

# Utvärdering av ÅB 2014 - Pensionssparare

Uppföljning av det orange kuvertet

2014-05-04

Caroline Theorell

# Bakgrund och syfte

- ▶ Pensionsmyndigheten följer varje år upp hur det årliga orange kuvertet, årligt värdebesked (ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är en viktig del i arbetet med att vidareutveckla kuvertets innehåll och göra detta överskådligt och lätt att förstå för pensionsspararna.
- ▶ Årets undersökning kring det orange kuvertet är den sextonde i ordningen sedan 1998.
- ▶ Syftet med den aktuella undersökningen har varit att följa upp hur ÅB14 (normal-ÅB) har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
- ▶ Frågorna är framtagna av Pensionsmyndigheten och frågeformuläret är programmerat av TNS Sifo. Formuläret baseras i stor utsträckning på tidigare års frågeformulär.
- ▶ Ansvarig projektledare på TNS SIFO har varit Caroline Theorell. Projektansvarig på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh.

# Genomförande

## Målgrupp

- ▶ Målgruppen för ÅB 14 i åldern 18 år och äldre.

## Urval

- ▶ Slumpmässigt urval från Pensionsmyndighetens register över mottagare av det orange kuvertet (normal-ÅB).

## Metod

- ▶ Telefonintervjuer

## Tidsperiod

- ▶ 3 mars – 14 april 2014 enligt ett rullande schema som följde utskicksordningen för ÅB 14.

## Fältarbete

- ▶ TNS SIFO

## Omfattning

- ▶ 1 000 intervjuer

## Svarsfrekvens

- ▶ 43,2 procent (48,3% 2013)

## Frågeområden

- ▶ Avsändare
- ▶ Kännedom om innehåll
- ▶ Mottagande, läsning och förståelse
- ▶ NKI
- ▶ Saknad information
- ▶ Förändringar i kuvertet
- ▶ Prognosen med diagram
- ▶ Informationsbrev om pensionsprognoser på webbplatsen/ råd kring pensionen
- ▶ Orange kuvert på webben i stället för på papper
- ▶ Info via Internet
- ▶ Intresse för frågor kring den egna pensionen
- ▶ Förståelse och förtroende för pensionssystemet
- ▶ Bakgrundsfrågor inkl. segmenteringsfrågor

# Svarsfrekvens

<b>Bruttourval</b>		9986
Ej använt urval		7334
Ej målgruppsaktuella		338
<b>Nettourval</b>		2314
Bortfall		1314
Principvägran	554	
Tidsvägran	520	
IP bortrest	24	
Ej anträffbar/får ej tala med ip	216	
<b>Genomförda intervjuer</b>		1000
<b>Svarsfrekvens</b>		<b>43,2%</b>

# Sammanfattning

- Närmare tre av fem (56%) säger spontant att Pensionsmyndigheten är avsändare av det orange kuvertet. Andelen har stadigt ökat sedan 2011.
- 95 procent säger att de fått kuvertet och drygt åtta av tio (82 %) som fått kuvertet öppnar det också vilket är i paritet med 2013 års resultat. Detta är dock något fler än 2012 och 2011.
- Har man öppnat kuvertet har man också i hög grad läst något av innehållet (90%). Det är en av fem (21%) som läst allt och närmare sju av tio har läst några valda delar (68%).
- Omräknat på samtliga i målgruppen betyder det att av dem som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange kuvert till vet 95 procent att de fått det, 77 procent har öppnat det och 69 procent har läste något av innehållet.
- Störst uppmärksamhet, av innehållet i kuvertet, får prognosen och informationen om värdet och förändringar på pensionskontona.
- Andelen som tror orange kuvertet innehåller information om tjänstepensionen är, precis som vi sett i de tidigare mätningarna, fortfarande relativt stor – en av fem tror det (21%).
- Nästan två av tre (65 %) bland dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet upplever att innehållet, totalt sett, är mycket eller ganska lätt att förstå. Andelen som tycker att det är ganska lätt har blivit större jämfört med 2013, dock på bekostnad av dem som tycker att innehållet är mycket lätt att förstå.
- Andelen som upplever att det är svårt eller mycket svårt att förstå innehållet är relativt liten och ligger kvar på 9 procent som det också gjorde 2013.
- 30 procent (precis som 2013) saknar någon information i det orange kuvertet och det handlar i de flesta fall om att man efterfrågar en totalbild över hela sin pension.

# Sammanfattning, forts

- Andelen som tagit fram fjolårets kuvert och gjort jämförelser uppgår till 15 procent. Äldre (60 år eller äldre) har i högre grad än övriga jämfört med tidigare årsbesked.
- 60 procent av dem som öppnade det orange kuvertet har läst/tittat på det separata informationsbladet kring möjligheten att göra prognoser på webben, via telefon eller via personligt möte. Genomslaget är något större än för motsvarande information 2011 (27 %), 2012 (39 %) och 2013 (55%).
- Fripassageraren som fanns i kuvertet och som gick ut till 16-27-åringarna har haft bättre genomslag i år jämfört med tidigare. Varannan (55%) som öppnat sitt kuvert säger sig ha sett det separata informationsbrevet med råd kring pensionen, 2013 var siffran 36 procent. En av tre (36 %) som sett bladet uppger att de också läst det.
- Hänvisningen och den personliga koden för inloggning på Pensionsmyndighetens webbplats för att göra en prognos för hela sin pension på webben, uppmärksammade nästan sju av tio (68%). Vidare var det 27 procent som loggade in med koden och nästan tre av fyra (74%) av dessa gjorde då en pensionsprognos.
- Åtta av tio av dem som använder internet kan tänka sig att använda internet för att få mer information om hela sin pension.
- NKI är i årets mätning oförändrat jämfört med 2013 och ligger kvar på 60. NKI är signifikant högre bland de yngsta (18-29 år) och ligger på 65.

# Kuvertets innehåll

# Nästan fyra av tio förknippar spontant det orange kuvertet med den allmänna pensionen. En av fem tror att kuvertet innehåller information om tjänstepensionen.

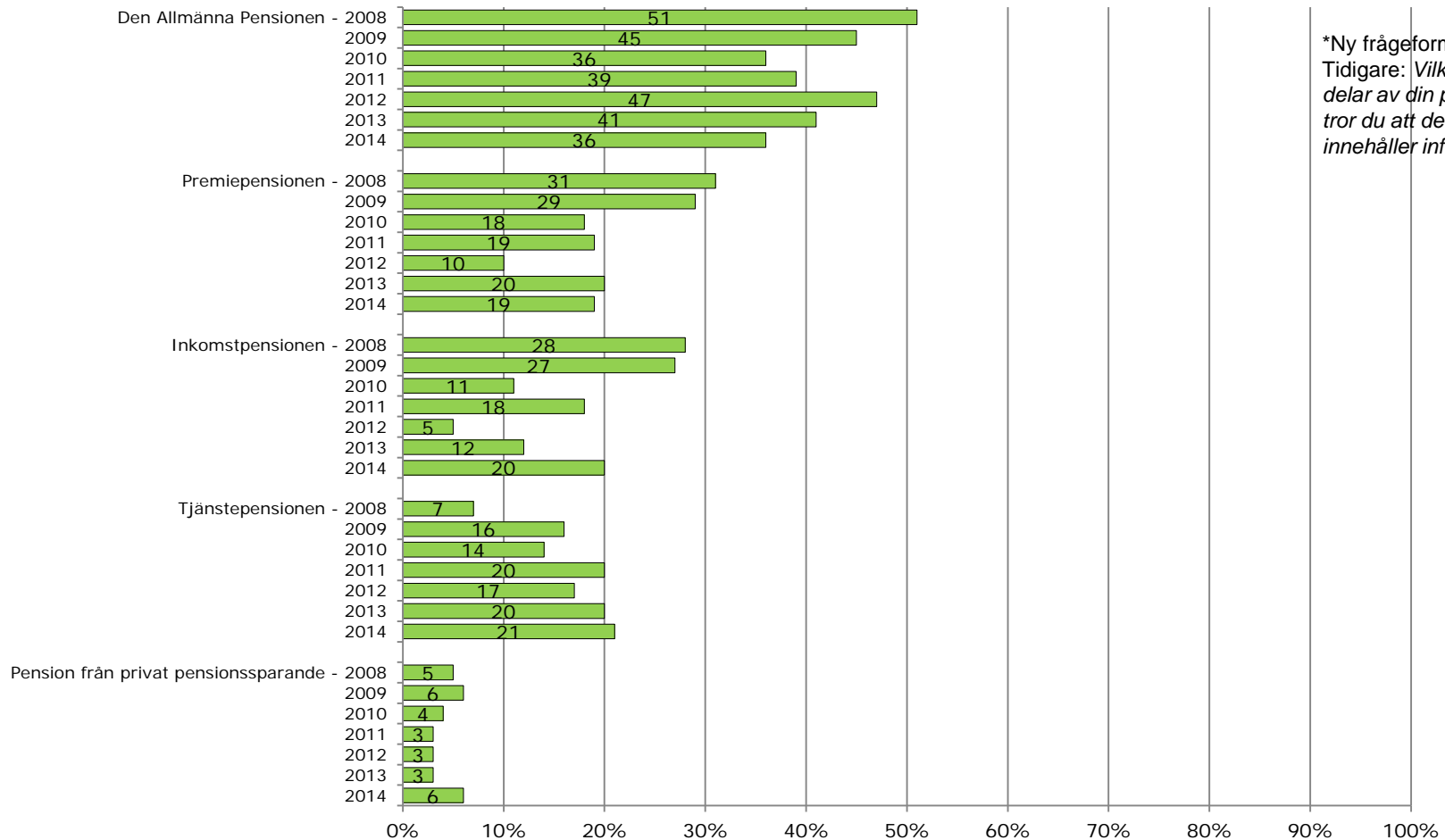
## *" Vilken eller vilka delar av din pension vet eller tror du att det orange kuvertet innehåller information om?"*

- ▶ 36 procent svarar spontant att orange kuvertet innehåller information om *den allmänna pensionen*, detta är signifikant färre än 2013, då var siffran 41 procent. Tittar vi på hela mätserien så har andelen som svarat *den allmänna pensionen* minskat sedan 2012 och andelen som svarat *premiepensionen* eller *inkomstpensionen* har istället ökat. En förklaring till de förändrade resultatet kan bero på att frågan omformulerades inför mätningen 2013 och kan ha påverkat resultatet. Tittar vi på årets resultatet i olika grupper så ökar andelen som förknippar orange kuvertet med *den allmänna pensionen* med stigande ålder och inkomst. Samma mönster syns också sett utifrån segmentstillhörigheten, respondenter som tillhör segment *hög* förknippar i högre utsträckning kuvertet med *den allmänna pensionen*.
- ▶ Vidare kan vi notera att andelen som svarar *inkomstpensionen* har ökat från 12 procent (2013) till 20 procent i årets mätning.
- ▶ En av fem respondent (21%) uppger spontant att kuvertet innehåller information om *tjänstepensionen*. Att kuvertet innehåller information om *pension från privat pensionssparande* är det sex procent som tror och detta är fler än 2013. Personer i ålder 30-49 år tenderar att vara överrepresenterade bland dem som tror att kuvertet innehåller information om tjänstepensionen.
- ▶ 36 procent uppger att det inte vet vad kuvertet innehåller för information. Profilen på dem som i högre respektive lägre grad inte vet vad det orange kuvertet innehåller är:
  - ▶ Grupper som i lägre utsträckning än andra inte kan ge svar: äldre 60+ år (25 %), universitetsutbildade (29 %) och personer med inkomster över 30 tkr/månad (22 %).
  - ▶ Grupper som i högre utsträckning inte kan ge svar: unga 18-29 år (55 %), grundskoleutbildade (51 %), personer med inkomster under 13 tkr/månad (53 %) samt personer som tillhör segment *låg* (46 %).



# Det orange kuvertets innehåll

Andelen som förknippar det orange kuvertet med den allmänna pensionen har minskat jämfört med 2013 och andelen som svarar inkomstpensionen har ökat.



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

Bas: Alla

Avsändare – Läsning - Förståelse

# Trenden fortsätter – allt fler tror att Pensionsmyndigheten är avsändare av informationen och färre uppger att de inte vet vem avsändaren är

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

- ▶ De allra flesta, 95 procent, uppger att de fått ett orange kuvert med pensionsinformation i brevlådan. Detta är dock signifikant färre än 2013 (97 %).

