Styckkostnad, kr	744	625
Handläggningstid, genomsnitt, dagar	48	44
Pågående ärenden, antal vid årets slut	37 419	19 033 <sup>7</sup>
Utbetalningsprecision, %	60	70
Andel materiellt riktiga beslut, %	71,6	-
Andel formellt riktiga beslut, %	84,1	-

<sup>6</sup> Korrigerad uppgift. I årsredovisning 2010 angiven till 288 672 beslut.

<sup>7</sup> I årsredovisningen 2010 angavs 18 383 pågående ärenden. Skillnaden beror på att ett antal ärenden inkomna under december 2011 inte har hunnit påbörjas/registreras i systemet när statistikkörningen gjordes 5 januari 2011.

läggning av dessa ärenden genomförs i huvudsak under 2012. Detta kommer att innebära att när dessa ärenden sluthandläggs under 2012 så kommer de genomsnittliga handläggningstiderna inom processen att öka.

Genom de långa handläggningstiderna och den stora mängden pågående ärenden är utbetalningsprecisionen inom bostadstillägg låg. Utbetalningsprecisionen visar att under 2010 fick 70 procent av pensionärerna sitt bostadstillägg från den månad de ansökt om. Denna andel har minskat under 2011 då endast 60 procent fick det.

En bidragande orsak till de långa handläggningstiderna är att en mycket stor del av inkomna ansökningar är ofullständiga och måste kompletteras. En stickprovsundersökning från september 2011 visar att 44 procent av fortsättningsansökningarna behöver kompletteras. Det finns ingen motsvarande mätning för 2010 men en grov uppskattning är att kompletteringsbehovet var ungefär lika stort då. För nyansökningar saknas tillförlitlig statistik men bedömningen är att kompletteringsandelen är ännu högre för nyansökningar.

Förbättringsåtgärder har vidtagits för att öka andelen kompletta ansökningar och därigenom korta handläggningstiden. De viktigaste är genomlysning av processen för att fastställa

orsakerna till kvalitetsproblemen i ansökningarna och därmed kunna rikta insatserna rätt. Åtgärder har påbörjats inom såväl handläggningen som i kundtelefonin men de har ännu inte haft några mätbara effekter.

Den kontinuerliga kvalitetsuppföljningen under 2011 av besluten om bostadstillägg visar att i genomsnitt 84 procent av ärendena är formellt riktiga och knappt 72 procent av ärendena är materiellt riktiga. De formella fel som redovisas gäller fullgörandet av utrednings- och kommuniceringsskyldigheten samt att beslutet grundas på uppgifter som inte är styrkta. De vanligaste materiella felen gäller beräkningen av bostadskostnad och inkomster. Ett materiellt fel behöver inte alltid leda till att utbetalningen blir felaktig. Exempel på fel är brister i journalanteckningar eller annat underlag som gör att det inte med säkerhet kan konstateras om det är rätt belopp utbetalt. Även om vårt beslut om bostadstillägg grundar sig på ett materiellt oriktigt underlag kan utbetalt belopp ändå vara korrekt. Detta kan till exempel gälla om bostadskostnaden överstiger den övre hyresgränsen. Varken den formella eller den materiella riktigheten i besluten har emellertid varit tillfredställande under året så även kvaliteten är ett förbättringsområde under 2012.



Det har även gjorts en riktad kontroll vars syfte är att undersöka vilka fel som är vanligast förekommande. Resultatet har återkopplats till samtliga handläggare. Utifrån denna granskning görs en bedömning av behovet av generella och individuella utbildningsinsatser så att kvaliteten i besluten kan förbättras. Styckkostnaden har ökat jämfört med 2010 då såväl kostnaden ökat som slutprestationerna varit färre. Handläggningen av bostadstillägg har haft en i genomsnitt alltför lång handläggningstid. Problemen i handläggningen har då även inneburit att antal beslut blivit färre än 2010. Samtidigt har tillfällig personal anställt under året för att komma till rätta med problemen. Detta har inneburit ökade personalkostnader, inklusive mer utbildning och introduktion. Produktionseffekter av dessa rekryteringar har ännu inte slagit igenom. Detta tillsammans ger en relativt stor ökning av styckkostnaden under 2011.

#### Åtgärdsplan för bostadstillägg

På grund av de stora problemen inom processen har vi under året arbetat efter en särskild åtgärdsplan. De viktigaste åtgärderna i planen är:

- införa ett nytt arbetssätt inklusive styrning och ledning,
- hantera äldre och nya ärenden separat,
- använda ett nytt stödverktyg,
- tillföra resurser samt
- inhämta uppgifter elektroniskt.

Redan under 2010 började förberedelserna av införande av nytt arbetssätt med direkthandläggning av ärenden. Arbets-

sättet har införts under första halvåret 2011. Att som under 2011 på bred front implementera ett nytt arbetssätt har varit mer tidskrävande än vad vi räknat med och vi kan ännu inte se några direkta förbättringar i produktion eller kvalitet. Vi har dock genom förbättringsarbetet fått väsentligt bättre kontroll och möjlighet till produktionsstyrning av processen. Vi har även höjt kunskapen om var problemen finns och vad som behöver förändras. Det behövs ytterligare genomlysning, främst av våra interna regler, för att bedöma om alla moment i handläggningen är nödvändiga för att kunna fatta ett korrekt beslut om bostadstillägg.

Utifrån de nya kunskaperna om processen påbörjades från och med september ett arbete för att minska antal pågående ärenden som vi tidigare använt med framgång i andra processer. Arbetet innebar att dela upp handläggarna i två grupper där den ena arbetat med nya ärenden (i det här fallet inkomna från och med den första september) och den andra gruppen arbetat äldre ärenden. Genom detta arbetssätt har vi i viss utsträckning kunnat minska de äldsta pågående ärendena.

För att förbättra kvaliteten och förkorta handläggnings-tiderna har även stödverktyget ”BoJen” utvecklats för att underlätta beräkningar och journalföring av bostadstillägg. Vidare har individuell uppföljning och återkoppling av kvalitet och produktivitet införts.

Förutom ett nytt arbetssätt och stödverktyg har processen erhållit resursförstärkningar, både tillfälligt anställda och inlåningar från andra processer. Övriga förbättringar som vi arbetat med är bland annat möjlighet att få elektroniska upp-

**Tabell 14**  
Efterlevandepension, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	74,9	74,3
Antal beslut	38 866	39 724
Styckkostnad, kr	1 926	1 871
Handläggningstid, genomsnitt, dagar <sup>8</sup>		
	<i>Nationella</i> 18	<i>Nationella</i> 51
	<i>Internationella</i> 138	<i>Internationella</i> 114
	<i>Utland</i> 98	<i>Utland</i> 97
Pågående ärenden, antal vid årets slut		
	<i>Nationella</i> 1 643	<i>Nationella</i> 2 075
	<i>Internationella</i> 2 178	<i>Internationella</i> 2 510
	<i>Utland</i> 717	<i>Utland</i> 1 019
	<i>Efterlevandelivränta</i> 266	<i>Efterlevandelivränta</i> 269
Andel materiellt riktiga beslut, % <sup>9</sup>	<i>Nationell och internat.</i> 99,2	-
	<i>Utland</i> 98,8	-
Andel formellt riktiga beslut, %	<i>Nationell och internat.</i> 96,7	-
	<i>Utland</i> 90,3	-

<sup>8</sup> Genomsnittlig handläggningstid för nya ansökningsärenden. Efterlevandelivränta exkluderad eftersom nya ansökningsärenden handläggs i samverkan med Försäkringskassan.

<sup>9</sup> Kvaliteten har mätts för efterlevandepension Sverige respektive Utland under 2011. Ingen motsvarande mätning genomfördes 2010.

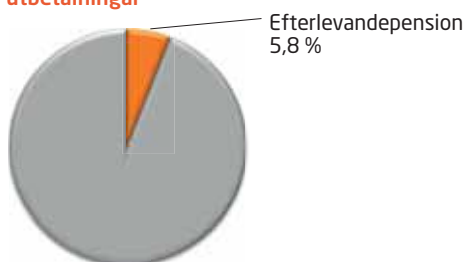
gifter från Skatteverket och uppgifter direkt från tjänstepensionsbolagen. Tillsammans ger detta förutsättningar för att åstadkomma ett framtida positivt resultat och målsättningen är att vara i balans vid utgången av år 2012, men prognosen får ännu vara försiktig. Vi kommer att utföra en förnyad översyn av hur långtgående utredningsskyldighet vi har i varje ärende. Utöver detta behövs sannolikt mer genomgripande förändringar i form av förenklade regler vid ansökan för att säkerställa att handläggningen motsvarar de krav som kan ställas på en förmån som berör cirka 264 000 ålderspensionärer. Vi har lämnat ett sådant förslag till regeringen.

### Efterlevandepension

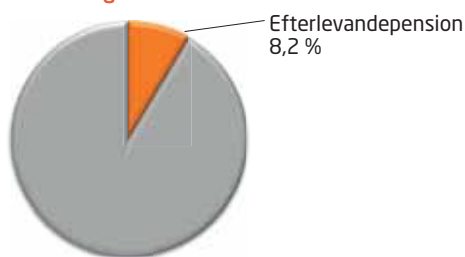
Inom den allmänna pensionen finns ekonomiska skydd för efterlevande som handläggs i processen *Efterlevandepension*. Här ingår *barnpension*, *omställningspension*, *änkepension* samt *efterlevandelivränta* och *begravningshjälp*. Efterlevandelivränta och begravningshjälp handläggs i samverkan med Försäkringskassan.

Efterlevandepension för bosatta i Sverige hanteras i två processer, nationella och internationella. Inom nationella handläggs ärenden för personer som vid ansökningstillfället är bosatt i Sverige och den avlidne inte har arbetat eller varit bosatt i annat land från och med 16 års ålder. Inom internationella handläggs ärenden där sökande är bosatt i Sverige och den avlidne har arbetat och/eller varit bosatt i annat land någon gång från 16 års ålder. Vid efterlevandepension för bosatta utomlands handläggs ärenden där den sökande är bosatt i annat land än Sverige.

#### Andel utbetalningar



#### Andel förvaltningskostnader



Efterlevandelivränta som utgår till följd av arbetsskada eller olycksfall i arbetet eller på väg till eller från arbetet, kan ingå i samtliga ovan nämnda definitioner.

Resultatet inom processen har klart förbättrats under 2011. Pågående ärenden har minskat i samtliga delprocesser och handläggningstiderna har kraftigt förkortats i delprocessen nationell. Se tabell 14.

Den främsta orsaken till resultatförbättringen är ett nytt arbetssätt som införts under året. Det nya arbetssättet genomfördes efter en genomlysning av hela processen. Nationell styrning infördes och vår handläggning av nationella, internationella och utlandsärenden hanteras nu gemensamt. Handläggningen sker i tre faser direkthandläggning, impulshandläggning och sluthandläggning. Arbetssättet är oberoende av handläggarnas geografiska placering. Ärendena ingår i stället i de olika faserna beroende på vad ärendena avser och om ärendena är kompletta eller inte kompletta då ansökan kommer in.

Störst positiv effekt av det nya arbetssättet har vi uppnått på ansökningar från personer bosatta inom Sverige. Den främsta anledningen till detta är att begäran om komplettering kunnat göras tidigt vilket möjliggjort att korta ned handläggningstiderna. Av de 9 924 nationella nyansökningsärendena som handlades under 2011 så avslutades 86 procent inom 30 dagar. Det är en stor förbättring jämfört med år 2010 då endast 32 procent av nya nationella ansökningar avslutades inom samma tid.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att i genomsnitt är nästan 99 procent av alla beslut materiellt riktiga.

Styckkostnaden har ökat något jämfört med 2010, företrädesvis beroende på minskat antal slutprestationer samtidigt som kostnaderna varit oförändrade. Skillnaden mellan åren är dock relativt liten. Styckkostnad är i relation till övriga processer relativt hög. Detta beror till stor del på att de ärenden som hanteras inom processen har en stor variation och att automatiseringsgraden är ganska låg.

### Resultatsammanfattning Efterlevandepension

- Handläggningstiderna och antalet pågående ärenden har minskat.
- Nytt arbetssätt med nationell styrning har implementerats.
- Processen har hög kvalitet i fattade beslut.
- Mycket gott resultat för processen.

### Frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension

Processerna frivillig pensionsförsäkring och sjömanspension är två relativt små processer. Inom den frivilliga pensionsförsäkringen betalades 38,9 miljoner kronor ut till 4 355 frivilligt pensionsförsäkrade under 2011 jämfört med 41,5 miljoner kronor år 2010 till 4 516 frivilligt pensionsförsäkrade. Det finns ytterligare omkring 3 700 personer som ännu inte ansökt om utbetalning av den frivilliga pensionen. Den yngste är född 1980. Samtliga ärenden handläggs omedelbart när de kommer in till oss och antal pågående ärenden kan därför skattas till att vara noll.

Inom sjömanspension betalades det ut 0,6 miljoner kronor i form av engångsutbetalningar samt månadsutbetalningar till 775 personer. Ett ärende fick avslag. Månadsutbetalningar utgick vid slutet av året till sex personer.

Verksamheten har fungerat bra under året. Ett arbete pågår med en översyn av de båda förmånerna. Se tabell 15.

Styckkostnader inom två så jämförelsevis små processer kan fluktuera kraftigt mellan åren och analys av ändringsorsaker är svår. Mellan 2010 och 2011 har dock styckkostnaden legat tämligen stabil med en viss minskning för bägge processerna.

### Återkrav och kontrollutredningar

#### Återkrav

Pensionsmyndigheten ska kräva återbetalning av felaktiga utbetalningar från förmånsprocesserna. Se tabell 16.

Resultatet avseende återkrav är sammantaget inte tillfredsställande. Vi saknar i dagsläget en tillräckligt bra bild av problemen och har därför svårt att vidta rätt åtgärder. Under 2012 ska processen fortsätta att genomlysas så att nödvändiga förbättringsåtgärder kan vidtas. På grund av dessa problem tar vi upp området som en brist i årets intygande om intern styrning och kontroll.

**Tabell 15**  
Frivillig pension och sjömanspension, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr		
- Frivillig pension	1,5	2,0
- Sjömanspension	0,7	0,7
Antal beslut		
- Frivillig pension <sup>10</sup>	4 355	4 516
- Sjömanspension	776	689
Styckkostnad, kr		
- Frivillig pension	353	395
- Sjömanspension	902	1 005
Pågående ärenden, antal vid årets slut		
- Frivillig pension	-	-
- Sjömanspension	76	88

10 Antal utgående pensioner samt beviljade återköp under året.

Pensionsmyndigheten har ett återrapporteringskrav i regleringsbrevet för 2011 att minska tiderna för genomströmning av återkravsärenden. Under 2011 hade vi en genomsnittlig handläggningstid på 209 dagar, vilket är en ökning med två dagar jämfört med 2010. Handläggningstiderna för olika typer av ärenden skiljer sig åt kraftigt. Ärenden under 1 000 kronor avslutas oftast samma dag medan för återkravsärenden över 1 000 kronor är handläggningstiderna betydligt längre, i många fall över ett år sedan impulsen kom in till återkravsprocessen. Vid årets början fanns 10 504 återkravsärenden. Under året har inflödet av återkravsärenden varit högt, cirka 20 900 impulser om återkrav har registrerats och trots knappt 18 800 fattade beslut under året har antalet pågående ärenden ökat till 12 664 stycken.

Den främsta orsaken till ärendeinflödet inom processen härrör från felaktiga utbetalningar inom bostadstilläggsprocessen som svarar för drygt 3/4 av alla återkravsärenden, företrädesvis på grund av långa handläggningstider och kvalitetsbrister i utredningar. I ungefär hälften av alla fall är den felaktiga utbetalningen inom bostadstillägg orsakad av oss själva. En resultatförbättring inom bostadstilläggsprocessen kommer därför att till viss del även förbättra resultatet inom återkravsprocessen.

Även om inströmningen av återkravsärenden avseende bostadstillägg skulle minska så behöver processen rent generellt genomlysas och utveckla arbetet. Vi har idag inte en tillräckligt bra bild över problemen inom processen för att effektivt kunna åtgärda problemen. Under 2012 kommer vi att skaffa oss den bilden och utveckla processen.

### Resultatsammanfattning Återkrav

- Det fanns en stor mängd äldre ärenden vid årets början och antalet pågående ärenden har även ökat under året.
- Genomlysning av processen kommer att krävas.
- Återkravsprocessen tas upp som ett bristområde i intygandet om intern styrning och kontroll.
- Resultatet under året är inte tillfredsställande.

**Tabell 16**  
Återkrav, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	13,5	7,8
Antal beslut	18 719	11 856
Styckkostnad, kr	598	637
Handläggningstid, genomsnitt, dagar	209	207
Pågående ärenden, antal vid årets slut	12 664	10 504



Återkravsärenden är ofta komplicerade. Frågeställningen är många gånger om pensionären har insett eller borde ha insett att för mycket pension eller bostadstillägg har betalats ut. I månadskiftet november/december infördes en mer adekvat tillämpning av begreppet ”skäligen bort inse” utifrån att det är komplexa regler. Detta fick till följd att i 3 610 ärenden under december blev beslutet ”ej återbetalningsskyldig”.

Beslutat belopp i återkrav uppgår till 43,4 miljoner kronor, beslutad eftergift om 6,9 miljoner kronor. Under 2010 återkrävdes 33 miljoner och beslutad eftergift uppgick till 6 miljoner. Utestående fordringar avseende återkrav, vilka administreras av Försäkringskassan, uppgår vid årets slut till 136,5 miljoner kronor, se den finansiella redovisningen not 23.

Styckkostnaden har minskat jämfört med 2010 trots att den totala kostnaden ökat. Kostnadsökningen beror på en omorganisation med handläggning på fler ställen än tidigare. Detta uppvägs dock av en kraftig ökning av antal slutprestationer, delvis beroende på den nya tillämpningen av begreppet ”skäligen bort inse” enligt ovan.

#### Kontrollutredningar

Inom myndigheten finns även processen kontrollutredningar som handlägger ärenden som rör misstanke om brott. Flertalet kontrollutredningar har sitt ursprung i anonyma anmälningar från allmänheten. Under året har 915 ärenden avslutats. Det stora flertalet ca 81 procent utan åtgärd. I de ärenden där åtgärd har vidtagits rör det sig om indragning, nedsättning och återkrav av förmån. Polisanmälan har under året gjorts i 12 ärenden. Vid årets början hade vi 706<sup>11</sup> pågående ärenden som vid årets slut har minskat till 416. Samtliga är påbörjade. Genomsnittlig handläggningstid under 2011 har varit 425 dagar. Verksamheten har etablerats fullt ut under 2011 varför jämförelser med 2010 inte är meningsfulla.

#### Felaktiga utbetalningar

Inom återkravsprocessen ingår även ärenden avseende felaktiga utbetalningar vid dödsfall. Under året har 3 880 ärende avseende felaktig utbetalning vid dödsfall avslutats där påminnelsebrev har gått ut och vid årets slut återstår 513 pågående ärenden, att jämföra med 634 ärenden vid ingången av året. Genomsnittlig handläggningstid har varit 67 dagar, att jämföra med 54 dagar under 2010.

Vi har påbörjat arbete med att statistiskt uppskatta de ekonomiska konsekvenserna utifrån de materiella fel som har upptäckts inom bostadstillägg och som lett till en felaktig utbetalning. En särskild beräkningsmodell har tagits fram för ändamålet.

11 Det har tillkommit 142 pappersakter som inte låg inne i ärendehanteringssystemet i slutet av 2010 och därför inte redovisades i Årsredovisningen 2010.

Utifrån de fel vi har kunnat upptäcka och beräknat är slutsatsen att vi av de totala utbetalningarna under året har uppskattat att de felaktiga utbetalningarna har uppgått till 0,5 procent för mycket respektive 0,4 procent för lite vilket motsvarar drygt 40 mkr respektive knappt 30 mkr.

Pensionsmyndigheten har enligt ett regeringsbeslut per 5 mars 2009 tillsammans med en rad andra myndigheter deltagit i ett samverkansuppdrag om utveckling av metoder för redovisning av resultat av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Uppdraget har sin utgångspunkt i flera av de förslag som lämnats av Delegationen mot felaktiga utbetalningar, en av regeringen tillkallad delegation med uppdrag att utgöra ett samverkansorgan för åtgärder mot felaktiga utbetalningar från de offentliga försäkrings- och bidragssystemen. Förslagen innehåller olika uppdrag, som bland annat avser riskanalys, omfattningsstudier, statistik, kostnadseffektivitet och informationsinsatser. Ekonomistyrningsverket kommer att redovisa resultatet i en särskild slutrapport i anslutning till sin årsredovisning.

#### Omprövningar och överklaganden

Den som inte är nöjd med Pensionsmyndighetens beslut kan begära omprövning. Omprövningsärenden handläggs i en särskild process. Se tabell 17.

Redovisningen av omprövningsverksamheten innehåller två delar. Dels en resultatredovisning av själva omprövningsverksamheten, dels en redovisning av utfallet av årets omprövningar och överklaganden. Den senare delen blir då främst ett mått på kvaliteten i våra processer.

### Resultatsammanfattning Omprövningar och överklagande

- Handläggningstid och styckkostnad avseende omprövningsverksamheten har minskat markant och resultatet inom processen är gott.

Tabell 17  
Omprövningar, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Förvaltningskostnad, mnkr	7,6	14,9
Antal beslut	4 757	6 595
Styckkostnad, kr	1 593	2 264
Handläggningstid, genomsnitt, dagar	38	127
Pågående ärenden, antal vid årets slut	519	431
Andel materiellt riktiga beslut, %	98	-
Andel formellt riktiga beslut, %	58	-

**Omprövningsverksamheten**

Vi har under året handlagt 4 757 omprövningsärenden, varav 231 ärenden avskrivits. Vid myndighetens bildande fanns cirka 2 100 pågående omprövningsärenden. Under år 2010 genomfördes ett särskilt avarbetningsprojekt med delvis tillfällig personal som fick ner antal pågående ärenden på en godtagbar nivå. Detta projekt är nu avslutat och kostnaden för processen har därmed också sjunkit radikalt. Då vi nu har kontroll över antal pågående ärenden har även handläggningstiden sjunkit kraftigt jämfört med tidigare år.

Generellt sett är den materiella kvaliteten i processen för handläggning av omprövningar god och de kvalitetsmätningar som genomförts visar att i genomsnitt är nästan 98 procent av alla omprövningsbeslut materiellt riktiga. Brister i den formella kvaliteten rör främst att vi inte uppfyllt vår motiveringskyldighet eller att hänvisningar till tillämpliga bestämmelser inte varit korrekta.

Styckkostnaden inom processen har sjunkit kraftigt. Detta beror på att den tillfälliga personalen som anställdes under 2010 nu inte längre finns kvar och att förvaltningskostnaden därmed i det närmaste halverats utan att produktionstakten alls minskat i samma omfattning.

**Utfall av årets omprövningar och överklaganden**

Andelen ändrade beslut efter omprövning är 8,8 procent, vilket är en minskning i jämförelse med 2010 då ändringsfrekvensen var 9,4 procent. Mellan de olika ärendeslagen är variationerna stora. Se tabell 18.

**Tabell 18**  
**Omprövningar och ändringsfrekvens 2011-2010**

Omprövning av ärenden i processerna	Antal expedierade omprövningar		Antal ändringar		Ändringsfrekvens i %	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Ålderspension <sup>12</sup>	1729	2838	46	67	2,6	2,4
Bostadstillägg	2024	2858	273	469	13,4	16,4
Efterlevandepension <sup>13</sup>	438	522	43	14	9,8	2,7
Återkrav	342	287	69	63	20,1	22,0

<sup>12</sup> Ålderspension omfattar processerna nationella, internationella och utland.  
<sup>13</sup> Efterlevandepension omfattar processerna nationella, internationella och utland.

**Tabell 19**  
**Överklaganden och ändringsfrekvens 2011-2010**

Överklaganden	Antal inkomna överklaganden		Antal avkunnade domar		Ändringsfrekvens i %	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
	642	744	744	367	6,6	10

För ålderspension är ändringsfrekvensen låg, även om den marginellt ökat jämfört med 2010. Dessa ärenden har få bedömningsinslag då de beräknas automatiskt. I de fall ärendet ändrats efter omprövning har det, liksom 2010, främst berott på felaktig försäkringstid eller ändrad bedömning av civilstånd.

Ändringsfrekvensen för bostadstillägg är 13,4 procent vilket är en minskning jämfört med 2010. Avsikten är att ytterligare skärpa ambitionen för kommande år. Inom denna förmån är skälet till ändring oftast att bostadskostnader och inkomster beräknats felaktigt.

Andelen ändrade beslut om efterlevandepension har ökat från 2,7 procent under 2010 till 9,8 procent 2011. Merparten av ändringarna beror på att nya handlingar har kommit in i ärendet i samband med begäran om omprövning. Generellt gäller att sökandena har kommunicerats om vilka handlingar som krävs för att styrka rätt till förmån och att ärendena kan bedömas vara väl utredda när grundbeslutet fattas. I vissa ärenden har det visat sig svårt att från början få in de officiella dokument som krävs från tidigare hemländer, vilket delvis förklarar varför efterlevandestödet beviljas först efter en omprövning. Trots att andelen ändrade beslut ökat under 2011, bedöms kvaliteten i ärendehandläggningen i sig inte ha försämrats jämfört med 2010. Det hänger delvis samman med att nytt beslutsunderlag ibland tillförs ett ärende först vid omprövningen.

Den stora andelen ändringar för omprövning avseende återkravsärenden, strax över 20 procent, rör huvudsakligen felaktigt beräknade återkrav samt felaktiga eftergiftsbedömningar.

Resultat och analys av omprövningarna har regelbundet återkopplats till berörda avdelningar för att utgöra underlag för förbättringsåtgärder.

Den kontinuerliga kvalitetskontrollen samt den riktade kvalitetskontrollen under 2011 bekräftar de skäl till ändring av grundbesluten som angetts ovan. Rent generellt framstår det som att vi genom omprövningsverksamheten och kontrollerna hittar de felkällor som kan medföra felaktiga beslut.

Vårt målvärde för 2011 att maximalt 10 procent av omprövningsbesluten ska ändras av domstol har uppnåtts (6,6 procent ändring). Se tabell 19.

Minskningen av inkomna överklaganden förklaras huvudsakligen av att det under år 2010 avarbetades en stor ärendebalans vid omprövningsenheten, vilket gav effekt på antalet överklaganden under 2010 men inte under 2011.

Av de 744 meddelade domarna har 49 inneburit ändring av våra omprövningsbeslut. Ändringarna beror främst på att antingen nytt beslutsunderlag har tillkommit under domstolsprocessen, varvid vi i vissa fall har medgivit att ett beslut i vart fall delvis kan ändras till den enskildes förmån, men också på

att domstolen i återkravsärenden har bedömt att den enskilde ska beviljas eftergift till någon del.

Återkoppling till handläggande enheter av iakttagelser gjorda i samband med domstolsprocesser har gjorts löpande under året. Iakttagelserna har även resulterat i riktade kvalitetskontroller av utvalda ärendetyper.

### Om likabehandling

I vår uppföljning kan vi inte se några systematiska skillnader i handläggning av män och kvinnors ärenden. Det finns visserligen skillnader i handläggningstid och i hur stor andel som får utbetalning i tid men utfallet för individen beror till stor del på dennes beteende, såsom om ansökan skickats in i tid och om alla nödvändiga handlingar kommit in redan från början. Det tycks dock som om det finns en genomsnittlig skillnad mellan könen. Till exempel är det något färre män än kvinnor som får sin premiepension utbetald i tid (2,7 procent jämfört med 1,7 procent), men skillnaden är relativt liten. Förklaringen till detta bör vara att män i högre utsträckning är sena med att skicka in ansökan (9,7 procent jämfört med 7,0 procent).

Motsvarande statistik för bostadstillägg till pensionärer uppvisar samma mönster. Tillgängliga data medger dock inte några mer djupgående analyser. För bostadstillägg till pensionärer skulle det vara intressant att undersöka andelen per kön som får avslag givet liknande förutsättningar, men avslagsbesluten

registreras inte och data saknas därmed. För att svara på frågan om det finns några systematiska skillnader i handläggning av män och kvinnors ärenden skulle vi därför behöva granska varje ärende för sig, vilket vore ett mycket omfattande och tidskrävande arbete. Några sådana undersökningar har därför inte gjorts.

### Utbetalningar

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

Kostnaden för verksamhetsområde utbetalningar utgör 5 procent av förvaltningskostnaderna. Se tabell 7. Det är en minskning jämfört med 2010. Minskningen är en följd av omförhandlade avtal med bankerna avseende utbetalningstjänster. Se tabell 20.

Under året har vår samarbetspartner Försäkringskassan utrett och beslutat att från och med oktober 2011 flytta fram sista dag för handläggning och beslut närmare datum för månadsutbetalning i de månader där det är möjligt. Att datum för beslut och utbetalning ligger nära varandra minskar felkällorna och beräknas att medföra minskat antal felaktiga utbetalningar och återkrav på sikt då tidsfaktorn är en av de största orsakerna till felaktiga utbetalningar vid dödsfall.

### Utbetalningskontroll

Utbetalningskontroller görs för att förebygga och upptäcka oavsiktliga fel och oegentligheter. I förra årets intygande om intern styrning och kontroll konstaterades bland annat att vi saknade tillfredställande systematik i utbetalningskontrollerna vilket hänförde sig till att de maskinella kontroller som ska ingå i tjänsten vi köper från Försäkringskassan inte genomfördes i överenskommen omfattning.

### Resultatsammanfattning Utbetalningar

- Förbättrad systematik för utbetalningskontroller har utvecklats under 2011 och risknivån är på en acceptabel nivå.
- Styckkostnaden har minskat.

**Tabell 20**  
Utbetalningar, nyckeltal 2011-2010

	2011	2010
Antal faktiska utbetalningar	23 779 776	23 538 228
Total kostnad för utbetalningar, mnkr	67,26	79,96
Styckkostnad per utbetalning, kr	2,83	3,40



Underlag för utbetalningskontrollerna inklusive underlag för kontroll av konton har utvecklats under 2011 och levereras från och med 2012 i enlighet med överenskommelse med Försäkringskassan.

Under 2011 har vi själva gjort det slumpmässiga urvalet av utbetalningar och även utfört utbetalningskontrollerna.

Vid den utbetalningskontroll som genomförts har inga oegentligheter framkommit. Däremot har under året ett tiotal dubbelutbetalningar upptäckts i samband med kontroll. Det gäller manuella utbetalningar som även samtidigt har gått ut som en maskinell utbetalning. Av den anledningen används en rutin som minskar risken för att dubbla utbetalningar kan göras. Samtliga felaktigheter är omhändertagna.

Vid utbetalning av höga belopp har kontrollen visat att det i några fall finns brister när det gäller dubbelattest eller dokumentation av sådan. Se även avsnittet Återkrav och kontrollutredningar på sidan 30.

### Fondadministration

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

Området utgör 4,8 procent av myndighetens förvaltningskostnader, vilket är ungefär lika stor andel som 2010. Se tabell 7.

Tillgängligheten i fondhandeln under 2011 har varit god. Under året genomfördes 4,6 miljoner fondbyten, att jämföra med 4,7 miljoner under 2010. I början av året var den egyptiska börsen stängd under 1,5 månad. Detta påverkade cirka 800 pensionssparare som då inte kunde genomföra sina fondbyten.

### Resultatsammanfattning Fondadministration

- Tillgängligheten inom fondhandeln har varit god, men en större incident har inträffat under året.
- Omfattande arbete med att stoppa massfondbyten och informationshämtning via robot.
- Resultatet inom fondadministration är gott.

**Tabell 21**  
**Fondadministration, nyckeltal 2011-2010**

	2011	2010
Total kostnad för fondadministration, mnkr	64,2	64,1
Antal administrerade fondkonton per 31/12	6 259 067	6 140 171
Kostnad per administrerat konto, kr	10,26	10,43



I samband med sammanläggningar av ett stort antal fonder från två fondförvaltare fick cirka 50 000 pensionssparare en felaktig värdeutveckling under en period och/eller innehav av fel antal fondandelar i de berörda fonderna. Händelsen orsakades av brister i vår handläggning och i våra rutiner samt av felaktig hantering och sen information från aktuella fondförvaltare. Vi har informerat samtliga kunder och de har fått sina pensionskonton korrigerade till korrekta innehav och värdeutveckling.

För att säkra en god intern styrning och kontroll inom fondhandeln har ett förbättringsåtgärder planerats, påbörjats och till viss del genomförts, framför allt för att förhindra att en liknande incident inträffar igen.

En genomlysning kommer att ske i början av år 2012 för att bekräfta att vidtagna åtgärder fått effekt. Detta arbete nämns också som ett pågående förbättringsarbete i årets intygande om intern styrning och kontroll.

Den huvudsakliga slutprestationen för området är antal administrerade premiepensionskonton. Kostnaden per admi-

nistrerat konto uppgick till 10,26 kronor under 2011, vilket är i princip samma kostnad som 2010. Se tabell 21.

