



Utvärdering av ÅB 2013

Uppföljning av det orangea kuvertet till nya pensionsparare

Version 2013-05-02/Bearbetad och reviderad av Christer Nordh, Pensionsmyndigheten



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Bakgrund och syfte

- Pensionsmyndigheten genomför årligen undersökningar för att följa upp myndighetens kommunikativa målsättningar. En del i detta är att följa upp hur det årliga orangea kuvertet, årligt värdebesked (ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är också 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 till nya pensionssparare är den sjätte i ordningen sedan 2007.
- Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att följa upp hur det orange kuvertet till nya pensionssparare har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
- I denna rapport sammanfattas undersökningens huvudresultat i text- och diagramform. För en mer ingående analys hänvisas till detaljresultaten i form av datatabeller och listningar av svaren på öppna frågor. Vissa ändringar i frågetexter och skalor har gjorts i årets formulär jämfört förra årets, detta har markerats i bilderna.
- Frågorna är framtagna av Pensionsmyndigheten och frågeformuläret är programmerat av TNS SIFO. Formuläret baseras i stor utsträckning på tidigare års frågeformulär.
- Ansvarig på TNS SIFO har varit Johan Orbe. Projektansvarig på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh som även gjort redigeringar och tillägg i TNS Sifos rapport.

Genomförande

Målgrupp

Nya premiepensionssparare, dvs. individer som för första gången (2011) tjänat in pensionsrätter till premiepensionen:

- Nyttillkomna pensionssparare 18-27 år
- Nyttillkomna pensionssparare 28-70 år

Urval

Riksrepresentativt slumpurval från Pensionsmyndighetens register bland samtliga 182 000 nysparare som fått ÅB13 Nysparare.

Metod

Telefonintervjuer

Fältarbete

TNS Sifo

Tidsperiod

27 mars – 10 april 2013

Omfattning

601 intervjuer

- 18-27 år - 463 intervjuer
- 28-70 år - 138 intervjuer

Svarsfrekvens

Totalt: 53,3 procent

- 18-27 år – 56,1 procent
- 28-70 år – 45,8 procent

Frågeområden

- Avsändare
- Mottagande, läsning och förståelse
- NKI
- Saknar information
- Informationsfolder
- Fondval
- Info via Internet
- E-legitimation
- Intresse för frågor kring den egna pensionen
- Förståelse och förtroende för pensionssystemet
- Bakgrundsfrågor inkl segmenteringsfrågor

Bortfallsredovisning

	Totalt	18-27 år	28-70 år
Bruttourval	4874	2927	1947
Ej använt urval	3201	1976	1225
Ej målgruppsaktuella	546	125	421
<i>Okänd på numret</i>	114	74	40
<i>Avliden/långvarigt sjuk/hör dåligt, döv</i>	5	3	2
<i>Talar inte svenska</i>	388	24	364
<i>Redan tillfrågat, dubblett</i>	1	-	1
<i>Utredda, ej funna/annan ej målgrupp</i>	38	24	14
Nettourval	1127	826	301
Bortfall	526	363	163
<i>Vägran</i>	464	315	149
<i>Bortrest under fältperioden</i>	60	46	14
<i>Ej nått trots kontaktförsök</i>	2	2	-
Genomförda intervjuer	601	463	138
Svarsfrekvens	53,3 % (2012 37%)	56,1 % (2012 34%)	45,8 % (2012 55%)

Sammanfattning

- En av fyra (25 %) nämner spontant att det är Pensionsmyndigheten som är avsändaren bakom det orange kuvertet, vilket innebär en fortsättning på en försiktigt ökande trend sedan 2010. Så gott som ingen tror längre att PPM och/eller Försäkringskassan ligger bakom kuvertet.
- Drygt åtta av tio (84 %) säger sig ha fått kuvertet och tre av fyra (75 %) som fått det öppnar det. Det är något färre som öppnat kuvertet i år jämfört med 2011.
- Av dem som har öppnat kuvertet har drygt åtta av tio (85 %) också läst något i det. Det innebär en klar ökning jämfört med förra året då 73 procent av dem som öppnade kuvertet också läste något av innehållet i det.
- Omräknat på samtliga nysparare innebär detta att av alla som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange kuvert till vet 84 procent att de fått kuvertet, 63 procent har öppnat det och 54 procent läste något av innehållet.
- Förväntningarna på kuvertets innehåll är oförändrade. Var fjärde nysparare nämner någon del inom den allmänna pensionen. Sju procent tror spontant att deras orange kuvert innehåller information om *tjänstepensionen*. Detta är något fler än de som nämner *premiepensionen* (5 %) och samma andel som nämner *inkomstpensionen*.
- 59 procent upplever att innehållet är lätt att förstå. Under de senaste fyra åren har andelen som tycker att innehållet i det orange kuvertet för nysparare på det hela taget är svårt att förstå sjunkit från 33 till 15 procent.
- 14 procent tycker att de saknar information i det orange kuvertet främst om vad de kommer att få i pension.
- 26 procent av dem som öppnade det orange kuvertet har läst/tittat på informationsfoldern kring möjligheten att välja fonder. Detta är motsvarande genomslag som vi sett de senaste åren. En av fyra av dem som har läst/tittat på foldern säger att den ökat deras kunskaper om att välja fonder. Ungefär lika stor andel säger att foldern gjort den mer intresserad av att läsa vidare på Pensionsmyndighetens webbplats.
- 32 procent uppger att det är mycket eller ganska troligt att de kommer att göra ett fondval den närmaste tiden.
- Åtta av tio av dem som använder Internet kan tänka sig att använda denna väg för att få mer information om sin pension.
- NKI är 61 mot 64 förra året. NKI är högst bland personer som är födda i ett annat land än Sverige.

Sammanfattning 1/5

Kuvertets innehåll

- 1 av 10 svarar att de orangea kuvertet innehåller information om den allmänna pensionen (10%). Det är signifikant färre än 2012, då låg siffran på 19 procent. Frågan har dock omformulerats något i årets mätning vilket till stor del kan förklara förändringen. En annan förändringen man kan se i resultatet är att det i årets mätning är 80 procent som inte vet eller inte vill uppge något svar på frågan, 2012 var motsvarande siffra 64 procent. En förklaringar kan vara frågans konstruktion i kombination med målgruppen. Tittar man på andelen som svarar vet ej på frågan i ÅB Normal 2013 är siffran 58 procent i den yngsta åldersgruppen (18-29 år). Detta är signifikant högre än övriga åldersgrupper i den mätningen.

Öppnat kuvertet

- Andelen som fått det orange kuvertet och också öppnar det ligger på en stabil nivå vid jämförelse med tidigare år. I årets mätning uppger 75 procent att de öppnat det orange kuvertet, vilket är samma nivå som föregående år. 2011 låg siffran på 78 procent (skillnaden är ej statistiskt signifikant). Det finns ingen skillnad mellan de två målgrupperna 18-27 år och 28-70 år. Tittar vi på de tre segmenten låg, medel och hög har en signifikant större andel bland dem med stort intresse och kunskap öppnat kuvertet (83%) jämfört med dem med lägre intresse och kunskap (71%).

NKI- Nöjd Kund Index

- I årets mätning ligger NKI på 65, 2012 var siffran 61. Bland männen ligger indexet på 66 respektive 63 bland kvinnor. I gruppen med 18-27 åringar är siffran 65 och 66 bland 28-70 åringarna.
- NKI skiljer sig även tydligt beroende på segmentstillhörighet. I det högsta segmentet är NKI 75, motsvarande siffra är 62 i det lägsta segmentet.

Sammanfattning 2/5

Avsändare, läsning och förståelse

- 83 procent av respondenterna uppger att de har fått det orangea kuvertet i brevlådan. Bland dessa är det 1 av 4 (24%) som svarar att Pensionsmyndigheten är avsändaren (vilket är ungefär lika stor andel som 2012 (25%) och 2011(22%). Även i denna mätning är det en mycket stor andel respondenter som inte kan ange något svar på vem avsändaren är (73%).
- Andelen som läst innehållet i kuvertet har gått tillbaka något jämfört med 2012, skillnaden är signifikant (76% vs 86%). 2011 var siffran 73%. Tittar vi på de olika grupperna finns inga signifikanta skillnader mellan vare sig kön eller de två målgrupperna. Det är dock fler med hög kunskap/intresse som har läst något (91%) medan siffran är signifikant lägre bland de med låg kunskap/intresse (70%). En dryg femtedel har läst hela brevet (22%) och 77 procent har läst några valda delar.
- Den positiva trenden mot att det orange kuvertet blir lättare att förstå fortsätter. 7 av 10 av dem som har läst något i brevet, anser att det är lätt eller mycket lätt att förstå innehållet (69%), det är signifikant fler än 2012 (59%). Andelen som tycker att det är lätt eller mycket lätt att förstå innehållet har gått från 43 procent 2007 till 69 procent i årets mätning. Personer i segmentet *hög* (intresse och kunskap) tycker i tydligt högre grad att det är lätt eller mycket lätt att förstå informationen i kuvertet (88%) jämfört med dem i segmentet *låg* (58%).
- När det gäller vilka delar man har tittat på eller läst uppger 67 procent att de har läst eller tittat på sammanfattningen av innehållet i kuvertet. 67 procent har läst informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton, detta är signifikant fler än 2012 (53%). Bland personer 28-70 år har 7 av 10 (71%) läst prognoserna.

Sammanfattning 3/5

Avsändare, läsning och förståelse forts.

- Bland dem som har läst eller tittat på informationen i det orange kuvertet anser majoriteten att det var ganska eller mycket lätt att förstå första sidan med sammanfattningen, prognosen, informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton samt beslutet om sina pensionsrätter. I mätningen 2012 var det 21 procent bland dem mellan 28 och 70 år som tyckte det var svårt att förstå sidan med sammanfattningen, motsvarande siffra är 5 procent i årets mätning vilket är signifikant lägre. Personer i segmentet *hög* (intresse och kunskap) anser i högre grad att sammanfattningen på första sidan är lätt att förstå (100%) jämfört med personer med låg kunskap/intresse (88%).

Saknar information

- Det är 15 procent som uppger att de saknar någon information om sin pension i det orangea kuvertet. Det är fler i gruppen 28-70 år som saknar något (34%) (motsvarande siffra bland de unga, 18-27 år, är 9%). I de öppna svaren framkommer att följande saknas i kuvertet: information om hur mycket man får ut per månad och hur man kan påverka sin pension genom placeringar. Det efterfrågas även enklare språk samt en helhetsbild över all pension.

Folder och informationsbrev

- Informationsfoldern "Din premiepension. Nu har du pengar att placera" har nästan var tredje (31%) läst eller tittat på bland dem som har öppnat kuvertet. Bland dem som läst eller tittat på foldern uppfattas folderns budskap som följande: Att man själv kan påverka sin egen pension genom att placera sina pengar, att man ska tänka på pensionen redan nu samt att ge information om olika fonder.

Sammanfattning 4/5

Folder och informationsbrev forts.

- Drygt 7 av 10 (73%) tycker att det var ganska eller mycket lätt att förstå informationen i foldern, detta är lika stor andel som 2012. 1 av 3 (33%) uppger att foldern gjorde dem intresserade av att besöka Pensionsmyndighetens webbplats. En större andel bland personer 28-70 år (54%) anser det jämfört med personer 18-27 år (27%). 45 procent uppger att foldern ökade deras kunskaper om att välja fonder, medan 49% inte anser det.
- De unga (18-27 år) fick ett separat brev med råd kring pensionen. 45 procent av dem som öppnat orange kuvertet uppger att de har sett detta brev. 2 av 5 uppger att de läste informationen (41%). Drygt varannan (56%) tycker att det var ganska eller mycket lätt att förstå informationen i brevet.

Elektroniskt orange kuvert

- I det orange kuvertet fanns från och med i år information om att man kan se sitt kuvert på webben istället och att man kan välja att få nästa års kuvert elektroniskt. Denna information är det 44 procent som uppger sig ha sett.
- På frågan om man kommer att utnyttja möjligheten att avbeställa det orange kuvertet i pappersform så uppger drygt 2 av 5 att de kommer att göra det (varav 14 procent absolut kommer att göra det). 42 procent svarar att de inte kommer att avbeställa papperskuvertet. Det är fler i gruppen 28-70 år (21%) som absolut kommer att avbeställa kuvertet på papper (12% bland 18-27 åringarna).

Fonder

- Drygt 6 av 10 (62%) uppger att det inte är troligt att de kommer att välja fonder för sin premiepension den närmaste tiden (2012 låg siffran på ungefär samma nivå, 58%). Det är fler personer i gruppen 18-27 år som svarar att det inte är troligt att de kommer att välja (66%) jämfört med personer i gruppen 28-70 år (48%).

Sammanfattning 5/5

Intresse för pensionsfrågor

- Från och med förra årets mätning fick samtliga respondenter frågan om hur intresserade de är av frågor kring sin pension. Förra året svarade 21 procent att de är ganska eller mycket intresserade. I år har siffran ökat och 28 procent uppger sig vara intresserade av dessa frågor, vilket är en signifikant ökning från 2012. Det är signifikant fler i gruppen 28-70 år som är intresserade av frågor kring sin pension (46%) jämfört med personer i gruppen 18-27 år (22%).

