

Two vertical bars of different shades of blue are positioned on the left side of the page. The outer bar is a darker blue and is taller, while the inner bar is a lighter blue and is shorter.

# Rapport

## Orange kuvertet 2020

### Pensionsmyndigheten

2020-04-16

# Kort om undersökningen

## Syfte

Att mäta mottagandet av det orange kuvertet

## Metod

Internetintervjuer inom ramen för webbpanel

## Målgrupp

Allmänheten, 18 – 65 år (ej pensionärer)

## Vägning

Resultaten vägs avseende kön och ålder

## Antal intervjuer

1 005 intervjuer

## Period

26 feb - 3 mar i Stockholms län och de 7 nordligaste länen samt

19-25 mars i resterande län

## Övergripande frågeområden

- Kunskap om och förståelse för pensioner
- Mottagande av orange kuvertet (postalt eller digitalt)
- Om man läst och vad man läst
- Hur man uppfattat innehållet
- Om informationen givit bättre förutsättningar för att fatta beslut
- Kännedom om att kunna få brevet digitalt

# Sammanfattning – Kunskap om och förståelse för pensioner

## Den spontana kunskapen om vilka faktorer som påverkar hur stor ens pension kommer att bli är begränsad

- Hälften (51%) nämner någon eller några av faktorerna antal år man arbetar, hur mycket man arbetar, lönens storlek, vid vilken ålder man väljer att gå i pension eller hur mycket skatt man betalar.

## 6 av 10 vet hur man tar reda på hur stor ens totala pension blir

- Kunskapen är betydligt högre bland de som är 55 år eller äldre (83%) jämfört med de som är 28 år eller yngre (29%).
- De huvudsakliga källorna man uppger för att ta reda på detta är minpension.se, Pensionsmyndighetens hemsida eller att ringa till Pensionsmyndigheten.

## Många har idag en relativt dålig uppfattning om hur stor deras pension kommer att bli

- 4 av 10 har en mycket eller ganska god uppfattning, men lika många har bara en viss uppfattning och 15% vet inte hur stor den blir.

- Även bland de som är 55 år eller äldre är det en tredjedel som bara har en viss uppfattning eller inte vet.
- Intressant att notera är att kvinnor har en bättre uppfattning om vad som påverkar hur stor pensionen kommer att bli men en sämre uppfattning om hur stor deras egen pension kommer att bli.

## Bristande kunskaper i ekonomi och ekonomiska begrepp hämmar kunskapen och förståelsen för pensionen

- Bland dem som har svårt att förstå ekonomiska begrepp och uttryck och har bristande kunskaper kring pensionssparande och att kunna göra aktiva val som påverkar deras pension är det betydligt färre som har en god uppfattning om hur stor deras pension kommer att bli. De vet också i betydligt mindre omfattning hur de ska ta reda på hur stor deras totala pension kommer att bli.

# Sammanfattning – Orange kuvertet

## Närmare 9 av 10 har fått det orange kuvertet

- Man har fått det antingen via post (32%), via digital brevlåda (52%), genom att hämta det på mina sidor hos Pensionsmyndigheten (3%) eller på något annat sätt (2%).
- Mottagandet är snarlikt i alla åldersgrupper även om det postala brevet är något vanligare i gruppen 55 år och äldre.

## Hög öppningsfrekvens

- Bland de som fått det postala brevet är det 86% som också har öppnat det orange kuvertet.
- Bland dem som fått det digitalt är det 76% som loggat in och öppnat det orange kuvertet på pensionsmyndigheten.se.

## Har man öppnat har man också i hög grad tagit del av innehållet

- 89% av dem som öppnat sitt kuvert har också läst innehållet.

## Närmare 2 av 3 av alla som läst innehållet

- Ser vi till hela populationen så har 88% fått (eller hämtat)

det orange kuvertet, 68% har öppnat det och 63% har läst det.

- Bland dem som uppger att de inte har någon uppfattning om hur stor deras pension kommer att bli är det bara 43% som har läst innehållet, vilket kan jämföras med 83% bland dem som har en god uppfattning om hur stor deras pension kommer att bli.

## En knapp majoritet upplevde det lätt att förstå informationen i det orange kuvertet

- 53% av dem som har läst det postala brevet och 58% av dem som läst det orangekuvertet på pensionsmyndigheten.se upplevde att det var mycket eller ganska lätt att förstå informationen. Endast 15% respektive 6% upplevde det vara svårt.
- Män upplever det lättare i högre grad än vad kvinnor gör.

# Sammanfattning – Orange kuvertet

## Det totala värdet och värdeförändringen av premiepensionen är det man tagit del av mest

- 79% av dem som läst det postala brevet tog del av det totala värdet på pensionskontot och 55% tog del av värdeförändringen av premiepensionen. Motsvarande andelar bland dem som läste det digitalt är 72% respektive 53%. I den digitala gruppen tog även 41% del av tabellen som visar pensionen vid olika pensionsåldrar. Bland dem var det också 65% som via verktyget ändrade sin pensionsålder för att se vad pensionen blir vid olika åldrar.
- Övriga delar av innehållet lästes av mellan 0% och 33%.

## Få saknar information om sin pension i det orange kuvertet

- 11% av dem som läst innehållet uppger att de saknar någon information om sin pension i det orange kuvertet.
- Däremot är det 4 av 10 som inte kan bilda sig en uppfattning om de saknar någon information eller inte.

## Kännedomen om möjligheten att få det orange kuvertet via digital brevlåda är hög

- Bland de som fått det orange kuvertet postalt är det 73%

som känner till att de istället kan få det via en digital brevlåda.

- Det är dock ”bara” 46% av dem som idag fått det postala kuvertet som kan tänka sig att få det orange kuvertet via en digital brevlåda.

## Relativt många postala mottagare har loggat in

- 31% av dem som fått det orange kuvertet postala har loggat in på pensionsmyndigheten.se och/eller minpension.se.
- 20% har loggat in på pensionsmyndigheten.se och 18% har loggat in på minpension.se i samband med de fick kuvertet.

## Få upplever att informationen på mina sidor är svår att förstå

- Endast 6% av dem som loggat in på mina sidor uppfattar att informationen var mycket eller ganska svår att förstå.
- Närmare 6 av 10 tycker informationen var mycket eller ganska lätt att förstå.
- Ju äldre man är desto lättare har man att förstå informationen.

# Sammanfattning – Orange kuvertet

## Den digitala informationen ger bättre förutsättningar att fatta beslut

- Bland dem som fått och läst den digitala informationen är det 38% som upplever att de i mycket eller ganska stor utsträckning fått bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor som rör deras pension. Motsvarande andel bland dem som fått och läst den postal informationen är 15%.
- Framför allt är det de som redan har goda kunskaper om ekonomi och pensionssparande som upplever att den digitala informationen gett dem bättre förutsättningar att fatta beslut.

## Den digitala informationen upplevs också mer anpassad, mer relevant, bidragande till trygghet och ge en ökad förståelse för pensionen

- För den digitala informationen instämmer 46% (anpassad), 65% (relevant), 43% (trygghet) och 55% (förståelse) i påståenden som beskriver dessa faktorer. Motsvarande andelar för de som bara tagit del av informationen via det postal brevet är 24%, 49%, 24%

respektive 34%.

## De som har läst det orange kuvertet ger informationen i kuvertet ett NKI värde på 59

- Värdet är baserat på en sammanvägning av frågeställningarna Hur nöjd man hur informationen är utformad och formulerad, Hur väl informationen uppfyller de förväntningar man hade innan man läste det och Hur nära informationen är på det sätt som man tycker att den borde se ut.
- Ett NKI värde på 59 får betraktas som godkänt. Enligt studier som SCB genomfört ska indexnivåer under 40 klassas som ”inte godkänt”. Gränsen för ”nöjd” går vid 55 och index på 75 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”.
- NKI värdet är betydligt lägre bland dem som har svårt att förstå ekonomiska begrepp och uttryck och har bristande kunskaper kring pensionssparande och att kunna göra aktiva val som påverkar deras pension.

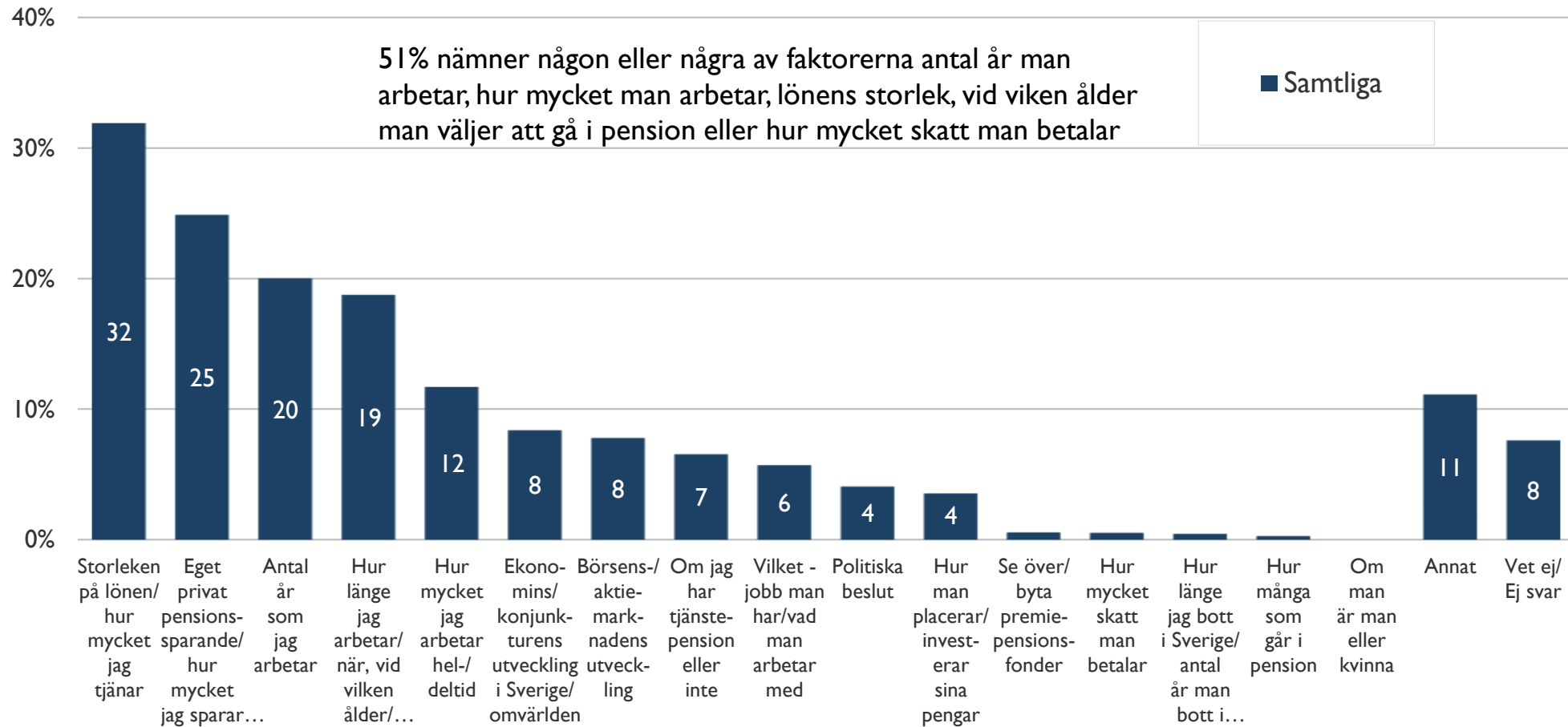
# Resultat

# Kunskap om och förståelse för pensioner



# Faktorer som påverkar pensionens storlek

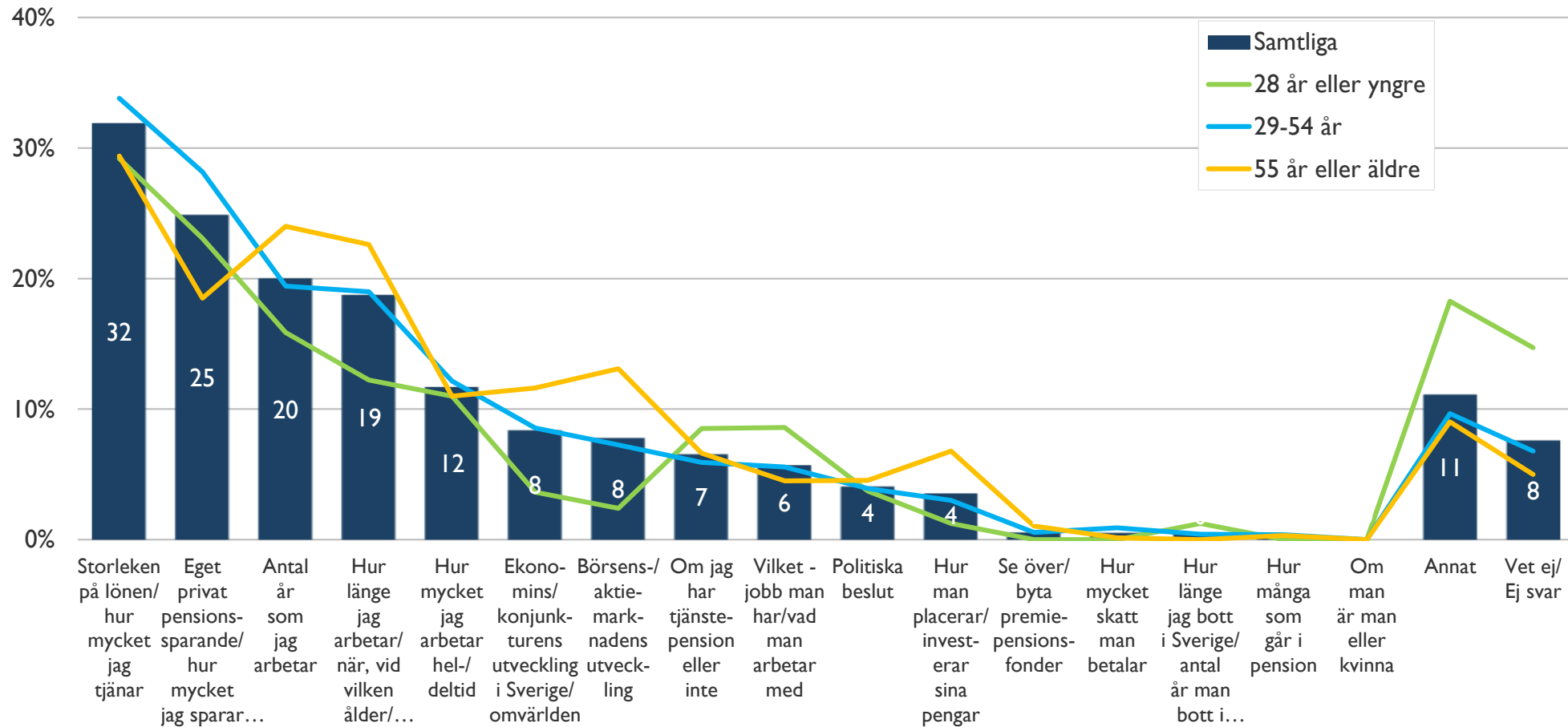
- Storleken på lönen, eget sparande och antal arbetande år tros påverka pensionen mest



Fråga: Vilka faktorer tror du påverkar mest hur stor din pension kommer att bli?

# Faktorer som påverkar pensionens storlek

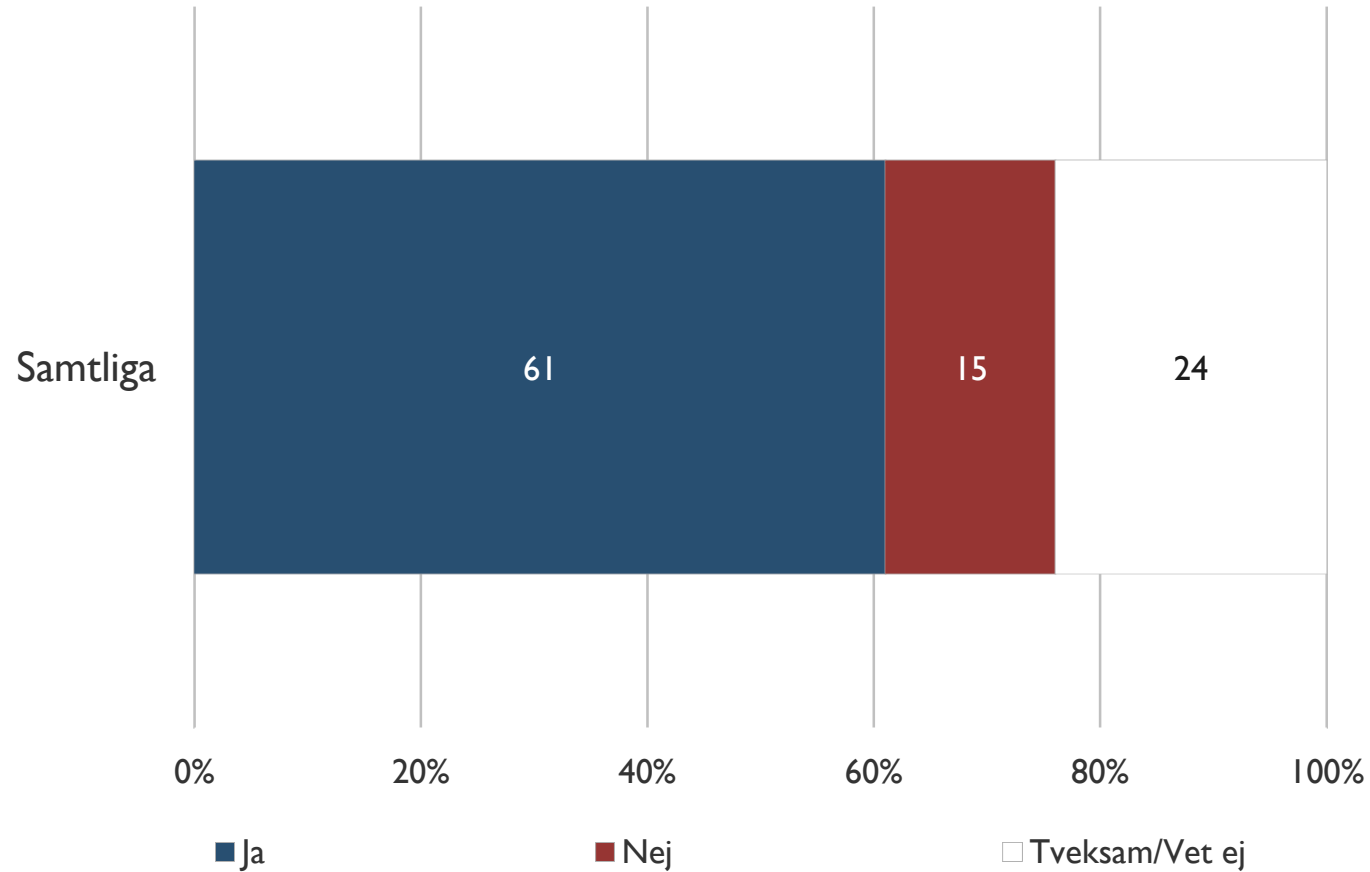
- Storleken på lönen, eget sparande och antal arbetande år tros påverka pensionen mest



Fråga: Vilka faktorer tror du påverkar mest hur stor din pension kommer att bli?

