

Mål om att stärka pensionssparares och pensionärers ställning som konsumenter

Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

Datum 2016-02-22
Dok.bet. PID148955
Version 1.0
Dnr/Ref. VER 2016-42

Innehåll

Sammanfattning	3
1 Inledning	4
2 Uppdraget i regleringsbrevet.....	4
3 Utgångspunkter i rapporten	4
3.1 Pensionsmyndighetens instruktion är utgångspunkten.....	4
3.2 Fokus på större aktiviteter	4
4 Konsumentuppdraget en verksamhetsförflyttning.....	5
4.1 Konsumentuppdraget har förändrat verksamheten	5
4.2 Flera områden berörs.....	6
5 Utvecklingsaktiviteter (insatser)	7
5.1 Helhetsinformation om pension	7
5.2 Webbprogrammet.....	9
5.3 Samverkan med andra myndigheter för informationsutbyte	9
5.4 Konsumentrådet.....	10
5.5 Vägledning Kundservice 2020	11
5.6 En gemensam e-tjänst för planering av uttaget av pension	11
5.7 Utökad informationsgivning vid vissa livshändelser	12
Föräldrakoll med pension.....	13
Tjänstepensionsguiden	13
Utlandsguiden	13
6 Resultat av konsumentuppdraget 2015	14
6.1 Resultat och analys.....	14
6.2 Finansiering	16
7 Vårt fortsatta arbete med konsumentuppdraget.....	16

Sammanfattning

Pensionsmyndigheten har i regleringsbrevet för budgetåret 2015 fått i uppdrag att återrapportera myndighetens arbete med att stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsument (hädanefter kallat *konsumentuppdraget*).

Konsumentuppdraget innebär bland annat att vi verkar för att göra det enklare för pensionssparare och pensionärer att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor genom att erbjuda lättförståelig, objektiv och relevant vägledning. Dessutom ska vi stimulera pensionsbranschen till att bli mer konsumentvänlig genom att verka för bra pensionsprodukter och ett ökat konsumentskydd för pensionssparare och pensionärer inom pensionsområdet.

Konsumentuppdraget och instruktionen i förordningen har tillsammans medfört att Pensionsmyndighetens verksamhet har utvecklats, vilket bland annat kan ses i de aktiviteter och projekt som vi bedriver eller planerar att bedriva. Det innefattar bland annat:

- helhetsinformation om pension
- konsumentrådet, navet för arbetet med konsumentstärkande åtgärder
- samverkan med andra myndigheter
- gemensam e-tjänst för att planera uttaget av pension (uttagsplan)

För att lyckas med konsumentuppdraget arbetar vi med att fånga upp företeelser som påverkar konsumenterna på pensionsmarknaden, analysera dessa och sprida information utifrån våra konsumentstärkande åtgärder. Exempelvis analyserar vi de kundsynpunkter som kommer in till vår kundservice och säkerställer att vi internt samt de berörda myndigheterna får ta del av synpunkterna. I de flesta fall handlar det om hur vissa företag agerar mot kunden. Dessutom håller vi på att utveckla vägledningen till pensionssparare och pensionärer i våra olika kanaler.

Resultaten mäts i huvudsak genom antalet nyregistrerade på Minpension.se. Statistiken för 2015 visar att vårens informationsatsning ledde till en markant ökning av antalet nyregistreringar, och att kvinnor för första gången var i majoritet. Vi har också kvalitativa mål för satsningen i form av långsiktiga förändringar i attityder och kännedom. Hittills visar resultaten inga större förändringar, även om våra viktigaste budskap har fått stort genomslag i målgrupper som kan vara svåra att nå. De kvalitativa målen behöver dock följas under flera år eftersom det tar tid att få långsiktiga effekter.

Framåt ser myndigheten att utvecklandet av en gemensam e-tjänst för att planera uttaget av pension kommer att underlätta konsumenternas valsituation vid uttaget av pension. Syftet med tjänsten är att individen ska kunna planera och simulera alternativa uttag av pensionen på samma ställe. Därmed får individen bättre förståelse för valen och valmöjligheterna och kan göra ett mer medvetet val.

Konsumentuppdraget är numera en integrerad del av myndighetens verksamhet. Arbetet med att förverkliga uppdraget innebär en verksamhetsförflyttning som sker stegvis över tid och som även påverkas av förändringar på marknaden och i omvärlden.

1 Inledning

Pensionsmyndigheten har i regleringsbrevet för budgetåret 2015 fått i uppdrag att återrapportera vårt arbete med att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsument.

2 Uppdraget i regleringsbrevet

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

Regeringen anger också att vi ska redovisa måluppfyllelsen och genomförda insatser för att nå målet. I redovisningen ska ingå de effektmått som Pensionsmyndigheten tidigare har redovisat. Av redovisningen ska framgå hur de extra medel som tillförs myndigheten för 2014–2017 har använts hittills. Redovisningen ska lämnas till Regeringskansliet (Socialdepartementet) senast den 28 februari 2016.

3 Utgångspunkter i rapporten

Myndighetens arbete med att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument kallas härnäst för *konsumentuppdraget*. I rapporten benämns pensionssparare och pensionärer, beroende på sammanhang, även med begreppet kunder.

3.1 Pensionsmyndighetens instruktion är utgångspunkten

Pensionsmyndighetens instruktioner anges i en förordning¹ Från myndighetens start har den grundläggande inriktningen varit att administrera, informera om (hädanefter kallat *informationsuppdraget*) och analysera den allmänna pensionen.

Till det tillkommer att regeringen varje år ger myndigheten särskilda uppdrag från regeringen i ett så kallat regleringsbrev². Myndighetens verksamhet utvecklas utifrån förordningen samt genom regleringsbrev. Pensionsmyndigheten beskriver 2016 sin verksamhet som att åstadkomma³:

- Rätt pension i rätt tid till alla pensionärer
- Effektiv pensionsadministration till låg kostnad för alla pensionärer och pensionssparare
- Möjlighet för pensionsspararna att förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension
- Enkel, neutral och pålitlig hjälp till sparare
- Att pensionärer och pensionssparare blir starkare som konsument
- Pålitliga fakta och analyser om pensioner till regeringen och andra intresserade

3.2 Fokus på större aktiviteter

I den här rapporten beskriver vi de större aktiviteterna (insatserna) som har betydelse för konsumentuppdraget. I slutet av rapporten redogör vi för det samlade resultatet hittills utifrån de mätetal som ingår i årsredovisningen.