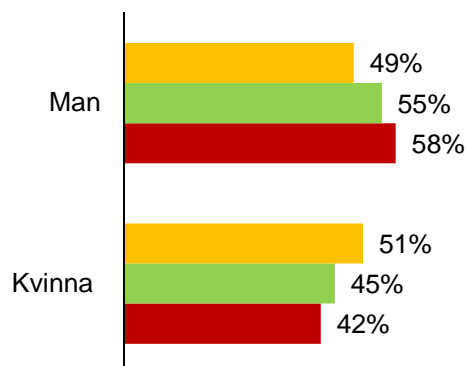
Förståelse och förtroende för pensionssystemet

- I årets mätning ställdes två frågor om förståelse och förtroende för pensionssystemet. 1 av 4 (25%) uppger att det är lätt eller mycket lätt att förstå hur pensionssystemet fungerar. Personer i gruppen 28-70 år uppger i större utsträckning än gruppen 18-27 år, att de tycker att det är *mycket* lätt att förstå systemet (16% vs 6%)
- På frågan om förtroendet för pensionssystemet svarar 44 procent att de har ett stort eller mycket stort förtroende. Det är dock större andel bland 28-70 år som har ett lågt eller mycket lågt förtroende (23%) jämfört med personer i gruppen 18-27 år (14%).

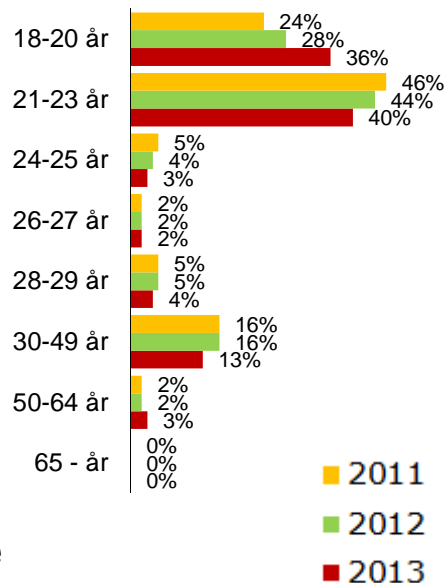
Beskrivning av de intervjuade

Beskrivning av de intervjuade

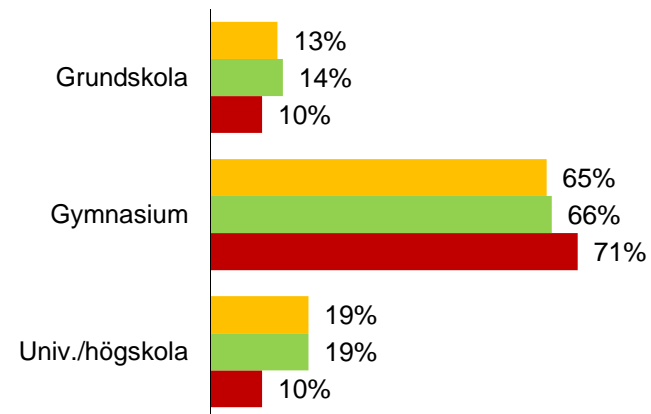
Kön



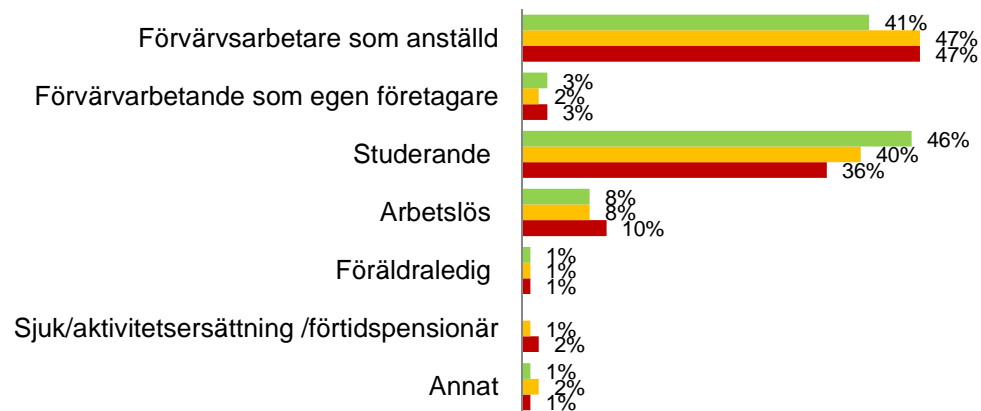
Ålder



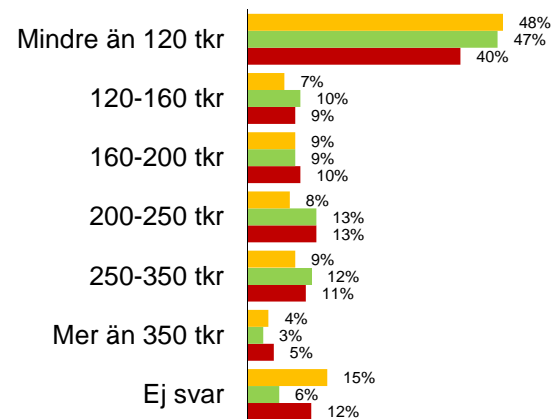
Utbildning



Förvärsarbete



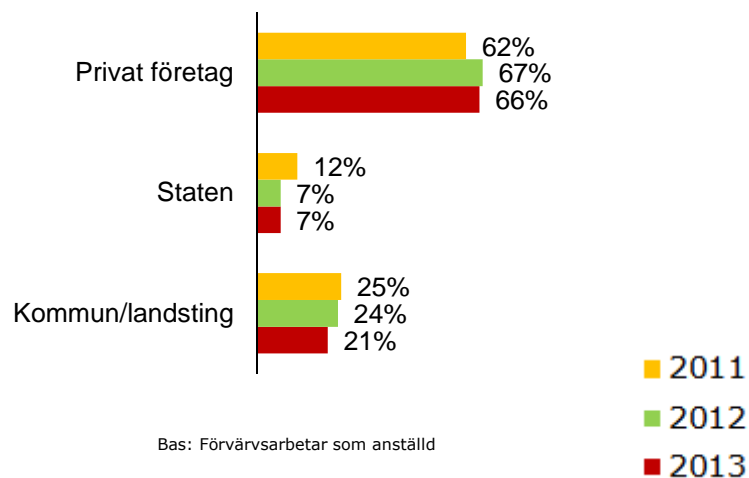
Årsinkomst



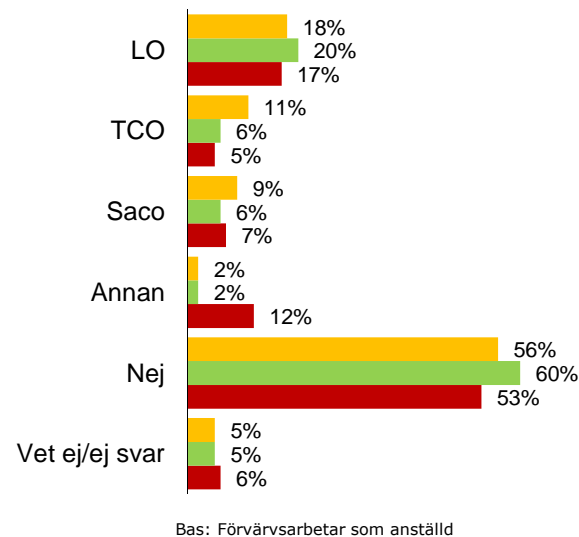
Bas: Alla

Beskrivning av de intervjuade, forts

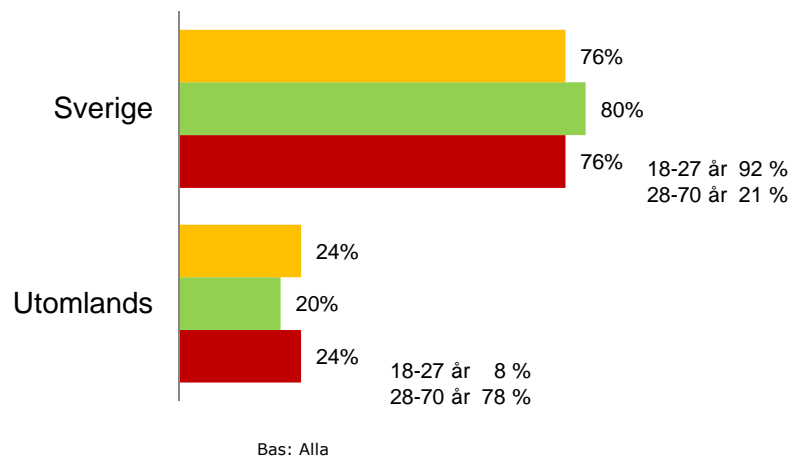
Anställd inom



Medlemsskap i fackförbund

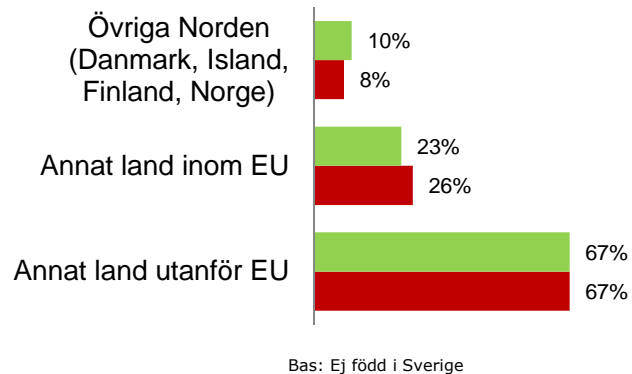


Födelseland



OM EJ FÖDD I SVERIGE

Antal år i Sverige



Kuvertets innehåll

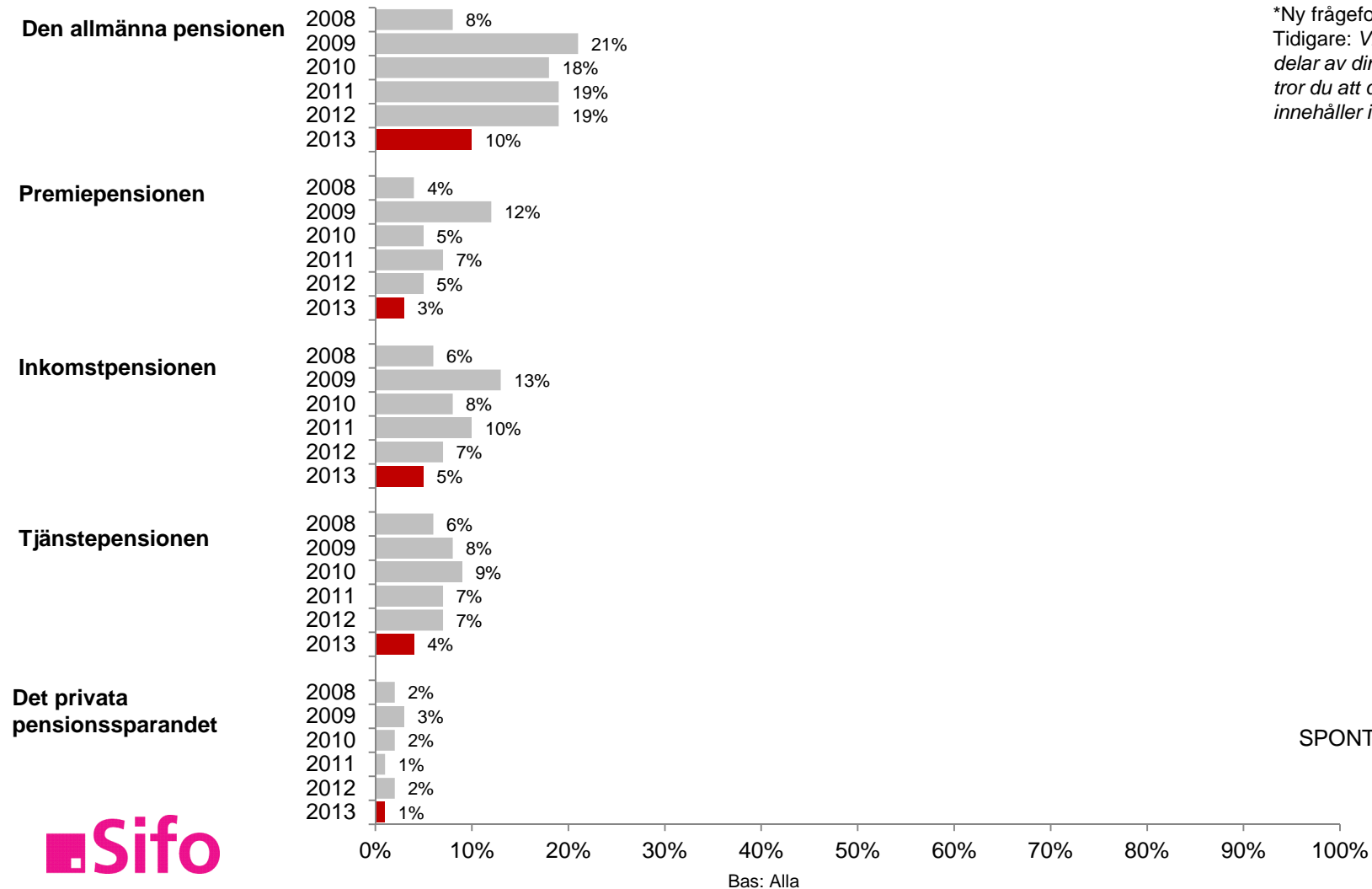
Var fjärde nysparare förknippar spontant det orange kuvertet med någon del av den *allmänna pensionen*

”Det orange kuvertet innehåller bland annat informationen om värdet och förändringar på dina pensionskonton [TILL DEM SOM ÄR 28 ÅR OCH ÄLDRE] och en prognos över hur din pension kommer att utvecklas. För vilken eller vilka delar av din pension innehåller kuvertet denna information?”

