

Pensionsmyndigheten

Uppföljning Orange kuvert 2019 - Pensionssparare

12 april 2019

Thea Eriksson Almgren
Caroline Theorell

Bakgrund och syfte

- Pensionsmyndigheten följer varje år upp hur det årliga orange kuvertet, årligt värdebesked (normal-ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är en viktig del i arbetet med att vidareutveckla kuvertets innehåll och göra detta överskådligt och lätt att förstå för pensionsspararna.
- Årets undersökning kring det orange kuvertet är den tjugförsta i ordningen sedan 1998.
- Frågorna är framtagna av Pensionsmyndigheten och frågeformuläret är programmerat av Kantar Sifo.
- Årets uppföljning har för tredje gången genomförts via Sifos webbpanel, detta innebär att jämförelser med tidigare år (2016 och tidigare) bör göras med försiktighet. Utskicken av enkäten gjordes i två omgångar, anpassade till när Pensionsmyndigheten skickade ut de orange kuverteten till olika delar i landet. Även ny målgruppsdefinition från och med 2017, tidigare har inte pensionssparare som fått orange kuvertet digitalt ingått i målgruppen.
- Denna rapport sammanfattar undersökningens huvudresultat i text- och diagramform. För en mer detaljerad analys hänvisas till korstabellerna där resultatet är nedbrutet på olika bakgrunds- och nyckelfrågor. Svaren på öppna frågor redovisas listade i separat bilaga.

Genomförande

- **Målgrupp:** Pensionssparare 18 år och äldre (ny målgruppsdefinition från och med 2017, tidigare har inte pensionssparare som fått orange kuvertet digitalt ingått i målgruppen).
- **Urval:** Slumpmässigt urval från Kantar Sifos webbpanel
- **Metod:** Webbintervjuer
- **Fältperiod:** Utskick 1: 27 februari – 7 mars 2019
Utskick 2: 22 mars – 1 april 2019
- **Omfattning:** 1002 intervjuer, ca 500 intervjuer för varje utskick

Sammanfattning

- Totalt har 87 procent nåtts av det orange kuvertet, dvs uppgett att det fått det. 38 procent nåddes av det per post, 48 procent digitalt och 1 procent på ett annat sätt. 10 procent har inte fått det alls.
- 76 procent av de som fått det orange kuvertet/meddelandet öppnar det. Män (79%) och den äldsta åldersgruppen, 60+ år (84%), öppnar i högre grad kuvertet/meddelandet jämfört med kvinnor (73%) och pensionssparare i de lägre åldersgrupperna.
- 9 av 10 (88%) av de som öppnar kuvertet/meddelandet läser även innehållet. Kvinnor svarar i högre utsträckning (14%) att de inte läst innehållet, jämfört med männen (8%).
- Av de som läst innehållet anser 17 procent att det är svårt att förstå informationen. 43 procent uppger att informationen är ganska eller mycket lätt att förstå. Män tycker i större utsträckning, jämfört med kvinnor, att informationen är lätt att förstå (M:48%, K:36%). Åldersgruppen 18–29 år tycker i högre utsträckning (25%) att informationen var svår att förstå, jämfört med äldre åldersgrupper.
- När respondenterna spontant fick ange öppet vilken information i det orange kuvertet som de läst (som sedan kodats i efterhand i kategorier) svarar flest att de läst om hur de kan se hela sin pension (52%). När de sedan fick ange vad de har läst eller tittat på i kuvertet utifrån 7 listade kategorier (samma kategorier som användes vid efterkodningen) svarar istället flest (88%) att de läst om hur mycket de tjänat in till sin allmänna pension hittills.
- 15 procent upplever att de saknar någon information om pensionen i det orange kuvertet. 44 procent svarar nej och ungefär lika många (41%) är tveksamma i frågan. Det är signifikant fler män (49%) som inte tycker att det saknas något, jämfört med kvinnor (38%). Fler som fått det orange kuvertet via en digital brevlåda (51%) tycker inte att någon information saknas, jämfört med de som fått det via post (36%). Respondenter med lågt NKI anger i högre utsträckning att de saknar något (23%) jämfört med respondenter med högt (6%).
- 67 procent av de som fått det orange kuvertet postalt känner till att de kan få det i digital form. Kännedomen är lägre i gruppen under 28 år (57%) jämfört med de som är över 28 år (69%). Totalt kände 33 procent inte till att informationen kunde gå att få i digital form.

Sammanfattning

- 6 av 10 (59%) av de som inte fått det orange kuvertet digitalt kan tänka sig att få det i digital form. Åldersgruppen 18–29 år anger i signifikant högre grad (80%), jämfört med övriga, att de kan tänka sig att få det orange kuvertet digitalt. Åldersgrupperna 50–59 år (48%) och 60+ (46%) kan tänka sig det i lägst utsträckning.
- Den nya omvända idén att alla får det orange kuvertet till en digital brevlåda och att de som fortfarande vill ha ett orange kuvert på papper hem i brevlåda måste meddela det till Pensionsmyndigheten tycker drygt 2 av 5 är en bra idé (42%). Unga, 18–29 åringar, tycker idén är mer positiv (52%) medan äldre, 60+ åringar, är minst positiva (29%).
- Av de som fick det orange kuvertet loggade 23 procent in på pensionsmyndighetens webbplats i samband med att de fick kuvertet/meddelandet. 25 procent svarar att de loggade in på Minpension.se. Män loggade i högre utsträckning in på pensionsmyndighetens.se (26%), jämfört med kvinnorna (20%). Åldersgruppen 60+ anger i högre utsträckning, jämfört med övriga åldersgrupper att de loggar in på någon av webbplatserna i samband med att de fick kuvertet/meddelandet.
- Ungefär 6 av 10 (57%) som loggade in svarar att de tog del av grafen som visar storleken på pensionen vid olika pensionsåldrar. Signifikant fler i åldersgruppen 60+ anger att de tog del av grafen (88%), jämfört med övriga. 18–29-åringar har tagit del av grafen i signifikant lägst utsträckning (30%). 60 procent som tog del av grafen uppger att de uppfattade var informationen kom ifrån.
- Av de som loggat in på Pensionsmyndighetens hemsida svarar 46 procent att de tog del av informationen med tips och budskap utifrån olika livssituationer. Ungefär lika många (44%) svarar att de inte gjorde det.
- Vidare svarar 42 procent att informationen på pensionsmyndigheten.se var lätt att förstå. 12 procent svarar att informationen var svår. Kvinnor anger i signifikant högre utsträckning att de tycker att informationen var svår (19%) jämfört med männen (8%).

Sammanfattning

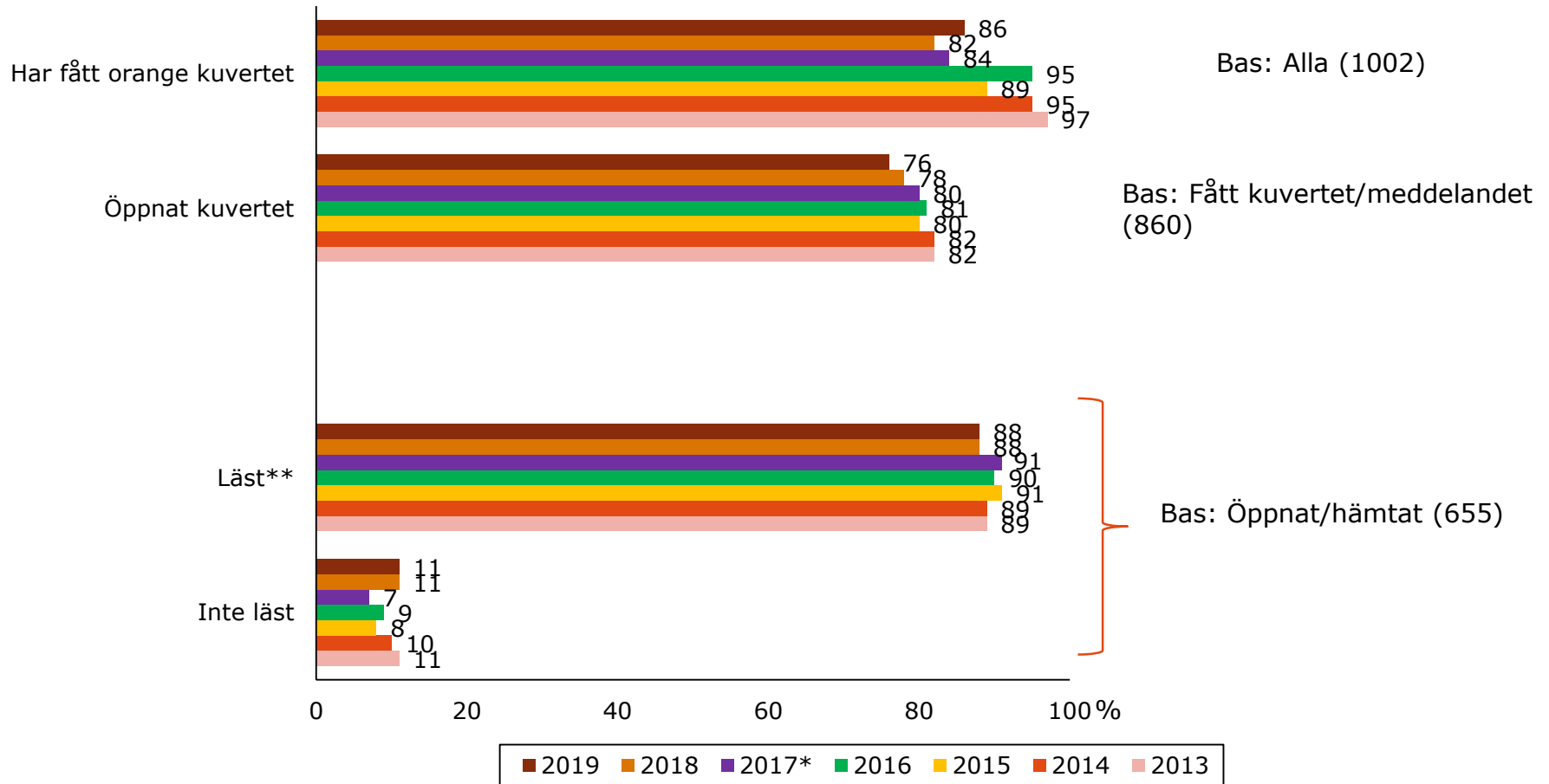
- Totalt 28 procent av de som loggade in på sidorna anger att sidorna i ganska eller stor utsträckning gett dem bättre förutsättningar för att fatta beslut i frågor kring sin pension. 23 procent är negativa i frågan. Kvinnor anger i högre utsträckning att webbsidorna inte gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor kring pensionen (33%), jämfört med männen (16%).
- Totalt instämmer 4 av 10 (39%) av de som loggat in på Pensionsmyndighetens webbplats att webbplatsen är anpassad efter mig och mina behov och situation. 58 procent instämmer i att webbsidorna innehåller relevant information för mig. Det finns inga signifikanta skillnader mellan könen.
- Totalt sett så tror flest (28%) att storleken på lönen/hur mycket jag tjänar är den faktor som mest påverkar hur stor pensionen kommer att bli. Kvinnor tror i högre utsträckning att hur mycket man arbetar hel-/deltid (25%), antal år man arbetar (13%) och politiska beslut (11%) är faktorer som mest påverkar hur pensionen kommer att bli, jämfört med männen. Totalt sett svarar 45 procent någon eller några av faktorerna antal år jag arbetar, storleken på lönen, hur mycket jag arbetar heltid/deltid eller hur mycket skatt man betalar (dvs. Livsinkomsten).
- Totalt känner 24 procent till Minpension.se. Kännedomen är högst hos 60+ åringar (46%) och personer som tillhör segment hög (I&K) (51%).
- Gällande hur pensionsinformationen är utformad och formulerad är 25 procent positiva (alternativ 8, 9 eller 10). Angående hur väl informationen uppfyller förväntningarna på hur den var utformad och formulerad anger 21 procent att de är positiva och 9 procent negativa. Totalt 21 procent menar att Pensionsmyndighetens utformning av informationen i det orange kuvertet/meddelandet kommer nära hur de tycker att det borde vara utformat, 11 procent tycker att det kommer långt ifrån.
- NKI för år 2019 är 55, vilket är en enhet lägre jämfört med föregående år (56). Högsts NKI finns bland män (57) och de som tillhör segment hög (I&K) (64%), de som fått orange kuvertet/meddelandet digitalt (58).