# Koll på pensionens storlek

- 3 av 5 vet hur man tar reda på pensionens storlek

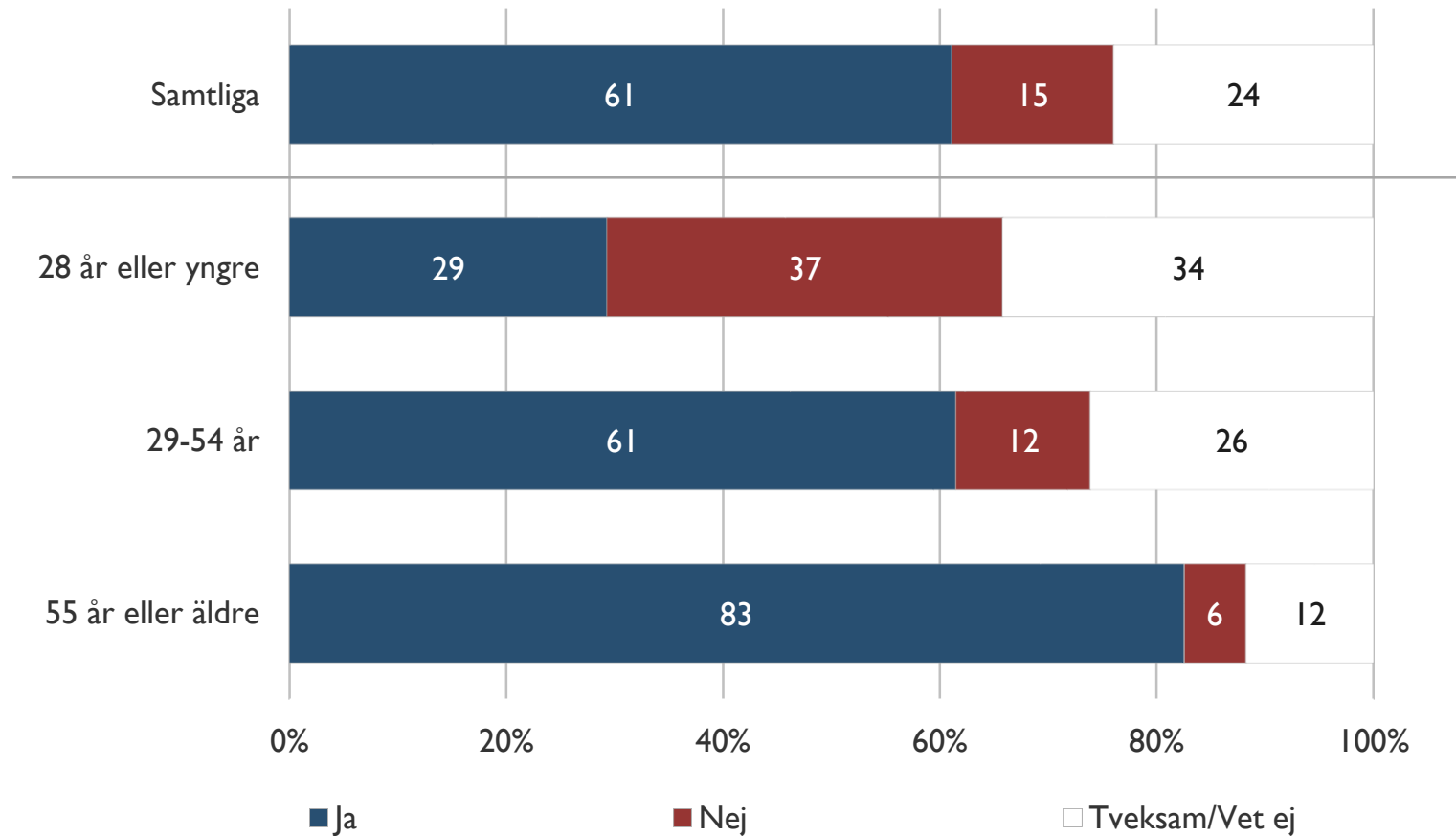


**Fråga:** Vet du hur du kan ta reda på hur stor din totala pension blir?

**Bas:** Samtliga | 005 intervjuer

# Koll på pensionens storlek

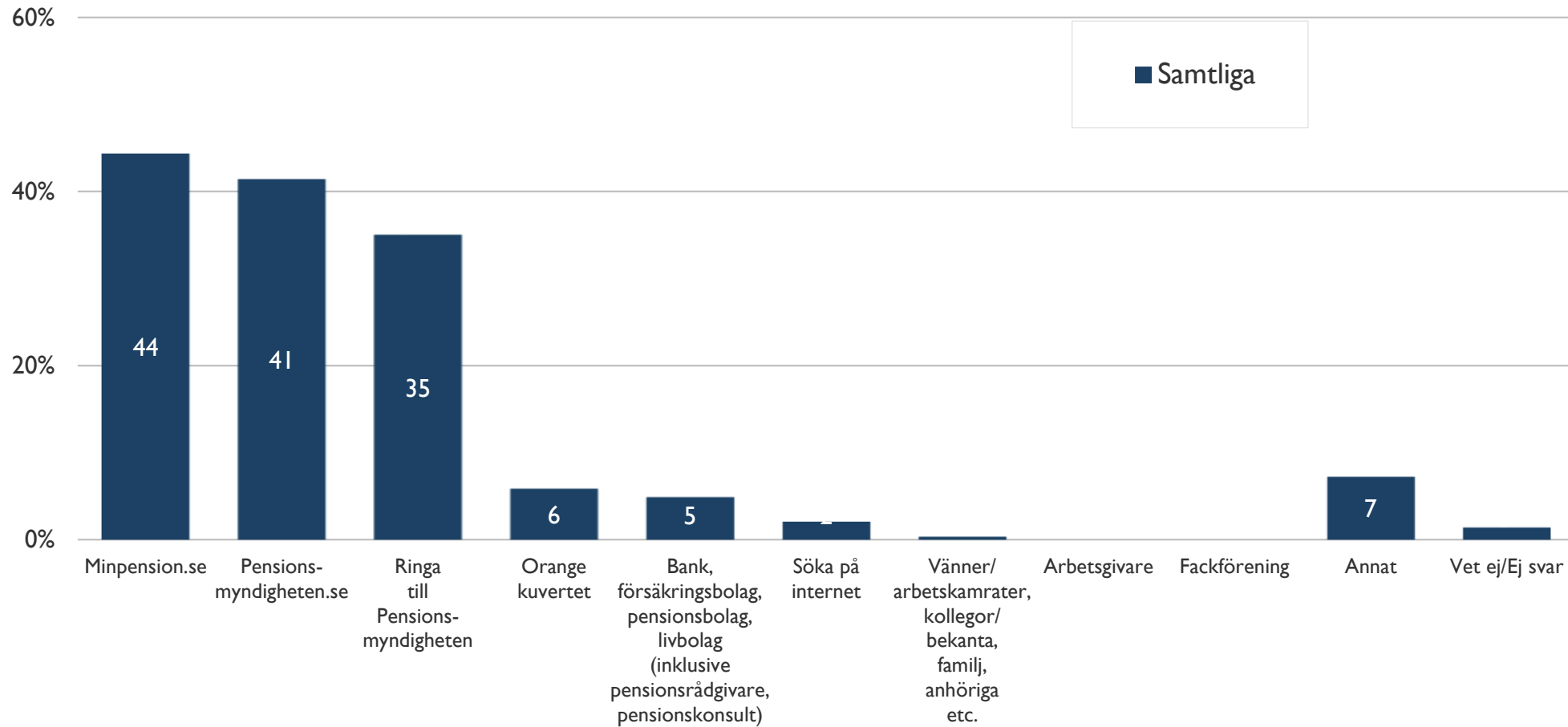
- 3 av 5 vet hur man tar reda på pensionens storlek, vanligare ju äldre man är



**Fråga:** Vet du hur du kan ta reda på hur stor din totala pension blir?

# Kanaler för information

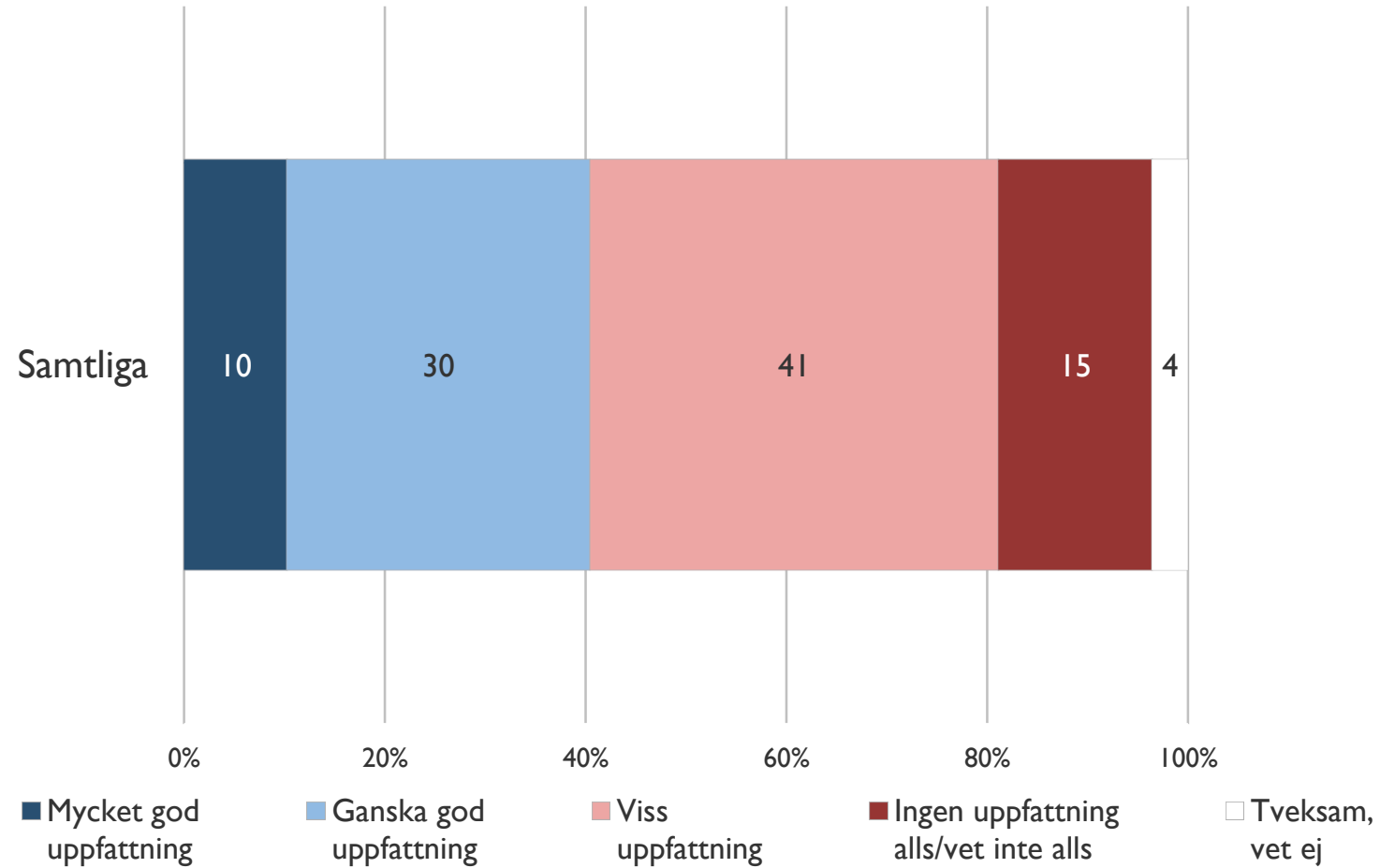
- *Minpension.se, Pensionsmyndigheten.se och ringa till Pensionsmyndigheten vanligaste kanalerna för information*



**Fråga:** Hur eller var kan du ta reda på hur stor din totala pension blir?

# Uppfattning om framtida pension

- 4 av 10 har en god uppfattning om hur stor deras pension kommer att bli

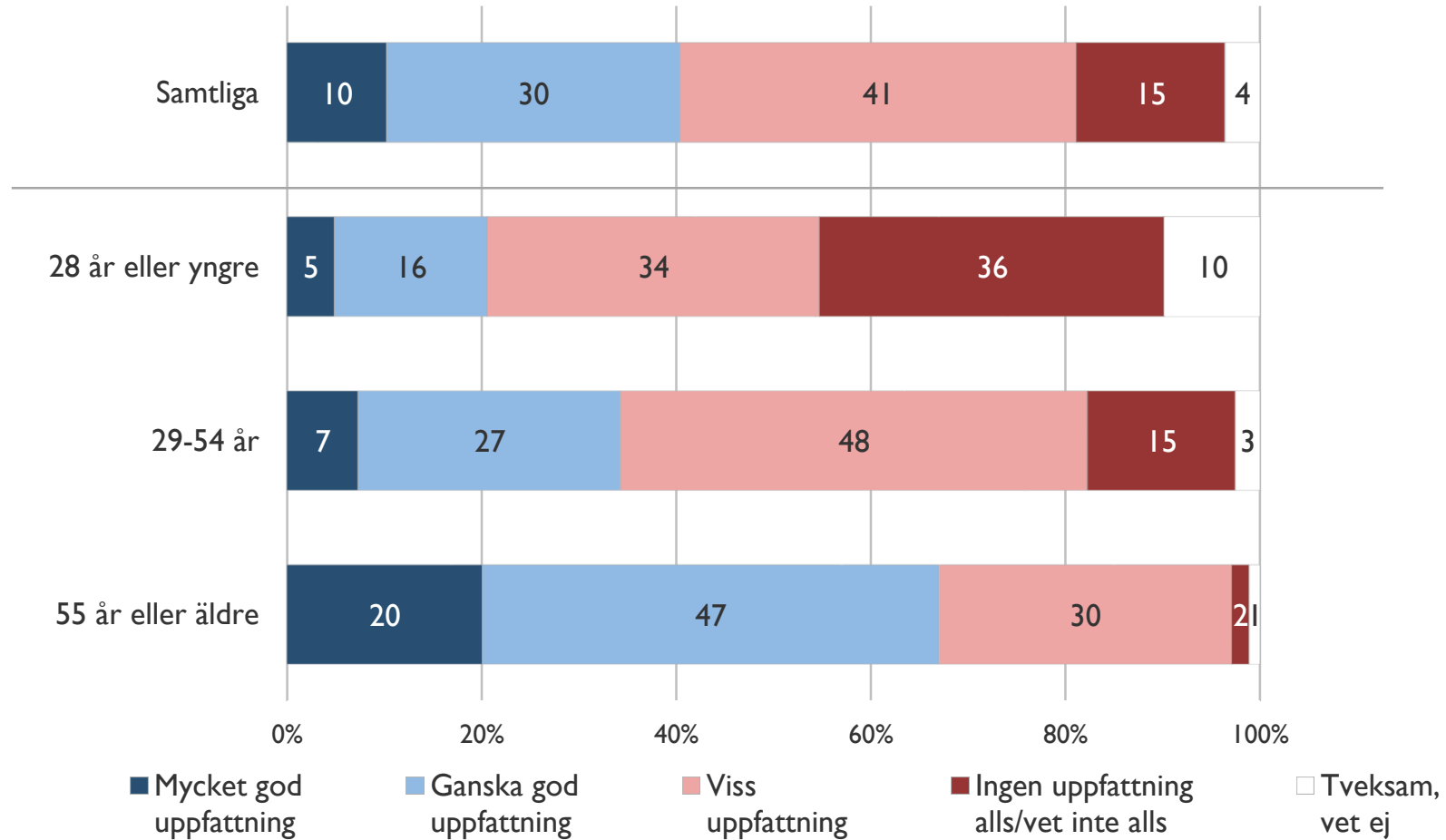


**Fråga:** Hur pass god uppfattning har du om hur stor din framtida pension kan komma att bli?

**Bas:** Samtliga | 005 intervjuer

# Uppfattning om framtida pension

- Uppfattningen ökar med ålder, 2 av 3 av de äldre har en mycket eller ganska god uppfattning



**Fråga:** Hur pass god uppfattning har du om hur stor din framtida pension kan komma att bli?

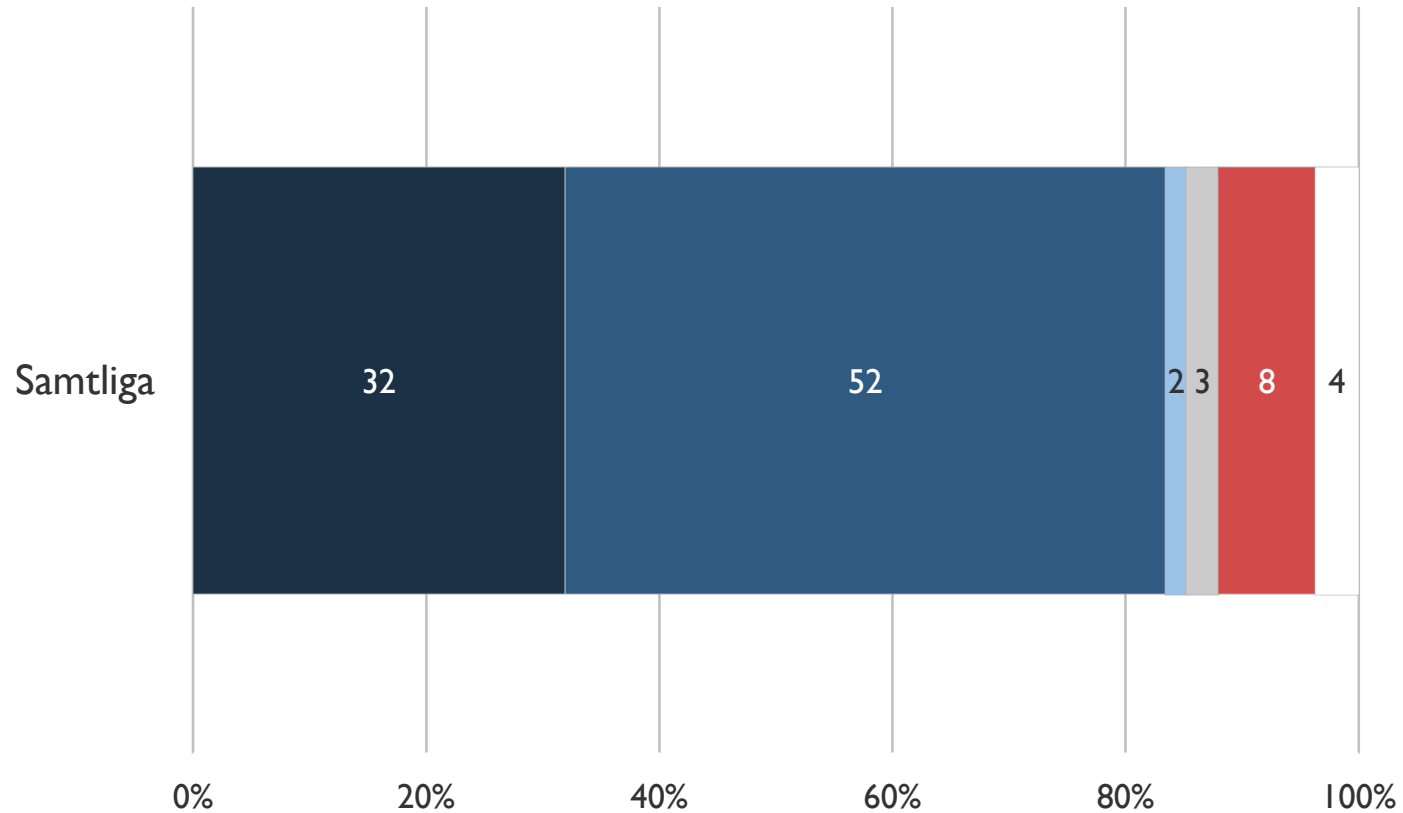
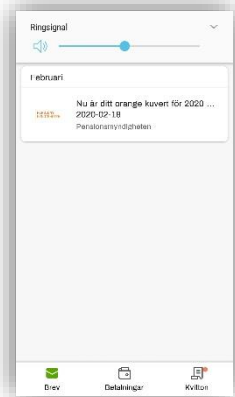
**Bas:** Samtliga | 005 intervjuer