- Frågan har i årets mätning omformulerats något i årets vilket sannolikt har påverkat svarsutfallet.
- Andelen som nu spontant svarar att det orange kuvertet innehåller information om den allmänna pensionen har halverats (10%) jämfört med 2012. Det är i år något färre som nämner premiepensionen (3 %) respektive inkomstpensionen (5 %).
- Fyra procent svarar tjänstepension och en procent svarar att kuvertet innehåller information om det privata pensionssparandet.
- Andelen som inte alls vet eller vill uppge någon avsändare ökar nu och uppgår till 80 procent. Andelen sjunker med stigande utbildningsnivå.

Det orange kuvertets innehåll

Okunskapen är stor hos denna grupp kring vad det orange kuvertet innehåller information om.



*Ny frågeformulering 2013.
Tidigare: *Vilken eller vilka delar av din pension vet eller tror du att det orange kuvertet innehåller information om?*

SPONTANA SVAR

Avsändare – Läsning - Förståelse

Fler och fler anger spontant Pensionsmyndigheten som avsändare till det orange kuvertet

”Har du den senaste tiden fått ett orange kuvert i brevlådan med information om din pension?”

- 83 procent uppger att de fått ett orange kuvert med pensionsinformation vilket är samma nivå som 2012 men något lägre än 2011.

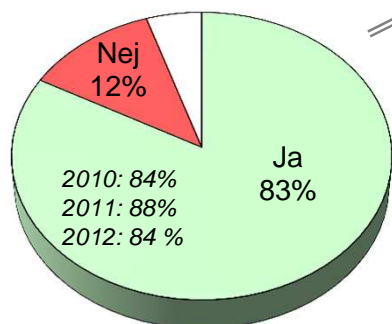
”Vem var avsändare till denna information?”

- Var fjärde person (24 %) som säger sig ha fått ett orange kuvert med pensionsinformation svarar spontant att Pensionsmyndigheten är avsändaren till detta, vilket är oförändrat jämfört med 2012. Endast en procent nämner nu PPM, ingen nämner Försäkringskassan.
- Den spontana kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändaren är något högre bland personer med högre utbildning (33 %). Av dem som öppnat och läst något i det orange kuvertet anger 32 procent korrekt avsändare.
- Andelen som inte spontant nämna någon avsändare av det orange kuvertet är 73 procent vilket är något större andel än förra året (67 %). Bland nysparare med grundskoleutbildning är det 75 procent som inte vet någon avsändare, bland universitetsutbildade är det 59 procent.

Avsändare

Kunskapen om att Pensionsmyndigheten är avsändare av det orange kuvertet är oförändrad sedan förra året, de flesta vet fortfarande inte vem kuvertet kommer från.

Har du den senaste tiden fått ett orange kuvert i brevlådan med information om din pension?



Bas: Alla

Vem var avsändare av denna information?*

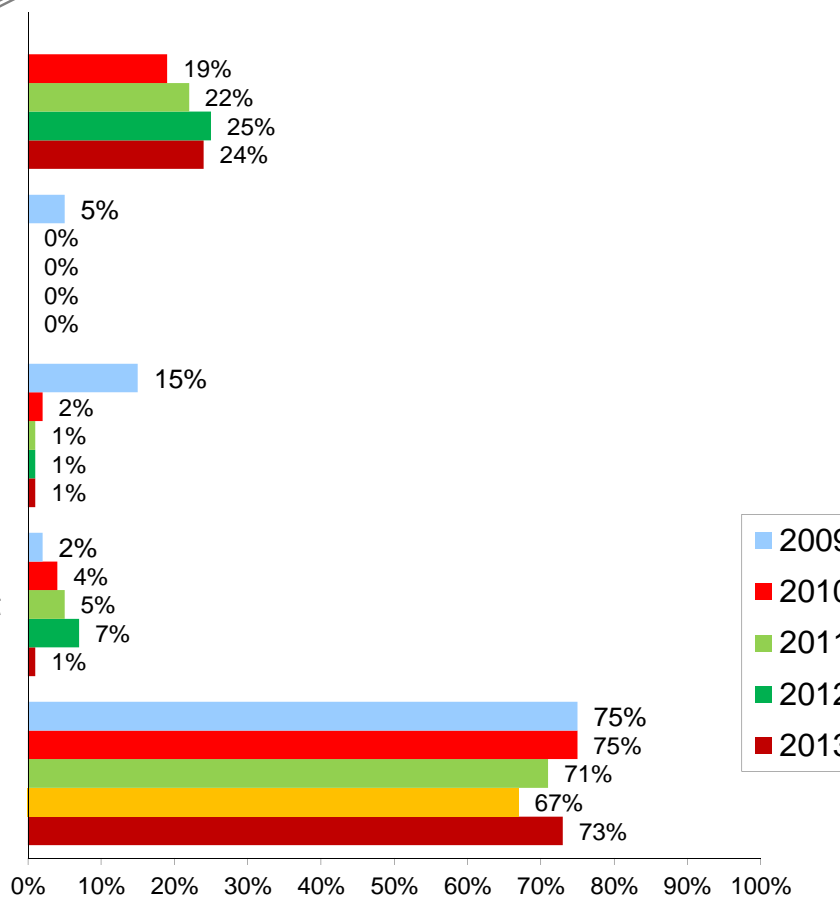
Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan

PPM

Annat

Vet ej/vill ej uppge



Bas: Fått ett orange kuvert

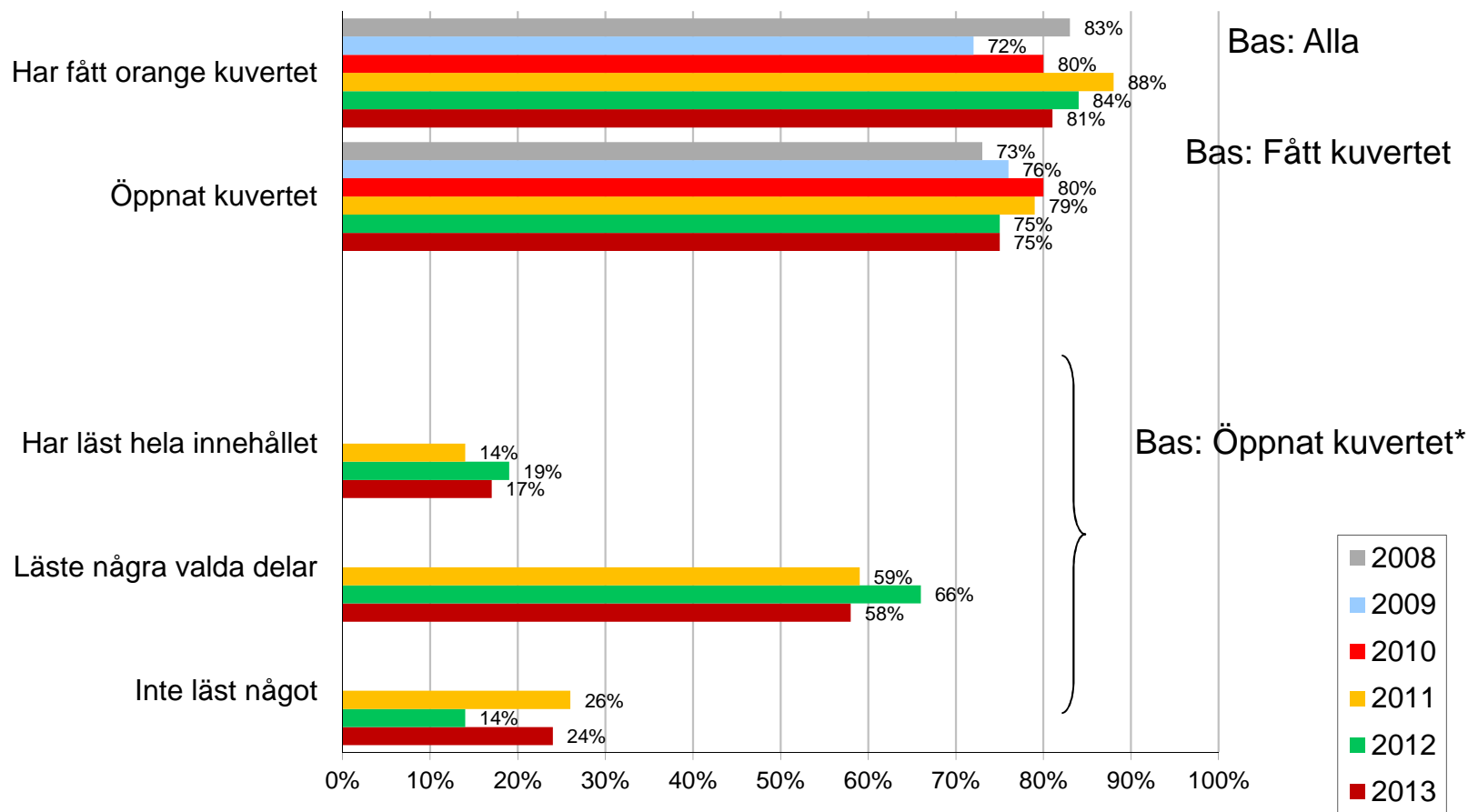
*Spontana svar

Andelen som läser något minskar i år

- *”Har du öppnat det orange kuvertet?”*
- *”Läste du hela innehållet i kuvertet, merparten av innehållet, några valda delar, tittade du bara på det eller har du inte tittat alls i kuvertet?”*
- 81 procent vet att de fått ett orange kuvert från Pensionsmyndigheten. Av dessa har tre fjärdedelar (75 %) öppnat kuvertet och av dem som har öppnat kuvertet har i sin tur närmare tre fjärdedelar (75 %) också läst något av innehållet.
- Omräknat på samtliga i målgruppen innebär detta att:
 - 81 procent vet att de har fått kuvertet
 - 60 procent har öppnat kuvertet
 - 46 procent har läst något av innehållet.
- Jämfört med 2011 innebär detta att..
 - ..marginellt färre vet att de fått årets kuvertet
 - ..andelen som öppnade kuvertet har sjunkit något i år
 - ..andelen som läst något av innehållet bland dem som öppnat kuvertet har minskat och är nu på samma nivå som 2011
- En dryg femtedel har läst hela brevet (22%) och 77 procent har läst några valda delar.

Läsning av det orange kuvertet

Tre av fyra öppnar sitt kuvert och av dessa läser tre av fyra något av innehållet.



Störst intresse för prognosen*.

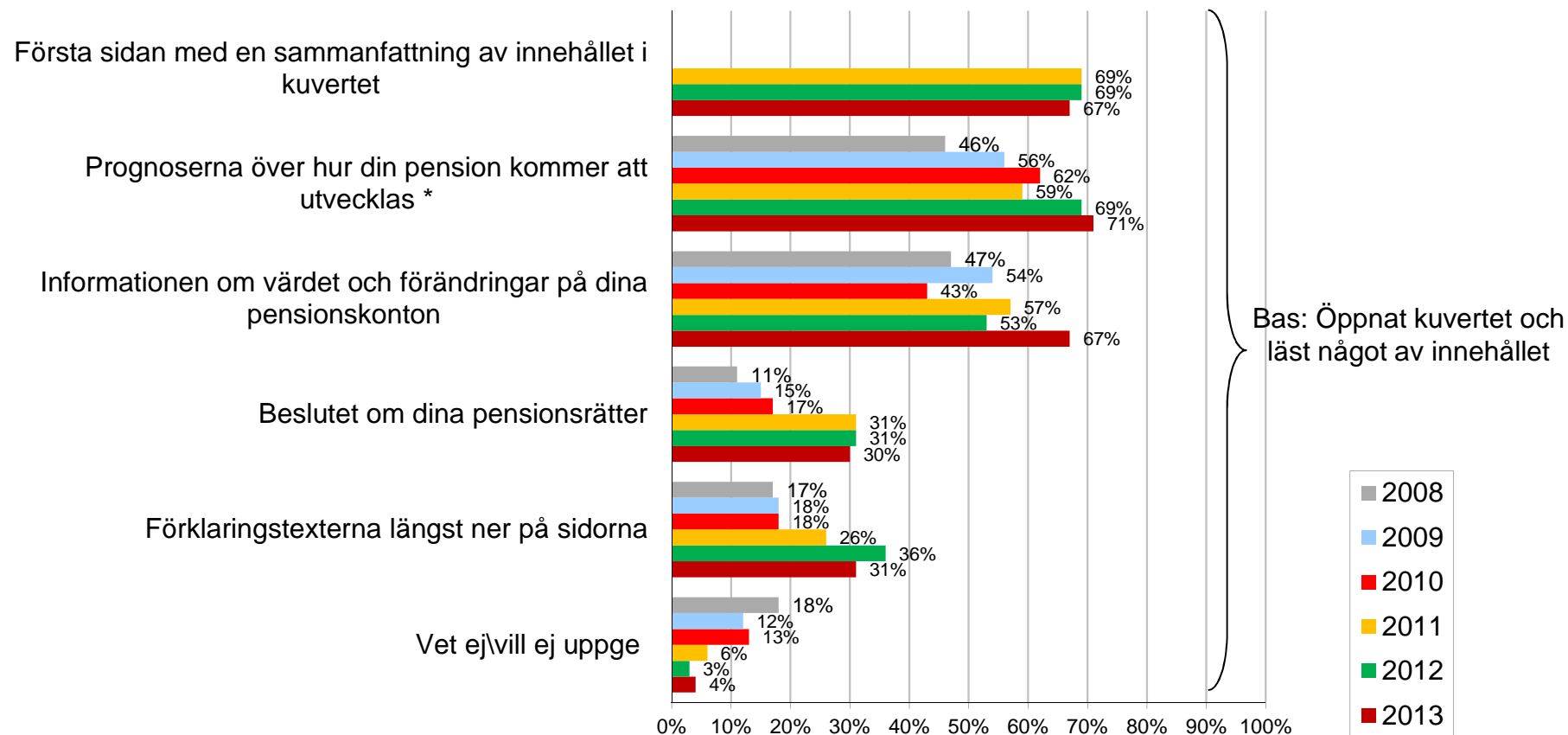
”Det orange kuvertet innehåller information om inkomstpensionen och premiepensionen som är delar av den allmänna pensionen, alltså den del av pensionen som staten betalar ut. Vad av detta har du läst eller tittat på?”