## *”Vem var avsändare till denna information?”*

- ▶ Fler och fler svara spontant *Pensionsmyndigheten* på denna fråga. Ökningen jämfört med förra mätningen är dock för liten för att vara säker men jämför vi med 2012 är ökningen statistiskt säkerställd.
- ▶ Det är framförallt inom följande grupper som kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändare är som störst: universitetsutbildade (63 %) samt de med en månadsinkomst över 30 000 kronor (62 %). Så var fallet även 2013 och 2014. Vidare kan vi också se att personer boende i Stockholmsområdet (68%) har en större kännedom att Pensionsmyndigheten är avsändare samt personer som tillhör segment *hög* (72%).
- ▶ Det är en av tre (34%) som uppger att de inte vet vem som är avsändare av det orange kuvertet. Bland de som inte vet vem som är avsändare är unga, 18-29 år, (51%), personer med högst grundskoleutbildning (51%) och personer som tillhör segment *låg* (42%) överrepresenterade bland dessa.

# Avsändare

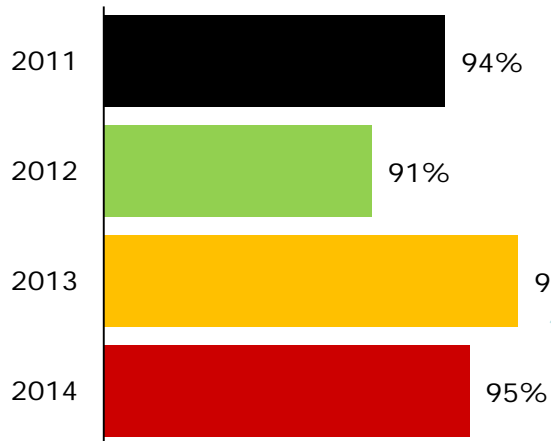
Pensionsmyndigheten fortsätter att i högre grad förknippas som avsändare av det orange kuvertet

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

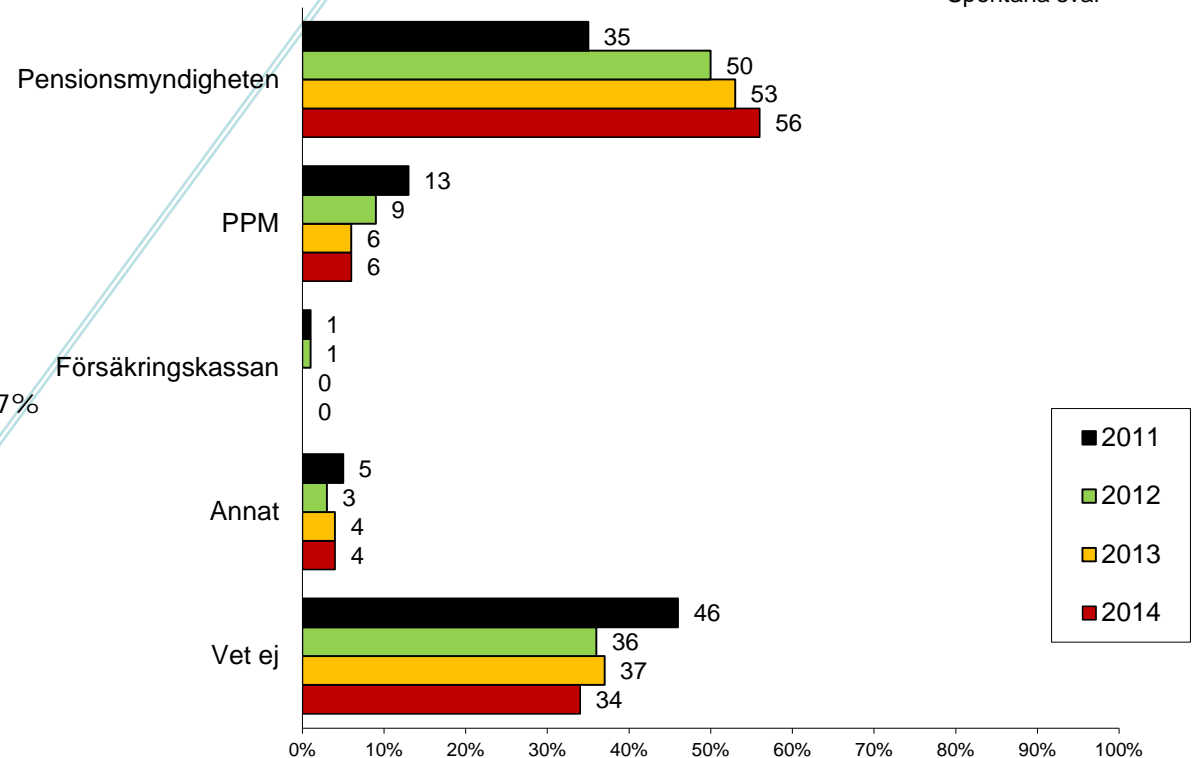
*Vem var avsändare av denna information?\**

\*Spontana svar

Andel som svarar ja:



Bas: Alla



Bas: Säger sig ha fått ett orange kuvert (946 intervjuer)

# De allra flesta som fått kuvertet öppnar det och läser även innehållet

## *”Har du öppnat det orange kuvertet?”*

- ▶ 82 procent av dem som vet att de fått kuvertet har också öppnat det, vilket är lika stor andel som i förra mätningen.
- ▶ Följande grupper har i högre respektive lägre utsträckning öppnat kuvertet:
  - ▶ I högre utsträckning: 50-59 år (87%), 60 år eller äldre (89%), personer som tycker det är lätt eller mycket lätt att förstå pensionssystemet (88%) samt personer som tillhör segment *hög* (90%).
  - ▶ I lägre utsträckning: 18-29 år (74%), personer som tycker det är svårt eller mycket svårt att förstå pensionssystemet (79%) och personer som tillhör segment *låg* (77%).
- ▶ Det är 90 procent av dem som har öppnat det orange kuvertet som också läst *något* i det. 21 procent svarar att de har läst hela innehållet, vilket är en liten återuppgång mot resultatet i mätningen 2012 (22%), skillnaden ligger dock innanför felmarginalen. De äldsta är överrepresenterade även här (34%). Män (25%), personer med inkomst från 30 000 kronor/månad (26%) och personer som tillhör segment *hög* (33%) har också i högre grad läst hela innehållet i kuvertet.
- ▶ Räknas resultatet på samtliga som Pensionsmyndigheten har skickat ut ett orange kuvert till så vet 95 procent av pensionsspararna att de fått kuvertet. Vidare är det 77 procent har öppnat det och att 69 procent läste något av innehållet.

# Prognosen och förändringar på pensionskontona fortsätter att dra till sig störst uppmärksamhet

*”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?”*

- ▶ Störst genomslag, bland dem som läst eller tittat på något av innehållet, har prognosen över hur pensionen kommer att utvecklas haft. 83 procent av dem som är 28 år eller äldre (och fått denna information i sitt kuvert) uppger att de har läst eller tittat på detta. Och detta är i paritet med nivån både 2012 och 2013.
- ▶ Det är 75 procent som har läst/tittat på *informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton*, 67 procent har läst/tittat på *informationen om hur premiepensionsfonderna har utvecklats* och 61 procent läst/tittat *på första sidan med hänvisning till att göra prognos för hela pensionen*.
- ▶ Här har vi några tydliga skillnader sett utifrån olika grupper:
  - ▶ Män (79%), universitetsutbildade (83%) samt de med en inkomst på 30 000 kr eller mer (87%) är överrepresenterade bland dem som sett/läst *prognosen*.
  - ▶ Män (71%) och de med inkomst över 30 000 kr i månaden (75%) är överrepresenterade bland dem som sett/läst *informationen om hur premiepensionerna har utvecklats*.
  - ▶ Det är män (65%), de äldsta (73%) samt höginkomsttagarna, 30 000 kr i månaden eller mer (71%) som i högst utsträckning tagit del av första sidan med hänvisning till att göra prognos.
- ▶ Män har genomgående tagit del av kuvertets olika innehåll i högre grad än kvinnorna. Och mönstret som vi såg i förra mätningen att genomslaget av de olika informationerna ökar med inkomst ser vi också denna gång; de med högst inkomst (>30 000 kr per månad) har i genomsnitt tagit del av fler av de olika uppgifterna än bland dem med lägre inkomster.

# Nästan två av tre upplever att innehållet i kuvertet är lätt eller mycket lätt att förstå

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

- ▶ 65 procent 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. Sätter vi det i relation till fjolårets resultat så är detta i paritet (2013, 67%). Förra gången såg vi dock en tydlig förflyttning av andelen som tyckte det var ”ganska lätt att förstå” till ”mycket lätt att förstå”, i årets resultat har förflyttningen gått tillbaka och fördelningen ser ut som den gjorde 2012.
- ▶ Andelen som tycker det är svårt eller mycket svårt att förstå innehållet är lika stor som 2013. Tittar vi på resultatet sett utifrån olika grupper (t.ex. kvinnor, män, olika åldersgrupper osv.) så är resultatet homogent precis som 2013. Två skillnader kan vi dock se; tycker man att pensionssystemet är mycket eller ganska svårt att förstå har man svårare för att förstå innehållet i det orange kuvertet (22%) och samma sak gäller personer som tillhör segment *låg* (14%).

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

- ▶ Jämfört med 2012 och 2013 så kan resultaten överlag beskrivas som mycket stabila. Åtta av tio (eller fler) tycker att de olika delarna var lätta att förstå. Det verkar relativt sett vara svårast att förstå beslutet om pensionsrätterna.

## *”Har du gjort någon jämförelse med det orange kuvertet du fick förra året?”*

- ▶ Precis som 2013 och 2012 så är intresset för ta fram sitt gamla kuvert och göra en jämförelse med årets utfall, ganska litet. 15 procent uppger att de gjort det. Vi ser ett tydligt mönster på vilka det är som tar fram det gamla kuvertet, andelen som gör det ökar med ålder. 27 procent av de i åldern 60 år eller äldre har gjort en jämförelse på utfallet från föregående år. Bland pensionssparare 18-29 år respektive 20-39 år är siffran bara 10 procent.

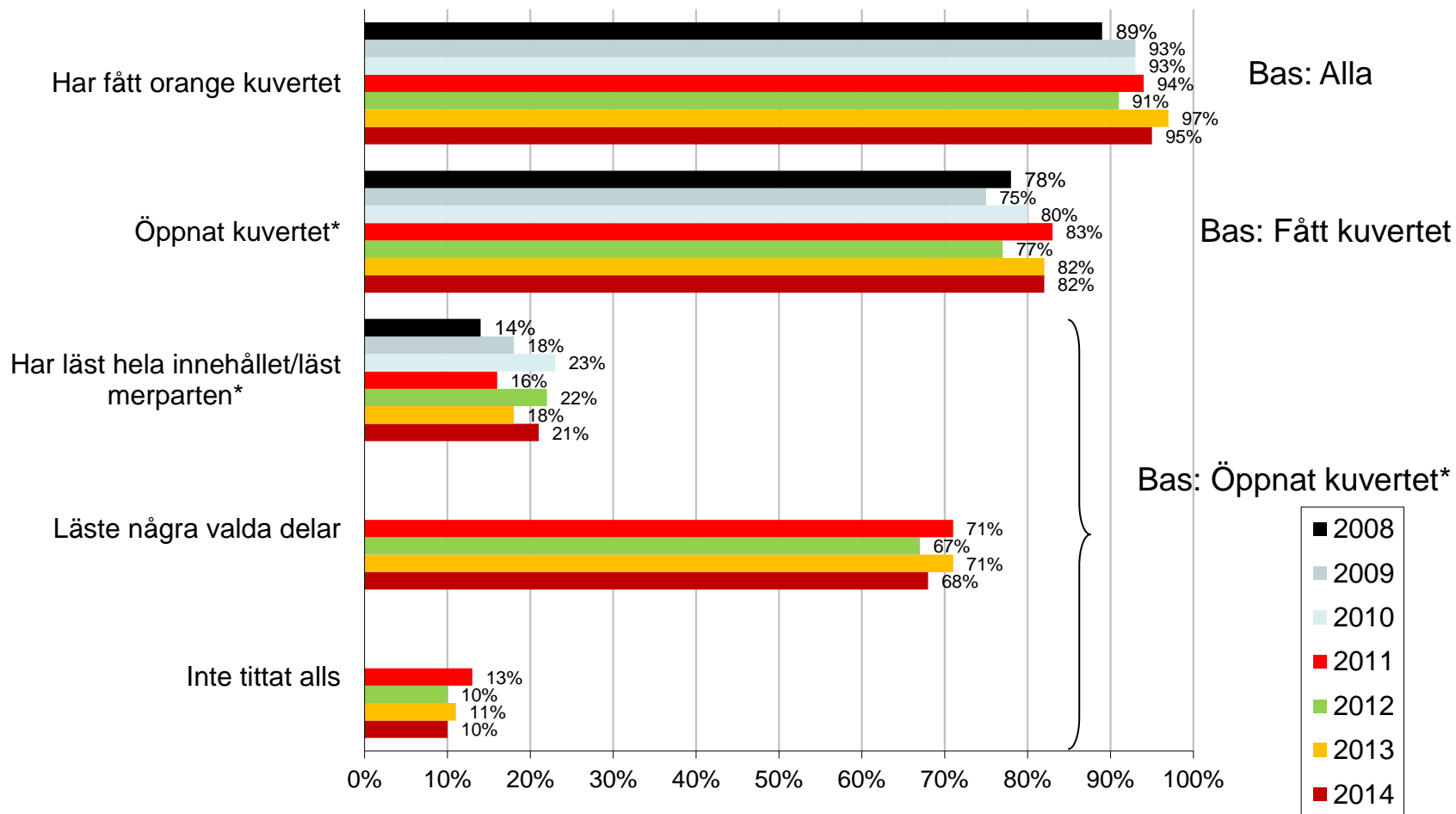
# Bättre genomslag för årets fripassagerare med råd kring pensionen

*"I det orange kuvertet fanns även ett separat informationsblad med några råd kring pension. Har du sett detta informationsblad?"*

- ▶ Drygt varannan 16-27 åring (55%) har sett detta informationsblad. Detta är ett tydligt bättre genomslag jämfört med fripassageraren i förra årets kuvert som 29 procent uppmärksammade.
- ▶ Lite mer än var tredje (36%) har också läst denna information.