# Det orange kuvertet



# Fått det orange kuvertet i år

- Närmare 9 av 10 har fått det orange kuvertet i någon form



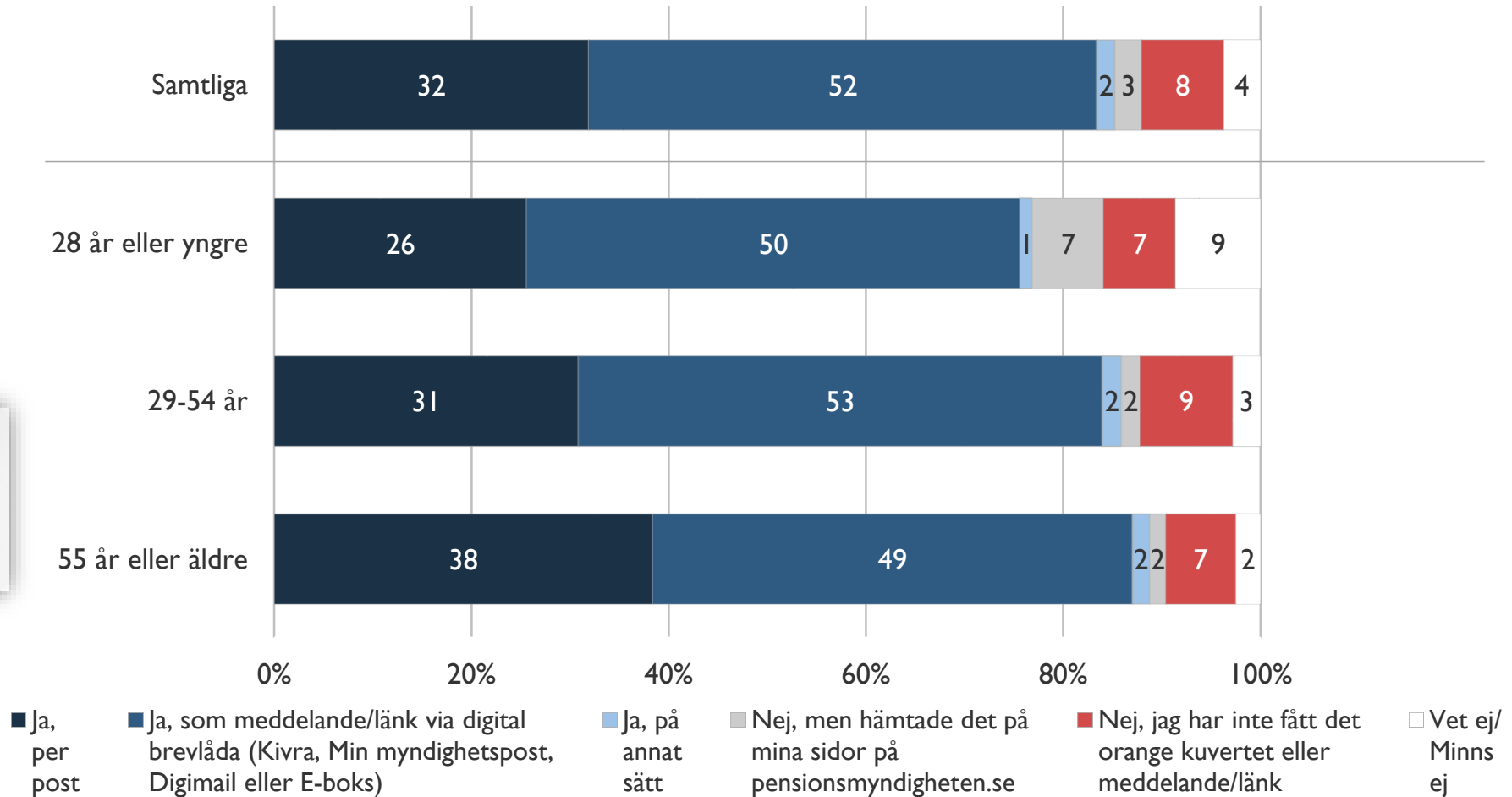
- Ja, per post
- Ja, som meddelande/länk via digital brevlåda (Kivra, Min myndighetspost, Digimail eller E-boks)
- Ja, på annat sätt
- Nej, men hämtade det på mina sidor på pensionsmyndigheten.se
- Nej, jag har inte fått det orange kuvertet eller meddelande/länk
- Vet ej/ Minns ej

**Fråga:** Har du fått det orange kuvertet från Pensionsmyndigheten i år?

**Bas:** Samtliga | 005 intervjuer

# Fått det orange kuvertet i år

- Det postala brevet är vanligare i den äldre gruppen

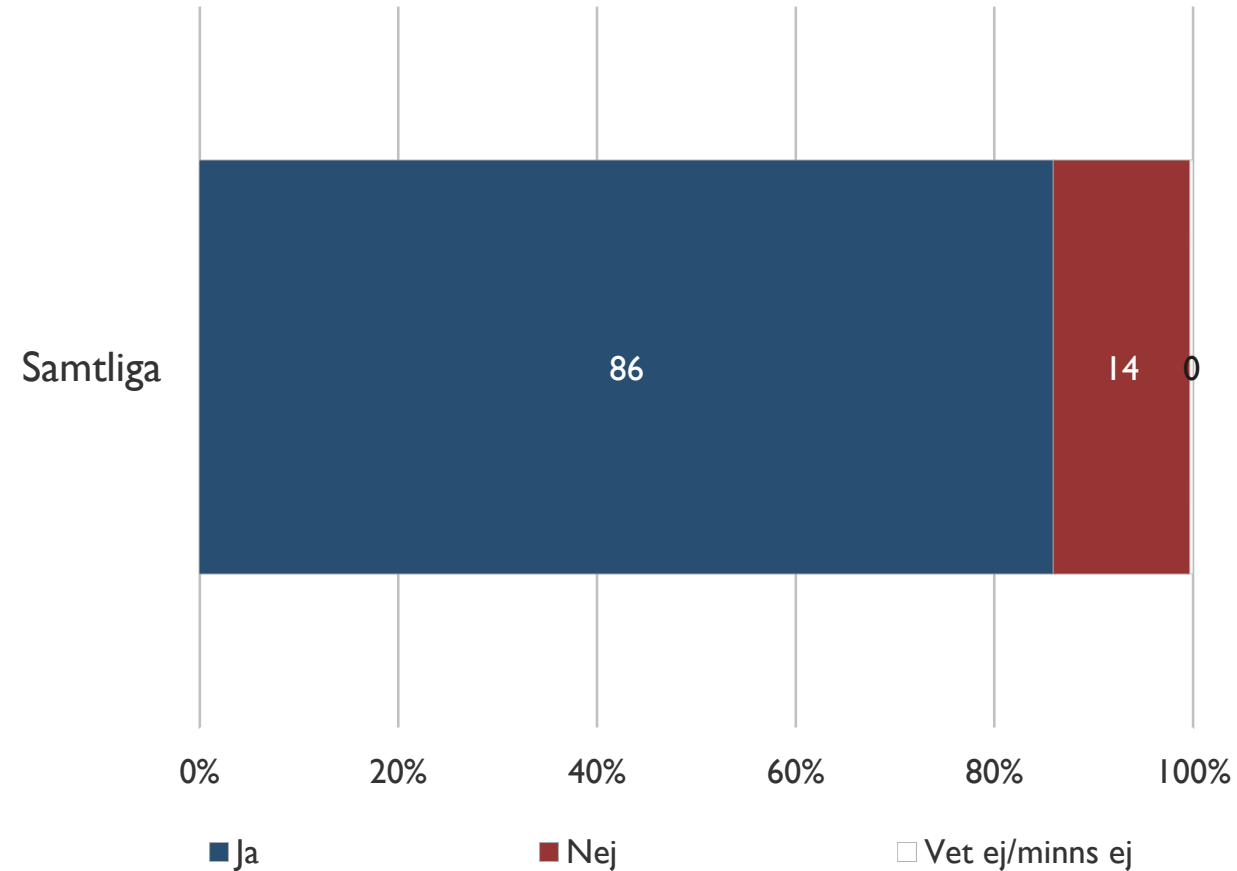


Fråga: Har du fått det orange kuvertet från Pensionsmyndigheten i år?

Bas: Samtliga | 005 intervjuer

# Öppnat det orange kuvertet (postalt)

- Majoriteten, 4 av 5, har öppnat det orange kuvertet av de som fått, fler bland äldre

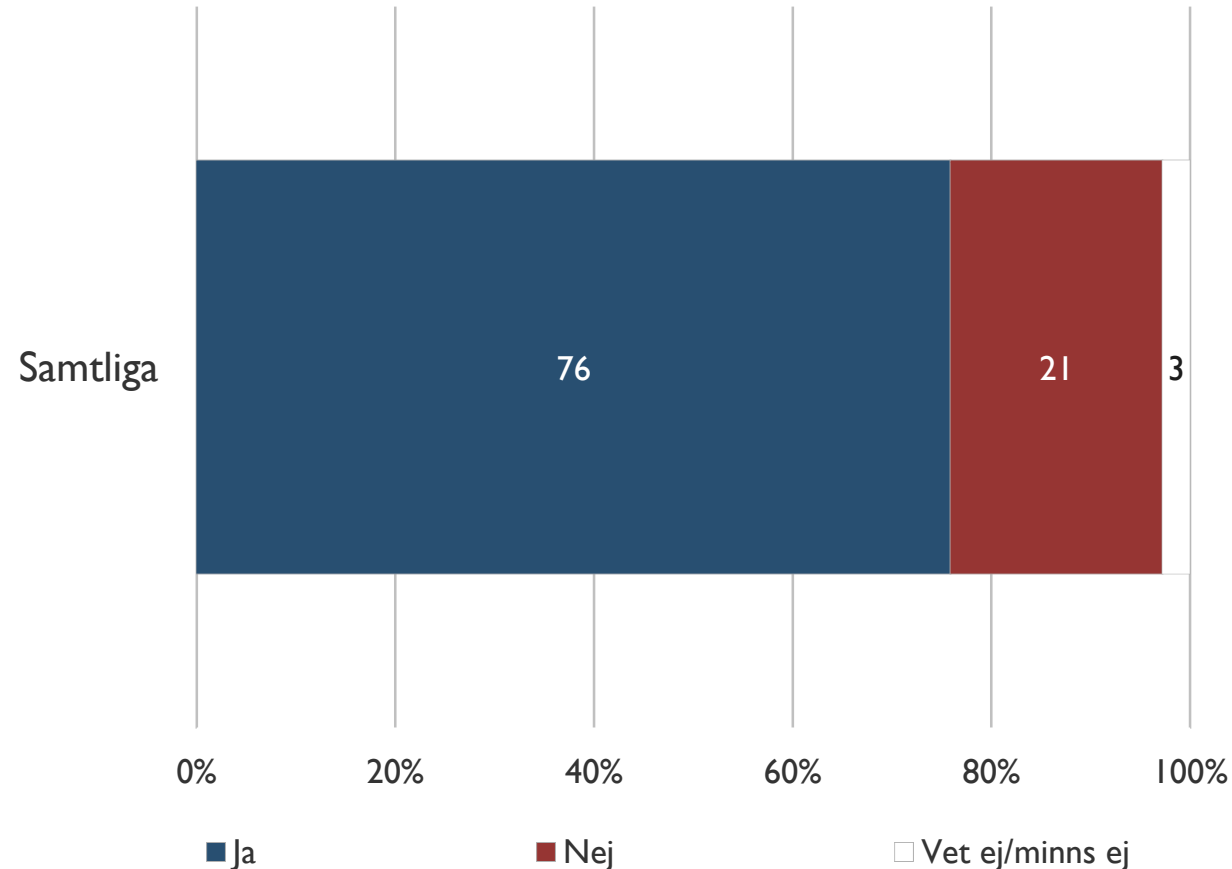


**Fråga:** Har du öppnat det orange kuvertet?

**Bas:** Fått orange kuvertet per post eller annat sätt, 368 intervjuer

# Öppnat det orange kuvertet (digitalt)

- Majoriteten, 3 av 4, har öppnat det orange kuvertet av de som fått, fler bland äldre

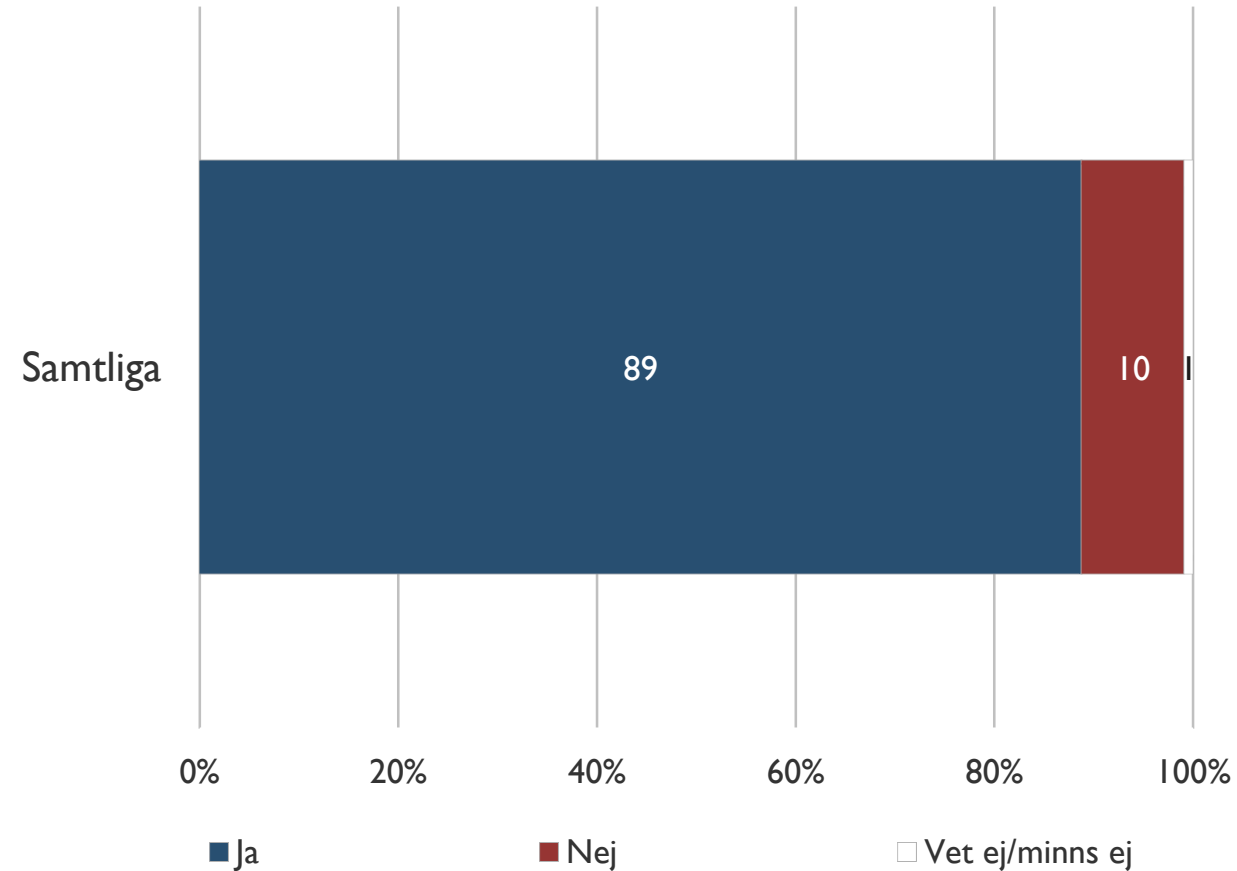


**Fråga:** Har du gått in via din digitala brevlåda för att sedan logga in på mina sidor på pensionsmyndigheten.se och öppna det orange kuvertet?