- Jämfört med 2011 ser vi en tydlig ökning av andelen som läst prognosen och förklaringstexterna.
 - 71 procent har läst/tittat på *prognosen** för hur pensionen kommer att utvecklas och läsningen av denna fortsätter därmed att öka.
 - 67 procent har läst första sidan med en sammanfattning av innehållet och lika stor andel har läst/tittat på informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton. Liksom för prognosen ser vi en ökning över tiden av läsningen av pensionskontoinformationen
 - Minst intresse har beslutet om pensionsrätterna (30 %) och förklaringstexterna längst ner på sidan (31 %) fångat.

*Frågorna om prognosen ställdes till åldersgruppen 28 år och äldre eftersom övriga inte får en prognos i det orange kuvertet

Vad har man läst eller tittat på av informationen i orange kuvertet?

Intresset för prognosen ökar



*Endast ställd till personer 28 år och äldre

Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet

Få upplever innehållet i det orange kuvertet som svårt att förstå

”Hur tyckte du, på det hela taget, att det var att förstå informationen i det orange kuvertet?”

- Sju av tio (69 %) av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet upplever att innehållet, på det hela taget, är *mycket eller ganska lätt* att förstå. Detta är signifikant fler än 2012 och den positiva trenden fortsätter därmed. Andelen som upplever att innehållet i kuvertet är *mycket eller ganska svårt* att förstå ligger på sju procent, också detta en klar förbättring jämfört med 2012 (15 %).
- Männen tycker i signifikant högre omfattning än kvinnorna att de har lätt att förstå innehållet i högre grad än personer med lägre utbildning respektive inkomst. Dubbelt så stor andel av kvinnorna (21 %) jämfört med männen (10 %) tycker att det är svårt att förstå innehållet.
- Under de senaste fyra åren har andelen som tycker att innehållet i det orange kuvertet på det hela taget är svårt att förstå successivt sjunkit från 33 till 15 procent.

”Hur lätt eller svårt tyckte du att det var att förstå...(de olika delarna i kuvertet) ?”

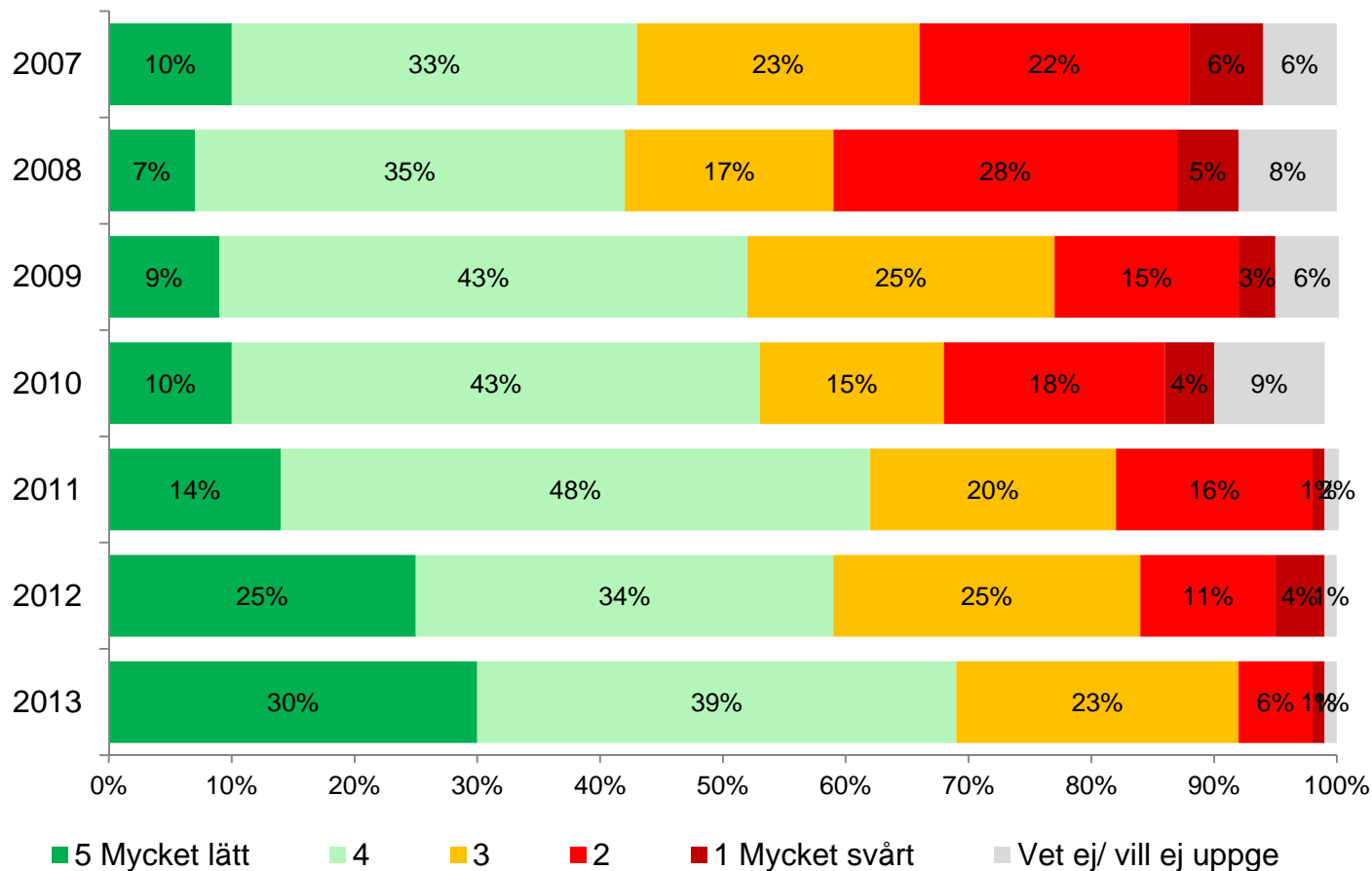
- Samtliga delar av kuvertet upplevs av de allra flesta som mycket eller ganska lätta att förstå av omkring åtta av tio. Störst problem har man upplevt med beslutet om pensionsrätterna.

Tycker du att förklaringstexterna hjälpte dig att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert?

- 87 procent av dem som läst eller tittat på förklaringstexterna uppger att texterna hjälpte dem att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert.

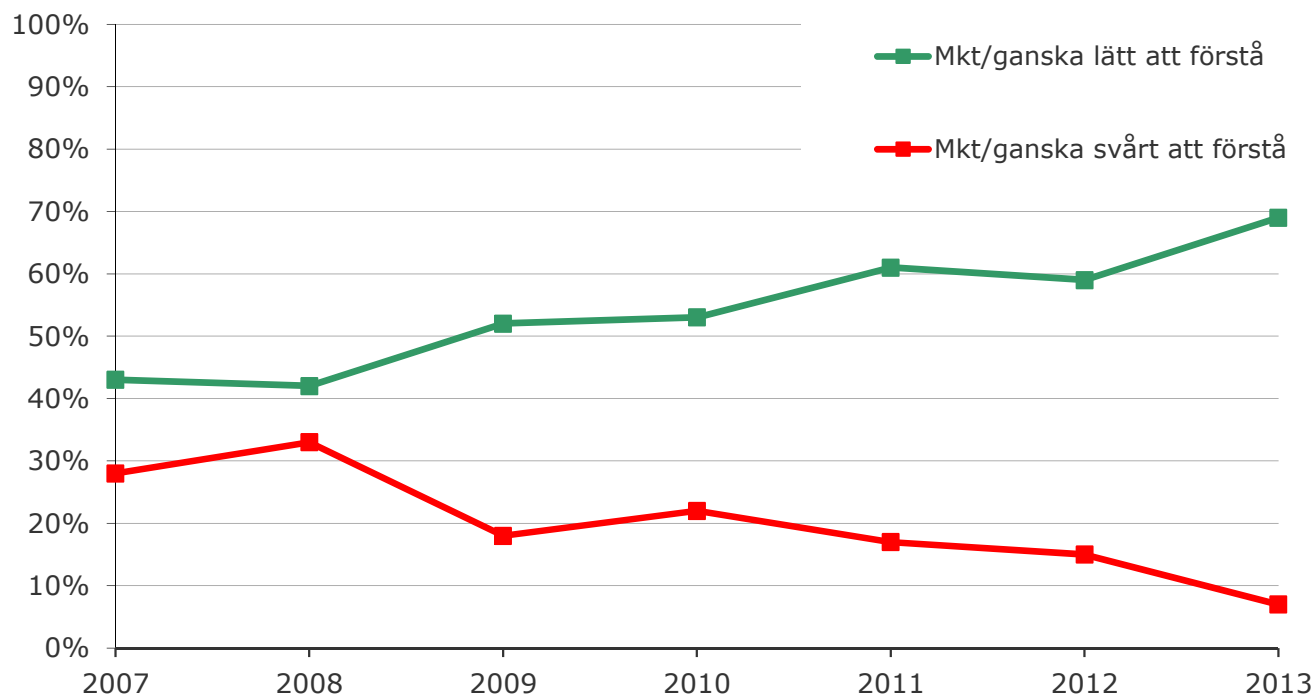
Lätt eller svårt att förstå innehållet i det orange kuvertet?

Alltfler tycker att informationen, på det hela taget, är lätt eller mycket lätt att förstå.



Lätt eller svårt att förstå informationen?

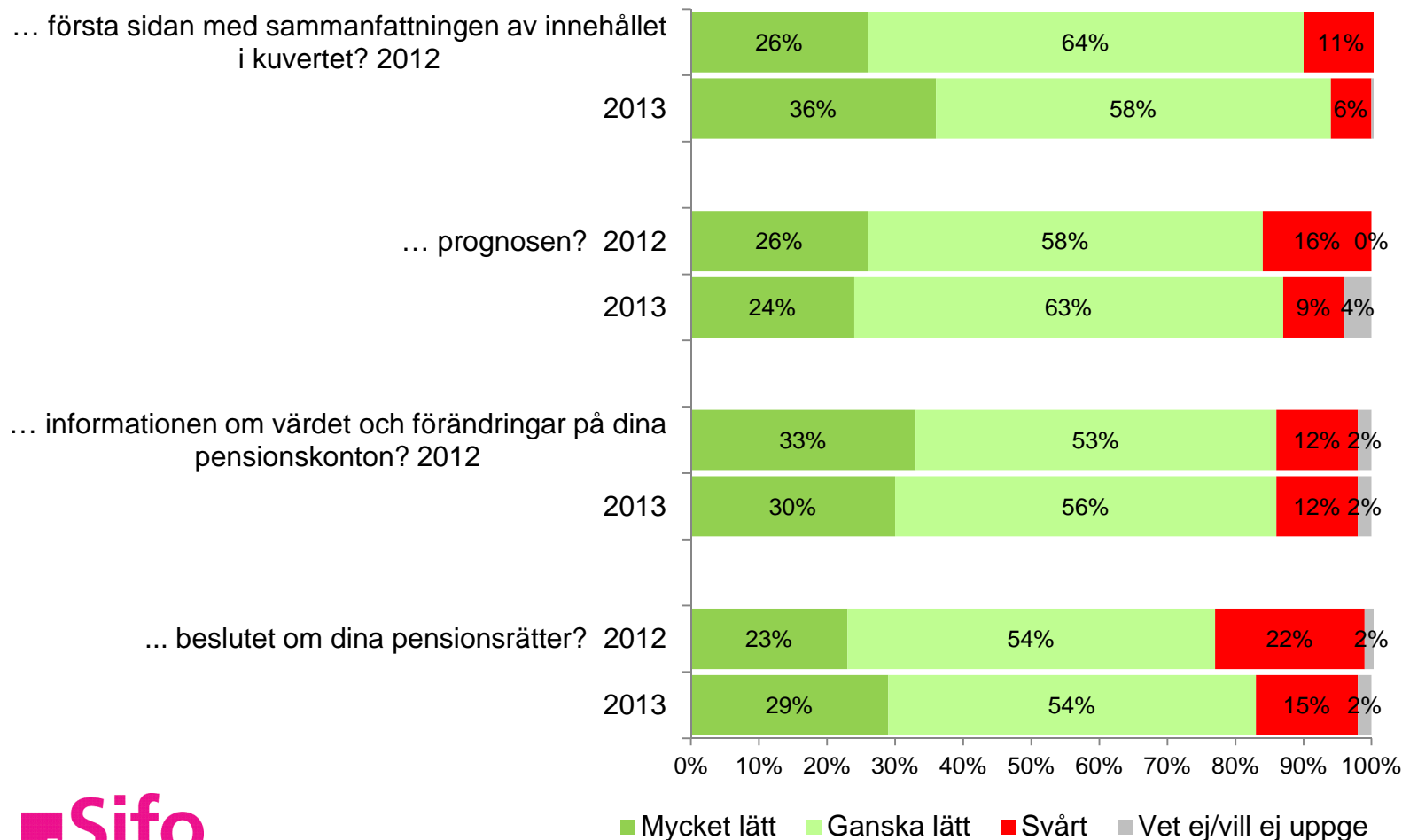
Andelen som tycker det är svårt att förstå informationen fortsätter att sjunka



Lätt eller svårt att förstå de olika delarna i kuvertet

Tyckte du, på det hela taget att det var mycket lätt, ganska lätt eller svårt att förstå...