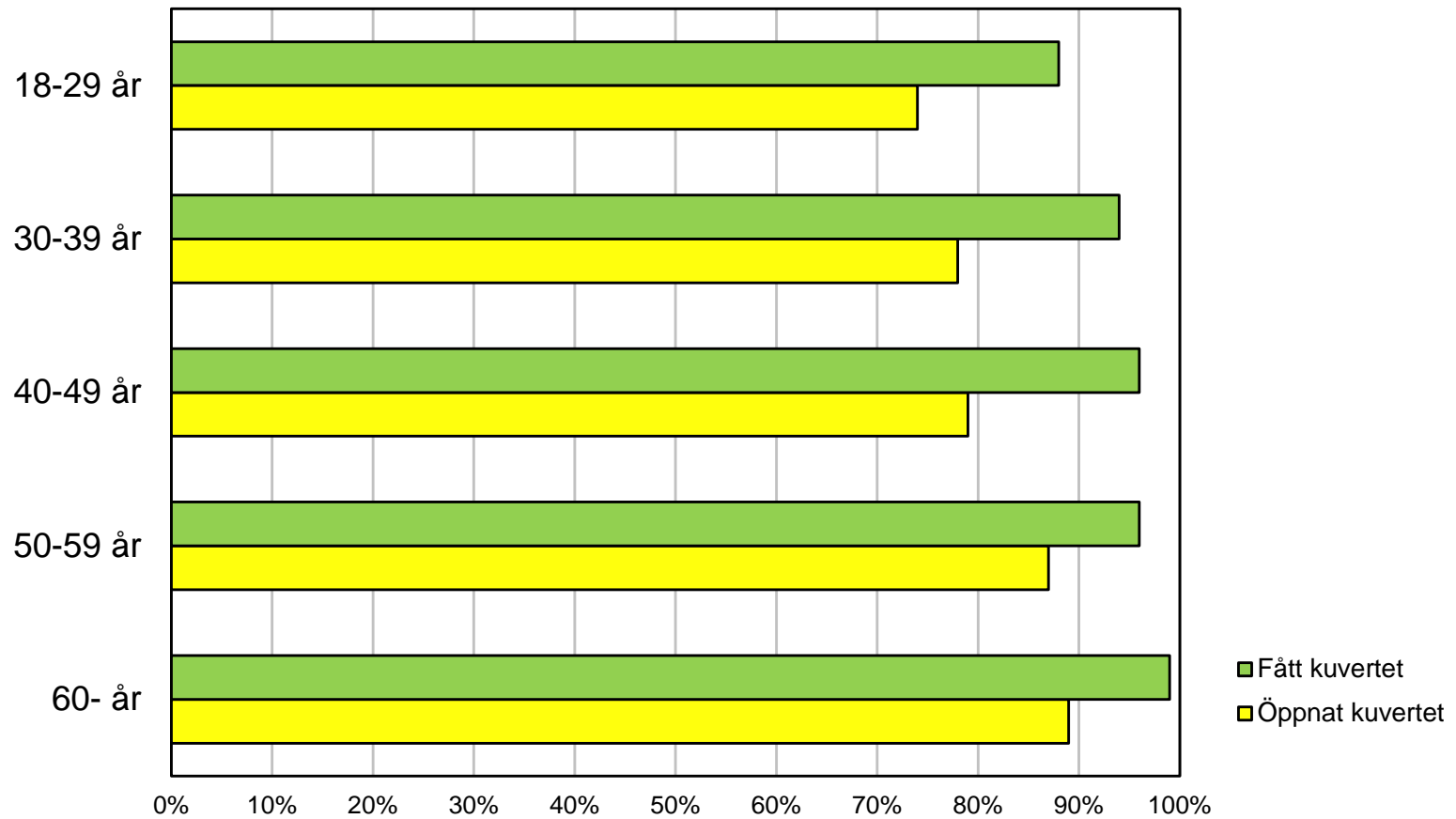


# Läsning av det orange kuvertet



# Vem öppnar kuvertet?

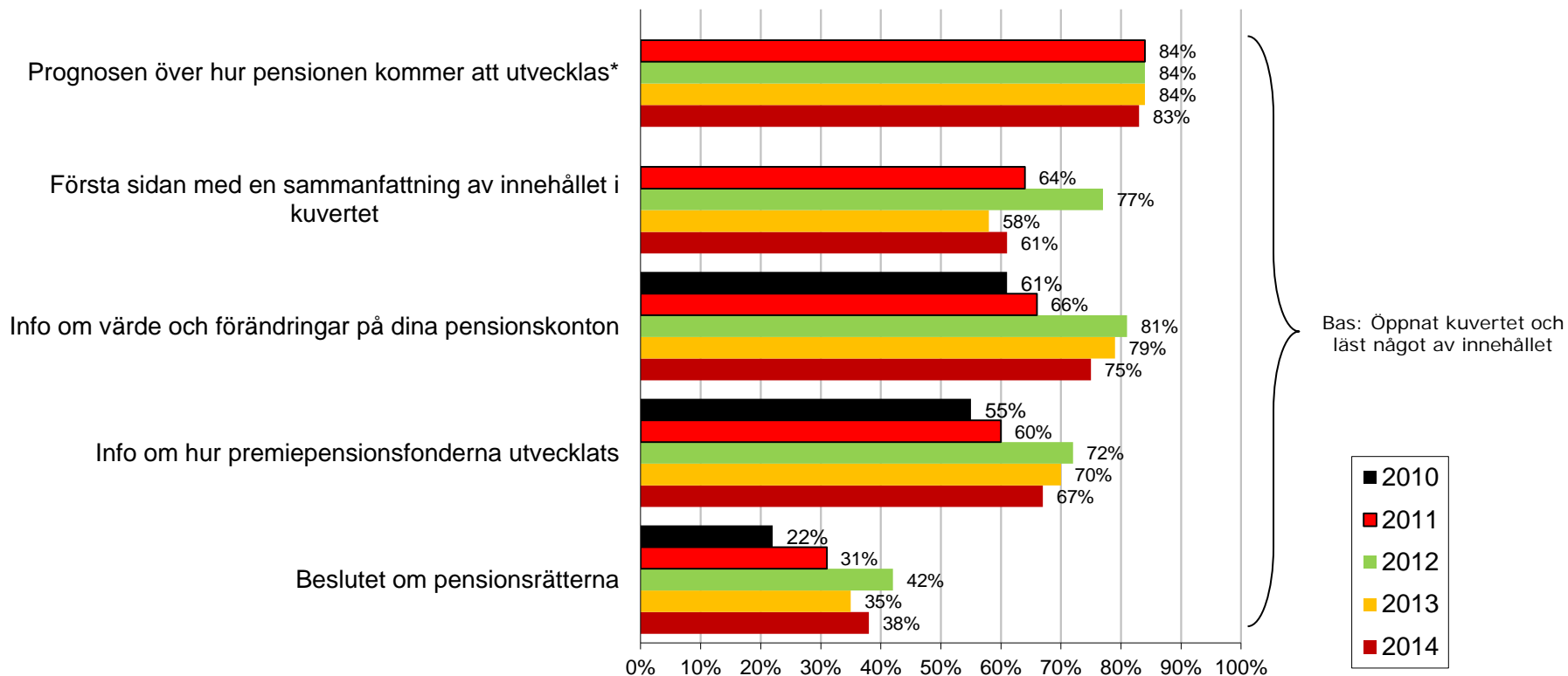
De allra flesta uppger att de fått sitt kuvert. Men andelen som öppnar det ökar med stigande ålder



Bas: Alla respektive fått kuvertet

# Vad har man läst/tittat på?

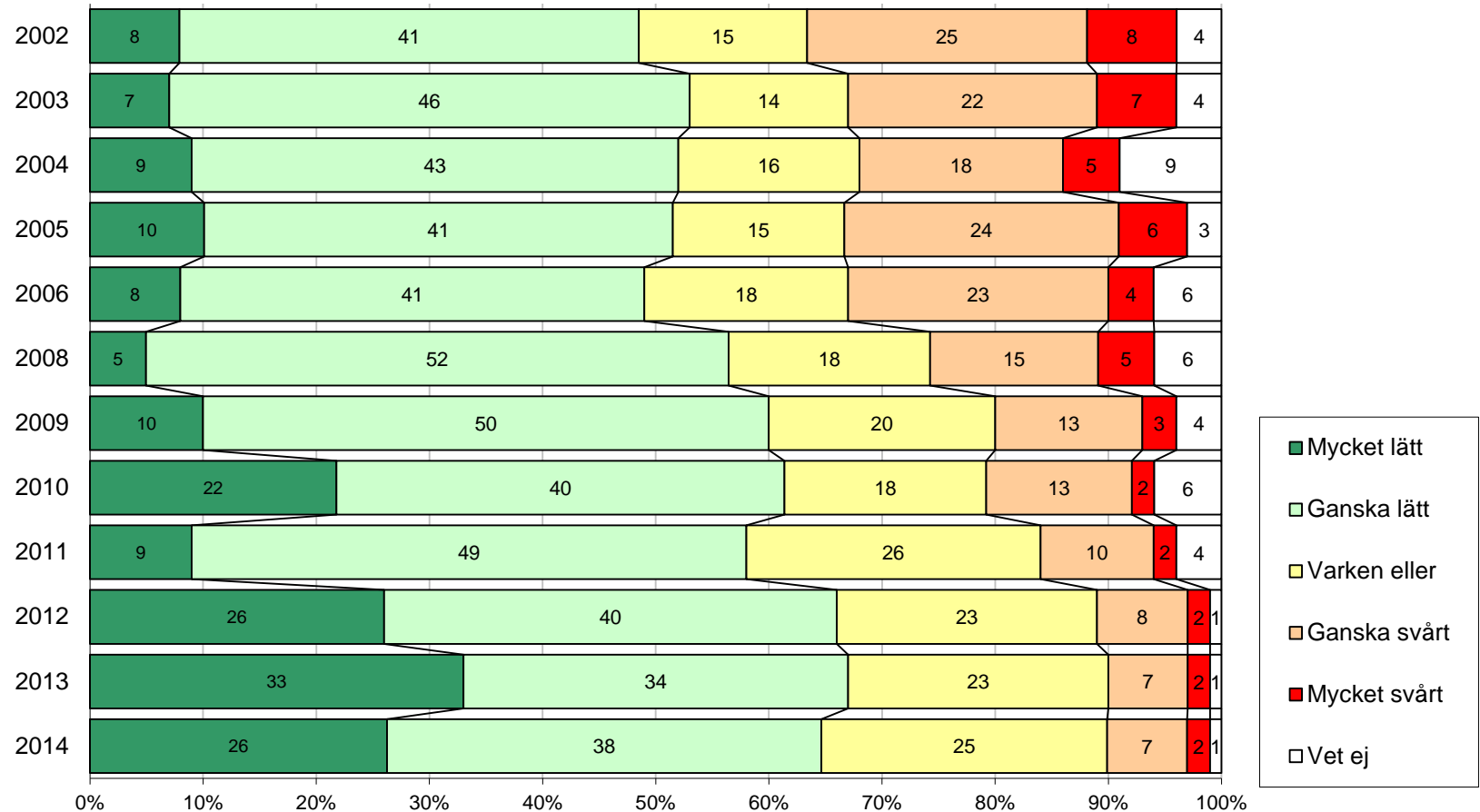
Mest uppmärksamhet har prognosen och informationen om värde och förändringar på sina pensionskonton fått



