

Premiepensionsmyndigheten



**Försäkringskassan**

## Rapport om fortsatt delat ansvar för pensionsadministrationen (nollalternativet)

---

Datum	2006-05-15
Dnr Försäkringskassan	19791-06
Dnr PPM	06-367

## Innehåll

<b>1</b>	<b>PAN:s uppdrag till Försäkringskassan och PPM .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Disposition och frågeställning.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Ansvarsuppdelning mellan Försäkringskassan och PPM.....</b>	<b>7</b>
3.1	Försäkringskassan .....	7
3.2	PPM.....	7
3.3	Slutsatser och förslag av tidigare utredningar.....	7
<b>4</b>	<b>De förvaltningspolitiska kraven.....</b>	<b>9</b>
4.1	Bakgrund.....	9
4.2	Närmare om de krav som ställs på myndigheterna.....	10
4.2.1	Service.....	11
4.2.2	Öppenhet .....	12
4.2.3	Effektivitet .....	13
<b>5</b>	<b>Ledning och styrning .....</b>	<b>15</b>
5.1	Regeringens styrning – några utgångspunkter .....	15
5.2	Styrningen av Försäkringskassan och PPM.....	16
<b>6</b>	<b>Pensionsadministration .....</b>	<b>19</b>
6.1	Förmåner inom pensionssystemet.....	19
6.1.1	Försäkringskassan .....	19
6.1.2	PPM.....	21
6.2	Uppgifter inom pensionsadministrationen.....	23
6.2.1	Försäkringskassan .....	23
6.2.2	PPM.....	25
6.3	Hur ser processerna ut i dag? .....	26
6.3.1	Försäkringskassan .....	26
6.3.2	PPM.....	27
6.4	Utveckling hos respektive myndighet.....	29
6.4.1	Försäkringskassan .....	29
6.4.2	PPM.....	30
6.5	Gemensam utveckling.....	31
6.5.1	Gemensam blankett och samordnad skanning .....	31
6.5.2	Samordnade underrättelser om beslut.....	31
6.5.3	Övrigt utvecklingsarbete .....	32
<b>7</b>	<b>Kundservice – kontakten med pensionärer och pensionssparare.....</b>	<b>33</b>
7.1	Utgångspunkter .....	33
7.1.1	Försäkringskassan .....	33
7.1.2	PPM.....	33
7.2	Nuvarande förhållanden.....	34
7.2.1	Försäkringskassan .....	35
7.2.2	PPM.....	36
7.3	Gemensam kundservice .....	37
7.3.1	Gemensam kundservice – Försäkringskassans lösning .....	37

7.3.2	Gemensam kundservice - PPM:s lösning .....	39
7.3.3	Sammanfattning .....	41
<b>8</b>	<b>Kommunikation .....</b>	<b>42</b>
8.1	Samarbetet mellan Försäkringskassan och PPM .....	43
8.2	Informationsbehovet .....	43
8.3	Gemensamt utvecklingsarbete .....	45
<b>9</b>	<b>Kostnader och kostnadsbesparingar i ett nollalternativ .....</b>	<b>47</b>
9.1	Avgränsningar och förutsättningar.....	47
9.2	Driftkostnader för den allmänna ålderspensionen.....	48
9.3	Försäkringskassans driftkostnader .....	49
9.4	PPM: s driftkostnader .....	51
9.5	Kostnadsfördelning .....	52
9.6	Ekonomiadministrativa konsekvenser av fortsatt delat ansvar .....	53
9.7	Ekonomiska konsekvenser av myndighetsgemensamma initiativ .....	53
<b>10</b>	<b>Uppdrag som aktör på pensionsområdet? .....</b>	<b>55</b>
10.1	Bakgrund.....	55
10.1.1	Pensionssparande .....	55
10.1.2	Politiken på konsumentområdet.....	57
10.2	Ett utvidgat uppdrag på pensionsområdet.....	59

# 1 PAN:s uppdrag till Försäkringskassan och PPM

Pensionsadministrationsutredningen (PAN) har i uppdrag<sup>1</sup> att utvärdera den nuvarande uppdelningen av administrationen av ålderspensionssystemet mellan Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten (PPM). Försäkringskassan och PPM ska bistå utredningen med nödvändiga underlag.

Utvärderingen ska innehålla en analys av den nuvarande myndighetsstrukturens för- och nackdelar. I uppdraget ligger att lämna förslag till organisationsförändringar som har sin utgångspunkt i vad som är bäst för pensionärerna och pensionsspararna. De två motstående huvudalternativen – en särskild ålderspensionsmyndighet respektive att samla hela administrationen inom socialförsäkringsadministrationen – är en utgångspunkt för analysen men ingen begränsning. Om dessa alternativ bedöms medföra sådana kostnader eller andra nackdelar att en organisationsförändring kan sättas ifråga, ska sådana förslag lämnas som sammantaget medför att den nuvarande organisationen har större förutsättningar än andra organisatoriska lösningar att uppfylla de olika krav som kommer att ställas på administrationen av ålderspensionssystemet.

Försäkringskassan och PPM har fått i uppdrag av PAN att senast den 15 maj 2006 gemensamt redovisa ett alternativ för den framtida pensionsadministrationen som innebär ett fortsatt delat ansvar mellan myndigheterna (det s.k. nollalternativet). Syftet med redovisningen är att ge en samlad och uppdaterad bild över vilka utvecklingsmöjligheter och konsekvenser ett sådant alternativ skulle innebära. Resultatet av uppdraget bör kunna jämföras med de två huvudalternativ för den framtida pensionsadministrationen som framgår av utredningens direktiv.

Arbete med uppdraget bör, utöver regeringens förvaltningspolitiska mål, i tillämpliga delar utgå från det arbete som sedan 2004 bedrivs i syfte att förbättra myndigheternas samarbete (det s.k. myndighetsgemensamma programmet). Utifrån en allmän utgångspunkt om vad som är bäst för pensionärerna och pensionsspararna, bör arbetet utgå från en utveckling av pensionsadministrationen som bl.a. kännetecknas av en sammanhållen och enhetligt utformad information till pensionärerna och pensionsspararna, ökad användning av självbetjäning och automatiserad ärendehandläggning samt hög kostnadseffektivitet. I uppdraget ingår därutöver att - inom ramen för en framtida pensionsadministration - överväga och redovisa en

---

<sup>1</sup> Dir. 2005:151.

bedömning av vad som bör vara det offentliga åtagandet och därigenom framtida myndighetsuppgifter.

Redovisningen av uppdraget bör bl.a. innehålla:

- en analys och värdering av för- och nackdelar med en delad pensionsadministration utifrån hittills gjorda erfarenheter. Det bör framgå i vilken utsträckning tidigare identifierade problem avseende informationsverksamheten, administrativa rutiner, kostnadsfördelning osv. har blivit avhjälpna eller helt eller delvis kvarstår.
- en beskrivning av väsentliga organisatoriska, personella, administrativa (inklusive IT-system), ekonomiska och författningsmässiga konsekvenser som blir följden av ett fortsatt delat myndighetsansvar. Pågående eller framtida förändringar i myndigheternas verksamheter som kan förutses bör beaktas. Prognoser för kostnadsutvecklingen m.m. och de antaganden dessa vilar på bör beskrivas fram till 2025.

## 2 Disposition och frågeställning

Ansvar för pensionsadministrationen är för närvarande delat mellan Försäkringskassan och PPM.

I följande avsnitt utvärderas den nuvarande pensionsadministrationen utifrån de förvaltningspolitiska kraven och redovisas i vilka avseenden verksamheten behöver utvecklas ytterligare av Försäkringskassan och PPM för att de tillsammans bättre ska kunna leva upp till kraven. I [avsnitt 3](#) redogörs för den nuvarande uppdelningen mellan Försäkringskassan och PPM av ansvaret för pensionsadministrationen. De förvaltningspolitiska krav som ställs på den offentliga förvaltningen behandlas i [avsnitt 4](#) och i [avsnitt 5](#) behandlas frågor om verksamhetens ledning och styrning. I [avsnitt 6](#) redovisas pensionsadministrationen på Försäkringskassan och PPM och i vilka avseenden den kan utvecklas ytterligare. Till det avsnittet finns bilaga 3 som närmare redovisar myndigheternas olika processer. I [avsnitt 7](#) behandlas frågan hur en för myndigheterna gemensam kundservice kan utformas och vilka tjänster som den ska omfatta. Informationsverksamheten är en central del i den framtida pensionsadministrationens uppdrag. I [avsnitt 8](#) görs en genomgång av Försäkringskassans och PPM:s hittillsvarande samarbete inom kommunikationsområdet och vad som fortsättningsvis kommer att krävas i ett nollalternativ för att samarbetet ska leda till effektivare och tydligare information om pensionssystemet och därigenom till ökad kundnytta. I [avsnitt 9](#) redovisas olika kostnadsanalyser och i [avsnitt 10](#) behandlas frågan om myndigheterna – utöver ansvaret att administrera den allmänna pensionen - bör få ett ansvar som aktör på pensionsområdet.

Frågan är framför allt om myndigheternas verksamhet i nollalternativet kan bedrivas kostnadseffektivt och på ett sådant sätt att ålderspensionssystemet uppfattas som ett system av pensionärerna och pensionsspararna. De överväganden som görs i avsnitt 5-9 pekar på att uppdelningen gör det mycket svårare att kommunicera i frågor som rör ålderspensionen på ett samlat sätt. Även från kostnadssynpunkt är uppdelningen inte effektiv. Båda myndigheterna anser att en och samma myndighet bör administrera ålderspensionssystemet. Myndigheterna har däremot olika uppfattningar om hur en sådan ordning bäst bör utformas. Myndigheternas ståndpunkter kommer att utvecklas i särskilda uppdrag som utredaren har lämnat till respektive myndighet angående de tidigare nämnda huvudalternativen.

## 3 Ansvarsuppdelning mellan Försäkringskassan och PPM

### 3.1 Försäkringskassan

Försäkringskassan är central förvaltningsmyndighet för socialförsäkringen. Inom pensionsområdet hanterar Försäkringskassan ansökningar om all ålderspension utom premiepension, dvs. inkomstpension, inklusive tilläggspension och garantipension samt efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer (BTP), äldreförsörjningsstöd samt vissa pensionsrelaterade mindre förmåner enligt äldre lagstiftning. Försäkringskassan administrerar samtliga utbetalningar av pension, dvs. även av premiepension.

Försäkringskassans organisation framgår av bilaga 1.

### 3.2 PPM

PPM:s huvudsakliga uppgifter är att hantera individuella konton för premiepensionsmedel i olika värdepappersfonder, att besluta om och medverka vid utbetalning av premiepension, att tillhandahålla efterlevandeskydd under pensionstiden samt att informera om premiepensionssystemet. Vidare är PPM försäkringsgivare för premiepensionen. PPM bedriver försäkringsrörelse avseende fondförsäkring och traditionell försäkring. Myndigheten ska också ansvara för den tillfälliga förvaltningen av preliminära avgiftsmedel hos Riksgäldskontoret. Myndighetens verksamhet ska bedrivas enligt försäkringsmässiga principer. Det betyder bl.a. att verksamheten styrs av kapitalmarknadsbestämmelser och försäkringslagstiftning samt att premiepensionen, i likhet med inkomstpensionen, ska bära sina egna kostnader.

PPM:s organisation framgår av bilaga 2.

### 3.3 Slutsatser och förslag av tidigare utredningar

Frågan om var ansvaret för pensionsadministrationen ska ligga har på senare tid behandlats vid olika tillfällen, senast av Premiepensionsutredningen (SOU 2005:87) och ANSA-utredningen (SOU 2003:106).

ANSA-utredningen föreslog att ansvaret mellan Försäkringskassan och PPM i huvudsak ska behållas. I det sammanhanget diskuterades inte om myndigheterna skulle få något uppdrag utöver att administrera den allmänna

pensionen, dvs. om myndigheterna skulle kunna ta på sig rollen som en mer aktiv aktör vad gäller pensions- och sparfrågor.<sup>2</sup>

Några direkta organisatoriska åtgärder i anledning av ANSA-utredningen har hittills inte vidtagits. Istället har regeringen givit myndigheterna i uppdrag att i samråd utveckla de administrativa rutinerna, att redovisa en gemensam strategi för hur informationen om inkomst- och premiepension lämnas till allmänheten samt att genomföra en kartläggning och analys av förutsättningarna att starta en gemensam kundservice. Nedan beskrivs detta arbete i det s.k. myndighetsgemensamma programmet.

Premiepensionsutredningen förordade att en självständig och separat myndighet med ansvar för pensionsadministrationen bildas. Från kostnadssynpunkt behöver enligt utredningen en ordning övervägas som innebär att resurserna används på det mest effektiva sättet. Även med hänsyn till de svårigheter som finns beträffande informationen till medborgarna är detta angeläget. Enligt utredningen är informationsverksamheten en central del i den framtida pensionsadministrationens uppdrag. När organisatoriska överväganden görs bör därför pensionsspararperspektivet vara styrande enligt utredningen. De problem som motiverade ANSA-utredningens uppdrag att se över organiseringen av pensionsadministrationen kvarstår fortfarande enligt utredningen. I vart fall kommer de inte att kunna lösas på ett helt tillfredsställande sätt om den nuvarande ansvarsuppdelningen ska behållas. Den ökade effektivisering av pensionsadministrationen som inrättandet av en fristående pensionsmyndighet skulle medföra, kommer enligt utredningens bedömning bara till viss del att kunna säkerställas genom de åtgärder som för närvarande vidtas av de berörda myndigheterna, dvs. åtgärder inom ramen för det myndighetsgemensamma programmet.

---

<sup>2</sup> Pensionsadministrationsutredningens direktiv innehåller inte frågan om vilket uppdrag som ska lämnas till myndigheterna.

## 4 De förvaltningspolitiska kraven

I detta avsnitt redovisas vilka generella krav som förvaltningspolitiken ställer på statsförvaltningen.<sup>3</sup>

### 4.1 Bakgrund

De förvaltningspolitiska mål som satts upp av regeringen innebär bl.a. krav på ökad effektivitet inom statsförvaltningen.<sup>4</sup> Resurser ska användas så att mesta möjliga verkan uppnås.

Inom hela den offentliga förvaltningen pågår projekt för att ytterligare effektivisera och rationalisera interna processer. Successivt sker en övergång från en traditionell förvaltning till en modern förvaltning som är sammanhållen och kundorienterad. Kravet på ökad kundorientering har bl.a. sin grund i att medborgarnas behov är mer komplexa idag, samtidigt som de ställer nya och högre krav på förvaltningens förmåga att utföra sitt åtagande.

Enligt regeringens förvaltningspolitiska strategier är motiven för en sammanhållen förvaltning att den ska ge god service till medborgare och företag, vara demokratisk och rättssäker samt effektiv. Från att ha varit en fråga om främst teknik när det gäller modernisering har utvecklingen i allt större utsträckning blivit en fråga om organisation och processer. Områden som styrning och kommunikation, processutveckling, kompetensutveckling, anpassning av regelverk samt strategier för kundmötet bedöms lika viktiga att utveckla som spridning, mottagning och lagring av information.

Syftet med moderniseringen av den offentliga förvaltningen är att anpassa den till en kravbild som formas av förändrade förutsättningar i omvärlden. Detta görs genom att dels bättre möta medborgarnas krav på service, dels effektivisera resursutnyttjandet inom den offentliga förvaltningen. Att öka insynen i förvaltningens verksamhet, öka medborgares delaktighet och förbättra tillgängligheten till den offentliga förvaltningens tjänster är ytterligare aspekter på vad den moderna förvaltningen förväntas

<sup>3</sup> Frågan hur de förvaltningspolitiska kraven påverkar pensionsadministrationen har senast behandlats av Premiepensionsutredningen (SOU2005:87 s. 217-227). Även ANSA-utredningen behandlade frågan i slutbetänkandet *Försäkringskassan – Den nya myndigheten* (SOU2003:106, s. 136-144).

<sup>4</sup> Här lämnas ingen närmare redovisning av kraven i verksförordningen (1995:1322) på att myndigheternas verksamhet ska bedrivas författningenligt och effektivt och att verksamheten fortlöpande ska följas upp och prövas, eller myndigheternas långtgående serviceskyldighet i förhållande till allmänheten enligt förvaltningslagen (1986:223).

åstadkomma. En förklaring till effektivitetsbrister är att myndigheterna inte alltid är ändamålsenligt organiserade eller har överlappande uppgifter.

## 4.2 Närmare om de krav som ställs på myndigheterna

De förvaltningspolitiska kraven innebär att de resultat som myndigheterna ska leverera kännetecknas av hög servicegrad, öppenhet och effektivitet.<sup>5</sup> Allmänt sett innebär kraven att förvaltningen ska fullfölja sina uppgifter i enlighet med de beslut som har fattats av riksdag och regering. I förvaltningen ska materiellt riktiga beslut fattas på grundval av gällande lagar och andra författningar. Vidare ska informationen och besluten vara utformade så att de kan förstås av dem som berörs. Myndigheterna ska även i övrigt bemöta enskilda på ett sätt som underlättar kontakten med de enskilda. Kravet på effektivitet innebär att förvaltningen ska åstadkomma avsedda resultat och uppnå de mål som fastställts av statsmakterna och att detta sker kostnadseffektivt. Förvaltningen ska vidare uppfattas som en helhet. Det innebär bland annat att ett myndighetsärende endast ska kräva en myndighetskontakt.

Myndigheternas utveckling mot moderna och bättre presterande verksamheter förutsätter att medborgarnas intressen tas till utgångspunkt för myndigheternas interna arbete. För att få en effektiv förvaltning krävs att myndigheterna inte bara samverkar utan att de ser sig som en del i en sammanhållen förvaltning. Det innebär bland annat att gemensamma lösningar på problem som berör flera delar av förvaltningen utarbetas inom förvaltningen och att kundernas behov och efterfrågan analyseras utifrån deras faktiska behov och inte utifrån olika myndigheters ansvarsområden.

Avgörande här är de resurser, åtgärder och verktyg som myndigheterna använder för att skapa resultat och effekter. Ett processperspektiv på verksamheten ökar möjligheterna till kundorientering. För att uppnå högre kostnadseffektivitet och servicegrad behövs utvecklade verksamhetsprocesser.

---

<sup>5</sup> Statskontoret har i flera av rapporter under 2005 behandlat frågor om den offentliga förvaltningens utveckling. Se t.ex. rapporten *Service, öppenhet och effektivitet* (Statskontoret 2005:13) där en modell redovisas för systematisk uppföljning av hur en modern förvaltning utvecklas. Modellen omfattar både så kallade *värdeskapare* – det vill säga delar av verksamheten som myndigheten arbetar inom i sin utveckling – och det *skapade värdet* inom de tre områdena service, effektivitet och öppenhet. Se även Statskontorets rapport *Förslag till inriktning av åtgärder för en fortsatt utveckling av den offentliga förvaltningen* (Statskontoret 2005:119).

#### 4.2.1 Service

Myndigheterna ska uppfylla höga krav på tillgänglighet och tillmötesgående, kunna beskriva vilka tjänster som erbjuds och hur de kan användas samt ge medborgarna tillfälle till dialog och möjlighet att lämna synpunkter på den verksamhet de berörs av.

Den service som myndigheterna ska ge till medborgare och företag ska vara ändamålsenlig och leda till att deras behov tillgodoses. För att skapa rationella servicelösningar för alla berörda parter, måste myndigheterna samverka med varandra. Det mest användbara redskapet för att utveckla servicen i förvaltningen är informationstekniken. Denna teknik underlättar även insyn och kontroll samt gör det möjligt att i ökad omfattning informera medborgare och företag och inhämta synpunkter från dem.

##### *Kundnöjdhet*

En viktig aspekt på service är att myndigheterna har nöjda kunder. Avgörande här är hur kunderna upplever myndighetens service, öppenhet och effektivitet, dvs. resultatet av myndighetens arbete snarare än myndighetens uppdrag.

##### *Tillgänglighet*

Myndigheternas arbete och kontakter med medborgare, företag och medier ska kännetecknas av en hög grad av tillgänglighet.

En bärande tanke i förvaltningspolitiken är att öka förvaltningens tillgänglighet. En del i detta är att utveckla myndigheternas tjänsteutbud med hänsyn till kundernas behov samt att utveckla befintliga tjänster och erbjuda nya tjänster via olika kanaler.

Beträffande kravet på tillgänglighet framhålls i olika sammanhang att myndigheterna ska vara tillgängliga för alla. Detta innebär högt ställda krav på användarvänlighet, förståelighet och tillgänglighet i skrift, i telefon och vid elektroniska kontakter. Myndigheterna ska även ha hög tillgänglighet oberoende av tid på dygnet och geografisk placering.

##### *Serviceåtaganden*

Myndigheterna ska bereda och handlägga sina ärenden och förfrågningar så snabbt de kan men får inte ge avkall på kvaliteten i sin handläggning. Syftet med serviceåtaganden är att myndigheterna öppet ska redovisa sina åtaganden vad gäller service samt skapa en dialog med sina kunder om hur servicen kan utvecklas.

Kvalitet kan definieras som hur väl en produkt eller en tjänst uppfyller de krav eller behov som kunderna har. Vad som är kvalitet kan bara definieras

utifrån de krav som olika intressenter ställer på verksamheten. Beskrivningen av de områden som bör komma i fråga för kvalitetsutveckling måste baseras på en dialog med olika intressenter och inte bara på egna bedömningar av vad intressenterna kräver.

#### 4.2.2 Öppenhet

Offentlighet är en av grundprinciperna i den svenska förvaltningen. Därmed får medborgare, företag och andra möjligheter till insyn i myndigheternas arbete. Öppenheten ger också möjligheter till kontroll av kvaliteten på myndigheternas arbete. En aspekt av öppenhet är också att myndigheterna använder ett enkelt och klart språk.

##### *Insyn*

Medborgarna och företagen ska ha möjlighet till insyn i myndigheternas arbete. På övergripande nivå innebär det att de författningar som en myndighet har att rätta sig efter beskrivs och att dessa görs tillgängliga vid sidan av andra styrande dokument och rapporter från myndigheten. I det sammanhanget är det även viktigt att myndighetens kunder får insyn i hanteringen av de egna ärendena. Genom att ett ärende kan följas via elektroniska kanaler kan kunderna på ett enkelt sätt få veta vem som handlägger ärendet, hur långt i processen som ärendet kommit och när beslut kan förväntas bli klart. Sådan information kan då lämnas oberoende av tid och geografisk placering samt utan att belasta myndigheten med telefonsamtal, post eller e-post.