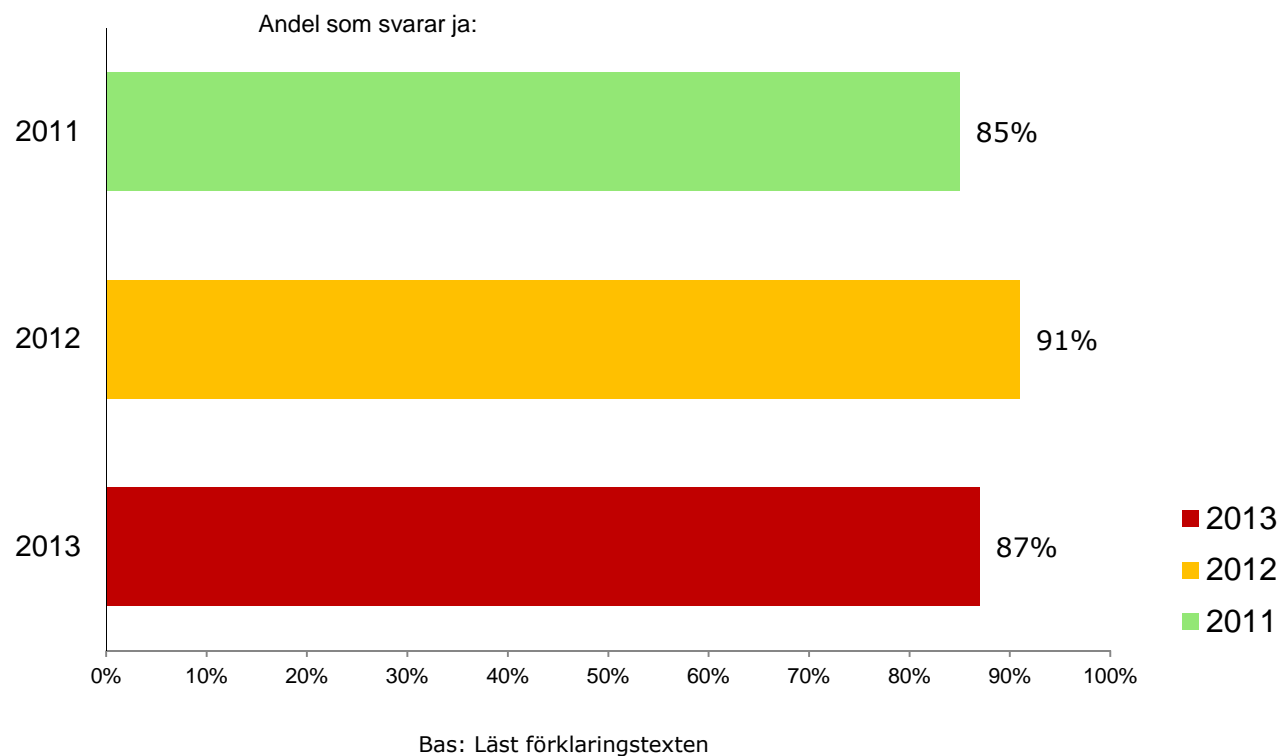
De allra flesta upplever inte att dessa delar är svåra att förstå



Förklarings-texterna

Nio av tio som har tagit del av förklarings-texterna upplevde att dessa hjälpte till att förstå innehållet bättre

Tycker du att förklarings-texterna hjälpte dig att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert?



Information man saknar

Få saknar information om sin pension i kuvertet

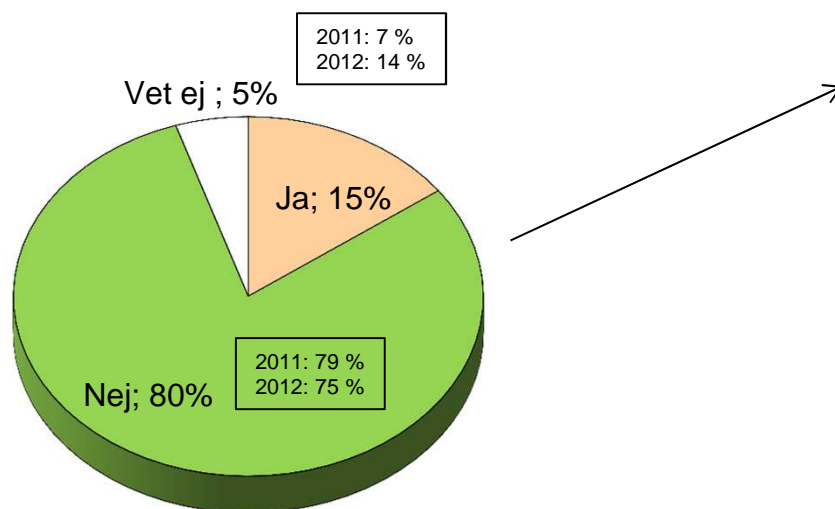
”Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?”

- De flesta (80 %) saknar inte någon information om sin pension i det orange kuvertet. Sju procent upplever att de saknar sådan.
- Det är tydligt fler i gruppen 28-70 år som saknar något (34 %) än bland de yngre, 18-27 år, (9 %). I åldersgruppen 18-27 år, som inte får någon prognos, efterlyser man just information om *vad man kommer att få i pension*.
- Sammantaget tycker man att man saknar:
 - Hur mycket man får ut per månad/ett snitt på hur mycket man får
 - Mer information om hur man kan påverka sin pension, placeringar mm.
 - Mer allmän information, skapa ett mer uppmanande sätt att sätta sig in i detta, enklare språk
 - En helhetsbild

Saknar man information om sin pension i kuvertet?

En av sju som läst något av innehållet tycker att de saknar någon information om sin pension i det orange kuvertet.

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



Detta saknar man information om*:

- Hur mycket man får ut per månad/ett snitt på hur mycket man får
- Mer information om hur man kan påverka sin pension, placeringar mm.
- Mer allmän information, skapa ett mer uppmanande sätt att sätta sig in i detta, enklare språk
- En helhetsbild

*Frågan omformulerad. Tidigare löd den: Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?

NKI – Nöjd Kund Index

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?”

- Andelen som är nöjda (60 % har gett betyg 7-10) med kuvertet överträffar tydligt andelen som är missnöjda (6 % ger betyg 1-4).
- Andelen nöjda har ökat något sedan 2012 samtidigt som andelen missnöjda har ökat marginellt.

”Hur väl uppfyller informationen i det orange kuvertet dina förväntningar.....?”

- Även när det gäller förväntningarna är andelen positiva högre (40 %) än de som är mest negativa (3 %).
- Andelen positiva fortsätter att öka mellan mätningarna.

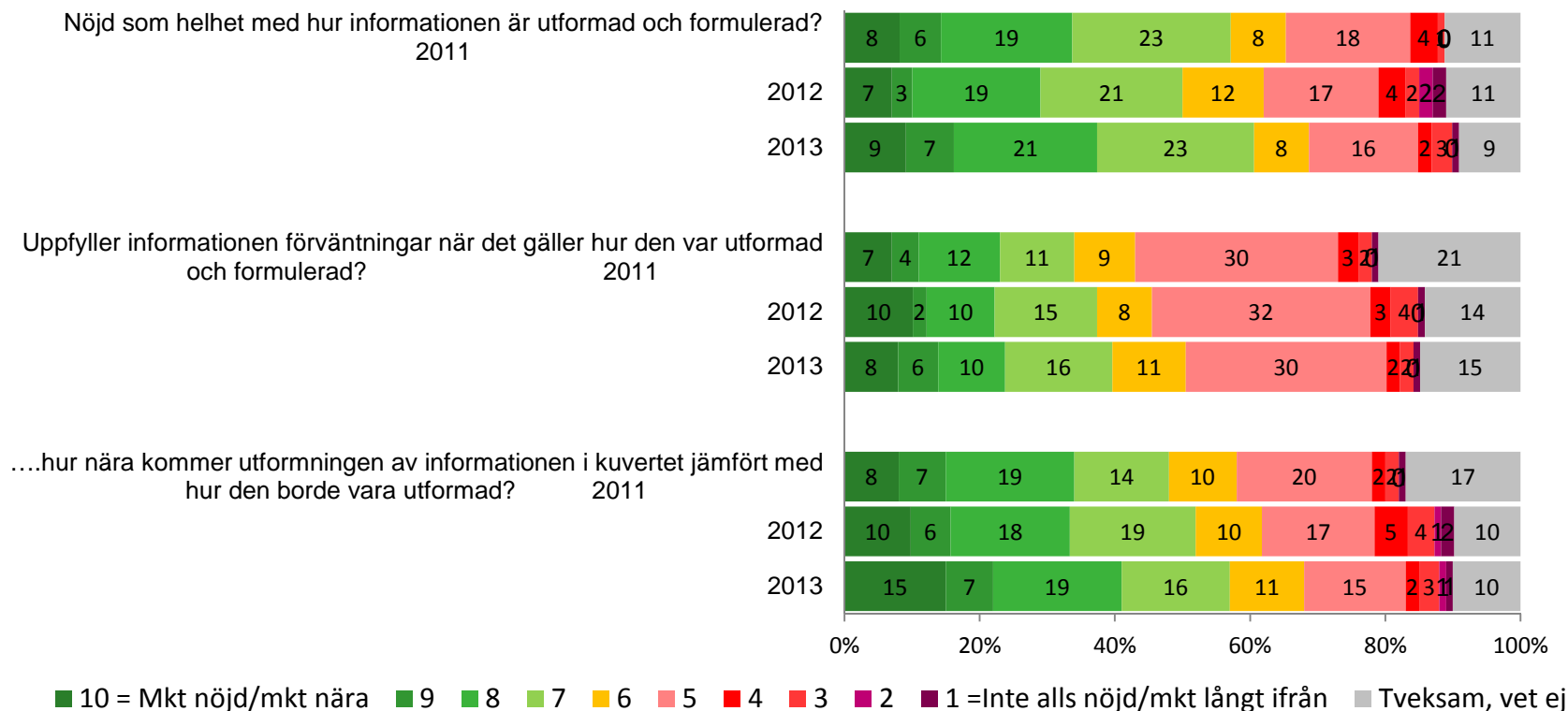
”Hur nära kommer Pensionsmyndighetens utformning av informationen i det orange kuvert jämfört med hur man tycker att den borde vara utformad”

- 57 procent tycker att utformningen av det orange kuvertet är *mycket nära* (betyg 7-10) hur den borde vara. Sex procent tycker den ligger långt ifrån idealet (betyg 1-4). Även detta innebär att den tidigare positiva trenden fortsätter.
- NKI ligger i årets undersökning på 65 vilket är högre än såväl 2012 (61) som 2011 (64). NKI är något högre bland män jämfört med bland kvinnor och ökar också något med högre utbildningsnivå.