**Bas:** Fått orange kuvertet som meddelande via digital brevlåda, 513 intervjuer

# Läst innehållet i det orange kuvertet

- 9 av 10 har läst innehållet

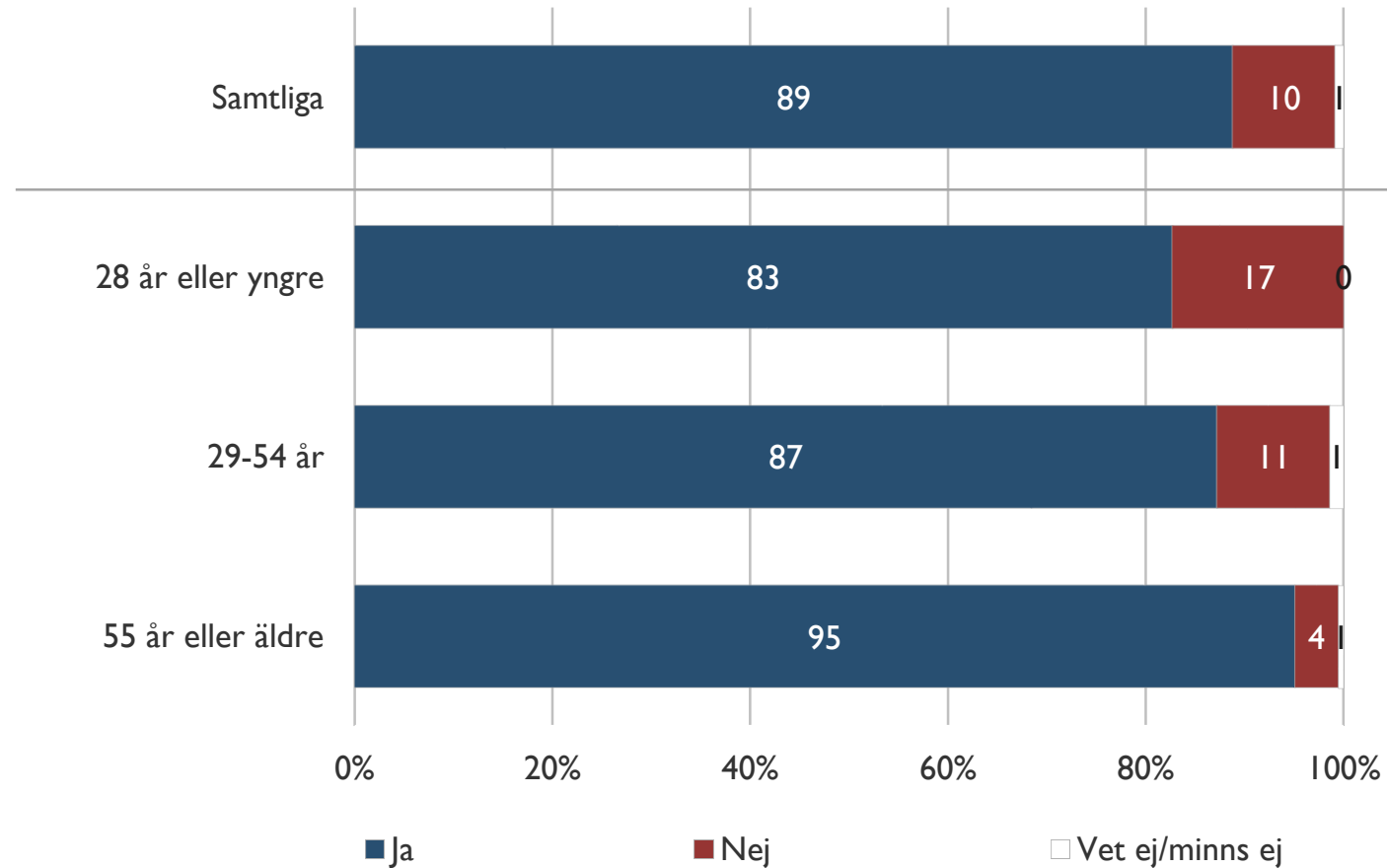


**Fråga:** Har du läst innehållet i det orange kuvertet?

**Bas:** Om öppnat postalt eller gått in/loggat in via digitalt utskick eller hämtat direkt på Pensionsmyndigheten.se, 722 intervjuer

# Läst innehållet i det orange kuvertet

- Något högre läsfrekvens med ökad ålder

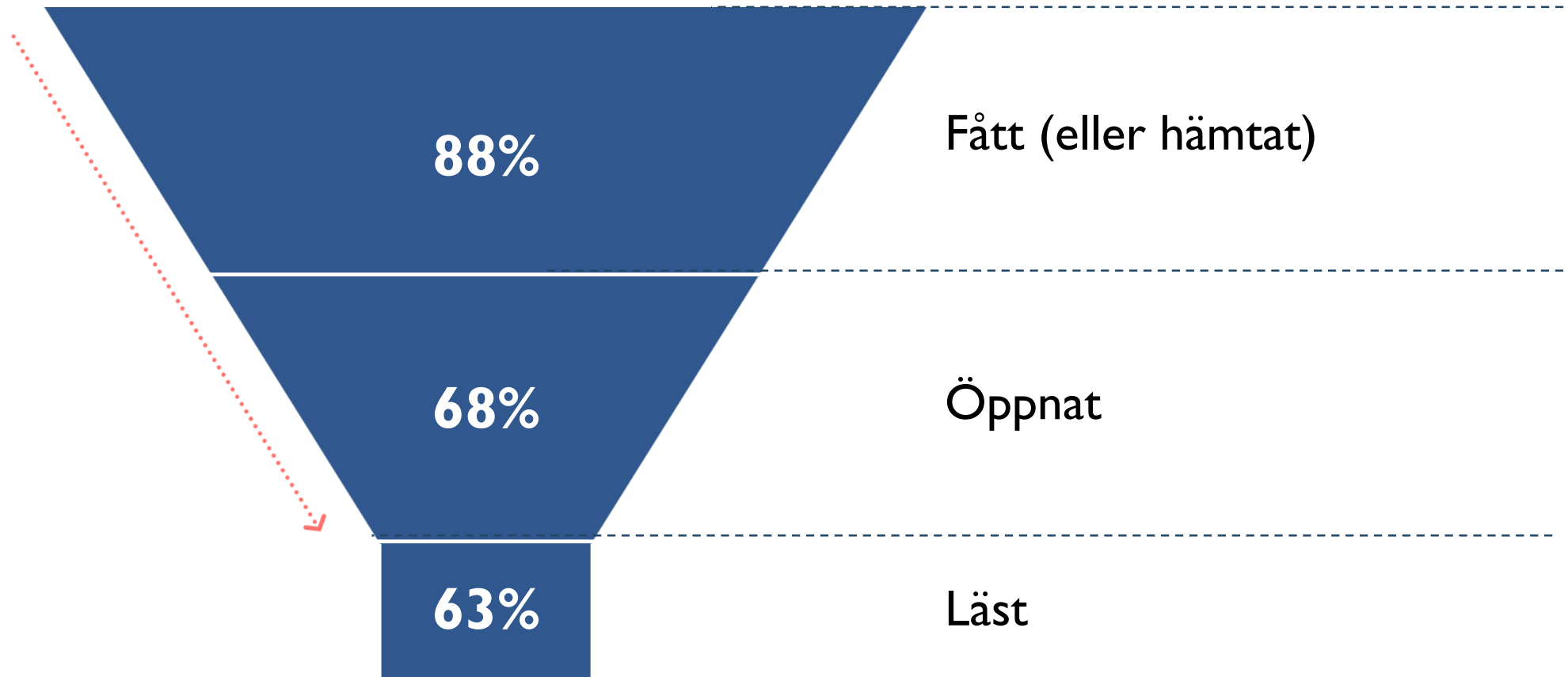


**Fråga:** Har du läst innehållet i det orange kuvertet?

**Bas:** Om öppnat postalt eller gått in/loggat in via digitalt utskick eller hämtat direkt på Pensionsmyndigheten.se, 722 intervjuer

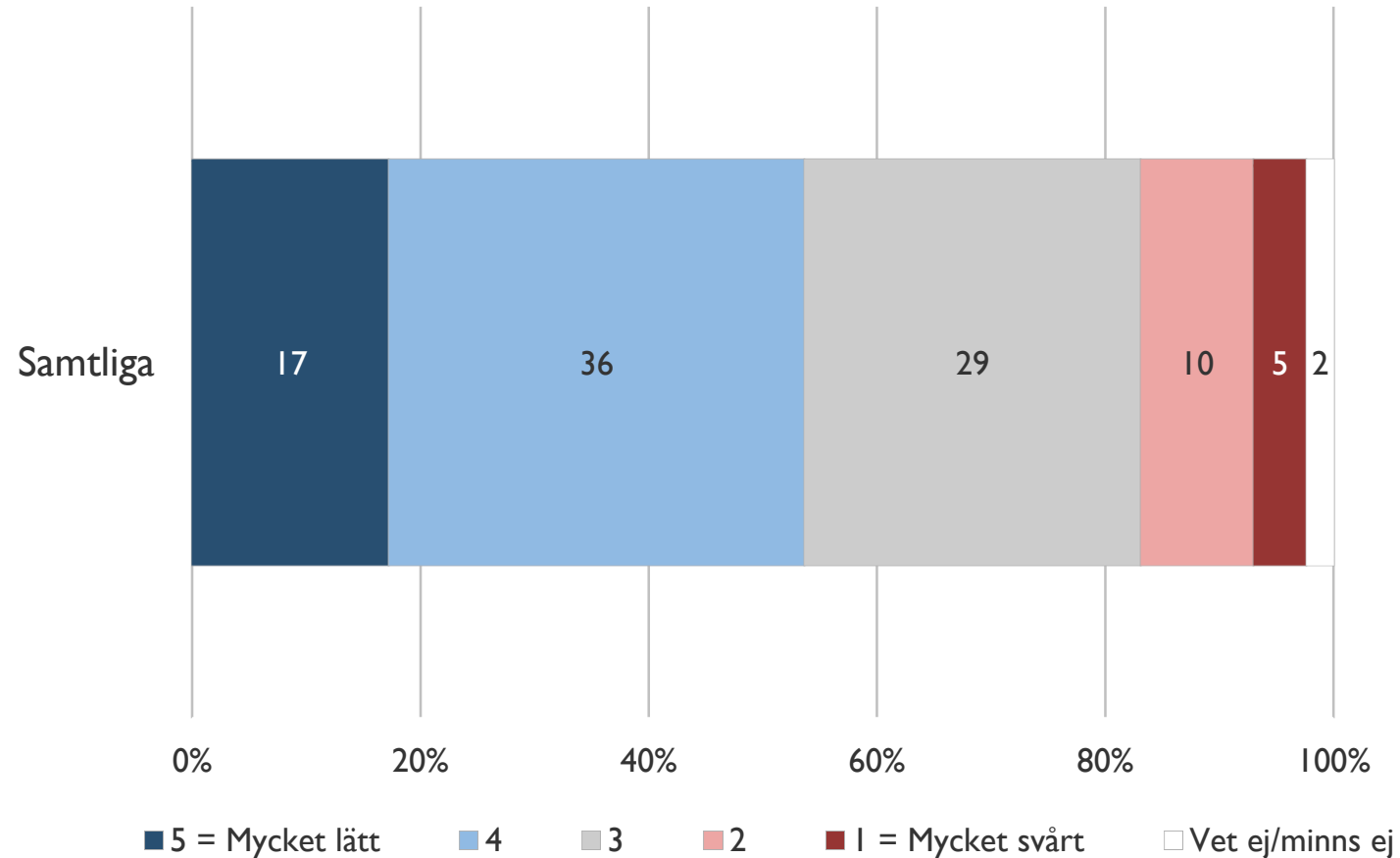
# Sammanfattning det orange kuvertet

- Av hela populationen har 88% fått kuvertet, 68% har öppnat och 63% har läst



# Förståelse av information i orange kuvertet

- Majoriteten (53%) tyckte det var lätt att förstå informationen

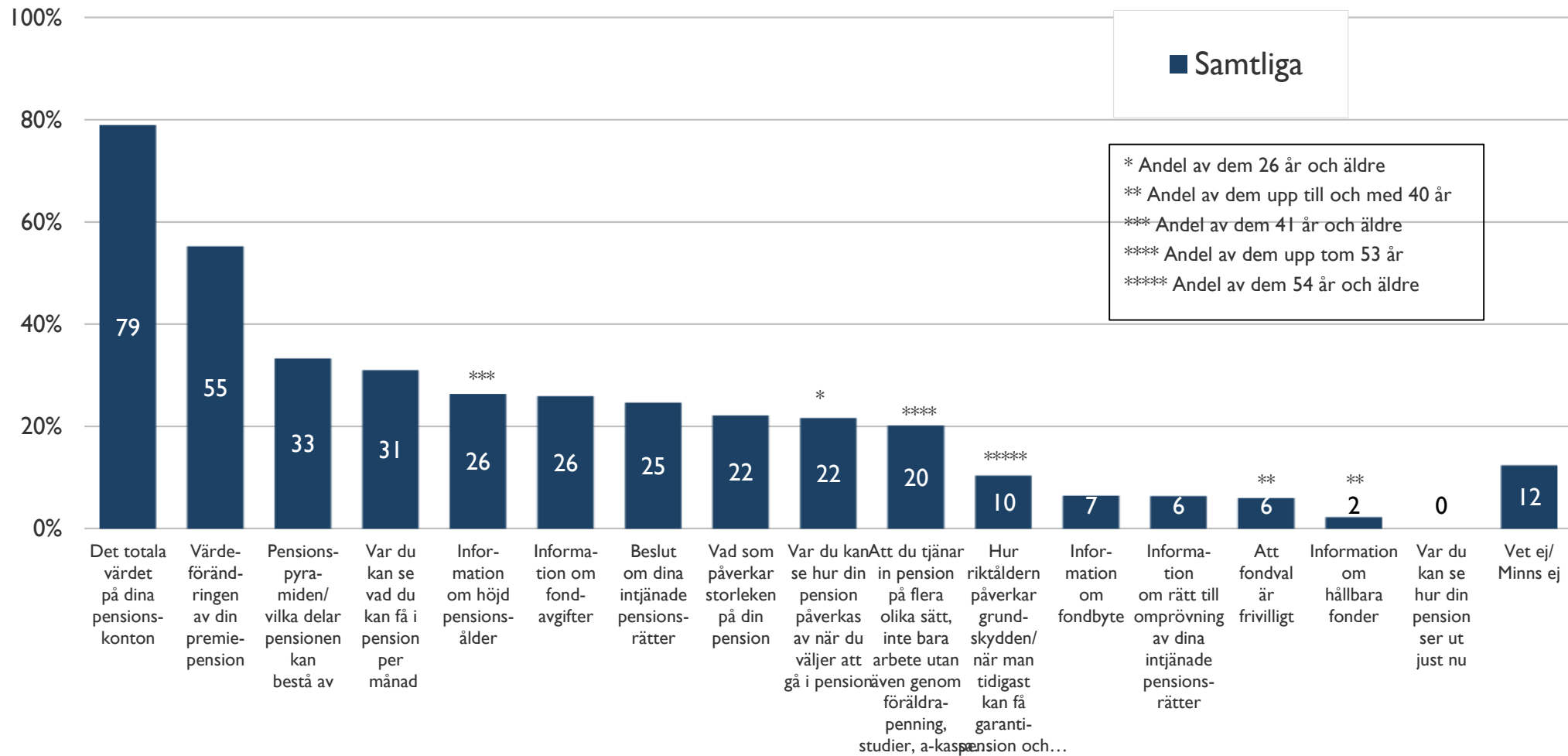


**Fråga:** Var det lätt eller svårt att förstå informationen i det orange kuvertet?



# Mest uppmärksammat information i det postala kuvertet

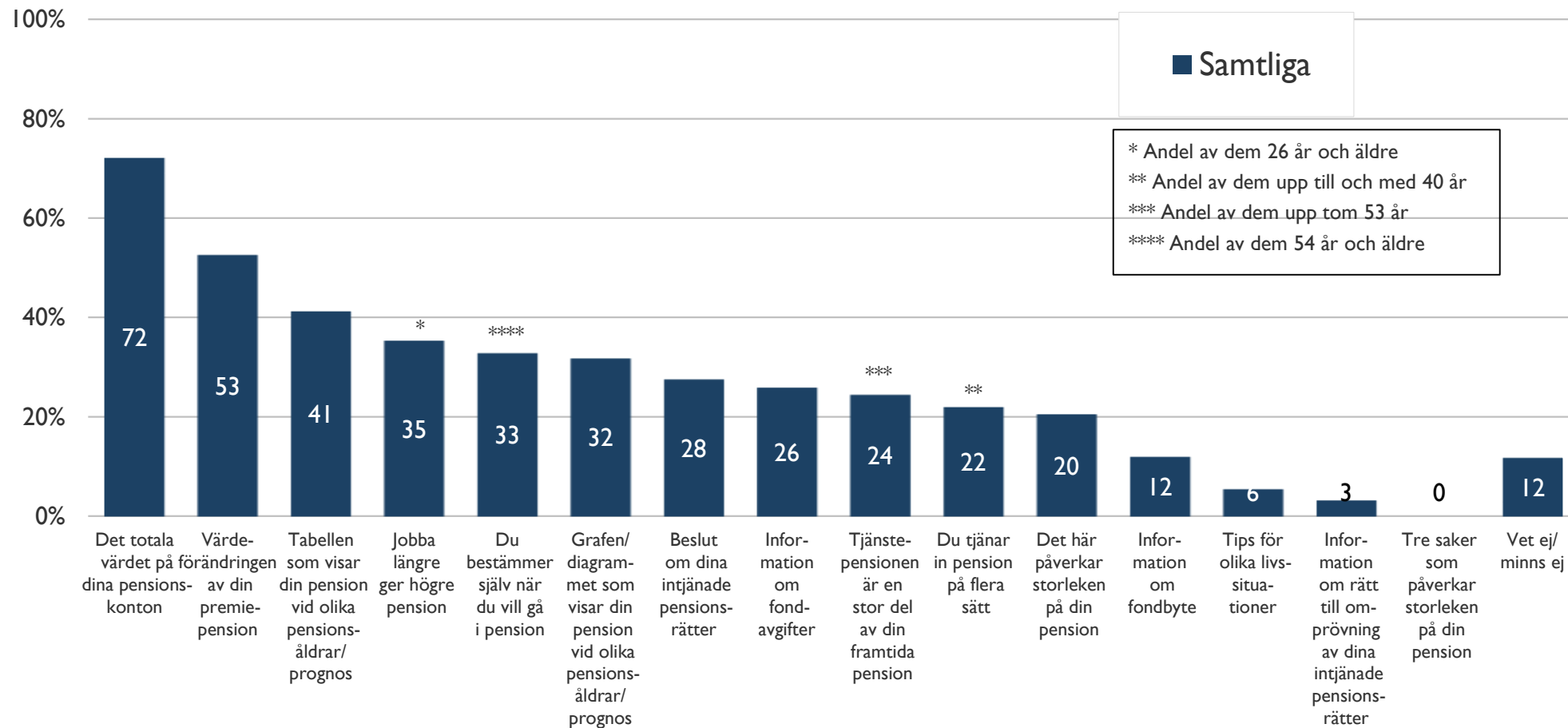
- Vanligast att titta på det totala värdet och värdeförändringen



Fråga: Vilken information i det orange kuvertet har du läst eller tittat på?