##### *Rättssäkerhet*

Den rättsliga regleringen av förvaltningen ska skydda den enskildes rättssäkerhet och integritet samt tydliggöra formerna för ansvar och ansvarsutkrävande. Rättssäkerhet innebär att det finns förutsägbarhet i hanteringen av ett ärende genom att grunderna på vilka ärendet bedöms är kända. Med rättssäkerhet avses även en enhetlig behandling av medborgare och företag över hela landet oberoende av vem man är. Ett sätt att säkerställa detta är genom interna kontroller och kvalitetsuppföljning. Andelen överklaganden av en myndighets beslut av totala antalet beslut är inte ett direkt mått på rättssäkerhet men kan ses som en indikator på att myndigheten arbetar på ett rättssäkert sätt. Om det är många överklaganden som leder till åtgärder kan det vara ett tecken på att det finns brister i myndigheternas sätt att hantera sina ärenden. De intressen som regleringen avser att skydda måste försvaras även när förvaltningen söker nya arbetsätt och samverkansformer.

### *Delaktighet*

Myndigheterna ska göra det möjligt för medborgarna och företagen att lämna synpunkter på myndigheternas verksamhet. För att det ska ske på ett effektivt sätt samt ur ett rättviseperspektiv ska dessa synpunkter hanteras på ett systematiskt och likvärdigt sätt.

### **4.2.3 Effektivitet**

Myndigheterna ska använda sina resurser effektivt.<sup>6</sup> Myndigheternas effektivitet kan mätas utifrån hur deras processer ser ut, hur informationen används samt kostnaderna för verksamheten i relation till vad som kommer ut ur verksamheten.

#### *Processeffektivitet*

En viktig del i myndigheternas effektivitetsarbete är att utforma processerna på ett sådant sätt att onödiga moment och fördröjningar i ärendehanteringens försvinner. Genom att minska handläggningstiderna kan hela handläggningsprocessen snabbas upp vilket gynnar kunden. Förutom de ekonomiska vinsterna kan en automatisk ärendehantering ses som en garant för att alla behandlas lika. Avgörande här är att myndigheterna genomför processanalyser i syfte att klarlägga vilka ärenden som har stor intern effektiviseringspotential och är lämpliga att automatisera.

#### *Informationseffektivitet*

En central fråga för verksamhetsstyrning och verksamhetsutveckling är hanteringen av informationsflöden och de informationsresurser som finns att tillgå. Nyckeln till en effektiv informationshantering är förmågan att finna och återfinna den information som finns lagrad i den offentliga sektorns informationssystem. Detta förutsätter dels en rationell och ändamålsenlig struktur för den offentliga sektorns informationshantering, dels tillfredsställande skydd mot både förvanskning och obehörigt utnyttjande. I det ligger att det i alla lägen måste vara tydligt vem som äger och ansvarar för en viss informationsmängd och dess utnyttjande. En del i en effektiv verksamhet är att samma information inte samtidigt lagras i två eller flera databaser hos olika myndigheter (förvaltningsenheter). Ingen ska heller behöva lämna information som den offentliga förvaltningen redan har. Vidare ska informationsutbytet så långt som möjligt automatiseras.

---

<sup>6</sup> Statskontoret gör i sin rapport *Potential för inre effektivisering av offentlig förvaltning* (Statskontoret 2004:30) bedömningen att det interna effektiviseringsbehovet bör göras till en minst lika betydande drivkraft som medborgarnytan i det fortsatta utvecklingsarbetet (s. 25f). De mest efterfrågade medborgarorienterade e-tjänsterna kräver enligt Statskontoret en översyn, analys och digitalisering av myndigheternas interna ärendeprocesser.

Förutom att det går snabbare än att manuellt utbyta information minskar risken för att uppgifterna blir felaktiga.

#### *Kostnadseffektivitet*

Som angetts ska myndigheterna använda sina resurser på ett effektivt sätt. För att avgöra om verksamheten uppfyller det kravet, kan de faktiska kostnaderna sättas i relation till vad myndigheten producerar, dvs. myndighetens prestationer och effekter. Av betydelse är här storleken på de besparingar som beräknas kunna hämtas hem av de genomförda investeringarna. Den totala produktiviteten samt arbetsproduktiviteten ger en bild av hur myndigheternas effektivitet utvecklas när hänsyn tas till prestationerna ut ett antal olika aspekter såsom kvalitet och kundnytta. I detta sammanhang är det viktigt att varje myndighet genomför ett arbete där det definieras hur produktiviteten kan mätas. Härvid måste definitioner tas fram på hur kvaliteten i prestationerna kan mätas.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Exempel på sådana analyser är t.ex. den s.k. benchmarkingstudie med jämförelseobjekt utanför Sverige som PPM genomfört 2005 och 2006 genom det kanadensiska företaget Cost Effectiveness Measurement Inc (CEM). I studien analyseras fyra olika nyckelområden, total volym och totala kostnader, servicenivå, resursinsats och antal konton per anställd.

## 5 Ledning och styrning

**Bedömning:** Samordningen av Försäkringskassans och PPM:s verksamhet i lednings- och styrningsfrågor är ofta tids- och arbetskrävande. Arbetet inom det myndighetsgemensamma programmet kan bidra till verksamhetsutveckling och ökad samordning. Det är emellertid knappast möjligt att med en bibehållen myndighetsstruktur åstadkomma en lika långtgående och effektiv samordning som i en enda myndighet. Regeringen bör fortsätta att ställa upp enhetliga mål för Försäkringskassans pensionsverksamhet och PPM:s verksamhet. Försäkringskassan och PPM behöver i större utsträckning än i dag samordna sig i strategiska och övergripande frågor rörande pensionsadministrationen.

En förutsättning för att de förvaltningspolitiska kraven ska kunna få genomslag är att myndigheterna leds och styrs på ett bra sätt.

### 5.1 Regeringens styrning – några utgångspunkter

Genom riksdagens och regeringens organisationsstyrning anges fördelningen av ansvar och befogenheter mellan berörda myndigheter och verksamheter. Det är regeringens uppgift att styra myndigheterna ”precist så bestämt och i den omfattning som man finner lämpligt i varje särskild situation”.<sup>8</sup>

Genom olika beslut anger riksdag och regering förutsättningarna för den statliga verksamheten. I regeringsformen finns inte några närmare bestämmelser om hur regeringen ska styra myndigheterna. Viktiga instrument för regeringen i styrningen av myndigheterna är framför allt verksförordningen och myndigheternas instruktioner. Dessutom finns en rad förordningar som gäller för myndigheterna inom speciella politikområden. Genom ställningstaganden till förslagen i budgetpropositionen och genom övriga beslut om anslag bestämmer riksdagen de ekonomiska ramarna för olika politikområden. Utifrån de beslut riksdagen fattat beslutar regeringen om myndigheternas regleringsbrev.

Regleringsbreven är ett av de viktigaste instrumenten för regeringen att styra myndigheterna i syfte att nå de politiska målen inom de ekonomiska ramar som riksdagen fattat beslut om. I regleringsbreven, som gäller under ett år, utvecklar regeringen de övergripande mål som fastställts av riksdagen. Regleringsbreven reglerar myndigheternas verksamhet,

---

<sup>8</sup> Prop. 1986/87:99, s. 27.

finansieringen av verksamheten, eventuella undantag från ekonomiadministrativa regler samt myndigheternas åiterrapporteringskrav.

I sin styrning av myndigheterna ställer regeringen en mängd krav. De myndighetsspecifika kraven avser olika politikområden och anges i myndigheternas instruktioner, regleringsbrev eller särskilda regeringsbeslut. De generella kraven innefattar sektorsövergripande krav och förvaltningspolitiska krav. I verksförordningen ges uttryck för båda typer av krav.

Allmänt sett är det viktigt att regeringens styrning av myndigheterna anpassas till respektive myndighets verksamhet. Regeringen kan använda flera olika instrument här. Resultatstyrning och den finansiella styrningen sker i regleringsbreven. Resultatstyrning innebär att mål anges, att resultat följs upp och att en bedömning görs som kan ligga till grund för åtgärder. Regeringen utser myndighetschef och beslutar om instruktion och ledningsform samt använder sig av mål- och resultatdialog. Utöver det sker styrning via budgetpropositionen samt i övrig dialog med myndigheterna. Regeringens resultatbedömning av insatserna under året görs på såväl politikområdesnivå som myndighetsnivå. Redovisningen sker i budgetpropositionen eller i de särskilda skrivelser som regeringen lämnar till riksdagen.

Myndigheternas åiterrapportering till regeringen sker på flera olika sätt. Den sker främst genom årsredovisning och delårsrapport, men även i separata dokument eller särskilda rapporter med anledning av åiterrapporteringskrav angivna i särskilda regeringsbeslut eller på annat sätt.

## 5.2 Styrningen av Försäkringskassan och PPM

### *Regeringens styrning*

Regeringens resultatstyrning riktas av naturliga skäl generellt sett mer mot enskilda myndigheter och i mindre utsträckning mot bredare myndighetsöverskridande verksamhetsområden och hela det offentliga åtagandet.<sup>9</sup>

Regeringen har i regleringsbrevet för 2004 avseende Försäkringskassan (dåvarande Riksförsäkringsverket) och PPM gett myndigheterna i uppdrag att tillsammans vidareutveckla samverkan mellan myndigheterna. Vidare har regeringen i budgetpropositionen för 2005 uttalat att det mot bakgrund av de ökade administrationskostnaderna samt vikten av att värna om en sammanhållen hantering av ålderspensionen är angeläget att samarbetet

<sup>9</sup> Se VISAM:s rapport *Mot en modern och sammanhållen förvaltning – Dilemman och strategiska vägval i förvaltningspolitiken*, s. 25.

mellan Försäkringskassan och PPM fortsätter att vidareutvecklas och fördjupas.

Regeringen har på detta sätt bidragit till en fortsatt samordning av myndigheternas pensionsverksamhet. Under avsnittet om myndigheternas styrning i det följande beskrivs vilken effekt på myndigheternas verksamhet som denna styrning haft.

Försäkringskassan och PPM sorterar idag under olika departement, Socialdepartementet respektive Finansdepartementet. Det förhållandet kan försvåra en samlad och kraftfull hantering inom Regeringskansliet av lednings- och styrningsfrågor på ålderspensionsområdet.<sup>10</sup>

#### *Myndigheternas styrning*

Försäkringskassans och PPM:s samordning av regeringens styrande beslut har varit mer tids- och arbetskrävande och därmed mer kostsam än om samordningen skett inom en och samma myndighet. Detta förhållande förklaras bl.a. att myndigheterna har olika uppdrag och har valt olika tillvägagångssätt för att genomföra regeringens beslut.

I stället för den gängse beslutsordning som tillämpas inom en myndighet behövs en särskild struktur för att åstadkomma en samordning mellan myndigheterna. I vissa fall har det inte varit möjligt att uppnå enighet. Myndighetsspecifika mål har lett till att myndigheterna strävat åt olika håll och gjort olika prioriteringar.

Försäkringskassan (och tidigare Riksförsäkringsverket) och PPM har samverkat inom ramen för ett antal gemensamma regeringsuppdrag. Samarbetet har vidareutvecklats och fördjupats inom ramen för ett myndighetsgemensamt program. Syftet med programmet är att det ska leda till en mer effektiv och bättre fungerande ålderspensionsverksamhet fokuserad på de försäkrades behov. Programmet tar inte sikte på styrnings- och ledningsfrågor hos myndigheterna utan har i första hand kraftsamlat inom områdena försäkringsadministration och kommunikation.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> När PPM bildades 1998 var huvudargumenten för att myndigheten skulle sortera under Finansdepartementet att PPM skulle styras av kapitalmarknadsbestämmelser och försäkringslagstiftning av den art som gäller för försäkringsbolag som hanterar pensionsförsäkringar inklusive fondförsäkring, se prop. 1997/98:151, s. 403 ff.

<sup>11</sup> Den gemensamma kommunikationsstrategin har reviderats under 2005. Förfarandet för ansökan om pension har förenklats genom att en gemensam blankett för uttag av inkomst- och premiepension utvecklats. Innehållet i de orange kuverten har samordnats, bl.a. genom en harmonisering av pensionskontonas presentation och genom att informationen lagts i en och samma tabell. Från och med 2007 kommer beskedet om omräkning och utbetalning av allmän pension till personer födda 1938 att komma i en gemensam försändelse, ”orange utbetalningsinformation”. På en övergripande nivå har även ålderspensionsprocessen kartlagts ur ett kundperspektiv som stöd och underlag för övriga utvecklingsområden, se vidare avsnitt 6.

Försäkringskassan och PPM behöver i större utsträckning än i dag samordna sig i strategiska och övergripande frågor rörande pensionsadministrationen.

Arbetet inom det myndighetsgemensamma programmet kan bidra till ytterligare verksamhetsutveckling och ökad samordning mellan myndigheterna. Det vore därvid bra om regeringen fortsätter att ställa upp enhetliga mål för Försäkringskassans pensionsverksamhet och PPM:s verksamhet.<sup>12</sup> Det är emellertid inte möjligt att med en bibehållen myndighetsstruktur åstadkomma en lika långtgående och effektiv samordning som om pensionssystemet skulle administreras av enda myndighet. Ledningen och styrningen skulle underlättas betydligt om ansvaret för pensionsadministrationen samlades hos en myndighet.

---

<sup>12</sup> Se Premiepensionsutredningens slutsatser beträffande det myndighetsgemensamma programmet, SOU 2005:87, s. 224.

## 6 Pensionsadministration

**Bedömning:** Pensionsadministrationen fungerar i allt väsentligt bra, men behöver utvecklas vidare och bli mer kostnadseffektiv.

Inom ramen för nollalternativet kommer

- ansökningsförfarandet förenklas ytterligare för den blivande pensionären genom införande av gemensam blankett och samordnad skanning,
- information om omräkning av pension och utbetalningar samordnas genom att samlas i ett besked (orange kuvertet), och
- gemensamma underrättelser om beslut i samband med ansökan om uttag av allmän pension skickas ut.

I detta avsnitt redovisas de förmåner som ingår i ålderspensionssystemet.<sup>13</sup> Vidare beskrivs pensionsadministrationen hos Försäkringskassan och PPM och det redogörs för hur de pensionsrelaterade arbetsuppgifterna handläggs idag och i vilken omfattning det sker maskinellt eller manuellt. Hur myndigheternas kundservice utformats och hur behovet av kundmöten tillgodosetts inom myndigheternas respektive verksamheter behandlas i ett senare avsnitt.

### 6.1 Förmåner inom pensionssystemet

#### 6.1.1 Försäkringskassan

Försäkringskassan ansvarar för förmåner inom pensionsområdet, bland annat inkomst-, tilläggs- och garantipension, efterlevandepension, bostadstillägg till pensionärer (BTP) samt äldreförsörjningsstöd.

Försäkringskassan betalar även ut premiepensionen på uppdrag av PPM. Tillsammans bidrar förmånerna till ekonomisk trygghet när man blir äldre eller när man blir änka eller änklings.

#### *Inkomstpension*

Inkomstpensionen beräknas på pensionsrätter som tjänas in under hela livet. Pensionsrätten för varje år motsvaras av en sammanlagd ålderspensionsavgift på 18,5 procent av pensionsunderlaget (summan av pensionsgrundande inkomst och pensionsgrundande belopp efter avdrag för allmän pensionsavgift). Personer födda tidigare än 1938 omfattas till fullo av det äldre förmånsbestämda pensionssystemet, med ATP och folkpension, medan personer födda efter 1953 får hela sin pension beräknad i enlighet

<sup>13</sup> Förmånerna i ålderspensionssystemet beskrivs mer utförligt i Pensionssystemets årsredovisning 2005, s. 33ff.

med reglerna för det reformerade ålderspensionssystemet. De personer som är födda under åren 1938–1953 får sin ålderspension beräknad med ett ökat antal tjugondelar enligt reglerna för det nya systemet och resterande del enligt reglerna för det gamla systemet.

En större del av ålderspensionsavgiften, 16 procent av pensionsunderlaget, går till inkomstpensionen. De övriga 2,5 procenten går till premiepensionen.

#### *Tilläggs pension*

Tilläggs pensionen är en inkomstgrundad pension som baseras på de pensionspoäng som tillgodoräknats under en persons yrkesverksamma liv. Tilläggs pensionen ersätter tidigare ATP och folkpension. Tilläggs pension kan inte tjänas in för personer födda 1954 eller senare.

#### *Garantipension*

Garantipension är ett grundskydd för den som inte har tjänat in någon inkomst- eller tilläggs pension eller har en låg sådan pension.

Garantipensionen baseras på den bosättningstid i Sverige som kan tillgodoräknas kunden. Garantipensionen reduceras med inkomst- och tilläggs pension samt enligt särskilda regler med utländsk allmän pension.

Garantipensionen finansieras via statsbudgeten.

#### *Efterlevandepension*

Inom den allmänna pensionen finns ett ekonomiskt skydd för efterlevande som utges i form av olika förmåner.

Barnpension och efterlevandestöd kan betalas ut till barn som förlorat sin ena eller båda sina föräldrar. En kvinna eller en man som förlorat sin partner kan få omställningspension. Änkepensionen avskaffades i princip år 1990 men kan fortfarande betalas ut till kvinnor som var gifta vid utgången av år 1989. Fortfarande är änkepensionen den största efterlevandeförmånen och uppbärs av cirka 370 000 kvinnor.

#### *Bostadstillägg till pensionärer*

Bostadstillägg är ett inkomstprövat tillägg till vissa andra förmåner.

Bostadskostnad och inkomst påverkar bostadstilläggets storlek.

Bostadstillägg är maximalt 91 procent av bostadskostnaden per månad.

Bostadstillägg kan betalas ut tillsammans med ålderspension från 65 år, sjuk- och aktivitetsersättning samt till vissa änkor med änkepension. Cirka 300 000 ålderspensionärer, dvs. närmare 20 procent, har BTP och ca 130 000 personer med sjuk- eller aktivitetsersättning. Av dem som är 65 år idag och tar ut sin allmänna pension får cirka 8 procent BTP.

### *Äldreförsörjningsstöd*

Äldreförsörjningsstöd kan beviljas till den som har fyllt 65 år, är bosatt i Sverige och har låg eller ingen pension. Äldreförsörjningsstödet har samma regler för inkomstprövning som BTP och ska garantera en så kallad skälig levnadsnivå efter avdrag för skälig bostadskostnad för samtliga personer som uppfyller ovanstående kriterier. Förmånen infördes 2003. Tidigare var många av dem som idag har äldreförsörjningsstöd hänvisade till socialtjänsten. Cirka 11 000 personer har äldreförsörjningsstöd.

### **6.1.2 PPM**

PPM bedriver försäkringsrörelse och tillhandahåller livsvariga livräntor i form av fondförsäkring och traditionell försäkring. Fondförsäkring är den enda möjliga försäkringsformen före pensionstid. Övergång till traditionell försäkring kan tidigast ske när pensionsspararen tar ut sin pension. Samtidigt med ansökan om premiepension kan pensionsspararen ansöka om efterlevandeskydd. Premiepensionen kan därför tas ut i form av fondförsäkring eller traditionell försäkring med eller utan efterlevandeskydd.

För PPM:s försäkringsverksamhet gäller i princip det regelverk som gäller för försäkringsbranschen i övrigt och PPM står också i dessa delar under tillsyn av Finansinspektionen. PPM:s chefaktuarie ansvarar för de försäkringstekniska utredningarna och beräkningarna och för att de försäkringstekniska riktlinjerna och de försäkringstekniska beräkningsunderlagen tas fram och fastställs av styrelsen.

Vad gäller redovisningen ska PPM inte bara följa regelverken för myndighetsredovisning utan även avge årsredovisning enligt lagen (1995:1560) om årsredovisning för försäkringsföretag (ÅRFL) och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS) samt vissa bestämmelser i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB).

### *Fondförsäkring*

Medel motsvarande fastställda pensionsrätter placeras i värdepappersfonder och premiepensionens storlek beror på hur fondernas värde utvecklas. Pensionsspararna väljer själva fritt placering och bär den finansiella risken för placeringen. En pensionssparare har rätt att när som helst begära att PPM ska flytta hela eller delar av spararens innehav till en eller flera fonder. Fondbytena är för närvarande inte förenade med några särskilda avgifter eller skattekonsekvenser för pensionsspararen. På pensionsspararnas premiepensionskonton hos PPM bokförs alla transaktioner.

PPM kan sägas tillhandahålla ett fondtorg. PPM har avtal med 82 fondbolag som tillsammans anslutit 738 fonder (mars 2006). Samarbetet mellan PPM och bolagen regleras i ett standardavtal. PPM har daglig extern handel med ca 50-100 fonder samt en omfattande intern handel i PPM:s eget handelslager. Samtliga fonder kurssätts dagligen. PPM informerar om alla fonder som är anslutna till systemet. På Internet presenteras bl.a. uppgifter om samtliga fondbolag och fonder.

#### *Traditionell försäkring*

För den pensionssparare som vill undvika den finansiella risk som följer med fondförsäkringen finns en möjlighet att gå över till livränteförsäkring. Det innebär att premiepensionen utgår i form av en livränta med ett garanterat nominellt månadsbelopp och, om tillgångarnas värde är högre än de beräknade kostnaderna för utbetalning av de garanterade beloppen, ett tilläggsbelopp. Månadsbeloppen betalas ut så länge pensionsspararen lever.

I samband med att pensionsspararen under pensionstiden ansöker om övergång till traditionell försäkring säljs kontots fondinnehav och används för att köpa en livränta. PPM ansvarar för förvaltningen av de medel som placeras inom den traditionella försäkringen och bär den finansiella risken för medlen.

#### *Efterlevandeskydd*

I samband med att premiepension tas ut har pensionsspararen möjlighet att ansöka om ett efterlevandeskydd för maka/make, registrerad partner eller s.k. socialförsäkringssambo. Huvudregeln är att efterlevandeskyddet börjar gälla vid ingången av den första månad för vilken premiepension ska betalas ut. Efterlevandeskyddet innebär att pensionen betalas ut så länge pensionsspararen eller den efterlevande lever. Skyddet finansieras genom att månadsbeloppet blir lägre.

När pensionsspararen avlider övertar den medförsäkrade pensionsspararens premiepensionskonto. Premiepension till efterlevande finns i form av såväl fondförsäkring som traditionell försäkring. Samma regler gäller för den efterlevande som för pensionsspararen. Den efterlevande kan dock inte ansöka om efterlevandeskydd.

## 6.2 Uppgifter inom pensionsadministrationen

### 6.2.1 Försäkringskassan

#### *Ansökan om pension*

Pension kan tas ut från 61 års ålder. Pensionen kan tas ut som hel, halv, tre fjärdedels eller en fjärdedels pension. Ansökan om pension skickas till Försäkringskassan. Ansökan om premiepension vidarebefordras sedan till PPM. Försäkringskassans hantering av ansökan sker manuellt av handläggare. För bedömning, beräkning, beslut och utbetalning finns det ett IT-stöd som utvecklades inför pensionsreformens fulla genomslag 2003.