Verksamheten omfattar fler aktiviteter som påverkar konsumentuppdraget, exempelvis det arbete som utförs av kundvägledare, informatörer och kundservicepersonal. Det beskrivs dock inte i den här rapporten.

¹ SFS nr: 2009:1173

² <http://www.pensionsmyndigheten.se>

³ <http://www.pensionsmyndigheten.se>

4 Konsumentuppdraget en verksamhetsförflyttning

4.1 Konsumentuppdraget har förändrat verksamheten

Konsumentuppdraget i regleringsbrevet och informationsuppdraget i vår instruktion, har tillsammans medfört att myndighetens verksamhet har förändrats. Vi ser utvecklingen som en gradvis verksamhetsförflyttning över tid där vi går från administration till kommunikation. Vi administrerar dock fortsatt, men med en högre grad av automation. Det återspeglas i de effektiviseringsarbeten inom administrationen som har lett till att resursbehoven minskat där. Motsvarande grad av ökning av resurser återfinns istället inom kommunikation.

Förändringen kan beskrivas som att regeringen har *vidareutvecklat inriktningen i instruktionen och adderat ett nytt uppdrag*.

4.1.1 Vidareutveckling av inriktningen i instruktionen

De två nedan beskrivna delarna av inriktningen i instruktionen, likaså myndighetens beskrivning av sin verksamhet, har funnits med sedan starten av myndigheten. Vidareutvecklingen, med utgångspunkt utifrån dagens verksamhet, innebär att ge vägledning som är anpassad till kvinnors och mäns behov och livssituation. Det innefattar även att ge individuell och målgruppsanpassad information.

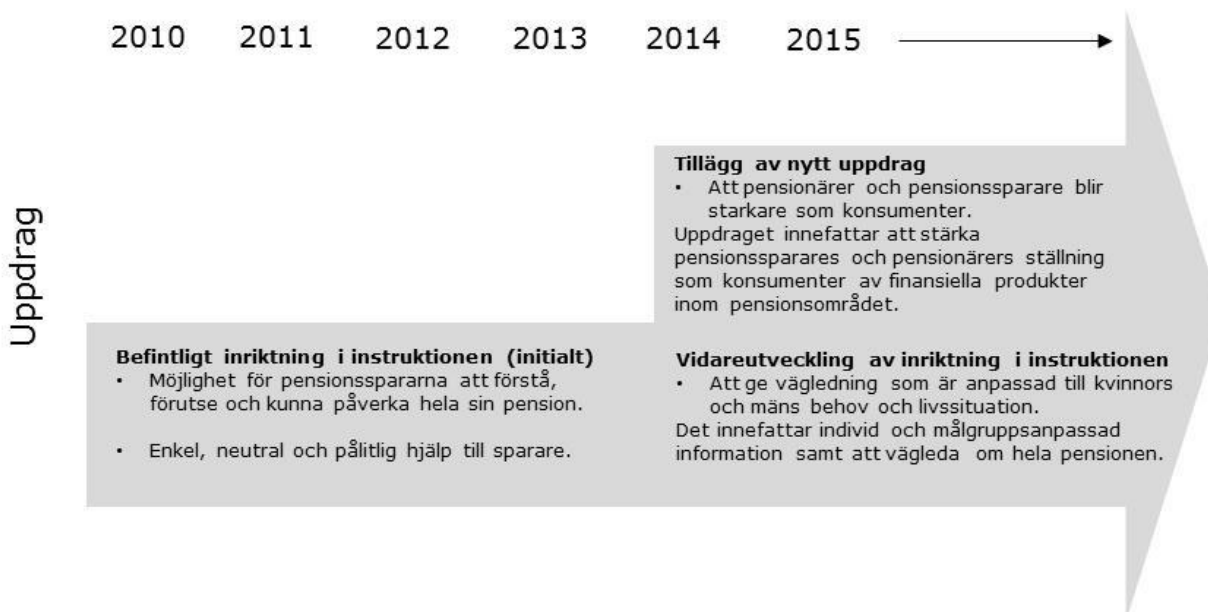
- Möjlighet för pensionsspararna att förstå, förutse och kunna påverka hela sin pension
- Enkel, neutral och pålitlig hjälp till sparare

4.1.2 Tillägg av nytt uppdrag

Det nya uppdraget nedan återfinns sedan 2015/2016 i myndighetens beskrivning av sin verksamhet. Det nya uppdraget innefattar att vi, utifrån nuvarande kontakter med pensionssparare och pensionärer, stärker deras ställning som konsument av finansiella produkter inom pensionsområdet. Det innefattar även att vi analyserar de kundsynpunkter som kommer in till vår kundservice och säkerställer att de berörda myndigheterna får ta del av synpunkterna.

- Att pensionärer och pensionssparare blir starkare som konsument.