\*Endast ställd till personer 28 år eller äldre

# Lätt eller svårt att förstå informationen?

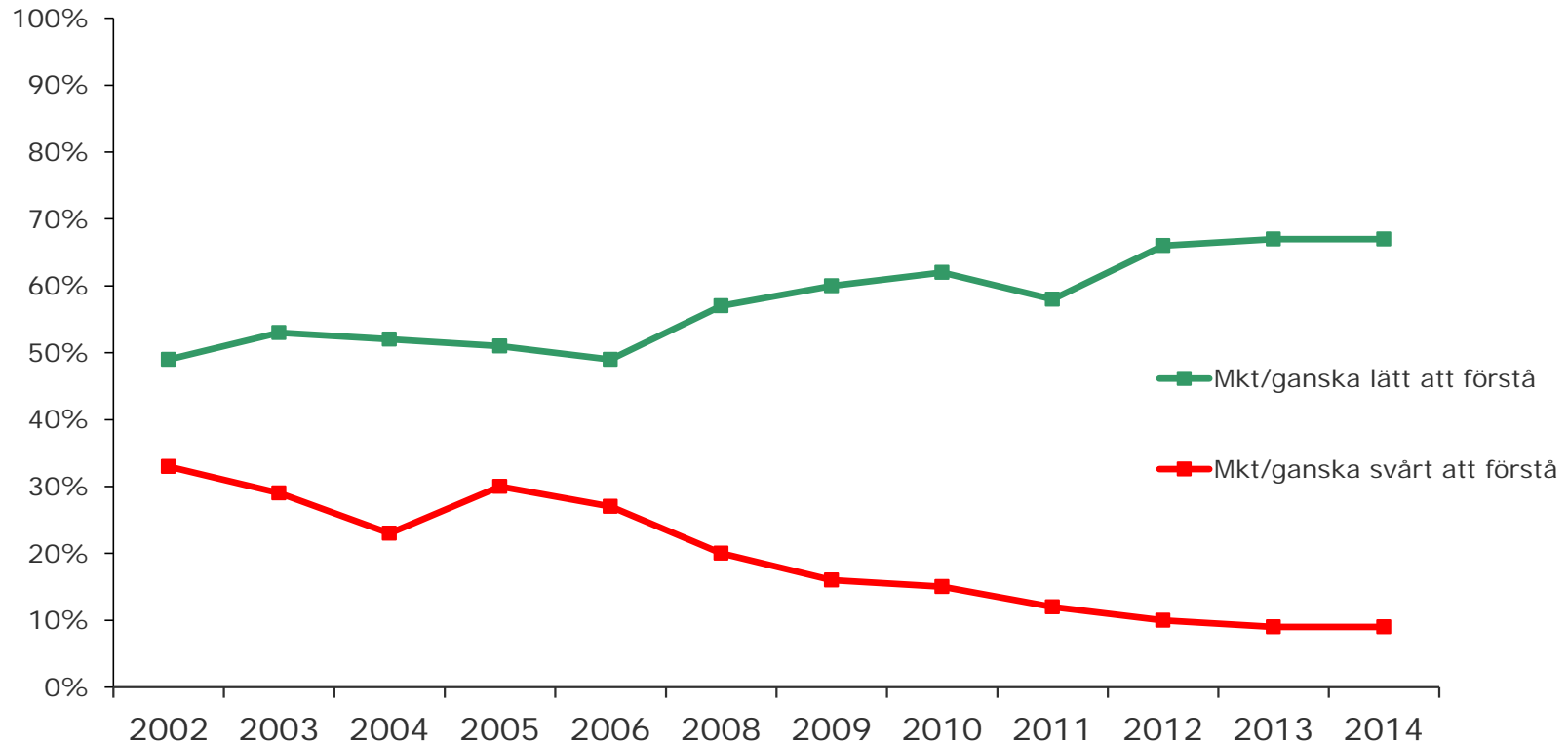
Den positiva utvecklingen håller i sig men andelen som tycker att innehållet är mycket lätt har förflyttats till ganska lätt



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet

# Lätt eller svårt att förstå informationen?

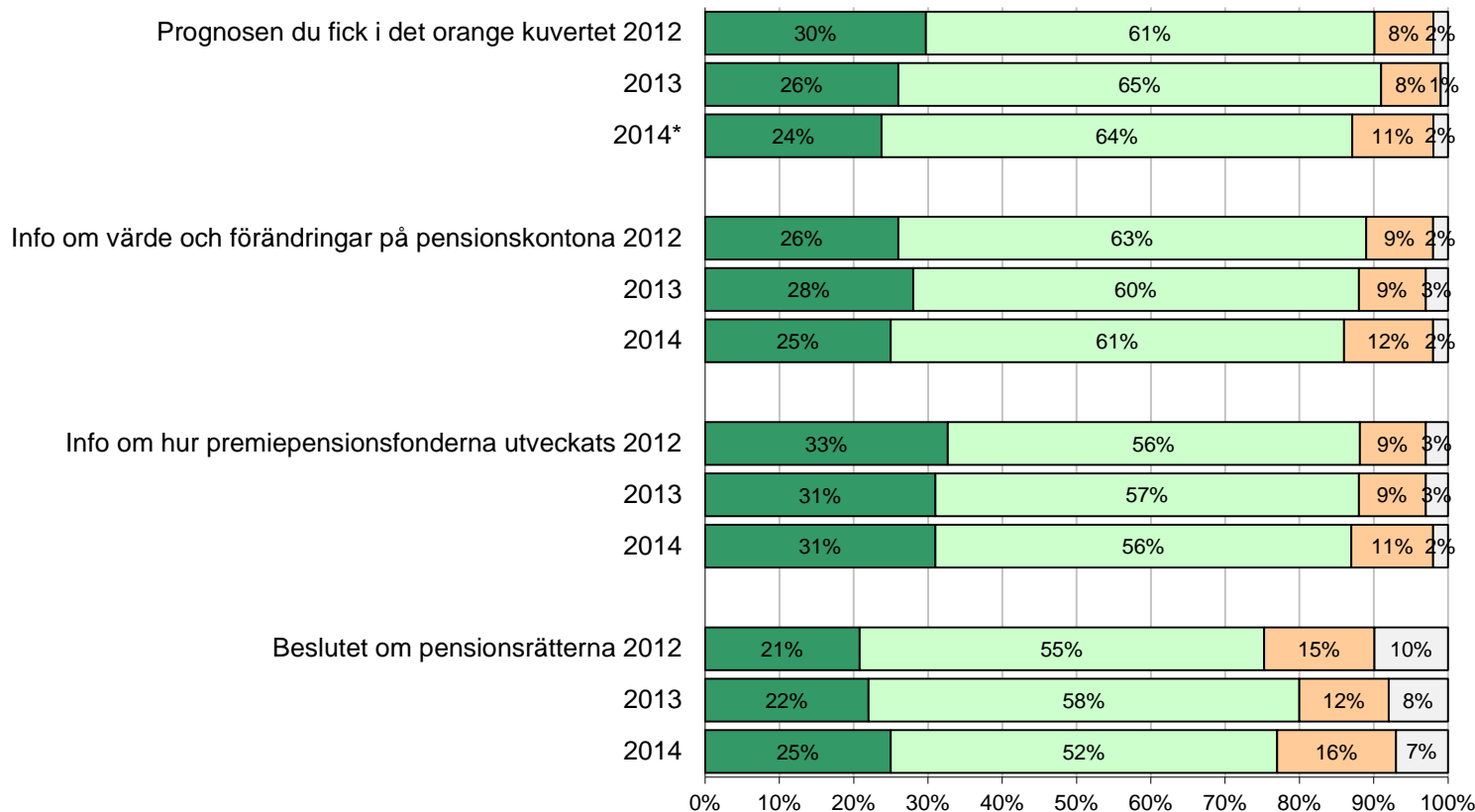
Resultatet fortsätter att vara positivt och stabilt



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet

# Lätt eller svårt att förstå delarna av det orange kuvertet?

De olika delarna upplevs inte i någon större omfattning att vara svåra att förstå



\*Ny formulering 2014

■ Mycket lätt ■ Ganska lätt ■ Svårt □ Vet ej

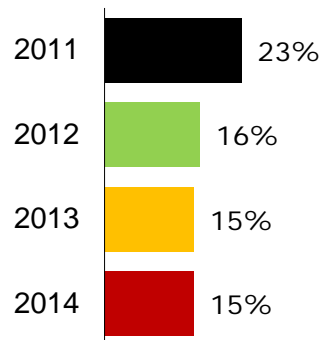
Bas: Läst/tittat på respektive del i kuvertet

# Jämförelse med förra årets kuvert

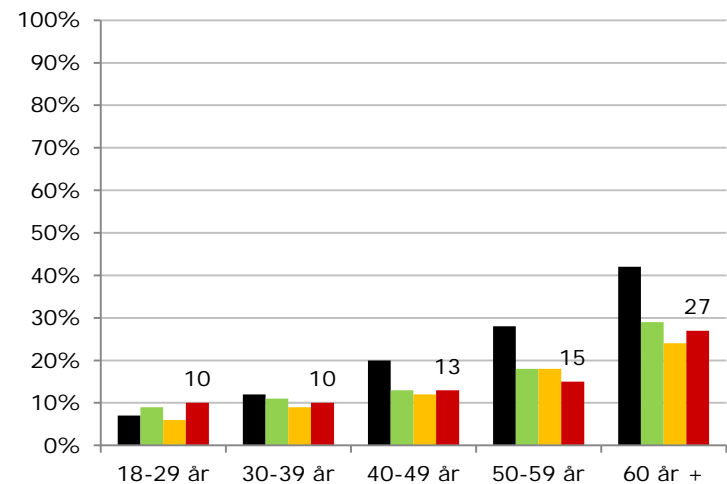
Andelen som tar fram fjolårets kuvert och gör en jämförelse med årets utfall är förhållandevis liten

*Har du gjort någon jämförelse med det orange kuvertet du fick förra året?*

Andel som svarar ja:



Andelen som jämfört ökar med ålder



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet

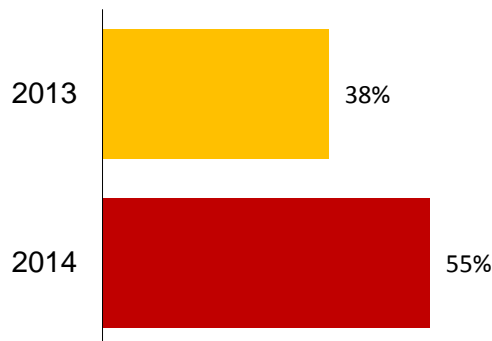
# Informationsblad med några råd kring pensionen\*

Andelen 16-27 åringar som uppmärksammat det riktade informationsbladet till dem ökar kraftigt. Drygt varannan har sett det och en av tre har läst informationen.

OM 16-27 ÅR OCH ÖPPNAT KUVERTET

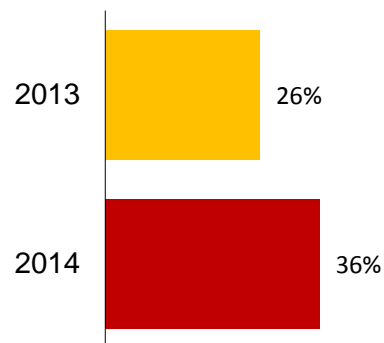
*I det orange kuvertet fanns även ett separat informationsblad med några råd kring pensionen. Har du sett detta informationsblad?*

Andel som svarar ja:



OM 16-27 ÅR OCH LÄST BREVET  
*Läste du informationen?*

Andel som svarar ja:



\*Utskicket gick till alla i åldern 16-27 år

Bas: sett informationen



# Prognosen

# Prognos

## *”Såg du att det fanns ett diagram på sidan med prognosen?”*

- ▶ 70 procent uppmärksammade ett diagram på sidan med prognosen\*, 47 procent av dessa tyckte att diagrammet gjorde det lättare att förstå innehållet i prognosen. Resultatet är i paritet med motsvarande resultat ifjol.
- ▶ När de som säger sig ha sett diagrammet med egna ord beskriver vad det visade är det många som inte kan ge en korrekt beskrivning. Det är många som förväxlar diagrammet med pyramiden (för en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren).

\*Observera att här ingår bara respondenter födda 1986 eller tidigare. Övriga får ej prognos i kuvertet.