# Information man tagit del av på mina sidor

- Det totala värdet, värdeförändringen och prognosen de vanligaste målen på mina sidor

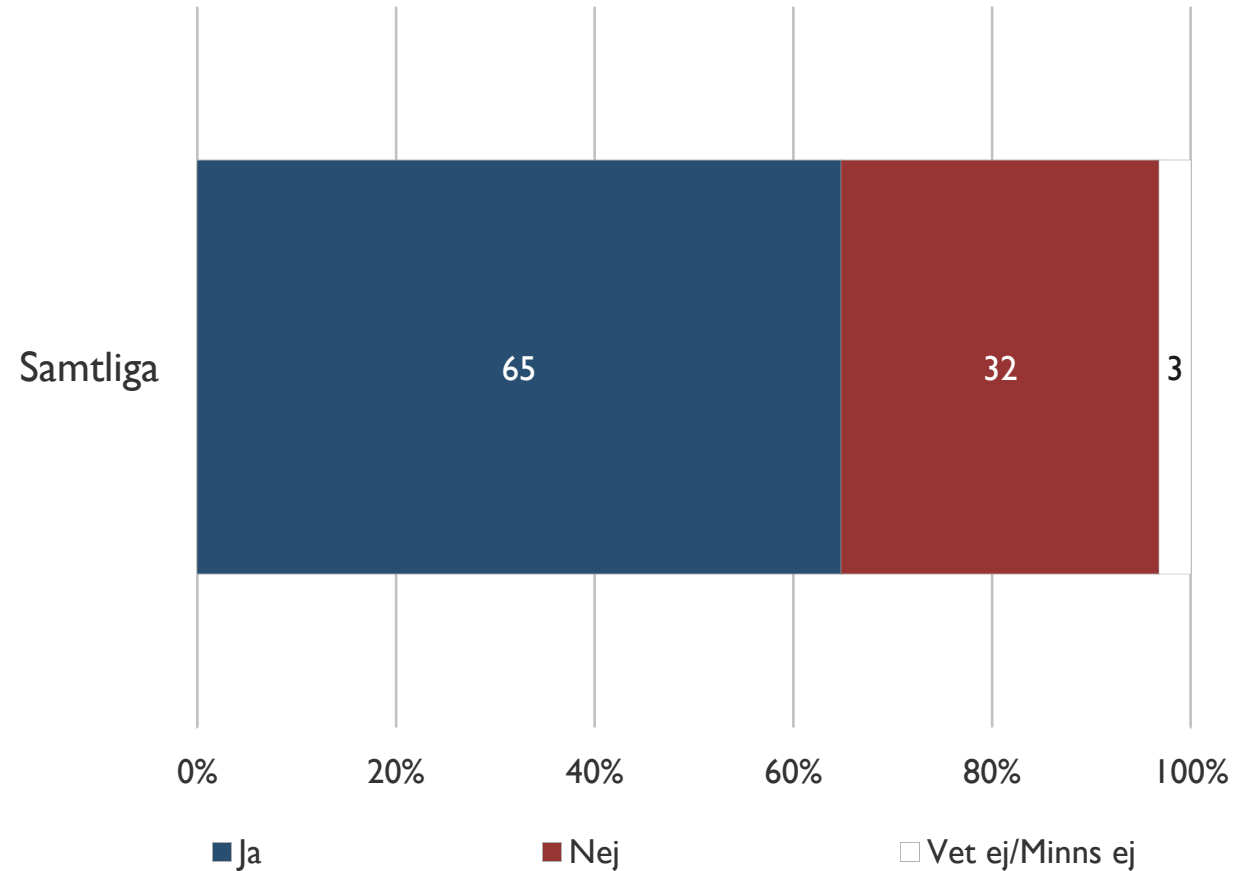


**Fråga:** Vilken information har du läst eller tittat på när du loggat in på mina sidor på pensionsmyndigheten.se? FLER SVAR MÖJLIGA.

**Bas:** Läst orange kuvertet och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer

# Undersökt pensionsprognos vid olika åldrar via grafen

- Två av tre av dem som tittat på grafen har även ändrat pensionsåldern för att se hur prognosen ändras

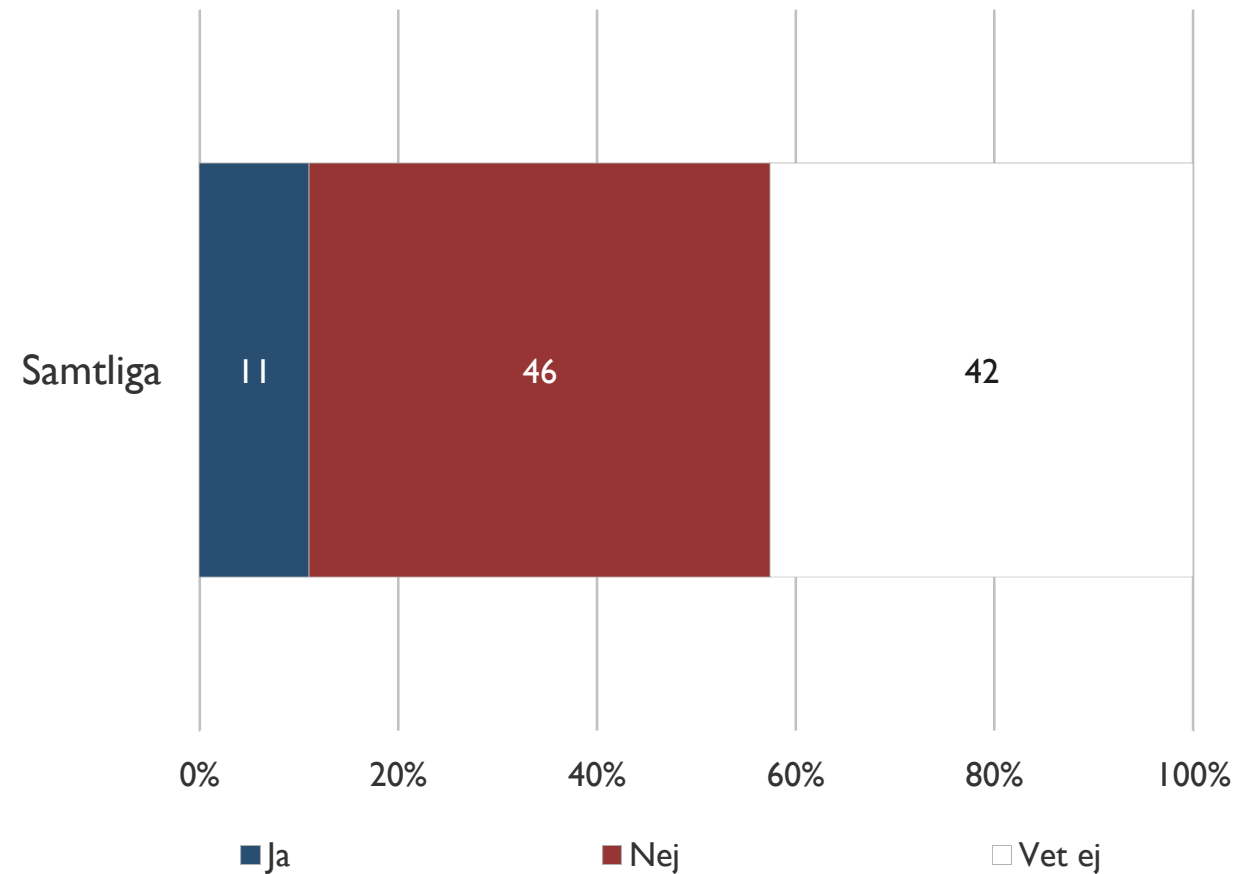


**Fråga:** Har du ändrat pensionsåldern (via ett blått fält om du loggat in via mobilen eller via ett reglage om du gått in via datorn) för att se vad din pension kan komma att bli om du går i pension vid olika åldrar?

**Bas:** Om tagit del av grafen med pensionsprognosen, 242 intervjuer

# Tillräcklig information

- Endast 1 av 10 saknar information i det orange kuvertet



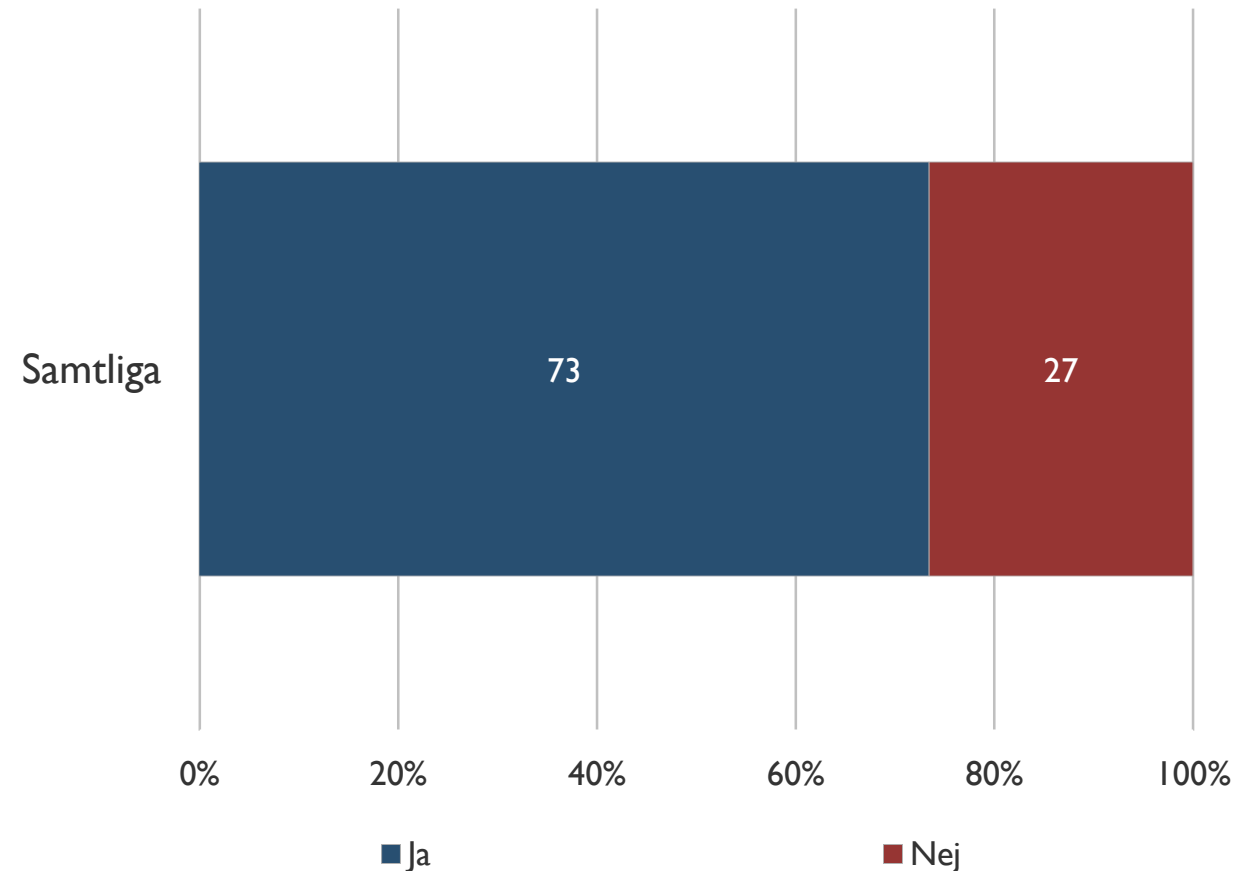
**Fråga:** Är det någon information om din pension som du saknar i det orange kuvertet?

**Bas:** Om läst, 658 intervjuer



# Kännedom om digitala brevlådor

- Närmare 3 av 4 av dem som fått det postala brevet känner till att de kan få orange kuvertet digitalt

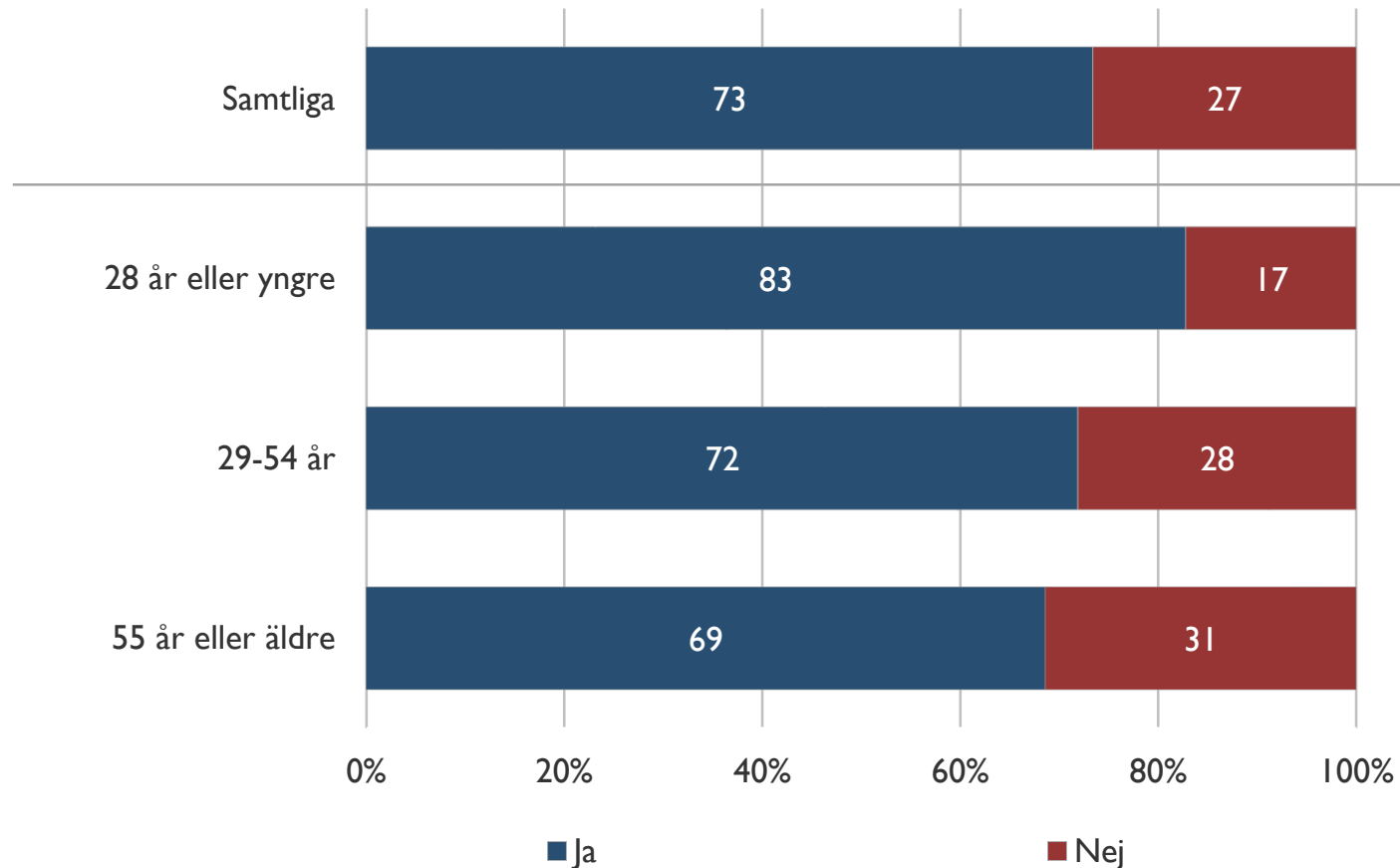


**Fråga:** Känner du till att du kan få det orange kuvertet digitalt via säkra digitala brevlådor (såsom Kivra, Min myndighetspost, Digimail och E-boks)?

**Bas:** Om inte fått orange kuvertet digitalt, 492 intervjuer

# Digitala brevlådor, kännedom

- Närmare 3 av 4 känner till att de kan få orange kuvertet digitalt, drygt 4 av 5 bland yngre

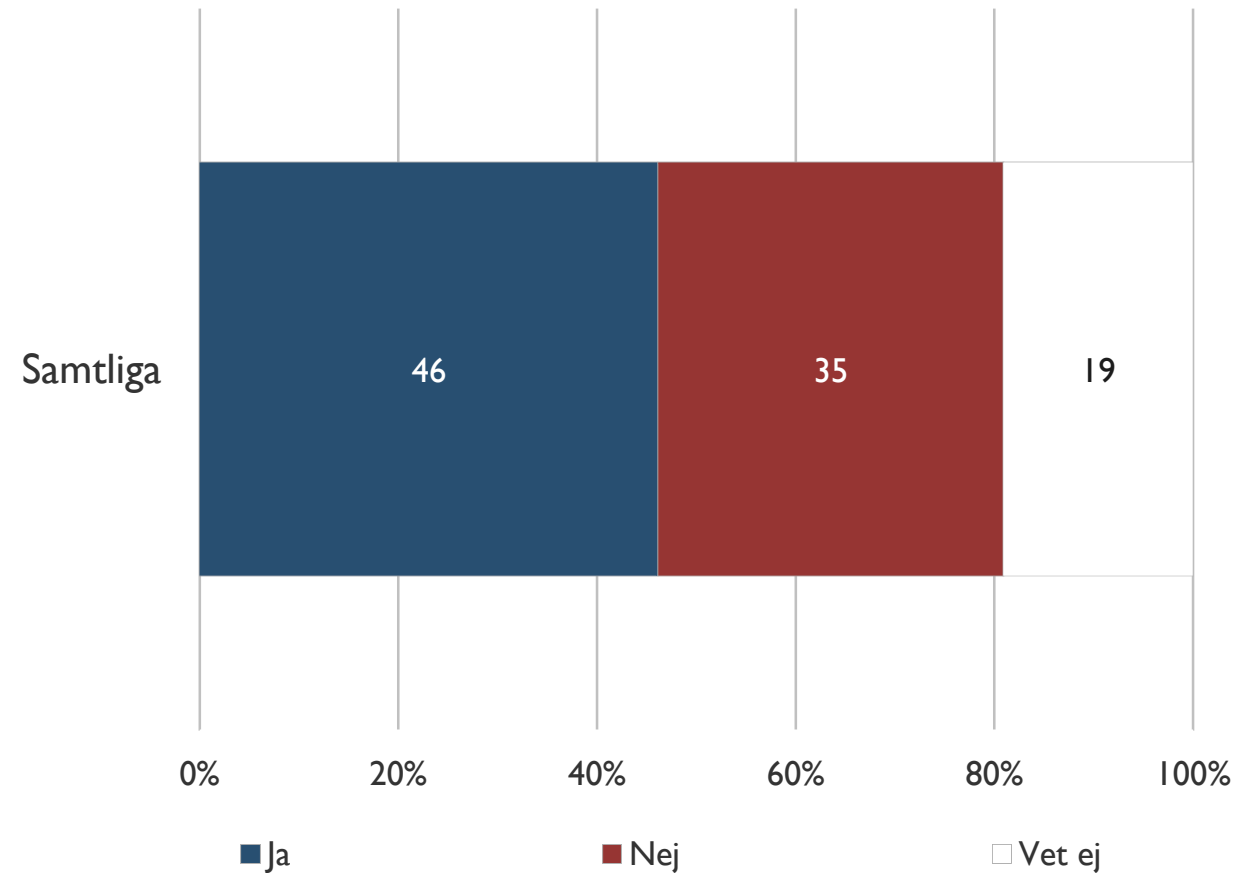


**Fråga:** Känner du till att du kan få det orange kuvertet digitalt via säkra digitala brevlådor (såsom Kivra, Min myndighetspost, Digimail och E-boks)?