Nöjd-Kund-Index - NKI

NKI har gått upp sedan förra året

Nöjd-Kund-Index (NKI)

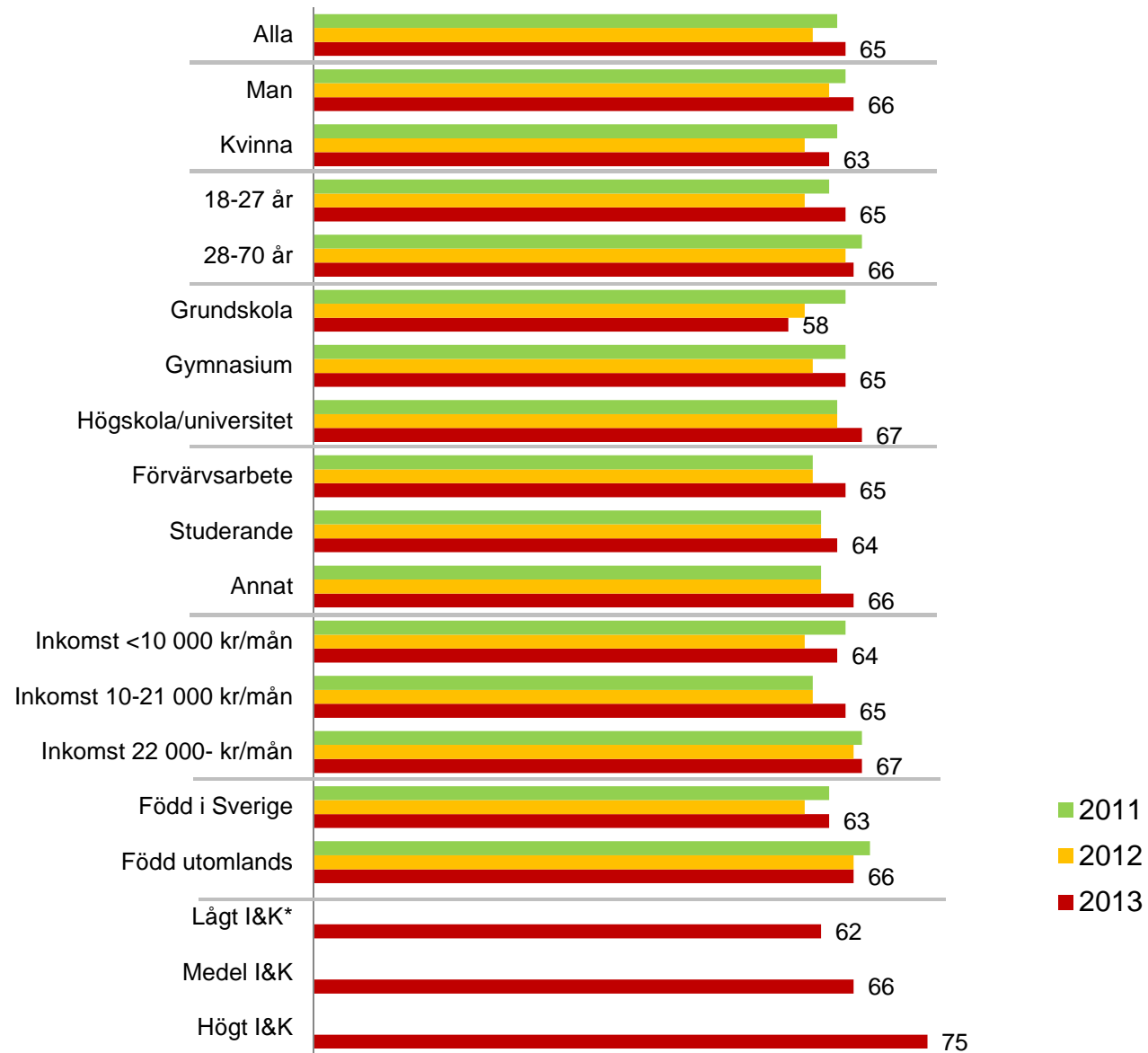


Varför inte nöjd?
 18-27 år: Svårt att förstå innehållet, lite information om man är dåligt insatt
 28-70 år: Förstod inte innehållet, inte tillräcklig information



Bas: öppnat kuvertet

NKI i några delgrupper



Känslan när man får det orange kuvertet

Beskriv känslan du får när du får det orange kuvertet?

18-27 år

- Något avlägset men viktigt
- Man borde tänka mer på framtiden
- Ingen speciell känsla
- "Känner mig gammal"

28-70 år

- Positivt, bra att få koll
- Ingen särskild känsla

Informationsfolder –
”Din premiepension. Nu har du pengar att placera”

Nyspararfoldern ”Nu har du pengar att placera” har lästs av fler

”I det orange kuvertet fanns även en separat informationsfolder ”Din premiepension - Nu har du pengar att placera.” Har du läst eller tittat i denna folder?”

- Tre av tio (31 %) av dem som öppnat det orange kuvertet har läst eller tittat på informationsfoldern ”Din premiepension. Nu har du pengar att placera” som innehöll information om premiepensionsvalet. Detta är något högre än förra året då foldern lästes av 26 procent . Foldern har lästs i större utsträckning bland personer födda utomlands (37 %) än bland svenskfödda (29 %).
- Omräknat på samtliga i målgruppen innebär detta att 19 procent av alla nya premiepensionssparare som Pensionsmyndigheten skickade det orange kuvertet till har läst foldern.

”Vad ville Pensionsmyndigheten säga med informationsfoldern?”

- Ungefär hälften av dem som läst eller tittat på foldern har med egna ord beskrivit hur de uppfattade Pensionsmyndighetens budskap i denna. De vanligaste svaren handlar om att man har *valmöjligheter/att man kan besluta själv hur man vill placera sina pengar/påverka sitt pensionssparande/välja fonder själv, information om premiepension , att man bör planera för sin pension nu.*

”Hur lätt eller svårt tyckte du att det var att förstå denna information?”

- Liksom vid förra årets mätning är det tre av fyra (73 %) av dem som läst/tittat på foldern som tycker att denna var *mycket eller ganska lätt* att förstå. 16 procent tycker att den var svår att förstå.

Foldern har påverkat intresset att besöka webbplatsen hos en av tre som läst den

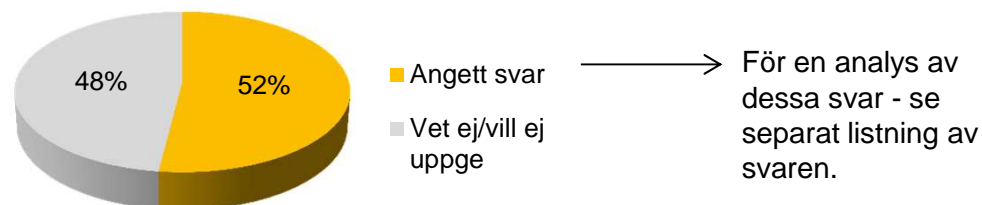
”Gjorde foldern dig intresserad av att besöka Pensionsmyndighetens webbplats på Internet för att läsa vidare?”

- Var tredje nysparare (33 %) som läst foldern svarar att denna gjorde dem intresserade av att läsa mer på Pensionsmyndighetens webbplats. Två av tre (64 %) tyckte inte att foldern väckte detta intresse. 2012 var det en något större andel som fick sitt intresse att besöka webben väckt av foldern.

”I vilken grad tycker du att informationsfoldern har bidragit till att öka dina kunskaper om att välja fonder för din premiepension?”

- Liksom förra året är det drygt fyra av tio (45 %) som säger att foldern har bidragit till att öka deras kunskaper om att välja fonder för den egna premiepensionen.

Vad ville Pensionsmyndigheten säga med informationsfoldern?



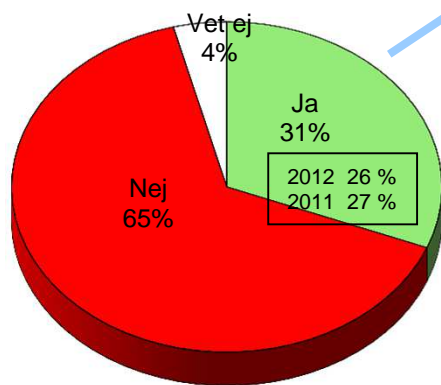
Pensionsmyndigheten ville säga...

- Att man själv kan påverka och fatta beslut om sitt pensionssparande, att man har valmöjligheter, tex välja fonder och placera pengarna
- Information om olika fonder och vad premiepension innebär
- Att man bör planera inför pensionen redan nu

Informationsfoldern "Din premiepension - Nu har du pengar att placera"

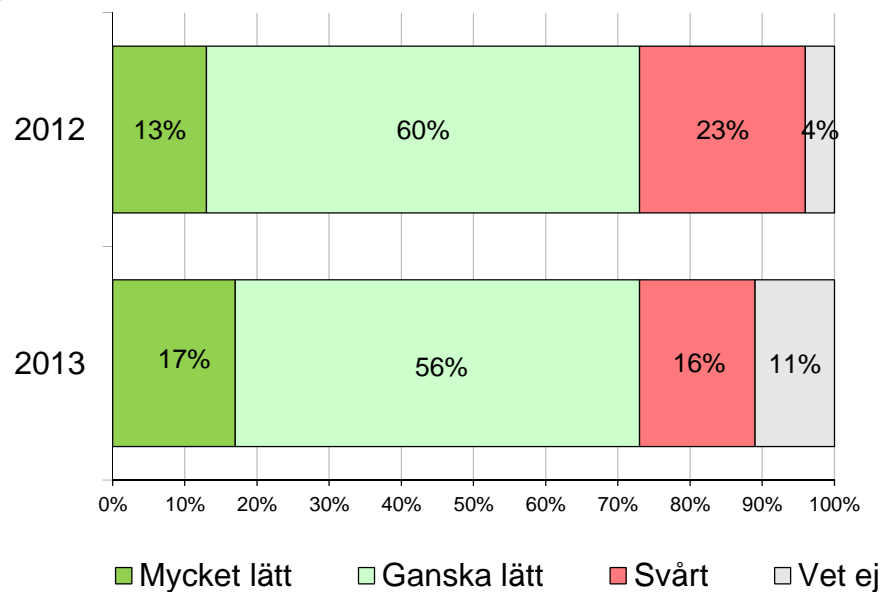
En av fyra nysparare som öppnat kuvertet har läst eller tittat på foldern och flertalet tyckte det var lätt att förstå informationen.

I det orange kuvertet fanns även en separat informationsfolder 'Din premiepension. Nu har du pengar att placera'. Har du läst eller tittat i denna folder?



Bas: Öppnat kuvertet

Hur lätt eller svårt tyckte du det var att förstå denna information?

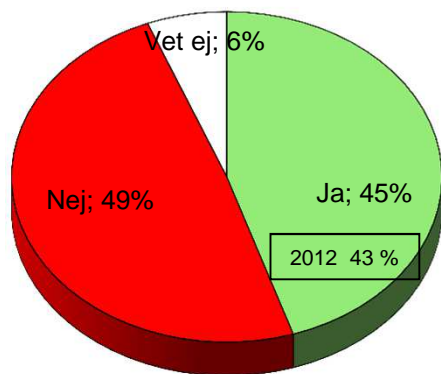


Bas: Läst/tittat på foldern

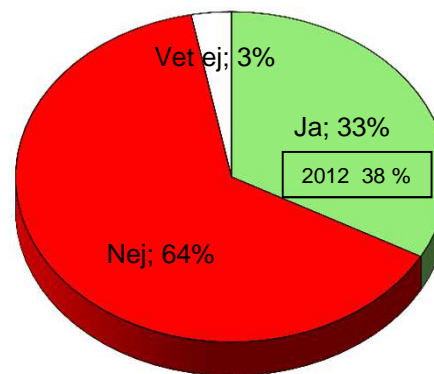
Informationsfoldern ”Din premiepension - Nu har du pengar att placera”

Fyra av tio nysparare som har läst eller tittat på foldern menar att den ökat deras kunskaper om att välja fonder och nästan lika många säger sig ha blivit intresserade att besöka webbplatsen.

Tycker du att informationsfoldern har ökat dina kunskaper om att välja fonder för din premiepension?



Gjorde foldern dig intresserad att besöka Pensionsmyndighetens webbplats på Internet för att läsa vidare?



Informationsbrev med råd kring pensionen

Informationsbrev till unga (18-27 år) med råd kring pensionen sågs av hälften

*I det orange kuvertet fanns även ett separat brev med några råd kring pensionen.
Har du sett detta brev?*

Läste du informationen?

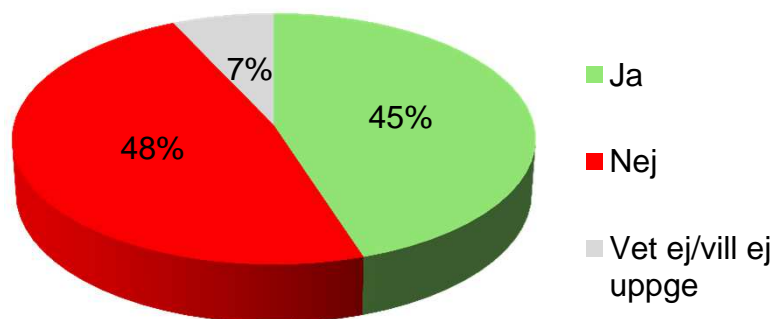
Tyckte du, på hela taget att det var mycket lätt, ganska lätt eller svårt att förstå denna information?

- 45 procent av nyspararna i åldersgruppen 18-27 år som öppnat sitt orange kuvert uppger att de har sett det separata informationsbrevet. I gruppen med universitetsutbildning är andelen som sett brevet dubbelt så hög (53 %) som hos dem med grundskoleutbildning som högsta utbildning (27 %).
- Fyra av tio (41 %) av dem som sett informationsbrevet uppger att de läste informationen.
- Drygt hälften (56%) tycker att det var *mycket eller ganska lätt* att förstå informationen i brevet.