## *”Informationsblad som informerade om möjligheten att göra pensionsprognoser för hela pensionen på pensionsmyndighetens webbplats på Internet. Har du sett detta informationsblad?”*

- ▶ Andelen som tagit notis om informationsbladet i kuvertet vilket informerar om möjligheten att göra en pensionsprognos på webbplatsen, ökar. 60 procent uppger att de sett bladet, det är en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2013, skillnaden är dock inte signifikant.
- ▶ Varannan som sett informationsbladet säger sig också ha läst det (49%). Precis som setts tidigare är läsningen större bland de äldsta, 58 procent av dem som är 60 år eller äldre har läst eller tittat på informationsbladet.

# Prognos

*” Har du gjort en prognos på webben för hela din pension innan du fick årets kuvert?”*

- ▶ 17 procent av samtliga pensionssparare säger att de har gjort en prognos på webben för hela sin pension innan de fick sitt kuvertet.
- ▶ Andelen som gjort en prognos varierar mycket i olika grupper. Först och främst ökar andelen med ålder, 32 procent av dem i ålder 60 år eller äldre har gjort en prognos innan mot endast två procent i den yngsta åldersgruppen (18-29 år). Vidare har högutbildade (20%) och personer som tillhör segment *hög* (35%) i större utsträckning gjort en prognos innan.

# Hänvisning till webbplatsen/att göra prognos

## **"Såg du att det på första sidan i kuvertet fanns en länk till Pensionsmyndighetens webbplats?"**

- ▶ 74 procent såg att det på första sidan i kuvertet fanns en länk till Pensionsmyndighetens webbplats. Av dessa är det 43 procent som använt länken för att komma till pensionsmyndighetens sida.

## **"Såg du att det på första sidan i kuvertet fanns en personlig kod för inloggning till webbplatsen?"**

- ▶ 68 procent såg den personliga koden och 27 procent av dessa uppger att de loggat in med hjälp av denna kod. Vidare gjorde 73 procent av dessa då en prognos för hela sin pension. Av dem som gjorde en prognos för hela sin pension så anser 78 procent att det var ganska eller mycket lätt att förstå prognosen de gjorde.

# Diagrammet på sidan om prognosen

Sju av tio som har läst prognosen har även sett diagrammet och nästan varannan uppger att diagrammet gjorde det lättare för dem att förstå prognosen

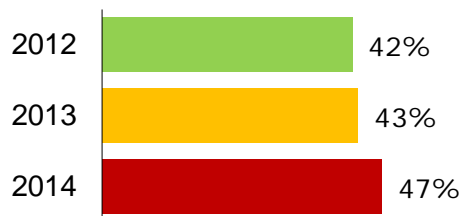
OM LÄST PROGNOSEN

Såg du att det fanns ett diagram på sidan med prognosen?



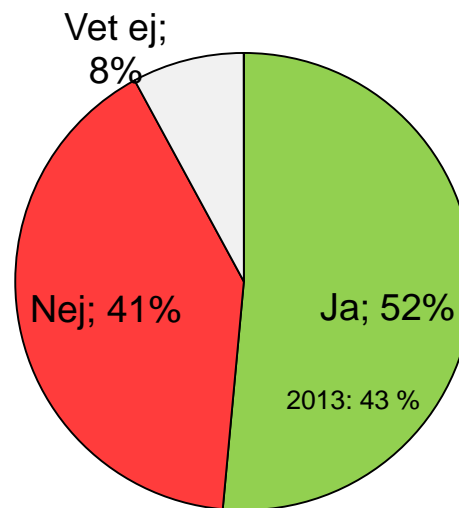
OM SETT DIAGRAM

Gjorde diagrammet det lättare för dig att förstå innehållet i prognosen?



OM SETT DIAGRAM

Kan du beskriva vad diagrammet visade?



Det är fler som tycker sig kunna beskriva vad diagrammet visade jämfört med förra mätningen. Precis som tidigare är det dock många som förväxlar detta diagram med pyramiden som visar alla tre delar av pensionen.

Bas: Sett diagrammet (365 intervjuer)

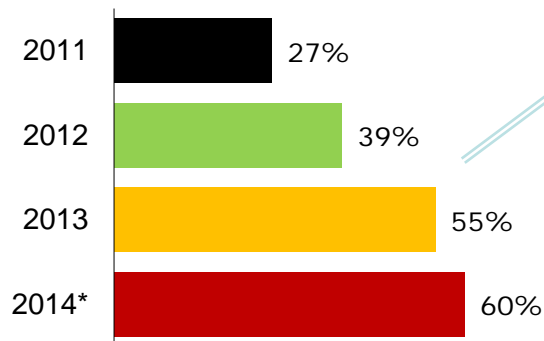
# Brev med information om möjligheten att göra pensionsprognoser

Fortsatt positivt genomslag - tre av fem som öppnat kuvertet har läst/tittat på den separata informationen om möjligheten att göra prognos på webben, via telefon eller vid personligt möte.

OM 28 ÅR ELLER ÄLDRE

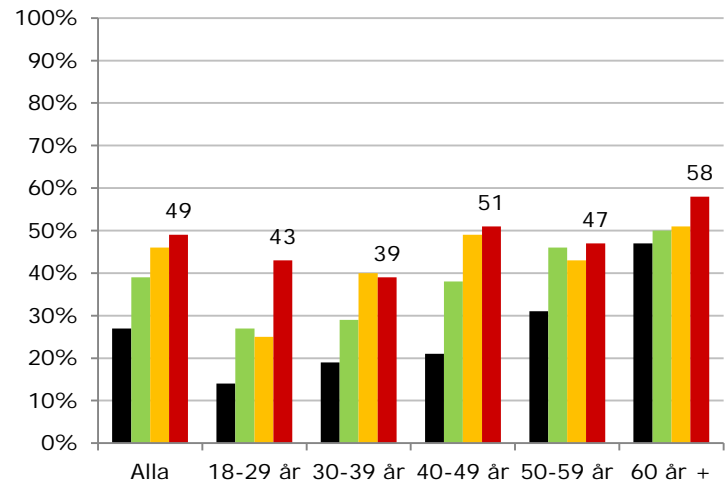
*I det orange kuvertet fanns även ett separat informationsblad som informerade om möjligheten att göra pensionsprognoser för hela pensionen på Pensionsmyndighetens webbplats, på telefon eller vid ett personligt möte. Har du satt detta informationsblad?*

Andel som svarar ja:



Bas: Öppnat kuvertet och 28 år eller äldre

Läsning av brevet om möjligheten att göra prognos på webbplatsen ökar i alla åldersgrupper

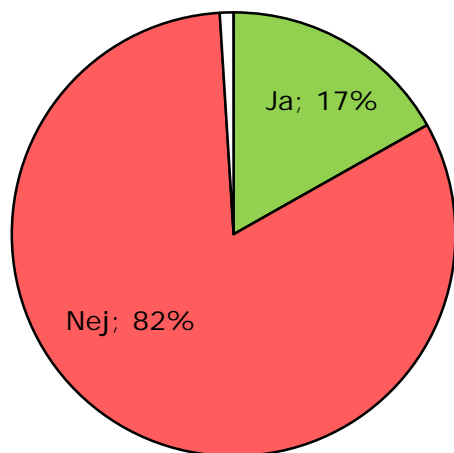


# Göra prognos på webben

Nästan en av fem har gjort en prognos innan de fick årets orange kuvert. Andelen ökar med stigande ålder.

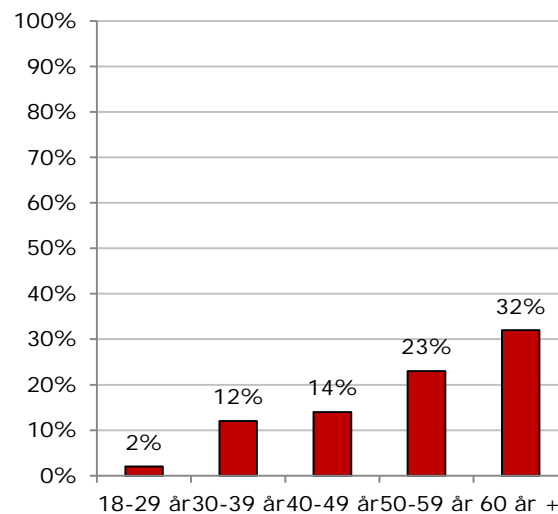
TILL ALLA

*Har du gjort en prognos på webben för hela din pension innan du fick årets orange kuvert?*



Bas: Alla (1000 intervjuer)

Andelen ökar med ålder

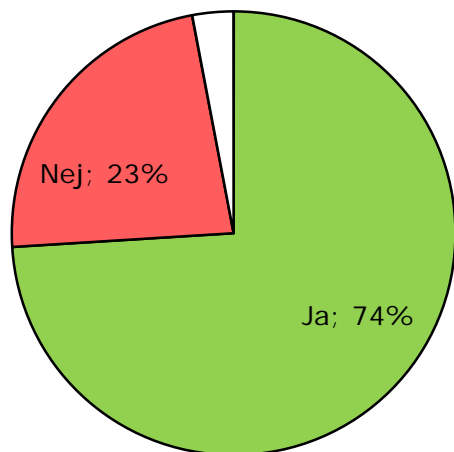


# Hänvisning till webbplatsen

Drygt två av fem som såg länken till Pensionsmyndighetens webbplats på första sidan använde den för att komma till webbplatsen.

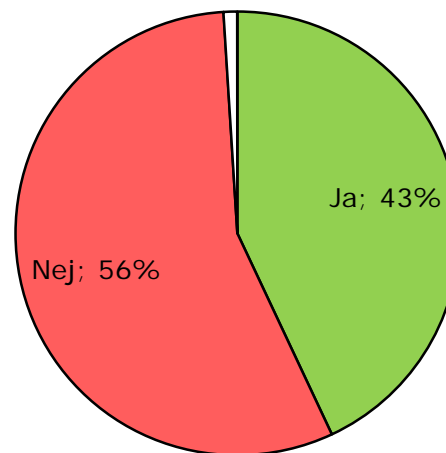
TILL LÄST/TITTAT PÅ FÖRSTA SIDAN

*Såg du att det på första sidan i kuvertet fanns en länk till Pensionsmyndighetens webbplats?*



Bas: Läst/tittat på första sidan (422 intervjuer)

*Har du använt denna länk för att komma till Pensionsmyndighetens webbplats?*

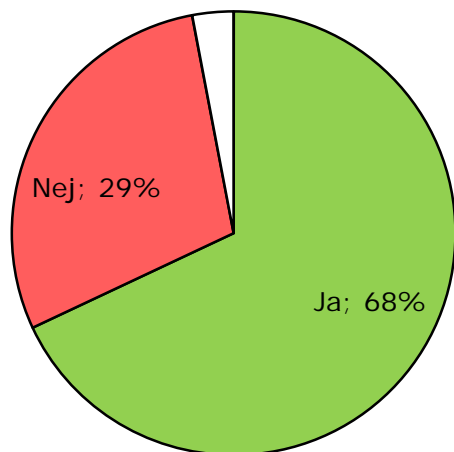




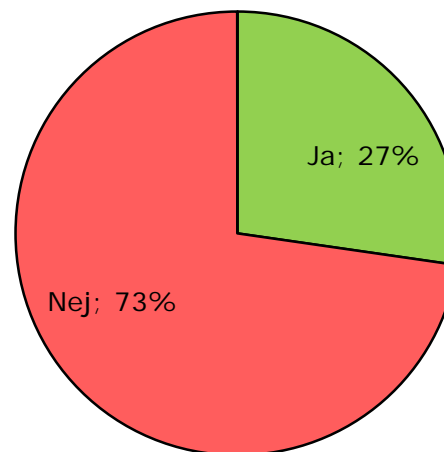
# Hänvisning till att göra prognos

Av dem som såg den personliga koden på första sidan i kuvertet har nästan tre av tio använt den för att logga in på Pensionsmyndighetens webbplats.

TILL LÄST/TITTAT PÅ FÖRSTA SIDAN & 28+ ÅR  
*Såg du att det på första sidan i kuvertet fanns en personlig kod för inloggning till webbplatsen?*



*Har du loggat in med denna personliga kod?*



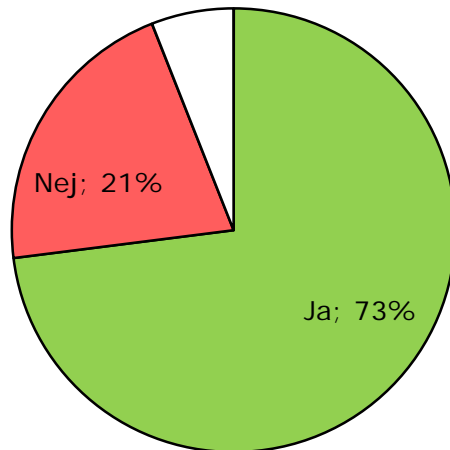
Bas: Läst/tittat på första sidan & 28+ år (394 intervjuer)

# Hänvisning till att göra prognos

Bland dem som har loggat in med hjälp av den personliga koden så har tre av fyra då gjort en prognos för hela sin pension.