**Bas:** Om inte fått orange kuvertet digitalt, 492 intervjuer

# Digitala brevlådor, tänkbarhet

- Knappt hälften av dem som fått det postala brevet kan tänka sig att få det digitalt framöver



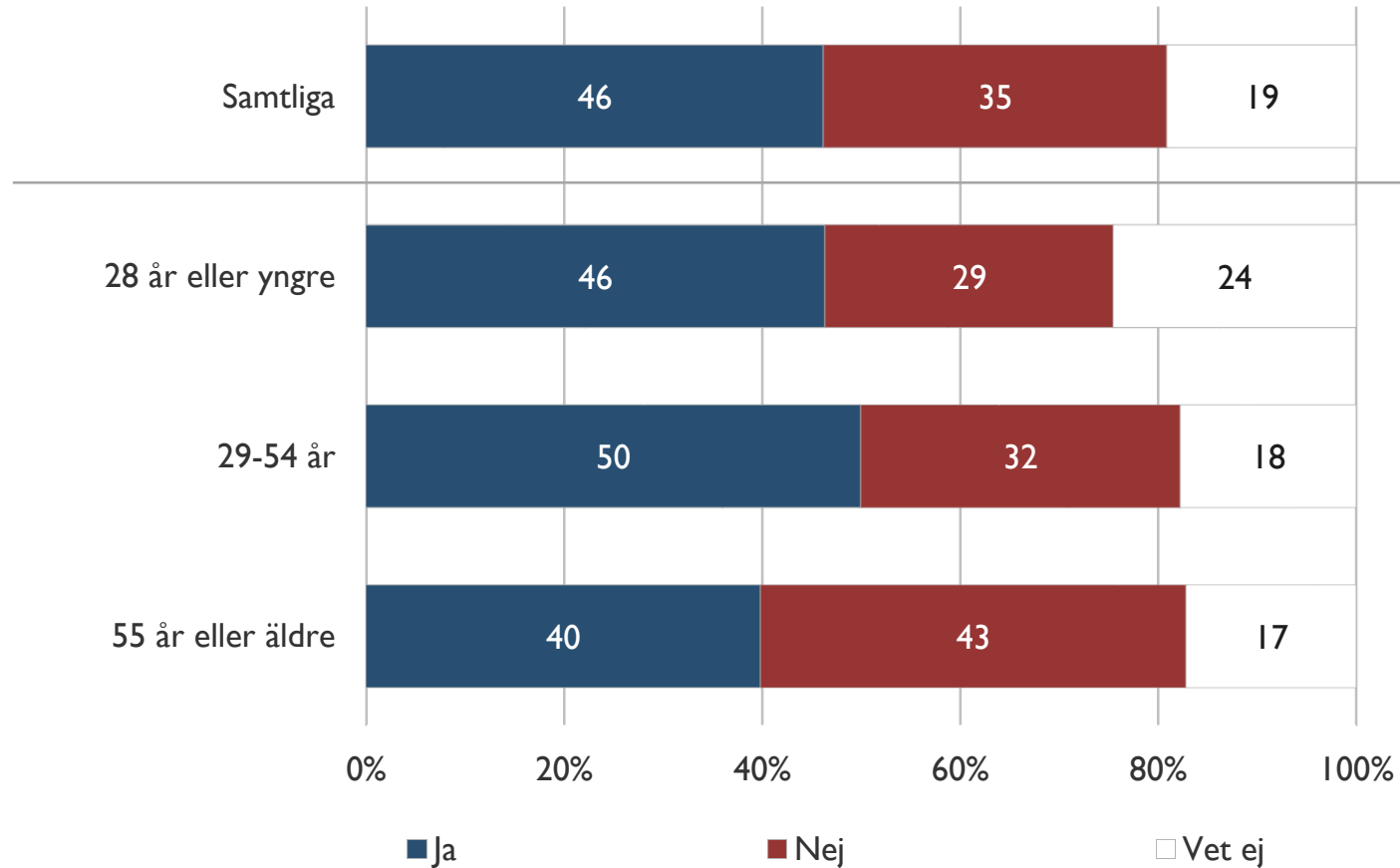
**Fråga:** Kan du tänka dig att få det orange kuvertet digitalt via säkra digitala brevlådor (såsom Kivra, Min myndighetspost, Digimail och E-boks)?

**Bas:** Om inte fått orange kuvertet digitalt, 492 intervjuer



# Digitala brevlådor, tänkbarhet

- Knappt hälften av dem som fått det postala brevet kan tänka sig att få det digitalt framöver

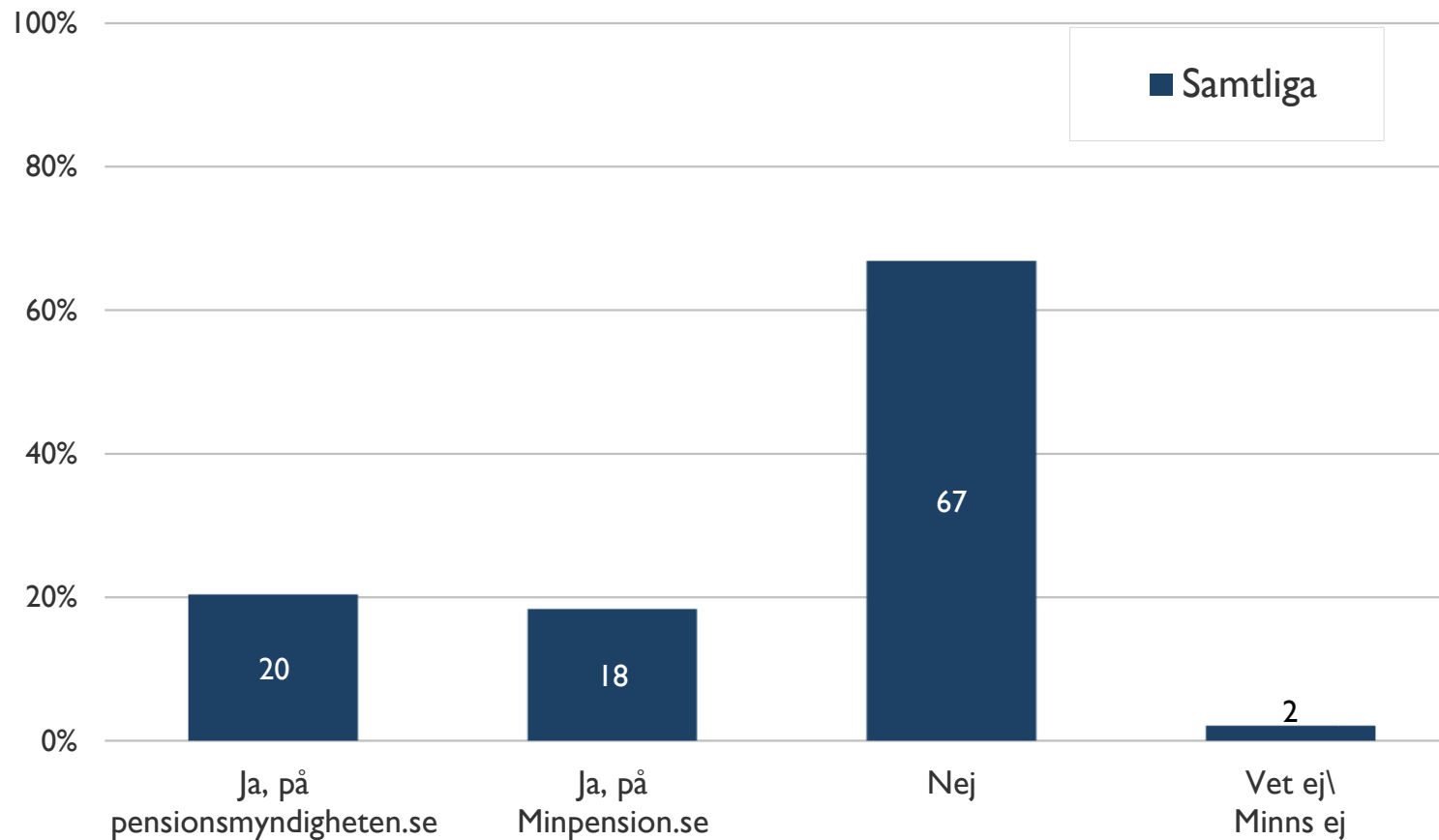


**Fråga:** Kan du tänka dig att få det orange kuvertet digitalt via säkra digitala brevlådor (såsom Kivra, Min myndighetspost, Digimail och E-boks)?

**Bas:** Om inte fått orange kuvertet digitalt, 492 intervjuer

# Inloggning via det postala brevet

- Ca 3 av 10 har loggat in på pensionsmyndigheten.se Minpension.se efter att ha fått det postala brevet

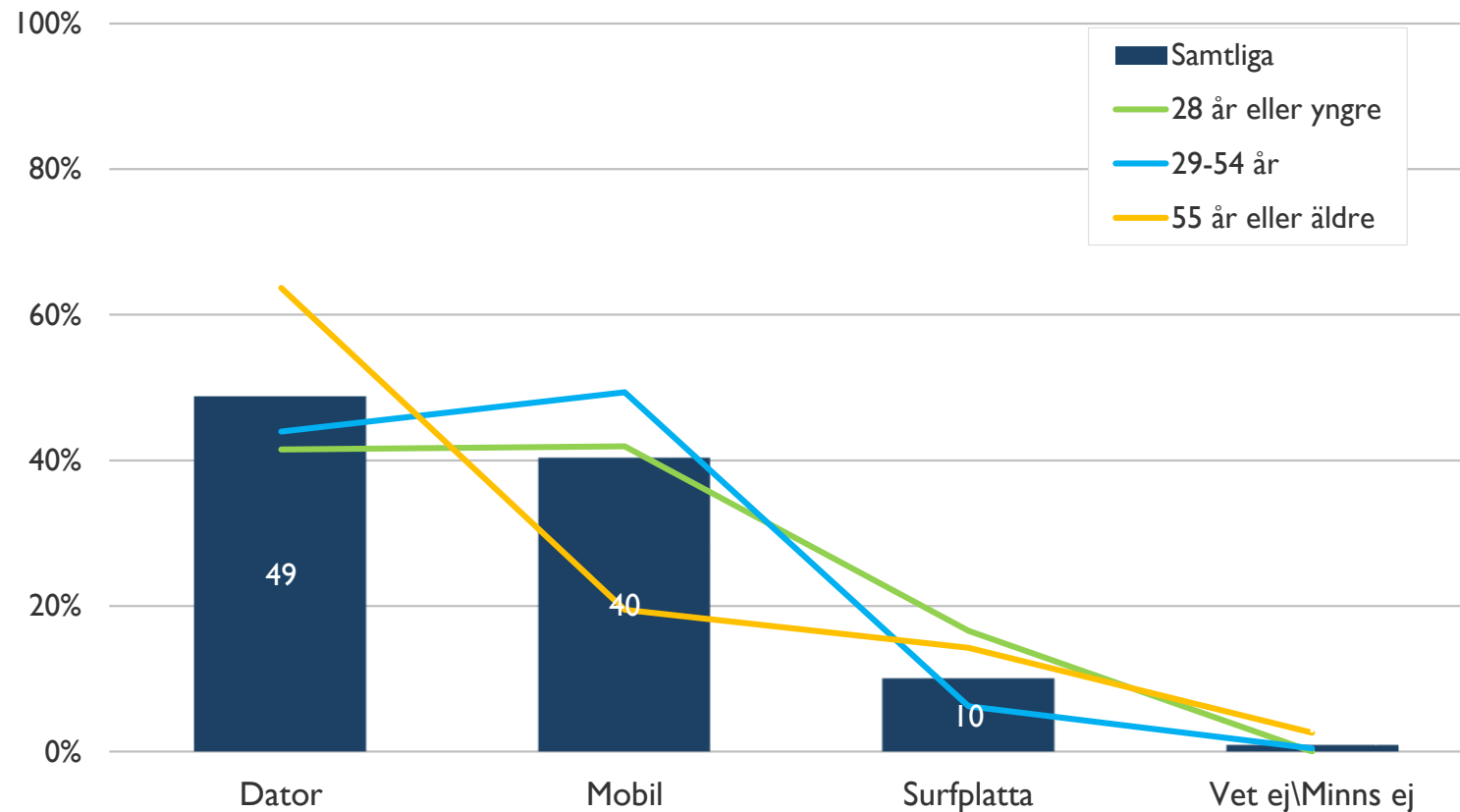


**Fråga:** Har du loggat in på mina sidor Pensionsmyndighetens webbplats och/eller Minpension.se i samband med att du fick kuvertet?

**Bas:** Fått orange kuvertet per post eller annat sätt, 368 intervjuer

# Typ av enhet

- Hälften har loggat in via dator, två av fem via mobil

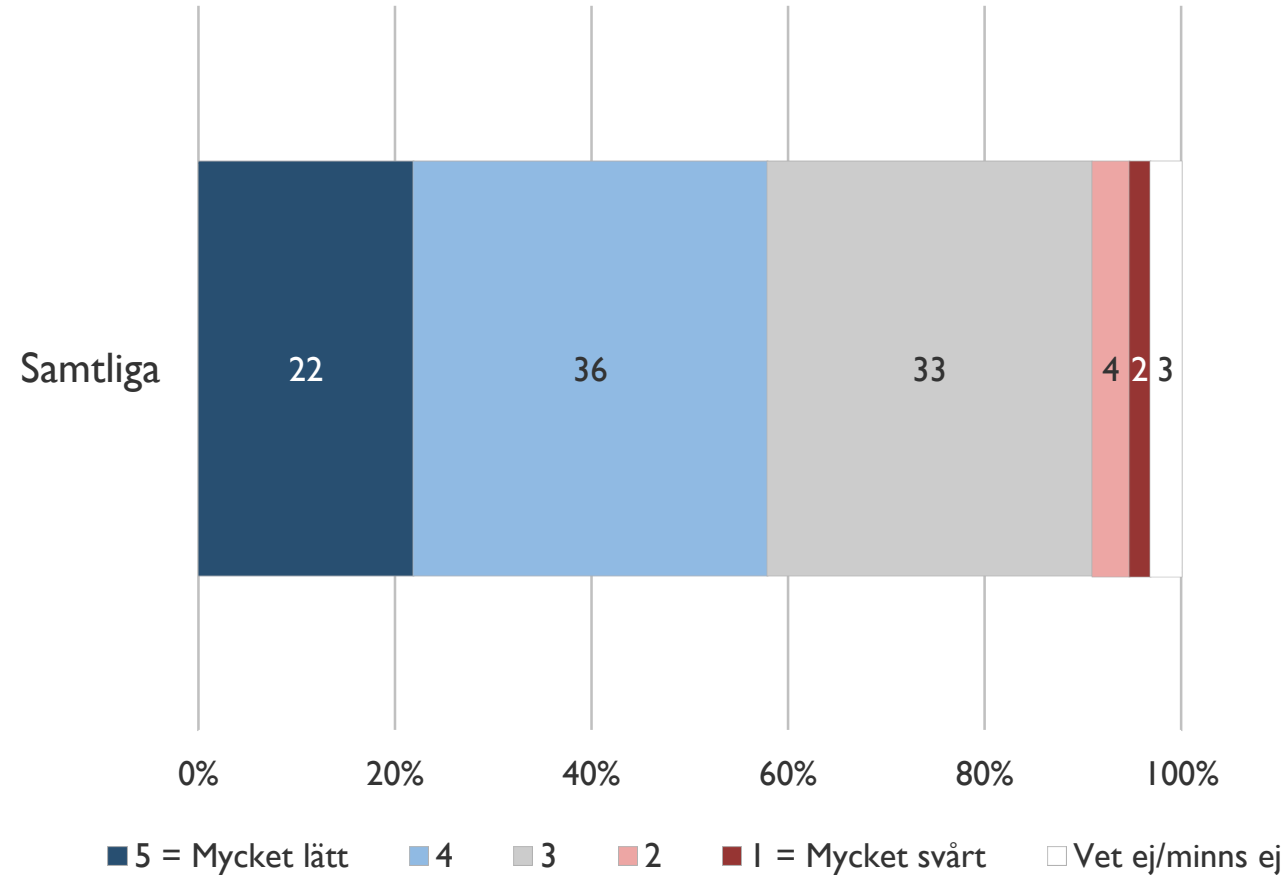


**Fråga:** På vilken typ av enhet loggade du in på pensionsmyndigheten.se?  
Om du loggat in flera gånger, tänk på det senaste tillfället.

**Bas:** Läst orange kuvertet och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer

# Lätt eller svårt att förstå informationen på webbplatsen

- Få av dem som loggade in på mina sidor hade svårt att förstå informationen där



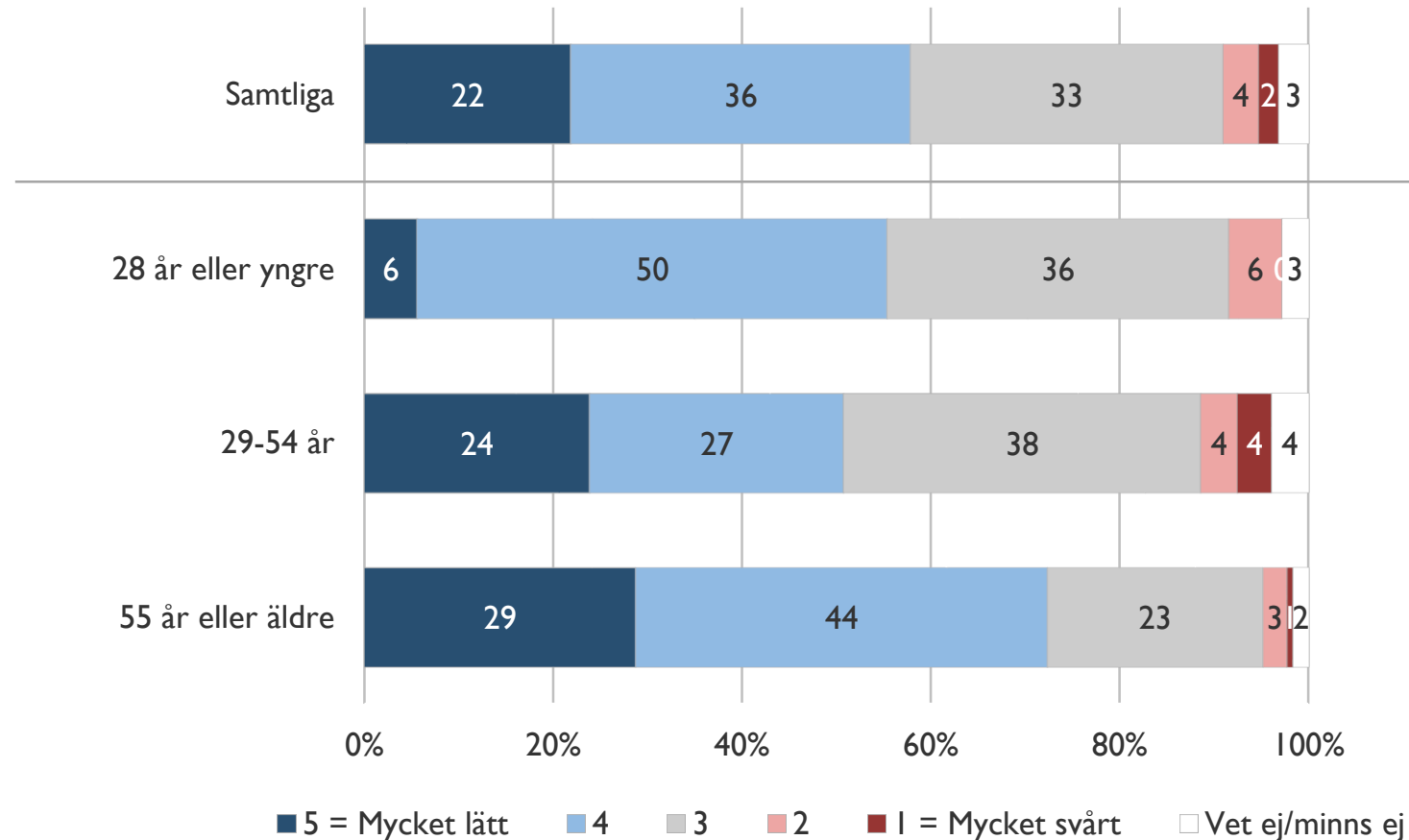
**Fråga:** Var det lätt eller svårt att förstå informationen när du loggat in på mina sidor på pensionsmyndigheten.se?