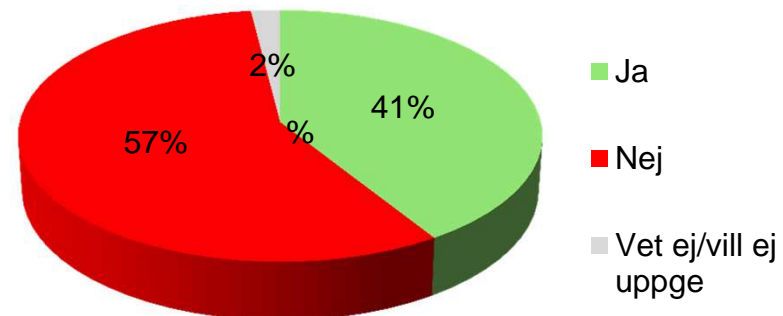
Informationsbrev med råd kring pensionen

Läste du informationen?

I det orange kuvertet fanns även ett separat brev med några råd kring pensionen. Har du sett detta brev?

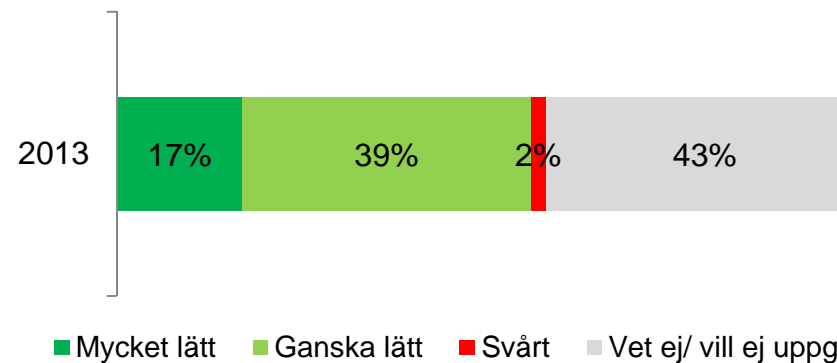


Bas: 18-27 år som öppnat kuvertet



Bas: Sett brevet

Tyckte du, på hela taget att det var mycket lätt, ganska lätt eller svårt att förstå denna information?



Bas: Sett brevet

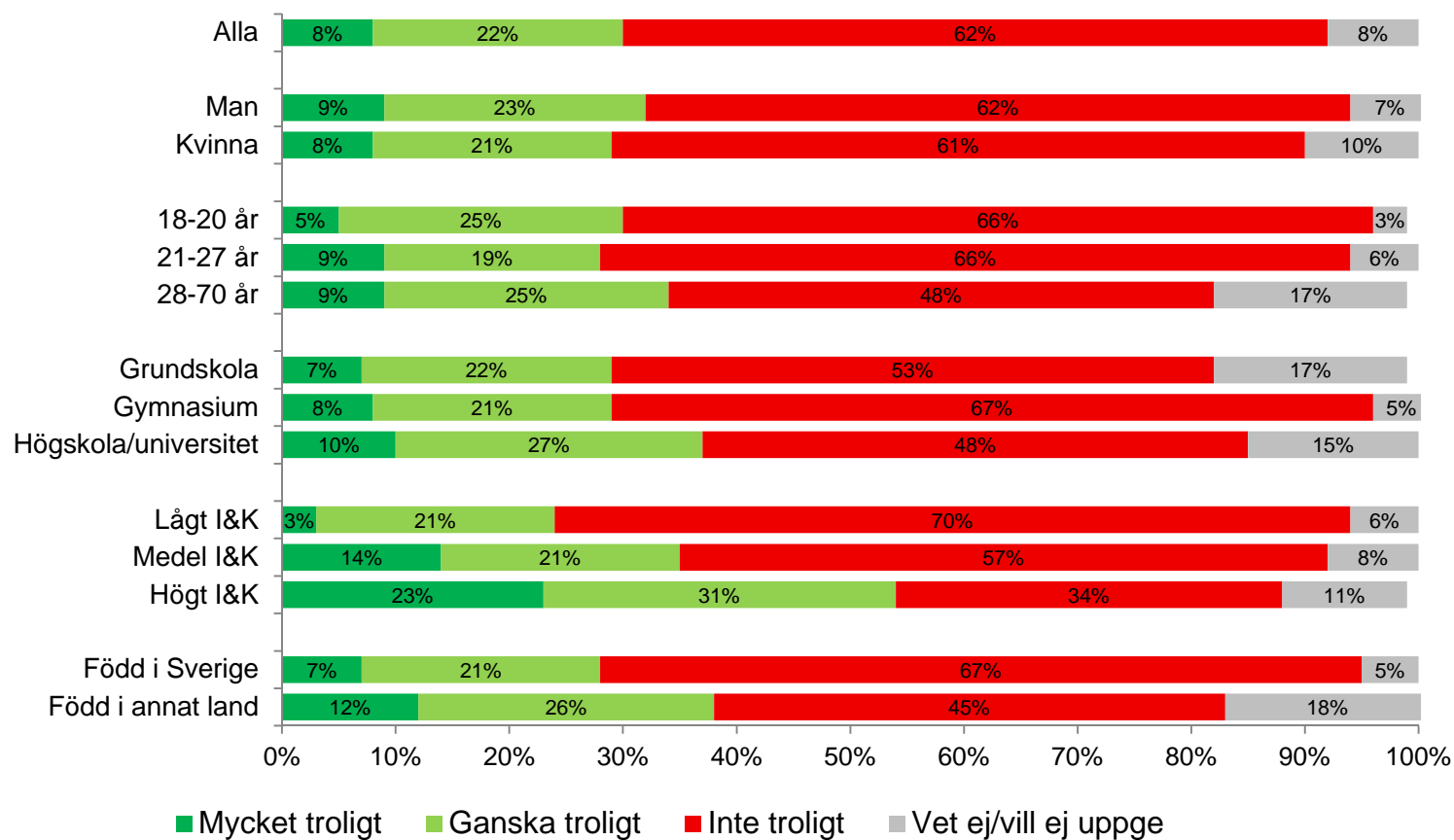
Fondval

”I år har du för första gången möjlighet at välja fonder för din premiepension. Hur troligt är det att du kommer att göra ett sådant val den närmaste tiden?”

- Tre av tio (30 %) säger att det är *mycket* (8 %) eller *ganska* (22 %) troligt att det kommer att välja fonder för sin premiepension den närmaste tiden.
- Andelen som inte håller det för troligt att de kommer att göra ett val är dubbelt så stor, 62 procent.
- Nya premiepensionssparare som är födda utanför Sverige och universitetsutbildade liksom personer i den äldre åldersgruppen säger i högre utsträckning än övriga att de kommer att göra ett fondval.
- Allra mest bytesbenägna framstår nya premiepensionssparare sparare i gruppen Högt Intresse och Kunskap för frågor angående pensionen. Av dessa säger 23 procent att det är *mycket* troligt och 31 procent att det är *ganska* troligt att de kommer att välja. Motsvarande andelar bland gruppen Lågt Intresse och Kunskap är tre respektive 21 procent.

Val av fonder för premiepension

Nya premiepensionssparare sparare med högt Intresse och Kunskap för frågor angående pensionen framstår som de mest bytesbenägna.



Internet och elektroniskt orange kuvert

De flesta kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.

Att avbeställa det fysiska kuvertet intresserar närmare hälften

”Hur ofta använder du Internet?”

Nio av tio (93 %) uppger att de använder Internet varje dag.

”Hur ofta använder du internet?”

- Nio av tio (87 %) kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.

”Skulle du kunna tänka dig att använda internet för att få mer information om din pension?”

- Nio av tio (87 %) kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.

” I det orange kuvertet fanns även information om att du nu kan se ditt orange kuvert på webben istället och att du på Pensionsmyndighetens webbplats på Internet kan välja om du vill ha nästa års kuvert elektroniskt eller per post som hittills. Har du sett denna information?”

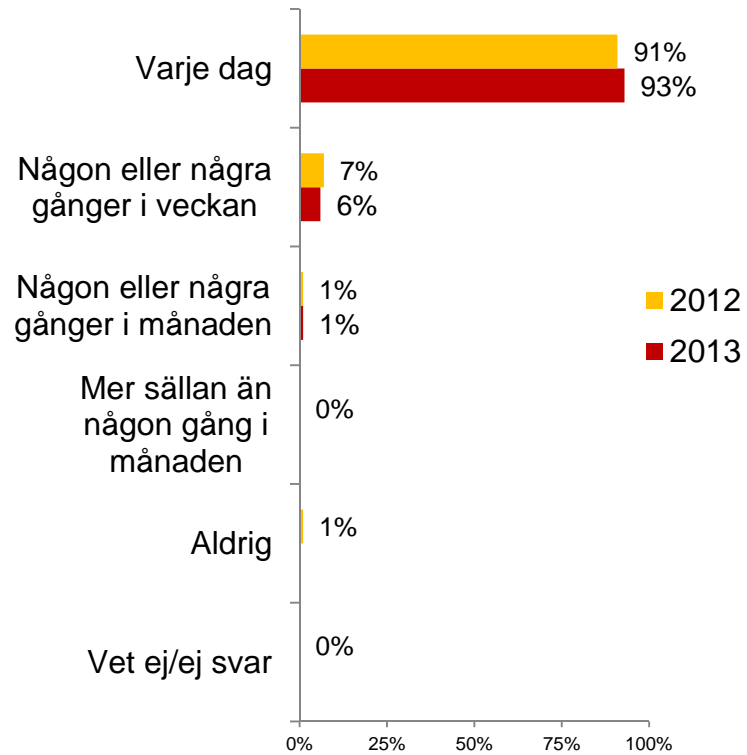
- Närmare hälften (44 %) uppger att de sett informationen om att kunna välja hur man vill ta emot nästa års orange kuvert. Observationen är högst i gruppen Högt Intresse och Kunskap (58 %).

”Kommer du att utnyttja denna möjlighet att avbeställa kuvertet på papper?”

- 14 procent av alla intervjuade uppger att de *absolut* kommer avbeställa nästa års kuvert på papper och 29 procent att de *troligen* kommer att göra detta. Andelen som uppger att de kommer att avbeställa det fysiska kuvertet ökar med ökande utbildningsnivå. Bland utlandsfödda är det betydligt fler (21 %) som absolut kommer att avbeställa kuvertet än bland sverigefödda (12 %).
- 52 procent svarar ”nej” och nio procent är tveksamma. Bland dem som i högre utsträckning uppger att de *inte* kommer att utnyttja möjligheten finns särskilt många över 60 år (60 %).

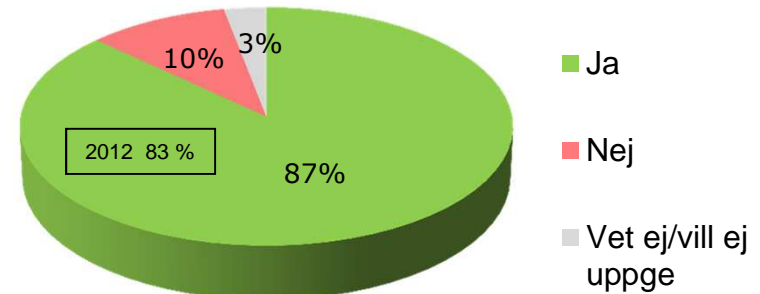
Användning av Internet

Hur ofta använder du Internet?
Gör du det...?



Bas: Alla

Skulle du kunna tänka dig att använda internet för att för att få mer information om din pension?

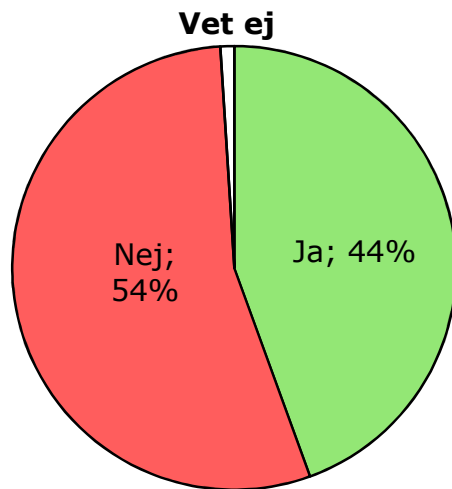


Bas: Använder internet

Elektroniskt Orange kuvert

Drygt Fyra av tio uppger att de absolut eller troligen kommer att avbeställa sitt orange kuvert på papper nästa år.