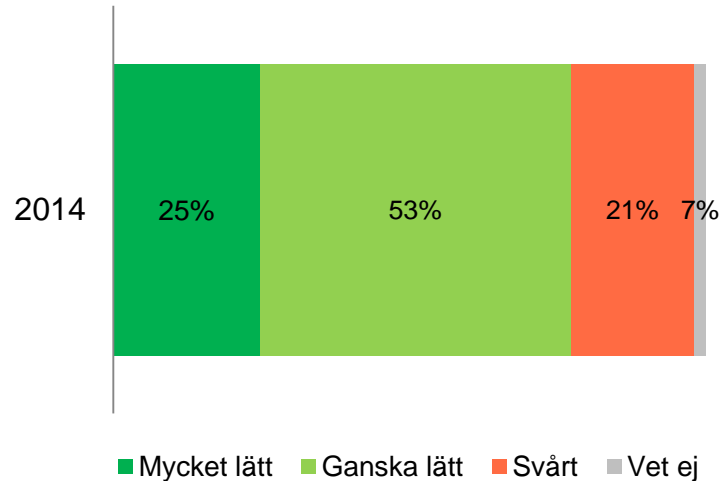
TILL LOGGAT IN MED PERSONLIGA KODEN

*Gjorde du då en prognos för hela din pension?*



Bas: Loggat in med personliga koden (73 intervjuer)

*Tyckte du, på det hela taget att det var mycket lätt, ganska lätt eller svårt att förstå prognosen du gjorde på webbplatsen?*



Bas: Gjort en prognos (53 intervjuer)

# Saknad information

# Andelen som saknar information i det orange kuvertet är oförändrat jämfört med förra året

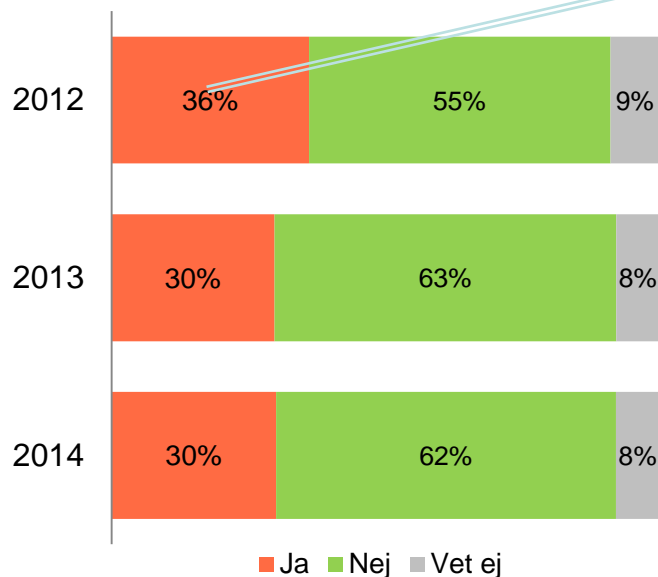
## *”Är det någon information om din pension som du saknar i det orange kuvertet?”*

- ▶ 62 procent saknar inte någon information i det orange kuvertet, och detta är i nivå med 2013. I förra mätningen minskade andelen som tyckte att de saknade något, nu stabiliseras nivån.
- ▶ Precis som vi såg i förra mätningen så är det främst äldre, universitets/högskoleutbildade och de med inkomster över 30 000 kr/månad som i högre utsträckning än andra uppger att de saknar någon information i kuvertet. Även personer som tillhör segment *hög* saknar information i högre grad än andra.
- ▶ Bland dem som uppger att de saknar något i det orange kuvertet så handlar svaren om att man vill kunna se hela bilden dvs. även tjänstepensionen och det privata pensionssparandet (för en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren).

# Andelen som saknar information i det orange kuvertet är oförändrat jämfört med förra året.

TILL LÄST

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



**Detta saknar man information om\*:**

- Den totala bilden, dvs samtliga delar
- Tjänstepensionen och/eller privat pensionssparande

\*Sammanställning av de vanligaste öppna svaren.

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet

# Nöjd-Kund-Index (NKI)

## Synpunkter kring kuvertet

# NKI

## NKI har en fortsatt positiv trend

### *“Hur nöjd är du som helhet med det orange kuvertet.....?”*

- ▶ Det är tydligt fler som är nöjda med kuvertet (33 procent har givit betyg 8-10) jämfört med andelen som är missnöjda (6 procent för betyg 1-3). Resultatet är stabilt jämfört med förra mätningen.

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

- ▶ Resultatet på denna fråga har legat stabilt ända sedan mätningen 2012 och gör så även nu. Det är 22 procent som anser att deras förväntningar på kuvertet har uppfyllts (betyg 8-10) och 5 procent tycker inte det (betyg 1-3).

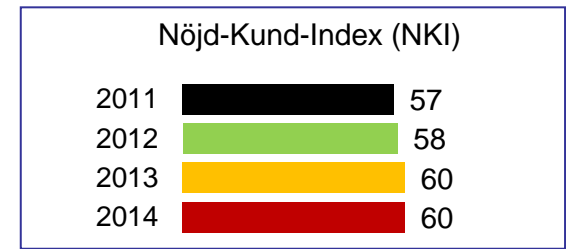
### *“Hur nära kommer Pensionsmyndighetens utformning av informationen i det orange kuvert hur man tycker att den borde vara utformad”*

- ▶ En av tre (32%) anser att utformningen på informationen i kuvertet är precis som det idealt borde vara (givit betyget 8-10). 8 procent tycker raka motsatsen (givit betyget 1-3). Resultatet är i princip oförändrat jämfört med 2013.

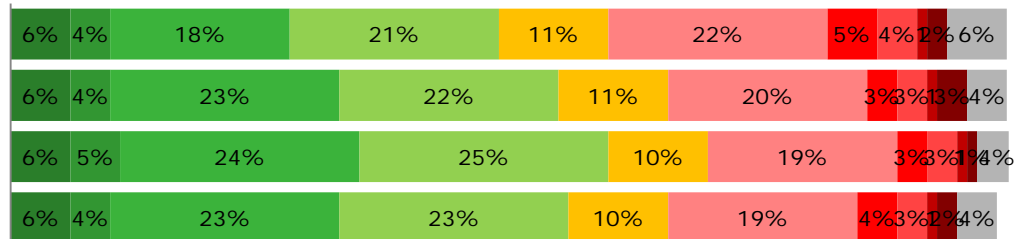
### **NKI**

- ▶ Som en indikation på att resultatet genomgående i denna mätningen är stabilt så är NKI oförändrat jämfört med 2013, och ligger kvar på 60. Följande grupper sticker ut:
  - ▶ Högre NKI jämfört med övriga grupper: 18-29 år (65), segment *hög* (64) och personer som tycker det är lätt att förstå pensionssystemet (68).

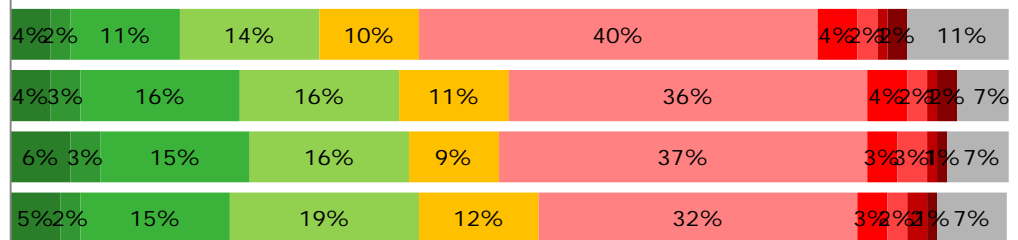
# Nöjd-Kund-Index



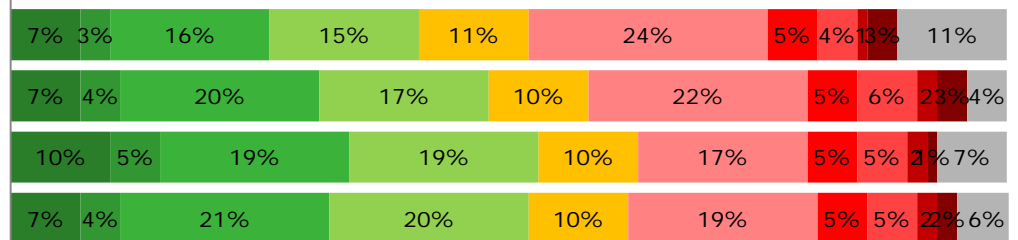
Nöjd som helhet med hur informationen är utformad och formulerad? 2011



Uppfyller informationen förväntningar när det gäller hur den var utformad och formulerad? 2011



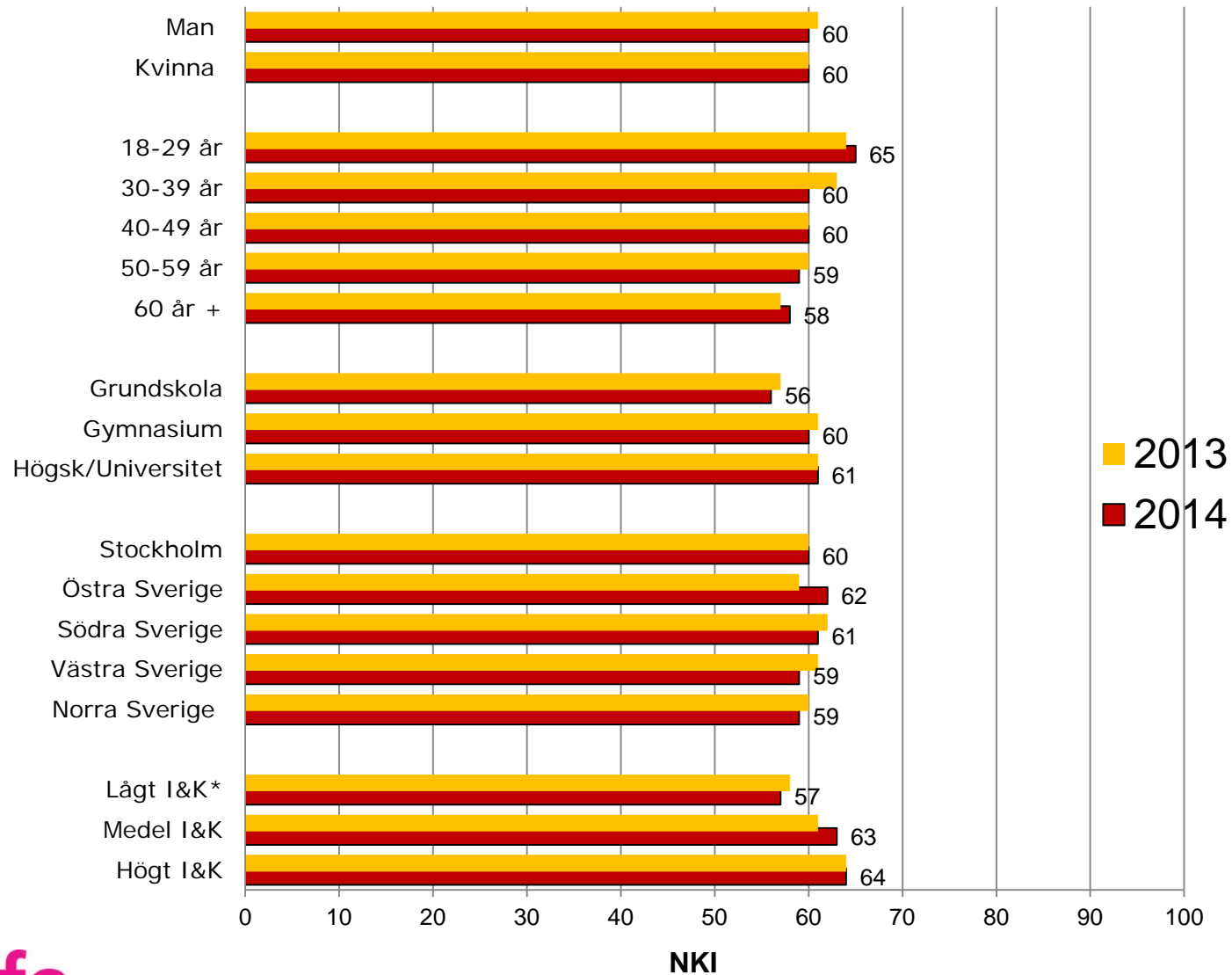
....hur nära kommer utformningen av informationen i kuvertet jämfört med hur den borde vara utformad?...