Sammanfattning

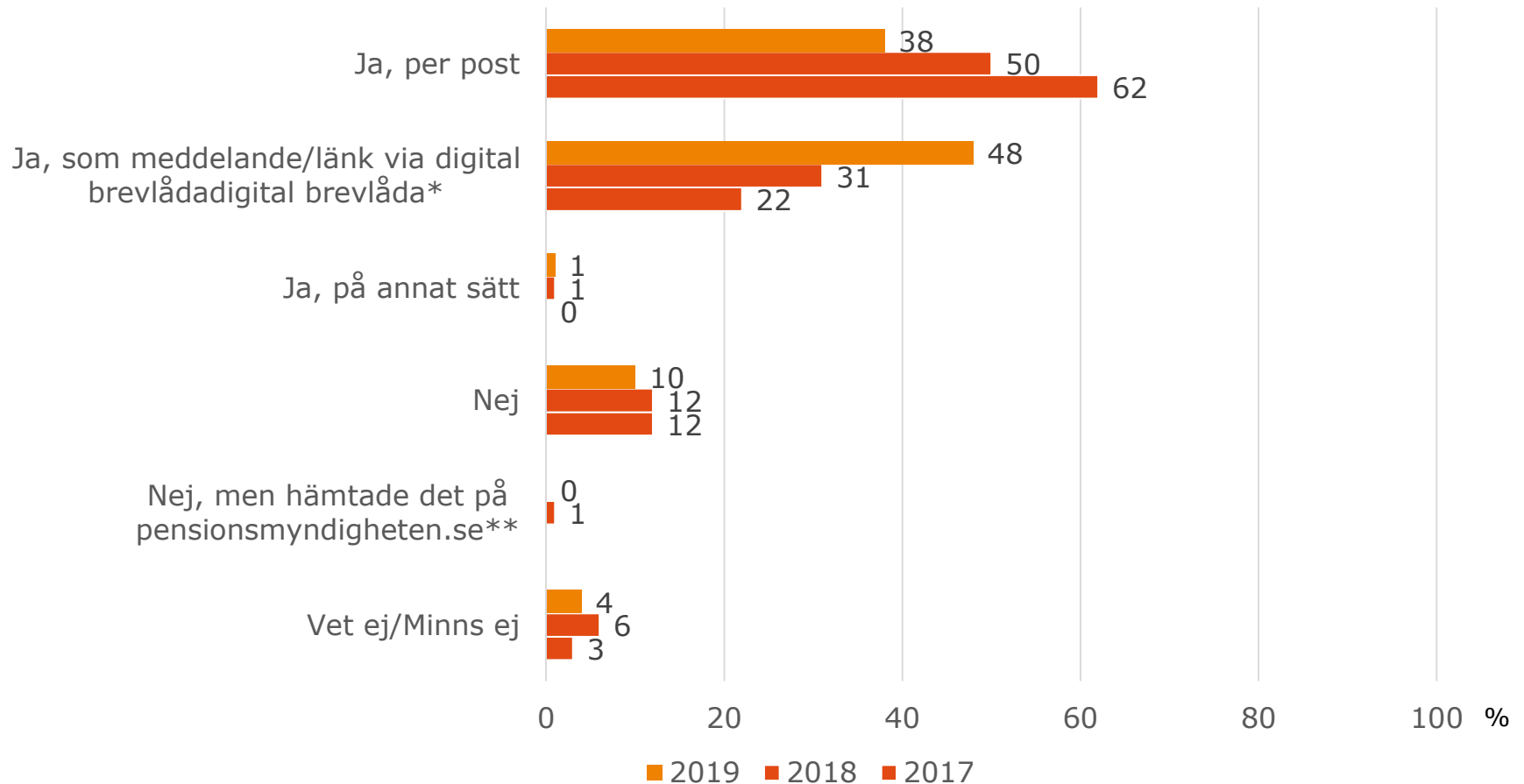
- Totalt anger 38 procent att påståendet om de förstår ekonomiska uttryck och begrepp stämmer bra överens med dem, 13 procent svarar att det inte stämmer bra. Män svarar i högre utsträckning att påståendet stämmer bra (44%), jämfört med kvinnor (32%).
- 17 procent svarar att påståendet *jag läser ekonomi och börsnyheter* stämmer bra överens med dem. 49 procent svarar att det inte stämmer bra. Män svarar i högre utsträckning (24%) att påståendet stämmer bra, jämfört med kvinnor (9%).
- 20 procent svarar att påståendet *jag tycker att jag har goda kunskaper om pensionssparande* stämmer bra överens med dem själva. 33 procent svarar att påståendet inte stämmer bra. Även här anger männen att påståendet stämmer bättre överens (25%) än vad kvinnorna gör (16%).
- Totalt anger 24 procent att påståendet om att de har tillräckligt med kunskap för att göra aktiva val som påverkar sin framtida pension stämmer bra överens med dem. 32 svarar att det inte gör det. Män anger i högre utsträckning att de har tillräckligt med kunskap (31%) jämfört med kvinnor (17%).

Resultat

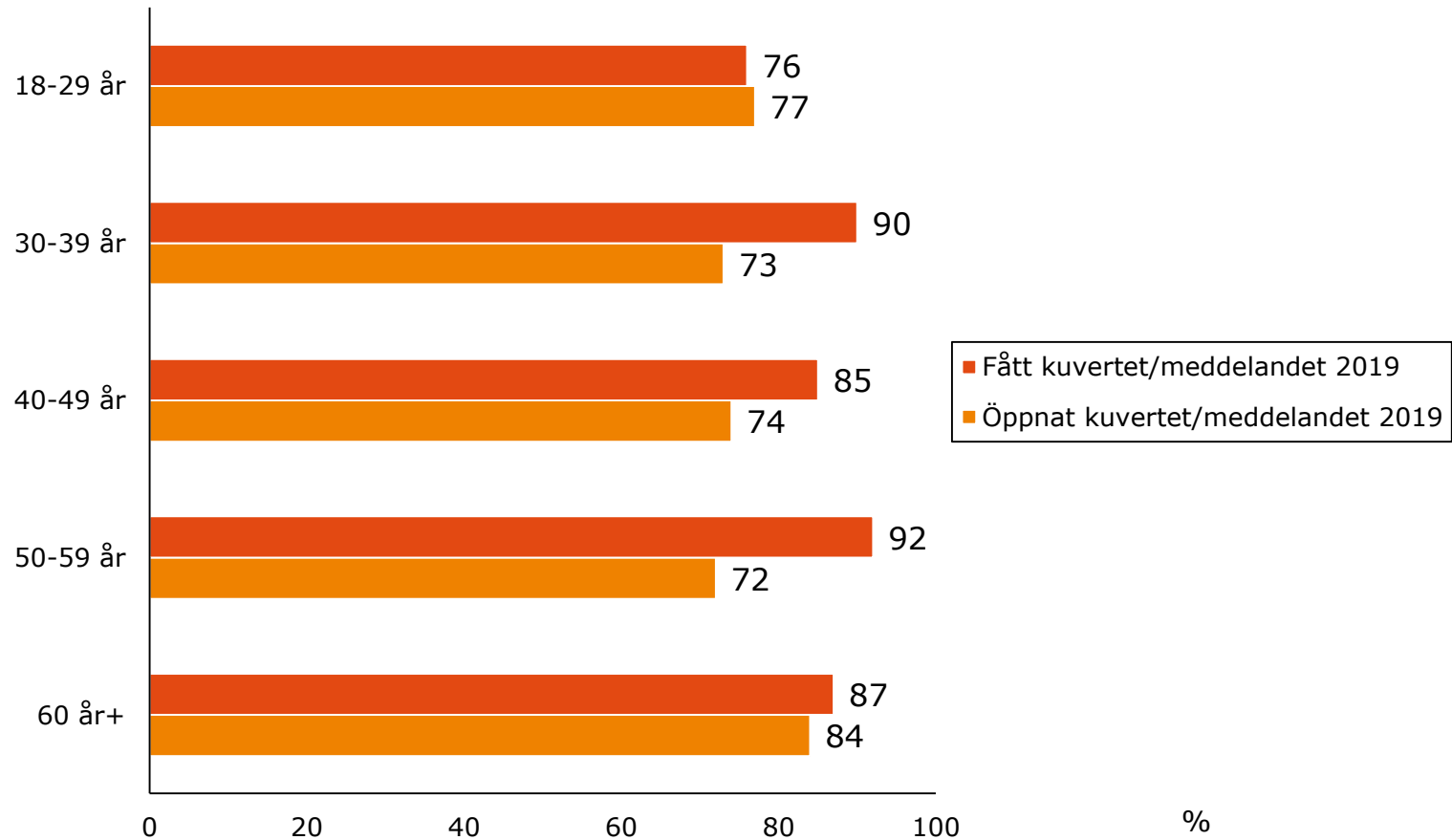
Läsning av det orange kuvertet



Fått det orange kuvertet?



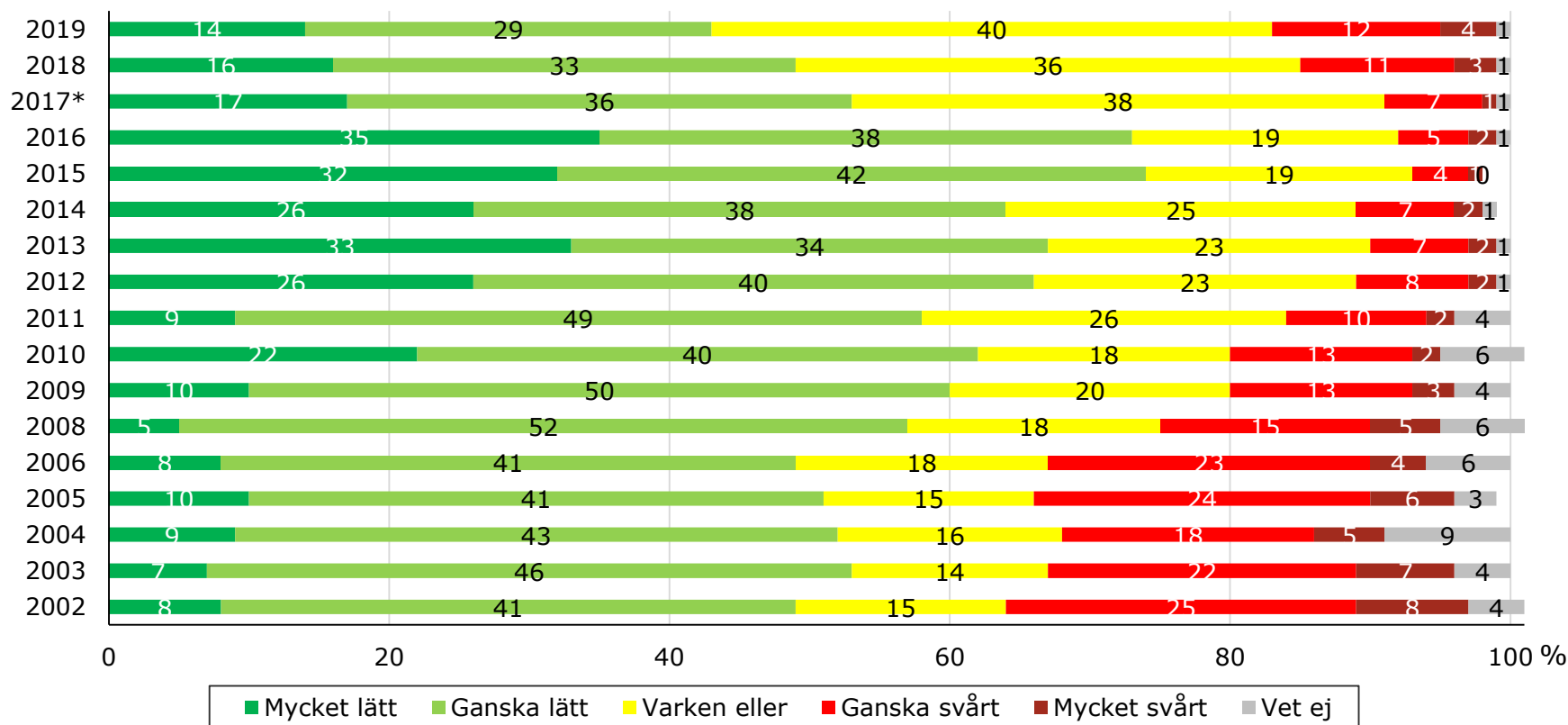
Vem öppnar kuvertet?