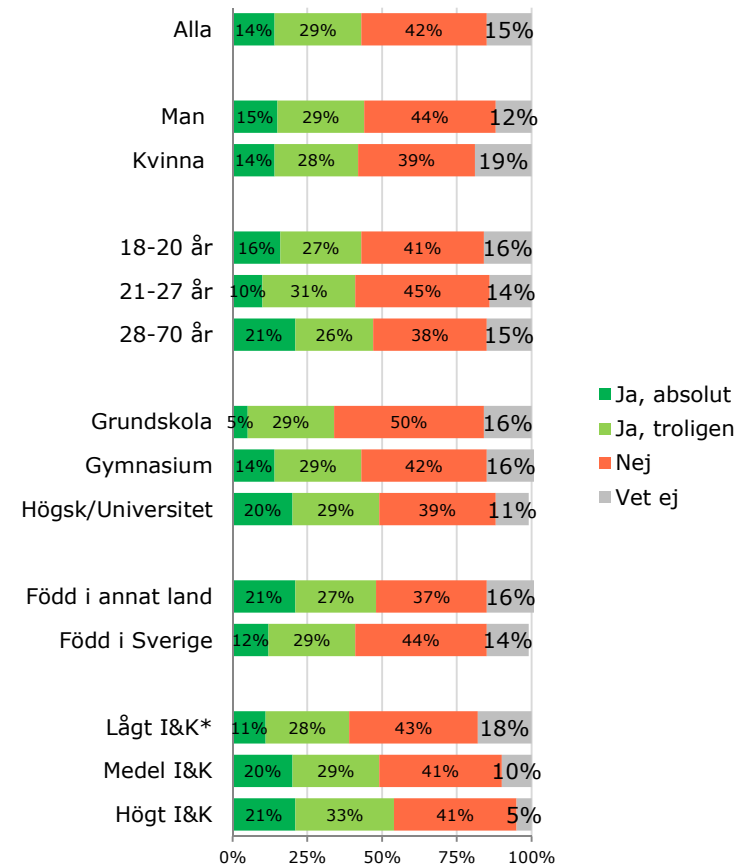
*I det orange kuvertet fanns även information om att du nu kan se ditt orange kuvert på webben istället och att du på Pensionsmyndighetens webbplats på Internet kan välja om du vill ha nästa års kuvert elektroniskt eller per post som hittills. Har du sett denna information?**



Bas: Öppnat kuvertet



*Kommer du att utnyttja denna möjlighet att avbeställa kuvertet på papper?**



Bas: Alla

Pensionssystemet – Förståelse och förtroende Intresse för pensionen

Drygt fyra av tio har ett lågt (eller mycket lågt) förtroende för pensionssystemet

”Hur lätt eller svårt tycker du att det är att förstå hur pensionssystemet med dessa delar fungerar?”

- Det är något fler (33 procent) som tycker det är *svårt/mycket svårt* att förstå hur pensionssystemet fungerar än som tycket det är *lätt/mycket lätt* att förstå detta (25 procent). Män tycker i något högre grad (26 %) än kvinnor (23 %) att det är lättare att förstå. Den upplevda förståelsen ökar med ökande utbildningsnivå och bland de universitetsutbildade överstiger andelen som förstår systemet andelen som inte tycker sig förstå det. 32 procent av de utlandsfödda och 23 procent av de sverigefödda tycker att de förstår systemet. I gruppen med Lågt Intresse och Kunskap förstår 17 procent systemet att jämföra med 46 procent bland dem med Högt Intresse och Kunskap.

”Vilket förtroende har du för pensionssystemet?”

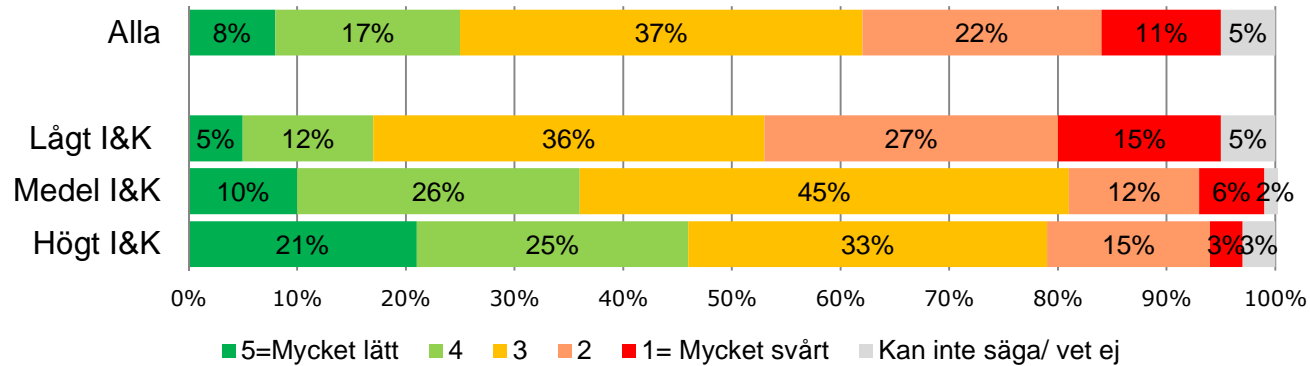
- 44 procent av nyspararna har ett *mycket stort eller stort* förtroende för pensionssystemet medan 16 procent har ett *mycket litet* eller *litet* förtroende. Förtroendet är något högre bland män än bland kvinnor. Likaså uttrycker utlandsfödda i något högre utsträckning förtroende än sverigefödda. Högst förtroende hittar vi bland dem med Högt Intresse och Kunskap (57 %).

”Hur intresserad är du av frågor kring din pension?”

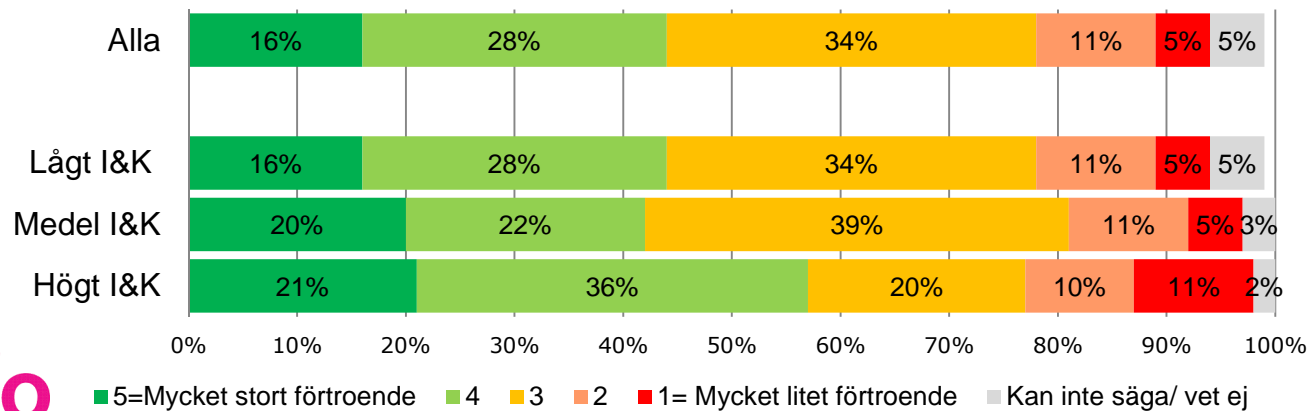
- 20 procent av nyspararna som är födda i Sverige uppger att de har ett *stort eller mycket stort* intresse, medan andelen med *mycket litet/litet* intresse uppgår till 54 procent. Bland utlandsfödda är intresset betydligt större; 49 procent är intresserade och 28 procent. En förklaring till detta är att utlandsfödda är tydligt överrepresenterade hos de äldre åldersgrupperna och att intresset för pensionen tilltar med ökande ålder. Kvinnor är något mer intresserade än män.

Om pensionssystemet - Förståelse och förtroende

Lätt/svårt att förstå hur Pensionssystemet med dess delar fungerar?



Förtroende för pensionssystemet?



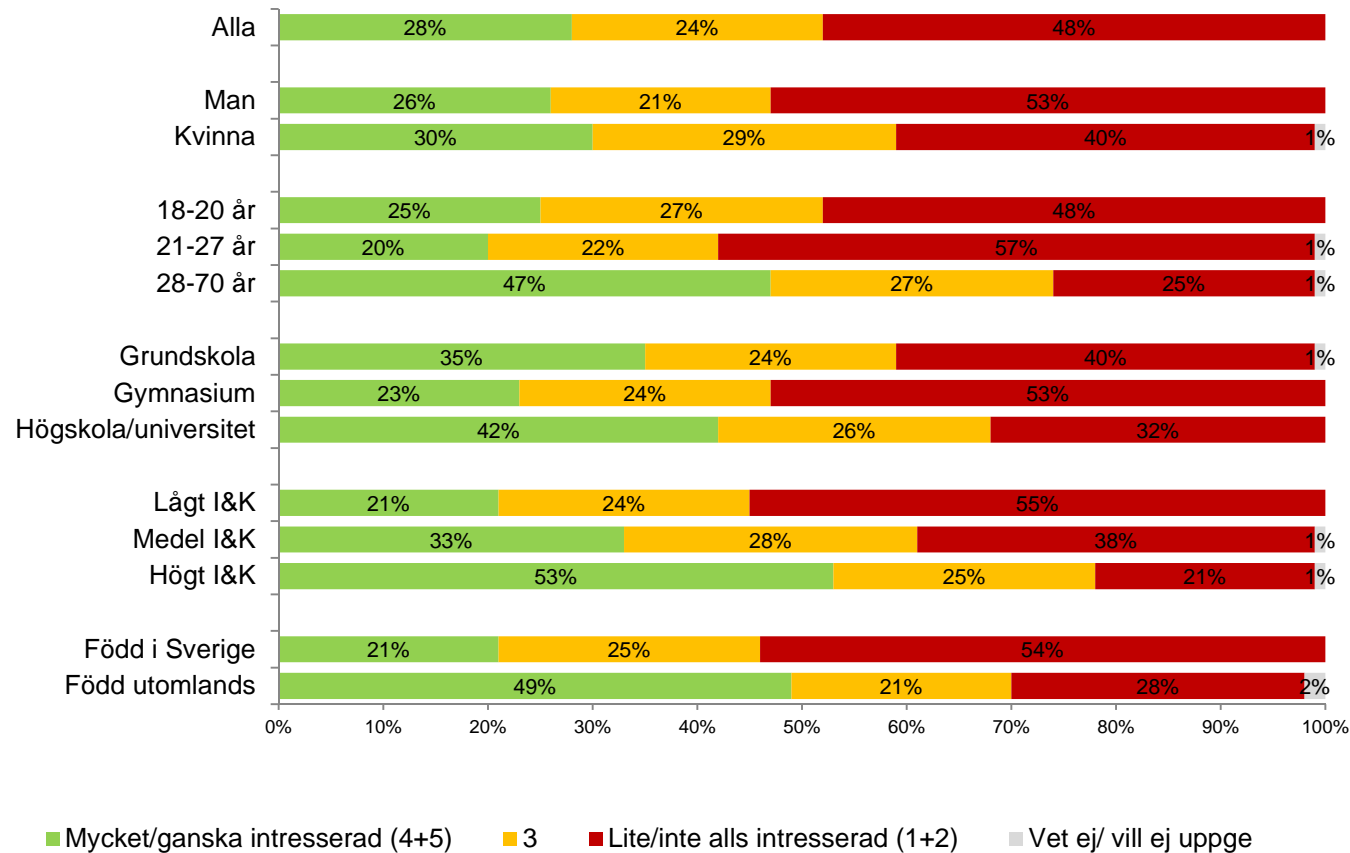
*Nya frågor 2013



5=Mycket stort förtroende 4 3 2 1= Mycket litet förtroende Kan inte säga/ vet ej

Intresse för frågor kring den egna pensionen

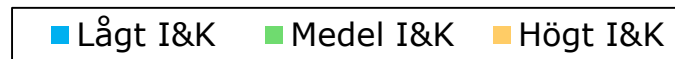
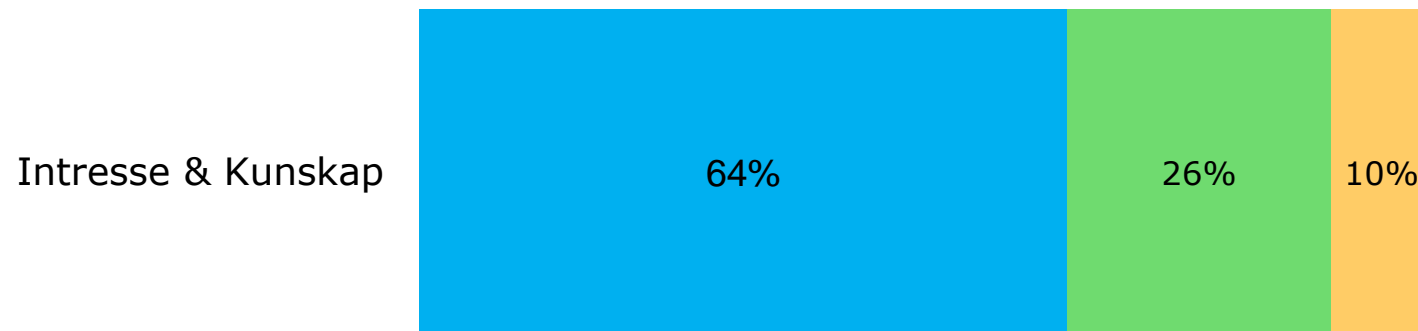
Intresset för frågor kring den egna pensionen är störst hos nysparare med högt Intresse och Kunskap angående frågor kring pensionen och bland personer födda utanför Sverige.



Segmenteringsvariabel

- Intresse & Kunskap för frågor angående pensionen

Intresse och kunskap - Segmenteringsvariabel



Kontaktuppgifter

Johan Orbe, johan.orbe@tns-sifo.se

Tel: 08-507 420 48

Caroline Theorell, caroline.theorell@tns-sifo.se

Tel: 08-507 421 92

www.tns-sifo.se