Drygt tio procent av pensionsansökningarna kommer från personer som bott eller arbetat utomlands. Handläggningen av dessa ärenden är tidskrävande, då det krävs utredning tillsammans med utländska pensionsmyndigheter.

För personer som vid ansökningstillfället är bosatta utomlands handläggs ansökan vid Försäkringskassans utlandskontor i Visby.

#### *Administration under pensionstid*

För närvarande uppbär ca 1,6 miljoner personer ålderspension från Försäkringskassan. Pensionerna räknas om vid t.ex. civilståndsändring eller ändrade pensionspoäng/pensionsrätter. Varje årsskifte räknas samtliga pensioner om med hänsyn till nytt prisbasbelopp och inkomstindex. Efter omräkning skickas ett beslutsmeddelande till kunden.

BTP uppbärs av ca 430 000 personer. Av dessa har 130 000 personer Bostadstillägg till sin Sjuk- och aktivitetsersättning. De som uppbär BTP måste i de flesta fall ansöka om förmånen en gång per år. I övrigt räknas förmånen om när ändringar sker av andra ersättningar som personen uppbär.

Beträffande efterlevandepension så uppbär ca 400 000 personer någon typ efterlevandeförmån. Den största gruppen är kvinnor som fyllt 65 år och som har änkepension. Änkepensionen samordnas med den ålderspension som utbetalas till änkan.

### *Årliga pensionsprognoser*

Försäkringskassan räknar varje år fram en mängd pensionsprognoser. Den största delen avser de som redovisas i det orange kuvertet.

Försäkringskassan servar även minpension.se med prognosberäkningar för den allmänna pensionen, dvs. inkomst-, tilläggs- samt premiepension och i förekommande fall garantipension.

### *Personliga pensionsprognoser på begäran*

Varje år gör Försäkringskassans handläggare ca 80 000 personliga pensionsprognoser på begäran från kunder. Prognoserna kan göras mer individuella än den som lämnas i det orange kuvertet. Inför sin pensionering väljer många kunder att kontakta Försäkringskassan för att få en personlig prognos. Handläggaren har tillgång till ett IT-stöd när prognosen görs. Kunden kan också själv välja att göra en prognos via Försäkringskassans webbplats.

### *Levnadsintyg*

Förmånstagare som är bosatta utomlands får en gång per år bekräfta sina uppgifter. Försäkringskassan skickar ut ett intyg som förmånstagaren ska skriva under. Intyget ska också skrivas under av en officiell utländsk myndighet eller svensk beskickning.

Det främsta skälet för levnadsintyget är att få rätten till förmånen bekräftad. Även vissa civilståndsuppgifter hämtas in.

Om förmånstagaren inte lämnar in intyget spärras utbetalningen av förmånerna.

De förmåner som omfattas av denna rutin är ålderspension, sjuk- och aktivitetsersättning, efterlevandepension, arbets- och yrkesskadelivränta samt handikappersättning.

Det finns även ett maskinellt utbyte av personuppgifter mellan vissa länder. I dessa fall skickas inget levnadsintyg. Försäkringskassan får då nödvändiga uppgifter via en datafil.

Försäkringskassan skickar även levnadsintyg till dem som endast har premiepension med samma rutin. Avisering skickas då till PPM om intyget inte inkommer.

### *Intyg för förmånstagare*

Försäkringskassan kan utfärda ett intyg som styrker att kunden är pensionär alternativt har sjuk- och aktivitetsersättning. Detta intyg kan ge rabatt på t.ex. lokaltrafik och kulturevenemang. Intyget gäller för ett år.

Många av dem som begär intyget uppbär endast premiepension, Försäkringskassan utfärdar intyget även till denna kundgrupp. Intyget kan för närvarande inte beställas hos PPM.

#### *Pensionssystemets årsredovisning*

Varje år framställer Försäkringskassan en årsredovisning för pensionssystemet med resultat och balansräkning för inkomst- och tilläggspension samt premiepension. Pensionssystemets årsredovisning syftar till att sprida information och kunskap om pensionssystemet, dess finansiella ställning och utveckling. Årsredovisningen innehåller också en framskrivning av det allmänna pensionssystemets finansiella utveckling samt de pensionsnivåer som följer av reglerna och de antagna demografiska och ekonomiska utvecklingsförloppen.

### **6.2.2 PPM**

#### *Förvaltning av preliminära avgiftsmedel – den tillfälliga förvaltningen*

PPM ansvarar för förvaltningen av de preliminära avgiftsmedel som Försäkringskassan månadsvis för över till Riksgäldskontoret (RGK) till dess att pensionsrätterna fastställs och medlen placeras i de fonder som pensionsspararna har valt. PPM har uppdragit åt Kammarkollegiet att sköta den löpande förvaltningen i enlighet med en av PPM:s styrelse fastställd policy.

#### *PPM:s försäkringsadministration*

PPM har drygt 5 600 000 pensionssparare (maj 2006). Mellan 100 000 och 130 000 nya pensionssparare beräknas tillkomma varje år. År 2025 beräknas systemet omfatta 7 150 000 pensionssparare och då kan tillgångarna uppgå till 1 800 miljarder kronor.

Information om ny fastställd pensionsrätt för premiepension (ca 20 miljarder kronor per år) förs över vid årsskiftet varje år från Försäkringskassan till PPM. Information om ändrade pensionsrätter med anledning av exempelvis nya taxeringsbeslut överförs löpande under året.

Nya pensionssparare får ett valpaket och får möjlighet att genomföra ett första val. Placeringen av deras medel genomförs successivt i mars-april varje år.

Utöver uppgifter om pensionsrätter får PPM också uppdaterade personuppgifter från Försäkringskassan. Den dagliga produktionen består också av fondhandel och beslut om pensionering.

Ansökan om ålderspension ska lämnas in till Försäkringskassan. Ansökningar rörande premiepension översänds efter ankomststämpling till

PPM i Söderhamn för inskanning och bearbetning i PPM:s ärendehanteringssystem. PPM fattar beslut om uttag av premiepension och underrättar pensionsspararna skriftligen. Utbetalningen av premiepension är samordnad med utbetalningen av inkomstpension och garantipension. PPM överför månatligen utbetalningsinformation till Försäkringskassan som ansvarar för de gemensamma utbetalningarna. De utgående pensionerna räknas om varje år i december och berörda pensionssparare underrättas skriftligen av respektive myndighet.

Försäkringskassan och PPM har beslutat att samordna ansökningsförfarandena och årsskiftesinformationen, se vidare avsnitt 6.5.1 och 6.5.2.

Vid sidan av den dagliga och veckovisa produktionen finns också en årlig produktionscykel. Den omfattar inläsningen av nya pensionsrätter och fördelningen av återbetalda fondavgifter samt även tilldelning av arvsvinster och uttag av avgifter för PPM:s driftskostnader. Dessa årliga datakörningar omfattar i princip hela pensionsspararkollektivet.

#### *Kapitalförvaltning*

Vid sidan om den tillfälliga förvaltningen som beskrivits ovan angående förvaltningen av preliminära avgiftsmedel ansvarar PPM för förvaltningen av det kapital som löpande överförs till den traditionella försäkringen.

#### *Skuldhantering*

För att täcka PPM:s driftskostnader tas en årlig avgift ut av pensionsspararna. Uppbyggnadskostnaderna har finansierats med lån för att inte nu befintliga pensionssparare ska belastas på ett oskäligt sätt. PPM:s styrelse fastställer varje år en policy för skuldhanteringen inom PPM.

## 6.3 Hur ser processerna ut i dag?

Här redogörs översiktligt för några av processerna som hör till pensionsadministrationen, se bilaga 3 för en utförligare beskrivning av Försäkringskassan och PPM:s processer.

### **6.3.1 Försäkringskassan**

Inför pensionsreformen fulla ikraftträdande 2003 bedrevs ett intensivt arbete med att beskriva handläggningsprocesser och ta fram IT-stöd för dessa.

Försäkringskassan har olika typer av processer, t.ex. sådana som går helt maskinellt och som innebär att ny pensionsrätt fastställs. Processer som innehåller bedömningssteg innehåller till viss del inslag av manuell

handläggning. Den största processen med manuella inslag är ansökan om pension.

Inom Försäkringskassan är information en viktig process. Personliga pensionsprognoser är här en stor del. Dessa går att få antingen via självbetjäning på Försäkringskassans webbplats eller via personlig kontakt med en handläggare.

För mer övergripande information är strategin att styra över kunderna till de självbetjäningstjänster som tillhandahålls. Individrelaterad information får kunden via kontakt med en handläggare.

Försäkringskassan har under våren 2006 avslutat en processanalys av ålderspensionsområdet (Ensa-Ålderspension). Två huvudprocesser har identifierats, handläggnings- samt informationsprocess. Till dessa processer finns också processer som i stort sett går helt maskinellt. Motsvarande processanalys är sedan tidigare genomförd avseende Bostadstillägg till pensionärer.

#### *Handläggningsprocess för ålderspension*

Handläggningsprocessen omfattar nybeviljande och omräkningar av ålderspension.

Processen startar när ansökan om ålderspension inkommer eller när en omräkningsimpuls uppstår. Ansökan om ålderspension görs på blankett eller via Försäkringskassans webbplats, endast en liten del av ansökningarna sker via webben (ca en procent). Försäkringskassan har för närvarande valt att inte aktivt marknadsföra ansökan via Internet.

Processen slutar när ett beslut har expedierats och pensionsbeloppen betalats ut.

Handläggningsprocessen utförs när det gäller nybeviljande och vissa typer av omräkningar av en handläggare med hjälp av det systemstöd som finns.

Handläggningsprocessen kan också ske helt automatiskt via en impuls som startar ett ärende och pensionen räknas om.

### **6.3.2 PPM**

PPM har sedan första valet hösten 2000 arbetat konsekvent med en processorientering av myndighetens kärnverksamhet. Ett övergripande mål har varit att analysera processerna utifrån kostnadseffektivitet och kundfokus samt att tydliggöra målen för och uppföljningen av processerna.

Arbetet har i hög grad bidragit till utvecklingen av det ärendehanteringssystem som produktionssattes hösten 2004. Systemet har

medfört en rad positiva effekter såsom kortare handläggningstider, ökad automatiseringsgrad och stabilare IT-produktion. Genom ärendehanteringssystemet har PPM uppnått nödvändig spårbarhet i systemen samt ökat IT-säkerheten.

#### *Fondval*

Vid fondvalet får pensionsspararna sin första kontakt med PPM. Alla nya pensionsparare får ett valpaket med en fondkatalog, valanvisning och en valblankett med information om hur mycket hon eller han hittills har tjänat in till premiepensionssystemet. I anslutning till valpaketet skickas också en personlig kod (PIN-kod) som ska användas vid inloggning i självbetjäningstjänsterna och vid kontakt med personlig service om information om det egna kontot efterfrågas. Fondvalet kan därefter beställas på Internet eller på blankett.

Vid fondvalen använder ca 49 procent Internet och 51 procent blankett<sup>14</sup>. Processen är i mycket hög grad automatiserad. Mindre än en procent går till manuell handläggning. Blanketterna har förbättrats successivt. Behovet av felhantering har därför minskat betydligt sedan första valet hösten 2000.

#### *Fondbyte*

Fondbyte är möjligt att beställa på Internet, talsvar eller på blankett. Vid fondbyttena använder ca 97 procent Internet, 1,5 procent talsvar och 1,5 procent blankett<sup>15</sup>. Denna process är liksom fondvalsprocessen nästan helt maskinell.

#### *Ansökan om premiepension*

Ansökan om premiepension kan göras på blankett eller via Försäkringskassans Internettjänst. Endast ca en procent av ansökningarna görs i dagsläget via den elektroniska ansökan.

Ungefär 95 procent av ansökningarna om premiepension hanteras helt maskinellt (även felhanteringen). Den manuella hanteringen (fem procent av ansökningarna) hänger till stor del samman med utredning om efterlevandeskydd.

#### *Utbetalning av premiepension*

Utbetalningen görs genom Försäkringskassans utbetalningssystem. Utbetalningen av premiepension är samordnad med övriga

<sup>14</sup> Siffrorna gäller för 2005. Vid valet 2003 och 2004 gick 30 procent via Internet och 60 procent via blankett.

<sup>15</sup> Siffrorna gäller för 2005. För 2004 var motsvarande siffror för Internet 94 procent, talsvar 3 procent och blankett 3 procent. För 2003 var motsvarande siffror för Internet 88 procent, talsvar 6 procent och blankett 6 procent.

pensionsersättningar samt sjukersättning. PPM överför en gång per månad utbetalningsinformation till Försäkringskassan. För retroaktiva utbetalningar överförs informationen en gång per vecka.

Utbetalningsinformationen mellan myndigheterna hanteras helt maskinellt. I samband med att PPM överför likvida medel till Försäkringskassan sker vissa manuella avstämningar och kontroller.

Månadsfilerna innehåller för närvarande ca 300 000 utbetalningsposter medan de retroaktiva utbetalningarna i genomsnitt innehåller färre än 100 poster.

## 6.4 Utveckling hos respektive myndighet

Nedan beskrivs de förändringar som planeras inom respektive myndighet oavsett resultatet av pensionsadministrationsutredningen.

### 6.4.1 Försäkringskassan

Nedan beskrivs några av de förändringar som planeras inom pensionsområdet på Försäkringskassan. Förändringar som sker med anledning av det myndighetsgemensamma programmet beskrivs inte här.

#### *På kort sikt*

*Implementera ENSA-processen i alla länsorganisationer.* Under hösten 2006 kommer Ensa processen för ålderspension att implementeras i Försäkringskassans länsorganisationer.

*Förbättrade handläggningsrutiner för internationella ärenden.*

Handläggningen av ärenden där kunden har bott eller arbetat utomlands är mycket tidskrävande. För att delvis underlätta detta kommer det att tas fram en samlad informationssida för denna typ av ärenden på Försäkringskassans intranät.

#### *På längre sikt*

Följande punkter finns upptagna i pensionsavdelningens verksamhetsplanering fram till 2009.

*Maskinell hantering av enkla nybeviljaärenden i handläggningsprocessen.*

När det gäller nybeviljande av ålderspension är uppskattningsvis 80 procent av ansökningarna av enkel karaktär. I de fallen har den sökande bott hela sitt liv i Sverige. Ärendehandläggningen skulle kunna automatiseras så att den är helt maskinell efter inskanning av ansökan.

*Mer funktionalitet för maskinella beslut och därmed förbättrade*

*beslutstexter.* Försäkringskassan har tagit fram en ny generell beslutsmodell

som alla beslut ska anpassas efter. Dessutom ligger den databas som används för de maskinella besluten idag i gammal systemmiljö och kommer att förnyas.

*Utbyggnad av prognosfunktionen så att den omfattar alla grupper.*

Efterfrågan på personliga pensionsprognoser är stor. Vissa grupper kan inte välja självbetjäningsskanaler för att få sin prognos, då prognosverktyget inte klarar av beräkningen. En handläggare måste då räkna prognosen manuellt vilket i vissa fall kan vara tidskrävande. Även för minpension.se finns behov av dessa förbättringar av prognosen.

#### **6.4.2 PPM**

Nedan beskrivs de förändringar som planeras på PPM bortsett från aktiviteter inom ramen för det myndighetsgemensamma programmet.

Förändringarna finns till största del upptagna i verksamhetsplaneringen fram t.o.m. 2009.

*Förbättrat beslutsstöd under sparandetiden*

Ett förstärkt beslutsstöd behövs för att pensionsspararna ska kunna välja (och över tiden förvalta) risknivå, tillgångsallokering, förvaltare och göra rationella val. Ett förstärkt beslutsstöd behövs också för att spararna ska kunna utvärdera sina placeringar och för att kunna bedöma den framtida pensionen genom prognoser. Beslutsstödet ska präglas av enkelhet och långsiktighet samt i första hand utformas för webbkanalen.

Tekniskt kommer detta att ske genom en ombyggnad av PPM:s webbplats [www.ppm.nu](http://www.ppm.nu), med förändrad infrastruktur, publiceringsverktyg m.m. och med större möjligheter att ge individanpassade lösningar. Ovanpå denna grundplattform kommer nya tjänster att utvecklas under 2006 och 2007. Som exempel kan nämnas PPM-lotsen, återställning av vald fördelning (rebalansering) och väckarklockefunktion.

*Förbättrat beslutsstöd inför pensioneringen*

På liknande sätt kommer beslutsstödet att förbättras inför pensioneringen, bland annat genom ökade prognosmöjligheter. Även detta kommer att ske med PPM:s webbplats som primär kanal.

*Ett minskat antal fonder?*

Premiepensionsutredningen föreslog i sitt slutbetänkande att antalet fonder kan reduceras till 100-200 fonder, utan att pensionsspararnas valfrihet beskärs i någon väsentlig utsträckning. Syftet med förslaget är att göra fondutbudet mer överskådligt för spararna och minska kostnaderna för kapitalförvaltningen i systemet. För att åstadkomma detta föreslogs ett antal

åtgärder, t.ex. ändrad prisreduktionsmodell och att års- och registreringsavgift införs och skärpta regler för hur många fonder en fondförvaltare kan registrera.

Utredningens förslag bereds för närvarande i Regeringskansliet. Några av de åtgärder som utredningen föreslår kan PPM redan nu vidta. I avvaktan på besked i frågan bygger PPM upp kapacitet för att snabbt kunna vidta nödvändiga åtgärder. Inom ramen för detta arbete analyseras bl.a. effekten av olika åtgärder på fondutbudets sammansättning och kostnaderna för kapitalförvaltningen i systemet.

#### *Ytterligare verksamhetsmässiga förändringar*

Det pågår en kontinuerlig vidareutveckling av verksamhetsfunktioner i premiepensionssystemet. Bland övriga utvecklingsaktiviteter kan nämnas en reformering av PPM:s affärsmodell. Den nya modellen minskar behovet av krediter i fondhandeln.

## 6.5 Gemensam utveckling

Av de redovisade förhållandena framgår att pensionsadministrationen fungerar i allt väsentligt bra, men behöver utvecklas vidare och bli mer kostnadseffektiv.

Nedan beskrivs den utveckling som pågår i samverkan mellan Försäkringskassan och PPM (det myndighetsgemensamma programmet).

### 6.5.1 Gemensam blankett och samordnad skanning

Inom det myndighetsgemensamma programmet har ett arbete pågått med att förenkla ansökningsförfarandet för den blivande pensionären. Detta har resulterat i att en gemensam blankett för ansökan om inkomstpension och premiepension tagits fram. Blanketten kommer att börja användas under 2006. Den kommer att kunna beställas via självbetjäning eller genom personlig kontakt med Försäkringskassan eller PPM. Blanketten kommer även att kunna skrivas ut direkt från Försäkringskassans webbplats. Nästa steg i utvecklingen handlar om att efter skanning kunna överföra information i elektronisk form från PPM till Försäkringskassans ärendehanteringssystem.

### 6.5.2 Samordnade underrättelser om beslut

Inom det myndighetsgemensamma programmet pågår ett arbete med att samordna besked om omräkningar och utbetalningar av allmän pension med de årliga utskicken (orange kuvertet). För ändamålet har ett särskilt orange kuvert tagits fram för de försäkrade som valt att ta ut allmän pension. Denna

samordning underlättar deras möjligheter att överblicka den samlade pensionen. Det första samordnade beskedet kommer att skickas ut 2007. Konto- och kostnadsinformationen kommer att vidareutvecklas.

Myndigheterna arbetar dessutom med att på sikt kunna skicka ut gemensamma underrättelser om beslut i samband med ansökan om uttag av allmän pension (förstagångsbeslut). Myndigheterna överväger att samordna ärendehanteringssystemen så att gemensamma underlag skapas för utskick.

### **6.5.3 Övrigt utvecklingsarbete**

I avsnitt 7 om gemensam kundservice och i avsnitt 8 om kommunikation redovisas ytterligare områden som är föremål för gemensamt utvecklingsarbete mellan myndigheterna.

## 7 Kundservice – kontakten med pensionärer och pensionssparare

**Bedömning:** Försäkringskassan och PPM har för närvarande olika uppfattningar om

- i vilken utsträckning lokalkontor och fysiskt möte behöver användas för kundservice,
- i vilken grad det är möjligt att styra kunderna mot självbetjäningsskanaler, och
- vilken myndighet som ska administrera den gemensamma kundservicen.

Myndigheterna är emellertid överens om att det i ett nollalternativ är möjligt att erbjuda en gemensam kundservice, i varje fall om de får ett sådant uppdrag av regeringen.

Vissa författningsändringar kan komma att behöva göras för att myndigheterna ska kunna genomföra en långtgående samordning av sina verksamheter.

### 7.1 Utgångspunkter

#### 7.1.1 Försäkringskassan

Försäkringskassan erbjuder kundservice genom olika kanaler med både personlig service i form av lokala mötesplatser och telefonkundtjänst. Många av Försäkringskassans tjänster erbjuds också i självbetjäningsskanaler via Internet och talsvar. Strategin är att styra över kunderna till dessa kanaler när det gäller enkla ärenden, t.ex. beställning av blanketter och informationsmaterial. En stor del av de personliga pensionsprognoserna utförs också via Internet. För närvarande arbetar Försäkringskassan med att ta fram en kund och kanalstrategi som ska beskriva det framtida kundmötet.

#### 7.1.2 PPM

Under uppbyggnaden av försäkringsverksamheten har PPM:s strategi varit att utveckla automatiserade processer för att nå hög tillgänglighet, effektivitet och service i kontakterna med pensionsspararna. Myndigheten har byggt upp en kundservice med både personlig service och självbetjäningstjänster (Internet och talsvar). Strategin har varit att styra pensionsspararna till självbetjäningstjänsterna för enklare ärenden som t.ex. fondbyten och beställningar av informationsmaterial. Den personliga

servicen har främst varit inriktad på mer komplicerade ärenden och vägledning inför val och byte av fond.

## 7.2 Nuvarande förhållanden

Försäkringskassans och PPM:s kontakter med medborgarna sker genom flera olika kanaler. Exempel på sådana kanaler är webbplats, personligt möte via telefon, e-post eller brev och fysiskt möte. Därigenom tillhandahålls tjänster och information från myndigheterna.

I tabellen nedan redovisas den nuvarande fördelningen mellan de kanaler som Försäkringskassan och PPM tillhandahåller idag.