Figur 1: Konsumentuppdraget



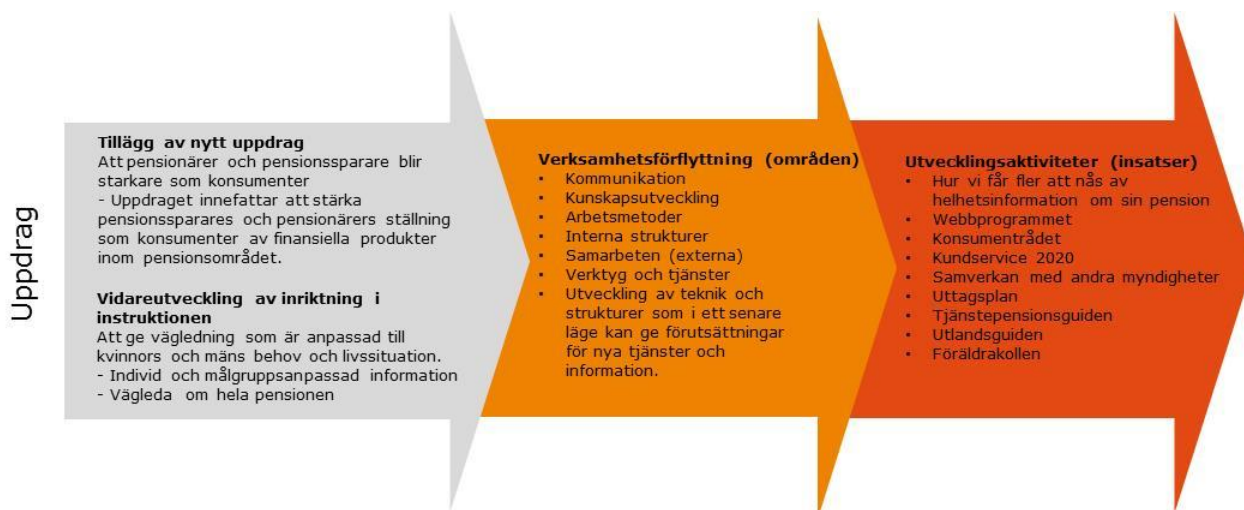
4.2 Flera områden berörs

Konsumentuppdraget har inneburit att Pensionsmyndigheten har utvecklat verksamheten på flera områden. Det gäller:

- kommunikation
- kunskapsutveckling
- arbetsmetoder
- interna strukturer
- samarbeten (externa)
- verktyg och tjänster
- teknik och strukturer som i ett senare läge kan ge förutsättningar för nya tjänster och information

Nedan listas utvecklingsaktiviteter (insatser) som vi har eller kommer att utveckla, och som har direkt eller indirekt inverkan på konsumentuppdraget. Vissa av dessa utvecklingsaktiviteter finns även beskrivna i andra delar av återrapporteringen för regleringsbrevet för 2015. Utvecklingsaktiviteternas bakgrund, syfte och mål och deras förflyttning beskrivs utförligare i kommande kapitel.

Figur 2: Från uppdrag till utvecklingsaktiviteter



Figur 3: Lista på utvecklingsaktiviteter

Vidareutveckling av inriktning i instruktionen	Tillägg av nytt uppdrag, stärka pensionssparare som konsumenter	Verksamhetsförflyttning (områden)	Utvecklingsaktiviteter (insatser)
X	X	Kommunikation, kunskapsutveckling, arbetsmetoder, interna strukturer och samarbeten.	Helhetsinformation om pension (pågående, del av linjeverksamheten)
X	X	Utveckling av teknik och strukturer	Webbprogrammet (pågående projekt)
X	X	Kommunikation, kunskapsutveckling, arbetsmetoder, interna strukturer och samarbeten.	Konsumentrådet (pågående, del av linjeverksamheten)
X	X	Kunskapsutveckling, arbetsmetoder, interna strukturer och samarbeten	Kundservice 2020 (pågående projekt)
	X	Kunskapsutveckling, arbetsmetoder, interna strukturer och samarbeten	Samverkan med andra myndigheter (pågående, del av linjeverksamheten)
X	X	Verktyg och tjänster	Uttagsplan (förstudie påbörjad)
X	X	Verktyg och tjänster	Tjänstepensionsguiden (förstudie påbörjad)
X		Verktyg och tjänster	Utlandsguiden (förstudie påbörjad)
X		Verktyg och tjänster	Föräldrakollen (förstudie påbörjad)

Mål om att stärka pensionssparares och pensionärens ställning som konsumenter
Svar på uppdrag i regleringsbrevet 2015

Datum 2016-02-22
Dok.bet. PID148955
Version 1.0
Dnr/Ref. VER 2016-42

5 Utvecklingsaktiviteter (insatser)

I detta kapitel beskrivs merparten av de större utvecklingsaktiviteter (insatser) som vi har eller kommer att utveckla, och som har direkt eller indirekt inverkan på konsumentuppdraget.

5.1 Helhetsinformation om pension

I detta avsnitt beskrivs informationskampanjen ”Prognos till alla” som Pensionsmyndigheten genomförde under första kvartalet 2015.⁴ I kapitel 6: Så gick konsumentuppdraget, beskrivs utfallet för helåret 2015.

5.1.1 Bakgrund, syfte och målbild

Det finns ett samhällsintresse i att så många pensionssparare som möjligt ska få helhetsinformation om sin pension på ett enkelt sätt. Det har också varit ett av Pensionsmyndighetens verksamhetsmål sedan starten. År 2013 tog Pensionsmyndigheten i samråd med Min Pension fram en femårig plan med flera insatser för att öka antalet användare av pensionsprognostjänsten på Minpension.se.

Planen innefattar fem övergripande insatser:

- större utskick av personliga koder där vi frågar pensionsspararen hur han eller hon vill ha sin prognos
- prognos i fler kanaler än på webbplatsen
- större informationskampanjer
- Pensionsmyndigheten kontaktar pensionsspararna
- Min Pensions verksamhet

Under 2015 gick satsningen ut på följande insatser:

- utskick av personlig kod i det orange kuvertet
- möjlighet att ta del av prognosen i telefon och på servicekontor⁵
- en större informationskampanj (Prognos till alla – PTA)
- en informationsturné (”Kuvertjakten”) med uppsökande möten på 20 platser runt om i Sverige.

5.1.2 Genomförande 2015

I början av 2015 fanns det drygt 2,2 miljoner registrerade användare hos Min Pension, varav cirka 300 000 tillkom under 2014. Under 2015 års jämförelseperiod, vecka 6–17, registrerade sig knappt 128 000 användare. Det är en minskning med 8 procent jämfört med föregående år, då drygt 138 000 användare registrerade sig under motsvarande period. Däremot är det en ökning med drygt 52 procent jämfört med 2013 då antalet var knappt 84 000 användare. Min Pension prognosticerade i juni 2015 att man totalt skulle få 290 000 nya användare under 2015. Prognosen uppnåddes alltså inte, vilket delvis kan bero på att de som har störst intresse av tjänsten redan hade registrerat sig samt att 2015 års kampanj hade ett annat budskap och en annan primär målgrupp än 2014.

År 2015 var det något fler kvinnor (50,1 procent) än män (49,9 procent) som registrerade sig på Min Pension under jämförelseperioden. Det är första gången det hänt sedan starten av Minpension.se. Skillnaden är ännu större om man enbart tittar på de som 2015 registrerade sig hos Minpension.se med sin personliga kod via telefon vecka 8–17; nära 56 procent av dessa var kvinnor och drygt 44 procent män.