#### Fondutbudet

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

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

Under 2011 har 14 nya fondförvaltare registrerats i systemet, jämfört med 15 nya föregående år. Det registrerades 28 nya fond-i-fonder i systemet under 2011, varav 16 från förvaltningsföretag. Under året har 8 fondförvaltare avregistrerats, jämfört med 9 föregående år.

#### Fondbyten

Totalt genomfördes 4,6 miljoner fondbyten under 2011, jämfört med 4,7 miljoner 2010. Av dessa gjordes drygt 99,9 procent

via vår webbplats. Antalet fondbyten har ökat över tiden fram till 2011, vilket framgår av figuren nedan.

Under 2011 bytte cirka 1 088 400 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar cirka 17 procent av pensionsspararna.

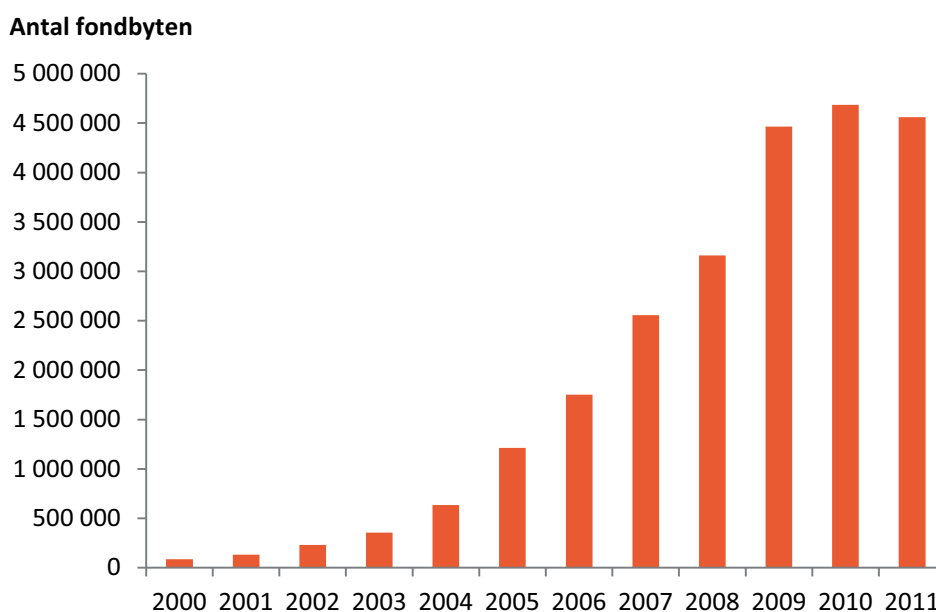
Det är en ökning jämfört med 2010 då cirka 1 000 057 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarades då av 16 procent av pensionsspararna.

De senaste årens ökning i antalet fondbyten kan framför allt härledas till utvecklingen av rådgivnings- och förvaltnings-tjänster. Under året utgjorde dessa fondbyten drygt 54 procent, eller närmare 2,5 miljoner av det totala antalet byten. Därmed är det troligt att antalet fondbyten kommer att minska framöver till följd av stoppet av massfondbyten via robot den 1 december.

För 2011 var det en procentuell minskning av antalet fondbyten med -2,7 procent, jämfört med +5 procent för 2010. Att antalet fondbyten minskade något för 2011 är en effekt av vårt uppdrag från regeringen att stoppa massfondbyten via robot i premiepensionssystemet från den 1 december 2011. De stora fondflödena skapade negativa effekter för fondbolagen, myndighetens it-system och i förlängningen för pensionssparare och övriga fondsparare.

I samband med stoppet skickade vi ett informationsbrev till 515000 pensionärer och pensionssparare med förvaltnings-tjänster i premiepensionen.

#### Utveckling av antal fondbyten per år initierade av pensionssparare under åren 2011-2000



### Information

En av våra kärnuppgifter är att ge pensionärer och pensions-sparare korrekt information om, och en samlad bild av hela pensionen på ett sätt som är lätt att förstå. Området utgör 21,2 procent av myndighetens förvaltningskostnader. Se tabell 7.

Sett till alla kanaler så har antalet kontakter minskat under 2011 jämfört med 2010. Det beror främst på att Pensionsmyndighetens webbplats var mycket välbesökt 2010 på grund av att myndigheten var ny. Däremot har vi besvarat betydligt fler telefonsamtal jämfört med föregående år. Vi har också mött flera människor i våra informationsmöten. Besöken på servicekontoren har också ökat, medan vi har märkt en mindre efterfrågan på de fördjupade mötena. Se tabell 22.

Om man slår ut den totala kostnaden på alla kontakter som vi haft under året blir kostnaden per kontakt något högre 2011 än 2010. Kostnadsökningen beror dels på att antal kontakter via webben minskat som nämns ovan, dels på att vi förbättrat kvaliteten i de olika kontakterna främst genom ökad tillgänglighet i kundtelefonin. Det har resulterat i att de pensions-sparare och pensionärer som kontaktat oss generellt är mer nöjda. Vi bedömer att den högre kvalitet, tillgänglighet och nöjdhet vi nått under året har ett värde som överstiger den ökade kostnaden per kontakt.

### Nöjda kunder

För att följa upp hur pensionärer och pensions-sparare upplever de kontakter som de har med oss genomför vi kundundersökningar bland pensionärer och pensions-sparare som varit i kontakt med oss via olika typer av personliga möten, besökt webbplatsen, ringt till kundservice och fått skriftlig information.

Under året har vi genomfört kundundersökningar för samtliga typer av möten. Detta till skillnad från förra året då vi enbart följde upp kundservice och webbplatsen. Kundnöjdheten uttrycks med ett nöjd-kund-index (NKI) som mäts på en skala 0–100.

En generell observation är att ju mer personlig kontakten varit, desto högre är nöjd-kund-index. Pensionärer och pensions-sparare som träffat en informatör på ett informationsmöte uppvisar till exempel ett högre NKI än de som besökt oss på webbplatsen eller tagit del av skriftlig information som till exempel det orange kuvertet. Se tabell 23.

Kundupplevelsen av spontana besök på servicekontor följs upp i en gemensam kundundersökning med Försäkringskassan och Skatteverket. Den är upplagd på ett annat sätt och redovisar inte NKI enligt ovan. Andelen kunder som är nöjda med bemötandet, den hjälp de fick med Pensionsmyndighetsärenden och att de fick denna hjälp inom rimlig tid är i årets undersökningar 83 procent. 77 procent av besökarna på de gemensamma servicekontoren anser att de har nytta av att få service från flera myndigheter på detta sätt. Vid mättillfället var det 17 procent som hade ärenden till fler än en myndighet.

Webbplatsen och kundservice är de kanaler där flest pensionärer och pensions-sparare möter oss. För båda dessa mötesplatser gäller att den enskilda faktor som har störst påverkan på kundnöjdheten är i vilken utsträckning pensionären och pensions-spararen får den hjälp han eller hon behöver i telefon respektive kan utföra det han eller hon vill göra på webbplatsen. Av årets kundundersökningar framgår att drygt nio av tio besökare på pensionsmyndigheten.se (93 procent) kunde utträtta det de ville helt eller delvis vid det besök som undersökningen avsåg. För kundservice är denna andel aningen lägre, 88 procent tyckte att handläggare kunde ge dem den hjälp de behövde. I de fall man upplever att man inte får all hjälp/kan utföra det man vill är detta ofta kopplat till tjänstepensionen och helheten i pensionen.

**Tabell 22**  
Antal kontakter med pensionärer och pensions-sparare samt total kostnad för verksamhetsområdet Information under åren 2011-2010

	2011	2010
Webben, antal besök	8 077 000	10 565 000
Orange kuvert, antal utskick	6 300 000	6 294 000
Telefon, besvarade samtal	845 000	777 000
E-post, brev, besvarade	124 000	110 000
Facebook, inkomna frågor	81	-
Prognoser minpension.se	4 523 000	4 500 000
Servicekontor, antal besök	220 000 <sup>14</sup>	120 000
Kundvägledare, antal möten	5 000	6 000
Informationsmöten, deltagare	26 000	18 000
Totalt, antal	20 120 081	22 390 000
Kostnad, mnkr	284,1	271,3
Kostnad per kontakt, kr	14,1	12,1

<sup>14</sup> Antal besök på servicekontoren var totalt 3 149 480 st. Pensionsmyndighetens andel kan skattas till 7 procent vilket ger cirka 220 000 besök.

### Resultatsammanfattning Information

- Nöjd-kund-index är högt för alla kanaler
- Tillgängligheten för telefonin har kraftigt förbättrats men behöver bli jämnare över året
- Positiv utveckling av minpension.se och andelen synligt pensionskapital har ökat till 98 procent
- Att öka kunskapen om hela pensionen är ett förbättringsområde



För kundservice skiljer sig NKI endast marginellt åt mellan pensionärer (76) och pensionssparare (77). För webbplatsen noterar vi att pensionärer uppvisar något högre NKI (73) än pensionssparare (70).

Sammanfattningsvis konstateras att vi överlag får positiva omdömen från de pensionärer och pensionssparare som vi möter. Pensionärer och pensionssparare är nöjda med det bemötande de får och upplever att de i huvudsak får den hjälp de behöver.

Att våra NKI-värden står sig väl vid jämförelser med andra myndigheter bekräftas också av Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga mer generella NKI-undersökning bland myndigheter.

Svenskt Kvalitetsindex har mätt olika aspekter av kundnöjdhet och förtroende för olika myndigheter sedan slutet av 90-talet och i stor skala sedan 2008. Det är 13 olika myndigheter som jämförs i undersökningen. Underlaget till undersökningen är 10 000 intervjuade personer som alla har haft någon sorts kontakt med en myndighet. Vårt nöjdhetsindex har ökat signifikant enligt undersökningen, från ett index på drygt 60 till årets index på 64,1. Snittet för myndigheterna totalt ligger på 61,4.

Jämfört med imageundersökningen som presenteras i avsnittet Förtroendet för oss på sidan 16, kan konstateras att nöjdheten med oss generellt sett är större bland de som varit i kontakt med oss än de som inte varit det.

**Tabell 23**  
Resultat kundundersökningar 2011 och 2010

	Totalt		Kvinnor		Män	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
NKI - Informationsmöten	82	-	83	-	80	-
NKI - Kundvägledare, besök	84	-	86	-	80	-
NKI - Kundvägledare, telefon	79	-	81	-	73	-
NKI - Telefoni	77	77	77	77	76	76
NKI - Webbplatsen	70	73	71	73	70	75

### Fler har öppnat och läst orange kuvert

Det enskilt viktigaste sättet att skriftligen nå pensionärer och pensionssparare är genom det orange kuvertet. Under 2011 nådde vi nästan 6,3 miljoner pensionärer och pensionssparare med det orange kuvertet under perioden januari till mars.

Till pensionssparare innehåller kuvertet ett årsbesked, inklusive prognos för den allmänna pensionen. För 2011 har vi även tydligare lyft fram generell information om att den allmänna

pensionen för de flesta bara är en del av den totala pensionen. Vi hänvisar i den generella informationen till pensionsprognosen på myndighetens webbplats och minpensions.se.

Pensionärer med någon del av sin pension från det reformerade systemet, det vill säga pensionärer födda 1938 eller senare får också ett orange kuvert. Det innehåller information om vilka ersättningar som utbetalas, med vilket belopp och när under det kommande året. Dessutom ingår information om utvecklingen på premiepensionskontot och för pensionärer med fondförsäkring ingår fondinformation. Kontrolluppgift skickas sedan 2010 i samma försändelse.

I årets eftermätning av det orange kuvertet uppger, liksom 2010, så gott som alla intervjuade att de fått det orange kuvertet. Andelen som öppnar kuvertet visar på en stigande trend över de senaste tre åren. De flesta pensionssparare och pensionärer som öppnar det orange kuvertet läser åtminstone någon del av innehållet.

Prognosen i det orange kuvertet är den del som tilldrar sig störst intresse bland pensionsspararna och intresset ökar.

Kvinnor uppger i årets undersökning i något högre grad än män att de öppnar sitt orange kuvert, men männen läser innehållet i högre utsträckning än kvinnor. Män uppger också i högre grad än kvinnor att de tycker att innehållet i kuvertet är lätt att förstå.

Färre än fyra av tio pensionssparare i undersökningen kan spontant ange att de vet att det orange kuvert innehåller information om den allmänna pensionen och två av tio svarar felaktigt att kuvertet innehåller information om tjänstepensionen. Att öka kunskapen om innehållet i det orange kuvertet är ett tydligt förbättringsområde för kommande år. Se tabell 24.

#### Bättre tillgänglighet i telefon

Vi har gjort en stor förbättring avseende tillgänglighet i telefon under 2011. Redan under januari syntes en förbättring och under senare delen av året har tillgängligheten ökat och väntetiderna minskat markant från 7 minuter och 39 sekunder 2010 till 2 minuter och 50 sekunder 2011. Under första halvåret hade vi en något för låg bemanning i kombination med vissa tekniska problem vilket medförde att pensionärer och

pensionssparare hade svårt att nå oss vissa perioder. Under hösten uppfyllde vi 90 procent i tillgänglighet, men vi behöver öka jämnheten över tid, mellan dagar och under dagar. Se tabell 25

Under högtrycksperioden januari–april samarbetade vår kundservice med en extern leverantör, ett bemanningsföretag, samt handläggare inom myndigheten för att nå så hög tillgänglighet som möjligt. Samarbete med ny extern leverantör inleddes efter sommaren för att klara av den förväntade belastningen i början av 2012. Under 2011 fick vi närmare 970 000 inkommande samtal, av dem besvarade vi närmare 845 000.

Vi utför uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB i form av telefonsupport, under 2011 har vi besvarat närmare 16 000 telefonsamtal.

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

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

Som en löpande kvalitetskontroll genomförs medlyssning av kundservicehandläggare för att bland annat säkra att de ger ett korrekt svar samt har ett bra bemötande gentemot pensionssparare och pensionärer. För kundservice genomförs intern kvalitetskontroll på samma sätt som för ärendehantering där kriterierna materiell och formell riktighet samt enkelhet mäts. Resultatet är övervägande bra men det finns förbättringsområden. Bland annat är bedömningen att Kundservice vid vissa tillfällen kan ge information om hela pensionärens/pensionsspararens situation istället för att svara på den direkta frågan.

En riktad kontroll har genomförts under året avseende skriftliga, personliga prognoser om ålderspension som utförs av kundservice. Kontrollen visar att personlig pensionsprognos är ett förbättringsområde.

**Tabell 24**  
Orange kuvert 2011-2010 nyckeltal i %

	Totalt		Kvinnor		Män	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Har fått kuvert	94	94	96	94	92	94
Öppnat	83	80	85	79	81	81
Läst något	87	-	85	-	88	-
Lätt att förstå	58	62	55	54	61	67

**Tabell 25**  
Tillgänglighet i telefon i %, per månad 2011-2010

	Jan	Feb	Mars	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
2011	78	84	89	89	84	85	81	90	94	93	91	96
2010	27	29	26	22	36	65	84	73	75	97	98	83



### Vi svarade på många frågor via e-post, brev och facebook

Under 2011 svarade vi på drygt 124 000 e-post och brev. Inflödet 2011 har ökat med nästan 14 000 jämfört med 2010. Det är pensionärer och pensionssparare som ställer liknande frågor som i telefon och även privata och offentliga aktörer som vill ha tillgång till uppgifter via fullmakter. Vi svarade även på över 4 000 e-post åt Min Pension i Sverige AB.

Pensionsmyndighetens kund- och kanalstrategi anger att vi ska finnas där våra pensionärer och pensionssparare finns. Som ett led av detta har vi sedan november 2011 börjat besvara frågor från pensionärer och pensionssparare på facebook där vi vet att många pensionssparare finns. Verksamheten har ännu inte så stor omfattning, men merparten av de som vi nått ut till via facebook är kvinnor vilket är positivt eftersom det är en grupp som vi vanligtvis har svårt att nå.

### Vi har förbättrat vår webbplats

Pensionsmyndigheten.se har totalt haft över 8 miljoner besöks-tillfällen under 2011. Av kundundersökningarna framgår det att besökarna framför allt besökt webbplatsen med ärenden kopplade till premiepensionen som att se över värdeförändringen på de egna fonderna, byta fonder och följa upp om beställda fondbyten har genomförts. Vår kundmätning visade att andelen som går in på webbplatsen för att göra en pensionsprognos ökade och uppgick vid årets slut till 27 procent. Mätningen visar att övriga ärenden är allmän pensionsinformation, information inför pensionen och ansöka om pension de vanligaste.

På vår webbplats finns information om hela pensionssystemet på arabiska, engelska, serbiska, persiska, finska, spanska, polska, turkiska och tyska. Det finns även kortare information på italienska, franska, nordkurdiska och sydkurdiska.

Under 2011 har vi förbättrat vår webbplats och utvecklat ny funktionalitet. I juni infördes förbättringar av e-tjänsten för ansökan om pension. Från och med november 2011 finns även en premiepensionsberäkning för att de som är över 60 år ska kunna beräkna mer exakt vad premiepensionen blir vid pensionering.

Under 2011 har vi utvecklat ett hjälpmedel för att välja fonder i premiepensionen. Fondvalsguiden ersatte det tidigare verktyget premiepensionslotsen. Guiden fick fina vitsord i media av bedömare i branschen.

Andelen pensionsansökningar via webb uppgår till 11 procent. Det är en ökning sedan förra året då andelen var 7–8 procent. Bidragande faktorer till ökningen kan vara förbättringen av pensionsansökan på webb som gjordes i juni i kombination med de kampanjer som gjordes för våra e-tjänster efter sommaren. Under augusti genomfördes två olika kampanjer för e-tjänster. Syftet var att öka kännedomen om våra



e-tjänster för pensionärer och ansökan om pension på nätet. Kampanjerna skedde genom annonser i tidningar och på webbsidor. En eftermätning visade att 24 procent hade observerat tidningsannonsen och 17 procent internetannonsen vilket vi anser är ett bra resultat.

### Fler har fått en bättre bild av hela sin pension

Vi är en part i Min Pension i Sverige AB som driver webbsidan minpension.se. Den syftar till att ge pensionärer och pensionssparare en så fullständig bild som möjligt av deras pensionssparande och deras förväntade framtida pension. Under året har en kraftfull förbättring av minpension.se skett,

både kvantitativt och kvalitativt. Den skattade andel av totalt pensionskapital i Sverige som minpension.se informerar om har ökat från 91<sup>15</sup> till 98 procent, andelen tjänstepensionskapital har ökat från 69 till 92 procent och motsvarande ökning för privat pensionssparande är från 8 till 83 procent. Den största kvalitativa förbättringen har skett genom att Statens pensionsverk ändrat sina leveransformer till minpension.se. Det gångna året har varit en framgång för minpension.se. Den huvudsakliga kvarvarande leverans och kvalitetsbristen på minpension.se avser nu det kommunala avtalsområdet. Planering och arbete för att avhjälpa bristerna pågår.

Vi har distribuerat minpension.se på vår webbsida sedan starten 2010, vilket har bidragit till att antalet registrerade användare på minpension.se har ökat från 1,0 till drygt 1,4 miljoner mellan 2010 och 2011. Antalet gjorda prognoser på minpension.se var cirka 4,5 miljoner 2011.

För att få fler att göra en pensionsprognos har vi gjort det möjligt att nå sin prognos via en applikation för smartphones, så kallade app. Antal nedladdningar för appen under 2011 är drygt 11000.

Vi genomförde en annonskampanj i syfte att få målgruppen att göra en pensionsprognos. Den primära målgruppen var personer mellan 55 och 65 år, de som står i begrepp att gå i pension eller har börjat fundera på sin pension.

Kampanjen blev uppmärksam av 19 procent i målgruppen, vilket bedöms vara en god siffra avseende kampanjer som främst är baserade på printkanaler, det vill säga tidningar och affischer. Det indikerar att 250 000 blivande och befintliga pensionärer har tagit del av kampanjen.

Antal genomförda pensionsprognoser var trots kampanjen lägre än samma period förra året (i snitt per dag mellan 2 500 till 2 400 stycken). Antalet nedladdningar av prognosapplikationen för smartphones dubblerades däremot nästan under kampanjperioden. Bland de som sett minst någon av annonserna i huvudmålgruppen, uppger var fjärde respondent att de besökt vår hemsida och var femte att de gjort en pensionsprognos på minpension.se. Nästan var femte uppger att de beställt en PIN-kod, vilket var ett av kampanjens huvudsyften.

#### Fler besöker våra servicekontor

Vi erbjuder pensionärer och pensionssparare personliga möten. Vi samarbetar med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen med gemensamma servicekontor. Det är främst på ett servicekontor som pensionärer och pensionssparare kan träffa oss för ett personligt möte. Här har servicehandläggare möjlighet att ge service med ett helhetsperspektiv och se till

medborgarens totala servicebehov inom ramen för myndigheternas verksamhet.

Samarbetet rör totalt sett 115 servicekontor. Under 2011 har fler servicekontor varit i drift jämfört med 2010 och antalet ärenden ökat. Av ärendena till oss avsåg omkring hälften frågor kring bostadstillägg för pensionärer. Vart femte besök gällde hjälp med pensionsprognoser och lika många har övriga frågor kring ålderspensionen. Under 2011 har en riktad kontroll utförts avseende servicekontorens mottagning av ansökan om bostadstillägg. Undersökningen visade att andelen kompletta ärenden är på samma nivå som de ärenden som kommer direkt till myndigheten.

Som komplement till servicekontoren finns ett nät av serviceplatser där enklare service kan ges. Antalet besökare vid serviceplatserna är dock i vissa fall mycket lågt och därför kommer antalet serviceplatser minska under 2012.

Inom ramen för samarbetet kring servicekontoren deltar vi i det gemensamma arbete som sker kring bemötande för de med särskilda behov samt generella tillgänglighetsfrågor. På servicekontoren erbjuds alltid tolk vid behov.

#### De som behöver kan få ett fördjupat möte

Ibland räcker inte servicen till som ges via telefon eller servicekontor. Vi kan då erbjuda de pensionärer och pensionssparare som behöver ett fördjupat möte per telefon eller fysiskt. Drygt 5 000 personer kontaktade myndigheten med detta behov under förra året, varav närmare 1 500 fick träffa en kundvägledare på sin ort, resterande kunde lösas via telefon och skriftlig information.

#### Fler besökte våra informationsträffar

Det lokala mötet förstärks också med en omfattande informationsverksamhet. Under 2011 fick vi 345 förfrågningar om föredrag om pensionssystemet och bjöd in till 148 informationsträffar för blivande pensionärer. Vi träffade också 40 pensionärsorganisationer eller motsvarande för att informera om pensionsrelaterade förmåner som bostadstillägg till pensionärer samt förändringar i systemet. Totalt mötte vi närmare 26 000 personer genom informationsverksamheten. Jämfört med 2010 är detta en ökning med över 45 procent. Inom informationsverksamheten har särskilda föredrag hållits för ett fåtal invandrarföreningar och då med tolk.

För att ytterligare bredda vår informationsinsats har ett arbete påbörjats som innebär att vi utbildar vidareinformatorer. I samarbete med andra organisationer förstärker vi deras informatörer med fördjupade kunskaper om den allmänna pensionen.

Vi finns även med i Gilla Din Ekonomi, ett nätverk av myndigheter, rådgivningsbyråer, organisationer och företag som

15 I årsredovisningen 2010 felaktigt angiven till 94 procent.

arbetar för att öka det privatekonomiska självförtroendet hos allmänheten. Nätverket ingår som en del i det uppdrag som Finansinspektionen fått av regeringen för att informera och initiera privatekonomisk utbildning. Nätverket har bland annat verkat för att privatekonomi finns med i ämnena samhällskunskap och matematik i gymnasieskolans nya läroplan.

#### Pensionsmyndigheten i massmedia

Varje invånare har haft möjlighet att ta till sig information om oss via massmedia vid 45 tillfällen under 2011, vilket är mer än 2010. Totalt har vi haft drygt 2 500 artiklar eller inlägg i massmedia, en ökning med 25 procent jämfört med 2010. 93 procent av publiciteten är neutral eller positiv och 7 procent är negativ. Det är en förbättring jämfört med 2010. Pensionsmyndigheten är huvudaktör i 39 procent av publiciteten, vilket även det är en ökning jämfört med föregående år. Det är en hög siffra, enligt det analysföretag vi anlitar och som jämfört vårt resultat med sina övriga kunder.

#### Särskild rapportering om informationsuppdraget

Regeringen gav i juni 2010 Pensionsmyndigheten ett uppdrag (S2009/1191/SF) att arbeta för en bättre och mer samlad pensionsinformation till pensionärer och pensions sparare. Vi läm-

nade en delrapport i december 2010 och en slutrapport den 5 oktober 2011.

Vårt arbete för en bättre och mer samlad pensionsinformation till pensions spararna som påbörjades under 2010 har fortsatt under 2011. Inriktningen av arbetet har främst varit att stödja utvecklingen av minpension.se genom att i kontakt med branschen verka för leverans av en fullständig information till minpension.se.

Den mycket positiva utvecklingen under 2011 har redovisats ovan. Målet om heltäckande pensionsinformation på minpension.se kan dock inte anses vara nått förrän i princip all information om tjänstepension och privat pension är synligt för användarna på minpension.se.

Vi avser att fortsätta stödja och delta i utvecklingen av minpension.se samt fortsätta diskussionen med parterna och branschen för att utveckla informationen på minpension.se och för att öka tillgängligheten till informationen. Även i arbetet med en prognosstandard och standard för pensionsinformation i stort behöver branschen visa att den kan tillgodose allmänintresset av en bra och lättillgänglig pensionsinformation. Helhetsinformation om pension är en angelägen privat- och samhällsekonomisk fråga och en av våra uppgifter är att realisera denna helhetsinformation.



## Statistik och Analys

Verksamhetsområdet har i uppdrag att ansvara för den officiella statistiken inom pensionsområdet och att samordna myndighetens interna statistikbehov. I uppdraget ingår också att ansvara för utvärdering av pensionssystemets effekter för individ och samhälle. Verksamheten är en viktig del i myndighetens strävan att uppnå målet att vara en drivande samarbetspartner och att uppfattas som expert inom pensionsområdet. Statistik och analys är med sina 18,5 mkr i förvaltningskostnader vårt resursmässigt minsta verksamhetsområde, det motsvarar 1,4 procent av myndighetens förvaltningskostnader. Kostnaden är i princip densamma som för 2010. Se tabell 7.

## Statistik och dataförsörjning

Verksamhetsområdet har en sammanhållande funktion för dataförsörjning och statistikpresentation på myndigheten. De första åren har tyngdpunkten inom statistikverksamheten legat på statistik för myndighetens egna behov. Härmed avses således statistik över ärendeproduktion, kvalitetskontroller och mått för att mäta måluppfyllelse. Projektet Dataförsörjning och statistikpresentation har fortgått under året. Dess syfte är att ta fram en struktur för en dataförsörjning avpassad efter verksamhetens behov med hög effektivitet både vad gäller kvalitet och kostnad. Inom Dataförsörjningsprojektet har en databas utvecklats och tagits i drift, vilken väsentligt förenklar framställning av efterfrågad statistik och analyser av pensionssystemet. Denna databas är utgångspunkten för den långsiktiga pensionsprognosmodell som utvecklats inom verksamhetsområdet och som kommer att tas i drift i en första version i början av 2012. Pensionsprognosmodellen kommer därefter att utvecklas vidare under året.

Den officiella statistiken över pensionsområdet och annan löpande försäkringsstatistik publiceras på pensionsmyndigheten.se. En inte obetydlig del av verksamheten har ägnats åt att ta fram statistiska uppgifter och data på uppdrag av externa intressenter.

## Analys och prognoser

Enligt uppdrag i regleringsbrevet har gjorts en förnyad uppföljning av hur fondsparandet inom premiepensionssystemet

## Resultatsammanfattning Statistik och analys

- Vår bedömning är att verksamhetsområdet har ett godtagbart resultat i linje med uppdragsgivarens intentioner med verksamhetsområdet.

har påverkats av förändringarna i det statliga utbudet. Vidare har vi utvecklat en kalkylmodell för att beräkna pension för olika typfall. Utgiftsprognoser, och i samband därmed prognoser för inkomstindex och balanstal, har redovisats vid fem tillfällen under året.

Vi har arbetat vidare med pensionsåldersfrågan och tagit initiativ till en rapportserie, där även externa författare engageras. En rapport under arbete kommer att redovisa resultaten från intervjuer av nyligen pensionerade respektive fortfarande förvärvsarbetande personer i åldrarna över 61 år om skälen till deras val. Underökningsurvalet består av 2 000 personer. En nyligen publicerad rapport på pensionsålderstemat har titeln Arbetslivets längd – om studier, debutålder och utträdesålder. Vi har också bistått Pensionsåldersutredningen med textunderlag och beräkningsmodell för typfallsberäkningar.

Prognoser över ärendevolymer tas fram återkommande för myndighetens behov. Under året har myndigheten gjort en översyn och utvärdering av uttaget av avgifter inom premiepensionssystemet. Översynen föranledde inga förändringsförslag.

## Anmälningar till JK, JO och DO

### Anmälningar till Justitiekanslern, JK

I samtliga fall där skadestånd riktats mot oss har JK beslutat i enlighet med vad vi angett i vårt yttrande. Vi tolkar det som att vi gjort en korrekt bedömning av vårt agerande och rätten till skadestånd. Under 2011 har 137 ansökningar om skadestånd kommit in till oss, att jämföra med 23 under 2010. De fördelar sig enligt följande. Se tabell 26.

Av de ärenden som kom in under 2010 har vi fått beslut i samtliga ärenden utom två.

Under 2011 har JK beslutat att vi ska betala skadestånd i fyra ärenden från 2010 och 2011. I ett ärende betalade vi ut pensionen till fel konto, vilket fick till följd att pensionären fick betala förseningsavgifter. I två ärenden rör det sig om så kall-

**Tabell 26**  
**Anmälningar till JK (begäran om skadestånd),  
antal inkomna ärenden 2011**

Angiven grund för skadestånd	Antal ärenden
Långsamt byte av fond	7
Felaktig information	8
Långsam handläggning av ansökan om pension	2
Långsam handläggning av ansökan om bostadstillägg	2
Sammanläggning av fond	109
Registerfel	1
Felaktig utbetalning	3
Felaktigt beslut	4
Felaktigt dragen skatt	1
<b>Summa</b>	<b>137</b>

lade registerfel där skadestånd ska utgå till följd av kränkning. I det fjärde ärendet ska skadestånd betalas ut till följd av långsam handläggning av en ansökan om pension från utlandet. I övriga beslut som vi fått från JK har skadestånd inte utgått.

I ett registerärende menade vi i vårt yttrande att skadestånd borde utgå till följd av kränkning. JK beslutade dock att vi inte behöver betala skadestånd eftersom det inte rört sig om ett systematiskt fel och att vi rättat det så fort vi fått kännedom om det samt bett om ursäkt.

Under sommaren 2011 uppstod ett fel i samband med att två fonder skulle läggas samman. Vi gjorde därför en större korrigering under hösten där vi rättade till de fel som uppstått. Ett rådgivningsbolag har trots det gått ut till sina kunder med ett förslag till en skrivelse till oss. I skrivelsen finns ett antal frågor att besvara samt en mall för ansökan om skadestånd. I anledning av det fick vi under 2011 in 109 sådana ansökningar.

### Anmälningar till Justitieombudsmannen, JO

Som vi ser det har vi fått förhållandevis få JO-anmälningar mot oss under 2011. Av de anmälningar som kommit in har JO dessutom avskrivit nästan hälften utan att begära in vårt yttrande. I övrigt gäller merparten av anmälningarna långsam handläggning av bostadstillägg, ett område där vi känner till att vi har brister och som vi prioriterat för att komma tillrätta med problemen. Vi har fått del av 17 anmälningar till Justitieombudsmannen (JO) under 2011, vilket var lika många som under 2010. Anmälningarna 2011 fördelar sig enligt följande. Se tabell 27.

Vi har hittills fått beslut i tre ärenden. JO har riktat kritik mot oss i två fall där det tog tre respektive fem månader för oss att handlägga en ansökan om bostadstillägg. JO har vidare haft synpunkter på att vi i ett fall väntade sex veckor med att lämna ut två handlingar samt att vi under 2010 hade långa telefonköer i kundservice.

Vi har under året fått del av två beslut från JO avseende ärenden från 2010. I ett ärende fick vi kritik för långsam handläggning av en ansökan om pension från utlandet. I ett annat ärende om långsam handläggning beslutade JO att inte kritisera oss, eftersom större delen av handläggningstiden härrörde

**Tabell 27**  
Anmälningar till JO, antal inkomna ärenden 2011

Grund för klagomål	Antal ärenden
Avskrivna av JO	8
Långsam handläggning av bostadstillägg	5
Långsam handläggning av utlämnande av handling	2
Felaktig utbetalning	2
<b>Summa</b>	<b>17</b>



från tiden innan vi bildades. Handläggningstiden hos oss var i det ärendet fyra månader, vilket JO tyckte var en rimlig tid.