*Kundkontakter per år fördelade mellan myndigheternas kanaler*

<b>Kanaler</b>	<b>PPM</b>	<b>Försäkringskassan</b> (pension)
<i>Personlig service</i>		
telefon	120 000	445 000
blankett	100 000	100 000
e-post / brev	11 000	10 000
besök lokalkontor	-	85 000 (ca 2 besök /dag per lokalkontor)
<i>Självbetjäning</i>		
webbplats	12 000 000	350 000 pensionsprognoser, 41 000 blankettbeställningar, 1 000 webbansökningar samt övriga som söker information
talsvar	250 000	28 000

### 7.2.1 Försäkringskassan

Försäkringskassan finns representerad över hela landet. Kunderna kan besöka en kundtjänst i de allra flesta kommuner. De självbetjäningskanaler som erbjuds är Internet och servicetelefon. Via dessa kanaler kan kunderna beställa blanketter eller broschyrer. Via Internet är det även möjligt att göra en personlig pensionsprognos eller ansöka om pension.

För boende utomlands är handläggning och kundservice koncentrerad till utlandskontoret i Visby. Handläggning och kundservice för efterlevandepension är sedan 2003 koncentrerad till enheten för efterlevandepension i Luleå. Möjligheter finns dock för båda ovanstående grupper att få personlig service vid besök på något av Försäkringskassans lokalkontor. Servicen utgörs av information på broschyrnivå och hjälp med att fylla i blanketter.

På Försäkringskassans webbplats ([www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)) finns information som utgår från olika livssituationer. Informationen riktas bl.a. till sådana som snart ska bli pensionärer och till pensionärer. En blivande pensionär kan göra en pensionsberäkning för sin ålderspension på webbplatsen. Ansökan om pension (inkomst- och premiepension) kan göras på Försäkringskassans webbplats om pensionsspararen har e-legitimation. Via webbplatsen går det också att beställa eller ladda ner blanketter och broschyrer. Informationen finns tillgänglig på nio olika språk.

Via servicetelefonin kan blanketter, broschyrer och kopia på det orange kuvertet beställas samt svar lämnas på de vanligaste frågorna om pension.

Personlig service kan kunden få genom besök vid någon av Försäkringskassans kundtjänster, telefonsamtal, e-post och brev till sitt lokalkontor. Inom de flesta av Försäkringskassans länsorganisationer finns det särskilda telefonkundtjänster som besvarar samtal av allmän karaktär. Inom Försäkringskassan finns det idag två telefonnummer per län (ett till länets kundservice och ett till talsvar).

Antalet kontakter med Försäkringskassan i frågor om ålderspension (via besök, telefon och brev) har uppskattats till 450 000 per år. Dessutom görs ca 80 000 besök per år som avser personliga pensionsprognoser ca 50 000 besök som har direkt anknytning till en ansökan om pension. Ungefär 10 procent av de 450 000 kontakterna utgörs av personligt besök på lokalkontor. Antalet personliga besök på lokalkontor uppgår till 85 000 per år om även personliga prognoser och ärenden med avseende ansökan om pension räknas in.

Beträffande förmånen Bostadstillägg till pensionärer är omfattningen av besök på lokalkontoren stor.

### 7.2.2 PPM

PPM bedriver i dag sin verksamhet i Stockholm och Söderhamn. I PPM:s Söderhamnskontor finns bl.a. PPM:s kundservice och pensionshandläggning. Pensionsspararna kan kontakta PPM via personlig service eller någon av självbetjäningskanalerna – PPM:s webbplats ([www.ppm.nu](http://www.ppm.nu)) eller talsvar. Personlig service, webbplatsen och talsvar utgör tillsammans PPM:s kundservice.

Personlig service kan pensionsspararen få genom telefonsamtal, e-post och brev till kundservice. Även blanketter används i den personliga kontakten. Hanteringen av svar sker på likartat sätt oavsett vilken kanal pensionsspararen använder.

Via självbetjäningskanalerna kan pensionsspararen beställa blanketter och informationsmaterial. För att få tillgång till den servicen måste pensionsspararen identifiera sig med personnummer. Med personnummer och en PIN-kod kan pensionsspararen få uppgifter om det personliga kontot, byta fonder och byta koden.

På PPM:s webbplats finns allmän information om premiepensionen. Det finns också kortfattad information på sju olika språk och möjlighet att beställa informationsbroschyr på dessa språk. Pensionsspararen kan även logga in på sitt personliga konto. Där kan pensionsspararen bland annat se över sitt sparande, byta fonder, byta sin kod eller titta på sitt årliga värdebesked. En blivande pensionär kan också göra en pensionsberäkning för premiepensionen på webbplatsen. Ansökan om allmän pension (inkomst- och premiepension) kan som nämnts göras på Försäkringskassans webbplats om pensionsspararen har e-legitimation.

Nästan alla fondbyten (98,5 procent) görs via PPM:s webbplats.

Från och med maj 2006 kommer kundservicehandläggarna även att svara på samtal som inkommer till pensionsportalen [minpension.se](http://minpension.se).

Under 2005 uppgick det totala antalet kontakter med kundservice till ca 12 500 000. Av dessa kontaktade 12 000 000 via PPM:s webbplats (motsvarar ca 33 000 besök per dag), 250 000 via talsvar och 120 000 personlig service via telefon. Ungefär 98 procent av pensionsspararna använder alltså självbetjäningskanalerna och webbplatsen har ungefär femtio gånger så många besökare som talsvar. Användningen av kundservice framgår i tabellen nedan.

*Antal kontakter med PPM:s kundservice*

År	Webbplats	Talsvar	Telefon
2000 (hösten)	-	-	220 000
2001	1 300 000	300 000	80 000
2002	1 800 000	200 000	95 000
2003	2 900 000	175 000	125 000
2004	5 600 000	190 000	100 000
2005	12 000 000	250 000	120 000

Kundservice lämnar allmän information om pensionssystemet och premiepensionssparandet samt beställer blanketter och informationsmaterial till pensionsspararen. Personrelaterade frågor om inkomstpension hänvisas till Försäkringskassan eftersom det är där personuppgifterna finns. Ansökningsblanketter för uttag av inkomstpension och premiepension samt beställning av en kopia på det orange kuvertet kan handläggaren beställa via Försäkringskassans webbplats. För blivande pensionärer kan kundservicehandläggaren ta fram en prognos för premiepensionen och för pensionärer kan en prognos tas fram för ändring av premiepensionen. För pensionärer lämnas också uppgifter om beslut gällande premiepension. Frågor om prognoser för inkomstpension på individnivå och utbetalning av pension hänvisas till Försäkringskassans webbplats eller till Försäkringskassans pensionshandläggare.

### 7.3 Gemensam kundservice

Försäkringskassan och PPM är överens om att det i ett nollalternativ är möjligt att erbjuda en gemensam kundservice. Myndigheterna har dock för närvarande olika uppfattningar om hur en sådan kundservice ska utformas. Myndigheternas lösningar skissas i det följande.

#### 7.3.1 Gemensam kundservice – Försäkringskassans lösning

Försäkringskassan finns representerad i de flesta kommuner i Sverige. Alla svenska medborgare och personer som är bosatta i Sverige har en kontakt med Försäkringskassan - och den kan vara av olika intensitet beroende på var i livet man befinner sig. Samtidigt som man tjänar in pengar till sin framtida pension så bygger man till exempel upp sin sjukpenninggrundande inkomst och har möjlighet till andra försäkringsskydd som arbetsskadeförsäkring och högriskskydd. Försäkringskassan har alltså en

central roll i människors ekonomiska liv (1/4 av hushållens disponibla inkomst kommer via Försäkringskassans system).

Försäkringskassan har länge förknippats med sina lokalkontor. Lokalkontoren är viktiga, men de flesta kundkontakterna numera sker över Internet. Servicetelefonin har också ökat sin andel av Försäkringskassans totala antal kundkontakter. Den långsiktiga strategin för Försäkringskassan är att få över så många okomplicerade ärenden som möjligt till de automatiserade tjänsterna, Internet och servicetelefonin, och motsvarande minska antalet personliga besök. Det arbetet sker dels genom att erbjuda kunderna bättre tjänster via Internet och servicetelefontjänst, men också genom att informera och utbilda våra kunder i hur man använder de automatiska tjänsterna. Det kan till exempel ske vid de så kallade 60-årsmötena där blivande pensionärer får grundläggande information och få bekanta sig med Försäkringskassans tjänsteutbud.

Alla personliga möten kommer dock aldrig att gå att effektivisera bort. Vissa kunder kommer alltid att behöva hjälp på grund av t ex bristande språkkunskap, olika funktionshinder, teknisk rädsla eller av andra skäl. Andra möten fyller så viktiga funktioner, till exempel vid valet att gå i pension, att ett personligt möte är något man bör kunna erbjuda kunden. Balansgången mellan vikten av (pensions-)beslutet och att ge kunden enklast möjliga sätt att gå i pension har också varit bakgrunden till att man från Försäkringskassan har inte gjort reklam för möjligheten att gå i pension via Internet.

Vid ett i princip oförändrat myndighetsansvar för Försäkringskassan och Premiepensionsmyndigheten anser Försäkringskassan att en för myndigheterna gemensam kundtjänst bör inrättas. Ska en sådan skapas anser Försäkringskassan att Försäkringskassans kundtjänst ska ges uppdraget att utöka den service den redan idag ger på premiepensionsområdet till att bli heltäckande.

Utgångspunkten för Försäkringskassan är att det endast ska vara en ingång för kunden oavsett vilken fråga inom pensionsområdet det handlar om. Detta innebär att en gemensam kundservice ska kunna svara på frågor av dels allmän karaktär dels frågor som berör en pågående ansökan eller ett beslutat ärende. Försäkringskassans kundservice handlägger idag många ärenden som rör utbetalningen av den löpande pensionen exempelvis ändring av skatt, kontouppgifter och betalningsmottagare.

En gemensam kundservice bör huvudsakligen utgå från de kanaler som erbjuds idag. I respektive kanal ska det finnas en styrning till pensionsområdet. Om kunden sedan vill ha personlig service ska kompetens

finnas att besvara frågor om såväl inkomstpension, premiepension och andra närliggande förmåner som efterlevandepension och bostadstillägg.

En gemensam kundservice förutsätter att det är som idag att ansökningsblanketter och självbetjäningstjänster finns att tillgå på Försäkringskassans webbplats samt via servicetelefon.

Den gemensamma kundservicen ska, liksom idag är fallet, kunna handlägga ärenden som berör utbetalningen av både Försäkringskassans olika pensionsförmåner och premiepension.

Den gemensamma kundservicen måste ha tillgång till både Försäkringskassans och PPM:s handläggnings- och ärendehanteringssystem.

Kundservicen kommer att erbjudas i de kanaler som Försäkringskassan väljer att prioritera i sin kund- och kanalstrategi. Kundenservicen har som mål att alltmer styra kunderna till självbetjäningstjänster.

I och med att Försäkringskassan i dag finns representerad över hela landet lämnas möjlighet till personligt möte för de grupper som har särskilda behov.

Försäkringskassan anser att om alternativet med i princip oförändrad myndighetsstruktur väljs bör det övervägas om inte Försäkringskassan ska få i uppdrag att utgöra den i princip enda kontaktytan visavi kunderna. Försäkringskassan skulle i premiepensionsärenden agera på PPM:s uppdrag. Med en sådan lösning skulle det nuvarande kommunikationsproblemet sannolikt minska.

### **7.3.2 Gemensam kundservice - PPM:s lösning**

PPM:s lösning bygger på att pensionärerna och pensionsspararna ska kunna vända sig till en kontaktpunkt för att få alla sina frågor behandlade. Tanken är att kunderna inte ska behöva bli hänvisade till olika myndigheter eller olika tjänstemän inom en och samma myndighet. En annan utgångspunkt är att styrning i första hand ska ske mot självbetjäningsskanalerna webbplats och talsvar. I andra hand ska personlig service via telefon erbjudas. En gemensam kundservice ska byggas upp med utgångspunkt i de tjänster som efterfrågas mest och där kundernas behov av service är störst. Exempel på sådana tjänster som bör prioriteras är beslutsstöd i samband med uttag av pension. Här kan det handla om prognos- och beräkningsverktyg samt enkel vägledning.

I en första etapp kommer en gemensam telefonkundservice tillhandahållas som ska kunna besvara de allra flesta frågorna. I en senare etapp kan en

gemensam webbplats etableras och den gemensamma telefonservicelösningen utvecklas vidare.

*En första etapp (gemensam telefonkundservice)*

Telefonsamtal, e-post och brev besvaras av den gemensamma kundservicen. Myndigheterna har också gemensamma talsvarsfunktioner. Samtal som innebär handläggning av enskilda personärenden och annan myndighetsutövning kommer att skötas av respektive myndighet.

Denna lösning innebär att medborgarna endast behöver känna till ett telefonnummer för att få svar på alla sina frågor om ålderspensionen. Idag kommunicerar PPM ut två telefonnummer (ett för personlig service och ett för talsvar) och Försäkringskassan två telefonnummer per län.

Den organisatoriska lösningen innebär att PPM ansvarar för telefonservice, e-post och brev för ålderspensionen på uppdrag av Försäkringskassan. Försäkringskassan har fortsatt ansvar för utlandsärenden (som handläggs i Visby) och ärenden om efterlevandepensioner (som handläggs i Luleå).

PPM:s nuvarande kundservice i Söderhamn bör vara basen för den gemensamma kundservicen. Kundservice kommer att behöva bemannas med 40-50 handläggare.

Lösningen med en gemensam telefonkundservice kräver inga större utvecklingsinsatser. Etableringskostnaderna kan uppskattas till ca 2 miljoner kronor.

Kundservicehandläggarna behöver få tillgång till Försäkringskassans kundbilder och andra nödvändiga IT-funktioner hos Försäkringskassan. Det är också viktigt att handläggarna har breda och djupa kunskaper inom hela ålderspensionsområdet och god kunskap om angränsande områden som t.ex. BTP och tjänstepension.

*En andra etapp (gemensam webbplats m.m.)*

Webbplatserna är i en första etapp fortfarande uppdelade utan något större utbud av gemensamma tjänster. Möjligheten att effektivt styra mot självbetjäningsskanalerna ökar i takt med att tjänsterna utvecklas och svarar mot kundernas behov. Med en gemensam webbplats och ett gemensamt ärendehanteringssystem kan kunderna få ett enhetligt bemötande och t.ex. själv se hela sitt engagemang. I avsnittet nedan om kommunikation (Gemensamt utvecklingsarbete) diskuteras vissa problem med en sådan lösning. Med en sådan utvecklad service kommer självbetjäningsskanalerna att kunna utnyttjas i betydligt större utsträckning. I den andra etappen ingår också en vidareutveckling av telefonkundservice.

### 7.3.3 Sammanfattning

Försäkringskassan och PPM har sammanfattningsvis för närvarande olika uppfattningar om

- i vilken utsträckning lokalkontor och fysiskt möte behöver användas för kundservice,
- i vilken grad det är möjligt att styra kunderna mot självbetjäningsskanaler, och
- vilken myndighet som ska administrera den gemensamma kundservicen.

Myndigheterna är emellertid överens om att det i ett nollalternativ är möjligt att erbjuda en gemensam kundservice, i varje fall om de får ett sådant uppdrag av regeringen.

Vissa författningsändringar kan komma att behöva göras för att myndigheterna ska kunna genomföra en långtgående samordning av sina verksamheter.

## 8 Kommunikation

**Bedömning:** Myndigheternas information till medborgarna om det nya pensionssystemet har hittills varit omfattande.<sup>16</sup> Trots detta kan konstateras att många pensionssparare inte förstått vad systemet faktiskt innebär. De saknar en helhetsbild och kunskapsnivån är ännu inte tillfredsställande.

I ett nollalternativ kommer det att krävas fortsatt arbete med samordnade kommunikationsinsatser som syftar till att ta fram en gemensam webbplats, gemensamma blanketter, gemensam mediastrategi samt ett eventuellt samarbete kring en gemensam avsändare och grafisk profil. Det kan dock sättas i fråga om de informationssvårigheter som hänger samman med den nuvarande ansvarsuppdelningen kan lösas genom ökad samordning mellan myndigheterna.

Försäkringskassan ska enligt sin instruktion<sup>17</sup> ansvara för att allmänheten får en god information om rättigheter och skyldigheter och planerade förändringar inom socialförsäkringen och de andra förmåner eller ersättningar som hör till myndighetens verksamhetsområde samt ha huvudansvaret för att ge allmänheten en övergripande information om det allmänna ålderspensionssystemet. PPM:s uppdrag framgår av 7 § lagen (1998:710) med vissa bestämmelser om Premiepensionsmyndigheten. Enligt bestämmelsen ska PPM se till att pensionsspararna får tillgång till den information som de behöver för att ta till vara sin rätt i premiepensionssystemet. PPM ska också enligt sin instruktion<sup>18</sup> samråda med Försäkringskassan i frågor om information om ålderspension till enskilda.

I förarbetena till premiepensionssystemet anges de krav som ställs på informationen till de enskilda pensionsspararna. Där behandlas emellertid inte närmare i vilken utsträckning det är möjligt att genom olika kommunikations- och informationsinsatser säkerställa att pensionsspararna verkligen vill och kan ta till vara sin rätt i premiepensionssystemet. Kraven är mer inriktade mot vilka typer av uppgifter som ska lämnas och med vilken regelbundenhet detta ska ske. Vidare understryks att premiepensionssystemet – även i informationshänseende – utgör en del av ålderspensionssystemet och att en samordning därför måste ske av informationen till de enskilda om deras rättigheter i inkomst- respektive premiepensionssystemet. I dag har såväl Försäkringskassan som PPM i

<sup>16</sup> Se Premiepensionsutredningens utvärdering av informationen från PPM och fondbolag i betänkandet SOU 2005:87, s. 89ff.

<sup>17</sup> Förordning (2004:1299) med instruktion för Försäkringskassan.

<sup>18</sup> Förordning (2000:585) med instruktion för Premiepensionsmyndigheten.

uppdrag att informera om ålderspensionen, vilket bidragit till det varit oklart för pensionsspararna vilken av myndigheterna som varit avsändare eller vart man ska vända sig för att få mer information och hjälp.<sup>19</sup>

## 8.1 Samarbetet mellan Försäkringskassan och PPM

Försäkringskassan och PPM har ett långtgående samarbete kring de årsbesked som varje år skickas ut till pensionärerna och pensionsspararna (det orange kuvertet). Årsbeskedet, som produceras av Försäkringskassan och PPM tillsammans, innehåller beslut om pensionsrätter för inkomst- respektive premiepension och pensionspoäng. Det innehåller även en prognos för den allmänna pensionen samt ett kontobesked från Försäkringskassan respektive PPM. Årsbeskedet innehåller också Skattemyndighetens beslut om pensionsgrundande inkomst. Försäkringskassan och PPM är tillsammans avsändare av det orange kuvertet.

På regeringens uppdrag arbetade PPM och Försäkringskassan (dåvarande Riksförsäkringsverket) under 2004 fram en gemensam kommunikationsstrategi, där målsättningar och prioriterade målgrupper fastställdes.

I slutet av 2004 påbörjades ett samarbete inom ramen för ett myndighetsgemensamt program för att bredda, fördjupa och vidareutveckla samverkan mellan PPM och Försäkringskassan. Inom programmet har en rad aktiviteter genomförts. Målen i kommunikationsstrategin har reviderats för att lättare kunna mätas, en målgruppsanalys och efterföljande kunskapsmätning har genomförts. Därefter har en gemensam kommunikationsplan tagit fram. I planen ingår att göra en översyn av årsbeskeden som syftar till att göra dem mer lättillgängliga och mottagaranpassade.

## 8.2 Informationsbehovet

Behovet av information är av större vikt i det nya reformerade pensionssystemet än i det tidigare systemet. I det nya systemet får varje åtgärd som påverkar inkomsten genomslag i den framtida pensionen. Därtill är pensionsåldern mer flexibel och tidpunkten för pensionsuttaget har stor betydelse för pensionens storlek. Även utvecklingen av den enskildes tillgångar på premiepensionskontot påverkar pensionens storlek. I sin

---

<sup>19</sup> Se Premiepensionsutredningens utvärdering av informationen från PPM och fondbolag, SOU 2005:87, s. 89ff. Se även Riksrevisionens granskning av informationsverksamheten, RiR 2004:16.

rapport *Premiepensionens första år*, slår Riksrevisionen fast att det nya premiepensionssystemet medför större möjligheter men också krav på den enskilde att påverka sin pension och att detta större ansvar i någon mån bör mötas av ett ökat ansvar för staten att med information underlätta för den enskilde att inom ramen för systemet agera rationellt.<sup>20</sup>

Myndigheternas information till medborgarna om det nya pensionssystemet har hittills varit omfattande. Trots detta kan konstateras, genom mätningar som Försäkringskassan och PPM gjort, att många pensionssparare inte förstått vad systemet faktiskt innebär. De saknar en helhetsbild och kunskapsnivån är ännu inte tillfredsställande. En bidragande förklaring till detta är den större komplexitet som följer av att två myndigheter fått olika uppdrag inom det allmänna pensionssystemet. Det är två avsändare som samtidigt kommunicerar i frågor om den allmänna pensionen, vilket skapar oklarheter om hur systemet fungerar och om myndigheternas roller. Organisationsstrukturen skapar ett behov av kunskap som egentligen är ointressant för kunden och ineffektivt i informationshänseende. En annan orsak som kan nämnas är att regeringen tidigare gett myndigheterna olika informationsmål.<sup>21</sup>

I Demoskops mätning våren 2006 känner 87 procent till att premiepensionen är en del av den allmänna pensionen. Motsvarande nivå är för inkomstpensionen 74 procent och för garantipensionen 64 procent. Att PPM är ansvarig myndighet för premiepensionen är väl inarbetat hos pensionsspararna och myndigheten förknippas därför med premiepensionen, vilket underlättat kontakten med pensionsspararna. I en marknadsundersökning från 2005 uppger 34 procent spontant att de skulle kontakta PPM för att få svar på frågor om premiepensionssparande medan 5 procent istället säger att de skulle kontakta Försäkringskassan i dessa frågor.

Demoskops mätning 2006 kring pensionsfrågor befäster mönstret från tidigare motsvarande undersökningar att det är relativt få som upplever att de har god kunskap om vad den allmänna pensionen innebär.

Av tillfrågade i åldern 18-62 om den allmänna pensionen upplever 37 procent att de känner till den ”mycket” eller ”ganska väl”, 50 procent ”ganska dåligt” och 12 procent ”inte alls”.

Mot denna bakgrund kommer det i ett nollalternativ att krävas fortsatt arbete med samordnade informationsinsatser som syftar till att

<sup>20</sup> Riksrevisionen har granskat premiepensionsreformens genomförande och hittillsvarande utfall. En fråga som revisionen uppehållit sig vid gäller frågan om informationsverksamheten fungerat väl och infriat målen. För en närmare redogörelse av Riksrevisionens bedömningar, se RiR 2004:16.