⁴Rapport: Uppföljning och kommande inriktning av satsningen ”Prognos till alla” VER 2013-228 (2015-09-18)

⁵Sedan 2014 är det en del av kundservice dagligaarbete att på telefon hjälpa kunderna att göra helhetsprognoser via minpension.se. Under Prognos till alla-satsningen utökade kundservice sina öppettider.

Likt föregående år var aktiviteten på Minpension.se hög under jämförelseperioden med knappt 1,4 miljoner inloggningar (varav knappt 570 000 inloggningar var unika) och 2,4 miljoner genomförda prognoser.

Antalet totala inloggningar under jämförelseperioden var något färre än 2014, och framför allt verkar kvinnor ha loggat in färre gånger 2015. Antalet unika inloggningar under jämförelseperioden var däremot fler 2015 än 2014, och ökningen var 9 procent. Här är det skillnaden mellan män och kvinnor något mindre: under 2015 genomfördes 43 procent av de unika inloggningarna av kvinnor medan resterande 57 procent av inloggningarna gjordes av män. Slutsatsen är att kvinnor loggar in färre gånger än män.

Redan förra året konstaterade Pensionsmyndigheten att vi kan göra informationen om hela pensionen tillgänglig för fler genom att

- fånga kundens intresse där de befinner sig
- sänka trösklarna
- ge stöd i olika kanaler
- förenkla verktyget

Under årets satsning återupprepades därför flera aktiviteter, och de uppsökande mötena skalades upp i informationsturnén ”Kuvertjakten” som besökte 20 städer där myndigheten hade längre samtal med 8 500 personer och sågs av cirka 50 000.

Satsningen har fått genomslag i grupper som har mindre vana att göra prognoser och som Pensionsmyndigheten är extra angelägen om att nå, till exempel kvinnor och personer med lite intresse och kunskap i pensionsfrågor. Satsningen bidrar till målet att nå fler pensionssparare med information om hela pensionen, men resultaten visar även flera andra positiva effekter. Till exempel har bilden av Pensionsmyndigheten som konsumentstödjande och hjälpsam förstärkts samtidigt som myndighetens huvudbudskap fått stor spridning.

Inom ramen för satsningen ”Prognos till alla” erbjöd vi under 2015 vägledning i hela pensionen via telefon och i personliga möten på servicekontor, gallerior och centralstationer på 20 större orter runt om i landet. Satsningens syfte var att öka antalet registreringar och aktiviteten hos minpension.se. Möjligheten att få vägledning via telefon och i personliga möten har bidragit till att vi nått andra kategorier av pensionssparare som vanligtvis inte använder webbplatsen för att göra pensionsprognoser, framför allt pensionssparare med lägre intresse och engagemang i pensionsfrågor. Genom att vara ute i publika miljöer har vi fått betydande utrymme i nyhetsrapporteringen i framför allt lokalmidier, vilket ytterligare bidragit till att skapa uppmärksamhet kring pensionen och vår vägledning.

En av fjolårets slutsatser var att helhetsprognosen troligen måste skickas ut med personligt adresserad post om vi vill nå alla pensionssparare som är 28 år och uppåt, oavsett hur intresserade de är av frågan. Årets resultat bekräftar denna slutsats. En viktig aspekt i detta är att individer får en prognos med bra kvalitet. Under 2016 kan det vara aktuellt att börja utreda olika möjligheter till personliga utskick av en prognos för hela pensionen, så att den kan ta vid när den nuvarande satsningen avslutas.

Våra kunduppföljningar och vår interna utvärdering av satsningen ger ett bra underlag för att förbättra och förfina verktyg, stöd och metoder. Under kommande år vill vi därför främst fortsätta att förbättra de olika delarna i satsningen och utreda nya kanaler för att sprida helhetsprognosen.

5.2 Webbprogrammet - teknisk utveckling för att möta kundernas förväntningar på information och digitala tjänster

Myndigheten har för närvarande ett projekt kallat webbprogrammet, som syftar till att samordna utveckling och förvaltning av vår externwebb samt digitala kundmöten. Arbetet för 2015 beskrivs nedan.

5.2.1 Bakgrund, syfte och målbild

Pensionsmyndighetens webbplats är en del i vårt arbete med att sprida kunskap om pensionen. Antalet besökare ökar stadigt och webbplatsen hade 2015 mer än 10 miljoner besök.⁶ Våra undersökningar visar att besökarna främst hade ärenden kopplade till premiepensionen (63 procent) vilket dock är en lägre andel än förra året (69 procent). Besökarna vill ta del av exempelvis värdeförändringen på de egna fonderna, byta fonder och följa upp om beställda fondbyten genomförts. Många gör också en pensionsprognos (24 procent), via prognostjänsten Minpension.se. Andra vanliga ärenden är allmän pensionsinformation (13 procent), information inför pensionen (9 procent) och ansökan om pension (6 procent). Män med intresse och vana av fondsparande är överrepresenterade bland besökarna på webbplatsen.

Vi undersöker också hur besökarna upplever webbplatsen. ”Nöjd kund”-index är svagt stigande för tredje året i rad och de flesta besökare ger positiva omdömen. Nio av tio besökare upplever att de kunde göra det de ville på webbplatsen. Mest nöjda är besökare som har fondärenden, kanske eftersom många är återkommande besökare. Lägst betyg ger de som har ”övriga ärenden”, och de är i hög grad förstagsbesökare.

På webbplatsen finns sedan april 2013 en pensionsblogg vars syfte är att ge pensionssparare och pensionärer vägledning i aktuella pensionsfrågor. Intresset för bloggen ökar med allt fler besökare.

Inloggningen på webbplatsen blir alltmer mobilpräglad. Andelen som använder personlig kod för att logga in har minskat under flera år och uppgick 2015 till 31 procent. Samtidigt har andelen som använder Mobilt BankID ökat, från 15 procent år 2014 till 26 procent året efter.

Pensionsmyndigheten har börjat utveckla en ny webbplats och nya applikationer, för att möta kundernas förväntningar på information och tekniska lösningar och deras förändrade beteenden, framför allt när det gäller användande av mobila plattformar.