### Anmälningar till Diskrimineringsombudsmannen, DO

Vi har under året fått del av en anmälan till Diskrimineringsombudsmannen. Anmälan avsåg fyra syskon som ansökt om barnpension och efterlevandestöd men fått avslag eftersom de inte kunde styrka dödsfallet. Anmälarna menade att de blivit diskriminerade eftersom de ursprungligen kommer från Somalia. Vi anförde att Somalia visserligen saknar en fungerande administration men att vi måste behandla alla sökande lika och att vi inte kan ställa lägre krav på bevisningen beroende på etnicitet eller andra individuella förhållanden. Diskrimineringsombudsmannen gick på vår linje och avskrev ärendet.

### Åtgärder med anledning av JO/JK-ärenden

Under året har det fortsatta arbetet med att förkorta handläggningstiderna pågått. Förbättringsåtgärderna framgår i avsnittet Bostadstillägg och äldreomsorgsstöd på sidan 26. Effekterna av detta har dock ännu inte slagit igenom.

Vi har påbörjat och genomfört förbättringsåtgärder inom fondhandeln för att förhindra incidenter. Under 2012 gör vi en genomlysning för att säkerställa att åtgärderna har fått önskad effekt.

Beträffande utbetalningskontroller så görs en efterhandskontroll av att kontoinnehavaren överensstämmer med den som får utbetalningen.

Vi har vidare under året förbättrat våra rutiner som avser utlämnande av handling på de myndighetsgemensamma servicekontoren. Vi har också arbetat aktivt med att förbättra tillgängligheten i telefonin och har sista halvåret 2011 haft en bra tillgänglighet. Vi har arbetat med kompetensutveckling samt kvalitetskontroller för att rätt information ska ges till pensionärer och pensionssparare i samtliga kanaler.

### Medarbetare och kompetensförsörjning

Vi arbetar kontinuerligt med att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra våra uppgifter. Arbetet har under år 2011 fokuserats på att säkerställa framtida kompetensförsörjning, att säkerställa ledarkompetens samt bedriva ett gemensamt värdearbete för att öka alla medarbetares förståelse för uppdraget och vilka vi är till för.

### Den framtida kompetensförsörjningen

Under året har en Medarbetar- och Ledarpolicy fastställts liksom myndighetens strategi för kompetensförsörjning. Denna strategi beskriver hur vi ska nå fram till de målbilder som framgår av vår strategiska plan. Målbilderna beskriver i sin tur situationen för kunder och medarbetare i en framtid där delar av ärendehantering är automatiserad och där vårt

informationsuppdrag breddats till att omfatta hela pensionen. För att nå dit behöver vi lyckas i såväl arbetet med att utveckla och specialisera arbetsområden som att på ett bra sätt hantera effekterna av effektivisering och automatisering.

För att öka medarbetarnas engagemang och tydliggöra kopplingen mellan individuella mål och myndighetens mål har vi påbörjat implementering av mål- och utvecklingsplaner för samtliga medarbetare. Genom dessa mål- och utbildningsplaner, samt motsvarande målkontrakt för alla chefer, räknar vi med att förståelsen för vårt uppdrag ska bli än tydligare och därmed öka engagemanget.

Vi har behov av att arbeta med kompetensutveckling och kompetensväxling till mer specialiserade områden. Samtidigt måste vi klara av den kompetensöverföring som den relativt stora andelen pensionsavgångar kommer att medföra. Vi har därför förberett för att på ett mer systematiskt sätt arbeta med kort- och långsiktig bemannings- och utbildningsplanering. Detta innebär att analysera var behov och eventuella överskott finns och därmed bidra till att söka resurser inom myndigheten innan det blir aktuellt med rekrytering. Med hänsyn till kommande pensionsavgångar bör vi då ha goda möjligheter att hitta omplaceringar till de som eventuellt blir övertaliga. För alla utbildnings- och utvecklingsbehov kommer vi att med början under 2012 bygga upp en struktur – en "akademi" – där vi i modulform lägger allt från handläggarnära utbildningar till myndighetsövergripande utbildningar.



### Fortsatt satsning på ledarskap

Ett gott ledarskap som ger förutsättningar för engagerade medarbetare är avgörande för att vi ska förverkliga våra mål. Därför har ett program för Ledarutveckling startat under hösten 2011. Programmet omfattar samtliga myndighetens chefer. Syftet är dels att stärka chefen i det personliga ledarskapet och upplägget utgår fullt ut från myndighetens uppdrag och strategiska plan. Syftet är även att skapa engagemang och delaktighet bland medarbetarna. Vi har antagit att om vi har ett gott ledarskap får vi också nöjda medarbetare som förstår betydelsen av det egna bidraget och därmed tar ansvar för sin individuella prestation. Vi har under året gett chefer stöd i att kommunicera ledningsbudskap och för att skapa förutsättningar för möten och dialog mellan chef och medarbetare.

### En gemensam värdegrund

Under året har gemensamma värden fastställts och implementerats. Dessa ord ska beskriva hur vi vill uppfattas och vad vi ska kännetecknas av, såväl internt som externt. Värdena har tagits fram med bred delaktighet i organisationen.

### Arbete med jämställdhet och likabehandling

Av vår Medarbetar- och Ledarpolicy framgår att vi ser olikhet mellan människor som en tillgång och därför eftersträvar mångfald inom alla områden. Rekryteringsprocessen drivs utifrån en metodik som ska säkerställa en objektiv hantering i samband med urval, intervjuer, referenser med mera.

### Antal medarbetare har ökat

Antal medarbetare framgår av tabell 28. Under året har antalet anställda ökat med 13 stycken. Antalet årsarbetskrafter har ökat främst på IT-avdelningen och Pensionsutvecklingsavdelningen där stora delar av myndighetens utvecklingsarbete sker. Pensionsadministrationsavdelningen har minskat ner antalet

**Tabell 28**  
Pensionsmyndighetens personal 2011 och 2010

	31/12 2011	31/12 2010	1/4 2010 (*)
Totalt antal medarbetare	1050	1 037	930
-varav kvinnor	770	766	683
-varav män	280	271	247
Medarbetare över 60 år	129	114	121
Medelålder, år	46,0	45,6	47,2
Nöjdmedarbetarindex %	-**	70	-
Ledarindex %	-**	75	-

\* Då uttagsrapporter saknades vid myndighetsstarten var det möjligt att följa personalstatistik först från och med april 2010.

\*\* Under 2011 genomfördes ingen medarbetarundersökning. Nästa mätning är planerad till mars 2012.

tillsvidareanställda årsarbetskrafter med cirka 17 stycken och motsvarande ökning har skett på Kundmötesavdelningen. Under 2011 har vi även rekryterat medarbetare på begränsad tid för att arbeta med handläggning av bostadstillägg.

Personalomsättningen för 2011 blev 5,0 procent. Vi har som riktvärde att ha en personalomsättning mellan 5–7 procent.

Medelåldern för de anställda har ökat något och är 46,0 år. Antalet medarbetare över 60 år är per årets slut 12 procent av de anställda vilket motsvarar 129 personer.

Under 2011 har 22 medarbetare gått i pension, varav 16 medarbetare genom de övergångsbestämmelser som finns för anställda från Försäkringskassan.

### Arbetsmiljö i många perspektiv

Vi finns på åtta orter, kontoren vid fem av dessa orter är i lokaler som övertagits från Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten. Vi har nya lokaler i Stockholm, Luleå och Visby. Under året har dessutom delar av it-avdelningen funnits kvar i Premiepensionsmyndighetens gamla lokaler i Stockholm.

För att skapa en god arbetsmiljö arbetar vi med att åstadkomma en fungerande arbetsmiljö ur fysisk aspekt men också ett fungerande ledarskap och medarbetarskap som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Satsningen på ledarskap som beskrivs ovan är därför viktig även ur ett arbetsmiljöperspektiv.

Vi har också inlett ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Chefer och arbetsmiljöombud är utbildade och tydlig struktur och former för arbetsmiljöarbetet börjar växa fram.

### Sjukfrånvaron är fortsatt låg

Den totala sjukfrånvaron under året ligger på 4,45 procent och den har ökat något under året men är fortsatt låg. För kvinnor är sjukfrånvaron 4,97 procent och för män 3,07 procent. Det är medarbetare i åldersgruppen 30–49 år som står för den högsta sjukfrånvaron, 5,17 procent. Sjukfrånvarostatistiken visar också att en tredjedel av sjukfrånvaron består av långtidssjukfrånvaro om 60 dagar eller mer och att långtidssjukfrånvaron har ökat något under året. Riktlinjer för systematiskt arbetsmiljöarbete samt arbete med rehabilitering finns fastställda och ett arbete pågår med en handlingsplan för arbetet med långa sjukfall. Se tabell 29.

**Tabell 29**  
Sjukfrånvaro i procent under 2011 och 2010

	2011	2010
Sjukfrånvaro, total	4,45	4,02
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	33,82	32,30
Anställda <= 29 år	4,23	5,42
Anställda 30-49 år	5,17	3,84
Anställda >=50 år	3,76	3,96

**It**

Vår it-verksamhet ska säkra en trygg, stabil och säker it-miljö, med en hög tillgänglighet utan oplanerade stopp i systemen. För att trygga en god utveckling, där it stödjer våra långsiktiga mål finns en it-strategi som anger funktionella och tekniska val för framtiden.

Under året har den externa tillgängligheten för fondbyten och andra e-tjänster varit på över 98,1 procent. Den interna tillgängligheten på de system som Försäkringskassan står för driften har varit 99,3 procent.

Under året har vi haft 69 antal incidenter som på ett eller annat sätt påverkar vår förmåga att arbeta i våra it-system. Dessa incidenter har haft liten påverkan på pensionärer och pensionsparare, men internt har påverkan varit större vid releaser, produktionssättningar och uppgraderingar.

Sammantaget är bedömningen att verksamheten till stora delar har fungerat väl, men det finns tydliga förbättringsområden och arbete med fortsatt stabilisering av it-miljön krävs även under 2012. Vårt behov av att fortsätta arbeta för en stabil it-miljö tas även upp i årets intygande om intern styrning och kontroll.

Vi klassas som en samhällsviktig verksamhet och behandlar även information som har betydelse för rikets säkerhet, vilket bland annat ställer särskilda krav på myndighetens it-miljö. Med anledning av detta har myndigheten beslutat att lägga ut delar av driften på en extern leverantör, Logica, som kommer tillhandahålla tjänster som datahallar, lagring samt backup. Med de nya tjänsterna och den nya tekniska plattform som har implementerats parallellt i två datahallar kommer myndigheten att möta de krav på redundans, tillgänglighet och katastrofsäkring som ställs på myndigheten. Arbetet med flytten av de nya datahallarna har pågått under 2011 och de nya datahallarna med tillhörande tjänster kommer att tas i bruk i mitten av mars 2012 vilken ger oss en stabil och tillgänglig teknisk miljö som är säkrad för framtiden.

Vi har stora behov av att kontinuerligt förbättra våra processer och arbetssätt vilket leder till att vi måste ha effektiv systemutveckling och flexibla systemlösningar. Under 2011 har fyra stora produktionssättningar genomförts och ett 20-tal mindre så kallade servicefönster då vi installerar ny funktionalitet eller säkrar den befintliga plattformen mot virus, säkerhetshål med mera.

Ny funktionalitet har utvecklats och införts eller kommer att införas inom följande områden: förvaltningsaktiviteter, beslutsstöd fondtorget, mobilapplikation för Premiepensionsinformation samt automatisering av e-tjänster.

Vi arbetar aktivt med att säkerställa att it-verksamheten lever upp till externa och interna krav på it-säkerhet inom både utveckling och drift. Till vår hjälp gör vi revisioner samt

olika tester för att se att vi inte har några sårbarheter efter våra stora releaser.

It-verksamheten står för en stor del av myndighetens kostnader och det är viktigt att arbetet bedrivs på ett kostnadseffektivt sätt. Inom myndigheten pågår det därför ett kontinuerligt arbete med att skapa, förbättra och fastställa processer, interna styrande dokument samt strategier för att säkerställa att vi gör rätt saker, med rätt resurser och inom rätt tid. Aktiviteter för att säkra att vi har en effektiv process för systemutveckling och systemförvaltning är prioriterat för 2012, liksom att utveckla uppföljningen av finansiella konsekvenser.

It-kostnaden för 2011 uppgår totalt till drygt 550 miljoner kronor. Pensionsmyndigheten har ett 10-tal externa leverantörer där de it-tjänster som vi köper av Försäkringskassan motsvarar cirka 170 miljoner kronor. De totala it-kostnaderna inkluderar också avskrivningar på it-system som finns hos Försäkringskassan på drygt 130 miljoner kronor.

**Utvecklingsförmåga**

I förra årets intygande om intern styrning och kontroll konstaterades bland annat att vi hade en otillräcklig projektstyrning





där hela myndighetens utvecklingsförmåga behöver förbättras. För att hantera dessa brister tillsattes under våren 2011 ett program, Effektivare utvecklingsverksamhet, med syfte att öka vår förmåga att effektivt bedriva utvecklingsverksamhet. Fokus för programmet som pågår även under 2012, är bland annat att ta fram en enkel, tydlig och förankrad systemutvecklingsmetodik, vilket innefattar områdena krav, design, utveckling, test och produktionsättning. Programmet ser också över rutinerna kring projektstyrning och projektorganisation, för att säkerställa att de styrningsmetoder som finns fungerar på avsett vis.

En portfölj- och projektstyrningsprocess har tagits fram som kompletterar projektstyrningsmodellen PejL. Ett steg som ingår är att ta fram effekthemtagningsplaner. För samtliga utvecklings- och införandeprojekt har effekthemtagningsplaner tagits fram. Uppföljning av effekthemtagning sker kontinuerligt.

Programmet Effektivare utvecklingsverksamhet har under hösten genomfört en undersökning, som påvisat att vår nuvarande projektmognad som organisation ligger på ”nivå 2”, enligt en internationell modell kallad P3M3. Enligt modellförvaltaren återfinns 94 procent av tillämpliga verksamheter, företag såväl som myndigheter, inom nivåintervallet 1–3. Ett vanligt resultat för departement, myndigheter och statliga verk, är nivå 2. Syftet med mätningen var att göra en så kallad nollmätning, det vill säga kontrollera utgångsläget för programmet, att ge ytterligare planeringsunderlag för påbörjade förbättringsarbeten, och att möjliggöra en uppföljningsmätning.

Genom det arbete som genomförts inom ramen för programmet anser vi att risknivån inom utvecklingsverksamheten är på en acceptabel nivå.

### Externt samarbete

#### Samarbete med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen

Enligt regleringsbrevet ska vi redovisa erfarenheterna av samarbetet med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen.

Samverkan med andra myndigheter är en framgångsfaktor för att skapa en god och kostnadseffektiv service i alla delar av landet. Genom gemensamma etableringar finns vi tillgängliga och närvarande där människor behöver oss. Genom att vi koncentrerar vår service till gemensamma lokaler och gemensam personal kan vi minska våra kostnader. Med gemensamma etableringar får vi ett gemensamt underlag som innebär möjlighet till fortsatt generösa öppethållanden. Vi kan därmed ha en hög lokal närvaro, även på mindre orter där myndigheterna annars inte haft möjlighet att finnas kvar var för sig.

Under året har diskussionen om servicekontoren intensifierats. Regeringen har gett Statskontoret ett uppdrag att ta fram ett underlag om myndigheternas service i samverkan. Servicekontoren är för oss fortsatt ett huvudalternativ för lokal service så länge efterfrågan finns. Här möter medborgaren en servicehandläggare med en gemensam utbildning vilket ger möjlighet att ge service med ett helhetsperspektiv och se till medborgarens totala servicebehov inom ramen för myndigheternas verksamhet. Vid mindre orter och runt de större städerna erbjuds också en begränsad service vid serviceplatserna – här köper vi servicetjänster av Arbetsförmedlingen via Försäkringskassan. Vid ett fåtal platser fortsätter också ett samarbete med Försäkringskassan för att kunna ge service också vid deras kvarvarande lokalkontor tills en lösning för den gemensamma tjänstesamverkan är klar.

Vi har under året förstärkt utbildningen för servicehandläggare som ett led i att säkra att pensionärer och pensionsparare får bra kvalitet i mötet. Vi arbetar även med att utveckla en systematik för att arbeta med uppföljning och kvalitetssäkring av vår service.

Samarbetet kring det lokala mötet ingår inom ramen för en överenskommelse om tjänstesamverkan mellan deltagande myndigheter. I särskilda överenskommelser regleras sedan samarbetet kring servicekontor, lokalkontor och serviceplatser. Inom ramen för servicesamverkan finns en gemensam ledningsgrupp där Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten finns representerade.

Vår kostnad för samverkan kring servicekontor, lokalkontor och serviceplatser har under år 2011 uppgått till 55 miljoner kronor, att jämföra med cirka 57,5 miljoner kronor för år 2010.

#### Köp av tjänster från Försäkringskassan

Enligt regleringsbrevet ska vi i samverkan med Försäkringskassan redovisa samarbetet myndigheterna emellan samt hur kostnadseffektivitet uppnås och hur man säkerställer att rätt avgifter i syfte att uppnå full kostnadstäckning tas ut för de tjänster som Försäkringskassan tillhandahåller oss. Tjänsterna avser såväl pensionsrelaterade som övriga tjänster. I de pensionsrelaterade tjänsterna ingår framför allt it-stöd för handläggning och utbetalning av de förmåner som hanteras av oss. I övriga tjänster ingår främst stödtjänster avseende ekonomi- och personaladministration samt internservice.

Samarbetet mellan oss och Försäkringskassan bygger på att det är två självständiga parter som samverkar med ömsesidigt förtroende för varandra. Dessutom ska samarbetet leda till kostnadseffektiva lösningar för båda parter och i det ta hänsyn till båda myndigheternas uppdrag och utmaningar. Slutligen ska samarbetet vara transparent och uppföljningsbart av båda parter och av externa intressenter. Inriktningen och Försäk-

ringskassans åtaganden skiljer sig åt beroende på om samarbetet avser pensionsrelaterade eller administrativa tjänster.

Under år 2011 har samarbetet etablerats allt mer. I en sammanfattande bedömning har samtliga tjänster fungerat tillfredsställande, men vid några tillfällen har incidenter inträffat som medfört vissa störningar för vår handläggning, företrädesvis avseende it-stödet se avsnittet It på sidan 46.

Utöver kvaliteten i tjänsteleveranserna är samarbetet beroende av effektiva kontaktvägar och intern organisation. Generellt sett fungerar även detta område tillfredsställande. De problem som ändå varit under året har uppstått i samband med utveckling eller där myndigheterna delar system. Det har då funnits situationer då vi inte har behandlats som en självständig myndighet med egna prioriteringar. I syfte att förbättra detta har Försäkringskassan sett över sin leveransorganisation för att uppnå en bättre kundorientering och säkerställa att initierade ärenden hanteras effektivt utan dröjsmål så att vår verksamhet kan fortgå. Vi behöver också förbättra vår beställarförmåga. Ett gemensamt utvecklingsarbete mellan myndigheterna avseende den fortsatta samverkan pågår.

Vår kostnad för samarbetet avseende köp av tjänster för år 2011 uppgick till totalt 381 miljoner kronor, att jämföra med 441 miljoner kronor för 2010. Utfallet ligger i stort i linje med budget. Anledningen till den mindre kostnaden jämfört med 2010 förklaras främst av minskade avskrivningskostnader för immateriella anläggningstillgångar, det vill säga tidigare investeringar i it-stöd.

Samverkan med Försäkringskassan sker även inom fler områden än de som redovisas här, framför allt inom ramen för servicekontoren, se avsnittet Samarbete med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen på sidan 47. Totalt uppgår Försäkringskassans fakturering till cirka 446 miljoner kronor 2011, jämfört med 463 miljoner kronor 2010.

Den avgift vi betalar till Försäkringskassan för tjänstesamarbetet tas ut som en schablon utifrån kalkylerad kostnad vid ingången av året. Kalkylen stäms av mot verklig kostnad för Försäkringskassan vid tre tillfällen per år. Om verklig kostnad avviker väsentligt justeras schablonen och i samband med bokslut säkerställs att den avgift som fakturerats oss överensstämmer med verklig kostnad inom Försäkringskassan. Under år 2011 har Försäkringskassan gjort en översyn av kalkylerna för samtliga tjänsteområden, vilken har resulterat i vissa justeringar av avgifterna (till exempel avseende lokal- och personalkostnader).

Kostnadseffektivitet har följts och bevakats inom respektive tjänsteområde. Exempelvis har tidsåtgången för personal- och ekonomiadministrativa tjänster reducerats successivt i takt med att rutiner och arbetssätt blivit alltmer etablerade. Inom internserviceområdet har nyckeltal analyserats och bidragit till en mer balanserad dimensionering för olika orter. Kalkyler

för utvecklingsprojekt har jämförts på så sätt att Försäkringskassans uppskattningar har ställts i relation till vår (givet samma timkostnad), vilket har resulterat i att vi i något fall valt att utföra vissa uppdrag i den egna organisationen.

### Internationellt samarbete

Vi deltar i ett omfattande internationellt samarbete. Det internationella intresset för att ta del av våra erfarenheter inom pension och administration är stort eftersom Sverige i många avseenden redan vidtagit åtgärder som andra länder står inför. Det ligger i vårt intresse att dela med oss av våra erfarenheter och därigenom bidra till utveckling av socialförsäkringen i andra länder. Samtidigt är vi en ny myndighet med starkt fokus på utveckling. I strategin för vårt internationella engagemang ingår en uttalad förväntan om att det internationella arbetet ska komma myndigheten till godo genom att ge goda förebilder och impulser till vår egen utveckling.

Inom ramen för medlemskapet i den internationella socialförsäkringsorganisationen ISSA har myndigheten tagit en aktiv roll i en av de tekniska kommittéerna.

Vi har ingått ett femårigt avtal med den ryska pensionsmyndigheten, Pension Fund of the Russian Federation, om att en gång per år utbyta erfarenheter.

Vi medverkar i regeringens EU-arbete i den kommitté som hanterar tillämpningen av regelverket inom socialförsäkringsområdet, administrativa kommissionen, och dess undergrupper. Ett intensivt arbete bedrivs med att etablera elektronisk kommunikation i gemensamma ärenden mellan institutioner i medlemsländerna. Arbetet är försenat och utbytet ska vara igång senast 1 maj 2014 men kommer fram till dess att införas successivt per land och sektor.

Elektronisk informationsöverföring vid dödsfall sker redan i dag bilateralt i förhållande till Danmark, Finland, Norge, Tyskland och USA. Under året har myndigheten inlett förberedande åtgärder för samarbete med Storbritannien. Målet är att informationsutbytet ska kunna starta under första halvåret 2012.

Vi har lämnat stöd till regeringens arbete med revidering av den nordiska konventionen om social trygghet. Under året har de nordiska institutionerna hållit förbindelseorgansmöte och arbetsgruppsmöten kopplade till tillämpningen av konventionen.

I regeringens pågående förhandlingar om avtal om social trygghet med Japan respektive Indien har vi deltagit med expertstöd. Under året har förbindelseorgansmöte hållits med Tyskland.

Vi har varit representerade vid internationella konferenser, seminarier och arbetsmöten och har tagit emot 22 internationella besök från 14 länder världen över.

## 8 Resultatredovisning inkomstpensionssystemet

### Bakgrund till pensionssystemets finansiella ställning Inledning

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

Som framgår under Redovisningsprinciper baseras redovisningen på delvis preliminära uppgifter. De uppgifter som avses är de som beskriver AP-fondernas verksamhet. Det medför att det balanstal som beräknats i denna redovisning är en preliminär uppgift. Balanstalet fastställs av regeringen, baserat på den redovisning som senare framgår av Orange rapport för 2011. Balanstalet baseras på fastställda och reviderade uppgifter om AP-fondernas tillgångar.

### Redovisningsprinciper

Redovisningen har upprättats i enlighet med 55 kap.4 § Socialförsäkringsbalken (2010:110) om inkomstgrundad ålderspension (SFB). Av 58 kap. 14§ (SFB) framgår att de redovisade tillgångarna i fördelningssystemet utgörs av avgiftstillgången och värdet av tillgångarna hos Första-Fjärde och Sjätte AP-fonderna. Av 15–20§ (SFB) framgår hur avgiftstillgången och pensionsskulden ska beräknas. Formler för beräkning av inkomstpensionens avgiftstillgång och pensionsskuld återfinns i förordning (2002:780) om beräkning av balanstal.

Redovisningen av inkomstpensionen bygger på data från vårt intjänande- respektive utbetalningsregister och uppgifter avseende Första-Fjärde och Sjätte AP-fondens verksamhet, som AP-fonderna lämnar enligt förordning (2002:135). AP-fondernas uppgifter är preliminära och vare sig reviderade eller fastställda. Skillnader i preliminära och senare fastställda och reviderade uppgifter justeras i efterkommande årsredovisning, se respektive not.

### Principer för värdering av tillgångar och skulder

Inkomstpensionens tillgångar och skulder värderas i stort sett endast utifrån verifierbara händelser och transaktioner som

föreligger vid värderingstillfället. I beräkningen av pensionsskulden är det tvunget att göra vissa avsteg från denna princip. Det framgår i den närmare beskrivningen nedan.

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

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

### Så beräknas inkomstpensionens tillgångar

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

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

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

### Så beräknas inkomstpensionens skulder

Inkomstpensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension värderas till summan av alla försäkrades pensionsbehållningar vid årets utgång. Inkomster intjänade det år redovisningen avser har inte hunnit fastställas när redovisningen görs. Till summan av de försäkrades pensionsbehåll-

ningar läggs därför en uppskattning av den pensionsrätt för inkomstpension som tjänats in samma år som redovisningen avser. Skillnaden mellan skattad och fastställd pensionsrätt avräknas i följande årsredovisning.

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

Tilläggs-pensionsskulden till personer som inte börjat ta ut ålderspension beräknas med en försäkringsteknisk metod, som kräver antaganden om framtida ekonomisk och demografisk utveckling. Enligt förordning (2002:135) om årlig redovisning får skulden avseende tilläggs-pension för förvärsaktiva därför beräknas utifrån vissa antaganden. Tilläggs-pensionsskulden avseende förvärsaktiva beräknas enligt de principer som är angivna i propositionen (2000/01:70), Automatisk balansering av ålderspensionssystemet. Det innebär att skulden till aktiva beräknas utifrån samma medellivslängd som används för beräkningen av den övriga inkomstpensionsskulden och med ett antagande om två procents årlig tillväxt i inkomstindex.

## Finansiell ställning och resultat

### Inkomstpension: Balanstal och känslighetsanalys

Tillgångarna i systemet är värdet av framtida pensionsavgifter, kallad avgiftstillgången, och buffertfonden. Avgiftstillgången beräknas genom att inbetalda pensionsavgifter multipliceras med den tid som en krona i genomsnitt förväntas ligga i pensionssystemet, omsättningstiden.

Pensionsskulden består dels av skulden till aktiva, dels av skulden till pensionerade. Skulden till aktiva är summan av

slutruden i kontobeskederna i samtliga orange kuvert. Pensionsskulden till de pensionerade är summan av de pensioner som förväntas betalas ut till dagens pensionärer under återstoden av deras liv. Skulden förändras i huvudsak med den årliga indexeringen av pensionskontonas saldon och pensionerna. Indexeringen bestäms av förändringen av genomsnittsinkomsten i Sverige i kombination med balanstalet de år balanseringen är aktiverad.

Inkomstpensionens resultat påverkas av ett stort antal samhällsekonomiska och demografiska faktorer. Kortsiktigt är sysselsättningens utveckling vanligen den viktigaste faktorn, men aktie- och obligationsmarknadernas påverkan på buffertfondens värde har också betydelse, framför allt vid stora förändringar. På lång sikt är demografiska faktorer viktigast.

Balanstalet är ett mått på systemets finansiella ställning, där systemets tillgångar dividerats med systemets skulder. Sedan 2010 beräknas dock buffertfondens värde i balanstalet som medelvärde av fondens marknadsvärde den 31 december för de tre senaste åren. Balanstalet för 2013 beräknas till 1,0198. Det höga balanstalet beror bland annat på ökade avgiftstillgångar, men även på tidigare års automatiska balansering som bidragit till en lägre uppräknings av skulderna. Nedan ges en kort redovisning av förändringarna av tillgångarna och skulderna 2011.

*Förändring av tillgångarna 2011:* Under 2011 ökade avgiftstillgångarna med 253 miljarder kronor, eller 3,9 procent, eftersom löner och andra pensionsgrundande inkomster ökade. Omsättningstiden minskade dock, vilket innebar en reduktion av den totala ökningen i avgiftstillgångarna.

Buffertfonden, det vill säga Första-Fjärde och Sjätte AP-fonden, minskade med 22 miljarder kronor, eller 2,5 procent. Avkastningen var -17 miljarder eller -1,8 procent i förhållande till ingående fondvärde, en återspeglings av den finansiella oron i världen.

### Flerårsöversikt

Mnkr	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Buffertfonden, medelvärde	865	810	811	821				
Buffertfonden	873	895	827	707	898	858	769	646
Avgiftstillgång	6 828	6 575	6 362	6 477	6 116	5 945	5 721	5 607
Summa tillgångar	7 700	7 469	7 189	7 184	7 014	6 803	6 490	6 253
Pensionsskuld	7 543	7 367	7 512	7 428	6 996	6 703	6 461	6 244
Över-/underskott	157	103	-323	-243	18	100	28	9
Balanstal	1,0198	1,0024	0,9549	0,9826	1,0026	1,0149	1,0044	1,0014
Finansiell ställning <sup>1</sup>	1,0208	1,0140	0,9570	0,9672				

1 Balanstal enligt tidigare definition (till och med år 2007), det vill säga räknat enbart på buffertfondernas marknadsvärde 31 december respektive år.

År 2011 blev precis som 2010 ett år då fondernas utgifter (pensionsutbetalningar, 220 miljarder kronor och administrationskostnader, 2 miljarder kronor) översteg inbetalda pensionsavgifter (216 miljarder kronor) till inkomstpensionssystemet. Skillnaden gav ett negativt bidrag på 6 miljarder kronor.

Totalt ökade tillgångarna med 231 miljarder kronor, eller 3,1 procent.

*Förändring av pensionsskulden 2011:* Pensionsskulden ökade under året med 177 miljarder kronor, eller 2,4 procent.

Omräkningen av pensionerna och pensionsbehållningarna (indexeringen) ökade pensionsskulden med 175 miljarder kronor.

Årets pensionsutbetalningar översteg värdet av årets nyin-  
tjänade pensionsrätter inkl. ATP-poäng samt vissa justeringar, vilket bidrog med en minskning av skulden med 12 miljarder kronor.

Skulden till pensionerade påverkas av medellivslängdens förändring. Jämfört med 2010 har en 65-åringens genomsnittliga utbetalningstid (den ekonomiska medellivslängden) ökat med 24 dagar. Den längre förväntade utbetalningstiden medförde en skuldökning på 14 miljarder kronor.

*Årets resultat 2011* i inkomstpensionssystemet var 54 miljarder kronor. Tillsammans med kapitalöverskottet från 2010 på 103 miljarder kronor uppgår kapitalöverskottet till 157 miljarder kronor vid utgången av 2011.

*Finansiell ställning 31 december 2011:* Den 31 december 2011 var tillgångarna 2,08 procent högre än pensionsskulden. Systemets balanstal för 2012 är sedan tidigare fastställt till 1,0024 och beräknas för 2013 till 1,0198.

Känslighetsanalysen i tabellen nedan visar effekten på balans-  
talet om en typ av underlag ändras, medan övriga underlag antas vara oförändrad.

#### Hur påverkas balanstalet av förändringar i underlagen?

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

#### Inkomstpensionens finansiella ställning

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

Mnkr	Not	2011	2010	Förändring
<b>Förändring av fondtillgångar</b>				
Pensionsavgifter	A	215 575	205 068	10 507
Pensionsutbetalningar	B	-219 682	-220 203	521
Avkastning på fonderat kapital		-16 537	84 796 <sup>2</sup>	-101 333
Administrationskostnader	C	-1 644	-1 849 <sup>2</sup>	205
<b>Summa</b>		<b>-22 288</b>	<b>67 812<sup>2</sup></b>	<b>-90 100</b>

##### Förändring av avgiftstillgång

Värdet av ändring i:				
Utjämnad avgiftsinkomst	D	255 102	232 117	22 985
Utjämnad omsättningstid	E	-1 945	-19 427	17 482
<b>Summa</b>		<b>253 157</b>	<b>212 690</b>	<b>40 467</b>

##### Förändring av pensionsskuld<sup>1</sup>

Nya p-rätter och ATP-poäng	F	-207 238	-214 709	7 471
Pensionsutbetalningar	B	219 675	220 198	-523
Indexering	G	-174 567	164 998	-339 565
Värdet av ändring i livslängd	H	-14 034	-25 333	11 299
Uppkomna arvsvinster	I	10 624	11 470	-846
Fördelade arvsvinster	I	-12 491	-13 046	555
Avdrag för adm. kostnader	J	1 479	1 404	75
<b>Summa</b>		<b>-176 552</b>	<b>144 982</b>	<b>-321 534</b>
<b>Årets resultat</b>		<b>54 317</b>	<b>425 484<sup>2</sup></b>	<b>-371 167</b>

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

2 Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 87 741, -1 850, 67 756 och 425 428 mnkr. De har reviderats till 84 796, -1 849, 67 812 resp. 425 484 mnkr.