Bas: Alla (1002) respektive fått
kuvertet/meddelandet (860)

Lätt/svårt att förstå informationen i årsbeskedet/ det orange kuvertet på det hela taget?

Totalt 43 procent tycker att informationen är lätt eller mycket lätt att förstå.



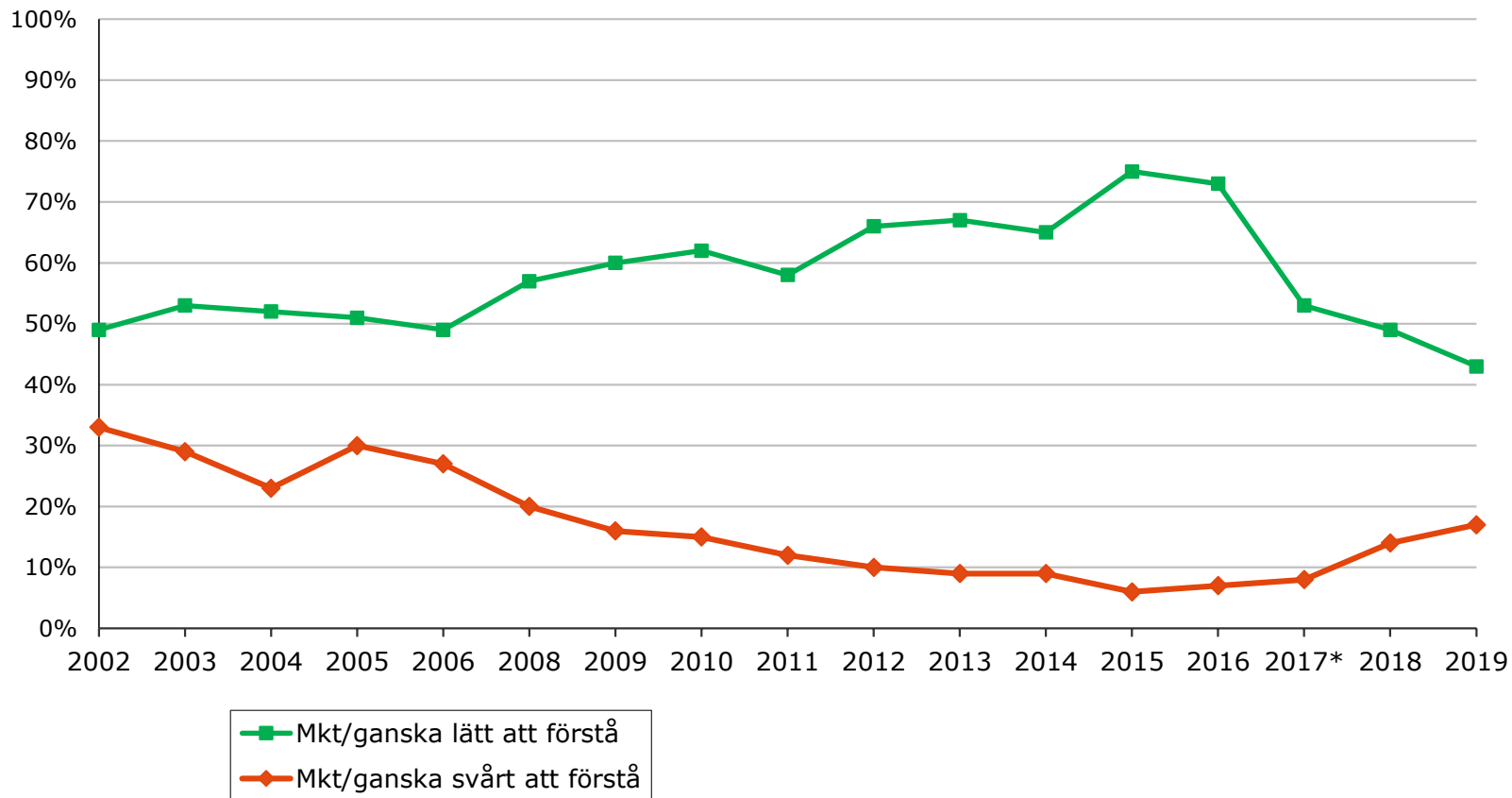
Bas: Läst något av innehållet i kuvertet (575)

*Från 2017: ny metod (webbintervjuer), ny målgruppsdefinition

Från 2017: "Var det lätt eller svårt att förstå informationen i årsbeskedet?"

Tidigare: "Var det lätt eller svårt att förstå det orange kuvertet på det hela taget?"

Lätt/svårt att förstå informationen i årsbeskedet/ det orange kuvertet på det hela taget?

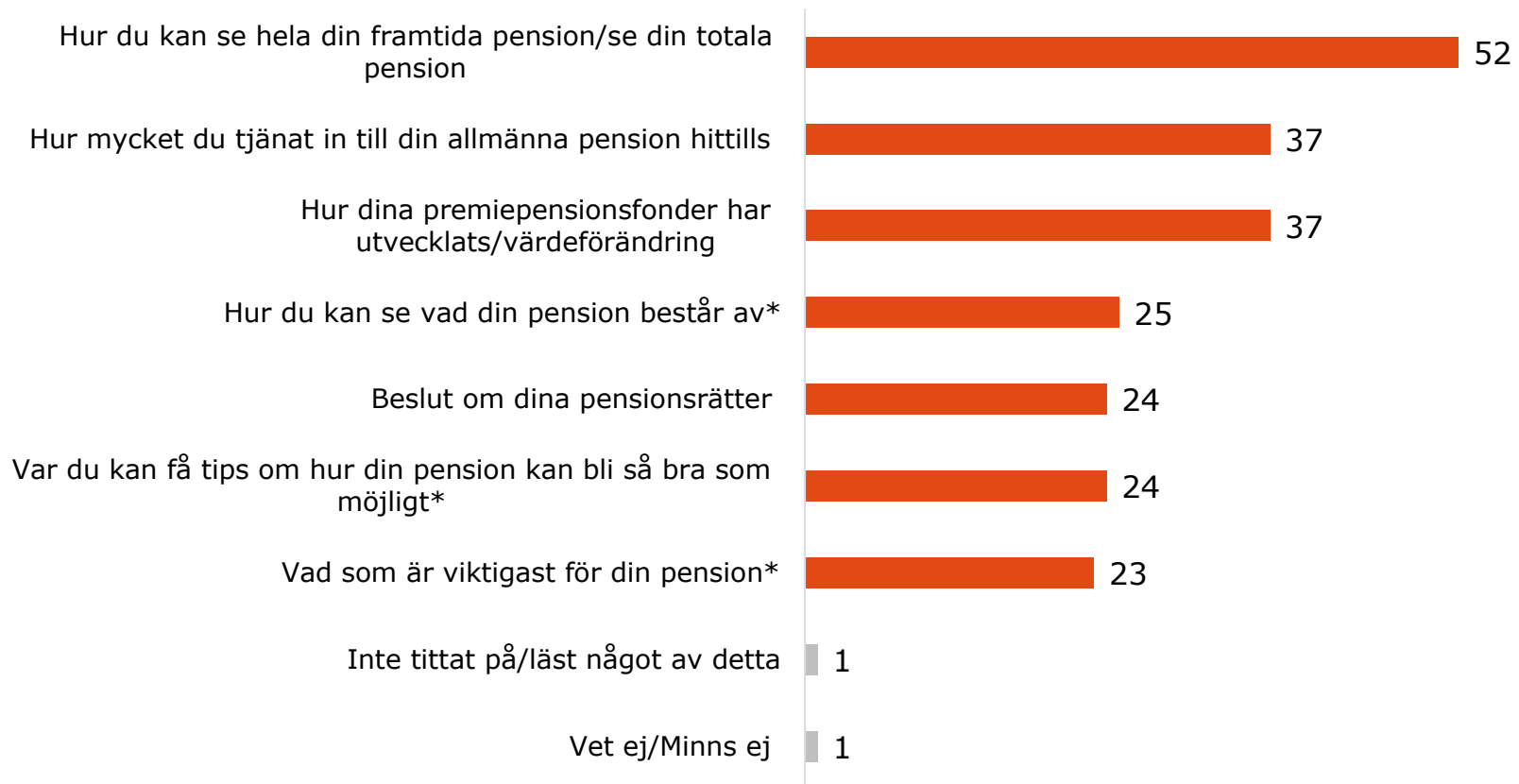


Bas: Läst något av innehållet i kuvertet (575)

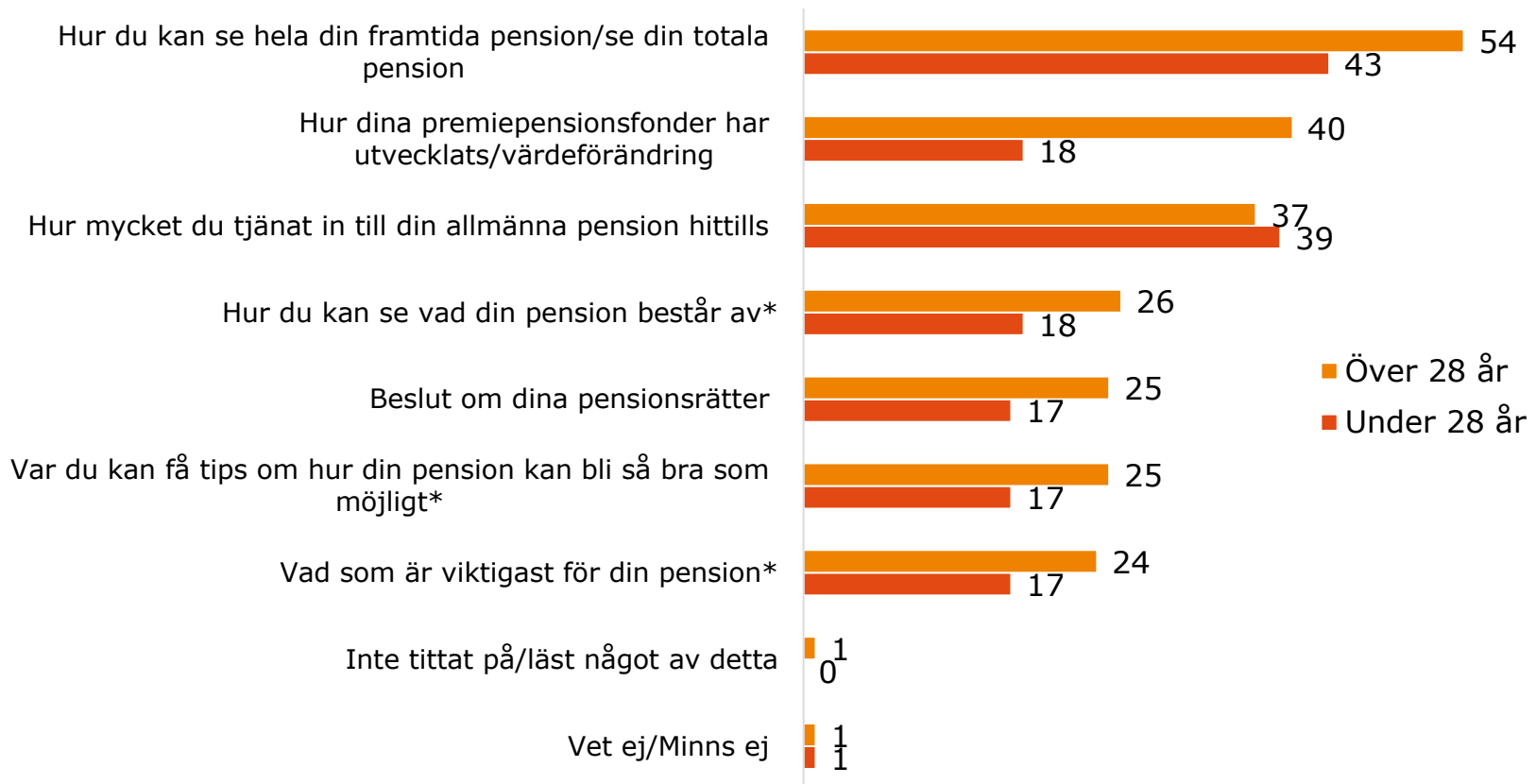
*Från år 2017: ny metod (webbintervjuer), ny målgruppsdefinition samt ny frågeställning, "Var det lätt eller svårt att förstå informationen i årsbeskedet?"