5.2.2 Förflyttning

Under 2015 målgruppsanpassades pensionsmyndigheten.se och innehållet blev mer lättillgängligt genom en ny tydligare startsida och anpassning av innehållet. Utöver det har vi påbörjat ett arbete med att byta plattform för webben för att få en mer behovs- och kunddriven utveckling av webben.

Avsikten är att webbplatsen ska vara anpassad efter besökarens behov, förutsättningar och situation, att besökaren enkelt kan få svar på sina frågor samt att den fångar upp och möter våra kunder vid relevanta livshändelser. Vi kommer att följa upp hur väl vi uppnår dessa mål.

5.3 Samverkan med andra myndigheter för informationsutbyte

5.3.1 Bakgrund, syfte och målbild

Sedan slutet av 2013 samarbetar Pensionsmyndigheten med Finansinspektionen, och ett antal medarbetare träffas regelbundet för att utbyta erfarenheter och information.⁷ Sedan 2014 har vi motsvarande samarbete med Konsumentverket. Inom ramen för detta samarbete har vi löpande informerat Finansinspektionen och Konsumentverket om arbetet med konsumentuppdraget och vårt konsumentstärkande arbete.

⁶ Pensionsmyndigheten årsredovisning 2015

⁷ Pensionsmyndighetens årsredovisning 2015

Samarbetet har också gett diskussioner och informationsutbyte kring olika företeelser som myndigheterna löpande fått kännedom om, exempelvis kopplade till förvaltningsföretag inom premiepensionen.

Vi samverkar även med Finansinspektionen genom ett engagemang i nätverket ”Gilla din ekonomi”, Sveriges satsning för att öka den finansiella folkbildningen i samhället. Vårt engagemang har innefattat projektledning inom seniorprojektet ”Tryggare ekonomi på äldre dar”, utbildning av vidareutbildare inom ”Arbetsplatsprojektet” samt medverkan i nätverkets programråd.

I början av 2015 deltog vi aktivt i arbetet med den nationella upplysningstjänsten för konsumenter, ”Hallå Konsument”, som drivs av Konsumentverket. Tjänsten riktar sig till konsumenter i Sverige och ger oberoende, lättillgänglig information, övergripande vägledning och upplysning om rättigheter och skyldigheter före och efter köp samt i frågor som rör hållbar konsumtion. Vi har deltagit i samrådsgruppen för tjänsten och i grupper med inriktning på kommunikation, marknadsföring, innehåll, webb och kontakt. Tjänsten öppnade i april 2015 och har haft en stor tillströmning av konsumenter som önskar hjälp. Få frågor som rör finansiella tjänster, vilket var väntat eftersom tjänsten avser i praktiken alla konsumentprodukter på marknaden.

5.3.2 Genomförande 2015

Under 2015 fortsatte arbetet med att strukturera hanteringen och uppföljningen av kundklagomål och kundsynpunkter, inkomna via vår kundservice. Detta gjordes inom ramen för Konsumentrådet (se avsnitt 5.4). De flesta klagomål och synpunkter från kunder gäller fortfarande förvaltningsföretagen. Majoriteten av synpunkterna gäller att förvaltningsföretagen beställt fondbytesblanketter åt kunden utan kundens vetskap, att förvaltningsföretagen marknadsför sig aggressivt, att marknadsföringen är vilseledande och att kunden har svårt att förstå vad avtalet egentligen innebär och vad den tjänst man köpt innefattar.⁸

Under 2015 strukturerade vi arbetet med att överlämna beskrivningar av kundsynpunkter till tillsynsmyndigheterna. Ett antal synpunkter överlämnades, varav flera lett till att tillsynsmyndigheterna öppnat tillsynsärenden mot olika förvaltningsföretag.

5.4 Konsumentrådet – vårt interna informationsnav för konsumentstärkande åtgärder

5.4.1 Bakgrund, syfte och målbild

År 2014 analyserade och konkretiserade vi konsumentuppdraget.⁹ Analysen visade bland annat att Pensionsmyndigheten bör etablera ett konsumentråd som blir navet för en sammanhållen och kontinuerlig utveckling och förvaltning inom konsumentuppdraget. Konsumentrådet startade sitt arbete under 2015.

5.4.2 Genomförande 2015

Konsumentrådet fungerar som ett internt informationsnav för arbetet med de konsumentstärkande åtgärderna. Utifrån kundsynpunkter och omvärldsbevakning, identifierar och adresserar rådet olika frågeställningar för att pensions sparare och pensionärer ska erbjudas bra pensionsprodukter och få en bra vägledning inom pensionsområdet. Merparten av myndighetens avdelningar finns representerade i rådet.

Konsumentrådet arbetar också med att fånga upp företeelser som påverkar konsumenterna på pensionsmarknaden, analysera dessa och sprida information. Dessutom ska rådet förbättra vägledningen till pensions sparare och pensionärer samt både internt och externt informera om produkter och fenomen utifrån målgruppernas livssituation och behov. Under året tog rådet bland annat fram en rapport om nya tumregler för pensionsberäkningar och en rapport om förvaltningsbolagens kostnader och agerande.

⁸ Pensionsmyndighetens årsredovisning 2015

⁹ Konsumentrådets arbetsplan.

5.5 Vägledning Kundservice 2020 – förbättra kundkontakten genom individanpassad vägledning

5.5.1 Bakgrund, syfte och målbild

I början av 2014 handlade konsumentuppdraget främst om kampanjen ”Prognos till alla”. Inför och under kampanjen framkom det att den information vi förmedlar genom vår kundservice ofta ”bara” besvarar kundens fråga, men löser inte kundens egentliga behov. Det var även oklart hur långt vi får gå i vår vägledning till kunderna.

Under 2014 genomfördes en pilotverksamhet där vi prövade att utöka konsumentvägledningen i vår telefonservice. Denna pilotverksamhet ledde till längre samtalstider men upplevdes ändå som mycket positiv, både av de deltagande handläggarna och av de pensionssparare och pensionärer som ringde in. I slutet av år 2015 startade vi därför projektet Vägledning Kundservice 2020 för att utveckla hela vår kundserviceverksamhet mot ett mer konsumentvägledande arbetssätt. Bland annat ska vi förändra samtalsmetodiken, arbetssättet och de budskap och den vägledning vi förmedlar i samtalen med pensionssparare och pensionärer.