Ovan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2010.

#### Sammanställning av tillgångar och skulder, miljoner kronor

Mnkr	Not	31/12 2011	31/12 2010	Förändring
<b>Tillgångar</b>				
Fondtillgångar		872 593	894 881 <sup>1</sup>	-22 288
Avgiftstillgång	K	6 827 772	6 574 615	253 157
<b>Summa tillgångar</b>		<b>7 700 365</b>	<b>7 469 496<sup>1</sup></b>	<b>230 869</b>

#### Skulder och resultat

Ingående balanserat resultat		102 786	-322 698	425 484
Årets resultat		54 317	425 484 <sup>1</sup>	-371 167
Utgående balanserat resultat		157 103	102 786	54 317
Pensionsskuld	L	7 543 262	7 366 710	176 552
<b>Summa skulder och resultat</b>		<b>7 700 365</b>	<b>7 469 496</b>	<b>230 869</b>

1 Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 894 825, 7 469 440 respektive 425 428 miljoner kronor. De har reviderats till 894 881, 7 469 496 respektive 425 484 miljoner kronor. Ovan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2010.

**Noter och kommentarer**
**Not A Pensionsavgifter till den allmänna pensionen**

Mnkr	2011	2010
Arbetsgivaravgift under avgiftstaket	97 152	91 844
Egenavgift under avgiftstaket	3 319	2 647
Allmän pensionsavgift	93 196	86 171
Statlig ålderspensionsavgift	20 771	23 112
Regleringar m.m.	1 137	1 294
<b>Summa</b>	<b>215 575</b>	<b>205 068</b>

**Not B Pensionsutbetalningar med mera**

Mnkr	2011	2010
Tilläggs pension	174 879	182 436
Inkomst pension	44 796	37 762
Tilläggs- och Inkomst pension	219 675	220 198
Överföring till de Europeiska gemenskaperna	7	5
<b>Summa</b>	<b>219 682</b>	<b>220 203</b>

**Not C Administrationskostnader**

Mnkr	2011	2010
Pensionsmyndigheten	476	627
Skatteförvaltningen m.fl. <sup>1</sup>	377	402
Summa kostnader försäkringsadministrationen	853	1 029
Summa kostnader fondförvaltning	791	820 <sup>1</sup>
<b>Summa</b>	<b>1 644</b>	<b>1 849<sup>1</sup></b>

1 Föregående årsredovisning uppgav preliminära uppgifter på 821 respektive 1850 miljoner kronor. De har reviderats till 820 respektive 1849 miljoner kronor. Övan redovisas slutgiltigt utfall, vilket motsvarar redovisningen i Orange rapport 2010.

**Not D Värdet av förändringen i utjämnad avgiftsinkomst**

Mnkr	2011	2010
Utjämnad avgiftsinkomst 2011	215 676	-
Utjämnad avgiftsinkomst 2010	-207 619	207 619
Utjämnad avgiftsinkomst 2009	-	-200 300
Förändring av utjämnad avgiftsinkomst	8 057	7 319
(Utjämnad omsättningstid 2011 + utjämnad omsättningstid 2010)/2	x31,66214	-
(Utjämnad omsättningstid 2010 + utjämnad omsättningstid 2009)/2	-	x31,71436
Värdet av förändringen i avgiftsinkomst	255 102	232 117

Tid avser år.

**Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad avgiftsinkomst**

Mnkr	2011	2010	2009	2008
Pensionsavgifter	215 575	205 068	202 712	203 140
Utjämnad avgiftsinkomst	215 676	207 619	200 300	203 918
Konsumentprisindex, juni	311,28	302,97	300,17	302,45

**Not E Värdet av förändringen i utjämnad omsättningstid**

	2011	2010
Utjämnad omsättningstid 2011	31,65754	-
Utjämnad omsättningstid 2010	-31,66673	31,66673
Utjämnad omsättningstid 2009	-	-31,76198
Förändring av utjämnad omsättningstid	-0,00919	-0,09525
(Utjämnad avgiftsinkomst 2011 + utjämnad avgiftsinkomst 2010)/2	x211 648	-
(Utjämnad avgiftsinkomst 2010 + utjämnad avgiftsinkomst 2009)/2	x 211 648	x 203 960
Värdet av förändringen i omsättningstid mnkr	-1 945	-19 427

Tid avser år.

**Tabell A Underlag för beräkning av utjämnad omsättningstid**

	2011	2010	2009	2008
Intjänandetid	-	20,62228	20,82729	20,88140
Utbetalningstid	-	10,88404	10,83025	10,78533
Omsättningstid	-	31,50632	31,65754	31,66673
Utjämnad omsättningstid	31,65754	31,66673	31,76198	31,76449

Tid avser år.

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

**Not F Nya pensionsrätter och ATP-poäng**

Mnkr	2011	2010
Skattad pensionsrätt för inkomst pension	208 967	196 345
Skattat värde av intjänad ATP-poäng	2 916	7 093
Justeringsbelopp, nya pensionsrätter, se tabell A	6 369	6 122
Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, se tabell B	-11 014	5 149
<b>Summa</b>	<b>207 238</b>	<b>214 709</b>

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

**Tabell A Justeringsbelopp, nya pensionsrätter**

Mnkr	2011
Fastställd pensionsrätt för inkomst pension intjänad 2010	198 756
Skattad pensionsrätt för inkomst pension intjänad 2010	-196 345
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna m.m.	-2 732
Ändring i utbetalade belopp	6 690
<b>Summa</b>	<b>6 369</b>

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

Tabell B Justeringsbelopp, nya ATP-poäng, 2011

Mnkr	2011
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2011 och skattningen 2010 m.m.	-12 585
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP <sup>1</sup>	2 822
Ändring i utbetalade belopp	-1 251
<b>Summa</b>	<b>-11 014</b>

1 Exklusive värdet av ATP-poäng.

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

### Not G Indexering, 2011-2010

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2011</b>			
Inkomstpension, indexering	214 296	-16 407	197 889
Varav effekt av inkomstindex	203 831	11 168	214 999
Varav effekt av balanstal	10 465	-27 575	-17 110
Tilläggspension, indexering	25 720	-49 042	-23 322
Varav effekt av inkomstindex	24 464	33 878	58 342
Varav effekt av balanstal	1 256	-83 647	-82 391
Varav effekt av prisindex		728	728
<b>Summa</b>	<b>240 016</b>	<b>-65 449</b>	<b>174 567</b>

2010	Aktiva	Pensionerade	Summa
Inkomstpension, indexering	-114 003	-6 919	-120 922
Varav effekt av inkomstindex	77 603	1 702	79 305
Varav effekt av balanstal	-191 606	-8 621	-200 227
Tilläggspension, indexering	-18 127	-25 949	-44 076
Varav effekt av inkomstindex	11 782	6 435	18 217
Varav effekt av balanstal	-29 909	-32 597	-62 506
Varav effekt av prisindex		213	213
<b>Summa</b>	<b>-132 130</b>	<b>-32 868</b>	<b>-164 998</b>

Pensionsskulden ändras med förändringen i inkomstindex när balanseringen i systemet inte är aktiverad. Om balanseringen är aktiverad förändras pensionsskulden i stället med balansindex (med undantag av tilläggspensionsskulden för ålderspensionärer yngre än 65 år). Balansindex består av inkomstindex multiplicerat med gällande balanstal. Värdet av indexeringen avser den indexering som påverkat pensionsskulden den 31 december 2011. Pensionsskulden till aktiva 31 december 2011 har förräntats med förändringen i balansindex mellan åren 2011 och 2012. Pensionsskulden till pensionerade samma datum omräknas med förändringen i inkomstindex och balansindex årsskiftet 2010-2011. För dem som tagit ut tilläggspension före 65 års ålder indexeras pensionsskulden med förändringen i prisbasbeloppet fram tills de fyllt 65 år.

### Not H Värdet av förändringen i medellivslängd

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2011</b>			
Inkomstpension, indexering	-	3 302	3 302
Tilläggspension, indexering	1 700	9 032	10 732
<b>Summa</b>	<b>1 700</b>	<b>12 334</b>	<b>14 034</b>

2010	Aktiva	Pensionerade	Summa
Inkomstpension, indexering	-	4 587	4 587
Tilläggspension, indexering	3 729	17 017	20 746
<b>Summa</b>	<b>3 729</b>	<b>21 604</b>	<b>25 333</b>

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

### Not I Uppkomna arvsvinster, Fördelade arvsvinster

Mnkr	2011		2010	
	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster	Uppkomna arvsvinster	Fördelade arvsvinster
<b>Födelseår</b>				
60 år eller äldre	4 453	6 288	4 763	6 299
Yngre än 60 år	6 171 <sup>1</sup>	6 203	6 707 <sup>1</sup>	6 747
<b>Summa</b>	<b>10 624</b>	<b>12 491</b>	<b>11 470</b>	<b>13 046</b>

1 Avled året innan, fördelas innevarande år.

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

### Not J Avdrag för administrationskostnader

Administrationskostnaderna finansieras genom ett procentuellt avdrag från de försäkrades pensionsbehållningar. För att inte belasta yngre årskullar med en oproportionerligt stor kostnad under den tid ATP fasas ut införs kostnadsavdraget successivt. År 2011 finansierades 80 procent av administrationskostnaden med avdrag från pensionsbehållningarna. Kostnadsavdraget ökar med 2 procentenheter per år och först 2021 motsvarar avdraget 100 procent av administrationskostnaden.

Avdraget 2011 var 0,0340 procent och summeras till 1 479 miljoner kronor. 2010 uppgick avdraget till 1 404 miljoner kronor.

**Not K Avgiftstillgång, miljoner kronor**

	2011	2010
Utjämnad avgiftsinkomst	215 676	207 619
Utjämnad omsättningstid	x31,65754	x 31,66673
<b>Avgiftstillgång</b>	<b>6 827 772</b>	<b>6 574 615</b>

Tid avser år.

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

**Not L Pensionsskuld**

Mnkr	Aktiva	Pensionerade	Summa
<b>2011</b>			
Inkomstpension	4 555 840	726 827	5 282 667
Tilläggs pension	409 316	1 851 279	2 260 595
<b>Summa</b>	<b>4 965 156</b>	<b>2 578 106</b>	<b>7 543 262</b>
<b>2010</b>			
Inkomstpension	4 286 921	623 627	4 910 548
Tilläggs pension	511 476	1 944 686	2 456 162
<b>Summa</b>	<b>4 798 397</b>	<b>2 568 313</b>	<b>7 366 710</b>

Pensionsskulden till pensionerade avseende tilläggs pension och inkomst pension beräknas på samma sätt. En årskulls årsvisa skuld fås av produkten årskullens pensionsutbetalningar i december månad, 12 och årskullens ekonomiska medellivslängd. Den totala skulden till pensionerade är summan av årskullarnas pensionsskulder. Den ekonomiska medellivslängden uttrycks i form av ekonomiska delningstal. Inkomst pensionsskulden avseende aktiva är summan av alla försäkrades pensionsbehållningar den 31 december 2011 med tillägg för den beräknade intjänade pensionsrätten för 2011.

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

**Tabell A: Förklaring av pensionsskuldens förändring, inkomst pension aktiva**

Mnkr	2011
Pensionsskuld inkomst pension aktiva 31 december 2010	4 286 921
Varav skattad pensions rätt för inkomst pension intjänad 2010	-196 345
Pensionsbehållning 31 december 2010	4 090 576
Uppkomna arvsvinster, yngre än 60 år <sup>1</sup>	-6 171
Justeringar som påverkat pensionsbehållningarna <sup>2</sup>	-356
Ingående pensionsbehållning 2011	4 084 049
Taxeringsförändringar m.m. som påverkat pensionsbehållningarna	-2 376
Fastställd pensions rätt för inkomst pension intjänad 2010	198 756
Fördelade arvsvinster, 60 år eller äldre	6 288
Fördelade arvsvinster, yngre än 60 år	6 203
Indexering	214 296
Avdrag för administrationskostnader	-1 479
Uttagen pension	-155 328
Återkallade pensioner	917
Uppkomna arvsvinster, 60 år eller äldre	-4 453
Pensionsbehållning 31 december 2011	4 346 873
Skattad pensions rätt för inkomst pension intjänad 2011	208 967
<b>Pensionsskuld inkomst pension aktiva 31 december 2011</b>	<b>4 555 840</b>

1 Fördelas 2011.

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

**Tabell B: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs pension aktiva**

Mnkr	2011
Pensionsskuld tilläggs pension aktiva 31 december 2010	511 476
Effekt av skillnad mellan antagande avseende 2011 och skattningen 2010 m.m.	-12 585
Ingående tilläggs pensionsskuld 2011	498 891
Indexering	25 720
Skattat värde av intjänad ATP-poäng 2011	2 916
Uttagen pension	-122 733
Värdet av övriga inbetalda avgifter avseende ATP	2 822
Värdet av förändringen i medellivslängd	1 700
<b>Pensionsskuld tilläggs pension aktiva 31 december 2011</b>	<b>409 316</b>



**Tabell C: Förklaring av pensionsskuldens förändring, tilläggs- och inkomst-pension pensionerade, 2011**

Mnkr	Inkomst-pension	Tilläggs-pension	Summa
Pensionsskuld pensionerade 31 december 2010	623 627	1 944 686	2 568 313
Skuld tillkommande från aktiva	154 411 <sup>1</sup>	122 733 <sup>2</sup>	277 144
Ändring i utbetalade belopp	6 690	-1 251	5 439
Pensionsutbetalningar <sup>3</sup>	-44 796	-174 879	-219 675
Indexering	-16 407	-49 042	-65 449
Värdet av förändringen i medellivslängd	3 302	9 032	12 334
<b>Pensionsskuld pensionerade 31 december 2011</b>	<b>726 827</b>	<b>1 851 279</b>	<b>2 578 106</b>

1 Netto av Uttagen pension och Återkallade pensioner, se tabell A.

2 Se tabell B.

3 Se not B.

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

### Prognos balanstalet

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

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

Tabellen nedan redovisar de antaganden som gjorts för några viktiga variabler för 2011–2014, balanstalet för åren 2011 och 2012, preliminärt balanstal för 2013 samt en prognos för balanstalet för 2014–2016. Några antaganden för 2015 och 2016 redovisas inte eftersom balanstalet för år 2016 baseras på utfallet för år 2014.

Preliminärt kommer balanstalet för 2013 att bli 1,0198. Att balanstalet blir högre än 1,0 år 2013 innebär att pensionerna detta år blir uppräknade med mer än vad som motsvarar den vanliga följsamhetsindexeringen, dvs. förändringen av inkomstindex med avdrag för 1,6 procentenheter. Balanstalet beräknas bli lägre än 1,0 åren 2014–2015 i alla tre beräkningsalternativen. Endast i det optimistiska alternativet beräknas balanstalet bli högre än 1,0 år 2016.

Det blir ingen skillnad mellan alternativen år 2013 eftersom balanstalet 2013 baseras på utfallet år 2011. Inte heller 2014 blir skillnaden mellan de tre alternativen särskilt stor eftersom ett treårigt medelvärde för AP-fonden ingår i beräkningen. Alternativen skiljer sig åt för bara ett av dessa tre år. Skillnaden mellan alternativen blir större för åren därefter.

### Balanstalet 2011-2013 och en prognos för balanstalet 2014-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Lönesummeförändring	+5,8	+3,6	+3,8	+4,4		
Förändring av KPI (juni-juni)	+2,7	+1,1	+1,5	+1,9		
Inkomstindex	142,34	149,32	153,39	158,61		
<b>Aktiekursernas utveckling, %</b>						
Huvudalternativ	-8,5	+5,0	+5,0	+5,0		
Optimistiskt alternativ	-8,5	+15,0	+15,0	+15,0		
Pessimistiskt alternativ	-8,5	-5,0	-5,0	-5,0		
<b>Balanstalet, utfall och prognos</b>						
Huvudalternativ	0,9549	1,0024	1,0198	0,9902	0,9932	0,9954
Optimistiskt alternativ	0,9549	1,0024	1,0198	0,9923	0,9982	1,0029
Pessimistiskt alternativ	0,9549	1,0024	1,0198	0,9881	0,9883	0,9883

## 9 Redovisning av avgiftsbelagd verksamhet med mera

I avsnittet redovisas först avgiftsbelagd verksamhet där vi får disponera intäkterna, därefter redovisas fördelning av verksamhetens kostnader 2011 fördelat på verksamhetsområden, samt hur dessa har finansierats.

### Avgiftsbelagd verksamhet där avgiftsintäkterna får disponeras

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

#### Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

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

#### Ålderspension med ersättning från AP-fonderna

	2010	2011	Budget 2011
IB	89 781 <sup>1</sup>	149 500	149 500
Avgiftsintäkter	627 287	476 097	476 097
Kostnader	-567 568	-506 485	-565 968
Årets resultat	59 719	-30 388	-89 871
UB	149 500	119 112	59 629

1 Ingående balans 2010 avser överfört belopp från Försäkringskassan.

Avvikelsen i årets resultat mot budgeten i regleringsbrevet beror på att kostnaderna blivit lägre än de ursprungliga beräkningarna. Förklaringen är att vi generellt varit återhållsamma i verksamhetsplanering och budgetering år 2011 för att åstadkomma ett så stort anslagssparande som möjligt till år

2012. Detta har gett effekter på nyttjandet av AP-fondsmedel. Dessutom sker en långsiktig förskjutning av verksamhetskostnader som finansieras med AP-fonderna mot finansiering via premiepensionssystemet bland annat beroende på premiepensionssystemets tillväxt.

Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet ska enligt socialförsäkringsbalken helt täckas med avgifter som beslutas av regeringen och som tas ut från pensionspararnas premiepensionskonton. I avgiftsintäkterna nedan ingår, förutom medel för vår förvaltningskostnad, medel avseende kostnaderna för amortering och ränta för den tidigare uppbyggnaden av premiepensionssystemet samt kostnadsersättningar till andra myndigheter (Skatteverket och Kronofogdemyndigheten). Skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet kommer att vara slutamorterad 2018.

För 2011 beslutade regeringen om ett avgiftsuttag på 445 357 tkr. Det faktiska uttaget från pensionspararnas konton blev 445 191 tkr och kan av beräkningstekniska skäl inte exakt motsvara det avgiftsuttag som regeringen beslutar.

Följande tabell beskriver användningen av det faktiska avgiftsuttaget på 445 191 tkr. Avgiftsuttaget har använts till att finansiera kostnader för förvaltning hos oss, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för deras arbete med uppbörd med mera av avgifter till premiepension samt för ränta på skulden. Avgiftsuttaget har även använts till amortering av skulden till Riksgälden.

#### Avgiftsuttagets användning

	2010	2011
<b>Avgiftsuttag</b>	<b>553 225</b>	<b>445 191</b>
Förvaltningskostnad Pensionsmyndigheten <sup>1</sup>	-282 969	-281 632
Ränta avseende skuld i RGK <sup>1</sup>	-28 438	-28 265
Ersättning till andra myndigheter	-62 637	-58 869
Residual att använda till amortering <sup>1</sup>	-179 181	-76 425

1 Delsumma Pensionsmyndigheten 386 322 tkr, som redovisas i tabellen på sidan 57.

Nedanstående tabell redovisar resultatområdet på det sätt som det är definierat i regleringsbrevet för 2011.

#### Ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet

	2010	2011	Budget 2011
IB	0	0	0
Avgiftsintäkter	490 588	386 322	386 488
Kostnader inkl. amortering	-490 588	-386 322	-386 488
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Av tabellen framgår den del av avgiftsuttaget, 386 miljoner kronor, som finansierar kostnader hos oss bestående av förvaltningskostnader och räntekostnader samt amortering av skulden för uppbyggnaden av premiepensionssystemet.

#### Administration för fondinformation/fondförvaltare

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

#### Administration för fondinformation/fondförvaltare

	2010	2011	Budget 2011
IB	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 181	1 671	4 700
Kostnader	-1 181	-1 671	-4 700
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Utfallet bedöms vara normalt. Intäkterna är svåra att förutspå eftersom de förorsakas av att fondförvaltare gör faktiska förändringar i sina fondvillkor. Vi tar ut ersättning från fondbolagen för att täcka kostnader för utskick av information om fondhändelser till pensionsspararna. Utskicken avser till exempel ändringar i fondbestämmelser eller information om sammanslagningar av fonder. Avgiften tas ut i de fall då utskicken förorsakats av fondbolagen.

#### Administrativ service

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

#### Administrativ service

	2010	2011	Budget 2011
IB	0	0	0
Avgiftsintäkter	1 199	1 461	1 500
Kostnader	-1 199	-1 461	-1 500
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Utfallet under 2011 överensstämmer väl med plan. Vi sköter kundservicefunktionen åt Min Pension i Sverige AB. Vi tar även ut en avgift av Min Pension för det antal PIN-koder som bedöms ha beställts för inloggning på Min Pensions hemsida.

**Tjänsteexport**

Vi får i enlighet med vår instruktion (SFS 2009:1173) bedriva sådan tjänsteexport som är förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

**Tjänsteexport**

	2010	2011	Budget 2011
IB	0	0	0
Avgiftsintäkter	0	0	100
Kostnader	0	0	100
Årets resultat	0	0	0
UB	0	0	0

Under 2011 har vi inte utfört någon tjänsteexport.

**Fördelning av verksamhetens kostnader 2011 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats**

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

Kostnaderna i tabellen, som uppgår till 1 342 miljoner kronor, motsvarar kostnaderna i resultaträkningen. Tabellens kostnader per verksamhetsområde är sedan fördelade på de fyra finansieringskällorna. Finansieringen i tabellen nedan är högre än intäkterna i resultaträkningen, eftersom ett tidigare överskott inom resultatområdet Ålderspension med ersättning från AP-fonderna räknas till finansieringen och används för att täcka verksamhetens kostnader.

**Fördelning av verksamhetens kostnader 2011 på verksamhetsområden samt hur dessa har finansierats, miljoner kronor**

Verksamhetsområde	Verksamhetens kostnader	Finansiering av anslag	Finansiering från AP-fonderna	Finansiering från premiepensions-systemet	Finansiering från övriga avgifter	Total finansiering
Ärendehantering och utbetalningar	975	406	407	155	6,3	975
Fondadministration	64	0	0	63	1,7	64
Information	284	123	94	65	1,5	284
Statistik & analys	19	7	5	7	0	19
<b>Summa</b>	<b>1 342</b>	<b>537</b>	<b>506</b>	<b>289</b>	<b>9</b>	<b>1 342</b>

# 10 Finansiell redovisning

## Sammanställning över väsentliga uppgifter

tkr	2011	2010
<b>Låneram hos Riksgäldskontoret</b>		
beviljad	190 000	250 000
utnyttjad	146 300	145 764
<b>Krediter hos Riksgäldskontoret</b>		
beviljad räntekontokredit	1 252 683	1 832 200
max utnyttjad räntekontokredit	1 003 328	1 509 000
beviljad kredit, övriga kreditramar	9 000 000	9 000 000
maximalt utnyttjad kredit	7 224 579	1 557 887
<b>Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret</b>		
räntekostnader	4 510	1 785
ränteintäkter	76	-
<b>Totala avgiftsintäkter</b>		
beräknade enligt regleringsbrev	868 885	1 126 166
utfall	869 900	1 121 844
<b>Anslagskredit Pensionsmyndigheten</b>		
beviljad	17 055	17 850
utnyttjad	0	0
<b>Anslagskredit övriga anslag</b>		
beviljad	2 301 660	2 118 620
utnyttjad	1 251 289	373 686
<b>Anslagssparande Pensionsmyndigheten</b>		
intecknat för framtida åtaganden	46 242	50 247
	-	-
<b>Anslagssparande övriga anslag</b>		
intecknat för framtida åtaganden	0	212 873
	-	-
<b>Personal</b>		
antal årsarbetskrafter	966,3	954,3
medelantal anställda	1 038	1 028
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft</b>		
	1 323	1 413
<b>Kapitalförändring, mnkr</b>		
årets kapitalförändring	-30 432	59 763
balanserad kapitalförändring	149 544	-

## Resultaträkning Pensionsmyndigheten

Tkr	Not	2011	2010
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		536 948	550 572
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	772 835	917 815
Intäkter av bidrag	2	1 538	1 132
Finansiella intäkter	3	84	15
<b>Summa</b>		<b>1 311 405</b>	<b>1 469 534</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-509 950	-465 686
Kostnader för lokaler		-49 198	-48 045
Övriga driftkostnader	5	-719 495	-834 433
Finansiella kostnader	6	-7 300	-2 751
Avskrivningar och nedskrivningar	13-16	-55 850	-58 900
<b>Summa</b>		<b>-1 341 793</b>	<b>-1 409 815</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>	<b>30</b>	<b>-30 388</b>	<b>59 719</b>
<b>Redovisning av premiepensionsverksamheten</b>			
	<b>7</b>		
Premiepensionsverksamhetens försäkringsresultat		1 358 450	1 594 534
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, Pensionsmyndigheten		-281 632	-282 969
Premiepensionsverksamhetens driftkostnader, andra myndigheter		-58 869	-62 637
Disposition mot Konsolideringsfond		-1 017 949	-1 248 928
<b>Summa</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
<b>Intäkter</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras av myndigheten		84	-
Allmän pensionsavgift		92 950 583	81 033 333
Statlig ålderspensionsavgift		24 152 383	26 905 606
<b>Summa</b>		<b>117 103 050</b>	<b>107 938 939</b>
<b>Avgår</b>			
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-84	-
Inleverans till AP-fonderna		-113 937 085	-104 439 243
Överföring till premiepensionssystemet		-3 165 881	-3 499 696
<b>Summa</b>		<b>-117 103 050</b>	<b>-107 938 939</b>
<b>Saldo uppbörd</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

Tkr	Not	2011	2010
<b>Transfereringar m.m.</b>			
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag		47 318 603	47 170 934
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		57 390	59 997
Medel som erhållits från AP-fonderna		219 672 653	220 223 622
Medel finansierats via premiepensionssystemet		2 022 008	1 411 843
Finansiella intäkter	8	58 687	31 934
Finansiella kostnader	9	-10 336	-6 087
<b>Summa</b>		<b>269 119 005</b>	<b>268 892 243</b>
Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål	10	-5 694	-2 411
Ekonomisk trygghet vid ålderdom		-41 052 366	-40 927 757
Ekonomisk trygghet för familjer och barn		-6 266 237	-6 243 177
Inkomstpensionen		-219 672 653	-220 223 622
Premiepensionssystemet		-2 022 052	-1 411 799
Övriga förmåner	11	-96 887	-102 256
Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	-3 160	18 823
<b>Summa</b>		<b>-269 113 355</b>	<b>-268 889 788</b>
<b>Saldo transfereringar</b>	<b>30</b>	<b>-44</b>	<b>44</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	<b>30</b>	<b>-30 432</b>	<b>59 763</b>

## Balansräkning Pensionsmyndigheten

Tkr	Not	2011-12-31	2010-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling av IT-system	13	73 061	81 312
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	14	23 188	14 779
<b>Summa</b>		<b>96 249</b>	<b>96 091</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	15	6 670	8 154
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	16	37 923	46 446
<b>Summa</b>		<b>44 593</b>	<b>54 600</b>
<b>Placeringstillgångar</b>			
<i>Andra finansiella placeringstillgångar</i>			
Aktier och andelar	17	2 849 827	1 873 996
Obligationer och andra räntebärande papper	18	6 585 667	3 674 071
Övriga lån	19	2 400	2 800
Övriga finansiella placeringstillgångar	20	30 191 235	28 651 945
<b>Summa</b>		<b>39 629 129</b>	<b>34 202 812</b>
<b>Placeringstillgångar för vilka livförsäkringstagaren bär placeringsrisk</b>			
Fondförsäkringstillgångar	21	393 169 018	408 523 824
<b>Fordringar</b>			
Kundfordringar		20 365	5 448
Fordringar hos andra myndigheter		17 822	18 275
Övriga fordringar	22,23	377 247	847 538
<b>Summa</b>		<b>415 434</b>	<b>871 261</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader		22 384	14 410
Upplupna bidragsintäkter		5 021	268
Övriga upplupna intäkter	24	654 996	626 988
<b>Summa</b>		<b>682 401</b>	<b>641 666</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	25	22 032 341	22 113 252
<b>Kassa och bank</b>			
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret	26	2 882 489	2 176 253
Kassa och bank	27	10 478	16 284
<b>Summa</b>		<b>2 892 967</b>	<b>2 192 537</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>458 962 132</b>	<b>468 696 043</b>



Tkr	Not	2011-12-31	2010-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital		230	173
Konsolideringsfond	28	330 052	-803 235
Disposition mot konsolideringsfond	28	1 017 949	1 248 928
Balanserad kapitalförändring	29	149 544	89 781
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	30	-30 432	59 763
<b>Summa</b>		<b>1 467 343</b>	<b>595 410</b>
<b>Fonder</b>			
Fonder	10	72 269	67 067
<b>Avsättningar</b>			
Avsättning för frivillig pensionsförsäkring	12	503 580	501 937
Livförsäkringsavsättning	31	6 485 035	3 288 373
Oreglerade skador	32	127	143
Övriga försäkringstekniska avsättningar	33	984 379	842 557
Övriga avsättningar		2 936	1 525
<b>Summa</b>		<b>7 976 057</b>	<b>4 634 535</b>
<b>Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk</b>			
Fondförsäkringsåtaganden	34	393 483 523	408 793 238
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	35	146 300	145 764
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	36	912 302	915 897
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	37	-	188 821
Skulder till andra myndigheter		22 247 670	22 297 234
Leverantörsskulder		51 779	36 240
Övriga skulder	38	30 375 345	29 031 984
<b>Summa</b>		<b>53 733 396</b>	<b>52 615 940</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	39	2 229 544	1 989 853
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>458 962 132</b>	<b>468 696 043</b>
<b>ANSVARSFÖRBINDELSER</b>			
Tillgångar som tillhör försäkringstagarna och motsvaras av avsättningarna	40	402 541 941	413 977 834
Övriga ansvarsförbindelser	41		

## Anslagsredovisning

## Utfall för 2011 – redovisning mot anslag

Anslag	Ingående överföringsbelopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisponerade anslagsbelopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Inkomster	Utgående överföringsbelopp	Not
<b>UTGIFTSOMRÅDE 11</b>										
<b>Ekonomisk trygghet vid ålderdom</b>										
11 01 001 Garantipension till ålderspension										
2 Garantipension till ålderspension	-117 796	18 103 000				17 985 204	-18 485 044		-499 840	
11 01 002 Efterlevandepensioner till vuxna										
2 Efterlevandepension till vuxna	-174 543	14 444 000				14 269 457	-14 438 942		-169 485	
11 01 003 Bostadstillägg till pensionärer										
2 Bostadstillägg till pensionärer	212 873	7 105 000			-212 873	7 105 000	-7 593 535		-488 535	A1
11 01 004 Äldreförsörjningsstöd										
2 Äldreförsörjningsstöd	-24 496	523 000				498 504	-534 846		-36 342	
11 02 001 Pensionsmyndigheten										
1 Pensionsmyndigheten – förvaltningsanslag	50 247	566 038			-32 397	583 888	-537 646		46 242	
<b>UTGIFTSOMRÅDE 12</b>										
<b>Ekonomisk trygghet för familjer och barn</b>										
12 01 005 Barnpension och efterlevandestöd										
1 Barnpension och efterlevandestöd	-56 851	921 000				864 149	-921 236		-57 087	
12 01 007 Pensionsrätt för barnår										
1 Pensionsrätt för barnår	0	5 345 000				5 345 000	-5 345 000		0	
<b>Summa</b>	<b>-110 566</b>	<b>47 007 038</b>			<b>-245 270</b>	<b>46 651 202</b>	<b>-47 856 249</b>		<b>-1 205 047</b>	

## Finansiella villkor i anslagsredovisningen

### Anslag 11 2:1 Pensionsmyndigheten

#### Anslagspost 1. Pensionsmyndigheten - förvaltningsanslag

Av anslagsposten ska Pensionsmyndigheten betala totalt 32 tkr till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som abonnemangavgift för Rakel. Beloppet ska betalas efter rekvisition från MSB. Bokförda kostnader under 2011 uppgår till 32 tkr.