<sup>21</sup> Se Premiepensionsutredningens utvärdering av informationen från PPM och fondbolag, SOU 2005:87, s. 95f.

pensionärerna och pensionsspararna ska få ett helhetsperspektiv på sitt pensions sparande.

Information behövs under hela sparandetiden men även efter pensioneringen. Den bör syfta till att individen får en helhetsbild av ålderspensionssystemet och en förståelse för delarna i systemet och vilka möjligheter de har att påverka den egna pensionen. Detta ämne behandlas även i avsnitt 10 om ett uppdrag som aktör på pensionsområdet.

Information behövs på övergripande nivå i frågor som rör systemets utformning och beståndsdelar. Det är också väsentligt att det i informationsuppdraget ingår att på olika sätt informera pensionärerna och pensionsspararna om var de kan söka mer information om ålderspensionssystemet och vilka former av beslutsstöd som de erbjuds inom systemet för förvaltningen av premiepensionen.

PPM har under 2005 tagit fram ett webbaserat beslutsstöd (PPM-lotsen) som hjälper pensionsspararna att välja risknivå, tillgångsallokering, förvaltare och att göra rationella val. Ytterligare utveckling kommer att ske av beslutsstödet.

### 8.3 Gemensamt utvecklingsarbete

Försäkringskassan och PPM har breddat och fördjupat sitt samarbete. I det följande diskuteras områden där ytterligare samarbete mellan Försäkringskassan och PPM bör övervägas.

En enda *gemensam webbplats* för ålderspensionssystemet skulle underlätta för pensionärerna och pensionsspararna att förstå systemet och ta till vara sina rättigheter. Det är i varje fall på kort sikt endast möjligt att införa en gemensam webbplats *utöver* de webbplatser som myndigheterna redan har. Med webbplatsen [www.minpension.se](http://www.minpension.se) blir det sammanlagt fyra webbplatser som behandlar den allmänna pensionen. Ur ett kommunikationsperspektiv är det ingen idealisk lösning.

Det förekommer i *media* missuppfattningar om ansvarsfördelningen mellan myndigheterna för pensionsadministrationen. En gemensam strategi i förhållande till media leder till förbättringar i detta avseende. Dock kvarstår problemet att myndigheterna ändå i många sammanhang agerar och svarar på frågor på egen hand och på skilda håll i kontakter med media.

En *gemensam avsändare* för pensionsinformation skulle kunna bidra till att pensionärerna och pensionsspararna upplever ålderspensionen som ett sammanhållet system även om ansvaret är delat mellan två myndigheter. Myndigheterna bör därför undersöka i vilken utsträckning det är lämpligt att uppträda under en gemensam avsändare med hänsyn till offentlighetsrättsliga

principer och kommunikationens karaktär. Det är ofrånkomligt att viss kommunikation, till exempel beslutsbrev eller andra former av myndighetsutövning även fortsättningsvis har en av myndigheterna som avsändare. En gemensam grafisk profil kan signalera en viss samhörighet utan att en gemensam avsändare för myndigheterna behöver användas. Reaktionen hos pensionärerna och pensionsspararna på olika grafiska profiler bör undersökas innan myndigheterna bestämmer sig för en viss profil. En gemensam profil kan nämligen uppfattas som ytterligare en avsändare vilket skulle skapa oklarhet för pensionärerna och pensionsspararna.

Det är dock tveksamt om fler gemensamma kommunikationsaktiviteter enligt ovan kan lösa alla samordningsproblem. Stora delar av båda myndigheternas löpande kommunikationsverksamhet bedrivs separat. Anställda på de båda myndigheterna håller föredrag, medverkar i konferenser, talar med journalister, möter representanter för andra myndigheter, huvudmän och leverantörer. Den kommunikation som sker kring ålderspensionssystemet i dessa sammanhang påverkar också pensionärernas och pensionsspararnas uppfattning och kunskap.

Sedan några år tillbaka är de båda myndigheternas respektive regleringsbrev bättre samordnade. Försäkringskassan och PPM har dock delvis olika syn på vilken information pensionärerna och pensionsspararna behöver om pensionssystemet.

## 9 Kostnader och kostnadsbesparingar i ett nollalternativ

**Bedömning:** Försäkringskassans administrationskostnader beräknas minska relativt kraftigt fram till 2015 främst beroende på att länsorganisationernas kostnader beräknas kunna minska fr.o.m. 2007 samt att avskrivningskostnaderna minskar fr.o.m. 2010.

PPM:s nuvarande kostnadsnivån bedöms vara tillräcklig för att klara den löpande driften inklusive de investeringar som krävs i IT-system under prognosperioden (år 2025). Kommunikationskostnader kan dock i viss mån komma att öka på grund av att antalet pensionssparare successivt också ökar.

De tidigare problemen avseende kostnadsfördelning har till stor del hanterats genom en överenskommelse mellan Försäkringskassan och PPM.

De sammanlagda besparingarna för myndighetsgemensamma initiativ bedöms uppgå till ca 6 till 7 miljoner kronor årligen från år 2010 exklusive effekterna av en gemensam kundservice och förändrad Internetanvändning.

I detta avsnitt behandlas effekterna på kostnaderna i ett nollalternativ och beskriver därför kostnaderna för den allmänna ålderspensionen (2005-2025) med förutsättningen att verksamheten fortsätter i samma organisatoriska form som idag. Härutöver kommenteras i vilken utsträckning tidigare identifierade problem avseende kostnadsfördelning har blivit avhjälpna eller helt eller delvis kvarstår samt ekonomiska- och ekonomiadministrativa konsekvenser av ett fortsatt delat myndighetsansvar.

Samtliga beräkningar är gjorda i 2006 års priser, det vill säga ingen uppräknings med inflation eller reallöneökningar har skett.

### 9.1 Avgränsningar och förutsättningar

De ekonomiska sammanställningar som redovisas här omfattar den allmänna ålderspensionen (ålderspension i form av tilläggs-, inkomst- och premiepension samt garantipension) men utan kostnader för andra åldersrelaterade förmåner som bostadstillägg för pensionärer (BTP), efterlevandepension och äldreförsörjningsstöd.

För Försäkringskassan gäller att förutom kostnader som direkt kan föras till pensionsområdet har även indirekta kostnader som proportionellt belastar pensionsområdet tagits med. De indirekta kostnaderna består av kostnader för ledning samt ekonomi-, personal- och juridiska funktioner. Dessutom

ingår verksamhetsstöd, statistiksystem och prognoser samt lokalkostnader och intern service. För PPM redovisas samtliga kostnader för myndigheten det vill säga inklusive GD, ledning och samtliga stödfunktioner.

Försäkringskassan har under innevarande år genomfört en processanalys över handläggningen av ålderspension. Syftet var att få en mer enhetlig och effektivare handläggning på länsorganisationerna av ärendeslaget. Även vid huvudkontoret pågår en genomgång av administrationen av ålderspensionen. Detta bör leda till effektiviseringar och därmed lägre kostnader redan 2007. Dessa besparingar är inräknade i det underlag som presenteras nedan men är inte en konsekvens av nollalternativets samarbete med PPM. Besparingarna är medräknade från år 2007 och framåt.

Utredningen om premiepensionssystemets funktion presenterade under hösten 2005 sitt betänkande. Förslaget har sedan dess varit på remiss och beredning pågår nu inom Finansdepartementet för att bedöma vilka eventuella lagändringar eller ändringar av PPM:s regleringsbrev som ska föreslås. De ändringar som kan bli aktuella kommer beroende på omfattning och utformning att påverka PPM:s kostnader men detta är oberoende av om myndigheten drivs som en självständig myndighet, ingår i en separat ålderspensionsmyndighet eller ingår i Försäkringskassan. Hänsyn har därför inte tagits till sådana kostnadsökningar i denna redovisning. Vissa av de förslag som finns i utredningens betänkande kan PPM redan nu genomföra inom befintligt regelverk. Kostnaden för sådana ändringar ryms inom de redovisade kostnaderna.

## 9.2 Drifstkostnader för den allmänna ålderspensionen

I detta avsnitt ges en kortfattad överblick av driftkostnaderna för den allmänna ålderspensionen oavsett finansieringsform (anslag respektive avgift).

### *Den allmänna ålderspensionens kostnader 2005-2025*

Myndighet	(mkr)					
	2005	2006	2010	2015	2020	2025
	Utfall	Prognos	Prognos	Prognos	Prognos	Prognos
Försäkringskassan (avgiftsfinansierat)	786,8	760,0	657,0	582,0	580,0	580,0
Försäkringskassan (anslagsfinansierat)	150,0	145,0	125,0	100,0	100,0	100,0
Premiepensionsmyndigheten	252,3	293,7	280,4	280,4	280,4	280,4
Skatteverket	314,3	383,5	378,0	378,0	378,0	378,0
Kronofogdemyndigheten	7,2	15,6	14,0	14,0	14,0	14,0
Konjunkturinstitutet	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
<b>Kostnader för pensionsadministrationen</b>	<b>1 510,8</b>	<b>1 597,9</b>	<b>1 454,5</b>	<b>1 354,5</b>	<b>1 352,5</b>	<b>1 352,5</b>

*I siffrorna för den anslagsfinansierade verksamheten hos Försäkringskassan ingår inte BTP/ÅFS och efterlevandepension.*

Förutom kostnader för Försäkringskassan och PPM redovisas ovan administrationskostnader för andra myndigheter som utför del av administrationen av den allmänna pensionen. Ersättningar till dessa myndigheter fastställs av regeringen och finansieras av AP-fonderna och PPM.

Den administration som Skatteverkets utför för pensionssystemets räkning avser dels uppbörd av arbetsgivaravgifter där avgifterna för pensionen är integrerad del, dels fastställande av den pensionsgrundande inkomsten. Kronofogdemyndighetens andel av administrationen avser indrivning av skattekontoskulder hos fysiska gäldenärer. Ersättningen till Konjunkturinstitutet avser ersättning för beräkning av vissa underlag för inkomstindex.

Administrationsersättningen till Skatteverket och Kronofogdemyndigheterna har varierat mellan åren. I beräkningarna har antagits att nivån för 2007 är de som ska gälla framöver. Eventuella kostnadsförändringar hos dessa myndigheter har inte beaktats i beräkningarna då sådana ändringar är oberoende av hur ålderspensionsadministrationen fördelas mellan PPM och Försäkringskassan.

Administrationen av den allmänna pensionen har för år 2005 beräknats till 1 511 miljoner kronor. Härutöver tillkommer kapitalförvaltningskostnader dels från AP-fonderna och dels från fonderna i premiepensionssystemet. De totala kostnaderna för ålderspensionssystemet har för år 2005 beräknats till 4 662 miljoner kronor vilket redovisas i bilaga 5.

### 9.3 Försäkringskassans driftkostnader

Försäkringskassans viktigaste uppgift inom pensionsområdet är utbetalning av allmän pension till alla pensionstagare. Beräknat antal ålderspensionärer framgår av nedanstående tabell.

*Antal ålderspensionärer 2004-2007*

	År 2004	År 2005	År 2006	År 2007
Antal ålderspensionstagare totalt	1 650 000	1 684 000	1 717 000	1 750 000
Varav endast Garantipension	179 000	161 000	152 000	144 000

Vid huvudkontoret och de centrala verksamhetsstödjande delarna är det i huvudsak Försäkringsdivisionens Pensionsavdelning som är ansvariga för tilläggspension och inkomstgrundad ålderspension men även andra avdelningar arbetar med frågor om ålderspension. De största kostnaderna är

emellertid de som avser drift och förvaltning av IT-systemen vid Utvecklingsdivisionen. Dessutom tillkommer kostnader för amortering och ränta för lån avseende utveckling av IT-system för det reformerade ålderspensionssystemet m.m.

*Försäkringskassans kostnader 2005-2025* (mnkr)

<b>Kostnader</b>	<b>År 2005</b>	<b>År 2006</b>	<b>År 2010</b>	<b>År 2015</b>	<b>År 2020</b>	<b>År 2025</b>
HK och verksamhetsstödjande delar	369,1	363,0	340,0	340,0	340,0	340,0
Länsorganisationer	303,4	280,0	208,0	208,0	208,0	208,0
Avskrivningar	104,3	102,0	102,0	31,0	30,0	30,0
Räntekostnader	10,0	15,0	7,0	3,0	2,0	2,0
<b>Summa</b>	<b>786,8</b>	<b>760,0</b>	<b>657,0</b>	<b>582,0</b>	<b>580,0</b>	<b>580,0</b>
Garantipension	150,0	145,0	125,0	100,0	100,0	100,0
<b>Summa</b>	<b>936,8</b>	<b>905,0</b>	<b>782,0</b>	<b>682,0</b>	<b>680,0</b>	<b>680,0</b>

Som framgår av redovisningen beräknas Försäkringskassans administrationskostnader minska relativt kraftigt fram till 2015. Detta beror främst på att länsorganisationernas kostnader beräknas kunna minska med början 2007 samt att avskrivningskostnaderna minskar fr.o.m. 2010.

Nedan redovisas beräknade administrationskostnader för huvudkontoret och de verksamhetsstödjande delarna för ålderspension för år 2006 och 2010.

*Försäkringskassan HK kostnader 2006-2010* (mnkr)

	<b>År 2006</b>	<b>År 2007</b>	<b>År 2008-2010 per år</b>
Personalkostnader, HK m.m.	20	20	16
Övriga kostnader, HK m.m.	20	18	15
Årliga utskicket	30	30	30
Betalningstjänster	20	18	18
Pensionsportal	7	5	5
Produktion/utdata	118	115	115
Förvaltning	42	45	45
Porto	8	8	9
Indirekta kostnader	98	97	87
<b>Summa</b>	<b>363</b>	<b>356</b>	<b>340</b>

Förutom kostnader som direkt kan föras till pensionsområdet finns även indirekta kostnader som proportionellt belastar pensionsområdet. De indirekta kostnaderna består av kostnader för ledning samt ekonomi-, personal- och juridiska funktioner. Dessutom ingår verksamhetsstöd, statistiksystem och prognoser samt lokalkostnader och intern service.

Huvudprincipen är att kostnader bokförs via direktkontering på finansieringskälla t.ex. resultatområdet för ålderspension. De indirekta

kostnader (overheadkostnader) fördelas efter hur de direkta kostnaderna fördelas på olika områden. Kostnader avseende avskrivning och ränta ingår dock inte i beräkningsunderlaget för fördelning av overhead.

#### *Länsorganisationen*

All personal vid länsorganisationerna redovisar löpande hur den arbetade tiden fördelas på olika ärendeslag. Det är därför möjligt att i tidredovisningssystemet avläsa hur många timmar som redovisats på ärendeslaget ålderspension. Lönekostnadsandelarna inklusive de administrativa stödfunktionerna d.v.s. personalfunktion, ekonomifunktion etc. för ålderspension har utifrån tidredovisningen beräknats enligt följande.

#### *Lönekostnadsandel ålderspension, inkl. administrativa stödfunktioner*

År 2001	År 2002	År 2003	År 2004	År 2005
4,89 %	5,72 %	5,14 %	5,24 %	4,98 %

Som framgår av ovanstående tabell ökade arbetet med ålderspension 2002 för att sedan minska under 2003. År 2005 utgjorde administrationen av ålderspension ca 4,98 procent av länsorganisationernas totala verksamhet.

## 9.4 PPM: s driftkostnader

PPM: s verksamhet är uppbyggd med moderna system för att klara ett fullt utvecklat premiepensionssystem. Det ökande antalet pensionssparare och pensionärer liksom det ökande kapitalet bedöms därför inte ha någon väsentlig inverkan på PPM: s driftkostnader.

#### *Nyckeltal för premiepensionen 2006 och 2025*

	Maj 2006	2025
Antal pensionssparare	5 570 000	7 150 000
Antal pensionärer	280 000	1 800 000
Antal beslut om premiepension	90 000	115 000
Premiepensionstillgångar	225 miljarder	1 800 miljarder
Behållning per konto	40 500	250 000
Pension per månad i snitt	65	1 000

Nedan redovisas beräknade driftkostnader fram till och med 2025. Kalkylen baseras på PPM: s driftkostnadsutfall för år 2005 och redovisas uppdelad på huvudkostnadsslag. Redovisade kostnader avser myndighetens samtliga

kostnader Den nuvarande kostnadsnivån bedöms vara tillräcklig för att klara den löpande driften inklusive de investeringar som krävs i IT-system under prognosperioden. Likaså kommunikationskostnaderna bedöms ligga i nuvarande nivå även om vissa av kostnaderna är beroende av antalet pensions sparare successivt kommer att öka.

*Premiepensionsmyndighetens kostnader 2005-2025<sup>22</sup>*

Kostnadslag	(mkr)					
	2005 Utfall	2006 Prognos	2010 Prognos	2015 Prognos	2020 Prognos	2025 Prognos
<b>Personal</b>	120	122	135	135	135	135
<b>Konsulter och övriga köpta tjänster</b>	16	14	6	6	6	6
<b>Arbetsplats</b>	29	33	37	37	37	37
<b>Extern information och övrigt</b>	21	32	32	32	32	32
<b>Avskrivningar</b>	31	29	16	16	16	16
<b>Finansiellt netto</b>	58	63	54	54	54	54
<b>Retroaktiv kostnad av engångskaraktär</b>	-22					
<b>PPM:s kostnader</b>	<b>252</b>	<b>294</b>	<b>280</b>	<b>280</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

Den årliga investeringstakten är beräknad till 17 miljoner från år 2009. Investeringarna omfattar den systemutveckling som bedömts vara nödvändig under den närmsta femårsperioden och samma nivå behålls under resterande prognosperiod. Denna investeringsnivå bedöms vara tillräcklig för att klara de livstidsförlängningsinsatser som krävs fram till 2025.

## 9.5 Kostnadsfördelning

Pensionssystemen ska var för sig bära sina egna kostnader. Eftersom kostnader uppstår inte bara hos Försäkringskassan och PPM utan även hos flera andra myndigheter måste kostnadsfördelningar göras mellan myndigheterna och mellan de olika systemen.

Försäkringskassan och PPM har träffat en överenskommelse om fördelning av administrationskostnader som reglerar hur stor andel av de kostnader som Skatteverket och Kronofogdemyndigheten har för pensionssystemet som ska bäras av PPM respektive hur PPM ska ersätta Försäkringskassan för den administration av premiepensionen som de utför.

Överenskommelsen gäller från och med år 2005. Utgångspunkten i överenskommelsen är att för de delar där en ersättning har kunnat beräknas utifrån en lämplig fördelningsgrund har så skett. I övriga delar har kostnaderna fördelats utifrån principen att PPM ska bära samma andel av kostnaderna som premiepensionens andel av inkomsterna, det vill säga 2,5/18,5 (ca 13,5 procent). Ersättningen till Skatteverket och

<sup>22</sup> I tabellen ingår inte PPM:s kostnader för ersättningar till Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Försäkringskassan. Dessa poster ingår däremot i PPM:s årsredovisning. Beräknad ersättning uppgår till ca 63 miljoner kronor fr.o.m. år 2007.

Kronofogdemyndigheten som utgör de största beloppen, fördelas utifrån schablonen 2,5/18,5.

Det är oklart om de beräkningsmodeller som används som underlag för kostnadsfördelningen är rättvisande. Överenskommelsen kan behöva vidareutvecklas framdeles. I detta sammanhang kan nämnas att Statskontoret nyligen fått i uppdrag av regeringen att granska administrationskostnaderna för ålderspensionssystemet.

## 9.6 Ekonomiadministrativa konsekvenser av fortsatt delat ansvar

Då PPM driver försäkringsrörelse så upprättas årsredovisning enligt lagen om årsredovisning för försäkringsföretag (ÅRFL) medan Försäkringskassan följer förordningen om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) på samma sätt som flertalet andra myndigheter.

PPM:s verksamhet är avgiftsfinansierad varvid huvuddelen av intäkterna kommer från avgifter som tas ut från pensionsspararnas konton. PPM:s totala avgiftsuttag uppgick 2005 till 337 miljoner kronor. PPM disponerar samtliga avgiftsintäkter.

Försäkringskassans verksamhet inom tilläggs- och inkomstpension är också avgiftsfinansierad. Kostnaderna för denna verksamhet finansieras med medel ur AP-fonderna. Försäkringskassans övriga verksamhet, inklusive garantipensionen och de andra åldersrelaterade förmånerna, är anlagsfinansierad.

Försäkringskassan och PPM skiljer sig åt på det ekonomiadministrativa området när det gäller redovisning och finansiering. Det är därför svårt att överblicka de samlade kostnaderna för ålderspensionssystemet med utgångspunkt i myndigheternas respektive årsredovisningar. De kompletteras därför av pensionssystemets årsredovisning (PÅR).

## 9.7 Ekonomiska konsekvenser av myndighetsgemensamma initiativ

De initiativ som identifierats som genomförbara inom ramen för det s.k. nollalternativet är

- gemensam blankett och samordnad skanning
- gemensamt förstagångsbeslut, och
- gemensam kundservice.

De sammanlagda besparingarna för de två förstnämnda initiativen bedöms uppgå till ca 6 till 7 miljoner kronor årligen från år 2010 exklusive effekterna av en gemensam kundservice och förändrad Internetanvändning. Besparingarna belöper till större delen på initiativet avseende en gemensam blankett. Se vidare bilaga 4.

## 10 Uppdrag som aktör på pensionsområdet?

**Bedömning:** Försäkringskassan och PPM nuvarande uppdrag bör utvidgas med en aktörsroll på pensionsområdet. Målet bör vara att medverka till att pensionärer och pensionssparare fattar medvetna och välgrundade beslut angående det samlade pensionssparandet. En uppdelning av aktörsrollen mellan myndigheterna är visserligen möjlig på detta område, men gör det samtidigt svårare för Försäkringskassan och PPM att få genomslag och uppnå detta mål.

I vilka delar aktörsrollen ska vara gemensam eller delas upp mellan myndigheterna är en fråga för regeringen som får övervägas i ett senare sammanhang.

I det uppdrag som Försäkringskassan och PPM fått från Pensionsadministrationsutredningen ingår att - inom ramen för en framtida pensionsadministration - överväga och redovisa en bedömning av vad som bör vara det offentliga åtagandet och därigenom framtida myndighetsuppgifter. I det ligger att överväga om Försäkringskassan och PPM, utöver att ansvara för pensionsadministrationen, tillsammans bör få ett uppdrag som aktör på pensionsområdet och på vilket sätt den nuvarande ansvarsfördelningen påverkar förutsättningarna för detta.