Tidigare: "Var det lätt eller svårt att förstå det orange kuvertet på det hela taget?"

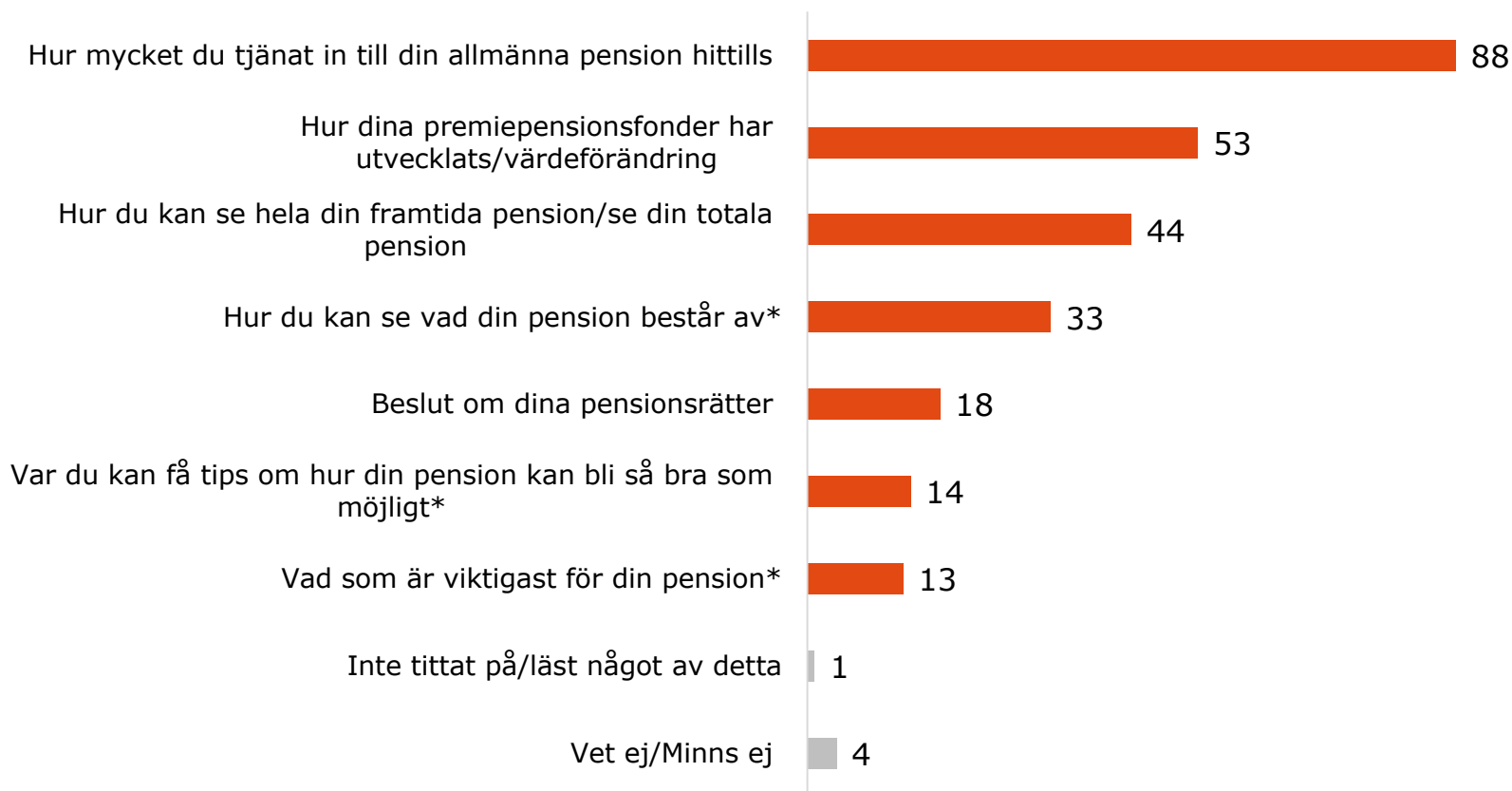
(Q5) Vilken information i det orange kuvertet har du läst eller tittat på? Kodad i efterhand



(Q5) Vilken information i det orange kuvertet har du läst eller tittat på? Kodad i efterhand



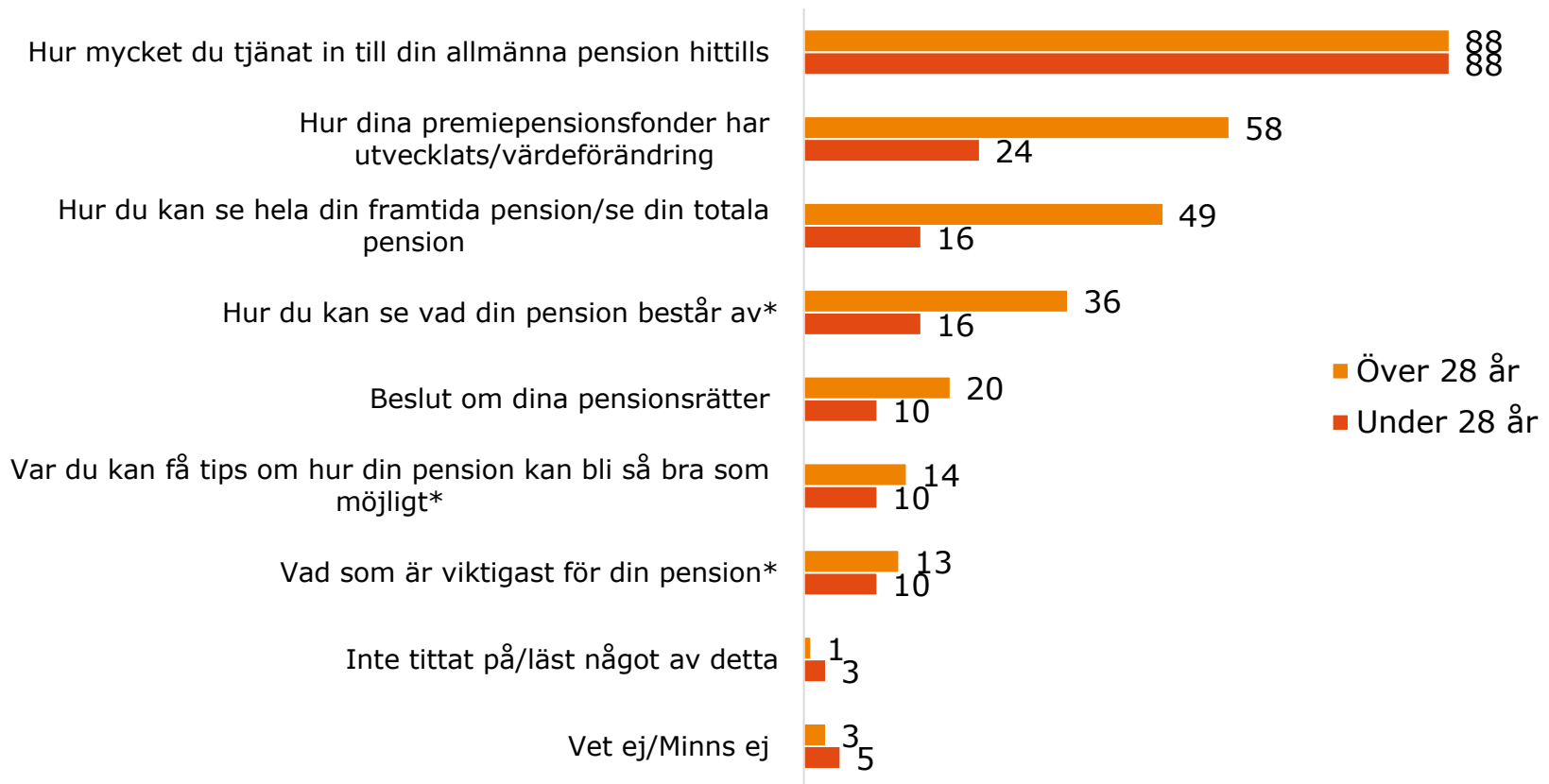
(Q5A) Vilken av följande information i det orange kuvertet har du läst eller tittat på?



Bas: Läst något av innehållet i kuvertet (575)

* Tillägg/ändringar jämfört med 2018

(Q5A) Vilken av följande information i det orange kuvertet har du läst eller tittat på?



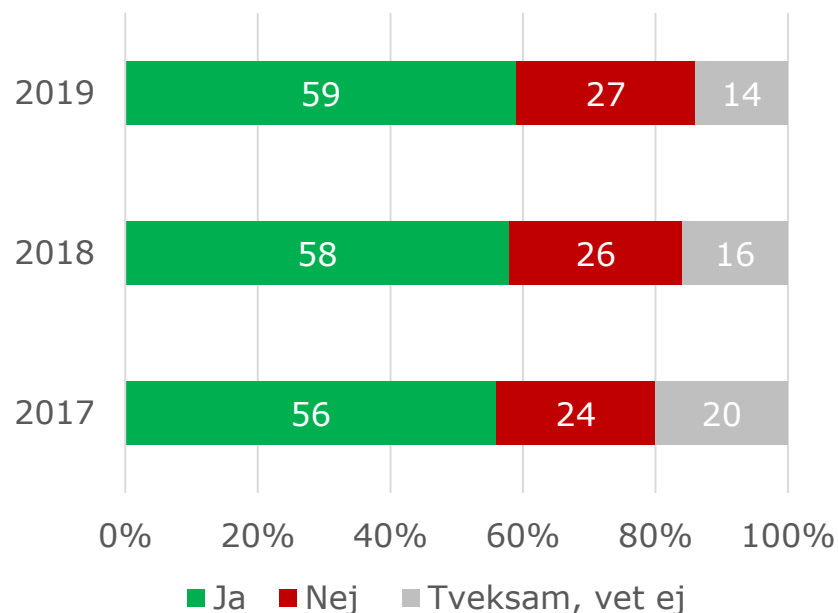
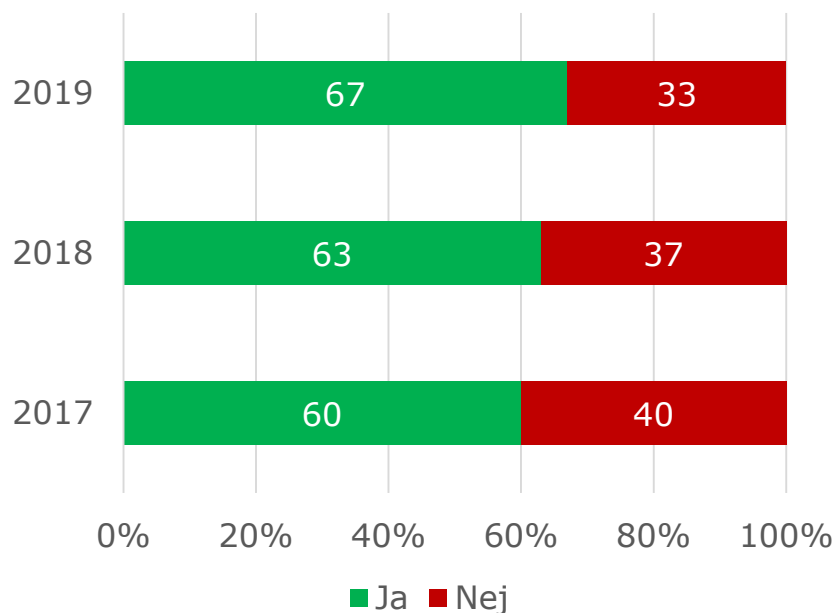
Bas: Läst något av innehållet i kuvertet (575)

* Tillägg/ändringar jämfört med 2018

Digitala brevlådor

Känner du till att du kan få det orange kuvertet digitalt via säkra digitala brevlådor (såsom Kivra, Min myndighetspost, Digimail & E-boks)?