5.5.2 Genomförande 2015

Projektet har som tidigare beskrivits precis startats upp. Vi beskriver här därför de första stegen i projektet och dess syfte.

Ett första steg i projektet är att möta behoven hos målgruppen pensionssparare som står inför pension. Den individanpassade vägledningen innebär att kundservice förstår behoven genom en dialog och vägleder personen utifrån det på ett enkelt och neutralt sätt. Vägledningen anpassas då efter sammanhanget och livssituationen och består av tumregler och information. Kunden kan också få medskick av ”bra saker att tänka på och fråga om” i kontakten med förmedlare och leverantörer av sparande och pension. Efter kontakt med Pensionsmyndigheten känner många i målgruppen att de är stärkta som konsumenter och kan göra medvetna val kring sin pension.

Vägledning Kundservice 2020 innebär ett förändrat arbetssätt som påverkar alla delar av kundservice, från samtalet med kund till ledarskapet, vägledningsstödet och styrningen. Det är ett viktigt steg för hela verksamheten inom Pensionsmyndigheten när vi förflyttar oss från en förmånsorienterad verksamhet till att arbeta kundorienterat.

Projektet är flerårigt och ses som en verksamhetsförflyttning, steg för steg, över tid.

5.6 En gemensam e-tjänst för planering av uttaget av pension

5.6.1 Bakgrund, syfte och målbild

I regleringsbrevet för 2015, Information om vilka val som finns inom pensionssystemet, har myndigheten i sin rapport¹⁰ identifierat att det finns ett behov av en gemensam e-tjänst för planering av uttaget av pension (hädanefter kallat *uttagsplan*).

Med en uttagsplan kan individen samla in information om pensionskapital från alla berörda aktörer. Tjänsten ger också en möjlighet att simulera alternativa uttag av pensionen och kunna se vilka fördelar och nackdelar dessa val innebär. Bland systemvalen finns uttagstid, uttagsnivå, uttagsålder, efterlevandeskydd och risknivå. Individen bör även kunna jämföra eventuella skillnader i skatteeffekter utifrån olika pensionsuttag. När valen är gjorda bör individen på ett enkelt sätt kunna kommunicera sina val och övriga uppgifter till de berörda pensionsaktörerna.

¹⁰ Pensionsmyndighetens svar/rapport på regleringsbrev 2015, Information om vilka val som finns inom pensionssystemet.

Tjänsten bör innefatta den allmänna pensionen (inkomstpension och premiepension) och individens alla tjänstepensionsförsäkringar. Tjänsten bör även inkludera eget sparande i form av individuellt pensionssparande (IPS) och privat pensionsförsäkring.

Syftet med tjänsten är att individen ska kunna planera och simulera alternativa uttag av pensionen, på ett och samma ställe. Därmed får individen bättre förståelse för valmöjligheterna och kan göra ett mer medvetet val. Det är särskilt viktigt för de val som inte går att ändra när man väl börjat ta ut pensionen. Genom att individen kan bekräfta sina val på en plats minskar också administrationen för att ansöka, ändra och bekräfta valen.

Det räcker inte att tjänsten samlar in informationen och tillhandahåller exakta uppgifter, utan allt måste också presenteras på ett sätt som är begripligt för individen. Därför är det viktigt att tjänsten är användarvänlig med enkla visuella presentationer och tydlig vägledning.

När valen är gjorda bör individen på ett enkelt sätt kunna kommunicera sina val samt övriga uppgifter direkt till de berörda försäkringsgivarna. Det innefattar även en återkoppling till individen när det gäller status på ansökan samt information kring kommande utbetalningar. Dessutom måste tjänsten innehålla korrekta data för simuleringen och tillåta kommunikation mellan individen och försäkringsgivare. Därmed behövs en struktur och standard för en gemensam informationshantering och kommunikation. Det ställer dock krav på samverkan i hela pensionsbranschen.

5.6.2 Förflyttning

2015 presenterade Pensionsmyndigheten, på Min Pensions styrelse, ett idéförslag på en uttagsplan. Styrelsen kom fram till att hög prioritet bör ges åt arbetet med att undersöka hur pensionspararna kan erbjudas tjänsten.

Beslutet innefattade att Min Pension ska medverka i Pensionsmyndighetens förstudiearbete och utveckla en prototyp för en uttagsplan före utgången av 2016. Det står i Min Pensions verksamhetsplan och i budgeten för 2016 som styrelsen beslutade i november 2015.

Arbetet med förstudien startade i slutet av 2015 och beräknas vara klart i mars 2016.

5.7 Utökad informationsgivning vid vissa livshändelser

5.7.1 Bakgrund, syfte och målbild

I rapporten ”Information om vilka val som finns inom pensionssystemet” visar Pensionsmyndigheten att det kan vara svårt att förstå hur vissa livshändelser påverkar den framtida pensionens storlek, oavsett om livshändelsen medför ett systemval eller inte.¹¹ Vi ser därför ett behov av ökad information genom exempelvis tumregler, simuleringsmöjligheter och checklistor för vissa målgrupper och vid vissa livshändelser.

De målgrupper som vi har identifierat i analysen är nuvarande och blivande småbarnsföräldrar, personer som planerar att flytta utomlands eller har bott utomlands för att studera eller arbeta samt individer som saknar tjänstepension eller har tjänstepension och behöver hjälp att förstå hur den fungerar.

Pensionsmyndigheten har i sin rapport beskrivit tre informationsområden tillika informationstjänster som vi anser bör tas fram för att hjälpa pensionspararna.

¹¹ Pensionsmyndighetens svar/rapport på regleringsbrev 2015, Information om vilka val som finns inom pensionssystemet.

Föräldrakoll med pension

Föräldrakoll med pension är en tjänst som ger individen möjlighet att förstå om och hur deltidsarbete kan påverka den framtida pensionens storlek. Tjänsten är också kopplad till möjligheterna att kompensera mellan föräldrar, exempelvis genom att överföra barnårs- och premiepensionsrätter.