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



# Nöjd-kund-index



# Känslan när man får det orange kuvertet

*"Beskriv den känsla du får när du får det orange kuvertet.....?"*

\*Ny fråga fr.o.m. 2013

- 19 % svarar vet ej/vill ej uppge (11% 2013).
- Här följer en sammanställning av de vanligaste öppna svaren:
  - Dags att börja planera inför min pension
  - Nyfikenhet på pensionen
  - Neutral känsla/likgiltig
  - Det är många år till att arbeta/känner mig för ung
  - Är en viss spänning
  - Nedstämd
  - Visar inte allt

(För en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren.)

# Internet

Drygt fyra av fem kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.

Intresset för att avbeställa det fysiska kuvertet fortsätter att vara svagt.

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

- ▶ Drygt åtta av tio – tre procentenheter fler än 2013 - kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension (84%). Som vi också sett tidigare är det i större utsträckning de unga (18-29 år, 91%), 30-39 åringar (91%), universitets- och högskoleutbildade (90%) samt höginkomsttagare (från 30 000 kr/månad, 89%) som svarar ja.

*” Nu kan du välja att avbeställa ditt orange kuvert på papper för nästa år för att istället se det på Pensionsmyndighetens webbplats. Kommer du nyttja denna möjligheten och avbeställa kuvertet på papper?”*

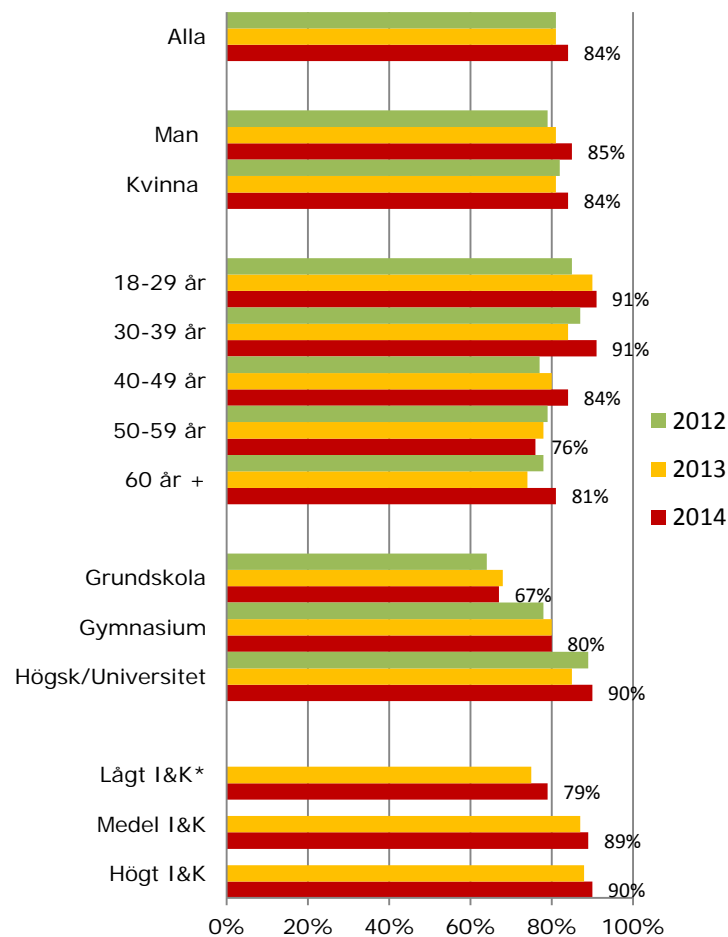
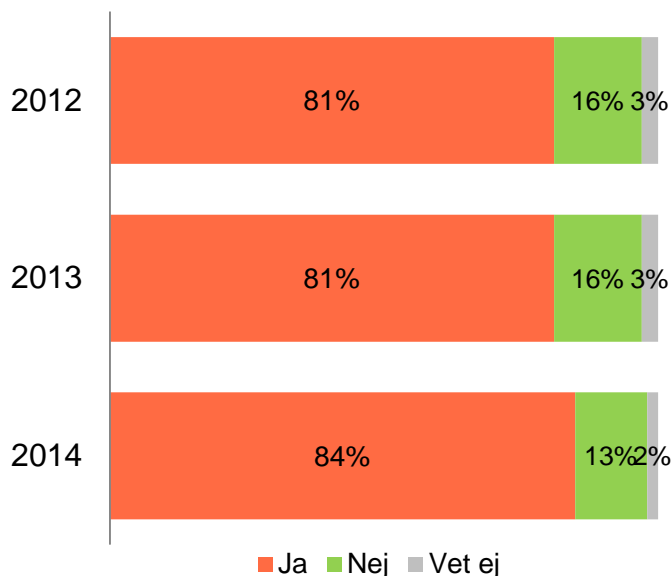
- ▶ 13 procent av samtliga intervjuade svarar att de *absolut* kommer avbeställa kuvertet på papper och 22 procent att de *troligen* kommer att göra det. Vidare svarar 58 procent ”nej” och 7 procent är tveksamma. Jämför vi med 2013 så är det fler som vara *nej* nu än vad det var 2013 (52%). Studerar vi dem som inte vill avbeställa papperversionen så ökar andelen som inte är intresserade av att utnyttja möjligheten i takt med stigande ålder.

# Internet som informationskanal

Fyra av fem som använder internet idag kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.

TILL OM ANVÄNDER INTERNET

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

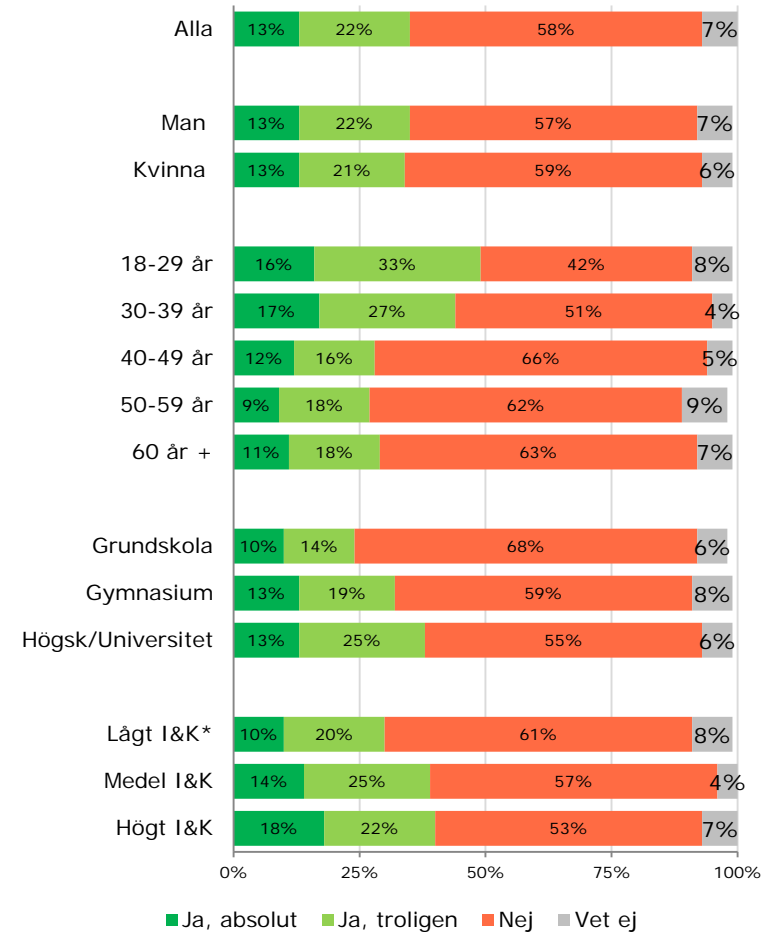
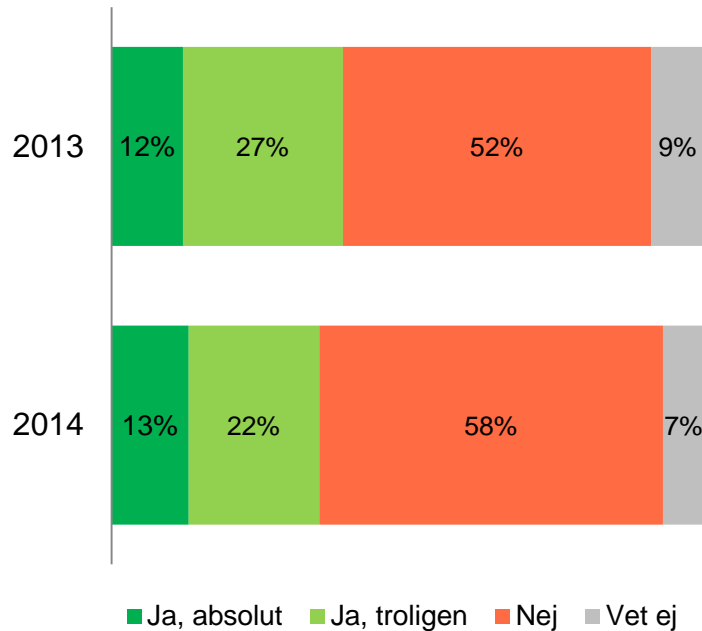


Bas: Använder internet

# Elektroniskt Orange kuvert

Intresset för att avbeställa sitt orange kuvert i pappersformat har minskat och fler svarar nej på frågan.

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



Bas: Alla

# Kunskap och förtroende

# Förtroendet för pensionssystemet ökar

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

- Andelen som tycker att pensionssystemet är *lätt/mycket lätt* att förstå är större (38%) än andelen som tycker tvärtom dvs. tycker det är *svårt/mycket svårt* att förstå (29%). Resultatet är i paritet med 2013. Det är män, (44%), personer med inkomst från 30 000 kr/månad (43%) samt personer med stort förtroende för pensionssystemet som i högre grad tycker att systemet är lätt att förstå. Tidigare har vi sett skillnad beroende på ålder men det gör vi alltså inte nu.
- Studerar vi resultatet utifrån segmenteringen ”Intresse och kunskap” så ser vi följande: 65 procent av dem som tillhör segment *hög* tycker att systemet är lätt eller mycket lätt att förstå medan motsvarande andel bland dem som tillhör segment *låg* är 23 procent.

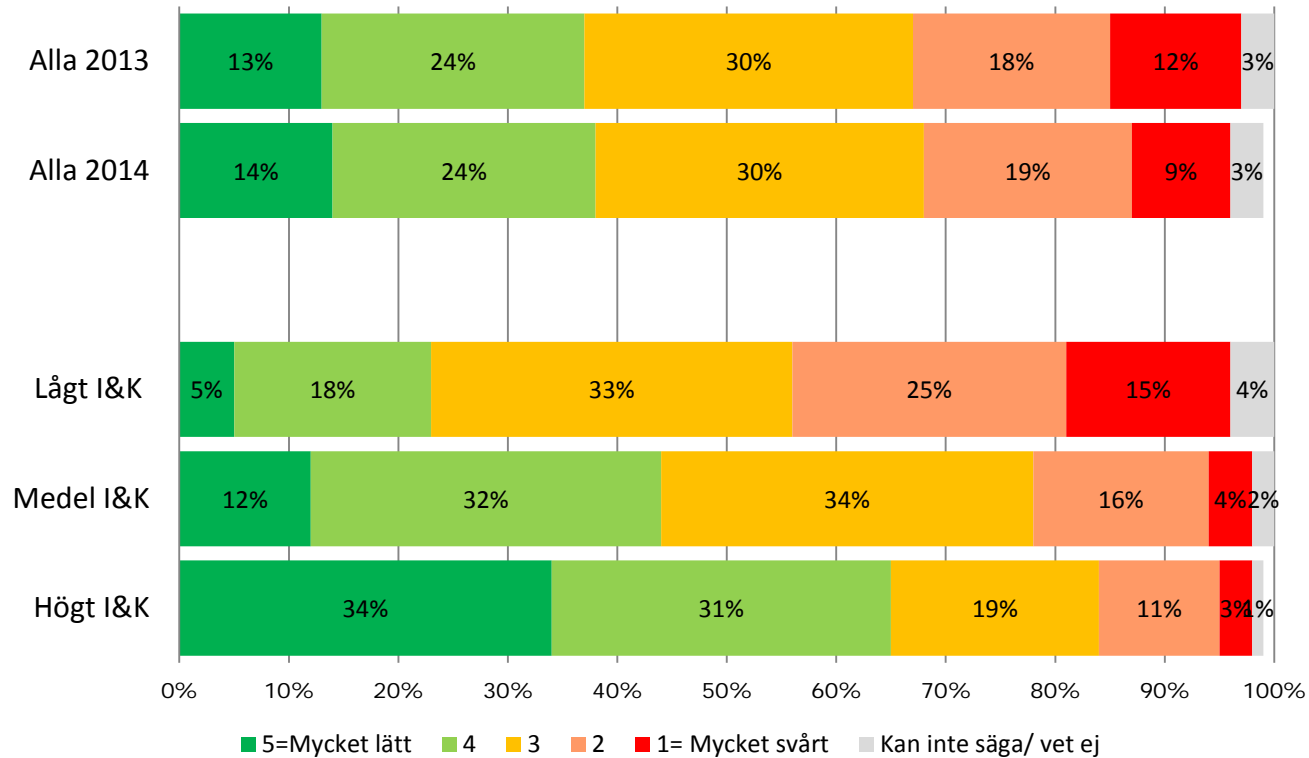
## *”Vilket förtroende har du för pensionssystemet?”*