### 10.1 Bakgrund

#### 10.1.1 Pensionssparande

Som nämnts ovan är behovet av information av större vikt i det reformerade pensionsystemet än i det tidigare systemet. I det nya systemet får varje åtgärd som påverkar inkomsten genomslag i den framtida pensionen. Därtill är pensionsåldern mer flexibel och tidpunkten för pensionsuttaget har stor betydelse för pensionens storlek. Även utvecklingen av den enskildes tillgångar på premiepensionskontot påverkar pensionens storlek. Premiepensionsutredningen konstaterar att det reformerade ålderspensionssystemet ställer pensionsspararna inför fler valsituationer och lägger mer risker på dem än det gamla systemet (SOU 2005:87, s. 89).

Pensionsreformen innebär som framgått att pensionsspararna i ökad utsträckning kan påverka sin pension, vilket de kan göra på tre olika sätt.

*För det första* kan spararen arbeta mer, antingen till senare i livet eller, om det finns utrymme, öka arbetstiden per år fram till pensionering.

*För det andra* kan spararen välja risknivå i sitt pensionssparande, t.ex. genom val av placering i premiepensionssystemet eller utanför det statliga ålderspensionssystemet. I valet av risknivå måste individen beakta hela sin förmögenhet som består av humankapital, som definieras som nuvärdet av all framtida inkomst från förvärvsarbete, och finansiellt och realt kapital, dvs. de fordringar som finns på staten och andra i form av framtida pensionsersättningar, övrigt sparande i finansiella och reala tillgångar. Försäkringskassan anser inte att pensionssystemet kräver denna kunskap av de försäkrade.

*För det tredje* kan spararen påverka nivån på sitt sparande vid sidan av den statliga ålderspensionen. Förutom den statliga ålderspensionen kan pensionssparande kopplas till dels en anställning där arbetsgivaren enligt ett avtal med arbetstägaren har utfäst sig att utge pensionsersättningar (tjänstepension), dels ett sparande på individnivå som den enskilde självmant kan välja att påbörja. Utmärkande är att sådant sparande särbehandlas skattemässigt, och villkoras bl.a. av att det inte är möjligt att ta ut sparandet innan 55 års ålder och att uttaget ska ske under minst fem år.<sup>23</sup> För en person som bestämt sig för att påbörja ett pensionssparande på individnivå finns det dessutom möjlighet att välja individuellt pensionssparande (IPS), som innefattar inlåning eller placering i andelar i värdepappersfonder eller direkt i fondpapper.

De pensionsersättningar som betalas ut på marknaden för långsiktigt sparande kan vara antingen förmånsbestämda, dvs. den enskildes pensionsförmån kommer att uppgå till en andel av ett i förväg bestämt pensionsbelopp, eller avgiftsbestämda, dvs. ett i förväg bestämt belopp avsätts till pensionssparandet men någon garanti om storleken på den framtida pensionen lämnas inte.

I västvärlden är trenden för närvarande att de förmånsbestämda pensionsplanerna ersätts av avgiftsbestämda planer. Sverige är ett av de länder som har gått över från ett förmånsbestämt system till ett avgiftsbestämt system i både det nationella lagstadgade pensionssystemet och även till stora delar i de olika tjänstepensionssystemen, där förmånstägaren ofta åtminstone till vissa delar ska besluta om förvaltningen själv.

---

<sup>23</sup> Den helt dominerande formen för tjänstepension är försäkring som antingen tar formen av traditionell livförsäkring eller fondförsäkring. En traditionell livförsäkring ger vanligtvis försäkringstagaren rätt till ett garanterat belopp men även anspråk på ett icke-garanterat tillägg till detta belopp. Individen har vanligtvis inte möjlighet att välja risknivå för sitt sparande i en traditionell livförsäkring, medan fondförsäkring bygger på att pensionsspararen själv väljer och ansvarar för risknivån i sitt sparande.

Försäkringsföretagsutredningen framhöll i samband med genomförandet av tjänstepensionsdirektivet att ett avgiftsbestämt pensionssystem kräver att konsumenternas informationsbehov tillgodoses och att utvecklingen av olika former av pensionsportaler och webbaserade hanteringsverktyg ska ses mot denna bakgrund (SOU 2004:101).

Individer kan ha också annat finansiellt sparande som inte är låst till dess den enskilde uppnått en viss ålder. Detta är dock möjligt att snabbt (och ofta till låga kostnader) omsätta till konsumtion. Dessutom kan individer ha ett realt sparande, ofta i form av bostad, som inte är lika omsättningsbart. Det har emellertid utvecklats finansiella produkter, s.k. omvända lån, för att omsätta värden i reala tillgångar till omsättningsbara tillgångar som kan användas för konsumtion efter pensionering.

### 10.1.2 Politiken på konsumentområdet

Regeringen har nyligen lämnat en proposition med förslag till mål samt bedömningar beträffande vilken inriktning och vilka prioriteringar som bör gälla för konsumentpolitiken fr.o.m. 2006.<sup>24</sup> Som särskilt viktiga områden där både prisutvecklingen och olika marknadens funktion är viktiga för konsumenterna framhålls områden som nyligen regelreformerats.

Konsumentpolitiken bör enligt regeringen syfta till att Sverige får kunniga och medvetna konsumenter som gör medvetna val. Konsumentpolitikens nya övergripande mål föreslås vara *Trygga konsumenter som handlar hållbart*. Ett omfattande förebyggande arbete, utbildning och information, ett starkt rättsligt skydd samt möjlighet att få rättelse läggs fram som är grundläggande i en konsumentpolitik som gör konsumenter trygga. Det övergripande målet kompletteras med tre nya delmål:

1. Konsumentskyddet är på en hög nivå och tillgängligt för alla.
2. Medvetna konsumenter hushåller med egna och gemensamma resurser.
3. Producenter och övriga näringsidkare tar sitt ansvar gentemot konsumenterna.

Regeringen har prioriterat fyra områden under de närmaste åren. Ett av dessa är tjänsteområdet, som har delområdet *Tjänster med betydelse för privatekonomin*. Detta delområde kan sägas ha direkta kopplingar till ålderspensionen i allmänhet och PPM:s verksamhet i synnerhet.

På många områden finns redan mekanismer för att hantera det informationsunderläge som konsumenter ofta befinner sig i gentemot producenter. På ett flertal områden där det har skett en avreglering under de

<sup>24</sup> Se prop. 2005/06:105 Trygga konsumenter som handlar hållbart – Konsumentpolitikens mål och inriktning.

senaste decennierna finns ett särskilt behov av att stödja konsumenterna eftersom dessa mekanismer hunnit utvecklas. Ett problem är att det på vissa av dessa avreglerade marknader kan vara svårt för enskilda konsumenter att genomlysa olika produkter och tjänsters kvalitet och pris. Staten har därmed ett ansvar att föra en konsumentpolitik som utbildar och vägleder konsumenter så att de kan göra medvetna och välgrundade val. Fördelen med kunniga konsumenter är att de kan ställa krav, formulera de relevanta frågorna, jämföra produkter och, om så behövs, byta leverantör.

Två avreglerade områden som lyfts fram i den konsumentpolitiska propositionen är elmarknaden och marknaden för finansiella tjänster med betydelse för privatekonomin.

På elmarknaden har Statens Energimyndighet ett samlat ansvar för elmarknadens funktion och en operativ roll som expertmyndighet avseende elhandelsfrågor. Myndigheten ska följa och analysera utvecklingen på elmarknaden, bidra till att konsumenter och små och medelstora företag har tillräcklig information för att kunna agera på den konkurrensutsatta elmarknaden. Myndigheten ska särskilt tillhandahålla information om regelverket för leverantörsbyten, samt bevaka att det för konsumenterna finns tillgängliga uppgifter om elleverantörer och om jämförbara elpriser. Statens Energimyndighet har valt att inte ha en egen kundservice som svarar på frågor om el och annan energi utan myndigheten hänvisar till Konsumenternas elrådgivningsbyrå. Myndigheten har även ett nära samarbete med Konsumentverket och hänvisar ofta till den myndighetens webbplats samt till konsumentvägledare.

Beträffande finansiella tjänster med betydelse för privatekonomin är pris- och kvalitetsjämförelser ofta svåra att göra och det är inte alltid lätt att ens i efterhand bedöma kvaliteten på en tjänst. Finansinspektionen och Konsumentverket/KO har båda ansvar för konsumentskyddet inom det finansiella området. Finansinspektionen är tillsynsmyndighet för finansiella företag och marknadsplatser. I den rollen ska Finansinspektionen bidra till det finansiella systemets stabilitet och effektivitet och dessutom verka för ett gott konsumentskydd. Finansinspektionen övervakar att gällande rörelseregler följs och att krav på verksamheten beträffande exempelvis information och klagomålshantering uppfylls.

Konsumentverket är den centrala förvaltningsmyndigheten för konsumentfrågor och har således huvudansvar för konsumentskyddet på alla områden. På det finansiella området utövar Konsumentverket/KO tillsyn över bland annat marknadsföringslagen och lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. KO kan i syfte att utveckla rättspraxis på det finansiella området biträda enskilda i tvister vid allmän domstol. KO kan vidare föra grupp-talan i Allmänna reklamationsnämnden och i allmän

domstol. Konsumentverket arbetar därutöver med informationsinsatser till konsumenter i hushållsekonomiska och juridiska frågor. Verket ger ett aktivt stöd till den konsumentverksamhet som flertalet kommuner tillhandahåller samt utbildar kommunernas konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. Information och rådgivning om finansiella tjänster och produkter lämnas också av Konsumenternas Försäkringsbyrå samt Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Finansinspektionen och Konsumentverket/KO ingår som stiftare i dessa organ och i respektive styrelse.

## 10.2 Ett utvidgat uppdrag på pensionsområdet

Som framgår i regeringens proposition finns det ett behov av ett förstärkt konsumentstöd på marknaden för långsiktigt sparande. Behovet av konsumentskydd har sin grund i en obalans när det gäller tillgången till information och kunskap mellan producenter och konsumenter av finansiella tjänster. Samtidigt kan de val och beslut som görs ha avgörande betydelse för den enskildes privatekonomi och levnadsförhållanden. Finansinspektionens tillsyn syftar till att utjämna dessa skillnader, framför allt när det gäller tillgången till information. Men tillgång till information räcker inte för att obalansen ska utjämnas. Att ha kännedom om hur den finansiella marknaden fungerar är nödvändigt för att pensionsspararna ska kunna förhålla sig till sitt samlade pensionssparande. Förmågan att använda informationen och tolka den spelar också stor roll. En utmaning här är att skapa ett helhetsperspektiv på pensionssparandet. Om konsumenterna inte förstår eller kan använda informationen i detta hänseende kvarstår det mesta av obalansen.

Pensionsspararna behöver få kännedom om vilken pension de kan förvänta sig vid olika beslut som spararna kan ta. Det är framförallt tre frågor som de behöver ta ställning till:

1. Arbetsutbud, inklusive pensionsålder
2. Premiépensionssparande
3. Övrigt pensionssparande

När det gäller pensionsspararnas *arbetsutbud* har både Försäkringskassan och PPM prioriterat att informera pensionsspararna om livsinkomstprincipen. I årsbeskeden (orange kuvertet) lämnas en pensionsprognos där utfallet är beroende av vilken pensioneringsålder som väljs. Betydelsen av att förlänga arbetslivet är särskilt viktigt för grupper som inte vill eller inte har ekonomiskt utrymme att öka sitt pensionssparande.

PPM har redan idag en uppgift att vägleda pensionsspararna när de tar ställning till sitt *premiepensionssparande*. PPM har lanserat ett webbaserat interaktivt verktyg, PPM-Lotsen, som kopplar samman olika placeringsval med förväntade pensionsutfall. Premiepensionsutredningen har i sitt betänkande betonat vikten av att PPM i ökad utsträckning tar ett helhetsperspektiv när de utformar vägledning till pensionsspararna.

När det gäller *övrigt pensionssparande* bör det finnas ett stöd även för dessa beslut. En osäkerhet kring vilken ersättning som pensionsspararna kan förvänta sig kan leda till ett översparande, vilket varken är bra för individen eller samhällsekonomin. Försäkringskassan eller PPM har i dag inte något specificerat uppdrag på detta område förutom i ett avseende. Försäkringskassan och PPM driver tillsammans med Sveriges Försäkringsförbund och Statens Pensionsverk (SPV) portalen [minpension.se](http://minpension.se) som ger en samlad prognos av allmän ålderspension och tjänstepension.

På pensionssparområdet påverkar de beslut som pensionsspararna fattar i det allmänna ålderspensionssystemet behovet av övrigt sparande och vice versa. Mot bakgrund av detta samberoende finns det skäl för en myndighet inom ålderspensionsområdet att ta ett delansvar för konsumentpolitiken. En sådan ordning skulle bidra till att konsumenternas ökade informationsbehov tillgodoses när det gäller det samlade pensionssparandet. Försäkringskassan och PPM bör få den uppgiften, utöver det uppdrag som myndigheterna redan har att administrera pensionssystemet. Myndigheterna får därmed en aktörsroll som syftar till att pensionssparare fattar medvetna och välgrundade val kring sitt samlade pensionssparande.

Det innebär att myndigheterna ska vara aktiva i informationsfrågor på pensions- och sparområdet. Det kan t.ex. gälla frågor om

1. arbetsutbudet, inklusive pensionsålder och behovet av sparande,
2. kopplingen mellan val av risknivå och förväntad ersättning, och
3. avgifternas betydelse för pensionens storlek.

I vilka delar aktörsrollen ska vara gemensam eller delas upp mellan myndigheterna är en fråga för regeringen som får övervägas i ett senare sammanhang.

Bilagor

- 1 Försäkringskassans organisation
- 2 PPM:s organisation
- 3 Processer hos Försäkringskassan och PPM
- 4 Kostnadsbesparingar genom samverkan mellan Försäkringskassan och PPM
- 5 Ålderspensionssystemets administrationskostnader

## **Bilaga 1, Försäkringskassans organisation**

Den 1 januari 2005 bildades Försäkringskassan, en ny sammanhållen statlig myndighet med ansvar att administrera socialförsäkringen. Den nya myndigheten ersätter Riksförsäkringsverket och de 21 allmänna försäkringskassorna. Försäkringskassan leds av en styrelse med fullt ansvar. Styrelsen är utsedd av regeringen och består av nio ledamöter. I styrelsen ingår generaldirektören. Vid utgången av 2005 var antalet anställda vid Försäkringskassan totalt 15 904.

Försäkringskassan består av generaldirektören, överdirektören, sju staber, produktionsdivisionen inklusive länsorganisationerna, utvecklingsdivisionen, försäkringsdivisionen samt en avdelning för gemensam service. Försäkringskassans har en ledningsgrupp som består av generaldirektören, överdirektören, cheferna för försäkrings-, produktions- och utvecklingsdivisionerna, personaldirektören, informationsdirektören samt chefen för förändringssekreteriatet.

De 21 länsorganisationerna tillhör produktionsdivisionen och har som primär uppgift att handlägga enskilda ärenden inom socialförsäkrings- och bidragssystemen samt att svara för samhällets samordning av den arbetslivsinriktade rehabiliteringen. Den löpande verksamheten leds av länsdirektörerna som är direkt underställda produktionsdirektören.

I samband med bildandet av den nya myndigheten inrättades försäkringsdelegationer i varje län. Delegationerna bevakar att Försäkringskassans verksamhet i länen bedrivs effektivt och med god service. I uppgiften ligger att utvärdera de iakttagelser som gjorts och årligen rapportera dessa till regeringen. Försäkringsdelegationerna har dessutom uppgiften att, inom ramen för styrelsens beslut, fatta beslut om regional och lokal samverkan inom rehabiliteringsområdet.

Pensionsområdet organiseras med en pensionsavdelning inom försäkringsdivisionen. Avdelningen består av avdelningsstab och två enheter, en för ålderspension och en för övriga pensionsförmåner. Pensionsavdelningen uppdrag är att, inom ramen för regeringens politikområde, styra, stödja och driva myndighetens arbete med utveckling och förvaltning av de förmåner som avdelningen ansvarar för.

### **Försäkringsdivisionen/pensionsavdelningen**

Pensionsavdelningens huvudsakliga ansvarsområden:

- Normering,
- produktkvalité,
- fusk och oegentligheter,
- sakinnehåll i försäkringsinformationen,
- expertkunskap om försäkringen,
- EG-rättsliga och andra internationella frågor,

- beställning av regelkrav i IT-stöden.
- arbeta fram pensionssystemets årsredovisning
- ta fram det orange kuvertet

### **Produktionsdivisionen**

Produktionsdivisionens huvudsakliga ansvarsområden är att:

- genom de 21 länsorganisationerna tillhandahålla försäkringsförmåner, beslut, utbetalningar, samordning, information och service till kunderna,
- styra, leda, följa upp och utvärdera det finansiella resultatet, verksamhetsresultaten och kundnöjdheten,
- fördelning av medel mellan länsorganisationerna,
- införa gemensamma arbetssätt och organisationsmodeller,
- utveckla verksamhetsprocesser och utveckla handläggarsöd.

Handläggningen av pensionsförmåner är produktionsdivisionens ansvar och görs av handläggarna i de 21 länen. Vad gäller efterlevandepension är denna handläggning koncentrerad till försäkringskontoret för efterlevandepension i Luleå. Pensionsförmåner för utlandsbosatta handläggs vid försäkringskontoret i Visby.

### **Utvecklingsdivisionen**

Utvecklingsdivisionens huvudsakliga ansvarsområden är:

- myndighetens verksamhets- och IT-utveckling,
- leverans av IT-tjänster,
- budgetramar för all verksamhetsutveckling med IT-inslag,
- koordinering och uppföljning av verksamhetsutveckling med IT inslag,
- tillhandahålla IT-resurser med efterfrågad kompetens
- verksamhets- och IT-arkitektur samt
- modeller och verktyg inom ansvarsområdet.

Utvecklingsdivisionen finns på ett flertal orter, de största är Sundsvall, Stockholm, Söderhamn, Kalix och Karlskrona.

### **Försäkringskassans staber**

#### **Ledningsstaben**

Ledningsstabens huvudsakliga ansvarsområden är att

- stödja myndighetsledningen i långsiktiga vägvalsfrågor,
- utforma och utveckla styrsystemets olika delar (ansvarsstruktur, organisation, styrmodell och styrstruktur),
- ansvara för och samordna strategisk omvärldsbevakning,
- samordna myndighetens visionsarbete,
- ge administrativt stöd till ledning och styrelse,

- ansvara för kontakter med och samordna försäkringsdelegationernas arbete och att
- ansvara övergripande för kontakterna med Regeringskansliet och med andra myndigheter.

### **Förändringssekreteriatet**

Förändringssekreteriatet huvudsakliga ansvarsområden är att

- samordna och följa upp myndighetens förändringsarbete,
- driva på och ge stöd till övriga funktioners förändringsarbete och att
- följa upp planerat förändringsarbete.

### **Personalstaben**

Personalstabens uppgift är att på en strategisk nivå utforma, konkretisera och utveckla personalpolitiken genom styrande dokument och avtal samt stödja myndighetens ledning i arbetet med strategiska frågor inom personalområdet. Personalstaben ansvarar för att följa upp de personalpolitiska målen. Personalstaben har dels ett strategiskt ansvar med ett långsiktigt perspektiv på myndighetsnivå, dels en specialistroll inom personalområdet.

I personalstabens uppdrag ligger att

- initiera utveckling och förbättring,
- utforma policydokument, processer, metoder och modeller, enhetlighet inom myndigheten,
- följa upp, utvärdera och analysera verksamheten,
- stödja linjen i det operativa arbetet och att
- tillhandahålla kansliresurser för personalansvarsnämnden.

### **Ekonomistaben**

Ekonomistabens uppgift är att driva och utveckla finansiell styrning och ekonomiadministration samt att vara funktionsansvarig för dessa frågor inom Försäkringskassan.

Ekonomistaben har följande huvudsakliga ansvarsområden.

- Ekonomisk redovisning, vilket omfattar arbetsuppgifter inom redovisning, finansiering, betalfrågor, ekonomisystem och betalningssystem,
- budget och budgetuppföljning vilket omfattar uppföljning av resurs och prioriteringsmodellen samt budgetunderlaget,
- ekonomisk analys vilket omfattar utvecklings- och strategifrågor samt ansvaret för årsredovisningen
- att utforma och hålla samman planerings- och uppföljningsprocessen samt
- strategisk inköps- och lokalsamordning.

### **Informationsstaben**

Informationsstaben har följande huvudsakliga ansvarsområden.

- Myndighetens övergripande informations- och kommunikationspolicy och -strategier, såväl internt som externt,
- myndighetens informationskanaler inklusive tidningen,
- val av kanal och utformningen av informationen samt
- mediebevakning och kontakter med massmedia.

Inom informationsstaben finns en presschef som i fråga om kontakter med massmedia är direkt underställd generaldirektören.

### **Juridikstaben**

Juridikstaben

- har det övergripande ansvaret för frågor som rör förvaltningsrätt inklusive offentlighet och sekretess, förvaltningsprocessrätt och ITrätt,
- ansvarar för processerna med att ta fram styrdokument (normerande och interna),
- ansvarar för den rättsliga utformningen av normerande styrdokument samt för granskning och stöd när dokument med juridiskt innehåll tas fram,
- har det övergripande ansvaret för myndighetens processföring i socialförsäkringsmål,
- ansvarar för analys och information om rättspraxis och prejudikat,
- för myndighetens talan i EG-domstolen, Regeringsrätten samt i kammarrätt och länsrätt i de fall staben tagit över talan från en länsorganisation,
- hanterar myndighetens skadeståndsärenden,
- tillhandahåller berednings- och kansliresurser åt det allmänna ombudet samt
- svarar i övrigt för juridiskt stöd inom myndigheten.

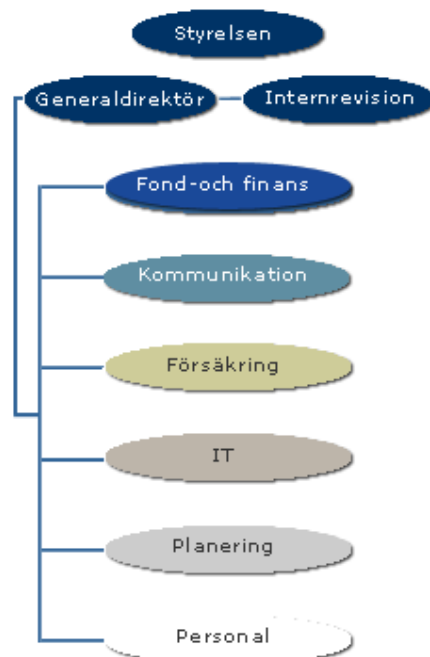
### **Säkerhetsstaben**

Säkerhetsstaben har följande huvudsakliga ansvarsområden.