### Övriga bestämmelser enligt regleringsbrev 2010-12-22

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

Av 7 § förordningen (2002:782) om ansökan och utbetalning av pension m.fl. förmåner framgår att pension och annan förmån betalas ut genom Försäkringskassan. Pensionsmyndigheten ska månadsvis till Försäkringskassan överföra

de medel som behövs för att täcka de utbetalningar som Försäkringskassan gjort för Pensionsmyndighetens räkning. Redovisning mot anslag ska ske 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 2010.

I kolumnen för årets tilldelning enligt regleringsbrev redovisas de belopp som anges i regleringsbrev från socialdepartementet 2010-12-22 om inget annat anges i not.

A1. Regeringsbeslut 2011-12-01 ändrar regeringsbeslut 2010-12-22. Tilldelade medel har ökat med 119 000 tkr.

Totalt tilldelade medel 2011 är 7 105 000 tkr.

## Utnyttjade anslagskrediter, tkr

Anslag		Beviljad kredit	Utnyttjad kredit
11 1	1 Garantipension till ålderspension, anslagspost 2	905 150	499 840
11 1	2 Efterlevandepensioner till vuxna, anslagspost 2	722 200	169 485
11 1	3 Bostadstillägg till pensionärer, anslagspost 2	568 000	488 535
11 1	4 Äldreförsörjningsstöd, anslagspost 2	41 840	36 342
12 1	5 Barnpension och efterlevandestöd, anslagspost 1	64 470	57 087
<b>Summa</b>		<b>2 301 660</b>	<b>1 251 289</b>

## Utfall för 2011 Redovisning mot inkomstitel

		Utgifter	Inkomster	Nettoinkomst
<b>Allmän pensionsavgift</b>				
9111	Fysiska pers inkomstskatt, allmän pensionsavg	-92 950 583		-92 950 583
9262	-avgifter		92 950 583	92 950 583
	-utbetalning till AP-fonden	-92 950 583		-92 950 583
	<b>Summa Allmän pensionsavgift</b>	<b>-185 901 166</b>	<b>92 950 583</b>	<b>-92 950 583</b>
<b>Statliga ålderspensionsavgifter</b>				
9251	Ålderspensionsavgift		24 152 383	24 152 383
9262	-utbetalning till AP-fonden,	-20 986 502		-20 986 502
	-utbetalning till RGK/premiepensionssystemet	-3 165 881		-3 165 881
	<b>Summa Statliga ålderspensionsavgifter</b>	<b>-24 152 383</b>	<b>24 152 383</b>	<b>0</b>
<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>				
2811	Övriga inkomster		84	84
	<b>Summa Statliga ålderspensionsavgifter</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>Totalt inkomstitlar</b>		<b>-210 053 549</b>	<b>117 103 050</b>	<b>-92 950 499</b>

## Finansieringsanalys

Tkr	2011	2010 <sup>1</sup>	Övertagna balanser från PPM <sup>1</sup>
<b>Drift</b>			
Kostnader (not 42)	-1 285 765	-1 350 890	
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag	536 948	550 572	
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	772 835	917 815	
Intäkter av bidrag	1 538	1 132	
Övriga intäkter	84	15	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</i>	<i>1 311 405</i>	<i>1 469 534</i>	
Ökning (-) av kortfristiga fordringar	-13 001	-6 333	-23 827
Minskning (-) av kortfristiga skulder	-20 199	159 198	43 171
Från Försäkringskassan övertagna medel avseende resultatområdet			
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	-	89 781	
<b>Kassaflöde till drift</b>	<b>-7 560</b>	<b>361 290</b>	<b>19 344</b>
<b>Investeringar</b>			
Investeringar i immateriella tillgångar	-32 877	-91 013	-40 493
Investeringar i materiella tillgångar	-13 301	-61 606	-16 505
<i>Summa investeringsutgifter</i>	<i>-46 178</i>	<i>-152 619</i>	<i>-56 998</i>
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgäldskontoret	47 300	144 890	56 806
-amorteringar	-46 764	-55 932	
Statskapital utan avkastningskrav	57	173	
Försäljning av materiella anläggningstillgångar	0	0	
Inlösen av finansiella anläggningstillgångar	0	0	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</i>	<i>593</i>	<i>89 131</i>	<i>56 806</i>
Förändring av kortfristiga skulder	-2 089	2 189	
<b>Kassaflöde till investeringar</b>	<b>-47 674</b>	<b>-61 299</b>	<b>-192</b>
<b>Premiepensionssystemet</b>			
Förändring placeringstillgångar	9 938 865	-72 139 446	-370 025 590
Minskning (+) av kortfristiga fordringar	489 112	2 492	-1 459 210
Förändring försäkringstekniska avsättningar	-11 971 247	70 010 441	342 913 870
Ökning (+) av kortfristiga skulder	1 593 201	1 392 054	29 578 482
Utbetalning av återbäring från konsolideringsfond	-115 641	-46 521	-756 714
Disposition mot konsolideringsfond	1 017 949	1 248 928	-
<b>Kassaflöde från premiepensionssystemet</b>	<b>952 239</b>	<b>467 948</b>	<b>250 838</b>

Tkr	2011	2010 <sup>1</sup>	Övertagna balanser från PPM <sup>1</sup>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av uppbörd	117 103 050	107 938 939	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	0	0	
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	<i>117 103 050</i>	<i>107 938 939</i>	
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>	<i>-117 103 050</i>	<i>-107 938 939</i>	
<b>Kassaflöde till uppbördsverksamhet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Transfereringsverksamhet</b>			
Lämnade bidrag	-269 119 049	-268 892 199	
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder	-81 479	22 155 618	
Förändring av fond	-145	387	
Förändring av avsättning för frivillig pensionsförsäkring	-3 402	7 093	
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	<i>-269 204 075</i>	<i>-246 729 101</i>	
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>			
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	47 318 603	47 170 934	
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	57 390	59 997	
Medel som erhållits från AP-fonden för finansiering av bidrag	219 672 653	220 223 622	
Medel finansierats via premiepensionssystemet	2 022 008	1 411 843	
Finansiella intäkter och kostnader, netto	48 351	25 847	
<i>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	<i>269 119 005</i>	<i>268 892 243</i>	
<b>Kassaflöde till transfereringsverksamhet</b>	<b>-85 070</b>	<b>22 163 142</b>	
<b>Förändring av likvida medel</b>	<b>811 935</b>	<b>22 931 081</b>	<b>269 990</b>
<b>Specifikation av förändring av likvida medel</b>			
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>23 201 071</b>	<b>0</b>	
Minskning (-) av kassa och bank	-5 806	9 317	6 967
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	898 652	808 512	263 023
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-80 911	22 113 252	-
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	<i>811 935</i>	<i>22 931 081</i>	<i>269 990</i>
<b>Likvida medel vid årets slut</b>	<b>24 013 006</b>	<b>22 931 081</b>	<b>269 990</b>

1) För att få en mer rättvisande bild av förändring av likvida medel 2010 redovisas övertagna balanser från Premiepensionsmyndigheten i särskild kolumn. Därutöver redovisas övertagna medel från Försäkringskassan avseende administration av ålderspension på särskild rad i driftavsnittet. Övertagen fond respektive avsättningar för frivillig pensionsförsäkring ingår i de belopp som redovisas på särskilda rader i transfereringsavsnittet. Övertagna anläggningstillgångar från Premiepensionsmyndighetsutredningen och från Försäkringskassan ingår i årets investeringar i investeringsavsnittet.

## Tilläggsupplysningar och noter

### Redovisnings- och värderingsprinciper

#### Allmänt

Pensionsmyndighetens årsredovisning utgår från tre olika regelområden som vart och ett beskrivs nedan. Därutöver har regeringen i regleringsbrevet medgett undantag och formulerat mer specifika anvisningar vilka också återges nedan. De tre regelområdena tar sin utgångspunkt i:

1. Förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag
2. Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Premiepensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet.
3. Socialförsäkringsbalkens (2010:110) regler om redovisning avseende inkomstpensionssystemet

Förordningen om årsredovisning och budgetunderlag reglerar allmänna principer för årsredovisningen och särskilt redovisningsprinciperna som ska gälla vid redovisning av Pensionsmyndighetens hela verksamhet (årsredovisningens kapitel 9 och 10). Ett viktigt undantag i denna del är principen för värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder). Dessa ska enligt regleringsbrevet värderas enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag. Medgivna avvikelser från förordningen medför att de finansiella dokumenten i vissa fall avviker från de uppställningar som Ekonomistyrningsverket föreskrivit.

När det gäller premiepensionsverksamheten anger lagen med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet att Pensionsmyndighetens årsredovisning ska innehålla en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten. Lagen ger regeringen rätt att föreskriva avvikelser och medge undantag från bestämmelserna. Lagen specificerar också vilka delar av lagen (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag som ska tillämpas och denna lag hänvisar i sin tur till årsredovisningslagen (1995:1554). Pensionsmyndigheten redovisar premiepensionsverksamheten i ett särskilt avsnitt i årsredovisningen (årsredovisningens kapitel 11). Där tillämpas de i detta stycke nämnda lagarna med undantag för de avvikelser som regeringen medgett.

Enligt regleringsbrevet ska Pensionsmyndigheten redovisa inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen. Denna redovisning tar sin utgångspunkt i Socialförsäkringsbalken och i förordning (2002:135) om årlig redovisning av det inkomstgrundade ålderspensionssystemets finansiella ställning och utveckling. Redovisningsprinciperna avseende inkomstpensionen beskrivs närmare i kapitel 6 och nämns här bara för att ge en helhetsbild av den regelstruktur som styr Pensionsmyndighetens årsredovisning.

Undantag från ekonomiadministrativa regelverket

- Pensionsmyndigheten har enligt instruktion och regleringsbrev följande undantag från det generella ekonomiadministrativa regelverket:
- Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet undantas från bestämmelserna om över- och underskott i 25 a § i avgiftsförordningen (1992:191)
- Pensionsmyndigheten ska upprätta årsredovisning enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Dock ska värdering av placeringstillgångar (och motsvarande skulder) ske enligt bestämmelserna i lag (1995:1560) om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Premiepensionsverksamheten ska redovisas i ett separat avsnitt i resultaträkningen som ska utgöra ett sammandrag av resultaträkningen enligt bestämmelserna i lagen om årsredovisning i försäkringsföretag samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd.
- Lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet innehåller bland annat bestämmelser om särskild redovisning av Pensionsmyndighetens premiepensionsverksamhet. Pensionsmyndigheten undantas för räkenskapsåret 2011 från kravet i 5 § nämnda lag att upprätta en särskild balansräkning för premiepensionsverksamheten med därtill hörande tilläggsupplysningar.
- Inkomstpensionens finansiella ställning och utveckling ska redovisas i ett särskilt avsnitt i resultatredovisningen.
- I not till balansräkningen ska framgå storleken på de utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet.
- Pensionsmyndighetens delårsrapport ska kompletteras med en särskild redovisning för premiepensionsverksamheten enligt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om årsredovisning i försäkringsföretag.

### Ändrade redovisningsprinciper jämfört med årsredovisningen 2010

För att få en mer rättvisande bild av myndighetens verksamhetskostnader redovisas räntekostnader fr.o.m. 2011 brutto på raden Finansiella kostnader i resultaträkningen. Det är räntekostnad avseende räntekonto (avista) samt räntor på anläggningslån i Riksgäldskontoret som redovisas på raden Finansiella kostnader. Tidigare redovisades premiepensionens motsvarande räntekostnader endast under avsnittet Redovisning av premiepensionsverksamheten. Även raden Intäkter av avgifter och andra ersättningar påverkas av förändringen. Med anledning av detta har jämförelsetalen för berörda rader justerats.

I samråd med Ekonomistyrningsverket redovisas Förändring av avsättning till frivillig pensionsförsäkring på egen rad under rubriken Transfereringar i resultaträkningen. Föregående år redovisades förändringen på raden Avsättning till/upplösning av fonder m.m. Jämförelsetalen har justerats i motsvarande mån. Ändringen har inte påverkat avsättningens storlek.

Redovisningen av kredit i Riksgäldskontoret har förändrats så att även den del av räntekontokredit som är bunden till fast ränta redovisas på raden Räntekontokredit i Riksgäldskontoret. Raden Övriga krediter renodlas därmed till att enbart omfatta den kredit som tillgodoser behovet av likviditet i handel med fondandelar. Förändringen ger bättre överensstämmelse mellan redovisningen och regleringsbrevets angivna kreditramar. Jämförelsetalen har justerats.

#### Avvecklingsmyndigheten för PPM och delar av Försäkringskassan

I enlighet med regleringsbrevet för budgetåret 2011 avseende Avvecklingsmyndigheten för Premiepensionsmyndigheten och delar av Försäkringskassan har vi övertagit samtliga tillgångar och skulder från Avvecklingsmyndigheten per 2011-03-01. Tillgångar och skulder har övertagits till bokfört värde enligt 5 kap. 5 och 8 §§ förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Övertagna tillgångar respektive skulder uppgick till 134 tkr, netto.

#### Värdering av immateriella anläggningstillgångar

Egenutvecklade it-system samt inköpt programvara redovisas som immateriella anläggningstillgångar utifrån bestämmelserna i 5 kap. 2 § förordningen om årsredovisning och budgetunderlag. Avskrivning påbörjas då tillgången är färdigställd och kan börja användas. Tillgångarna skrivs av linjärt under den bedömda ekonomiska livslängden. Normalt tillämpas 5 års avskrivningstid men i några fall har en avskrivningstid på 3 år bedömts bättre motsvara den ekonomiska livslängden.

#### Värdering av materiella anläggningstillgångar

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

Avskrivningar görs linjärt under tillgångarnas ekonomiska livslängd. För maskiner och inventarier tillämpas som huvudregel 5 års avskrivningstid, vilket bedömts motsvara genomsnittlig ekonomisk livslängd. För it-utrustning tillämpas 3 års

avskrivningstid. För förbättringsutgifter på annans fastighet sätts den ekonomiska livslängden med utgångspunkt i hyreskontraktets löptid.

#### Försäkringsavtal och investeringsavtal - klassificering

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

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

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

Premier för försäkringsavtal redovisas som premieinkomst i resultaträkningen när de inkommer. Utbetalningar av försäkringsersättningar redovisas i resultaträkningen när utbetalningarna verkställs.

Resultatet i traditionell försäkring tillförs konsolideringsfond inom eget kapital. Återbäring tilldelas från konsolideringsfonden och utbetalningar redovisas därmed direkt i eget kapital. Avgifter som debiteras redovisas som förändring av livförsäkringsavsättningen i resultaträkningen.

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

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

Belopp som erhållits från och betalas till innehavare av investeringsavtalen redovisas över balansräkningen som insättning eller uttag. Avgifter som debiteras för förvaltning av investeringsavtal intäktsförs. Värdeförändringar avseende investeringsavtal redovisas i resultaträkningen som förändring i andra försäkringstekniska avsättningar.

Värdeförändringar på motsvarande tillgång redovisas under rubriken realiserade vinster eller förluster på placeringstillgångar, kapitalavkastning intäkter och kapitalavkastning kostnader.

### Premieinkomst

För premieinbetalningar tillämpas kontantprincipen. I beloppet ingår återköp av negativa pensionsrätter. Placering av intjänade pensionsrätter sker i december varje år. Vid ändrad taxering fastställs en ny pensionsrätt. I vissa fall kan den ändrade pensionsrätten vara negativ och minska pensionsspararens konto-innehav.

### Avgifter för fond- och traditionell försäkring

Enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) ska kostnader för skötsel av premiepensionssystemet täckas genom avgifter som dras från tillgodohavandena på pensionsspararnas premiepensionskonton. Avgifterna ska bestämmas så att de beräknas täcka det aktuella årets kostnader med en skäligen fördelning mellan pensionsspararna. 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

Klassificeringen av finansiella instrument i olika kategorier utgör grunden för hur varje finansiell tillgång och finansiell skuld värderas i balansräkningen samt hur förändringen i dess värde bokförs. Omräkning av tillgångar och skulder i utländsk valuta har skett till balansdagens valutakurs.

### Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen

Finansiella tillgångar värderade till verkligt värde via resultaträkningen vid första redovisningstillfället, avser placeringar i aktiefonder och räntefonder som ingår i förvaltningen av den traditionella försäkringen och placering i fondförsäkringstillgångar. I handelslagret ingår finansiella tillgångar som värderas till verkligt värde och som innehas för handelsändamål.

Placeringsstillgångar redovisas per affärsdagen, det vill säga vid den tidpunkt då de väsentliga riskerna och rättigheterna

övergår mellan parterna. Aktier och andelar, obligationer och andra räntebärande värdepapper samt fondförsäkrings-tillgångar värderas till verkligt värde, dvs. fondandelarnas inlösenpris.

I posten aktier och andelar respektive i obligationer och andra räntebärande värdepapper, redovisas Pensionsmyndighetens handelslager. Enligt Pensionsmyndighetens handelsmodell är handelslagret motpart till pensionsspararnas samtliga transaktioner. Det redovisade innehavet i handelslagret består därvid av två delar; Pensionsmyndighetens eget innehav av fondandelar och pågående handel. Pensionsmyndighetens eget innehav regleras av de gränsvärden som har 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 och likvida medel hos Riksgälden. Värdepapper i denna kategori är noterade och redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Det upplupna anskaffningsvärdet är det diskonterade nuvärdet av framtida betalningar där diskonteringsräntan utgörs av den effektiva räntan vid anskaffningstidpunkten. Nettoavkastningen för förvaltningen av övriga finansiella placeringstillgångar redovisas ej via resultaträkningen utan förs direkt mot övriga finansiella placeringstillgångar respektive övriga skulder i balansräkningen.

Enligt fastställda riktlinjer av styrelsen kan även räntebärande värdepapper som har längre löptider användas i återköps-transaktioner, så kallade repor. Med återköps-transaktioner avses avtal där parterna samtidigt har kommit överens om försäljning samt återköp av ett visst värdepapper till ett i förväg bestämt pris.

Värdepapper som lämnas eller mottas värderas till upplupet anskaffningsvärde. Lämnat värdepapper redovisas som ställd säkerhet och mottagen säkerhet i form av att likvida medel upptas som skuld i balansräkningen. Handel med återköps-transaktioner möjliggör en ökad avkastning. Denna avkastning redovisas ej över resultaträkningen.

### Kundfordringar - och avsättning för osäkra fordringar

Kundfordringar redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Kundfordringar avser fakturafordringar och fordringar på fondföretag där likvid förväntas inflyta på fastställd förfal-lodag. Dessutom ingår likvida medel i bank. Likvida medel i utländsk valuta värderas till balansdagens köpkurs via resultaträkningen. Fordringar på förvaltningsavgifter som inte är fakturerade, inom premiepensionssystemet, värderas till det värde som förväntas inflyta.



Försäkringskassan sköter under en övergångsperiod, 2010–2014, fodringshandlingen avseende de återkrav som Pensionsmyndigheten beslutat om, se 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken. I not till balansräkningen framgår storleken på dessa fordringar. När belopp som avser återkrav för Pensionsmyndighetens räkning återbetalas till Försäkringskassan överförs det till Pensionsmyndigheten.

Fordringar på pensionssparare uppkommer när en fastställd negativ pensionsrätt överstiger en pensionssparares tillgångar. Fordringarna avskrivs direkt via resultaträkningen. Värdet i balansräkningen är upptaget till noll kronor. När en positiv pensionsrätt fastställs regleras fordran. Det är osäkert per vilket räkenskapsår fordran kommer att regleras. Vid dödsfall blir fordran utan värde och är därmed en konstaterad kreditförlust.

Finansiella skulder värderade till verkligt värde via resultaträkningen

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

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

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

#### Livförsäkringsavsättning

Livförsäkringsavsättningen för den traditionella försäkringen bestäms för varje försäkring som kapitalvärdet av återstående garanterade utbetalningar. Värdet beräknas med antaganden om framtida avkastning, livslängder och driftkostnader. Avkastningen utgörs av marknadsräntan på statsobligationer med olika löptid. Antaganden om livslängder baseras på Statistiska centralbyråns befolkningsprognos för år 2009.

Driftkostnaderna uppskattas som prognoser för den del av våra driftkostnader som avser den traditionella försäkringsrörelsen. Detta sammantaget innebär att garanterade åtaganden i traditionell försäkring har värderats betryggande enligt vedertagna aktuariella metoder. Inbetalda premier redovisas som engångspremier och höjer det garanterade beloppet.

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

- Den framtida årliga avkastningen antas vara 0,0 procent. Detta innebär att Pensionsmyndigheten utlovar pensionspararna att minst få tillbaka insatta medel i nominella termer (vid förväntad livslängd) och att all avkastning därutöver tillfaller den försäkrade i form av ett tilläggsbelopp.
- 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. Den verkliga kostnaden är för närvarande högre, men långsiktigt beräknas den understiga 0,1 procent.
- Antaganden om livslängd är baserade på Statistiska centralbyråns prognoser från år 2009 där värden för personer födda 1946 valts. Prognosen omfattar tre scenarier: hög, medel och låg dödlighet. För att få en viss säkerhetsmarginal Pensionsmyndigheten valt lågalternativet och dödligheten säkerhetsbelastas även genom att minskas med 10 procent. Med utgångspunkt från andelen kvinnor och män i dagens befolkning och prognoser om framtida livslängder för kvinnor respektive män, har beräknats hur andelen kvinnor och män förändras över tiden. Med dessa andelar som vikter har en könsneutral dödlighetsfunktion beräknats. Förväntade återstående livslängder i antal år för olika åldrar för de olika livslängdsantagandena ges i följande tabell.

Ålder	Livslängder fr.o.m. 2010	Livslängder t.o.m. 2009	Livslängder t.o.m. 2007-03	Livslängder t.o.m. 2004
61	26,78	26,49	26,17	24,95
65	23,48	23,21	22,89	21,46
70	19,48	19,25	18,97	17,34
75	15,72	15,56	15,34	13,57
80	12,30	12,21	12,07	10,24
85	9,33	9,31	9,26	7,44
90	6,95	6,99	7,02	5,25

#### Avsättning för oreglerade skador

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

### Övriga försäkringstekniska avsättningar

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

### Noter

Belopp i noterna redovisas i tkr om inte annat anges.

### Resultaträkning

#### Not 1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar

Tkr	2011	2010
Administrationsersättning från AP-fonderna	476 097	627 287
Administrationsersättning från premiepensions-systemet	289 257	285 750
Administrationsersättning för sjömans- och frivillig pension m.m.	2 008	2 140
Intäkter från fondbolag avseende information om fonder	1 671	1 181
Administrationsersättning från Min Pension	1 461	1 199
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen	2 334	258
Övriga intäkter	7	
<b>Summa</b>	<b>772 835</b>	<b>917 815</b>

#### Not 2 Intäkter av bidrag

Tkr	2011	2010
Bidrag från Arbetsförmedlingen	1 261	1 012
Bidrag från Försäkringskassan	277	120
<b>Summa</b>	<b>1 538</b>	<b>1 132</b>

#### Not 3 Finansiella intäkter

Tkr	2011	2010
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	76	0
Övriga räntor	1	0
Valutakursvinster	7	15
<b>Summa</b>	<b>84</b>	<b>15</b>

#### Not 4 Kostnader för personal

Tkr	2011	2010
Lönekostnader exkl. arbetsgivaravgifter, pensionspremier m.m.	-342 900	-314 108
Övriga kostnader för personal	-167 050	-151 578
<b>Summa</b>	<b>-509 950</b>	<b>-465 686</b>

#### Not 5 Övriga driftskostnader

Tkr	2011	2010
Köpta tjänster från Försäkringskassan	-446 190	-463 215
Konsulter	-114 175	-180 363
varav aktivering vid utveckling av anläggningstillgång	14 227	31 755
Porto	-45 833	-49 479
Övrigt	-127 524	-173 131
<b>Summa</b>	<b>-719 495</b>	<b>-834 433</b>

Köpta tjänster från Försäkringskassan avser exempelvis IT-tjänster, kostnader för samverkans- och servicekontor, kontorsservice, scanning, m.m. Nivån på konsultkostnaderna speglar att myndigheten befunnit sig i en uppstartsfas. En del konsulter har medverkat i utvecklingsprojekt som utgör immateriella tillgångar i balansräkningen, dvs. aktiverats. Portokostnader avser kostnader för utskick av information, t.ex. Orange kuvert samt s.k. PIN-koder.

#### Not 6 Finansiella kostnader

Tkr	2011	2010
Räntekostnader avseende lån i Riksgälden	-2 680	-630
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-4 510	-1 785
Övriga finansiella kostnader	-110	-336
<b>Summa</b>	<b>-7 300</b>	<b>-2 751</b>

Myndigheten har en räntekostnad avseende räntekonto i Riksgälden på 4 510 tkr. Denna ränta har omfördelats internt efter hur verksamheten är finansierad; finansiering genom AP-fonderna och anslag har erhållit en intäktsränta på 2 891 tkr medan finansiering genom premiepension har en kostnadsränta på 7 401 tkr.

#### Not 7 Redovisning av premiepensionsverksamheten

Se särskild resultaträkning för premiepensionsverksamheten sidan 89.

#### Not 8 Finansiella intäkter avseende transfereringar

Tkr	2011	2010
Räntointäkter från obligationer m.m.	24 129	24 679
Valutakursvinster	423	3 974
Övriga finansiella intäkter	34 135	3 281
<b>Summa</b>	<b>58 687</b>	<b>31 934</b>

#### Not 9 Finansiella kostnader avseende transfereringar

Tkr	2011	2010
Valutakursförluster	-4 708	-6 108
Övriga finansiella kostnader	-5 628	21
<b>Summa</b>	<b>-10 336</b>	<b>-6 087</b>

#### Not 10 Fonder

Tkr	2011	2010
Fonden för sjömanspension		
Ingående balans	-67 067	-65 067
Årets utbetalningar till försäkrade*	634	683
Värdeförändring*	-6 328	-3 094
Administrationskostnad	492	411
<b>Utgående balans</b>	<b>-72 269</b>	<b>-67 067</b>

Resultaträkningens rad Avsättning till/upplösning av fonder m.m. för transfereringsändamål motsvaras av de poster som är markerade med \*.

**Not 11 Övriga förmåner**

Tkr	2011	2010
Efterlevandelivräntor m.m.	-57 390	-59 997
Frivillig pension	-38 863	-41 576
Sjömanspension	-634	-683
<b>Summa</b>	<b>-96 887</b>	<b>-102 256</b>

**Not 12 Avsättning för frivillig pensionsförsäkring**

Tkr	2011	2010
Ingående balans	-501 937	-522 481
Årets utbetalningar till försäkrade*	38 863	41 576
Värdeförändring*	-42 023	-22 753
Administrationskostnad	1 517	1 721
<b>Utgående balans</b>	<b>-503 580</b>	<b>-501 937</b>

Resultaträkningens rad Förändring avsättning för frivillig pensionsförsäkring motsvaras av de poster som är markerade med \*.

**Balansräkning****Not 13 Balanserade utgifter för utveckling**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
IB anskaffning	210 804	187 418
Årets anskaffningar	19 463	40 095
Årets utrangeringar	-13 156	-16 709
UB anskaffningsvärde	217 111	210 804
IB ackumulerade avskrivningar	129 492	113 715
Årets avskrivningar	23 148	15 784
Årets nedskrivning	4 566	-
Årets utrangeringar	-13 156	-7
UB ackumulerade avskrivningar	144 050	129 492
<b>Bokfört värde</b>	<b>73 061</b>	<b>81 312</b>

De balanserade utgifterna för utveckling, s.k. immateriella tillgångar, avser främst olika ärendehanteringssystem och system för information via webben. Värdet på pågående utvecklingsprojekt, dvs. ännu inte driftsatta system, uppgår till 14 026 tkr. Årets utrangeringar/nedskrivningar avser främst telefonisystem som inte längre används.

**Not 14 Rättigheter och andra immateriella tillgångar**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
IB anskaffning	18 838	12 906
Årets anskaffningar	13 414	5 932
UB anskaffningsvärde	32 252	18 838
IB ackumulerade avskrivningar	4 059	1 130
Årets avskrivningar	5 005	2 929
UB ackumulerade avskrivningar	9 064	4 059
<b>Bokfört värde</b>	<b>23 188</b>	<b>14 779</b>

**Not 15 Förbättringsutgifter på annans fastighet**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
IB anskaffning	9 948	6 585
Årets anskaffningar	419	3 363
UB anskaffningsvärde	10 367	9 948
IB ackumulerade avskrivningar	1 794	255
Årets avskrivningar	1 903	1 538
UB ackumulerade avskrivningar	3 697	1 794
<b>Bokfört värde</b>	<b>6 670</b>	<b>8 154</b>

**Not 16 Maskiner, inventarier och installationer m.m.**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
IB anskaffning	86 700	6 775
Årets anskaffningar	12 883	79 925
Årets utrangeringar	-5 083	-
UB anskaffningsvärde	94 500	86 700
IB ackumulerade avskrivningar	40 254	18 308
Årets avskrivningar	21 228	21 946
Årets utrangeringar	-4 905	-
UB ackumulerade avskrivningar	56 577	40 254
<b>Bokfört värde</b>	<b>37 923</b>	<b>46 446</b>

**Not 17 Aktier och andelar**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
<b>Värdepappersfonder</b>		
IPM RAFI Emerging Markets fund	425 980	277 953
SPP Aktieindexfond Global Sustainability	1 210 984	456 412
Gartmore Global Focus Fund A1	-	292 984
State Street SRI World Index	1 200 234	638 656
Carnegie World Wide Ethical	-	164 840
Handelslager aktiefonder	12 629	43 151
<b>Utgående balans</b>	<b>2 849 827</b>	<b>1 873 996</b>

**Not 18 Obligationer**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Kammarkollegiets räntekonsortium	6 011 176	3 112 147
Statsobligationer	41 912	40 977
Hypoteksobligationer	456 110	474 834
Övriga obligationer	60 889	31 726
Upplupen ränta	10 665	11 263
Handelslager räntefonder	4 915	3 124
<b>Utgående balans</b>	<b>6 585 667</b>	<b>3 674 071</b>

Ovanstående placeringar i obligationer är noterade

**Not 19 Övriga lån**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Lån till Kommunalförbundet Norrvatten	2 400	2 800

**Not 20 Övriga finansiella placeringstillgångar**

Tkr	2011-12-31		2010-12-31	
	Verkligt värde	Bokfört värde	Verkligt värde	Bokfört värde
Nominella obligationer	9 706 746	9 505 526	10 885 660	10 638 658
Upplupen ränta dito	201 335	201 335	247 007	247 007
Realränte-obligationer	11 049 537	11 003 254	10 786 864	10 736 198
Upplupen ränta dito	46 280	46 280	45 976	45 976
Bostads-obligationer	1 513 812	1 479 231	-	-
Upplupen ränta dito	34 581	34 581	-	-
Likvida medel	7 921 028	7 921 028	6 984 106	6 984 106
<b>Utgående balans</b>	<b>30 473 319</b>	<b>30 191 235</b>	<b>28 949 613</b>	<b>28 651 945</b>

Ovanstående placeringar i obligationer är noterade.