- Förtroendet för pensionssystemet ökar. Andelen som har ett stort eller mycket stort förtroende (24%) för systemet har ökat jämfört med 2013 (20%) samtidigt som andelen med litet förtroende har minskat från 42 procent till 36 procent. Förändringen beror dels på att signifikant färre har ett *mycket litet förtroende* (6 procentenheter färre) och dels att signifikant fler säger sig ha ett stort förtroende (4 procentenheter fler) jämfört med 2013. Högst förtroende finns bland män (28%), unga (18-29 år, 35%) samt de som tycker att systemet är lätt att förstå (34%).
- Precis som den tydliga skillnaden gällande kunskapen om systemet mellan de tre segmenten så finns motsvarande skillnad för förtroendet. En av tre intervjuade som segmenterats till *hög* (34%) har stort eller mycket stort förtroende för pensionssystemet. Bland dem som segmenterats till *låg* är det istället en av fem (21%) som har ett stort eller mycket stort förtroende.



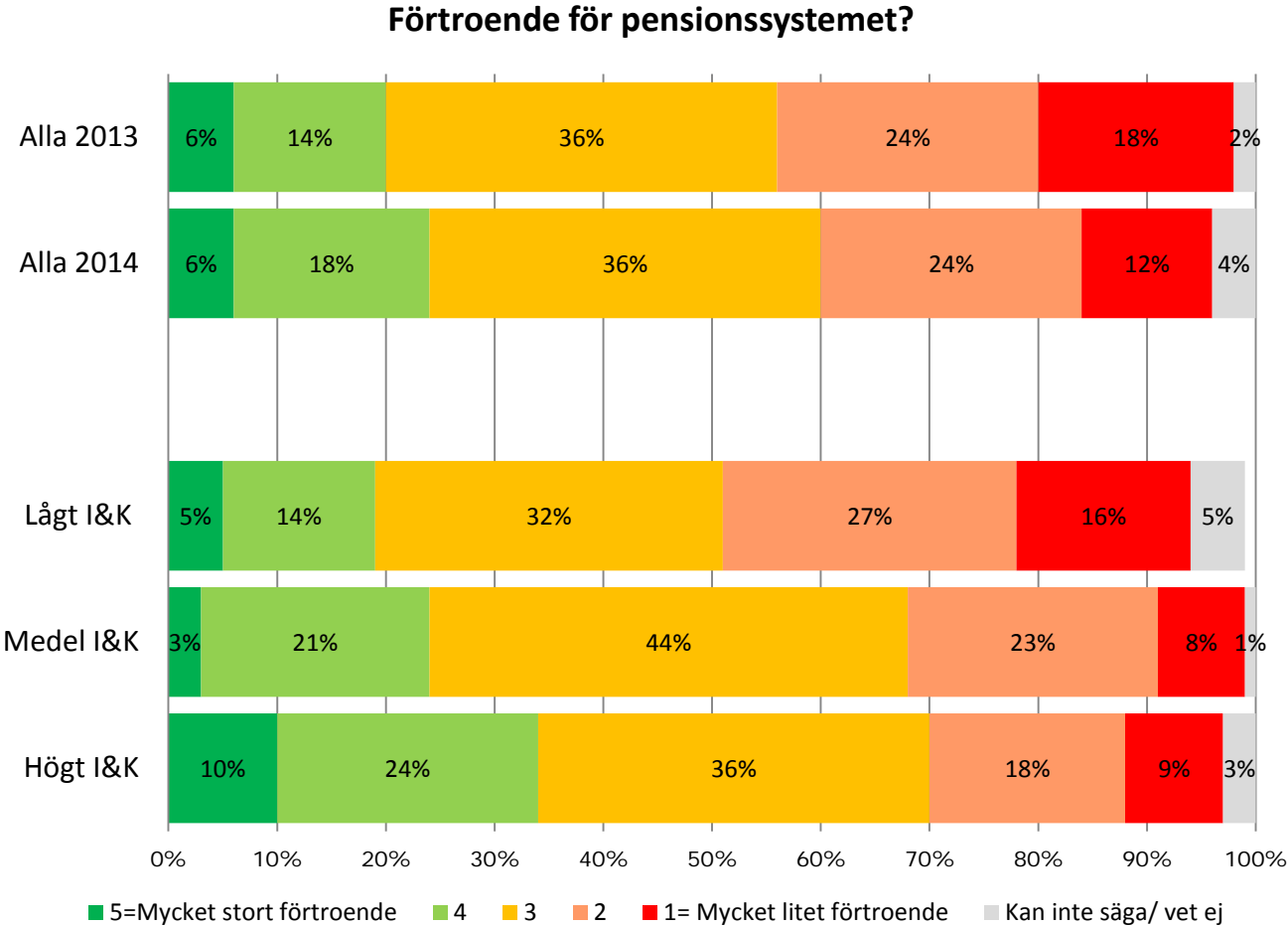
# Om pensionssystemet - Förståelse

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



\*Nya frågor 2013

# Om pensionssystemet - Förtroende

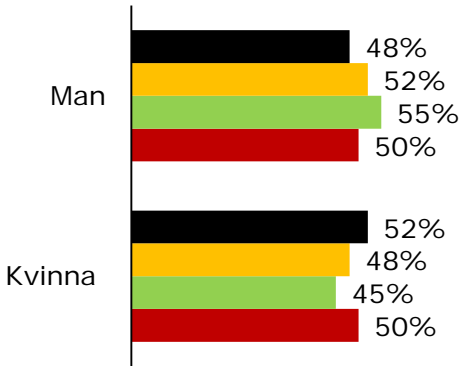


\*Nya frågor 2013

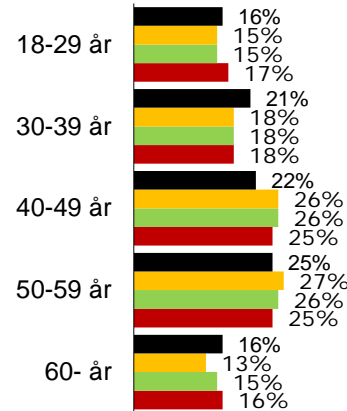
# Beskrivning av de intervjuade

# Demografi

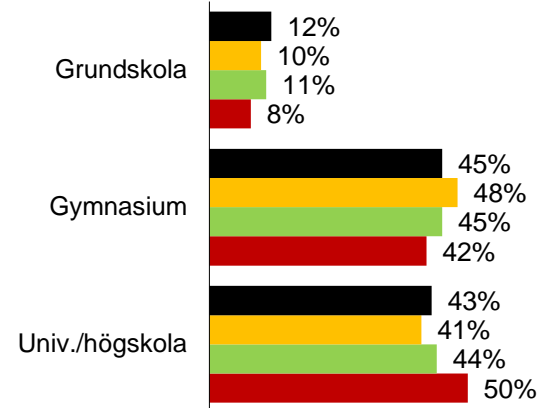
## Kön



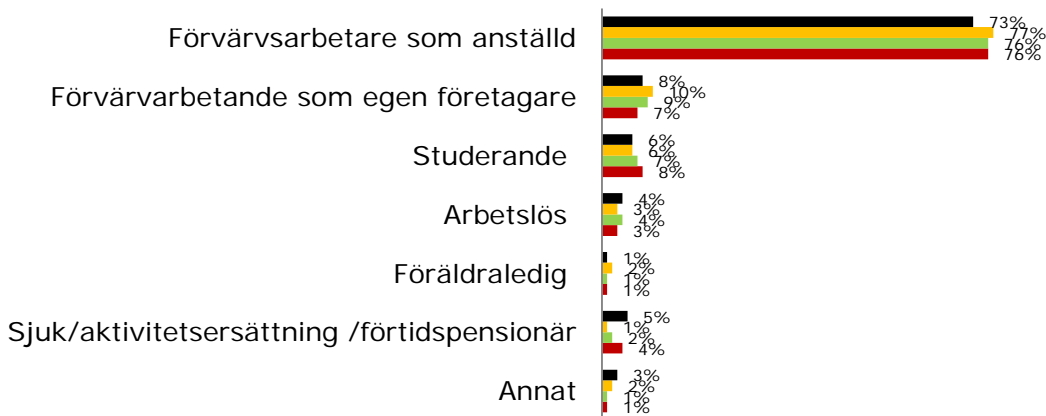
## Ålder



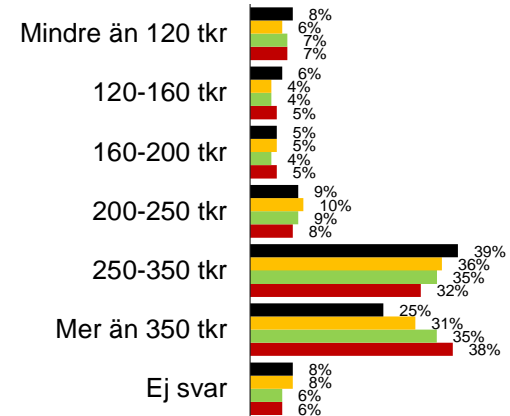
## Utbildning



## Förvärvsarbete

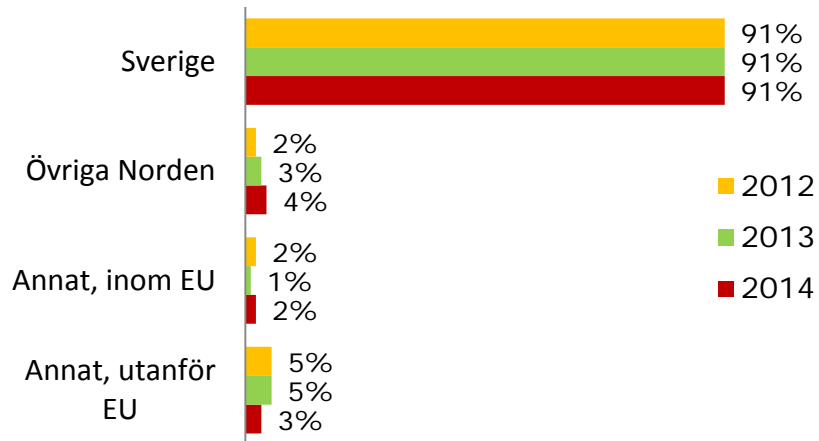


## Årsinkomst



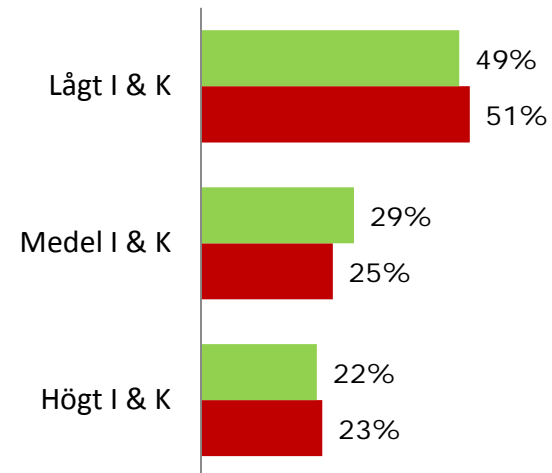
# Demografi, forts

## Födelseland



Bas: Alla

## Intresse & Kunskap (segmenteringsfaktor)



Bas: Alla

# Kontaktuppgifter

Caroline Theorell, [caroline.theorell@tns-sifo.se](mailto:caroline.theorell@tns-sifo.se)

Tel: 08-507 421 92

[www.tns-sifo.se](http://www.tns-sifo.se)