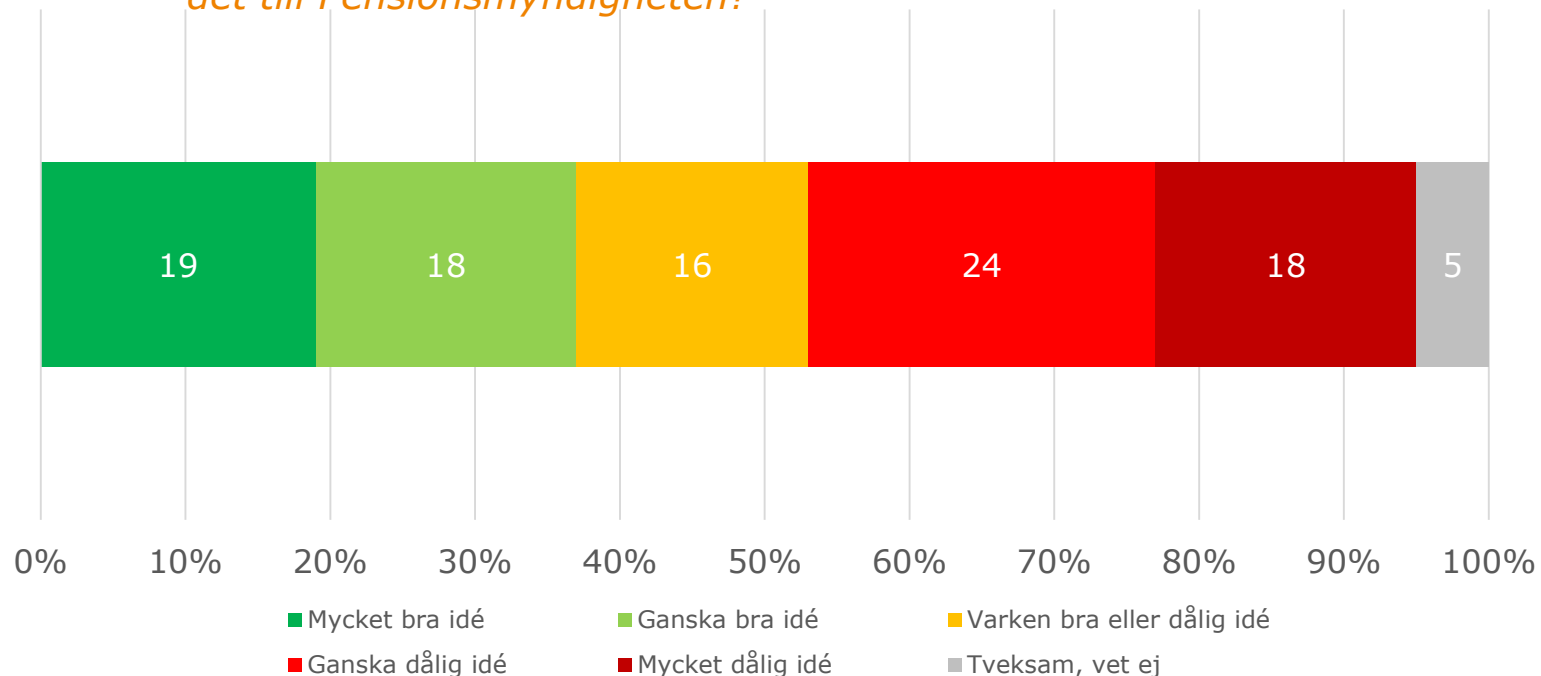
Kan du tänka dig att få det orange kuvertet digitalt via säkra digitala brevlådor (såsom Kivra, Min myndighetspost, Digimail & E-boks)?



Omvänd idé

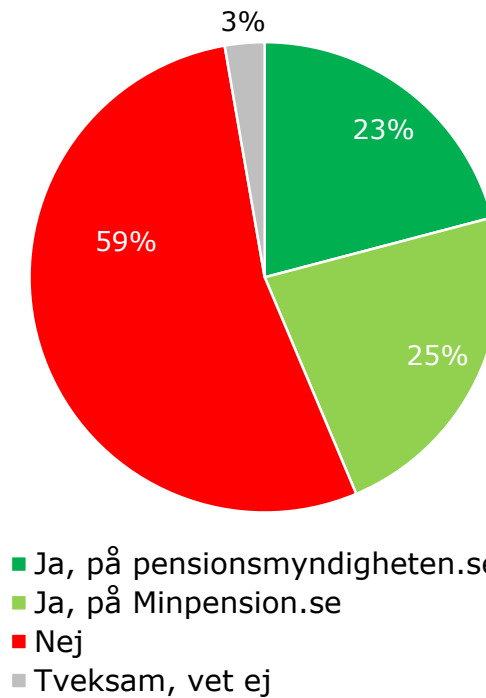
I dag får du ett orange kuvert på papper hem i brevlådan, om du inte aktivt sagt ifrån det, eller anmält dig till en digital brevlåda. Vad tycker du om den omvända idén, att alla får det orange kuvertet till sin digitala brevlåda och att den som fortfarande vill ha ett orange kuvert på papper hem i brevlådan måste meddela det till Pensionsmyndigheten?

Positiva
andelar



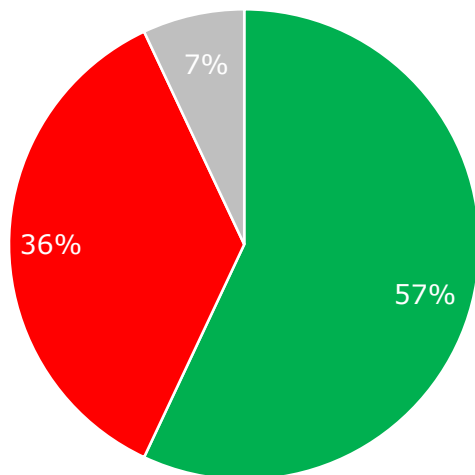
Pensionsmyndighetens webbplats

Har du loggat in på Pensionsmyndighetens webbplats och/eller Minpension.se i samband med att du fick kuvertet/meddelandet?



Pensionsmyndighetens webbplats

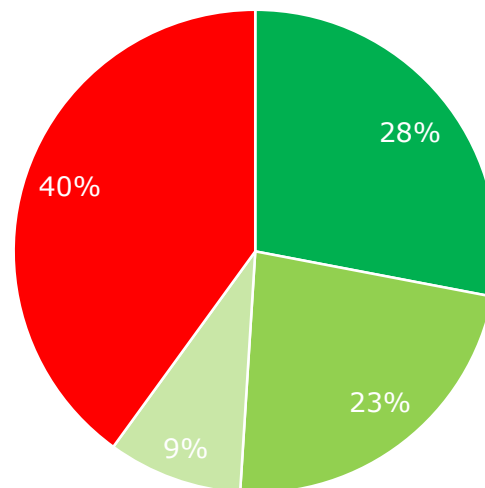
När du loggade in på pensionsmyndigheten.se, tog du del av grafen som visar storleken på din pension vid olika pensionsåldrar?



■ Ja ■ Nej ■ Tveksam/Minns ej

Bas: Hämtat meddelande på pm.se eller loggat in på pm.se (203)
Förändrad fråga från 2018. Tidigare: När du loggade in på pensionsmyndigheten.se, tog du del av grafen eller tabellen som visar storleken på din pension vid olika pensionsåldrar?

När du tog del av grafen som visar din pension vid olika pensionsåldrar, uppfattade du varifrån infon kom ifrån?

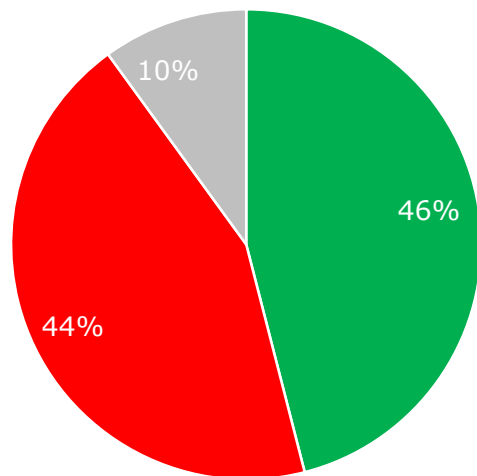


■ Ja, Pensionsmyndigheten
■ Ja, Min Pension
■ Ja, pensionsbolagen
■ Nej

Bas: Tog del av graf eller tabell (116)
Förändrad fråga från 2018. Tidigare: När du tog del av grafen eller tabellen som visar din pension vid olika pensionsåldrar, uppfattade du varifrån infon kom ifrån?

Pensionsmyndighetens webbplats

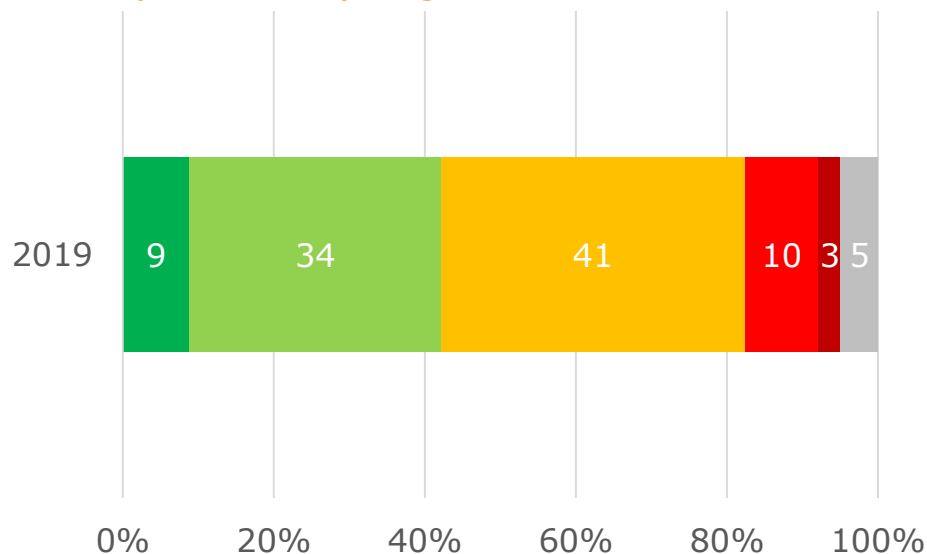
Tog du del av informationen med tips och budskap utifrån olika livssituationer?



■ Ja ■ Nej ■ Vet ej, Minns ej

Bas: Hämtat meddelande på pm.se eller loggat in på pm.se (203) – nytt filter 2018
Ny fråga 2018

Var det lätt eller svårt att förstå informationen när du loggat in på pensionsmyndigheten.se?