**Not 21 Fondförsäkringstillgångar**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Aktiefonder	357 584 746	378 184 025
Räntefonder	35 584 272	30 339 799
<b>Utgående balans</b>	<b>393 169 018</b>	<b>408 523 824</b>

**Not 22 Övriga fordringar**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Ej likviderade affärer med värdepapper	295 038	825 960
Fordran AP-fonder	82 184	21 163
Övrigt	25	415
<b>Utgående balans</b>	<b>377 247</b>	<b>847 538</b>

**Not 23 Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan**

Försäkringskassan har redovisningsansvar för de av Pensionsmyndighetens fordringar som Försäkringskassan enligt 9 kap 3a § lagen (2010:111) om införande av socialförsäkringsbalken har ansvar för i övrigt. Utestående fordringar som redovisas hos Försäkringskassan men som avser Pensionsmyndighetens verksamhet uppgår till:

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
11 01 001 ap.2 Garantipension till ålderspension	14 111	11 761
11 01 002 ap.2 Efterlevandestöd till vuxna	11 959	9 804
11 01 003 ap.2 Bostadstillägg för pensionärer	94 077	76 566
12 01 005 ap.1 Barnpension och efterlevandestöd	674	794
Inkomstpension	15 680	13 012
<b>Utestående fordringar som redovisas av Försäkringskassan</b>	<b>136 501</b>	<b>111 937</b>

**Not 24 Övriga upplupna intäkter**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Upplupna återförda förvaltningsavgifter	614 025	608 366
Övriga upplupna intäkter	40 971	18 622
<b>Utgående balans</b>	<b>654 996</b>	<b>626 988</b>

**Not 25 Avräkning med statsverket**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
<i>Uppbörd</i>		
<i>Ingående balans</i>	0	-
Redovisat mot inkomsttitel, inkomster <sup>1)</sup>	-117 103 050	-107 938 939
Redovisat mot inkomsttitel, utgifter <sup>1)</sup>	210 053 549	188 972 272
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	-92 950 499	-81 033 333
<i>Fordringar/skulder avseende uppbörd</i>	<i>0</i>	<i>0</i>

*Anslag i icke räntebärande flöde*

<i>Ingående balans</i>	3 463 972	-
<i>Övertaget saldo från Avvecklingsmyndigheten</i>	28	-
Redovisat mot anslag	47 318 603	47 170 934
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-47 331 657	-43 706 962
<i>Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde</i>	<i>3 450 946</i>	<i>3 463 972</i>

*Anslag i räntebärande flöde*

<i>Ingående balans</i>	-50 247	-
Redovisat mot anslag	537 646	544 753
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-566 038	-595 000
<i>Återbetalning av anslagsmedel</i>	<i>32 397</i>	<i>-</i>
<i>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</i>	<i>-46 242</i>	<i>-50 247</i>
<i>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</i>	<i>5 122</i>	<i>5 819</i>

*Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken*

<i>Ingående balans</i>	18 693 708	-
<i>Övertaget saldo från Avvecklingsmyndigheten</i>	<i>-517</i>	<i>-</i>
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	247 996 864	242 962 010
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-388 349 696	-349 008 597
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	140 282 156	124 740 295
Övriga skulder på statens centralkonto i Riksbanken	18 622 515	18 693 708

**Summa Avräkning med statsverket**      **22 032 341**      **22 113 252**

1 Nettoutgift redovisad mot inkomsttitel avser överföring till AP-fonderna och premiepensionssystemet.

**Not 26 Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Återförda förvaltningsavgifter	1 536 491	1 319 100
Minskingsmedel och dödsfallskapital	984 247	847 053
Fondhandelskrediten	340 029	-
Övrigt	21 722	10 100
<b>Utgående balans</b>	<b>2 882 489</b>	<b>2 176 253</b>

**Not 27 Kassa och bank**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Valutakonton i bank	5 133	7 200
Bankmedel frivillig försäkring	5 334	9 081
Återförda förvaltningsavgifter	11	3
<b>Utgående balans</b>	<b>10 478</b>	<b>16 284</b>

**Not 28 Konsolideringsfond**

Tkr	Fond-försäkring	Traditionell försäkring	2011-12-31 totalt	2010-12-31 Totalt
Ingående balans konsolideringsfond	-1 204 274	1 649 967	<b>445 693</b>	<b>-756 714</b>
Från konsoliderings-fond utbetalad återbäring		-115 641	<b>-115 641</b>	<b>-46 521</b>
Periodens resultat, disposition mot konsolideringsfond	182 023	835 926	<b>1 017 949</b>	<b>1 248 928</b>
Utgående konsolideringsfond	-1 022 251	2 370 252	<b>1 348 001</b>	<b>445 693</b>

Premiepensionsverksamheten redovisar den 31 december ett totalt negativt eget kapital. Solvensreglerna i Försäkringsrörelselagen gäller ej för Pensionsmyndigheten. Underskottet finansieras av krediter hos Riksgäldskontoret. År 2018 beräknas balans mellan tillgångar och skulder vara uppnådd. Pensionsmyndigheten är även undantagen från bestämmelserna om över- och underskott i 25 a § avgiftsförordningen (1991:191).

**Not 29 Balanserad kapitalförändring**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	149 500	89 781
Pensionsrätter till EU	44	-
<b>Utgående balans</b>	<b>149 544</b>	<b>89 781</b>

**Not 30 Kapitalförändring enligt resultaträkningen**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	-30 388	59 719
Pensionsrätter till EU	-44	44
<b>Summa</b>	<b>-30 432</b>	<b>59 763</b>

**Not 31 Livförsäkringsavsättning**

Se not 49 i avsnitt Noter premiepension på sidan 92.

**Not 32 Avsättning för oregrerade skador**

Se not 48 i avsnitt Noter premiepension på sidan 91.

**Not 33 Övriga försäkringstekniska avsättningar**

Se not 51 i avsnitt Noter premiepension på sidan 92.

**Not 34 Fondförsäkringsåtaganden**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Avsättning	393 169 018	408 523 824
Avsättning ännu ej placerad i fondandelar	314 505	269 414
<b>Utgående balans</b>	<b>393 483 523</b>	<b>408 793 238</b>

Ingående avsättning	2011-12-31	2010-12-31
	408 793 238	340 738 348

Inbetalningar	30 163 728	28 622 759
Avgiftsuttag	-436 797	-546 747
Utbetalningar	-1 623 713	-1 221 074
Kapitalavkastning	-43 271 043	41 410 212
Förändring dödsfallskapital	-141 765	-210 107
Övrigt	-125	-153
Årets förändring	-15 309 715	68 054 890
<b>Utgående balans</b>	<b>393 483 523</b>	<b>408 793 238</b>

**Not 35 Lån i Riksgäldskontoret**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Ingående skuld	145 764	56 992
Lån upptagna under året	47 300	144 704
Årets amortering	-46 764	-55 932
<b>Utgående balans</b>	<b>146 300</b>	<b>145 764</b>

Beviljad låneram för 2011 är 190 000 tkr. Skulden avser lån för att finansiera anläggningstillgångar.

**Not 36 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, avista	567 158	497 385
Kredit som avser premiepensionsverksamheten, fast löptid	450 000	650 000
Överskott som avser övrig verksamhet	-104 856	-231 488
<b>Utgående balans</b>	<b>912 302</b>	<b>915 897</b>

Beviljad räntekontokredit år 2011 är 1 252 683 tkr.

**Not 37 Övriga krediter i Riksgäldskontoret**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Fondhandelskredit	0	188 821
Utgående balans	0	188 821

Beviljad övrig kreditram år 2011 är 9 000 000 tkr. Krediten ska tillgodose behovet av likviditet i handel med fondandelar. Maximalt utnyttjad kredit under år 2011 var 7 224 579 tkr.

**Not 38 Övriga skulder**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Skulder avseende ej fastställda avgiftsmedel	30 170 679	28 647 927
Ej likviderade affärer med värdepapper	188 796	373 028
Skuld fondföretag	5 318	1 133
Övrigt	10 552	9 896
<b>Utgående balans</b>	<b>30 375 345</b>	<b>29 031 984</b>

**Not 39 Upplupna kostnader**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Upplupna räntekostnader	8 739	13 472
Återförda förvaltningsavgifter att fördela	2 169 935	1 931 240
Övriga upplupna kostnader	50 870	45 141
<b>Utgående balans</b>	<b>2 229 544</b>	<b>1 989 853</b>

**Not 40 Registerförda tillgångar**

Tkr	2011-12-31	2010-12-31
Fondförsäkringstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk:		
Andelar i fonder	393 169 018	408 523 824
<i>Tillgångar avseende garanterade åtaganden för traditionell livförsäkring:</i>		
Andelar i fonder	8 848 374	4 942 993
Bankmedel	21 672	10 087
<i>Tillgångar avseende frivillig pensionsförsäkring:</i>		
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	497 595	492 120
Bankmedel	5 282	8 810
<b>Utgående balans</b>	<b>402 541 941</b>	<b>413 977 834</b>

**Not 41 Övriga ansvarsförbindelser**

Övriga ansvarsförbindelser avser ansökningar om skadestånd och dylikt (JK-ärenden) och anmälningar till JO. I flertalet ärenden anger motparten inte konkreta ersättningsbelopp. Många olika variabler skulle kunna vägas in vid fastställande av skadeståndsbelopp och det är därför svårt för Pensionsmyndigheten att beräkna möjliga belopp. Erfarenhetsmässigt leder få ärenden till utbetalning av skadestånd. Mer information om JK- och JO-ärenden finns på sidan 42.

## Finansieringsanalys

**Not 42 Finansieringsanalys, verksamhetens kostnader**

Tkr	2011	2010
Verksamhetens kostnader	-1 341 793	-1 409 815
Justeringar:		
Avskrivningar och nedskrivningar	55 850	58 900
Realisationsförlust	178	25
<b>Verksamhetens kostnader</b>	<b>-1 285 765</b>	<b>-1 350 890</b>

## Övriga tilläggsupplysningar

*Redovisning av sjukfrånvaro*

Enligt 7 kap 3 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska myndigheter redovisa sjukfrånvaro i årsredovisningen. För uppgifter om frånvaron, se avsnitt Medarbetare och kompetensförsörjning i resultatredovisningen.

*Uppgifter om styrelseledamöter enligt 7 kap. 2 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag*

Informationen avser utbetald ersättning till styrelseledamöter samt uppgift om uppdrag som styrelse- eller rådsledamot i aktiebolag eller andra statliga myndigheter.

Katrin Westling Palm	1 270 000	Ekonomistyrningsverket, E-delegationen, Min Pension i Sverige AB Underrättelsesdomstolen
Joachim Berner	40 000	Media Drive Group AB, Forma Publishing Group AB, Christian Berner Invest AB, CB Nygatan AB, Christian Berner Industrietveckling AB, Riksteatern, Done M&S AB (publ), FBN Sweden Service AB, Swereco AB, NHST Media Group (publ), Norge, Talentum Oyj (publ), Finland, Lautex OY, Finland Dagens Näringsliv, Norge
Carl Gustav Fernlund	32 087	
Bo Könberg	80 000	Länsstyrelsen i Södermanland
Tomas Landeström	40 000	Pyssad AB, Öboda Mörtlös Skärgårds AB, Active Owner Partners (AOP) AB
Pär Nygren	40 000	
Thomas Rolén	7 986	Domarnämnden, Nämnden för stiftelsen Nordiska museet Skolinspektionen
Kerstin Wigzell	60 000	Myndigheten för vårdanalys Systembolaget AB, Stockholms Dramatiska Högskola, Pressens opinionsnämnd

# 11 Särskild redovisning av premiepensionsverksamheten

## Förvaltningsberättelse

### Viktiga händelser

#### Robotinskjutningar stoppas

I april fattade regeringen beslut om att stoppa massfondbyten och informationshämtning via robot inom premiepensionssystemet. I maj gav regeringen oss i uppdrag att vidta it-tekniska åtgärder för att realisera stoppet, vilket vi genomförde den 1 december 2011. Vi utvärderade också den modell för rabatter på fondavgifterna som gäller för fondbolagen, men har inte funnit några skäl att förändra den i samband med att massfondbyten stoppas.

I september skickade vi brev till 570 000 kunder som köper en förvaltningstjänst. De uppmanades att ta reda på hur deras premiepension kommer att placeras, vilken avgift de kommer att betala och vad de får för avgiften.

Inför stoppet har de företag som tillhandahåller förvaltningstjänster genomfört anpassningar av tjänsterna, bland annat genom att anmäla ungefär 20 nya fond-i-fonder.

#### Enklare fondval med nya Fondvalsguiden

I november lanserades Fondvalsguiden, som underlättar för pensions sparare och pensionärer att göra ett genomtänkt fondval för sin premiepension. Fondvalsguiden är riktad till de pensions sparare som är ganska intresserade och som vill göra ett aktivt val, men som behöver stöd och hjälp på vägen. Guiden fokuserar på risknivå och avgifternas betydelse för premiepensionssparandet.

För att bättre illustrera de viktiga frågorna om kostnaderna i sparandet, valet av risknivå, spartidens betydelse och helhetsbilden av pensionssparandet införde vi redan under sommaren fyra interaktiva verktyg på vår webbplats. Dessa utgör fortsatt ett komplement till Fondvalsguiden.

#### Traditionell försäkring

Trots rådande ogynnsamma marknadsläge kunde vi höja kundens avkastning (återbäringsräntan) i den traditionella försäkringen till 4,5 procent den 1 november 2011. Under

året har återbäringsräntan som lägst varit 3 procent. Sedan 2002 har återbäringsräntan i genomsnitt varit 4 procent per år. I samband med pensioneringen eller senare kan de kunder som önskar byta sin fondförsäkring i premiepensionen till en traditionell försäkring. Pensionsbeloppet blir då mer förutsägbart och kommer att variera enbart beroende på återbäringsräntans nivå. Försäkringen förvaltas av oss och under året har tillgångarna bestått av cirka 70 procent svenska räntebärande värdepapper och cirka 30 procent globala aktier.

### Fondförsäkring

Fondförsäkring är den del av vår verksamhet som omfattar placeringen av pensionsspararnas fastställda pensionsrätter. 64 kap. 2 § socialförsäkringsbalken (2010:110 SFB) föreskriver att medel motsvarande fastställda pensionsrätter för premiepension ska fonderas och att pensionsspararna ska ha möjlighet att själva bestämma hur de fonderade medlen skall förvaltas för deras räkning.

#### Inflöde av kapital

I december 2011 placerades de fastställda pensionsrätterna för intjänandeåret 2010 i premiepensionssystemet. Premieinkomsten för 2011 uppgick till 30,2 (28,6) miljarder kronor och utflödet till 4,8 (3,9) miljarder kronor, varav 1,6 (1,2) miljarder kronor avsåg pensionsutbetalningar och 3,2 (2,7) miljarder kronor överförts från fondförsäkring till den traditionella försäkringen.

I december 2011 tillkom 172 130 (128 873) nya pensions sparare i premiepensionssystemet. Deras pensionsrätter motsvarade 272 (190) miljoner kronor.

#### Fondinnehavets marknadsvärde

Per den 31 december 2011 hade totalt 6,3 (6,1) miljoner pensions sparare ett fondinnehav i premiepensionssystemets fondförsäkringsrörelse till ett marknadsvärde av 393,2 (408,5) miljarder kronor.

Under året har aktiefonder sålts av och placeringarna i framförallt blandfonder och generationsfonder har ökat.

### Fördelning av fondplaceringarnas marknadsvärde uppdelat på fondkategori och procentuell fördelning

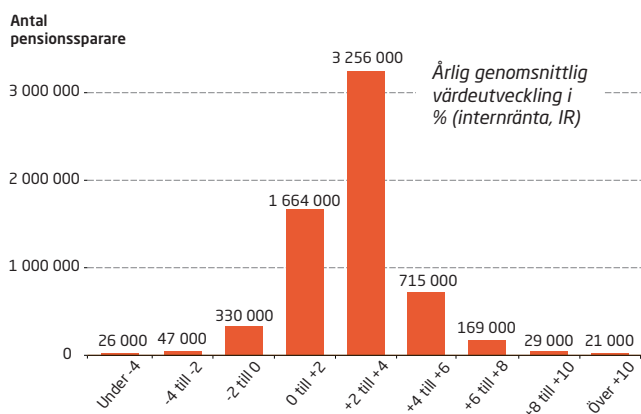
Fondkategori	Marknadsvärde 31 dec 2011, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2011	Marknadsvärde 31 dec 2010, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2010	Marknadsvärde 31 dec 2009, mdkr	Fördelning i % 31 dec 2009
Aktiefonder	159,6	41	214,3	52	179,0	53
Blandfonder	40,7	10	17,4	4	11,7	4
Generationsfonder	60,3	15	43,2	11	38,5	11
Räntefonder	28,0	7	23,5	6	21,3	6
AP7 Såfa	104,6	27	110,1	27	-	-
Premiesparfonden	Avslutad	-	Avslutad	-	89,7	26
<b>Totalt</b>	<b>393,2</b>	<b>100</b>	<b>408,5</b>	<b>100</b>	<b>340,2</b>	<b>100</b>

### Värdeutveckling

Värdeutvecklingen i fondrörelsen för 2011 uppgick till -48,3 (37,0) miljarder kronor. Den genomsnittliga avkastningen i fondrörelsen var -10,7 (12,1) procent under 2011 mätt som tidsviktad årsavkastning<sup>1</sup>. Sedan fondrörelsens start år 2000 är den genomsnittliga årliga avkastningen 0,2 (1,4) procent mätt som tidsviktad årsavkastning.

Cirka 94 (99) procent av pensionsspararna hade vid årsskiftet 2011/2012 en positiv avkastning på sitt konto och den genomsnittliga kontobehållningen var 64 876 (66 054) kronor. Premiepensionssystemets genomsnittliga årliga kapitalviktade avkastning<sup>2</sup> (internräntan) sedan 1995 uppgår till 2,4 (4,2) procent.

### Värdeutveckling – individuella konton 31 december 2011



Antalet pensionssparare grupperade på olika nivåer av kapitalviktad årsavkastning, IR, sedan inträdet i systemet (tidigast 1995) fram till den 31 december 2011.

### Fondbyten

Totalt genomfördes 4,6 miljoner fondbyten under 2011, jämfört med 4,7 miljoner 2010. Under 2011 bytte cirka 1 088 400 personer fonder vid åtminstone ett tillfälle, vilket motsvarar cirka 17 procent av pensionsspararna. Det är en ökning jämfört med 2010 då cirka 1 000 057 personer bytte fonder vid åtminstone ett tillfälle, det motsvarades då av 16 procent av pensionsspararna.

1 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.

2 Kapitalviktad avkastning visar årlig avkastning med hänsyn taget till kapitalets förändring och omfattar såväl avkastningen i fondrörelsen som avkastningen på pengarna fram till tid-punkterna då de placerades i fonderna.

### Avgifter

Avgiftsuttaget för 2011 genomfördes i april och avgiften sattes till 0,14 (0,24) procent av tillgodohavandena på spararnas pensionskonton, med ett tak på 110 (125) kronor. Sammantaget uppgick avgiftsuttaget till 445 (553) miljoner kronor, vilket motsvarar en genomsnittlig avgift på 0,11 (0,16) procent eller cirka 71 (90) kronor per person. Avgiftsuttaget ska täcka myndighetens administrationskostnader och amorteringar.

För att tillförsäkra pensionsspararna låga kostnader är förvaltarna förpliktigade att lämna rabatt på fondernas ordinarie avgifter. I april fördelade vi 1 941 (1 419) miljoner kronor i återförda förvaltningsavgifter (rabatter) till pensionsspararna avseende föregående år.

Totalt fick fondbolagen in nästan 3,3 (3,1) miljarder kronor i förvaltningsavgifter under 2011. Ungefär 2,1 (1,9) miljarder kronor kommer att återföras till pensionsspararna i form av rabatter under 2012. Det motsvarar en genomsnittlig sänkning av förvaltningsavgiften från 0,85 (0,87) procent till 0,30 (0,32) procent, det vill säga en rabatt på 0,55 (0,55) procentenheter.

I kronor räknat ökade förvaltningsavgiften före rabatter jämfört med föregående år. Det beror huvudsakligen på att det genomsnittliga förvaltade kapitalet ökade under året till 385 (353) miljarder kronor.

Förvaltningsavgiften efter rabatt uppgick till 1 155 (1 141) miljoner kronor under 2011. Fondavgifterna som andel av genomsnittligt förvaltad kapital har minskat från 0,30 till 0,31 procent mellan 2010 och 2011. Det motsvarar en ökning av nettoavgiften på ca 14 miljoner kronor.

### Totalt avgiftsuttag från pensionsspararna i procent 2011-2009

Procentuellt avgiftsuttag	2011	2010	2009
Administrationsavgift	0,11	0,16	0,19
Förvaltningsavgift	0,30	0,32	0,31
<b>Totalt</b>	<b>0,41</b>	<b>0,48</b>	<b>0,50</b>



**Totalt kostnadsuttag i procent inklusive premiepensionssystemets driftskostnader 2011-2009**

Kostnadsuttag	2011 Kostnader, mnr	2011 Procent av förvaltad kapital	2010 Kostnader, mnr	2010 Procent av förvaltad kapital	2009 Kostnader, mnr	2009 Procent av förvaltad kapital
Förvaltningsavgifter brutto	3 283	0,85	3 084	0,87	2 234	0,82
Rabatter förvaltningsavgifter	-2 128	0,55	-1 943	0,55	-1 405	0,51
<b>Förvaltningsavgifter netto</b>	<b>1 155</b>	<b>0,30</b>	<b>1 141</b>	<b>0,32</b>	<b>829</b>	<b>0,31</b>
Administrativa ersättningar till andra myndigheter <sup>1</sup>	59		63		70	
Driftskostnader	274		276		270	
Finansiella netto	-78		-1		-4	
<b>Kostnader<sup>2</sup></b>	<b>255</b>	<b>0,07</b>	<b>338</b>	<b>0,10</b>	<b>336</b>	<b>0,12</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>1 410</b>	<b>0,37</b>	<b>1 479</b>	<b>0,42</b>	<b>1 165</b>	<b>0,43</b>
<i>Beräknat courtage<sup>3</sup></i>	<i>645</i>	<i>0,17</i>	<i>663</i>	<i>0,19</i>	<i>565</i>	<i>0,21</i>
<b>Genomsnittligt förvaltad kapital</b>	<b>384 750</b>		<b>353 126</b>		<b>270 173</b>	

1 Avser ersättning till Skatteverket, Försäkringskassan och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av administrationen av den allmänna pensionen. Detta avser i huvudsak uppörd och fastställande av pensionsgrundande inkomst.

2 Redovisade kostnader har beräknats utifrån genomsnittligt förvaltad kapital. Det kan jämföras med det verkliga avgiftsuttaget som görs från pensionsspararna i april eller maj varje år.

3 Med courtage avses framför allt transaktionskostnader på aktiemarknaden. Dessa kostnader redovisas inte i denna tabell. Här redovisas endast kostnader i de fonder som rapporterar så kallad total kostnadsandel (TKA) till Pensionsmyndigheten. Dessa fonder innehar cirka 82 procent av kapitalet i premiepensionssystemet. Beloppen inkluderar också räntekostnader och kupongskatt i fonderna

**Traditionell försäkring**

I samband med pensioneringstillfället eller senare kan pensionspararen välja mellan att stanna kvar i en fondförsäkring eller att övergå till en så kallad traditionell försäkring, då vi övertar förvaltningen av kapitalet. Traditionell försäkring innebär att vi garanterar livsvarig utbetalning av ett visst månadsbelopp och, om kapitalförvaltningen ger överskott, ett tilläggsbelopp. Antalet pensionssparare som valt traditionell försäkring är cirka 187 000 (135 000).

**Inflöde av kapital**

Premieinkomsten för den traditionella försäkringen uppgick under året till 3 572 (2 906) miljoner kronor, varav 3 177 (2 677) miljoner kronor avsåg byten från fondförsäkring till traditionell försäkring. Utflödet från den traditionella försäkringen uppgick till 398,3 (190,8) miljoner kronor.

Under året har 39,1 (42,2) procent av de nya pensionärerna valt traditionell försäkring, vilket är en minskning sedan föregående år. Från och med maj 2011 återinfördes ansökningsblanketten där fondförsäkring är förval. Effekterna av detta har fått genomslagskraft de senaste månaderna då vi ser att inflödet till den traditionella försäkringen har minskat.

**Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning**

Värdet på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 dec 2011 till 8 870,1 (4 953,1) miljoner kronor.

**Tillgångarnas marknadsvärde per tillgångslag i den traditionella försäkringen per 31 december 2011-2009**

Tillgångslag	Bokfört 31 dec 2011 mnr	Fördelning 31 dec 2011 %	Bokfört 31 dec 2010 mnr	Bokfört 31 dec 2009 mnr
Svenska räntor	6 011,2	67,8	3 112,1	1 498,2
Globala aktier	2 837,2	32,0	1 830,8	705,4
Likvida medel	21,7	0,2	10,1	8,2
<b>Total portfölj</b>	<b>8 870,1</b>	<b>100</b>	<b>4 953,1</b>	<b>2 211,9</b>

Enligt den traditionella försäkringens placeringsriktlinjer ska den strategiska allokeringen mellan räntebärande tillgångar och aktier utgå från den traditionella livförsäkringens skuld-sida. Av tillgångarna i den traditionella försäkringen placeras medel motsvarande den realistiskt<sup>3</sup> värderade skulden (garanterade utfästelser) i en skuldmatchningsportfölj bestående av svenska räntebärande tillgångar. Överskjutande medel ska enligt styrelsens beslut placeras i globala aktier.

**Värdeutveckling**

Avkastningen för den traditionella försäkringen uppgick under 2011 till 10,42 (2,48) procent, vilket kan jämföras med index<sup>4</sup> 11,34 (4,24) procent. Året har kännetecknats av sjunkande

3 SCB:s huvudalternativ för livslängd används. Diskonteringsräntan bestäms till hälften av statsobligationsräntan och till hälften av swapräntan.

4 Skuldindex (Skräddarsytt index baserat på Pensionsmyndighetens garanterade åtagande i den traditionella försäkringen till hälften diskonterad med statsräntekurvan och till hälften diskonterad med swapräntekurvan).

## Avkastning i procent per tillgångsslag 2011, 2010 och 2009

Tillgångsslag	Avkastning 31 dec 2011	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2011	Avkastning 31 dec 2010	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2010	Avkastning 31 dec 2009	Avkastning jämförelseindex 31 dec 2009
Svenska räntor	21,83	21,50	2,21	3,38	-3,82	-4,18
Svenska aktier	-	-	-	-	56,13*	52,85*
Globala aktier	-8,41	-6,67	3,02	4,93	17,24	18,64
<b>Total portfölj</b>	<b>10,42</b>	<b>11,34</b>	<b>2,48</b>	<b>4,24</b>	<b>4,76</b>	<b>4,22</b>

\*t.o.m. 2009-12-11

långa räntor och fallande aktiemarknad. Sjunkande långa räntor har varit positivt för portföljen och förvaltningsresultatet i Kammarkollegiets långräntekonsortium under 2011 uppgick till 21,83 (2,21) procent. Däremot var förvaltningsresultatet i den globala aktieportföljen -8,41 (3,02) procent till följd av den fallande aktiemarknaden. Årets underavkastning i förhållande till index är framförallt hänförlig till en svag utveckling i de aktivt förvaltade aktiefonderna som fanns i portföljen under första halvåret. Dessa såldes ut vid månadsskiftet maj/juni och kapitalet placerades i de passivt förvaltade mandaten i portföljen.

Återbäringräntan för december 2011 uppgick till 4,5 (4,0) procent och i genomsnitt för året till 3,75 (4,58) procent.

## Solvens och kollektiv konsolidering

Vid årsskiftet 2011 uppgick solvensgraden<sup>5</sup> till 136,8 (150,6) procent och den kollektiva konsolideringsnivån<sup>6</sup> till 104,8 (98,2) procent. De försäkringstekniska avsättningarna uppgick till 6 485,2 (3 288,5) miljoner kronor.

Vi rapporterar trafikljust till Finansinspektionen en gång per år baserat på förhållandena den 31 december. Trafikljustmodellen mäter försäkringsföretagens exponering mot olika risker. Målet är att i ett tidigt skede kunna identifiera de bolag

som har så stora riskexponeringar att de inte med fullgod säkerhet kan uppfylla sina åtaganden gentemot kunderna.

Vi har under januari 2012 inrapporterat resultat motsvarande grönt ljus per 31 december 2011.

## Kostnad för förvaltningen

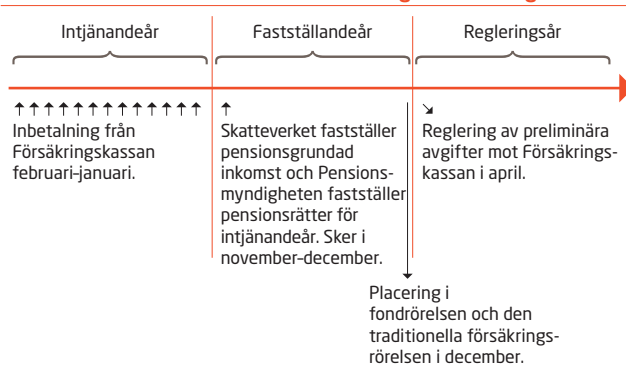
Kostnaden för förvaltningen av den traditionella försäkringen uppgick totalt till cirka 7,9 (5,3) miljoner kronor vilket utgör 0,11 (0,16) procent av det förvaltade kapitalet.

## Tillfällig förvaltning

Pensionsavgifterna betalas in successivt under intjänandeåret, men kan inte föras över till premiepensionssystemet förrän årets pensionsrätt har fastställts. Vi ansvarar för förvaltningen av detta kapital till dess att pensionsspararnas pensionsrätter för inkomståret (intjänandeåret) fastställts. När pensionsrätterna har fastställts överförs motsvarande kapital och avkastning från den tillfälliga förvaltningen till premiepensionssystemet.

Storleken på det förvaltade kapitalet i den tillfälliga förvaltningen förändras i årscykler över tiden och är som störst direkt före, och som lägst direkt efter, tidpunkten för placering av fastställda pensionsrätter i fondförsäkringsrörelsen och den traditionella försäkringsrörelsen.

## Illustration av medelsflöden i den tillfälliga förvaltningen.



5 Solvensgraden motsvarar det samlade värdet på Pensionsmyndighetens tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till garanterade utfästelser gentemot pensionsspararna.

6 Den kollektiva konsolideringsnivån motsvarar det samlade värdet på Pensionsmyndighetens tillgångar inom den traditionella försäkringen, i förhållande till de åtaganden Pensionsmyndigheten har gentemot pensionsspararna i form av garanterade utfästelser och preliminärt tilldelad återbäring.

Tillgångarna är uppdelade i två portföljer. En av portföljerna ska förvaltas så att placeringarna är likvida inför den årliga investeringen av fastställda pensionsrätter (betalningsberedskapen).

Den andra portföljen förvaltas på längre löptider (lång portfölj) och innehåller statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. Enligt placeringspolicyn ska det förvaltade kapitalet i den långa portföljen över tid motsvara ungefär 10 månaders preliminärt överförda pensionsrätter för föregående intjänande år. Syftet med två portföljer är att en ökad avkastning kan förväntas.

#### Tillgångarnas marknadsvärde och fördelning

Bokfört värde på de förvaltade tillgångarna uppgick per den 31 december 2011 till 30,2 (28,7) miljarder kronor.<sup>7</sup>

Nytt tillgångsslag i portföljen sedan föregående år är säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer. De reala obligationerna kommer att fasas ut vid förfall och ersättas av nominella obligationer i enlighet med den förändrade placeringspolicyn.

#### Tillgångsallokering i den tillfälliga förvaltningen värderat som upplupet anskaffningsvärde per 31 dec 2011-2009

Delportfölj	Bokfört	Fördelning	Bokfört	Bokfört
	31 dec 2011	31 dec 2011	31 dec 2010	31 dec 2009
	Mdkr	%	Mdkr	Mdkr
Betalningsberedskap	7,9	26,2	7,0	6,8
Nominella statsobligationer	9,7	32,2	10,9	10,2
Realobligationer	11,1	36,6	10,8	10,6
Säkerställda obligationer	1,5	5,0		
<b>Total portfölj</b>	<b>30,2</b>	<b>100</b>	<b>28,7</b>	<b>27,6</b>

#### Placering av nya pensionsrätter

Årets placeringar av nya pensionsrätter, inklusive avkastning, uppgick till 31,8 (30,1) miljarder kronor, varav 1,4 (0,6) miljarder kronor utgjorde ränta. Av det placerade kapitalet investerades 31,4 (29,9) miljarder kronor i fondrörelsen, varav räntan utgjorde 1,4 (0,6) miljarder kronor. De resterande 384,1 (225,7) miljoner kronorna, varav 16,6 (4,4) miljoner kronor var ränta, placerades i den traditionella försäkringen. Under 2011 tillfördes medel motsvarande 32,0 (30,6) miljarder kronor inom den tillfälliga förvaltningen.

<sup>7</sup> Den långa portföljen redovisas till upplupet anskaffningsvärde. Betalningsberedskapen redovisas till marknadsvärde.

#### Värdeutveckling

Vi har gett i uppdrag åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen av medlen i den tillfälliga förvaltningen. Avkastningen för totalportföljen under 2011 uppgick till 3,27 (2,36) procent och för jämförelseindex till 1,79 (0,50) procent, vilket innebär att strategin har överträffat jämförelseindex med 1,48 (1,86) procentenheter. Portföljen hade per den 31 december 2011 en genomsnittlig löptid på 2,74 (3,12) år inklusive likvida medel.

#### Kostnad för tillfällig förvaltning

Kostnaderna för den externa kapitalförvaltningen inom den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2011.

#### Skuldhantering av premiepension

Vi har en skuld till Riksgälden som uppstod i samband med uppbyggnaden av premiepensionssystemet. Skulden ska amorteras på ett rättvist sätt mellan generationerna och ska vara återbetald år 2018. Skulden är bunden på olika löptider men enligt den nya räntebindningsstrategin ska lån som förfaller fortsättningsvis löpa till rörlig ränta. Förvaltningen av låneportföljen har följt den strategi som styrelsen beslutat i riktlinjerna. Den genomsnittliga räntan i låneportföljen var vid årets ingång 2,64 (2,0) procent och vid utgången av året 2,30 (2,64) procent. Räntekostnaderna för låneportföljen uppgick till 28,3 (28,4) miljoner kronor.

#### Försäkrings- och finansiella risker inom premiepensionssystemet

Finansiella risker uppstår inom den traditionella försäkringsrörelsen, i övrig tillgångs- och skuldförvaltning och till följd av vår fondhandelsmodell.

De finansiella riskerna bedöms som relativt låga för Pensionsmyndigheten. Försäkringsrisker uppstår inom den traditionella försäkringen.