Tjänsten ska ses både som en addering av funktionalitet till Försäkringskassans verktyg Föräldrakollen samt en möjlighet för individen att få hjälp via Pensionsmyndighetens kundtjänst. Vi ser även möjligheter att ordna gemensamma informationsmöten med andra aktörer, inklusive att utbilda andra aktörers informatörer. Dessutom kan vi göra riktade insatser, exempelvis genom att skicka med information i orange kuvert till dem som har fått pensionsrätt för barnår. För att kunna göra det krävs ett samarbete mellan Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan och andra aktörer.

Tjänstepensionsguiden

Tjänstepensionsguiden ska ses som ett neutralt informationsnav kring tjänstepension, och den hjälper individen att se vad det innebär att ha eller sakna tjänstepension, exempelvis för småföretagare. Tjänsten ska vara ett komplement till det informationsarbete som arbetsgivare och fackliga organisationer redan gör. Guiden bör vara i form av en e-tjänst med checklistor som beskriver kompensation av tjänstepension. Checklistorna kan vara kopplade till räknesnurror så att individen kan räkna ut hur mycket han eller hon behöver spara för att kompensera för utebliven tjänstepension. För att ge ytterligare hjälp inkluderar tjänsten även de som i dag har tjänstepension, som byter arbetsgivare eller sysselsättning, eller som just ska börja tjäna in till tjänstepensionen i sitt första arbete. Till dessa grupper behöver vi ta fram information om vad som gäller för olika avtalsområden, hur mycket arbetsgivaren sätter av, när intjäningen börjar och slutar, vilka val individen kan göra och hur man går till väga för att agera i olika frågor.

Utlandsguiden

Rörligheten över landsgränserna har ökat allt mer under de senaste årtiondena. Det gäller både invandring och utvandring, där jobb och studier är två orsaker till migration. Utlandsguiden innefattar lättillgänglig och samlad information om att planera för arbete utomlands, bosätta sig utomlands eller ta ut pension när man bor utomlands. Användarna kan även behöva information om vad som händer med intjänad pensionsrätt i Sverige om man flyttar utomlands. Tjänsten kan även omfatta annan information, exempelvis om sjukvård och skatt i andra länder.

5.7.2 Genomförande 2015

De planerade tjänsterna syftar till att ge bättre information inför och under vissa livshändelser. Därmed får individen lättare att förstå valen, de olika valmöjligheterna och konsekvenserna av dem, och får bättre förutsättningar för att göra medvetna val.

Tjänsterna kräver samarbeten inom branschen, mellan myndigheter och med intresseorganisationer för att nå mottagarna. Det kan till exempel handla om att etablera eller utveckla samarbeten med andra myndigheter, verksamt.se, redovisningsbyråer, företagareföreningar, fackförbund, universitet och högskolor samt aktörer som erbjuder pensionsförsäkringar.

Förstudier för de tre informationstjänsterna har startats under början av 2016.

6 Resultat av konsumentuppdraget 2015¹²

I årsredovisningen för 2015 redovisas måluppfyllelsen för konsumentuppdraget. I redovisningen ingår de effektmått som Pensionsmyndigheten tidigare har redovisat, och vi visar även hur de extra medlen för 2014-2017 har använts hittills. Nedan summerar vi beskrivningen i årsredovisningen 2015 och rapporten ”Uppföljning och kommande inriktning för satsningen Prognos till alla 2015”¹³.

Till detta resultat tillkommer även förflyttningen för de övriga delar som beskrivits i rapporten. Ett exempel är vårt arbete i myndighetens konsumentråd, där vi analyserar de kundsynpunkter som kommer in till vår kundservice och säkerställer att vi internt och de berörda myndigheterna får ta del av synpunkterna. I de flesta fall handlar det om hur vissa företag agerar mot kunden. Dessutom håller vi på att utveckla vägledningen till pensionssparare och pensionärer i våra olika kanaler.

6.1 Resultat och analys

Vi har valt att fokusera på ett antal mätetal för att följa utvecklingen inom konsumentuppdraget, utifrån rapporten VER 2012-338 *Pensionsmyndighetens roll för att stärka pensionsspararnas och pensionärernas ställning som konsument inom pensionsområdet*. Mätetalen är valda utifrån att pensionssparare ska få en förutsägbart ekonomisk situation och ha möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor.

Figur 4: Utveckling av Konsumentuppdraget 2015–2013

	2015	2014	2013
Pensionssparare upplever att de har en mer förutsebar ekonomisk situation, %	43	40	40 ¹⁴
Pensionssparare upplever att de har möjlighet att fatta medvetna beslut i pensionsfrågor, %	59	51	49
Antal unika inloggningar på minpension.se, miljoner	1,0	0,9	-
Totala antalet registrerade användare på minpension.se, miljoner	2,5	2,2	1,9
Pensionssparare som varit i kontakt med oss som upplever att de fått en bra vägledning inom pensionsområdet, %*			
- Webb	65	66	68
- Kundservice telefon	86	84	82
- Informationsträffar	98	75 ¹⁵	

* Uppgifter från våra kundundersökningar för webb, informationsträffar och telefon, den genomsnittliga andelen som ger betygen 4 eller 5 på en 5-gradig skala till påståendet ”Webbplatsen/svaren/hjälpen jag fick var anpassade efter mina behov och situation”.

Mätperioden är relativt kort och visar ingen tydlig förändring mellan mätpunkterna kring upplevelsen av en förutsebar ekonomisk situation. Undersökningen visar dock att fler än tidigare upplever att de har den information och det stöd de behöver för att kunna fatta beslut om sin pension. Män upplever sig i högre utsträckning än kvinnor ha en god uppfattning om storleken på sin framtida pension, samt ha tillgång till den information och stöd de behöver för att fatta beslut kring pensionen. Den största delen av vår offensiva kommunikation, som handlar om de viktiga grundbudskapen och om vilka beteenden som påverkar pensionen mest, riktar sig till personer som har lägre kunskap och intresse för pensionsfrågor, en grupp där

¹² Pensionsmyndighetens årsredovisning 2015

¹³ VER 2013-228 Uppföljning och kommande inriktning av satsningen Prognos till alla 2015.pdf (PID145754 v.1.0)

¹⁴ Delvis annan frågeformulering

¹⁵ Något annorlunda frågeställning än 2015, ”Anpassat efter mig”.

kvinnor är överrepresenterade. Vi mäter även antalet registrerade på minpension.se, pensionsspararnas uppfattning om prognostjänsten, om de förstått innehållet och om det är användbart för att fatta beslut i pensionsfrågor. Andelen pensionssparare som upplever att de har den information och det stöd de behöver för att fatta beslut om sin pension ökar signifikant, framför allt bland kvinnor. Den ökar mest bland de pensionssparare som har genomsnittliga kunskaper om och intresse för pensionsfrågor. Det är fler män, cirka 53 procent av det totala antalet användare, än kvinnor som registrerat sig hos minpension.se. Män är även mer aktiva i tjänsten, med större andel inloggningar. Skillnaden i antal registrerade användare mellan män och kvinnor har dock minskat under 2015.