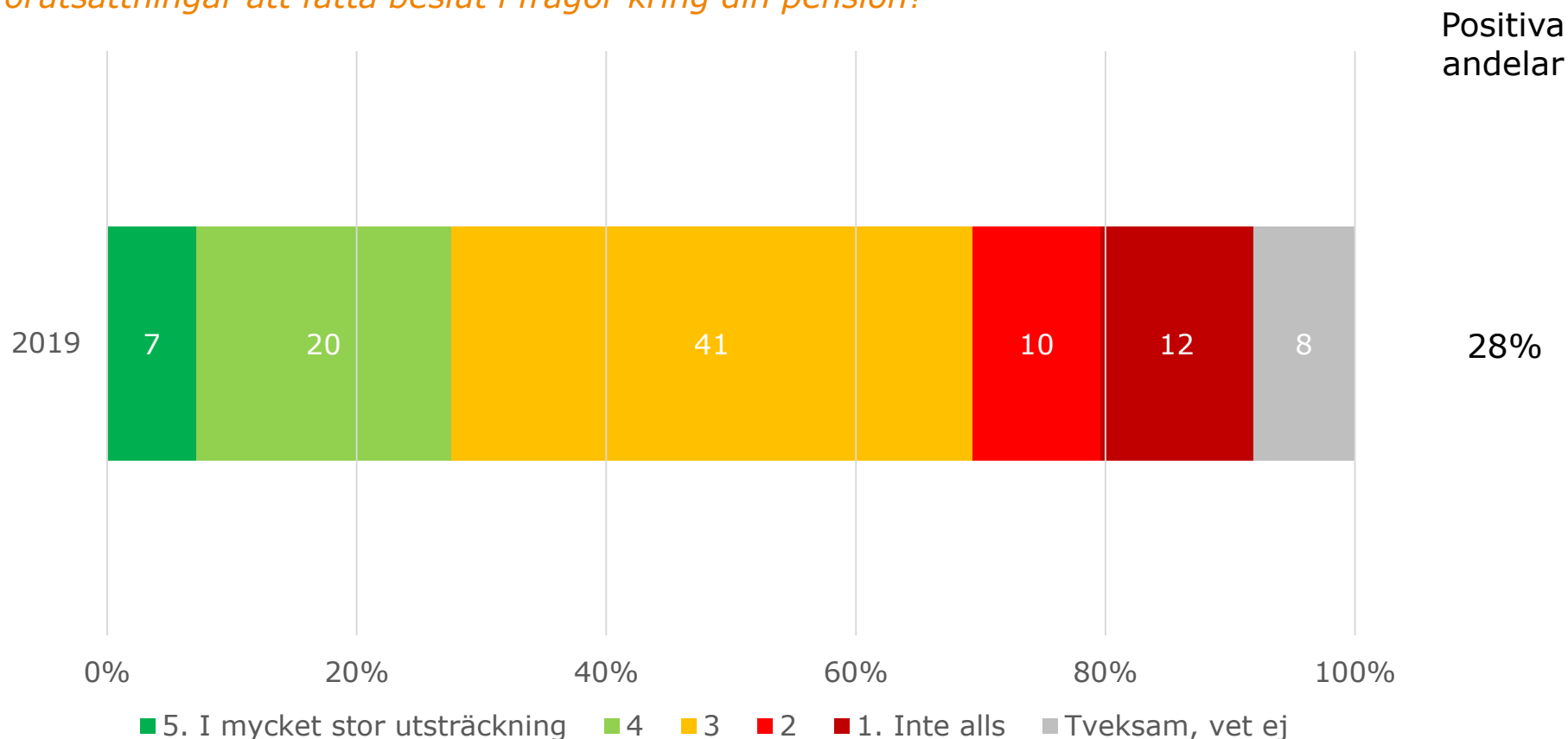


■ 5 Mycket lätt ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 Mycket svårt ■ Tveksam, vet ej

Bas: Hämtat meddelande på pm.se eller loggat in på pm.se (203) – nytt filter 2018
Ny fråga 2018

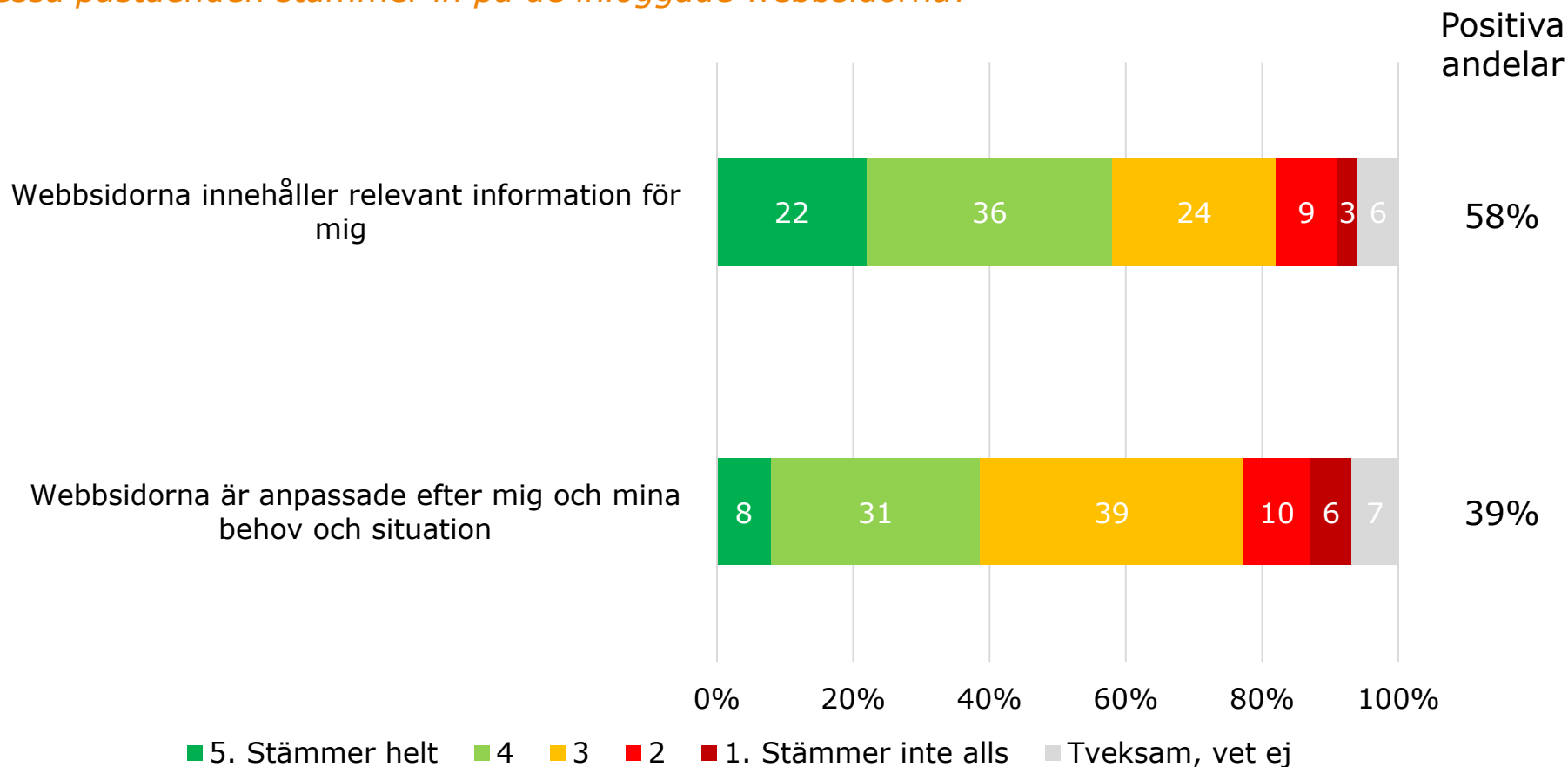
Pensionsmyndighetens webbplats

I vilken utsträckning upplever du att informationen på de inloggade sidorna givit dig bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor kring din pension?



Pensionsmyndighetens webbplats

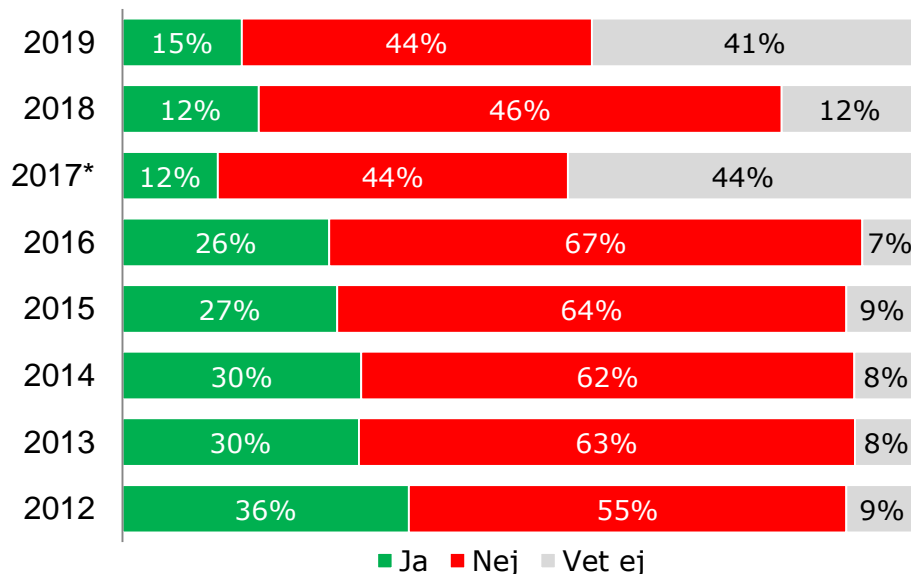
När du loggade in på Pensionsmyndighetens webbplats, i vilken utsträckning upplever du att dessa påståenden stämmer in på de inloggade webbsidorna?



Saknas information i det orange kuvertet?

TILL DE SOM LÄST:

Är det någon information om din pension
som du saknar i det orange kuvertet?



Information man saknar*:
Månadsutbetalningar

- En helhetsbild av den totala pensionen
- Månadsutbetalningar

*Sammanställning av de vanligaste öppna svaren.