- Upprätthålla rätt säkerhetsnivå,
- säkerställa krisberedskapen,
- genomföra hotbildsanalyser,
- analysera och värdera risker,
- genomföra åtgärder för riskminimering,
- genomföra åtgärder för minimering av skadeverkningar vid incidenter,
- följa upp och utveckla säkerhetsarbetet och
- samverka med andra aktörer, som banker, andra myndigheter etc.

## PPM:s organisation

PPM har ca 230 anställda. Myndighetsledningen finns i Stockholm men har viss verksamhet, bl.a. myndighetens kundservice, lokaliserad i Söderhamn. Myndigheten leds av en styrelse som utses av regeringen. Styrelsen ansvarar för verksamheten. Generaldirektören i sin tur ansvarar för och leder den löpande verksamheten enligt styrelsens direktiv och riktlinjer.



## **Fond- och finansavdelningen**

Avdelningen har totalt 29 anställda varav avdelningsledning och stab består av 6 personer, fond och finansenheten 13 personer och fondinformation och fondjuridik 10 personer.

### *Avdelningens ansvar*

Avdelningen ansvarar operativt för myndighetens fond- och finansadministration, fondinformation, fondjuridiska ärenden samt för kapitalförvaltningen och skuldhanteringen. Avdelningen ansvarar även för löpande analys av fondutbudet och pensionsspararnas valda portföljer samt för innehållet i fondinformation och beslutsstöd till pensionsspararna.

Organisatoriskt fördelar sig ansvarsområdena enligt följande:

### *Fond och finansenheten*

- Fondadministration och daglig fondhandel
- Likviditetsplanering och valutahandel
- Finansadministration
- Finansiell redovisning och rapportering
- Kontakter med fondbolagen

### *Fondinformation och fondjuridik*

- Information om fonder
- Beslutsstöd
- Fondjuridik
- Fondstatistik
- Kontakter med fondbolagen

### *Avdelningsledning och stab*

- PPM:s kapitalförvaltning; tillfällig förvaltning, traditionell livförsäkring, handelslager
- PPM:s skuldförvaltning
- Utrednings- och analysverksamhet på området för finansiell ekonomi

## **Kommunikationsavdelningen**

Avdelningen är organiserad i tre enheter, avdelningsledning, marknadskommunikation (MK) och informationsproduktion (IP).

Avdelningen har totalt 19 anställda varav avdelningsledningen består av 3, marknadskommunikation 8 och informationsproduktion 8 anställda.

### *Avdelningens ansvar*

- Utveckla och förvalta PPM:s övergripande kommunikationspolicy, såväl externt som internt.
- Ansvara för marknadsundersökningar.
- Förmedla och formulera (budskap) extern och intern information via de kanaler som finns för kommunikation.
- Ansvara för PPM:s utformning (utseende) av information och användbarhet i informationsmaterial, brev och blanketter samt för val av informationskanal. I uppgiften ingår också att förvalta och utveckla de befintliga kanalerna d.v.s. Internet, Intranätet, trycksaker, brev och blanketter, talsvar m.m.
- Samordna kontakter med media och se till att PPM:s mediebevakning är effektiv.
- Ansvara för myndighetens språkutveckling med sikte på ett målgruppsanpassat språk i informationsmaterial, brev och blanketter.
- Ansvara för beställning och förvaltning av IT-stöd som hör till avdelningens ansvarsområde.

## **Försäkringsavdelningen**

Avdelningen är organiserad i tre enheter, försäkringsenheten, kontoenheten och kundservice.

Avdelningen har totalt 51 anställda varav avdelningsledningen har 4, försäkringsenheten 13, kontoenheten 14 varav 12 i Söderhamn och kundservice 20 anställda som finns i Söderhamn.

### *Avdelningens ansvar*

Försäkringsavdelningen sköter PPM:s försäkringsadministration och kundservice/personlig service samt ansvarar för att försäkringsverksamheten bedrivs enligt försäkringsmässiga principer.

Vidare ansvarar avdelningen för alla beslut som fattas i ett enskilt försäkringsärende.

Inom området försäkringsadministration ingår bl.a. handläggning av pensions- och kontoärenden, försäkringsjuridiska ärenden som t.ex. omprövningar och överklaganden, aktuariella frågor, försäkringsredovisning, systemförvaltning och systemutveckling och processförvaltning.

#### *Försäkringsenheten*

Enheten ansvarar för

- Planering
- Produktion
- Systemförvaltning
- Försäkringsjuridik
- Försäkringsredovisning
- Aktuariefunktionen

#### *Kontoenheten*

Enheten ansvarar för

- Indataprocessen, ta emot och hantera all inkommande post, klassning och separering av varje dokumenttyp, skanning, tolkning, verifiering, kvalitetsssäkring
- Arkivering
- Returpost och adressändringar
- Statistik
- Systemförvaltning Skanning
- Trycksaksbeställningar
- Ta emot och läsa in ändrade personuppgifter
- Ta emot och läsa in ändrade pensionsrätter
- Handlägga felaktiga val/byten som inte hanteras maskinellt
- Handlägga manuella ändringar av personuppgifter
- Handlägga förfrågan och begäran om överföring av pensionsrätt till EU
- Ta fram och lämna ut kontoinformation till externa aktörer efter sekretessprövning och beslut samt handlägga begäran om registerutdrag
- Besvara inkommande brev/e-post
- Utföra manuella korrigeringar på konto t.ex. vid återskapande av konto, beloppskorrigeringar och återbetalningar
- Handlägga pensionsärenden och beslut om premiepension till efterlevande

- Stämna av utbetalningar av pension

#### *Kundservice*

- Besvara inkommande samtal
- Besvara inkommande e-post
- Besvara inkommande brev
- Kundservice åt Minpension
- Ansvarig för första linjen 5999 (helpdesk)
- Utföra vissa marknadsundersökningar genom utringning

#### **It-avdelningen**

It-avdelningen har ca 75 anställda med placering i Stockholm. Två medarbetare finns i Söderhamn.

Avdelningen är organiserad i 5 enheter.

#### *Avdelningens ansvar*

IT-avdelningen skall leverera tjänster till PPM:s verksamhet, med avtalad kvalitet och funktionalitet, på tid och till utlovade kostnader.

#### *Utvecklingsenheten*

Utvecklingsenheten består av 24 anställda varav en chef, två projektledare, två systemarkitekter och en systemaktuarie. Enheten ansvarar för vidareutveckling och förvaltning av befintliga system. Enheten deltar aktivt i införandet av nya systemversioner. Arbetet bedrivs i nära samarbete med verksamheten vid kravframtagning och i ett nära samarbete med testenheten vid förändringsarbete i kärnsystemen. Enheten ansvarar för rättningar och framtagandet av förändringar i våra system.

#### *Testenheten*

Testenheten består av 10 anställda. Testenhetens uppgift är att säkerställa hög kvalitet i PPMs system gentemot verksamhet och pensions sparare. Enheten ansvarar för test av myndighetens kärnsystem. Detta görs genom applikationstest, test i en mindre integrerad miljö samt integrationstest, test av verksamhetsflöden samt körschema i en produktionslik miljö. Enheten har även ansvar för prestandatester, regressionstester, plattformstester och test av akuträttningar.

#### *Process- och metodenheten*

Enheten består av 5 anställda. Den har funktioner för att stödja och styra projekt och linje inom planerings- krav- och utvecklingsprocesser. Enheten

arbetar också med att utveckla, förbättra, utvärdera och informera om rutiner och metoder för att säkerställa ett kvalitetsmässigt arbetssätt inom PPM.

#### *Produktions- och teknikenheten*

Enheten består av 27 anställda. Enheten ansvarar för den dagliga it-produktionen i form av produktionskörningar, införande av nya programversioner, rapporter mm. Produktionen styrs av krav från verksamheten/kunderna i form av SLA, Service Level Agreement. Detta säkerställer servicenivåerna på överenskomna leveranser. Enheten ansvarar också för att förse övriga avdelningar med relevant it-stöd inklusive telefoni.

#### *Säkerhetsenheten*

Säkerhetsenheten består av 5 anställda varav en säkerhetschef, en säkerhets- och beredskapshandläggare, en säkerhetskravsamordnare, en säkerhetsgranskare och en säkerhetsadministratör. Säkerhetsenhetens uppgift är att för verksamhetens räkning ställa säkerhetskrav på all verksamhet inom myndigheten, stödja genomförande, granska lösningar samt kontrollera införande och vidmakthållande av beslutade åtgärder. Detta omfattar all säkerhet med it-säkerhet och fysisk säkerhet som integrerade områden. Beredskap att hantera uppkomna säkerhetsincidenter ska upprätthållas.

### **Planeringsavdelningen**

Avdelningen har totalt 20 anställda varav avdelningsledningen har 4, juridik- och utredningsenheten har 7 och ekonomienheten har 9 anställda.

Avdelningens främsta syfte är att stödja generaldirektören och övriga avdelningar, dels med att planera, leda, utveckla och följa upp verksamheten, dels med expertkunskap, så att de kan fullgöra sina uppgifter mot pensionssparare och övriga intressenter.

#### *Avdelningens ansvar*

Avdelningen ansvarar för att följa upp, kontrollera och bidra till att författningsenliga och interna krav efterlevs. Avdelningen ansvarar även för att skapa kunskap och förståelse för externa krav, utarbeta och implementera interna krav samt medverka i process- och systemförvaltningen.

Verksamheten är uppdelad i två enheter; juridik- och utredningsenheten samt ekonomienheten, vilka leds av varsin enhetschef. Verksamhets- och

processcontroller samt avdelningsassistent rapporterar direkt till avdelningschefen.

#### *Stab/planering*

- Bedriva omvärldsanalys
- Bedriva övergripande verksamhetsutveckling och –planering
- Utveckla/förvalta verksamhetsstyrningsmodellen inkl. riskhantering och benchmarking
- Bedriva efterlevnad/compliancearbete
- Förvalta krisplaneringen

#### *Juridik- och utredningsenheten*

- Utarbeta regeringsrapporter, remisser, utredningar
- Genomföra och ge expertstöd om upphandlingar
- Utveckla/förvalta dokument- och arkivhanteringen
- Förvalta/utveckla PPM:s verksamhetsstyrande dokument
- Utveckla/förvalta inköpsprocessen
- Stödja styrelsearbete
- Expertstöd juridiska frågor

#### *Ekonomienheten*

- Bedriva löpande bokföring och redovisning
- Hantera likviditet och betalningar
- Bedriva löpande ekonomi- och verksamhetsuppföljning
- Framställa månadsbokslut
- Göra budget och prognoser, ÅR och PÅR
- Framställa rapporter till ESV och FI m.fl.
- Förvalta/utveckla ekonomistyrningsmodellen
- Utveckla/förvalta stöd för interna ekonomirutiner
- Bedriva benchmarkingstudier

#### **Personalavdelningen**

Avdelningen har totalt 15 anställda varav avdelningsledningen har 4, personalenheten har 5 och internserviceenheten har 6 anställda.

#### *Avdelningens ansvar*

Personalavdelningens främsta målgrupp är PPM:s medarbetare. Vi ska tillhandahålla stöd och service inom områdena personal- och lönefrågor,

registratur och intern service. Vi ska också hantera övergripande arbetsgivarpolitiska frågor.

### *Organisation*

Verksamheten är uppdelad i två enheter, internserviceenheten och personalenheten, vilka leds av varsin enhetschef. Funktion för avtalsfrågor och avdelningsassistent rapporterar direkt till avdelningschefen.

### *Internservice*

Internserviceenheten ansvarar för kontors- och konferensservice vid PPM. I detta ingår bland annat växel och reception samt tillsyn över lokaler, städning med mera. Enheten har också ansvar för registraturen och för lokalfrågor och lokalplanering för såväl Stockholms- som Söderhamnskontoret.

### *Personalenheten*

Personalenheten ansvarar för personal- och kompetensutvecklingsfrågor, lag- och avtalstolkning samt löne- och reseadministration. Enheten ansvarar också för att riktlinjer och rutiner tas fram till stöd för personalansvariga chefer och för att verksamheten ges stöd för planering och uppföljning i form av personalstatistik och nyckeltal.

## Processer hos Försäkringskassan och PPM

Syftet med detta dokument är att ge en övergripande beskrivning av de processer som finns hos Försäkringskassan och PPM.

### 1 Kontohantering

#### 1.1 Fastställ ny pensionsrätt

##### 1.1.1 Försäkringskassans hantering

Försäkringskassan får varje år uppgifter om pensionsgrundande inkomster (PGI) från Skatteverket. Dessutom fastställs pensionsgrundande belopp (PGB) för studier, barnår, pliktjänstgöring samt sjuk- och aktivitetsersättning. Utifrån dessa underlag fastställs sedan pensionsrätter och pensionspoäng.

##### **Automatiseringsgrad**

Hos Försäkringskassan är processen helt maskinell.

##### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps en gång per år och omfattar registrering av nya pensionsrätter för ca 5,2 miljoner intjänare varav ca 100 000 är nya intjänare.

##### 1.1.2 PPM:s hantering

Processen Fastställ ny pensionsrätt innebär för PPM:s del att läsa in de pensionsrätter som levereras från Försäkringskassan. För befintliga konton initierar den nya pensionsrätten fondhandel. I samband med att ny pensionsrätt registreras görs en kontroll av premiepensionskontot. Har kontot underskott och kommer underskottet att täckas innan handel initieras för det som blir kvar av pensionsrätten. För nya konton registreras endast den nya pensionsrätten. Därefter avvaktas utskick av årsbesked innan

delprocessen Fondval genomförs så att de nya pensionsrätterna placeras i fonder.

### **Automatiseringsgrad**

Hos PPM är processen helt maskinell under förutsättning att de filer som levererats från Försäkringskassan är korrekta.

### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps en gång per år och omfattar registrering av nya pensionsrätter för ca 5,2 miljoner pensionssparare varav ca 100 000 är nya sparare.

## **1.1.3 Planerad utveckling**

För PPM kommer processen att förändras utifrån den pågående översynen av premiepensionssystemets funktion<sup>1</sup> samt de planerade utvecklingsmöjligheter som redogjorts för i kapitel 6.

## **1.1.4 Processflöde**

Flöde 1 Fastställ ny pensionsrätt beskriver hela processen från det att Skatteverket fastställer PGI, Försäkringskassan fastställer PGB och ny pensionsrätt tills pensionsrätterna registreras hos PPM.

## **1.2 Skapa årsbesked**

### **1.2.1 Försäkringskassans hantering**

Skapa årsbesked kan för Försäkringskassans del ses som en förlängning av processen Fastställ ny pensionsrätt. När Försäkringskassans årsräkning är klar inväntas underlag från PPM så att pensionsprognos kan räknas. Därefter levereras uppgifter till Parajett som sammanställer det Orange kuvertet.

### **Automatiseringsgrad**

Alla steg utom avstämnings- och kontrollsteg är helt maskinella.

### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps en gång per år och omfattar årsbesked för ca 5,2 miljoner pensionssparare varav ca 300 000 har påbörjat uttag av inkomst- och tilläggspension.

---

<sup>1</sup> Svärnavigerat? Premiepensionssparande på rätt kurs, SOU 2005:87.

### **1.2.2 PPM:s hantering**

Även för PPM är Skapa årsbesked en förlängning av processen Fastställ ny pensionsrätt. När pensionsrätterna registrerats och årsomräkning av pension genomförts kan PPM skapa underlag för årsbesked. Underlaget levereras till såväl Försäkringskassan, som använder det för att göra pensionsprognos, som till Parajett som sammanställer uppgifterna från Försäkringskassan med uppgifterna från PPM till det Orange kuvertet. För vissa pensions sparare, t ex de personer som får utbetalning av premiepension till efterlevande, skickas årsbesked direkt från PPM.

#### **Automatiseringsgrad**

Alla steg utom avstämnings- och kontrollsteg är helt maskinella.

#### **Volym och frekvenser**

Processen genomlöps en gång per år och omfattar årsbesked för ca 5,2 miljoner pensions sparare varav ca 300 000 har påbörjat uttag av premiepension.

### **1.2.3 Planerad utveckling**

Det årsbesked som skickas ut 2007 kommer att innehålla särskild information, bl.a. belopp som ska utbetalas, för de personer som gått i pension.

### **1.2.4 Processflöde**

Flöde 2 Skapa årsbesked beskriver både Försäkringskassans och PPMs del av processen.

### **1.3 Fondval**

#### **1.3.1 PPM:s hantering**

Processen Fondval är en delprocess till processerna Fastställ ny pensionsrätt och Fastställ ändrad pensionsrätt. Processen Fondval innebär att nya eller ändrade pensionsrätter från Försäkringskassan registreras hos PPM för en person som tidigare inte haft pensionsrätter. I samband med att ett nytt konto skapas registreras ett ärende i ärendehanteringssystemet. Ärendet styr sedan när fondvalspaket skickas ut och när pengarna placeras för att ett aktivt fondval inkommer eller för att väntetiden för aktivt fondval passerat så att pengarna ska placeras i Premiesparfonden.

#### **Automatiseringsgrad**

Processen berör endast PPM och är helt maskinell.

#### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps dels en gång per år i samband med registrering av nya pensionsrätter, dels löpande under året, ca 15-20 gånger, då ny prövning (ändrad pensionsrätt) resulterar i att premiepensionsrätt beslutas för en person som tidigare inte haft någon premiepensionsrätt.

### **1.4 Fastställ ändrad pensionsrätt (ny prövning)**

#### **1.4.1 Försäkringskassans hantering**

För Försäkringskassan är processen liktydig med processen Fastställ ny pensionsrätt. Skillnaden är att ändringar kan göras löpande under året. De kan också leda till att en person som tagit ut sin pension får denna sänkt om den ändrade pensionsrätten innebär att en tidigare fastställd pensionsrätt försvinner eller sänks.

#### **Automatiseringsgrad**

Processen är till stora delar maskinell, i vissa fall rapporteras dock ändrad pensionsrätt till handläggaren för vissa manuella moment.

#### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps löpande under året, ca 15-20 gånger. Varje år får ca 50 000 pensionssparare ändrad pensionsrätt.

#### **1.4.2 PPM:s hantering**

Även för PPM är processen Fastställ ändrad pensionsrätt i stort sett liktydig med processen Fastställ ny pensionsrätt. Undantaget är att ny prövning kan

innebära att en tidigare beslutad pensionsrätt har minskat och att mellanskillnaden (som är den uppgift som levereras till PPM) är negativ vilket medför att en försäljning måste göras från premiepensionskontot. Försäljningen kan också innebära att ett underskott uppstår eftersom värdet på kontot kan ha sjunkit efter att den först beslutade pensionsrätten placerades. I samband med att ändrade pensionsrätter registreras görs en kontroll av premiepensionskontot. Har kontot underskott kommer underskottet att täckas innan handel initieras för det som blir kvar av pensionsrätten.

För nya konton registreras den nya pensionsrätten och ett fondvalsärende skapas. Därefter genomförs delprocessen Fondval så att de nya pensionsrätterna placeras i fonder.

#### **Automatiseringsgrad**

Alla steg utom avstämnings- och kontrollsteg är helt maskinella.

#### **Volym och frekvenser**

Processen genomlöps löpande under året, ca 15-20 gånger. Varje år får ca 50 000 pensionssparare ändrad pensionsrätt för premiepension.

#### **1.4.3 Processflöde**

Flöde 3 Fastställ ändrad pensionsrätt (ny prövning) beskriver hela processen från att ett skattebeslut omprövas alternativt ett underlag för PGB omprövas till uppgifterna levereras till och hanteras hos PPM.

## **1.5 Fondbyte**

### **1.5.1 PPM:s hantering**

Processen Fondbyte genomförs då beställning av fondbyte inkommer från en pensionssparare. Fondbyte kan beställas via personligt konto på Internet, via talsvar eller via blankett. Oavsett vilken kanal pensionsspararen använder kommer den inkomna beställningen att skapa en elektronisk handling och ett ärende. Ärendet styr sedan fondbytesbeställningen till komplettering om något saknas, till manuell handläggning om det uppstår ett problem som inte kan hanteras maskinellt eller till handel. Ärendet avslutas då felbrev skickats ut eller då handel genomförts och eventuellt bekräftelsebrev skickats till pensionsspararen.

#### **Automatiseringsgrad**

Processen berör endast PPM och 99 % av de ärenden som genomlöper processen är helt maskinella.

### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps dagligen. Ca 1,2 miljoner fondbyten genomförs per år.

#### **1.5.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

### **1.6 Beräkning och tilldelning av arvsvinst, avgift och återbetalda fondavgifter**

#### **1.6.1 PPM:s hantering**

Månatligen beräknas hur stor del av fondavgifterna som ska återbetalas till PPM. Fondbolagen faktureras kvartalsvis. En beräkning av hur fondavgifterna ska fördelas mellan pensionsspararna. Övriga underlag för beräkningar såsom aktuariella parametrar, %-sats för avgift samt värdatedum för arvsvinst och avgift fastställs.

På pensionsspararnas konton skapas transaktioner för arvsvinst, avgift och återbetalda fondavgifter.

Därefter sker kontroller och avstämningar innan handel påbörjas. Handel sker på nettobelopp av transaktionerna.

Manuell kontroll görs av att samtliga konton bearbetats och att handel avslutats.

#### **Automatiseringsgrad**

Tilldelning av arvsvinst, avgift och återbetalda fondavgifter sker helt maskinellt. Avstämnings- och kontrollsteg är manuella.

### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps 1 gång per år och berör ca 5,4 miljoner pensionssparare.

#### **1.6.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

## 1.7 Registervård kontouppgifter

### 1.7.1 PPM:s hantering

Registervård kontouppgifter innebär olika manuella åtgärder för att korrigera enskilda konton. Orsak till att konton behöver korrigeras kan t ex vara ett felaktigt rapporterat dödsfall. Kontot måste då återskapas till ett läge som gällde innan dödsfallet rapporterades.

#### **Automatiseringsgrad**

Processen har alltid manuellt inslag i forma av breäkning och registrering.

#### **Volym och frekvenser**

Ca 200 per år jämnt fördelade över året.

### 1.7.2 Planerad utveckling

Ingen utveckling är planerad.

## 1.8 Överföring av pensionsrätter till och från EG

### 1.8.1 Försäkringskassans hantering

Den försäkrade gör en ansökan hos försäkringskassan om att föra över sina pensionsrätter till EG. Därefter räknas värdet fram och överföringen genomförs.

#### **Automatiseringsgrad**

Processen är helt manuell med undantag för beräkning av värdet som ska föras över, för detta finns det maskinellt stöd.

#### **Volym och frekvenser**

Färre än 100 ärenden per år jämnt spridda över året.

### 1.8.2 PPM:s hantering

Vid överföring av pensionsrätter till EG görs först en förfrågan från Försäkringskassan som innebär att kontots värde beräknas. Vid begäran om överföring töms pensionsspararkontot genom att alla fondandelar säljs och värdet överförs till Försäkringskassan.