#### Fördelning av risker mellan pensionssparare och Pensionsmyndigheten

Riskerna bärs i huvudsak av pensionsspararna. De risker som uppstår i premiepensionsverksamheten och som inte är hänförliga till en enskild pensionssparare bärs indirekt av pensionsspararkollektivet i form av en risk för högre framtida avgiftsuttag. Det enda undantaget i det avseendet är den traditionella försäkringen där vi – och indirekt staten – garanterar de försäkrade återbetalning av de garanterade beloppen.

I tabellen på nästa sida görs en schematisk klassificering av vem som bär risken i våra olika verksamhetsgrenar.

## Schematisk riskklassificering per produkt

	Risken bärs direkt av den enskilde pensionsspararen	Risken för låg återbäring bärs direkt av pensions-spararna i den traditionella försäkringen	Risken bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av pensionsspararkollektivet i form av risk för högre avgiftsuttag under kommande år	Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten/ indirekt av staten
Traditionell försäkring	-	X <sup>1</sup>	-	X <sup>2</sup>
Tillfällig förvaltning	-	X	-	-
Fondförsäkring	X	-	-	-
Fondhandelsmodell	-	-	X	-
Skuldförvaltning	-	-	X	-

1 Risken för insolvens bärs av Pensionsmyndigheten och indirekt av staten.

2 Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg.

I den traditionella försäkringen bär vi – och ytterst staten – risken för insolvens genom att garantera de försäkrade utbetalning av de garanterade beloppen. Huvuddelen av riskerna bärs dock av försäkringstagarna i form av risken för låg framtida återbäring. Placeringspolicyn har utformats med utgångspunkt i att risken för insolvens ska vara mycket låg. Om förvaltningen ger ett överskott så återförs överskottet till pensionsspararna i form av återbäring. Denna återbäring är preliminärt tilldelad och återtag kan göras.

I den tillfälliga förvaltningen bärs risken indirekt av pensions-spararna i form av risk för låg avkastning på insatt kapital.

I fondförsäkringen är det pensionsspararna som individuellt står för risken i sitt eget sparande. Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår dock även finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager.

I skuldförvaltningen bärs risken för ökade räntekostnader indirekt av pensionsspararna i form av risk för högre avgiftsuttag.

#### Finansiella risker

Genom sina placeringar i olika typer av finansiella instrument utsätts vi och indirekt pensionsspararna för finansiella risker i form av marknadsrisk, kreditrisk och likviditetsrisk. Vi anlitar externa förvaltare för förvaltning av tillgångarna inom den traditionella försäkringen och den tillfälliga förvaltningen. Administrationen av portföljerna utförs av Kammarkollegiet. Förvaltningen och administrationen av kapitalet är reglerade i instruktioner till berörda parter.

Ett viktigt redskap för styrning och kontroll av de finansiella riskerna är de riktlinjer och anvisningar som styr de olika verksamhetsgrenarna. Riktlinjer beslutas av styrelsen och anvisningarna beslutas av generaldirektören. De styrande dokumenten ses över årligen och uppdateras vid behov.

#### Traditionell försäkring

I förvaltningen av den traditionella försäkringen bestäms placeringsstrategin med utgångspunkt i en ALM-studie (Asset and Liability Management). Placeringsriktlinjerna har utformats med utgångspunkt att risken för insolvens skall vara mycket låg samtidigt som de försäkrades möjlighet till avkastning ska vara god.

Vi har också som mål att kunna rapportera grönt ljus enligt Finansinspektionens trafikljusmodell. Trafikljusmodellen mäter försäkringsföretagens exponering mot olika risker.

Under januari 2012 inrapporterade vi grönt ljus för den traditionella försäkringen per den 31 december 2011. Överskottet i trafikljustermer var 1 634 (1 085) miljoner kronor, vilket motsvarar 27 (35) procent av den försäkringstekniska skulden.

#### Tillfällig förvaltning

Målet för den tillfälliga förvaltningen är att med ett lågt risktagande, och med hänsyn till kravet om betalningsberedskap, uppnå så god avkastning som möjligt. Placeringarna regleras av 64 kap 16§ socialförsäkringsbalken (2010:110) (SFB) och sker i räntebärande värdepapper utgivna av svenska staten, säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer och på avistakonto hos Riksgälden. Dessutom används återköpstransaktioner i syfte att höja avkastningen. Dessa är förknippade med viss motpartsrisik.

#### Fondhandel

Som en konsekvens av vår fondhandelsmodell uppstår finansiella risker som belastar vårt resultat, dels genom vår tillfälliga finansiering av pensionsspararnas fondbyten, dels i vårt handelslager. Målet är att våra risker i fondhandeln ska vara låga. Fondhandelsmodellen ska samtidigt vara enkel och snabb för pensionsspararna. Syftet med vårt handelslager är att under-

lätta och effektivisera fondhandeln, samt att hålla transaktionskostnaderna nere.

Vår fondhandelsmodell innebär att då en pensions sparare gör ett fondbyte så skickar vi köp- och säljorder till berörda fondförvaltare samma dag. Eftersom köptransaktioner alltid måste uttryckas i belopp, samtidigt som det slutgiltiga beloppet från säljtransaktionen vid tidpunkten för köpet är okänt, räknas ett preliminärt belopp fram med hjälp av senast kända kurs. När säljtransaktionen är genomförd kommer det erhållna beloppet att skilja sig från beloppet på den order man skickat för köp. Pensions spararen erhåller dock alltid andelar till ett värde som motsvarar det belopp som andelarna man sålt slutligen inbringat.

För att hantera denna skillnad har vi ett handelslager från vilket man skjuter till respektive behåller andelar till ett värde som motsvarar differensen. Det är i samband med dessa transaktioner som en realisationsvinst eller -förlust kan uppstå. Det är också på grund av att köpet genomförs innan försäljningslikviden kommit in som vi måste lånefinansiera pensions spararnas fondbyten under en interimperiod.

#### Skuldförvaltning

För att undvika alltför stora variationer i räntekostnaderna för vår skuld hos Riksgälden har lånen tidigare bundits till olika löptider. Enligt nya riktlinjer<sup>8</sup> för skuldhanteringen ska lån som förfaller i fortsättningen belöpa till rörlig ränta. Den 31 december 2011 belöpte 72 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta, 23 procent med en löptid på 1–3 år och 5 procent med en löptid på 3–5 år.

#### Marknadsrisk

Marknadsrisk är risken för att verkligt värde på, eller framtida kassaflöden från, ett finansiellt instrument varierar på grund av förändringar i marknadspriset. Vi har marknadsrisk i form av kurs-, valuta- och ränterisk.

Marknadsrisk i kapitalförvaltningen styrs genom beslut i vår styrelse om placeringsriktlinjer för de olika verksamhetsgrenarna. Generaldirektören beslutar om mer detaljerade anvisningar och fastställer jämförelsenorm.

#### Fondkursrisk

Fondkursrisk är risken för att värdet på fondandelar minskar på grund av förändringar i kurser på de underliggande marknaderna.

Fondkursrisken i den traditionella försäkringen begränsas genom att endast en viss del av tillgångsportföljen är exponerad

mot aktiefonder. Den resterande delen av tillgångsportföljen är placerade i räntebärande tillgångar. Vi håller vid varje tidpunkt räntebärande tillgångar som motsvarar de garanterade utfästelserna i den traditionella försäkringen. Den sammanvägda kursrisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Fondkursrisker finns också i innehavet i handelslagret. Fondkursrisken kan resultera i både positiva och negativa resultat för myndigheten beroende på fondernas utveckling. Fondkursrisker uppstår också till följd av vår fondhandelsmodell. Med nuvarande modell är riskerna svåra att uppskatta då de påverkas av antalet fondbyten vid ett visst tillfälle, pensions spararnas fondval, samt kursutvecklingen i de olika fonderna.

#### Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 % i fondkurserna

Mnkr	2011	2010
Traditionell försäkring (kursrisk)	284	183

#### Valutarisk

Valutarisk är risken för att värdet av tillgångar och skulder minskar på grund av ändrade valutakurser.

Valutarisken inom den traditionella försäkringen begränsas indirekt genom krav på att tillgångar motsvarande den försäkringstekniska skulden ska vara placerade i svenska räntebärande tillgångar. Den valutarisk som uppstår kommer ifrån innehav i de globala aktiefonderna.

I innehavet i handelslagret uppstår valutarisk i de fondandelar som är noterade i utländsk valuta. Valutarisk uppstår också till följd av den valda fondhandelsmodellen. Risken motsvarar skillnaden mellan den valutakurs som pensions spararna får per affärsdagen och den valutakurs som vi får per likviddagen.

#### Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 10 % i valutakurserna

Mnkr	2011	2010
Traditionell försäkring	284	183

#### Ränterisk

Ränteförvaltningen inom den traditionella försäkringen sker i Kammarkollegiets Långräntekonsortium. Målet där är att matcha tillgångarna mot skulderna. Den önskade ränterisken beskrivs och beslutas därför som ett tillåtet avvikelseintervall i förhållande till Pensionsmyndighetens garanterade skuldtagande. Ränterisken i portföljen rapporteras månadsvis till generaldirektören och kvartalsvis till styrelsen.

Den *tillfälliga förvaltningen* består av en lång och en kort portfölj. Den långa portföljen ska innehålla statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer och förvaltas på längre löptider. Samtliga värdepapper i denna portfölj hålls till förfall. I den korta portföljen ska 100 miljoner kronor alltid finnas

<sup>8</sup> Dnr/Ref. PAD 2010-430

i likvida medel, därutöver får placeringar ske på konto hos Riksgälden eller i statsskuldsväxlar.

I den långa portföljen finns ingen ränterisk eftersom tillgångarna i portföljen hålls till förfall och bokförs till upplupet anskaffningsvärde. Kapitalet placeras vid olika tidpunkter och i olika löptider med en jämn förfallostruktur. Till följd av att delar av den långa portföljen består av realobligationer finns det dock en viss risk att avkastningen för enskilda årskullar kan bli negativ. Anledningen är att inflationskomponenten bidrar negativt till avkastningen om KPI faller. Vår styrelse beslutade den 26 maj 2010 om nya riktlinjer<sup>9</sup> för den *tillfälliga förvaltningen* och enligt dessa ska ingen nyinvestering ske i reala obligationer. Ränterisken i den korta portföljen begränsas genom att statsskuldsväxlarnas löptid inte sträcker sig över tidpunkten för den årliga placeringen av fastställda pensionsrätter. Därmed säkerställs att avkastningen på årsbasis blir positiv. Det förvaltade kapitalet i den korta portföljen är som störst i början av december och som lägst i slutet av december eftersom pensionsrätterna placeras på pensionspararnas konton under denna månad. Ränterisken exponeringen och deflationsrisken till följd av realobligationsinnehavet rapporteras kvartalsvis till generaldirektören och styrelsen.

Viss begränsad ränterisk finns även förknippad med återköpsransaktionerna (repor) i den tillfälliga förvaltningen.

#### Exponeringen på Pensionsmyndighetens resultat och eget kapital vid en förändring på 1 procentenhet i marknadsräntan

Mnkr	2011	2010
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta upp 1 procentenhet)	-583	-274
Traditionell försäkring, finansiella placeringstillgångar (ränta ner 1 procentenhet)	706	329
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta upp 1 procentenhet)	685	307
Traditionell försäkring, försäkringstekniska avsättningar (ränta ner 1 procentenhet)	-812	-364
Traditionell försäkring, netto (ränta upp 1 procentenhet)	+102	+34
Traditionell försäkring, netto (ränta ner 1 procentenhet)	-106	-36
Tillfällig förvaltning, Kort portfölj	0	0

I skuldförvaltningen uppstår viss risk i form av risk för variationer i räntekostnaderna, så kallad räntekostnadsrisk. Rapportering av räntekostnadsrisken i skuldhanteringen sker kvartalsvis till generaldirektören och styrelsen. Den visar i huvudsak hur mycket räntekostnaderna kan stiga under året i förhållande till prognos om marknadsräntorna ökar med en procentenhet.

<sup>9</sup> Dnr/Ref. PAD 2010-429

Den 31 december 2011 belöpte 72 procent av utnyttjade krediter i Riksgälden med rörlig ränta, 23 procent med en löptid på 1–3 år och 5 procent med en löptid på 3–5 år. Enligt riktlinjerna för skuldhanteringen ska lån som förfaller belöpa med rörlig ränta.

Den genomsnittliga räntan var vid årets ingång 2,64 (2,0) procent och vid årets utgång 2,30 (2,64) procent. Räntekostnaderna uppgick till 28,3 (28,4) miljoner kronor.

Räntekostnaden för vårt utnyttjande av den särskilda krediten för fondhandeln är rörlig och påverkas av volymerna i fondhandeln. Då pensionspararnas fondval inte går att förutse eller påverka, utan till stor del beror på kursrörelser på fondmarknaden, är räntekostnaden mycket svår att prognostisera.

#### Kreditrisk

Kreditrisk är risken för att en motpart inte kan fullgöra sitt åtagande och därmed förorsakar oss en förlust.

Emittenters, låntagares och motparters kreditvärdighet fastställs normalt med hjälp av en extern kreditbedömning.

Den *traditionella försäkringens* ränteförvaltning sker i Kammarkollegiets långräntekonsortium som placeras i skuldförbindelser med varierande kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom limiter per ratingkategori där den högsta tillåtna risken är i placeringar hos emittenter med en rating om lägst BBB+.

Inom den *tillfälliga förvaltningen* görs förutom placeringar i svenska statsobligationer från och med juni 2011 placeringar i säkerställda bostadsobligationer utgivna enligt lagen (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer, vilket innebär en kreditrisk. Kreditrisken begränsas genom att nyinvesteringar endast får ske i säkerställda obligationer med högsta ratingbetyg (AAA) och där moderbolagets rating är lägst BBB.

Inom den tillfälliga förvaltningen uppstår viss motpartsrisk i samband med återköpsransaktioner. Motpartsrisken minimeras genom att återköpsransaktioner endast är tillåtna med motparter med vilka Pensionsmyndigheten har tecknat erforderliga avtal och vars kreditrating som lägst får vara A-.

Kreditriskerna finns också i de fordringar vi har på olika motparter. Vi fakturerar fondbolagen kvartalsvis den del av förvaltningsavgifterna som ska återbetalas till pensionspararna. Vi har också fordringar på enskilda pensionsparare i form av negativa pensionsrätter som uppkommit vid ändrad taxering. Fordran regleras så snart en insättning sker på pensionspararens konto. Vid dödsfall blir fordran en konstaterad kreditförlust.

#### Likviditetsrisk

Likviditetsrisk innebär i första hand risken för att vi inte kan fullgöra våra betalningsåtaganden utan upplåning eller avyttring av finansiellt instrument till en avsevärd merkostnad.

En annan typ av likviditetsrisk är den risk som kan uppkomma om ett värdepapper är svårt att avyttra. Sådan risk är främst förknippad med förvaltningen av tillgångar.

Likviditetsrisken inom den traditionella försäkringen begränsas genom att en övervägande del av placeringarna görs i värdepapper/-fonder med hög likviditet noterade på väl etablerade marknader.

Inom den tillfälliga förvaltningen är likviditetsrisken mycket begränsad då placeringar uteslutande sker i mycket likvida svenska statsobligationer och säkerställda bostadsobligationer.

Även i innehavet i handelslagret finns en viss likviditetsrisk, främst i fonder som placerar på mindre utvecklade marknader.

#### Försäkringsrisk

Vi har även försäkringsrisker inom den traditionella försäkringen i form av teckningsrisker, reservsättningsrisker och matchningsrisker.

#### Teckningsrisk

Vid erbjudandet av en viss livförsäkringsprodukt görs en bedömning av vilka kategorier av personer som kommer att teckna försäkringen och de faktorer under försäkringstiden som har påverkan på produktens ekonomi. Teckningsrisken är osäkerheten i detta.

Vid övergång till traditionell försäkring utfärdar vi en livsvarig livränta med garanterat belopp. Risken hanteras genom ett försiktigt antagande om återstående livslängd och genom ett antagande om noll procents avkastning på tillgångarna.

Utgångspunkten för återstående livslängd utgörs av Statistiska centralbyråns prognoser där vi tillämpar ett alternativ med låg dödlighet.

#### Reservsättningsrisk

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

Livförsäkringsavsättningen, reserven, för traditionell försäkring bestäms utifrån de garanterade beloppen med antaganden om framtida livslängder, avkastning på tillgångarna och driftskostnader. Risken hanteras genom försiktiga antaganden om återstående livslängd. Avkastningen bestäms sedan den 1 april 2008 som marknadsräntan för statspapper. Risknivån kontrolleras i trafikljusrapporten, där samtidig stresstest sker av reserven och av tillgångarna.

Solvensnivån per den 31 december 2011 uppgick till 136,8 (150,6) procent. Om livslängden hos pensionärerna antas öka sjunker solvensnivån, medan den stiger om livslängden antas

minska. Om livslängden antas öka med ett år sjunker solvensnivån till 132,8 (146,6) procent samtidigt som de försäkrings-tekniska avsättningarna ökar med 117 (89,7) miljoner kronor.

#### Övrigt

Rörelsereglering för försäkring och tjänstepension (SOU 2011:68) Solvens II-utredningen föreslår att Pensionsmyndigheten ska följa den nya lagen om tjänstepensionsrörelse. Detta innebär ingen större förändring jämfört med dagens regelverk. Den största förändringen för vår verksamhet blir att beräkningen av livförsäkringsavsättningen ska grundas på antaganden som görs på ett aktsamt sätt i stället för på ett trygghetssätt.

### Resultat och driftskostnader

#### Resultat

Resultatet för budgetåret 2011 uppgick till 1 017,9 (1 248,9) miljoner kronor. Det tekniska resultatet för hela försäkringsrörelsen försämrades och uppgick till 940,4 (1 249,9) miljoner kronor.

För den traditionella försäkringsrörelsen uppgick resultatet till 835,9 (1 041,5) miljoner kronor. Resultatet jämfört med föregående år i den traditionella försäkringen inkluderar 1 451,3 miljoner kronor avseende förändringar i försäkrings-tekniska avsättningar. Resultatet består av premieinkomst 3 571,7 (2 905,6) miljoner kronor, livförsäkringsavsättningar -3 196,7 (-1 745,4) miljoner kronor, utbetalningar -282,6 (-144,2) miljoner kronor, driftskostnader -7,6 (-6,9) miljoner kronor och kapitalavkastning netto 751,1 (32,4) miljoner kronor. Årets resultat inom traditionell försäkring beror till största delen på skillnad mellan premieinkomst och förändring av livförsäkringsavsättningen avseende de garanterade pensionsbeloppen och en positiv kapitalavkastning på grund av sjunkande långa räntor, en detaljerad specifikation finns i not 49. Ändrad värderingsränta i not 49 förändring i livförsäkringsavsättningar har ökat kraftigt -1 130 (12) miljoner kronor. Eftersom livförsäkringsavsättningarna marknadsvärderas förändras värderingsräntan beroende på utvecklingen av långa räntor. Kraftigt sjunkande räntor under året får en stor påverkan på livförsäkringsavsättningar. Det positiva resultatet ökade konsolideringsfonden i eget kapital som uppgick till 2 370,2 (1 650,0) miljoner kronor. Medel i konsolideringsfonden fördelas till pensionsspararna och utbetalas som återbäring i samband med pensionsutbetalningarna.

Avgiftsuttaget avseende premiepensionen från pensions-spararna uppgick till 445,2 (553,2) miljoner kronor. Av avgiftsuttaget avsåg 436,8 (546,7) miljoner kronor fondförsäkring och 8,4 (6,5) miljoner kronor den traditionella försäkringen.

Det tekniska resultatet för fondförsäkringsrörelsen uppgick till 104,2 (208,1) miljoner kronor. Resultatet för Pensions-

myndighetens handel med fondandelar via handelslagret består av realiserat valutaresultat på 107,9 (25,3), realiserad vinst på 11,4 (2,8) och utdelning -0,2 (0,1), totalt 119,1 (28,2) miljoner kronor. Räntenettet uppgick till -41,6 (-29,1) miljoner kronor. Under hösten var det mycket stor fondhandel på grund av massfondbyten via robot i premiepensionssystemet. Detta bidrog till ett positivt valutaresultat då det var ett stort utflöde från fonder noterade i utländsk valuta till fonder noterade i svensk valuta, där de utländska valutorna stärktes mot kronan. Ökningen av räntenettet beror även det på stor handel inför stoppet av massfondbyten via robot som bidrog till ett ökat behov av fondhandelskrediten.

#### Driftskostnader

Pensionsmyndighetens totala driftskostnader avseende premiepension uppgick 340,5 (345,6) miljoner kronor. Driftskostnaden per pensionssparare blev därmed 53 (56) kronor.<sup>10</sup> Av driftskostnaderna svarade posten personalkostnader för 29,1 (22,4) procent och uppgick till 99,2 (77,4) miljoner kronor. Den näst största driftskostnadsposten 58,9 (62,6) miljoner kronor, utgörs av ersättningar till Försäkringskassan, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten för premiepensionens andel av deras kostnader för administration av den allmänna pensionen. Kostnaden för köpta tjänster ökade jämfört med föregående år och uppgick till 127,2 (122,0) miljoner kronor. Kostnaderna för extern information och övrigt uppgick till 26,5 (39,8) mil-

joner kronor och innehåller bl.a. kostnader för PIN-koder och informationsmaterial till pensionsspararna. Upplysningarna om personal finns i avsnitt 7.10 medarbetare och kompetensförsörjning, personalkostnaderna är schablonmässigt fördelade mellan förmånerna. Den del som avser premiepensionen framgår av not 52.

Kostnaden för avskrivningar och nedskrivningar har minskat jämfört med föregående år och uppgick till 14,6 (29,1) miljoner kronor. Den stora skillnaden mellan åren beror på att år 2010 gjordes en stor nedskrivning av it-systemet 2K- komplett-erande kanaler.

Premiepensionsverksamheten delas in i produkterna fondförsäkring, traditionell försäkring och tillfällig förvaltning av avgiftsmedel. Kostnader för tillfällig förvaltning av avgiftsmedel avser kapitalförvaltningskostnader. Kostnaderna redovisas inte som en driftskostnad i resultaträkningen utan förs på samma sätt som avkastningen direkt mot övriga placeringstillgångar och övriga skulder. Kostnaden för den tillfälliga förvaltningen uppgick till 1,2 (1,2) miljoner kronor vilket utgjorde 0,003 (0,003) procent av det genomsnittliga förvaltade kapitalet under år 2011.

Driftskostnaderna har i sin helhet fördelats på de två produkterna fondförsäkring och traditionell försäkring. Varje produkt ska över tiden bära sina egna kostnader. För år 2011 har fondförsäkring belastats med 332,9 (338,7) miljoner kronor och traditionell försäkring med 7,6 (6,9) miljoner kronor.

<sup>10</sup> Vid beräkningen används medelantalet pensionssparare över året. Medelantalet pensionssparare under år 2011 uppgick till 6 263 561 (6 157 076).



## Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter

Tkr	2011	2010	2009	2008	2007
<b>RESULTAT OCH STÄLLNING</b>					
<b>Resultat</b>					
Premieinkomster, traditionell försäkring	3 571 692	2 905 676	497 222	564 707	574 686
Premier, investeringsavtal <sup>1</sup>	30 163 728	28 622 759	30 490 570	29 554 044	27 505 515
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	-10	45	15 590	50 755	51 708
Försäkringsersättningar	-282 577	-144 240	-92 167	-72 759	-49 976
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	940 448	1 249 875	542 995	33 655	363 885
Årets resultat	1 017 949	1 248 928	547 089	-100 000	317 719
<b>Ekonomisk ställning</b>					
Placeringsstillgångar traditionell försäkring	8 848 374	4 942 992	2 203 637	1 729 847	1 285 850
Placeringsstillgångar för vilka försäkringstagaren bär risk	393 169 018	408 523 824	340 162 322	230 644 181	308 345 296
Placeringsstillgångar övriga	30 191 235	28 651 945	27 583 734	28 179 610	27 816 401
Försäkringstekniska avsättningar traditionell försäkring	6 485 073	3 288 414	1 543 054	1 481 116	909 580
Försäkringstekniska avsättningar för vilka försäkringstagaren bär risk	393 483 523	408 793 238	340 738 348	230 964 142	308 768 178
Eget kapital vid årets ingång/Balanserad kapitalförändring	-445 693	-756 714	-1 276 155	-1 157 492	-1 564 774
Årets resultat	1 017 949	1 248 928	547 089	-100 000	317 719
Eget kapital vid årets utgång/Konsolideringskapital	-1 348 001	-445 693	-756 714	-1 276 155	-1 157 492
<b>Nyckeltal, Traditionell försäkring</b>					
Solvensgrad, %	136,8	150,6	143,3	117,4	141,4
Kollektiv konsolideringsnivå, %	104,8	98,2	100,5	96,8	99,6
Genomsnittlig återbäringsränta, %	3,75	4,60	1,10	2,20	5,67
Direktavkastning, % <sup>2</sup>	0,33	0,36	0,58	0,51	4,66
Totalavkastning <sup>3</sup>	10,42	2,48	4,76	-2	3,84
<b>Nyckeltal, Livförsäkringsrörelsen</b>					
Förvaltningskostnadsprocent, % <sup>4</sup>	0,08	0,09	0,12	0,12	0,1
Avgiftsuttag i procent av placeringstillgångar, %	0,11	0,16	0,19	0,16	0,13

1 Premier avseende fondförsäkring redovisas som investeringsavtal och bokförs inte över resultaträkningen.

2 Direktavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Direktavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring. Utdelningar erhålls i huvudsak i slutet av året, det vill säga direktavkastningen påverkas av säsongsvarianter.

3 Totalavkastning har endast beräknats för traditionell försäkring då avsikten är att redovisa resultatet av kapitalförvaltningen. Totalavkastning beräknas i procent av genomsnittligt verkligt värde på placeringstillgångar inklusive bankmedel hänförliga till traditionell försäkring.

4 Driftskostnader 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

## Femårsöversikt och sammanställning över väsentliga uppgifter, forts.

Tkr	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Övriga uppgifter:</b>					
<b>Pensionssparare, Fondförsäkring</b>					
Antal pensionssparare	6 259 067	6 140 171	6 083 543	5 933 571	5 782 356
Antal byten	4 561 882	4 686 878	4 463 989	3 162 445	2 555 077
Antal beslut om premiepension	68 817	69 946	103 820	97 081	93 693
Antal pensionärer med premiepension	711 508	642 691	582 566	484 320	392 245
<b>Pensionssparare, Traditionell försäkring</b>					
Antal pensionssparare	186 696	134 747	81 646	70 867	56 446
Antal beslut om premiepension	51 949	54 158	11 536	15 022	15 940
Antal pensionärer med premiepension	186 696	134 747	81 646	70 867	56 446
<b>Pensionssparare, Totalt</b>					
Antal pensionssparare	6 445 763	6 274 918	6 165 189	6 004 438	5 838 802
Antal beslut om premiepension	120 766	124 104	115 356	112 103	109 633
Antal pensionärer med premiepension	898 204	777 438	664 212	555 187	448 691
<b>Fonder</b>					
Antal fondförvaltare	99	94	89	83	86
Antal fonder	797	785	777	773	785

## Resultaträkning

Tkr	Not	2011	2010
<b>TEKNISK REDOVISNING AV LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSE</b>			
Premieinkomst	43	3 571 692	2 905 676
Avgifter fondförsäkring	44	436 797	546 747
Kapitalavkastning, intäkter	45	5 611 143	24 433 488
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	46		
Värdeökning på övriga placeringstillgångar		935 259	39 576
Värdeökning på fondförsäkringstillgångar		960 465	20 817 273
Övriga tekniska intäkter		272	46
Försäkringsersättningar			
Utbetalda försäkringsersättningar	47	-282 579	-144 217
Förändring i avsättning för oreglerade skador	48	2	-23
Förändring i andra försäkringstekniska avsättningar			
Livförsäkringsavsättning	49	-3 196 662	-1 745 336
Fondförsäkringsåtagande	50	43 271 043	-41 410 212
Övriga försäkringstekniska avsättningar	51	-57	-39
Driftskostnader	52-53	-340 501	-345 606
Kapitalavkastning, kostnader	54	-462 186	-3 293 879
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	55		
Värdeminskning på övriga placeringstillgångar		-173 823	-6 994
Värdeminskning på fondförsäkringstillgångar		-49 390 417	-546 625
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>		<b>940 448</b>	<b>1 249 875</b>
<b>ICKE-TEKNISK REDOVISNING</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat		940 448	1 249 875
Kapitalavkastning, intäkter	56	121 562	29 326
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	57	111	337
Kapitalavkastning, kostnader	58	-44 172	-30 610
<b>Årets resultat</b>		<b>1 017 949</b>	<b>1 248 928</b>

## Resultatanalys 2011

Tkr	Totalt	Fondförsäkring	Traditionell försäkring
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS TEKNISKA RESULTAT</b>			
Premieinkomst	3 571 692		3 571 692
Avgifter fondförsäkring	436 797	436 797	
Kapitalavkastning, intäkter	5 611 143	5 588 700	22 443
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	1 895 724	960 465	935 259
Övriga tekniska intäkter	272	268	4
Försäkringsersättningar	-282 577		-282 577
Förändring i försäkringstekniska avsättningar	40 074 324	43 271 043	-3 196 719
Driftskostnader	-340 501	-332 879	-7 622
Kapitalavkastning kostnader	-462 186	-429 791	-32 395
Orealiserade förluster på placeringstillgångar	-49 564 240	-49 390 417	-173 823
<b>Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat</b>	<b>940 448</b>	<b>104 186</b>	<b>836 262</b>
<b>LIVFÖRSÄKRINGSRÖRELSENS ICKE-TEKNISKA RESULTAT</b>			
Livförsäkringsrörelsens tekniska resultat	940 448	104 186	836 262
Kapitalavkastning intäkter	121 562	121 562	
Orealiserade vinster på placeringstillgångar	111	111	
Kapitalavkastning, kostnader	-44 172	-43 836	-336
<b>ÅRETS RESULTAT</b>	<b>1 017 949</b>	<b>182 023</b>	<b>835 926</b>
<b>Försäkringstekniska avsättningar;</b>			
Livförsäkringsavsättningar	-6 485 035		-6 485 035
Oreglerade skador	-127	-88	-39
Fondförsäkringsåtaganden	-393 483 523	-393 483 523	
Övriga försäkringstekniska avsättningar	-984 379	-984 247	-132
<b>Summa försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-400 953 064</b>	<b>-394 467 858</b>	<b>-6 485 206</b>
<b>Resultat exklusive poster där försäkringstagaren bär risken</b>			<b>2011</b>
Tekniskt resultat fondförsäkring exklusive driftskostnader <sup>1</sup>			437 065
Tekniskt resultat traditionell försäkring exklusive driftskostnader <sup>2</sup>			843 884
Driftskostnader			-340 501
Kapitalintäkter			121 673
Kapitalkostnader			-44 172
<b>Resultat</b>			<b>1 017 949</b>

1 Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 436 797 tkr respektive övriga tekniska intäkter 268 tkr.