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet (575)
*År 2017: ny metod (webbintervjuer), ny målgruppsdefinition

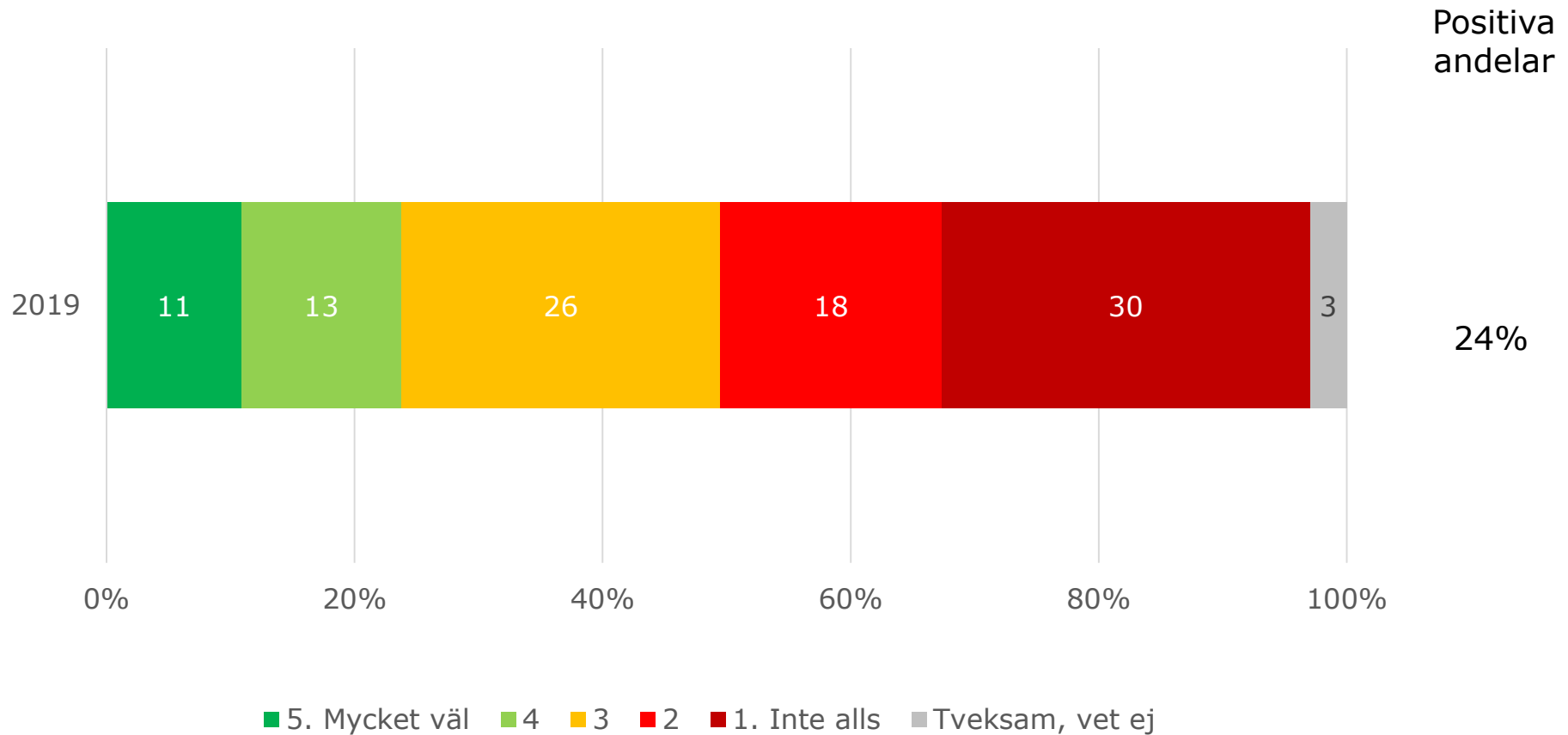
Vilka faktorer tror du påverkar mest hur stor din pension kommer att bli? Flera svar möjliga



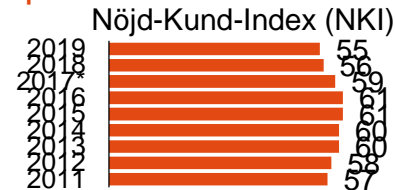
Bas: Alla (1002).
Förändring i fråga från 2018. Tidigare: *Vilka faktorer tror du påverkar hur stor din pension kommer att bli?*

Kännedomen om Minpension.se

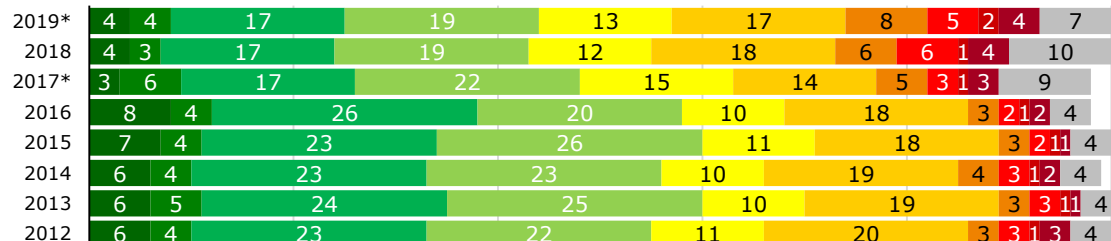
Hur väl känner du till Minpension.se?



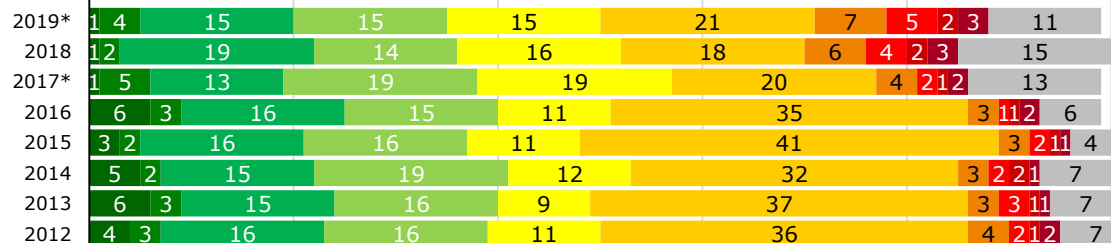
Nöjd-Kund-Index - NKI



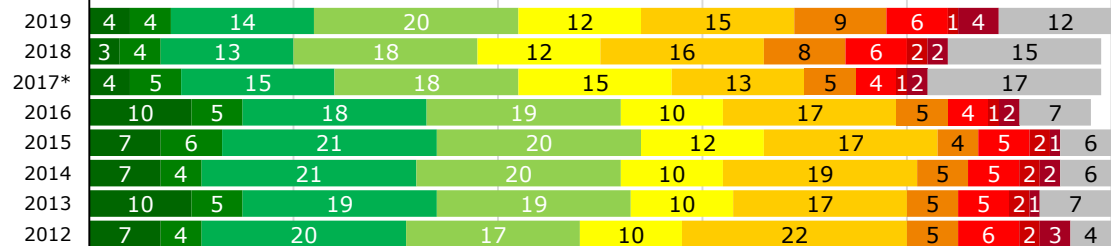
Hur nöjd är du som helhet med det orange kuvertet som du fått från Pensionsmyndigheten när det gäller hur informationen är utformad och formulerad?



Hur väl uppfyller informationen i det orange kuvertet de förväntningar du hade innan du fick/öppnade det när det gäller hur den var utformad och formulerad?



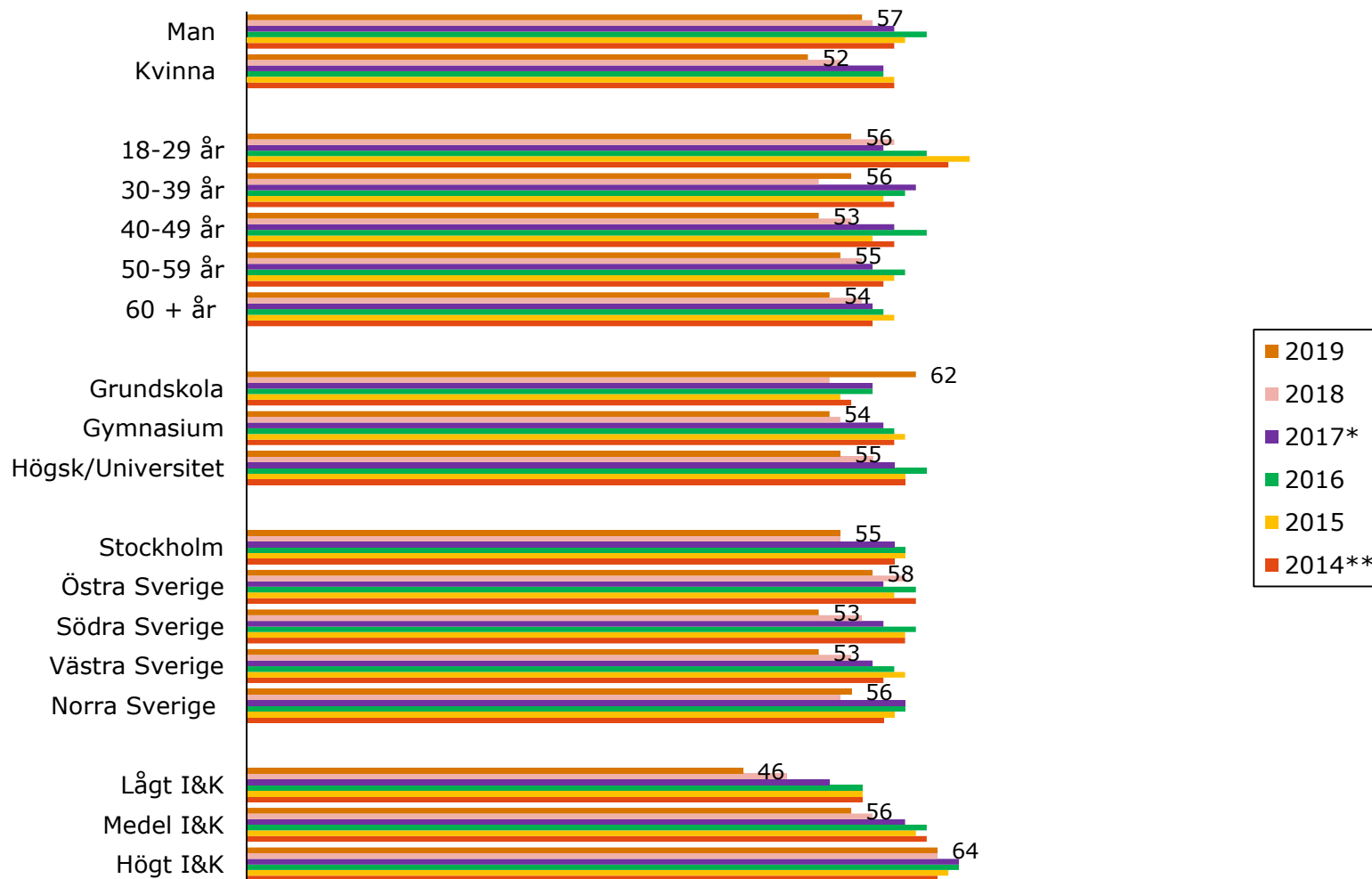
Tänk dig nu en pensionsinformation som är utformad och formulerad på ett sätt som du tycker att den borde se ut. Hur nära tycker du då att Pensionsmyndighetens utformning av informationen i det orange kuvert/meddelandet kommer jämfört med hur du tycker att den borde vara utformad?



■ 10 = Mkt nöjd/mkt nära ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 =Inte alls nöjd/mkt långt ifrån ■ Tveksam, vet ej

Bas: Öppnat det orange kuvertet (651)