Minpension.se fick under kampanjperioden 128 000 nya användare, något färre än samma period 2014. Dock var det första gången sedan starten av minpension.se som fler kvinnor än män registrerade sig. Detta är positivt och är ett steg mot en jämnare fördelning då totalt sett fler män än kvinnor är registrerade användare. I de informationsaktiviteter som genomfördes inom ramarna för satsningen 2015 har vi tydligare än tidigare år riktat både budskap och medieval till kvinnor, något som påverkar resultaten. Även i övrigt var aktiviteten hög på minpension.se under kampanjperioden med 1 384 000 inloggningar och 2 354 000 prognoser.

För vårt informationsuppdrag och konsumentuppdrag är medierna en viktig kanal då de når många. När det gäller vårt informationsuppdrag så mäter vi i vilken utsträckning medierna ger plats åt dels våra budskap om vad som är viktigast för pensionen, det vill säga antalet arbetade år och att man har en tjänstepension, dels vårt budskap om att det är bra att göra en prognos så att man vet hur stor den totala pensionen kan bli. Dessa budskap har förekommit i större utsträckning 2015 än 2014. För konsumentuppdragets del mäter vi i vilken utsträckning vi framstår som en konsumentinriktad kravställare i den totala publiciteten. Den rollen har blivit allt tydligare sedan 2013, och märks nu i en fjärdedel av publiciteten.

Figur 5: Pensionsmyndigheten i medierna 2015–2013

	2015	2014	2013
Samlad upplaga ¹⁶ , miljoner	555	485	556
Andel neutral publicitet i procent	90,2	93,8	97,0
Andel positiv publicitet i procent	7,8	3,6	1,0
Andel negativ publicitet i procent	2,0	2,6	2,0
Medieindex ¹⁷	6,4	5,2	4,8
Andel av publiciteten som behandlar informationsuppdraget i procent (prognosbudskapet och jobb budskapet)	13	10	26
Andel av publiciteten som behandlar konsumentuppdraget i procent (konsumentinriktad kravställare)	25	21	5
Andel av publiciteten där Pensionsmyndigheten är aktör i procent (huvudaktör eller kommenterar)	69	63	57
Twitter, antal följare	3 690	2 601	1 595
Twitter, antal interaktioner och omnämmanden	2 408	2 398	1 600

¹⁶ Upplaga anger det antal tidningar som trycks av varje utgåva. Upplagesiffrorna för tryckt dagspress, nyhetstidningar, fack- och populärpress baserar sig på statistik från TS (Tidningsstatistik AB). Gällande webbmedier beräknas istället antalet unika besök eller sidvisningar och baserar sig på statistik från KIA (Kommittén för internetannonsering).

¹⁷ Medieindex (MI) är ett nyckeltal för redaktionella medier som beräknas genom en sammanvägning av artikelns relevans, i vilken utsträckning varumärket exponeras, artikelstorlek och huruvida artikeln bedöms som positiv, negativ eller neutral. MI för alla artiklar vägs sedan samman till ett genomsnittligt MI.

6.2 Finansiering

Kampanjen ”Prognos till alla” kostade betydligt mindre 2015 än 2014. Myndigheten har finansierat satsningen genom det ökade årliga anslaget på 20 miljoner kronor och genom omprioriteringar i annan verksamhet. Under 2015 uppgick kostnaderna till knappt 24,5 miljoner kronor, varav drygt 2,1 miljoner motsvarade intern tid och knappt 2,7 miljoner motsvarade kostnader som uppstått hos Min Pension.

De största utvecklingsinsatserna för ”Prognos till alla” är genomförda och vi ser att kostnaderna för satsningarna 2016–2017 bör kunna täckas av anslagsökningarna på 20 miljoner kronor per år. De största kostnaderna beräknas uppkomma när vi anställer fler medarbetare i telefonikundservice, genomför en informationskampanj och har uppsökande möten.

7 Vårt fortsatta arbete med konsumentuppdraget

Det kvantitativa målet är att nå 4,9 miljoner pensionssparare med en prognos på hela sin pension på Minpension.se, och det är ett långsiktigt mål. Målet bör ses som ett gemensamt mål för myndigheten och andra parter inom pensionsområdet. Här bör vi kontinuerligt utvärdera nya metoder för att nå ut med informationen och få fler aktörer att visa en helhetsbild från pensionsprognosen.

Framåt ser Pensionsmyndigheten att en gemensam e-tjänst för att planera uttaget av pension (en uttagsplan) kommer att förbättra och förenkla konsumenternas valsituation. Syftet och målet med tjänsten är att individen ska kunna planera och simulera alternativa uttag av pensionen på ett och samma ställe. Därmed får individen bättre förståelse för valen och valmöjligheterna och kan göra ett mer medvetet val. Arbetet med uttagsplan tillsammans med övriga beskriva aktiviteter kommer fortsatt att ske under 2016.

Konsumentuppdraget är en del av myndighetens verksamhet, där vi gör en förflyttning från administration till kommunikation. Arbetet med att förverkliga regeringsuppdraget innebär att vi stegvis fått förändra vår verksamhet och anpassa den till utvecklingen på marknaden och i omvärlden. I mångt och mycket är detta därför en konstant utveckling över tid där myndigheten samarbetar med andra och utvecklar tjänster och verktyg som över tid behöver anpassas efter omvärlden och pensionsspararnas och pensionärernas förändrade behov.