2 Resultatet inkluderar avgiftsuttag med 8 394 tkr respektive övriga tekniska intäkter med 4 tkr.

**Noter premiepension**

Belopp i noterna redovisas i tusentals kronor (tkr) om inte annat anges

**Not 43 Premieinkomst**

Tkr	2011	2010
Inbetalda premier	3 572 095	2 905 946
Återköp avseende negativa pensionsrätter	-403	-270
<b>Summa</b>	<b>3 571 692</b>	<b>2 905 676</b>

**Not 44 Avgifter fondförsäkring**

Tkr	2011	2010
Avgift på pensionsspararnas fondinnehav	436 797	546 747
<b>Summa</b>	<b>436 797</b>	<b>546 747</b>

**Not 45 Kapitalavkastning, intäkter**

Tkr	2011	2010
Utdelning i aktiekonsortiet	21 336	11 522
Ränteintäkter m.m.	1 107	337
	<b>22 443</b>	<b>11 859</b>

*Investeringsavtal, fondförsäkring*

Utdelningar	5 003 639	4 422 541
Ränteintäkter	12 755	3 482
Realiserad vinst, netto aktier och andelar	538 745	19 692 609
Realiserad vinst, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	302 997
Valutakursvinster, netto	33 561	-
	<b>5 588 700</b>	<b>24 421 629</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>5 611 143</b>	<b>24 433 488</b>

**Not 46 Orealiserade vinster på placeringstillgångar**

Tkr	2011	2010
Aktier och andelar	-	39 576
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	935 259	-
	<b>935 259</b>	<b>39 576</b>

*Investeringsavtal, värdeökning på fondförsäkringstillgångar*

Aktier och andelar	-	20 817 273
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	960 465	-
<b>Värdeökning investeringsavtal</b>	<b>960 465</b>	<b>20 817 273</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>1 895 724</b>	<b>20 856 849</b>

**Not 47 Försäkringsersättningar**

Tkr	2011	2010
Utbetalda försäkringsersättningar	-282 579	-144 217
<b>Summa</b>	<b>-282 579</b>	<b>-144 217</b>

**Not 48 Förändringar i avsättning för oreglerade skador**

Tkr	2011	2010
Ingående avsättning	143	75
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-127</b>	<b>-143</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>16</b>	<b>-68</b>

Varav:

<b>Förändring oreglerade skador</b>	<b>2</b>	<b>-23</b>
Förändring oreglerade skador investeringsavtal	14	-45
<b>Årets förändring</b>	<b>16</b>	<b>-68</b>

**Not 49 Förändring i livförsäkringsavsättningar**

Tkr	2011	2010
Ingående avsättning	-3 288 373	-1 543 037
Inbetalningar	-3 571 692	-2 905 676
Utbetalningar	282 579	144 217
Driftskostnadsuttag	4 433	2 233
Ränta	-155 420	-79 036
Riskresultat	4 903	1 489
Olika premie- och premiereservgrunder	1 367 943	1 122 020
Ändrad värderingsränta	-1 129 707	-12 183
Ändrade dödlighetsantaganden	-	-17 877
Övrigt	299	-523
<b>Utgående avsättning</b>	<b>-6 485 035</b>	<b>-3 288 373</b>
<b>Årets förändring</b>	<b>-3 196 662</b>	<b>-1 745 336</b>

**Not 50 Försäkringsteknisk avsättning för livförsäkringar för vilka försäkringstagaren bär risk**

Tkr	2011	2010
<i>Fondförsäkringsåtagande</i>		
Kapitalavkastning intäkter fondförsäkring	-5 588 700	-24 421 629
Kapitalavkastning kostnader fondförsäkring	429 791	3 282 065
Orealiserad vinst/förlust fondförsäkring	48 429 952	-20 270 648
<b>Summa</b>	<b>43 271 043</b>	<b>-41 410 212</b>

**Not 51 Förändring i övriga försäkringstekniska avsättningar**

Tkr	2011	2010
Ingående avsättning	-842 557	-632 411
Utgående avsättning	-984 379	-842 557
<b>Årets förändring</b>	<b>141 822</b>	<b>210 146</b>

Varav:

<b>Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar</b>	<b>-57</b>	<b>-39</b>
Förändring övriga försäkringstekniska avsättningar investeringsavtal	-141 765	-210 107
<b>Årets förändring</b>	<b>-141 822</b>	<b>-210 146</b>

**Not 52 Driftskostnader**

Tkr	2011	2010
<i>Funktionsindelad</i>		
Administrationskostnader	-340 501	-345 606
Personalkostnader	-99 188	-77 408
Lokalkostnader	-9 280	-8 081
Köpta tjänster <sup>1</sup>	-127 183	-122 016
It-kostnader	-4 921	-6 862
Avskrivningar	-14 575	-29 148
Administrationsersättning till andra myndigheter	-58 869	-62 637
Övrigt	-26 485	-39 454
<b>Driftskostnader brutto</b>	<b>-340 501</b>	<b>-345 606</b>

1 Varav revisionskostnader Riksrevisionen -462 -226

**Not 53 Transaktioner med närstående**

Tkr	2011	2010
Skatteverket	-57 205	-60 131
Kronofogdemyndigheterna	-1 664	-2 506
<b>Summa</b>	<b>-58 869</b>	<b>-62 637</b>

Ersättning har erlagts för premiepensionens andel av administration av den allmänna pensionen.

**Not 54 Kapitalavkastning, kostnader**

Tkr	2011	2010
Räntekostnader mm	-2 298	-1 165
Realiserad förlust, netto, aktier och andelar	-30 097	-661
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-	-9 988
<b>Summa</b>	<b>-32 395</b>	<b>-11 814</b>
<i>Investeringsavtal, fondförsäkring</i>		
Realiserad förlust, netto, obligationer och andra räntebärande papper	-429 771	-
Valutakursförluster, netto	-	-3 282 045
Räntekostnader	-20	-20
	<b>-429 791</b>	<b>-3 282 065</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>-462 186</b>	<b>-3 293 879</b>

**Not 55 Orealiserade förluster på placeringstillgångar**

Tkr	2011	2010
Aktier och andelar	-173 823	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	-6 994
	<b>-173 823</b>	<b>-6 994</b>
<i>Investeringsavtal, värdeminskning på fondförsäkringstillgångar</i>		
Aktier och andelar	-49 390 417	-
Obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	-546 625
	<b>-49 390 417</b>	<b>-546 625</b>
<b>Resultat, netto</b>	<b>-49 564 240</b>	<b>-553 619</b>

**Not 56 Kapitalavkastning, intäkter<sup>1</sup>**

Tkr	2011	2010
Utdelning på aktier och andelar	-296	148
Ränteintäkter	2 550	1 424
Realiserad vinst netto, aktier och andelar	11 319	2 489
Realiserad vinst netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	43	-
Valutakursvinster, netto	107 946	25 265
<b>Summa</b>	<b>121 562</b>	<b>29 326</b>

**Not 57 Orealiserade vinster på placeringstillgångar<sup>1</sup>**

Tkr	2011	2010
Aktier och andelar	111	335
Obligationer och andra räntebärande papper	0	2
<b>Summa</b>	<b>111</b>	<b>337</b>

**Not 58 Kapitalavkastning, kostnader<sup>1</sup>**

Tkr	2011	2010
Räntekostnader	-44 172	-30 606
Realiserad förlust netto, obligationer och andra räntebärande värdepapper	-	-4
<b>Summa</b>	<b>-44 172</b>	<b>-30 610</b>

1 Från tillgångar som innehas för handelsändamål

## 12 Återrapporering till regeringen

### Återrapporeringsskrav enligt regleringsbrev och instruktion

Regeringen har i regleringsbrevet för budgetåret 2011 samt förordning med instruktion för Pensionsmyndigheten meddelat krav på återrapporering. Nedan redovisas var i årsredovisningen återrapporeringen sker.

Källa	Återrapporeringsskrav	Rapporteras i avsnitt	
<b>Instruktion</b>			
2009:1173 2§ punkt 1 & 2	Ge allmänheten information om pensioner och andra förmåner och att den ges utifrån den enskildes behov. Informera och ge pensions-sparare och pensionärer en samlad bild av hela pensionen.	Information	Sid 36
2009:1173 2§ punkt 2	Informera om vilka faktorer som påverkar pensionens storlek, hur stor pensionen kan antas bli och tydliggöra vilka konsekvenser olika val kan få för pensionen.	Information	Sid 36
2009:1173 2§ punkt 3	Följa, analysera och förmedla ålderspensionssystemets utveckling och effekter för enskilda och samhälle	Statistik och analys	Sid 42
2009:1173 2§ punkt 4	Säkerställa att felaktiga utbetalningar inte görs och motverka bidragsbrott	Utbetalningar	Sid 33
2009:1173 2§ punkt 5	Verka för lagenlighet och enlighet vid rättstillämpningen för bestämmande av pensionsgrundande inkomst	Ärendehantering	Sid 20
2009:1173 2§ punkt 6	Medverka i EU-arbetet och annat internationellt samarbete samt vid behov representera Sverige inom sitt verksamhetsområde	Internationellt samarbete	Sid 48
2009:1173 2§ punkt 7	Integrera ett jämställdhetsperspektiv i sin verksamhet <sup>1</sup>	Ärendehantering, Information, Medarbetare och kompetensförsörjning	Sid 20, 36, 44
2009:1173 3§	Myndigheten ska säkerställa att dess kostnader för olika försäkringsområden finansieras genom rätt finansieringskälla	Finansiell redovisning	Sid 59
2009:1173 5§	Myndigheten får utföra uppdrag relaterade till administrativa tjänster för Min Pension i Sverige AB och datorbearbetning inom ramen för myndighetens statistikuppdrag	Information	Sid 36
2009:1173 6§	Myndigheten ska samverka med berörda myndigheter, kommuner och andra berörda parter för att bedriva en effektiv och rättssäker verksamhet.	Samarbete med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen	Sid 47
<b>Regleringsbrev</b>			
Reg.Brev - Avsnitt 1	Pensionsmyndigheten ska minska tiderna för genomströmning för ärenden om bostadstillägg till pensionärer och återkravsärenden.	Ärendehantering	Sid 20
Reg.Brev - Avsnitt 1.1	Pensionsmyndigheten ska redovisa hur det lokala (fysiska) kundmötet har utformats	Information	Sid 36
Reg.Brev - Avsnitt 1.1	Pensionsmyndigheten ska redovisa erfarenheterna av samarbetet med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen.	Samarbete med Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen	Sid 47

1 Vi behandlar även likabehandling inom detta område.



### Uppdrag i regleringsbrevet

Uppdragen i regleringsbrevet listas nedan tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer.

**1. Utgiftsprognoser** Myndigheten ska redovisa utgiftsprognoser för 2011-2015 i Hermes vid nedanstående prognostillfällen. Prognoserna ska kommenteras både i förhållande till föregående prognostillfälle och i förhållande till statsbudgeten. De antaganden som ligger till grund för prognosen ska redovisas. Prognoserna lämnas i löpande priser. Prognoser lämnas senast 19 januari, 23 februari, 5 maj, 1 augusti och 28 oktober. Rapportera enligt uppdrag i januari med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2010–2015*, i maj med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom Pensionsmyndighetens ansvarsområde budgetåren 2010–2015*, i augusti med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom myndighetens ansvarsområde 2011–2015*, i oktober med rapporten *Anslagsbelastning och prognos för anslag inom myndighetens ansvarsområde 2011–2016*, alla dessa rapporter har samma diarienummer VER 2010-434. Rapportera enligt uppdrag i februari 2011 med myndighetens budgetunderlag *Pensionsmyndighetens budgetunderlag för åren 2012–2014*, diarienummer VER 2011-435.

**2. Samarbetet med Försäkringskassan** Pensionsmyndigheten ska i samverkan med Försäkringskassan redovisa samarbetet myndigheterna emellan samt hur kostnadseffektivitet uppnås och hur man säkerställer att rätt avgifter i syfte att uppnå full kostnadstäckning tas ut för de tjänster som Försäkringskassan tillhandahåller Pensionsmyndigheten. Uppdraget ska redovisas av Pensionsmyndigheten till regeringen (Socialdepartementet) i årsredovisningen för 2011.

**3. Premiépension** Pensionsmyndigheten ska lämna en redovisning om reformeringen av premiépensionssystemet med anledning av regeringens proposition *Ändringar i premiépensionssystemet (prop. 2009/10:44)*. Myndigheten ska redovisa hur ändringarna påverkar olika grupper av premiépensionssparare. Redovisningen ska ske i den form som bestäms efter samråd med Regeringskansliet och ska rapporteras till regeringen (Finansdepartementet) senast den 1 juni 2011. Rapportera enligt uppdrag *Redovisning av det statliga utbudet i premiépensionssystemet*, diarienummer VER 2011-167.

**4. Beräkning av inkomstindex** Pensionsmyndigheten ska säkerställa att beräkningen av inkomstindex håller en hög kvalitet. Myndigheten ska, i samband med att förslag till inkomstindex för 2012 lämnas, redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att säkerställa en hög kvalitet. Rapportera enligt uppdrag den

28 juli 2011, *Förslag till inkomstindex, inkomstbasbelopp, balanstal samt balansindex*, diarienummer VER 2011-188.

**5. Typfallsmodell** Pensionsmyndigheten ska arbeta för att en typfallsmodell som beräknar pension för olika typfall finns tillgänglig. Typfallen ska kunna varieras med avseende på livsinkomst och hur den fördelar sig över tid, ålder, uttagsålder för pension och partiellt uttag av pension. Pensionsmyndigheten ska inom ramen för uppdraget bedriva ett nära samarbete med Min Pension i Sverige AB. Redovisningen ska göras till regeringen (Socialdepartementet) senast den 1 december 2011. Rapportera enligt uppdrag *En typfallsmodell för pensionsberäkningar*, diarienummer VER 2011-361.

**6. Bostadstillägg** Pensionsmyndigheten ska redovisa en tidplan för de åtgärder som myndigheten avser att vidta i syfte att förbättra underlaget för beslut om bostadstillägg till pensionärer. Detta ska redovisas till regeringen (Socialdepartementet) senast den 4 februari 2011. Rapportera enligt uppdrag *Förbättringar i beslutsunderlag gällande Bostadstillägg*, diarienummer VER 2011-40.

**7. Inspektionen för socialförsäkringen** Pensionsmyndigheten ska inom sex veckor från det att Inspektionen för socialförsäkringen (ISF) lämnat en rapport som särskilt berör Pensionsmyndigheten till regeringen (Socialdepartementet) kommentera ISFs slutsatser och rapportera vilka åtgärder myndigheten eventuellt avser att vidta med anledning av den lämnade rapporten. Rapportera enligt uppdrag. Under året har det resulterat i tre rapporter till regeringen. *Remissvar ISF:s rapport 2010 – Den nya pensionsmyndigheten*, rapportera enligt uppdrag den 31 januari 2011, diarienummer VER 2010-441. *Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2011:19 – Att samsas om systemen*, rapportera enligt uppdrag den 12 januari 2012, diarienummer VER 2011-408. *Pensionsmyndighetens svar på ISF:s rapport 2011:20 – Effektiviteten i socialförsäkringsadministrationen 2003–2010*, rapportera enligt uppdrag den 12 januari 2012, diarienummer VER 2011-409.

Uppdrag givna i särskilda regeringsbeslut

Uppdragen listas tillsammans med uppgift om rapporteringstidpunkt och diarienummer på samma sätt som ovan.

**Elektroniskt utbyte av information** Uppdrag angående införandet av ett it-system för utbyte av socialförsäkringsinformation på EU-nivå 2009/2024/SE, samt regleringsbrev för 2010. Rapportera enligt uppdrag fem gånger under året. Det är Försäkringskassans diarienummer som anges. Rapportera 2011-01-28 med diarienummer 002443-2011, rapportera 2011-04-29 med diarienummer 015032-2011, rapportera 2011-06-22 med

diarienummer 032720-2011, rapporterat 2011-09-22 med diarienummer 053990-2011 och rapporterat 2011-12-09 med diarienummer 059956-2011.

*Inkomstindex och inkomstbasbelopp* Uppdrag att beräkna inkomstindex och inkomstbasbelopp S2010/9064/SF (delvis). Rapporterat enligt uppdrag den 28 juli 2011, Förslag till inkomstindex, inkomstbasbelopp, balanstal samt balansindex, diarienummer VER 2011-188.

*Bättre pensionsinformation* Uppdrag att arbeta för bättre pensionsinformation S2010/4639/SF (delvis). Rapporterat enligt uppdrag, Pensionsmyndighetens särskilda informationsuppslagsrapport, diarienummer VER2010-276.

*Uppdrag till Pensionsmyndigheten avseende rådgivnings-, visa och förvaltningstjänster inom premiepensionssystemet* Uppdrag att utreda och lämna förslag rörande rådgivnings-, visa och förvaltningstjänster i premiepensionssystemet för att komma till rätta med de negativa effekterna för myndighetens it-verksamhet, för fondbolag samt för pensionssparare och övriga fondsparare. Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet) senast den 15 mars 2011. Rapporterat enligt

uppdrag, Angående rådgivnings- visa- och förvaltningstjänster inom premiepensionssystemet, diarienummer VER 2010-240.

### Målredovisning i årsredovisningen

Pensionsmyndigheten har utifrån sitt uppdrag formulerat sju långsiktiga mål som ska vara uppnådda vid utgången av år 2013. I myndighetens årliga verksamhetsplan bryts de långsiktiga målen ner i årliga verksamhetsmål. Dessa årliga mål ska ses som etappmål för att de långsiktiga målen ska kunna uppnås.

Verksamhetsmålen för 2011 anges i tabellen nedan. Vi har till stor del använt oss av dessa mål för att kunna kommentera verksamhetsresultatet i årsredovisningen. I tabellen anges även var i årsredovisningen som vi har kommenterat målen, direkt eller indirekt. Samtliga mål är formulerade som ett tillstånd ("Vi har..") som skulle vara uppnått vid slutet av år 2011. Tabellen ska alltså inte tolkas som om vi har uppnått alla målen, utan det är det önskade tillståndet enligt respektive mål som anges. Målen 1.3, 1.4, 3.4, 5.1, 7.1 och 7.2 har inte kommenterats i årsredovisningen.

Mål 2011	Avsnitt i ÅR	
<b>1 Alltid rätt</b>		
1.1. Vi har en systematisk kvalitetsuppföljning och har kunskap om kvaliteten i våra processer	Ärendehantering	Sid 20
1.2. Vi minskar andelen fel i ärendehantering	Ärendehantering	Sid 20
1.3. Vi lämnar fler förenklingsförslag till regeringen än 2010	-	
1.4. Vi har rätt säkerhet.	-	
<b>2 Alltid i tid</b>		
2.1. Vi har inga oplanerade stopp i fondhandelssystemen	Fondadministration	Sid 34
2.2. Vi påbörjar omgående handläggning av inkommet ärende	Ärendehantering	Sid 20
2.3. Handläggningstiderna är förkortade i enlighet med våra målvärden.	Ärendehantering	Sid 20
2.4. Tillgängligheten i Kundservice är >90%	Information	Sid 36
2.5. Vi har minskat andelen ofullständiga ansökningar i bostadstillägg jämfört med 2010	Ärendehantering	Sid 20
<b>3 Kundmöten som skapar värde</b>		
3.1. Vi har ökat andelen nöjda pensionärer och pensionssparare	Information	Sid 36
3.1.1. Andelen nöjda med det personliga mötet har ökat	Information	Sid 36
3.1.2. Andelen nöjda med Telefonmöten har ökat	Information	Sid 36
3.1.3. Andelen nöjda med det Elektroniska mötet har ökat	Information	Sid 36
3.1.4. Andelen nöjda med Brev/årsbesked har ökat	Information	Sid 36
3.2. Vi har ökat användningen av e-tjänsterna	Information	Sid 36
3.3. Vi har ökat nyttan av det proaktiva fysiska mötet.	Information	Sid 36
3.4. Vi har minskat antalet utskick.	-	
<b>4 Lätt att förstå hela pensionen och att göra medvetna val</b>		
4.1. Pensionärer och pensionssparare är mer nöjda med vår information än 2010.	Information	Sid 36
4.2. Vi har ökat andelen som upplever att det har blivit lättare att förstå pensioner.	Information	Sid 36
4.3. 97 % av pensionskapitalet ska synliggöras via Min Pension	Information	Sid 36
4.4. Vi har 2 miljoner registrerade användare på Min Pension.	Information	Sid 36
4.5. Vi har slutfört uppdraget om "bättre pensionsinformation.	Information	Sid 36
<b>5 Drivande samarbetspartner</b>		
5.1. Vi uppfattas som expert på pensioner	-	
5.2. Vi har ökat den positiva och neutrala publiciteten till 90 % jämfört med helårsutfallet för 2010.	Information	Sid 36
5.3. Kännedomen om Pensionsmyndigheten har ökat bland pensionärer och pensionssparare jämfört med Förtroendet för oss föregående år		Sid 16
5.4. Vi bidrar aktivt i internationella sammanhang.	Internationellt samarbete	Sid 48
<b>6 Engagemang och goda prestationer</b>		
6.1. Vi har ett enhetligt och tydligt ledarskap	Medarbetare och kompetensförsörjning	Sid 44
6.2. En stor andel av medarbetarna känner sig som en del av Pensionsmyndigheten och den gemensamma kulturen	Medarbetare och kompetensförsörjning	Sid 44
6.3. Vi har en arbetsmiljö som bidrar till medarbetarnas engagemang och trivsel	Medarbetare och kompetensförsörjning	Sid 44
6.4. Vi har en bra bild av vårt kompetensförsörjningsbehov	Medarbetare och kompetensförsörjning	Sid 44
<b>7 Kostnadseffektiv verksamhet</b>		
7.1. Vi har en ändamålsenlig uppföljning med möjlighet att följa kostnader ur de perspektiv vi behöver	-	
7.2. Vi minskar konsultberoendet	-	
7.3. Alla investeringar i den strategiska utvecklingsportföljen har en dokumenterad plan för effekthemtagning	Utvecklingsförmåga	Sid 46
<b>8 Övriga mål</b>		
8.1. Vi har en fungerande process för systemutveckling och systemförvaltning	Utvecklingsförmåga	Sid 46
8.2. Pensionsmyndigheten är en av de fem myndigheter i statsförvaltningen som har högst förtroende	Förtroende för oss	Sid 16

## 13 Intygande om intern styrning och kontroll

Baserat på generaldirektörens intygande, avdelningars och stabers självvärderingar under november/december, bedömning av nivån inom respektive område, fortlöpande redovisningar och uppföljning av verksamheten samt internrevisionens yttrande, redovisas här styrelsens intygande om intern styrning och kontroll i Pensionsmyndigheten avseende 2011.

### Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Pensionsmyndigheten har en etablerad modell och process för intern styrning och kontroll samt för riskhantering. Processen för intern styrning och kontroll baseras på COSO-modellen. Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är definierade i Pensionsmyndighetens arbetsordning.

Arbetet med riskhantering har utvecklats under året och i ännu högre grad kopplats till verksamhetsplaneringen. Risker bedöms både på myndighetsnivå och på avdelningsnivå och koppling finns mellan mål och risker i verksamheten. Risknivån i verksamhetens olika delar har följts upp under året och uppföljningen visar att riskerna i huvudsak är på en acceptabel nivå men att förbättringsområden finns.

Internrevisionen har granskat myndighetens interna styrning och kontroll och gör bedömningen att den i allt väsentligt är betryggande.

Vår bedömning är att vi sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i Pensionsmyndigheten.

### Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå

Sammantaget har Pensionsmyndigheten en god effektivitet i förhållande till sitt uppdrag. Myndigheten som fortfarande är relativt ny har under sitt andra verksamhetsår haft i huvudsak en god måluppfyllelse och kontroll på ekonomin. Under året har ekonomistyrning utvecklats och en ny budgetmodell införts. Arbetet pågår med att förtydliga och förbättra olika rutiner. Under året har jämförbara mått på handläggningstider och pågående ärenden för uppföljning av produktionen tagits fram. Det återstår emellertid ett arbete för att ta fram ytterligare mått och nyckeltal så att hela verksamheten täcks in. Under 2012 kommer Pensionsmyndigheten att fokusera på att ta fram nyckeltal och arbeta med analyser för att identifiera möjligheter till att effektivisera verksamheten.

För de brister som behandlades i förra årets intygande har de åtgärder som vidtagits haft positiv effekt. Avseende systematiken i kvalitetsuppföljningar och kontrollstruktur har myndigheten kommit en god bit på väg. Kontrollverksamheten har under 2011 etablerats och genomförts enligt plan. Det finns

nu en betydligt tydligare bild av kvaliteten i verksamheten och i och med det möjlighet att peka ut olika problemområden. Under året har även ett arbete med att identifiera nyckelkontroller i kritiska processer påbörjats. En av dessa processer är utbetalningsprocessen. I förra årets intygande skrev vi att det saknades tillfredsställande systematik i utbetalningskontrollerna vilket hänförde sig till att de maskinella kontrollerna som ska ingå i tjänsten som myndigheten köper från Försäkringskassan inte genomfördes i överenskommen omfattning. Utbetalningskontrollerna finns nu på plats, vilket gör att vi nu bedömer att risken är på en acceptabel nivå.

### ... men förbättringsområden finns

Avseende Pensionsmyndighetens förmåga att driva utvecklingsprojekt, som omnämndes som en brist förra året, har det under hela 2011 pågått ett projekt som fortsätter hela 2012 med syfte att på ett kontrollerat sätt säkerställa att rätt processer, verktyg och övriga förutsättningar finns för att kunna bedriva utvecklingsprojekt effektivt. Detta har bland annat lett till uppdatering av portfölj- och projektstyrningsprocessen och att alla strategiska projekt under 2011 haft en effekthemtagningsplan. Vi kan konstatera att myndigheten är på rätt väg men att det återstår en stor del av arbetet. Under 2012 kommer myndigheten att bland annat fortsätta arbeta med att förbättra processerna för krav- och design, planering, resurshantering samt it-utveckling.

Resultatet inom processen bostadstillägg har under 2011 inte varit tillfredsställande. Produktionsproblemen avser såväl långa handläggningstider som en mycket stor mängd pågående ärenden. Dessutom har vissa kvalitetsproblem i handläggningen identifierats. Processen är relativt komplicerad med höga krav på dokumentation från den sökande, vilket ger upphov till många kompletteringar. För att komma till rätta med problemen pågår en mängd åtgärder som såvitt vi kan bedöma har en positiv effekt. Myndigheten har bland annat sett över processen för styrning- och ledning, förbättrat och utökat kvalitetsuppföljningen och följer upp produktionen på ett tydligare sätt. Planen omfattar emellertid hela 2012 varför det dröjer en tid innan produktionsläget för processen bostadstillägg är på en tillfredsställande nivå.

Under sommaren 2011 inträffade en incident i fondhandeln inom premiepensionen. Incidenten uppkom vid en sammanläggning av fonder hos två olika bolag och berodde på bristande tillämpning av befintliga rutiner. Fondhandeln är ett komplext område som hanterar stora belopp. Därför är det viktigt att ha en god styrning och kontroll inom området. Ett stort antal förbättringsåtgärder har planerats, påbörjats och till viss del genomförts. En genomlysning av fondens alla verksamhetsområden kommer att ske i början av 2012 för att bekräfta

att de åtgärder som tagits fram får önskad effekt. I samband med genomlysning kommer även processens nyckelkontroller att identifieras och dokumenteras.

Pensionsmyndigheten har en omfattande samverkan med Försäkringskassan där man köper såväl pensionsrelaterade som administrativa tjänster. För dessa tjänster behöver säkerställas att Försäkringskassan följer beslutade rutiner vid produktions-sättningar och årsräkningar. I myndighetens uppföljningar har det framkommit att fler personer än nödvändigt på Försäkringskassan har behörigheter i Pensionsmyndighetens system. Ett arbete pågår därför med att säkerställa processen för att administrera och följa upp behörigheter hos Försäkringskassan i Pensionsmyndighetens system. För de kontroller som redan genomförs behöver återrapporteringen förbättras. Ett annat område är utveckling och förvaltning där samverkan behöver förbättras för att lyckas med utvecklingen av Pensionsmyndigheten. Ett gemensamt projekt har startats för att kontakterna och samarbetet mellan myndigheterna ska förbättras.

En stabil it-miljö är en förutsättning för en väl fungerande kärnverksamhet. Pensionsmyndighetens it-miljö är speciell så till vida att en stor del av it-tjänsterna köps av Försäkringskassan. Inom myndigheten har interna processer och arbetsätt utvecklats under året för att öka kvalitet och tillgänglighet i it-systemen. Alla system är uppdaterade till rätt version och det finns incidentrapportering dygnet runt. Myndigheten har dock ännu inte nått ända fram. Ur ett externt perspektiv har det under året varit få incidenter, men ur ett internt perspektiv har det funnits vissa problem vid releaser, produktionsättningar och uppdateringar. Pensionsmyndigheten behöver därför säkerställa att det finns tydliga rutiner för detta och att de tillämpas av alla berörda.

En annan viktig förutsättning för att åstadkomma en stabil it-miljö är det pågående projektet med flytt av datahall. Projektet syftar just till att åstadkomma en ökad säkerhet, stabilitet

och katastrofsäkring i it-driften genom dubbla miljöer. Projektet är dock omfattande och tidskritiskt varför en lyckad styrning och genomförande av projektet är centralt.

### ...och i några avseenden är risknivån för hög

Resultatet inom processen återkrav är inte tillfredställande. Processen har en längre tid haft problem med långa handläggningstider och ett för stort antal pågående ärenden. Det saknas en tillräckligt bra bild av alla problemområden och det finns därför inte tillräckligt bra underlag för att vidta rätt åtgärder och de åtgärder som vidtagits har inte fått önskad effekt. Idag är dessutom ärendeinflödet relativt stort, framför allt på grund av produktionsläget och kvalitetsbristerna inom processen för bostadstillägg, vilket gör produktionsläget kritiskt. Under vintern har återkravsprocessen förstärkts med resurser från andra processer och tillämpningen av regelverket har i vissa delar förändrats.

Under 2012 ska processen fortsätta att genomlysas för att fastställa vilket tillstånd den befinner sig i och utifrån det identifiera nödvändiga förbättringsåtgärder. I arbetet med genomlysningen kommer även nödvändig dokumentation av process och rutiner för kontrollutredningar att göras. Under 2012 kommer även kvaliteten inom återkravsprocessen att kartläggas.

### Ställningstagande

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Vi bedömer vidare att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkt:

- vår förmåga att upprätthålla en tillfredställande nivå avseende handläggningstiderna inom processen återkrav.

Stockholm den 16 februari 2012.

Bo Könberg, ordförande

Joachim Berner

Tomas Landeström

Pär Nygren

Thomas Rolén

Katrin Westling Palm, generaldirektör

Kerstin Wigzell, vice ordförande

## Bilaga – ordförklaringar

*Allmän pension:* Statlig pension som vi ansvarar för. Består av inkomst och premiepension. För vissa ingår även tillägg- och garantipension.

*Balanstal:* Fördelningssystemets tillgångar delat med systemets pensionskulda.

*Beslut:* Här då ett ärende avslutas i handläggningssystemet.

*Bostadstillägg till pensionärer:* Inkomstprövad del av grundskyddet kopplat till bostadskostnaden. Ska säkra att pensionärer med låg pension kan ha en rimlig bostadsstandard.

*Captcha:* Captcha innebär att besökaren läser av och skriver in några förvrängda eller överlappande teckenkombinationer, vanligtvis 6–8 tecken för att kunna logga in, i vårt fall på Dina pensionsidor. För synsvaga finns en ljudbaserad lösning.

*Direkthandläggning:* Nya ärenden handläggs direkt när de kommer in och den faktiska handläggningen tar relativt kort tid.

*Efterlevandepension:* Efterlevandepension består av förmånerna änkepension, barnpension, omställningspension och efterlevandelivränta.

*Förvaltningsbolag:* Bolag som mot en avgift förvaltar personers premiepension.

*Handläggningstid:* Det antal dagar som löper från det att ansökan inkommer till myndigheten och fram till den tidpunkt då ärendet avslutas i handläggningssystemet. Gäller alla processer.

*Garantipension:* Del av den allmänna pensionen. Statligt finansierat grundskydd för dem som haft liten eller ingen arbetsinkomst under livet.

*Genomströmningstid:* Här detsamma som handläggningstid, se ovan.

*Inkomstpension:* Huvudsakliga delen av den allmänna pensionen. Baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet. 16 procent av de pensionsgrundande inkomsterna avsätts till inkomstpension.

*Massfondbyten:* Fondbyten för premiepension som förvaltningsbolagen gjorde åt sina kunder. Sedan den 1 december är denna möjlighet borttagen genom en captcha-lösning vid inloggning.

*Pensionsgrundande belopp:* Pensionsrätt för pensionsgrundande belopp tillgodoräknas vid sjuk- och aktivitetsersättning, år med små barn (barnår), studier och pliktjänst.

*Pensionsgrundande inkomst (PGI):* Utgörs av löner, ersättningar från socialförsäkringssystemet och arbetslöshetsförsäkringarna.

*Pensionsrelaterade förmåner:* Efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer och äldreförsörjningsstöd med flera.

*Pensionsrätt:* Belopp som beräknas årligen och som för inkomstpensionen utgör 16 procent av pensionsunderlaget och för premiepensionen utgör 2,5 procent av pensionsunderlaget. Används även mer allmänt som ”rätt till pension”.

*Pensionsunderlag:* Summan av PGI och pensionsgrundande belopp.

*Premiepension:* Del av den allmänna pensionen. 2,5 procent av de pensionsgrundande inkomsterna avsätts varje år till premiepension. Baseras på den sammanlagda inkomsten under hela livet. Premiepensionen är fonderad.

*Privat pension:* Frivilligt privat pensionssparande i form av till exempel en kapitalförsäkring via försäkringsbolag eller IPS, individuellt pensionssparande, via bank.

*Pågående ärenden:* Inkomna men ännu inte avslutade ärenden. Avser alla typer av ärenden

*Rådgivningsbolag:* Bolag som ger personer råd om vilka fonder man kan placera sin premiepension. Råden är antingen gratis eller skickas ut mot en avgift.

*Tilläggspension:* Del av den allmänna pensionen. Ersätter ATP i gamla pensionssystemet. Kan ingå i den allmänna pensionen för dem som är födda mellan 1938 och 1953. Samt för dem födda före 1937.

*Tjänstepension:* Betalas in av arbetsgivaren. Ligger utanför den allmänna pensionen.

*Ålderspension:* Består av inkomstpension, tilläggspension, premiepension och garantipension.

*Ålderspension, nationell:* Ålderspension för personer bosatta i Sverige som tjänat in till pensionen i Sverige.

*Ålderspension, internationell:* Ålderspension för personer bosatta i Sverige som tjänat in till pensionen i ett annat land.

*Ålderspension, utland:* Ålderspension för personer som bott och arbetat antingen många år eller bara någon kortare period i Sverige och som nu bor i ett annat land. Administreras av kontoret i Visby.





[www.pensionsmyndigheten.se](http://www.pensionsmyndigheten.se)