Nöjd-Kund-Index - NKI

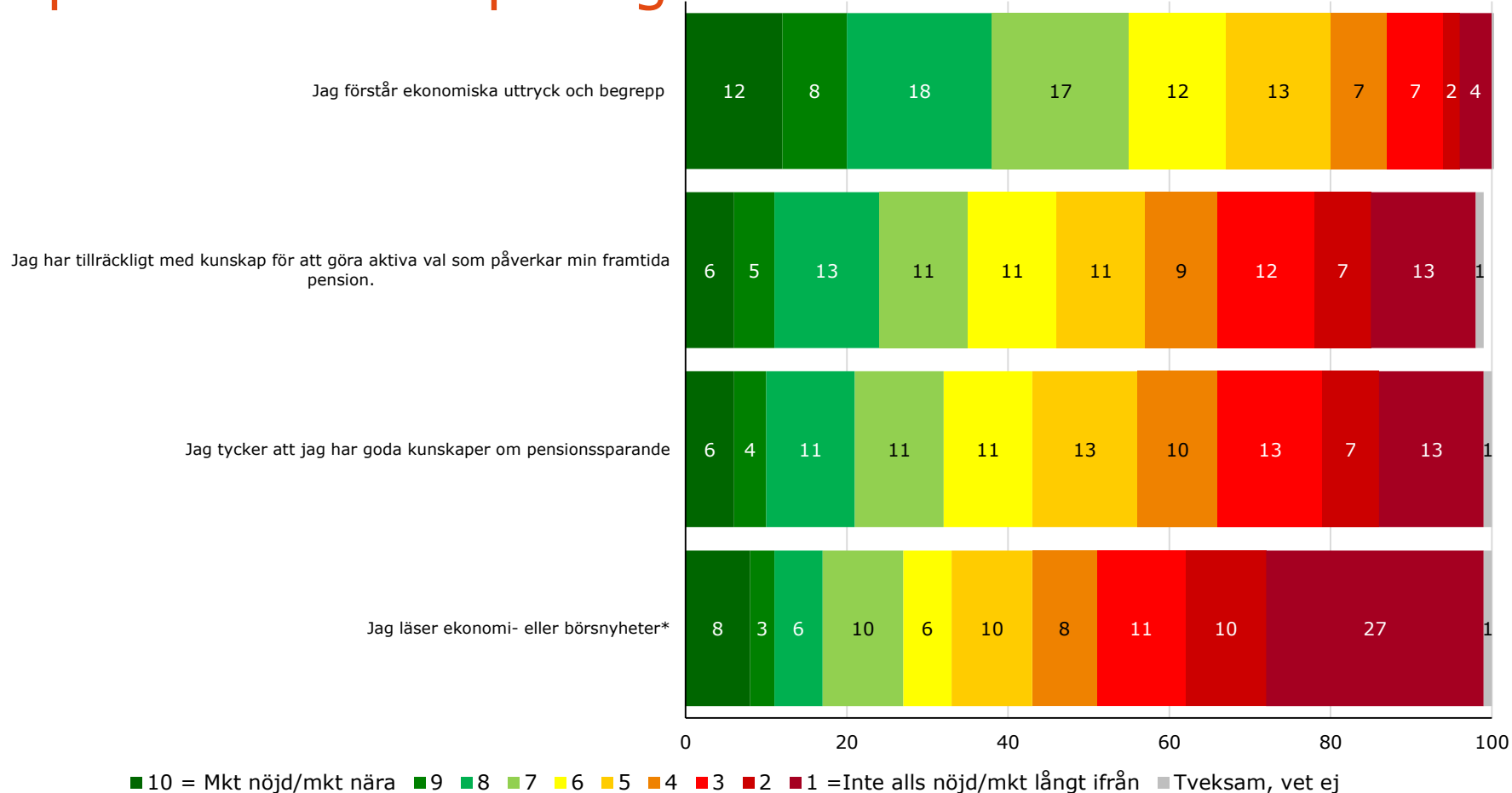


Bas: Öppnat det orange kuvertet (626)

*Från 2017: ny metod (webbintervjuer), ny målgruppsdefinition, ändrade frågeställningar

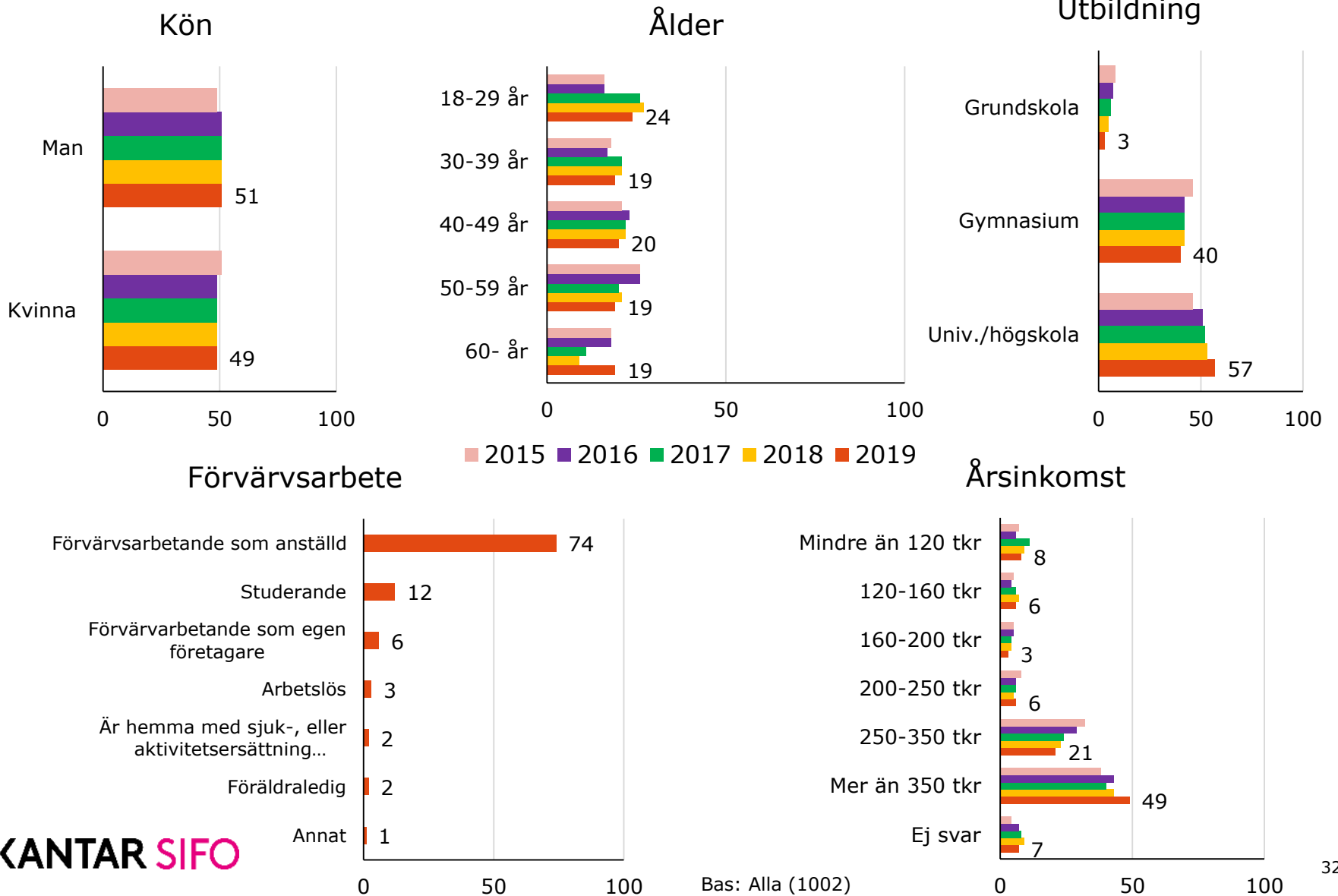
**From 2014 ingår även 76 åringar

Hur bra eller dåligt stämmer följande påståenden in på dig?

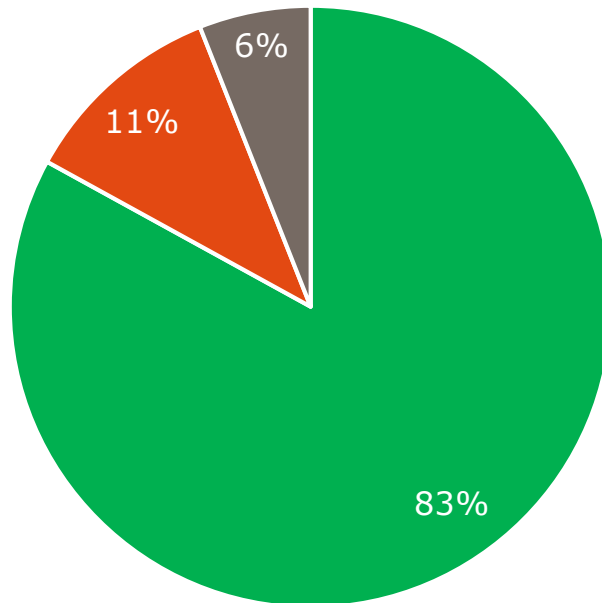


Beskrivning av de intervjuade

Demografi

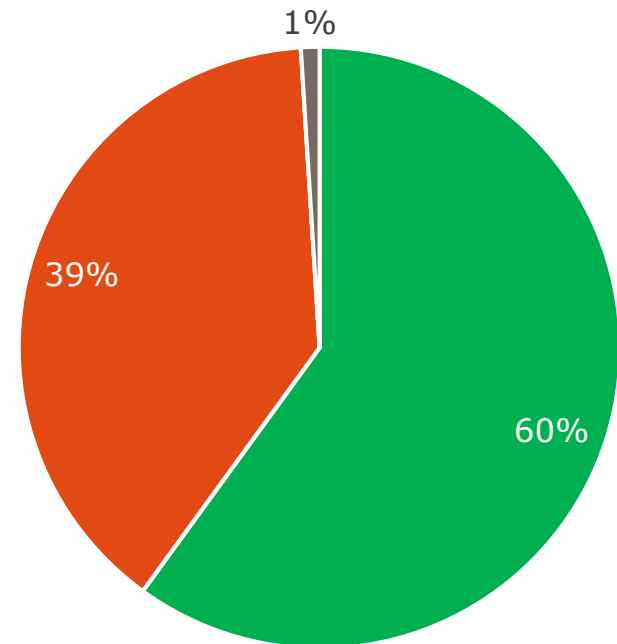


Har du tjänstepension från
din arbetsgivare?



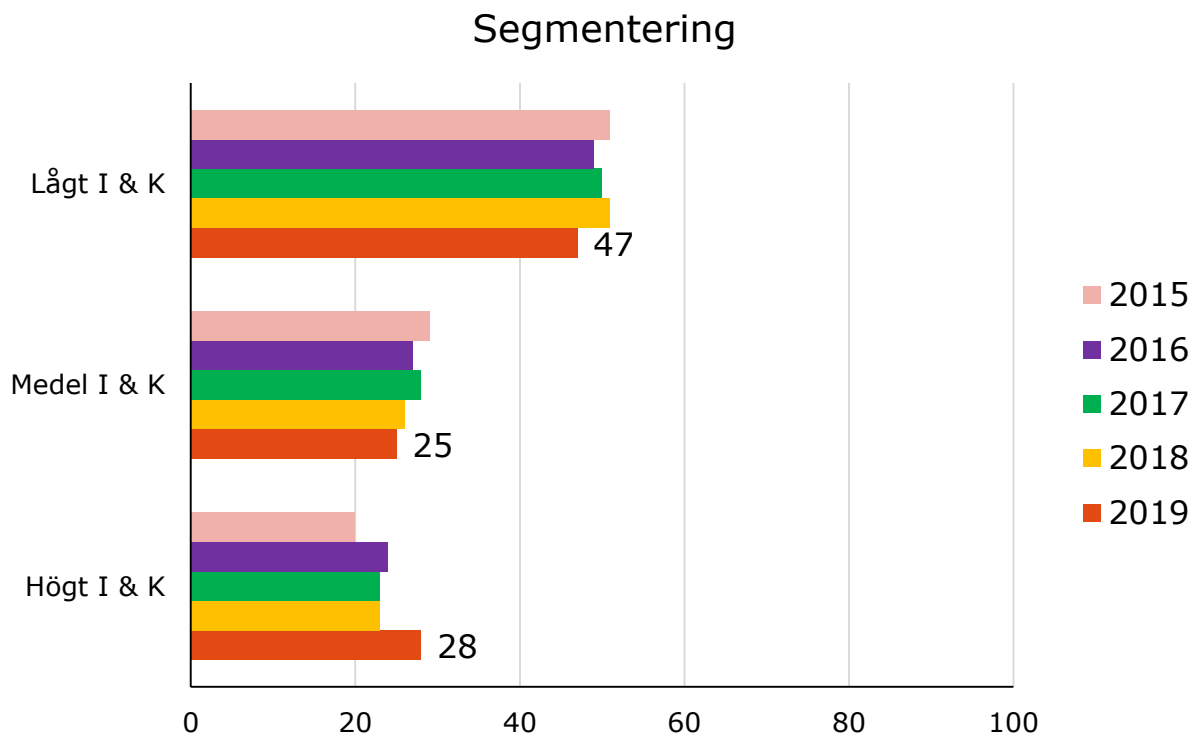
■ Ja ■ Nej ■ Vet ej/ej svar

Sparar du själv till din pension?



■ Ja ■ Nej ■ Vet ej/ej svar

Demografi



Kontaktuppgifter

Thea Eriksson Almgren, Thea.Eriksson-Almgren@kantarsifo.com
Tel: 076-536 20 33

Caroline Theorell, caroline.theorell@kantarsifo.com
Tel: 08-507 42 192

www.kantarsifo.se