**Bas:** Läst orange kuvertet och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer

36

# Lätt eller svårt att förstå informationen på webbplatsen

- Ju äldre man är desto lättare tycker man informationen är att förstå

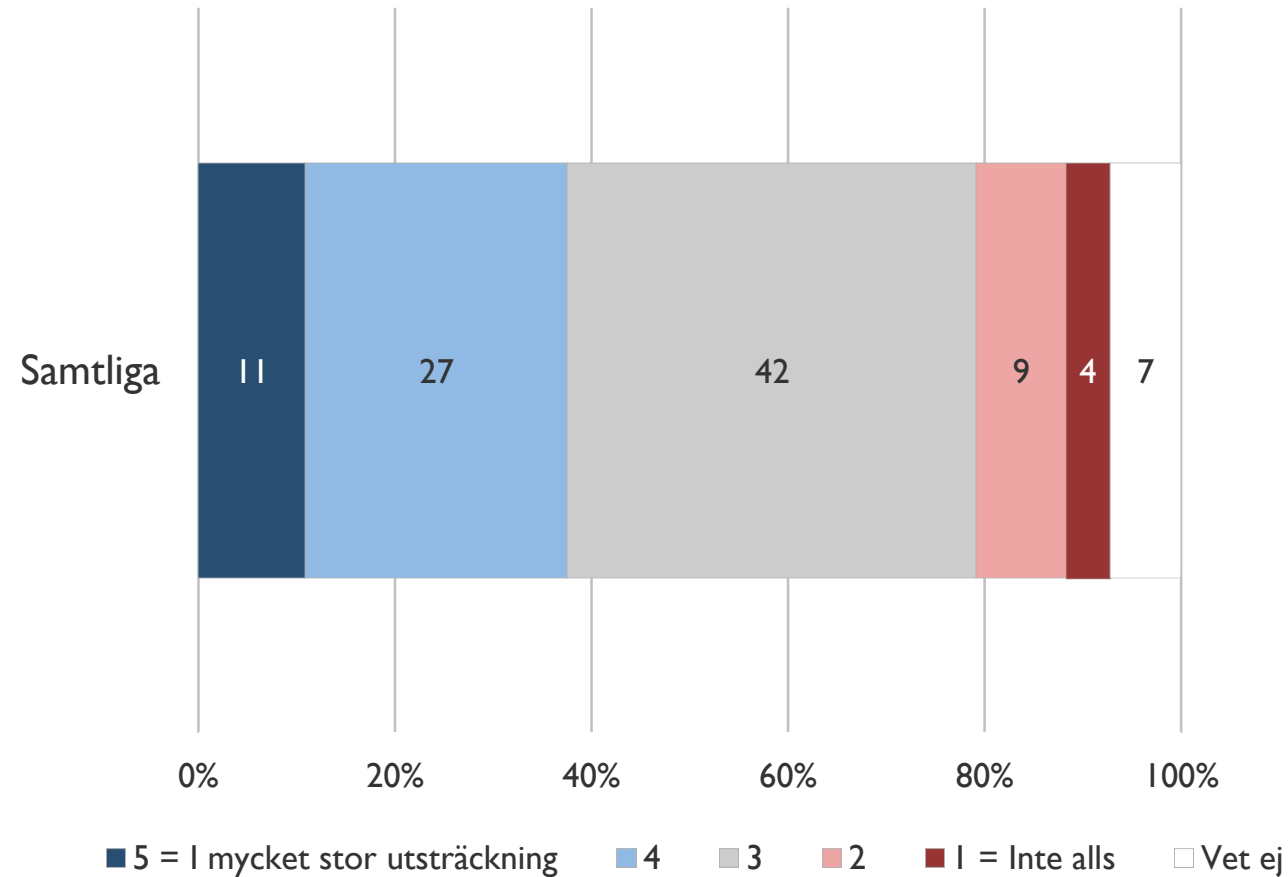


**Fråga:** Var det lätt eller svårt att förstå informationen när du loggat in på mina sidor på pensionsmyndigheten.se?

**Bas:** Läst orange kuvertet och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer

# Användbar information på Mina Sidor

- För många har innehållet på mina sidor givit bättre förutsättningar att fatta beslut om pensionen



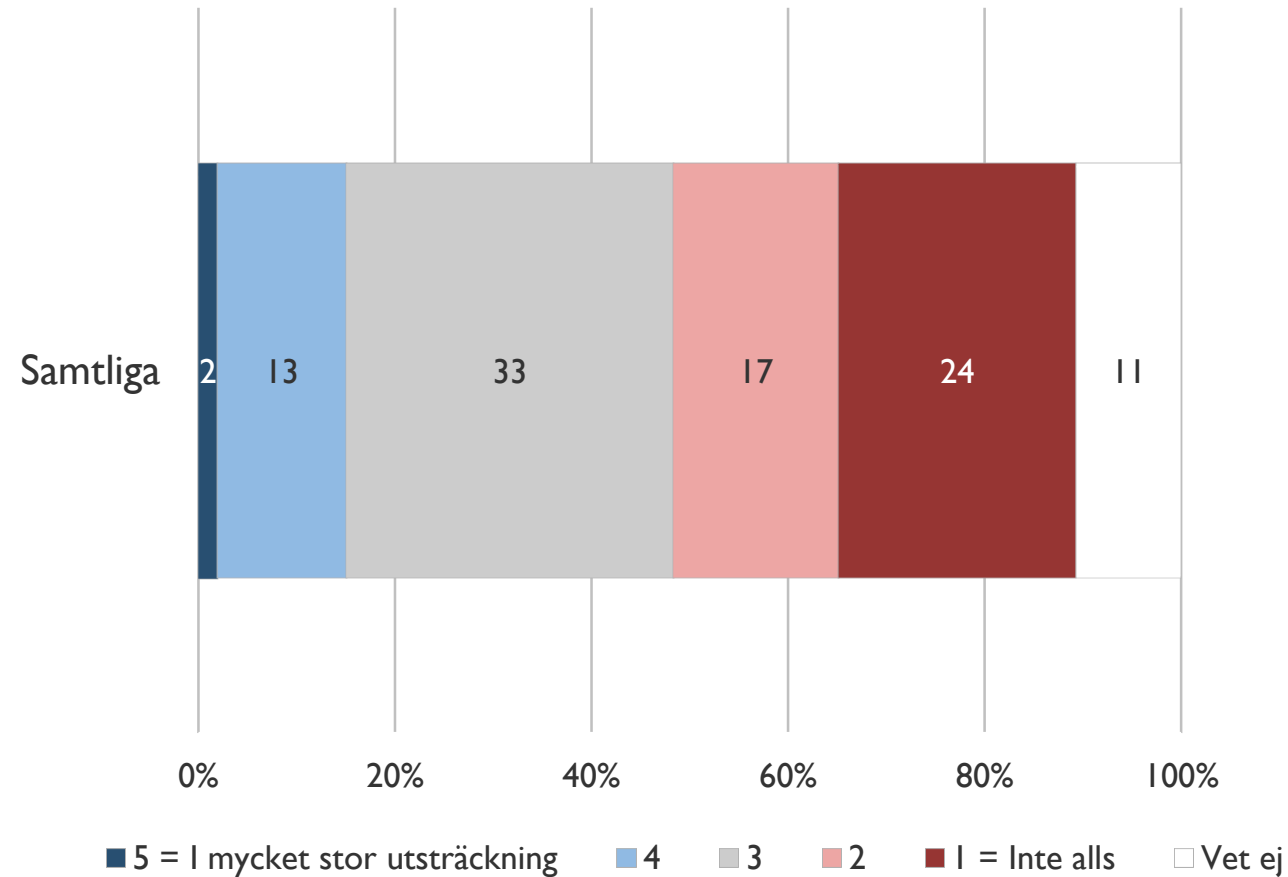
**Fråga:** I vilken utsträckning upplever du att informationen när du loggat in på mina sidor på pensionsmyndigheten.se givit dig bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor kring din pension?

**Bas:** Läst orange kuvertet och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer

38

# Användbar information i det orange kuvertet

- Innehållet i kuvertet upplevs i begränsad utsträckning ge bättre förutsättningar att fatta beslut om pensionen



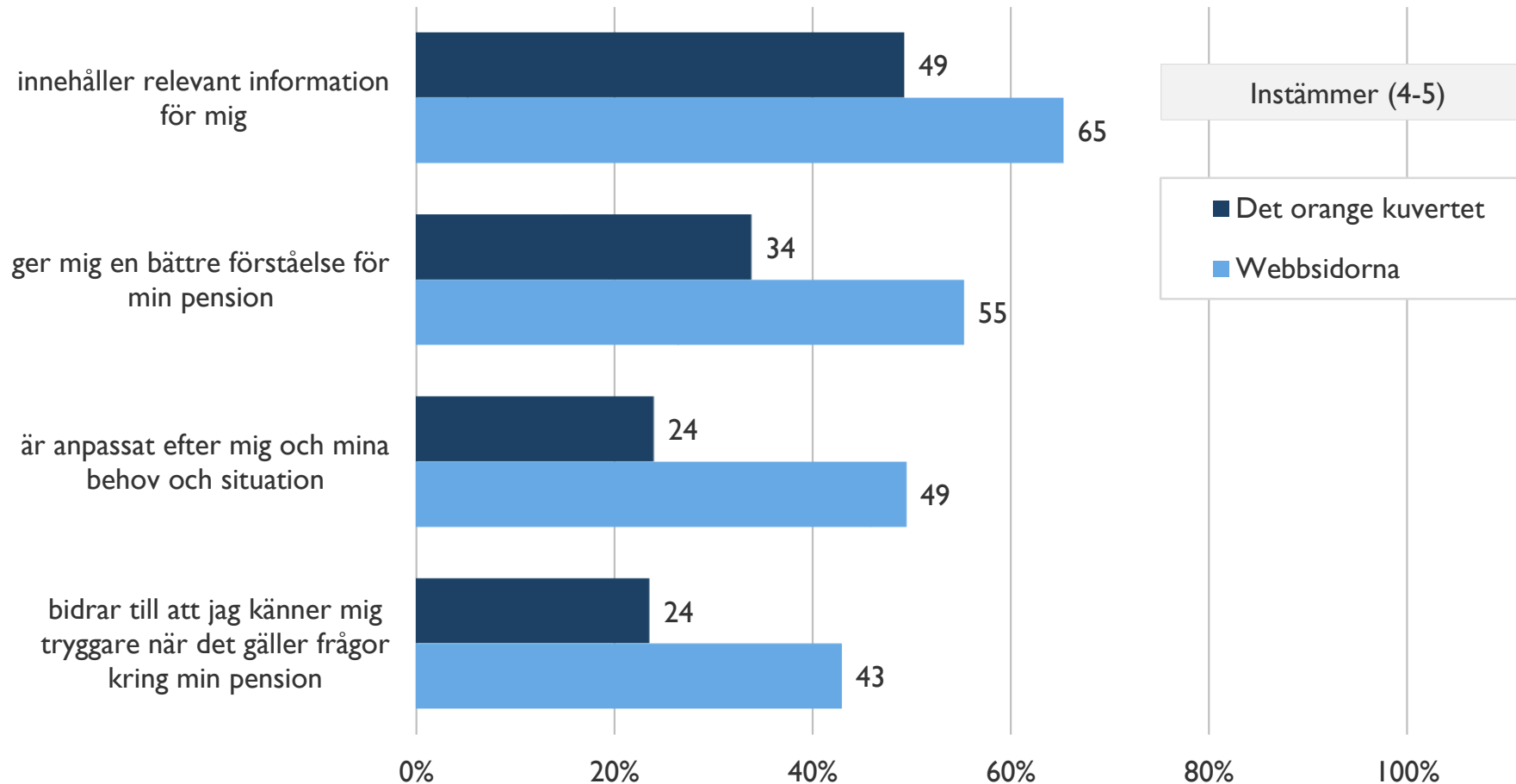
**Fråga:** I vilken utsträckning upplever du att informationen i det orange kuvertet givit dig bättre förutsättningar att fatta beslut i frågor kring din pension?

**Bas:** Läst orange kuvertet men inte loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 224 intervjuer

39

# Attityder till orange kuvertet/Mina Sidor

- Mer positiv bild av innehållet på webbsidorna än i postal kuvertet



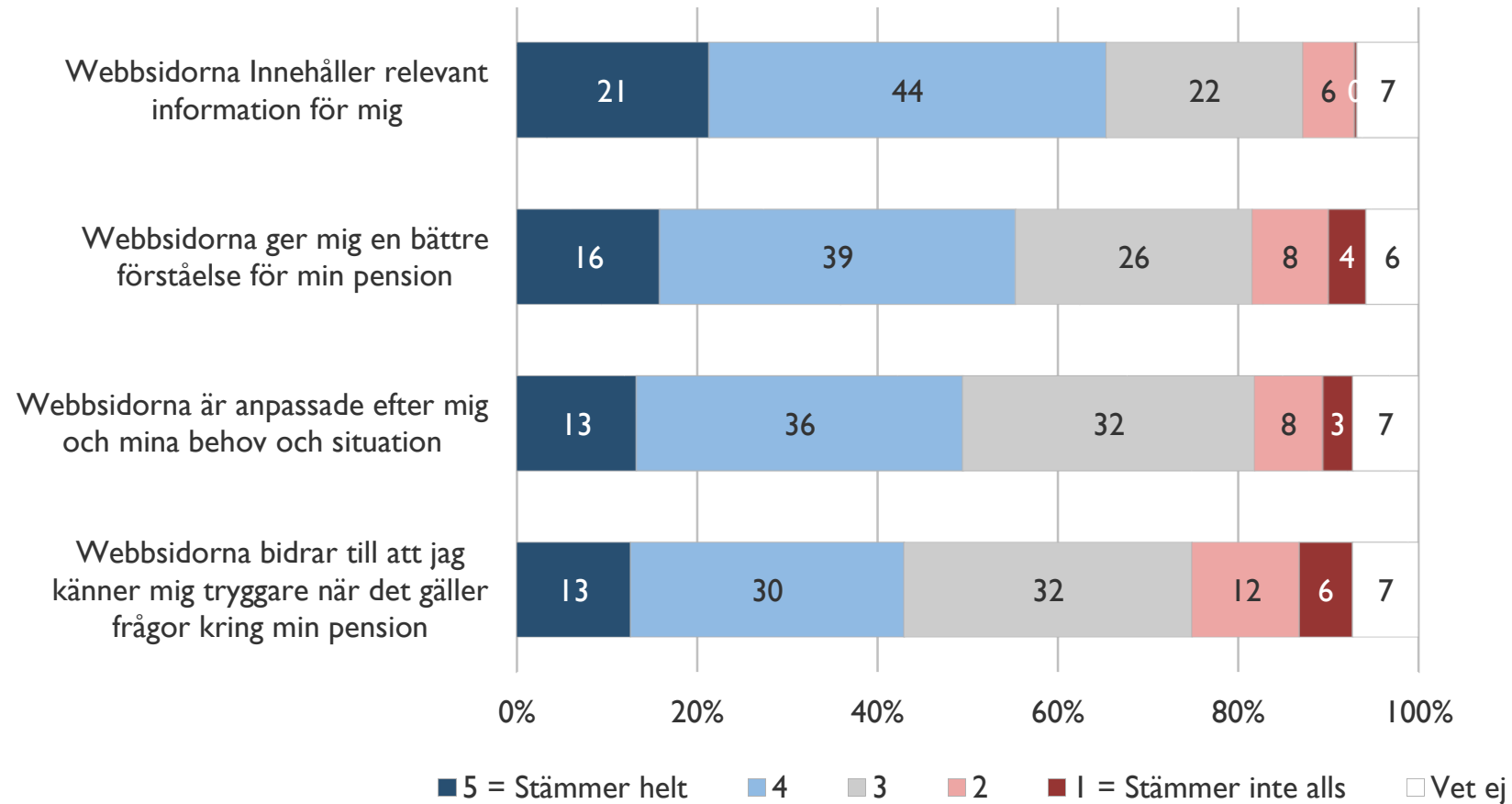
**Fråga:** I vilken utsträckning upplever du att dessa påståenden stämmer in på det **orange kuvertet**? / När du loggade in på Pensionsmyndighetens webbplats, i vilken utsträckning upplever du att dessa påståenden stämmer in på **de inloggade webbsidorna**?

**Bas:** Läst orange kuvertet och inte loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 224 intervjuer / ...och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer



# Attityder till Mina Sidor

- Två tredjedelar upplever att webbsidorna innehåller relevant information



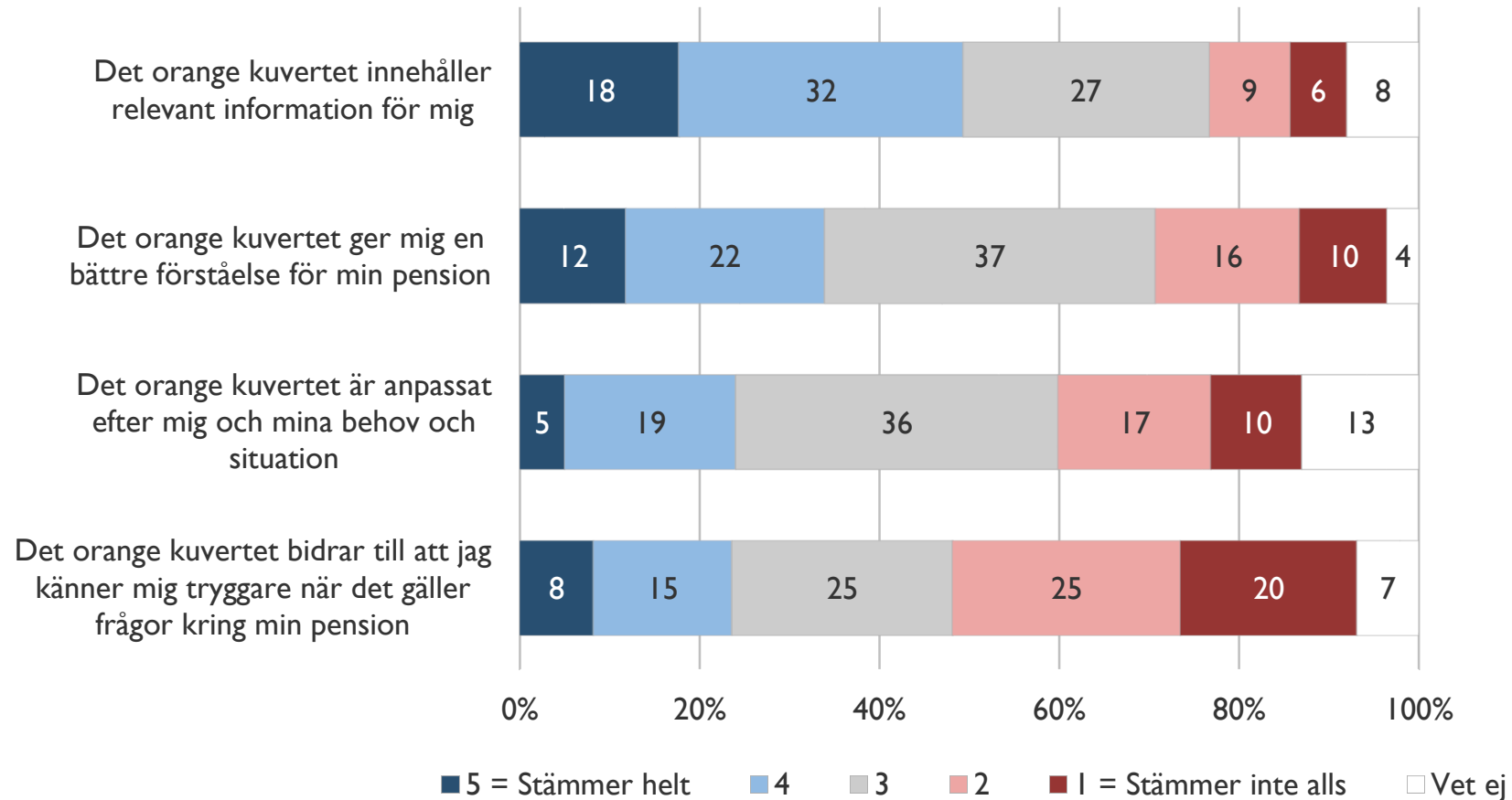
**Fråga:** När du loggade in på Pensionsmyndighetens webbplats, i vilken utsträckning upplever du att dessa påståenden stämmer in på de inloggade webbsidorna?

**Bas:** Läst orange kuvertet och loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 441 intervjuer

41

# Attityder till det orange kuvertet

- *Hälften anser att kuvertet innehåller relevant information, färre blir tryggare avseende pensionen av informationen*

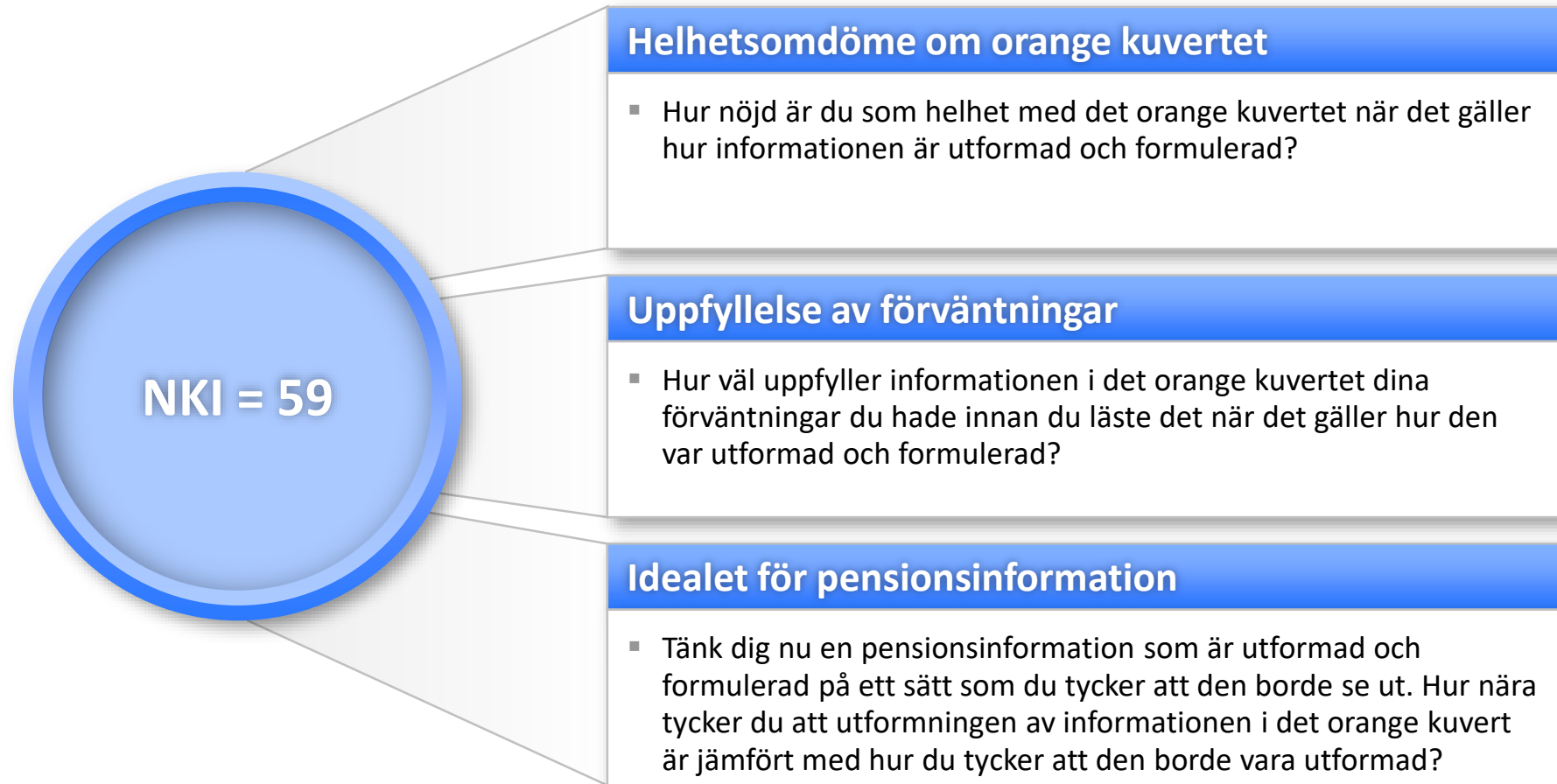


**Fråga:** I vilken utsträckning upplever du att dessa påståenden stämmer in på det orange kuvertet?

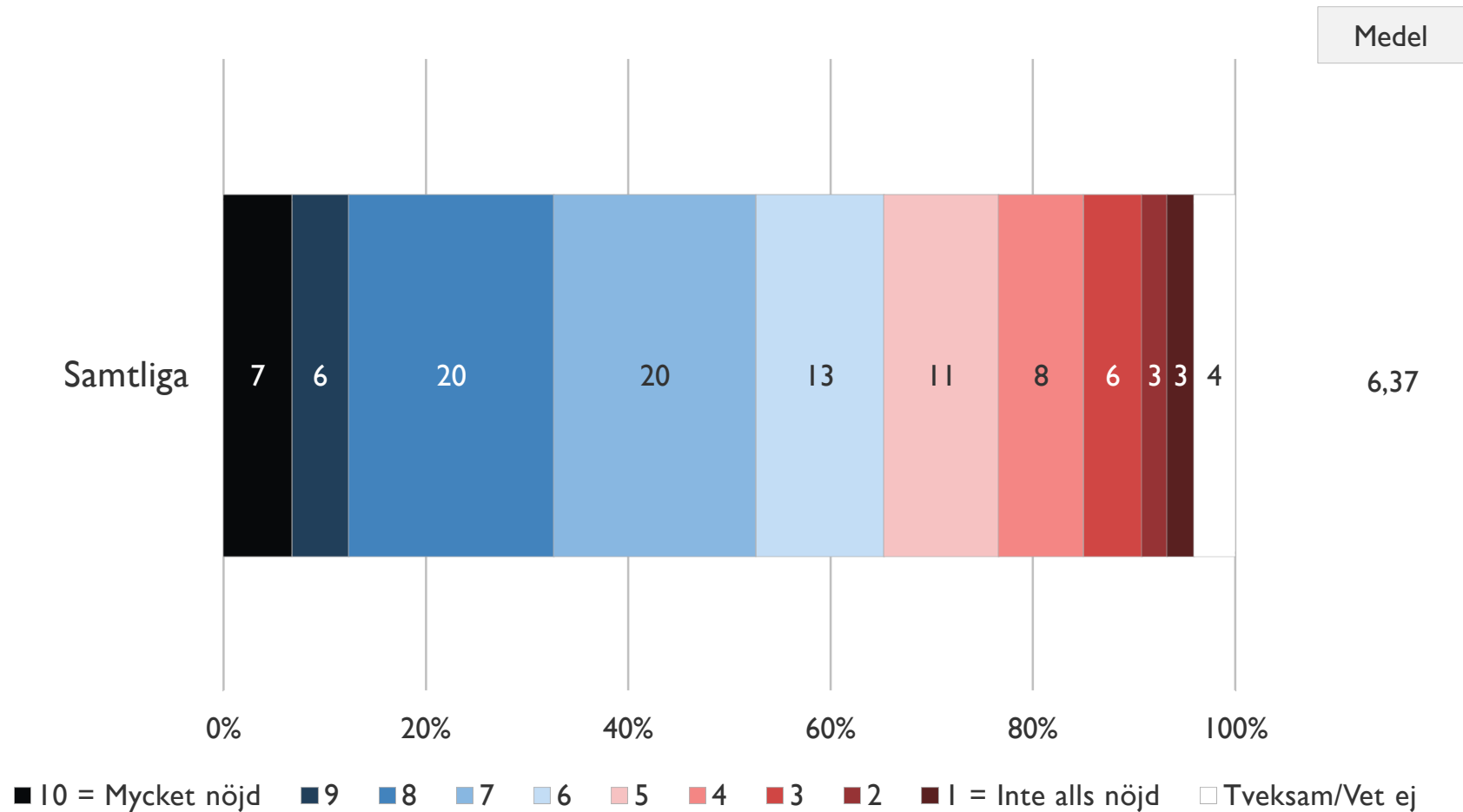
**Bas:** Läst orange kuvertet men inte loggat in på pensionsmyndighetens webbplats, 224 intervjuer

42

# Nöjd Kund Index - Orange kuvertet



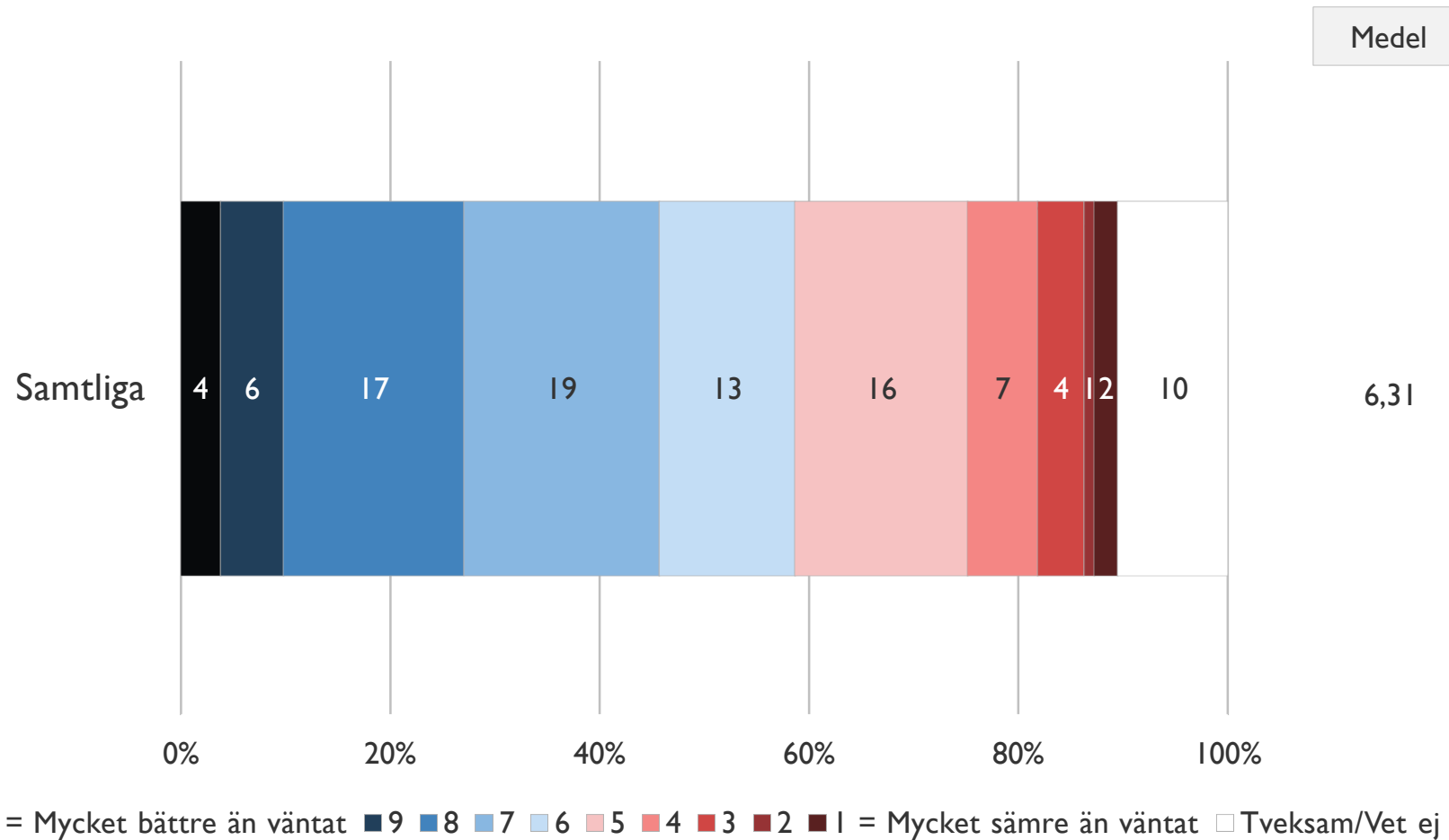
# Helhetsomdöme om orange kuvertet



**Fråga:** Hur nöjd är du som helhet med det orange kuvertet när det gäller hur informationen är utformad och formulerad?

**Bas:** Om läst, 658 intervjuer

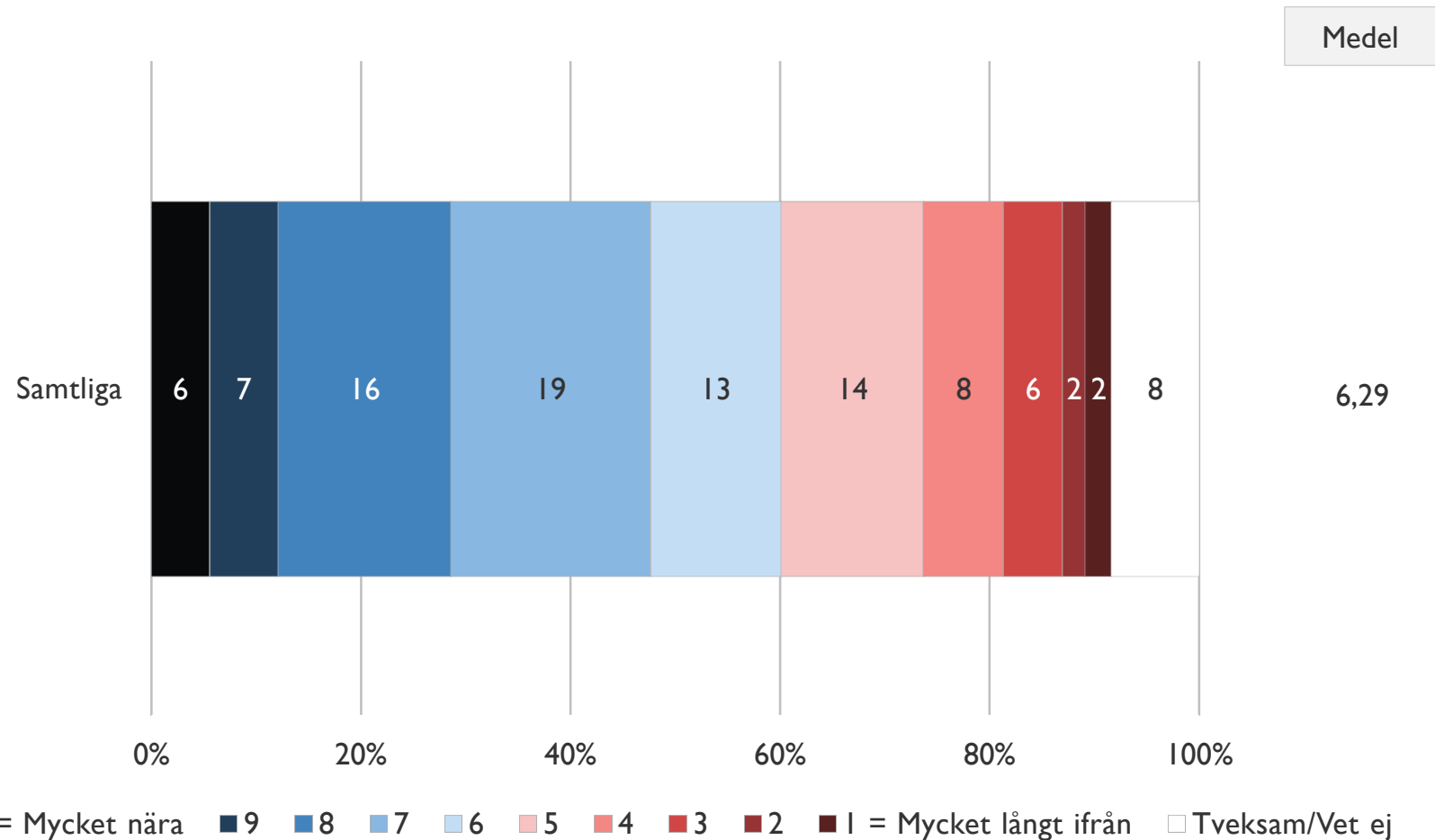
# Uppfyllelse av förväntningar



**Fråga:** Hur väl uppfyller informationen i det orange kuvertet dina förväntningar du hade innan du läste det när det gäller hur den var utformad och formulerad?

**Bas:** Om läst, 658 intervjuer

# Hur nära orange kuvertet är idealet för pensionsinformation



**Fråga:** 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 utformningen av informationen i det orange kuvert kommer jämfört med hur du tycker att den borde vara utformad?

**Bas:** Om läst, 658 intervjuer