Vid överföring av pensionsrätter från EG lämnar Försäkringskassan besked om hur stort belopp som överförs till PPM. Beloppet registreras på kontot och handel beställs enligt den fondprofil som finns på kontot.

**Automatiseringsgrad**

Processen är helt manuell med undantag för fondhandel som sker maskinellt.

**Volymer och frekvenser**

Färre än 100 ärenden per år jämnt spridda över året.

**1.8.3 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

**1.8.4 Processflöden**

Flöde 4 Överföring av pensionsrätter till EG.

Flöde 5 Överföring av pensionsrätter från EG.

**1.9 Masskorrigering av konton på grund av felaktiga kurser****1.9.1 PPM:s hantering**

Processen innebär att fondandelar och/eller likvid korrigeras på konton som drabbats av felaktigt rapporterade fondandelskurser.

**Automatiseringsgrad**

Korrekt kurs rapporteras manuellt därefter är processen helt maskinell.

**Volymer och frekvenser**

Processen används mindre än 100 gånger per år med jämn spridning över året.

**1.9.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

**1.10 Massbyte av fond****1.10.1 PPM:s hantering**

Processen utför byte av fond på alla konton som påverkas av att en fond avslutas, att fonder slås samman att det sker split av fondandelar, m.fl. händelser som påverkar alla pensionssparare som har andelar i en viss fond.

**Automatiseringsgrad**

Massbyten beställs manuellt genom att ange de parametrar som krävs för att hantera en viss händelse. Byten på berörda konton sker helt maskinellt.

#### **Volymer och frekvenser**

Processen används ca 100 gånger per år med jämn spridning över året.

#### **1.10.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

### **1.11 Fondutdelning**

#### **1.11.1 PPM:s hantering**

Processen fördelar utdelning från fond på de konton som berörs av utdelningen.

#### **Automatiseringsgrad**

Utdelning beställs manuellt genom att ange de parametrar som krävs. Utdelning till berörda konton sker helt maskinellt.

#### **Volymer och frekvenser**

Processen genomlöps ca 300 gånger per år med vissa toppar (juni och december).

#### **1.11.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

## **2 Kund**

### **2.1 Registervård kunduppgifter**

#### **2.1.1 Försäkringskassans hantering**

Kunduppgifter levereras dagligen till Försäkringskassan från Skatteverket. När Försäkringskassans kundregister är uppdaterat går det aviseringar till respektive förmånssystem. Systemen räknar om förmånen maskinellt eller skickar ut en rapport till handläggaren för bedömning om förmånen ska omräknas. Om förmånen ska omräknas manuellt följer flödet i stort sett processen Ta emot ansökan och besluta om pension.

Om kunden är bosatt utomlands kan handläggaren mata in uppgifter direkt i kundregistret.

### **Automatiseringsgrad**

Uppdatering från Skatteverket sker maskinellt, uppdatering på utlandsbosatta sker i de flesta fall manuellt.

### **Volymer och frekvenser**

Kundregistret uppdateras dagligen med uppgifter om ändrad adress, civilstånd och familjeuppgifter.

#### **2.1.2 PPM:s hantering**

Kunduppgifter levereras från Försäkringskassan dagligen och läses in och registreras hos PPM.

Förutom den maskinella uppdateringen från Försäkringskassan sker manuell uppdatering i samband med hantering av postreturer eller då någon person tar kontakt med Kundservice och uppger att de har fel adress i våra register. Adresserna hämtas då från Navet och registreras hos PPM. Den manuella hanteringen av adresser hos PPM sker uteslutande för att kvaliteten i de adresser som levereras från Försäkringskassan är låg.

### **Automatiseringsgrad**

Inläsning av de adresser som levereras från Försäkringskassan sker helt maskinellt. Rättning av felaktiga adresser sker manuellt.

### **Volymer och frekvenser**

Ca 5 000 adresser uppdateras manuellt varje år. I allmänhet är det toppar vid utskick t ex av det Orange kuvertet.

#### **2.1.3 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

#### **2.1.4 Processflöde**

Flöde 6 Registervård kunduppgifter.

## **2.2 Personnummerändring**

### **2.2.1 Försäkringskassans hantering**

Vid personnummerändring kommer en avisering från Skatteverket som uppdaterar Försäkringskassans kundregister. Därifrån går avisering till

intjänenderegistret som vid behov räknar om pensionsrätter. Om kunden uppbär pension räknas denna också om och en rapport går ut till handläggaren.

#### **Automatiseringsgrad**

Hantering är maskinell hos Försäkringskassan.

#### **Volymer och frekvenser**

Ca 1 000 personer per år jämnt spridda över året.

#### **2.2.2 PPM:s hantering**

Vid personnummerändring får handläggaren en signal via en rapport. För varje person som ändrat personnummer skapar handläggaren ett ärende och skickar ut ett brev samt en ny PIN-kod.

#### **Automatiseringsgrad**

Hantering är manuell.

#### **Volymer och frekvenser**

Ca 1 000 personer per år jämnt spridda över året.

#### **2.2.3 Planerad utveckling**

Hantering ska automatiseras hos PPM. Aktiviteten är inte inplanerad.

### **2.3 Dubbla kundidentiteter**

#### **2.3.1 Försäkringskassans hantering**

Försäkringskassan utreder vilket personnummer som ska gälla respektive vilket som ska upphöra. Därefter förs pensionsrätter samman på det gällande personnumret.

#### **Automatiseringsgrad**

Hantering är till stor del manuell.

#### **Volymer och frekvenser**

Färre än 100 per år jämnt spridda över året.

### **2.3.2 PPM:s hantering**

PPM får uppgift om vilket personnummer som ska gälla, vilket personnummer som ska upphöra samt ändrade pensionsrätter som korrigerar respektive konto.

Det överskott eller underskott som uppstår på det personnummer som ska upphöra flyttas till det personnummer som ska gälla. Eventuella pensionsbeslut måste korrigeras.

#### **Automatiseringsgrad**

Hantering är manuell.

#### **Volymer och frekvenser**

Färre än 100 per år jämnt spridda över året.

### **2.3.3 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

## **3 Pension**

### **3.1 Ta emot ansökan och besluta om pension**

Ansökan om allmän pension kan göras via Försäkringskassans Internettjänst eller på blankett. För närvarande har Försäkringskassan och PPM olika blanketter men denna beskrivning utgår ifrån en gemensam blankett som kommer att finnas från november 2006.

#### **3.1.1 Försäkringskassans hantering**

Ansökningsblanketten kommer till Försäkringskassan från PPM i och med detta startar handläggningen.

Handläggningen är manuell och de steg som görs är:

1. registrering av inkommen ansökan
2. kontrollera ansökan, inklusive komplettering felhantering
3. invänta handläggningsmånad
4. beräkna pension
5. meddela beslut

I och med beslutet av pensionen går det maskinella aviseringar till andra förmåner inom Försäkringskassan samt till vissa tjänstepensionsbolag.

### **Automatiseringsgrad**

Handläggningen av nyansökningar sker manuellt av Försäkringskassans handläggare. Till sin hjälp har man handläggningssystem som sköter beräkningar samt utskick av beslut.

### **Volymer och frekvenser**

Ca 100 000 jämnt spridda över året.

#### **3.1.2 PPM:s hantering**

Görs ansökan via blankett skannas den in hos PPM. Ärendehantering sker sedan helt separat hos Försäkringskassan och PPM. PPM skickar den fysiska blanketten till Försäkringskassan. Hos PPM skapas ett ärende som kan styras olika vägar beroende på hur blanketten ser ut.

Observera att det endast är i de fall blanketten saknar underskrift eller om ansökan inte gjorts på fastställd blankett som gemensam felhantering sker. I övriga fall sker separat felhantering hos PPM och/eller Försäkringskassan.

6. Innehåller blanketten fel i de delar som PPM ska använda styrs den till felhantering. Felbrev skickas ut och ärendet läggs i vänteläge. Inkommer ingen komplettering avslutas ärendet.
7. Innehåller blanketten fel som inte kan hanteras maskinellt går den till manuell handläggning.
8. Är blanketten korrekt läggs den i vänteläge till månaden före första pensionsutbetalning ska ske.

Månaden före första pensionsutbetalning beräknas pensionen och ett beslutsbrev skickas ut. I de fall ansökan innebär efterlevandeskydd för en person som saknas i PPM:s register sker automatisk beställning av personuppgifter. Ärendet läggs i vänteläge tills uppgifterna inkommit.

Samma hantering sker för den elektroniska blanketten som inkommer från Försäkringskassans Internettjänst.

### **Automatiseringsgrad**

95 % av PPM:s pensionsärenden hanteras helt maskinellt (statistiken bygger på nuvarande hantering med separata blanketter).

### **Volymer och frekvenser**

Ca 100 000 jämnt spridda över året.

### **3.1.3 Planerad utveckling**

Gemensam blankett för att ansökan om allmän pension kommer att införas i november 2006.

På sikt avser Försäkringskassan att automatisera de enkla ärendena vid nyansökan.

### **3.1.4 Processflöde**

Se flöde 7 Ta emot ansökan och besluta om pension som avser såväl ansökan om uttag av pension som ändring av uttag.

## **3.2 Årsomräkning av pension**

### **3.2.1 Försäkringskassans hantering**

En gång om året i december sker omräkning av alla pensioner, omräkningen sker med hänsyn till nytt inkomstindex och prisbasbelopp.

#### **Automatiseringsgrad**

Årsomräkning av pension sker i princip helt maskinellt, endast ett mindre antal kommer ut för manuell hantering.

#### **Volymer och frekvenser**

Årsomräkning berör alla pensionstagare cirka 1,6 miljoner.

### **3.2.2 PPM:s hantering**

En gång om året sker omräkning av alla premiepensioner. Beräkningen baseras på kontots värde vid tiden för omräkning.

#### **Automatiseringsgrad**

Årsomräkning av premiepension sker helt maskinellt.

#### **Volymer och frekvenser**

Årsomräkning görs en gång om året i december och berör ca 300 000 personer.

### **3.2.3 Planerad utveckling**

Myndigheterna kommer att samordna besluten om omräkningar och utbetalningar av allmän pension med de årliga utskicken (orange kuvertet) till pensionärer födda 1938 och senare fr.o.m. 2007.

### 3.2.4 Processflöde

Se flöde 8 Årsomräkning.

## 3.3 Omräkning/nytt beslut under året på grund av olika händelser som personnummerbyte

### 3.3.1 PPM:s hantering

Vid vissa tillfällen som personnummerändring kan nytt pensionsbeslut skapas.

#### Automatiseringsgrad

Hantering är helt manuell med undantag för beräkning av pension som sker maskinellt.

#### Volym och frekvenser

Färre än 100 per år.

### 3.3.2 Planerad utveckling

Ingen utveckling är planerad.

## 4 Bostadstillägg till pensionärer

### 4.1.1 Försäkringskassans hantering

Ansökan om bostadstillägg kommer in till Försäkringskassan. Handläggaren startar handläggningen genom att registrera ärendet i handläggningssystemet. Därefter kontrolleras att ansökan är komplett, eventuella kompletteringar görs. När ärendet är komplett beräknar och beslutar handläggaren om bostadstillägg med hjälp av det handläggningsstöd som finns.

#### Automatiseringsgrad

Handläggningen sker manuellt beräknar och beslut finns IT-stöd för.

#### Volym och frekvenser

Cirka 430 000 personer uppbär BTP varav 130 000 har sjukersättning/aktivitetsersättning. Det handläggs cirka 700 000 BTP ärenden per år. Cirka 8 % av dem som tar ut pension beviljas BTP.

#### **4.1.2 Planerad utveckling**

Systemförnyelse av BTP kommer att starta under hösten 2006.

#### **4.1.3 Processflöde**

Se flöde 9 Ta emot ansökan om BTP/SBTP/ÅFS.

## **5 Dödsfall**

### **5.1 Ta emot dödsfallsavisering, inklusive besluta om premiepension till efterlevande**

#### **5.1.1 Försäkringskassans hantering**

Dödsfallsaviseringar kommer dagligen till Försäkringskassans kundregister som sedan vidarebefordrar dessa till respektive förmånssystem. Dessa sätter då en till och med tid på förmånen och utbetalningen stoppas. Om utbetalningen inte hinner stoppas i tid går det ut ett brev maskinellt om återbetalning av pensionen inklusive premiepensionen.

I samband med ett dödsfall går det automatiskt ut information om efterlevandepension till dödsbon. Om det finns en änka som fyllt 65 år beviljas hon änkepension automatiskt och hennes ålderspension räknas om i samband med civilståndsändringen.

#### **Automatiseringsgrad**

Dödsfallshanteringen är helt maskinell.

#### **Volymer och frekvenser**

Ca 100 000 dödsfall om året som uppbär någon pensionsförmån.

#### **5.1.2 PPM:s hantering**

Då dödsfallsavisering inkommer till PPM görs en kontroll av om den avlidne har pensionsbeslut och om detta beslut innehåller efterlevandeskydd.

Saknas pensionsbeslut eller om beslutet inte har efterlevandeskydd töms kontot genom att alla fondandelar säljs.

Har den avlidne efterlevandeskydd skapas ett ärende för att fatta beslut om premiepension till efterlevande. Ärendet hanterar byte av ”kontoägare” och skapar ett beslut till den efterlevande.

### **Automatiseringsgrad**

Dödsfallshanteringen är helt maskinell.

### **Volymer och frekvenser**

Ca 15 000 dödsfall om året varav ca 400 ärenden med beslut om premiepension till efterlevande.

#### **5.1.3 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

#### **5.1.4 Processflöde**

Se flöde 10 Ta emot dödsfallsavisering och besluta om premiepension till efterlevande.

## **6 Efterlevandepension**

### **6.1 Handlägg ansökan om efterlevandepension till vuxen**

#### **6.1.1 Försäkringskassans hantering**

Ansökan om efterlevandepension kommer in till Försäkringskassan. Handläggaren startar handläggningen genom att registrera ärendet i handläggningssystemet. Därefter kontorollas att ansökan komplett, eventuella kompletteringar görs. När ärendet är komplett beräknar och beslutar handläggaren om efterlevandepension med hjälp av det handläggningsstöd som finns. Handläggaren skriver beslutsbrev manuellt. En retroaktiv utbetalning utförs maskinellt. Efterlevandepension kan påverka andra förmåner exempelvis bostadstillägg, ålderspension och sjukersättning.

Handläggningen är koncentrerad till Försäkringskassan i Luleå för efterlevande som bor i Sverige och till Försäkringskassan i Visby för efterlevande som bor utomlands.

### **Automatiseringsgrad**

Änkor som fyllt 65 år och har ålderspension får sin änkepension utan ansökan, denna hantering sker helt maskinellt via en impuls om ändrat civilstånd som kommer från Skatteverket. Handläggaren ser aldrig dessa

ärenden om inte det ska göras någon kvittning mot den ålderspension änkan har.

För efterlevande under 65 år sker handläggningen manuellt med IT stöd för viss bedömning och i princip alla beräkningar. Alla utbetalningar är automatiska.

### **Volymer och frekvenser**

Cirka 375 000 personer uppbär efterlevandepension varav 368 000 har änkepension. Det nybeviljas cirka 24 000 efterlevandepensioner per år.

#### **6.1.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

#### **6.1.3 Processflöde**

Se flöde 11 Handlägg ansökan om efterlevandepension till vuxen.

## **6.2 Handlägg ansökan om efterlevandepension till barn**

### **6.2.1 Försäkringskassans hantering**

Ansökan om efterlevandepension kommer in till Försäkringskassan. Handläggaren startar handläggningen genom att registrera ärendet i handläggningssystemet. Därefter kontorollas att ansökan komplett, eventuella kompletteringar görs. När ärendet är komplett beräknar och beslutar handläggaren om efterlevandepension med hjälp av det handläggningsstöd som finns. Handläggaren skriver beslutsbrev manuellt. En retroaktiv utbetalning utförs maskinellt. Efterlevandepension till barn består dels av barnpension dels av efterlevandestöd.

Handläggningen är koncentrerad till Försäkringskassan i Luleå för efterlevande som bor i Sverige och till Försäkringskassan i Visby för efterlevande som bor utomlands.

### **Automatiseringsgrad**

Handläggningen sker manuellt med IT stöd för viss bedömning och i princip alla beräkningar. Alla utbetalningar är automatiska.

### **Volymer och frekvenser**

Cirka 33 000 barn uppbär efterlevandepension till barn. Det nybeviljas cirka 6000 barnpensioner/efterlevandestöd per år.

### **6.2.2 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad.

### **6.2.3 Processflöde**

Se flöde bilaga 12 Handlägg ansökan om efterlevandepension till barn.

## **7 Utbetalning**

### **7.1.1 Försäkringskassans hantering**

När en förmån beviljas eller ändras går det ett utbetalningsuppdrag till Försäkringskassans utbetalningssystem NETTO. För månadsutbetalningar sker bryt en gång per månad, vanligtvis någon dag in i utbetalningsmånaden. I samband med denna brytningskörning skapas utbetalningsuppdrag och skatteavdrag beräknas. Det kan också komma fellistor till handläggarna om något fel uppstår.

Retroaktiva utbetalningar sker två gånger per vecka i princip på samma sätt som månadsutbetalningen.

### **7.1.2 PPM:s hantering**

Varje månad skapas en månadsutbetalningsfil som skickas till Försäkringskassan. Som svar på filen skickar Försäkringskassan en kvittensfil som visar vilka utbetalningar som kommer att genomföras.

I samband med att utbetalningen genomförs initieras en försäljning på kontot motsvarande utbetalningbeloppet.

Kan månadsutbetalning inte genomföras eller om beräkning av pension sker efter att månadsfilen skickats kommer beloppet istället att skickas i en retrofil till Försäkringskassan. Hantering av retroaktiva utbetalningar från PPM sker en gång per vecka. Även här skickar Försäkringskassan en kvittensfil som visar om utbetalningen kommer att genomföras. Kommer utbetalningen att genomföras initieras en försäljning på kontot som motsvarar det belopp som utbetalas.

Dessvärre stämmer inte de verkliga utbetalningarna helt överens med de uppgifter som PPM får i kvittensfilerna. För närvarande finns ingen rutin för att hantera dessa misstämningar. En viss förbättring av informationen till PPM sker fr.o.m. år 2006. PPM får en månatlig betalningsverifieringsfil som en bekräftelse på Försäkringskassans manuellt effektuerade utbetalningar, inbetalningar (återbetalningar) och omföringar av premiepension.

**Automatiseringsgrad**

Avstämningar och kontroller görs manuellt, all övrig hantering är maskinell.

**Volym och frekvenser**

Utbetalning sker månadsvis och veckovis. Månadsfilerna innehåller ca 300 000 utbetalningsposter medan de retroaktiva utbetalningarna i genomsnitt innehåller färre än 100 poster.

**7.1.3 Planerad utveckling**

Ingen utveckling är planerad

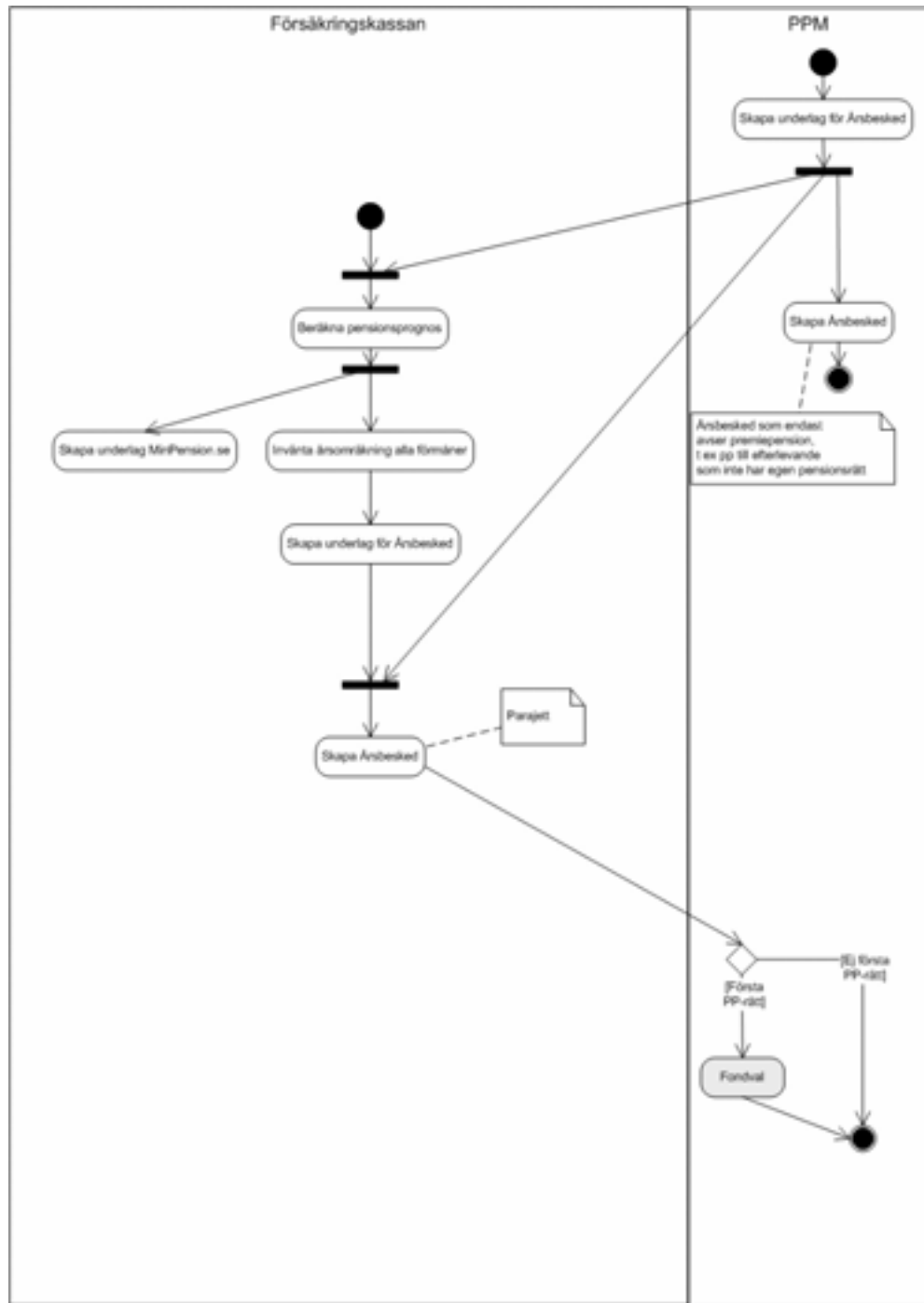
**7.1.4 Processflöde**

Se flöde bilaga 13 Utbetalning.

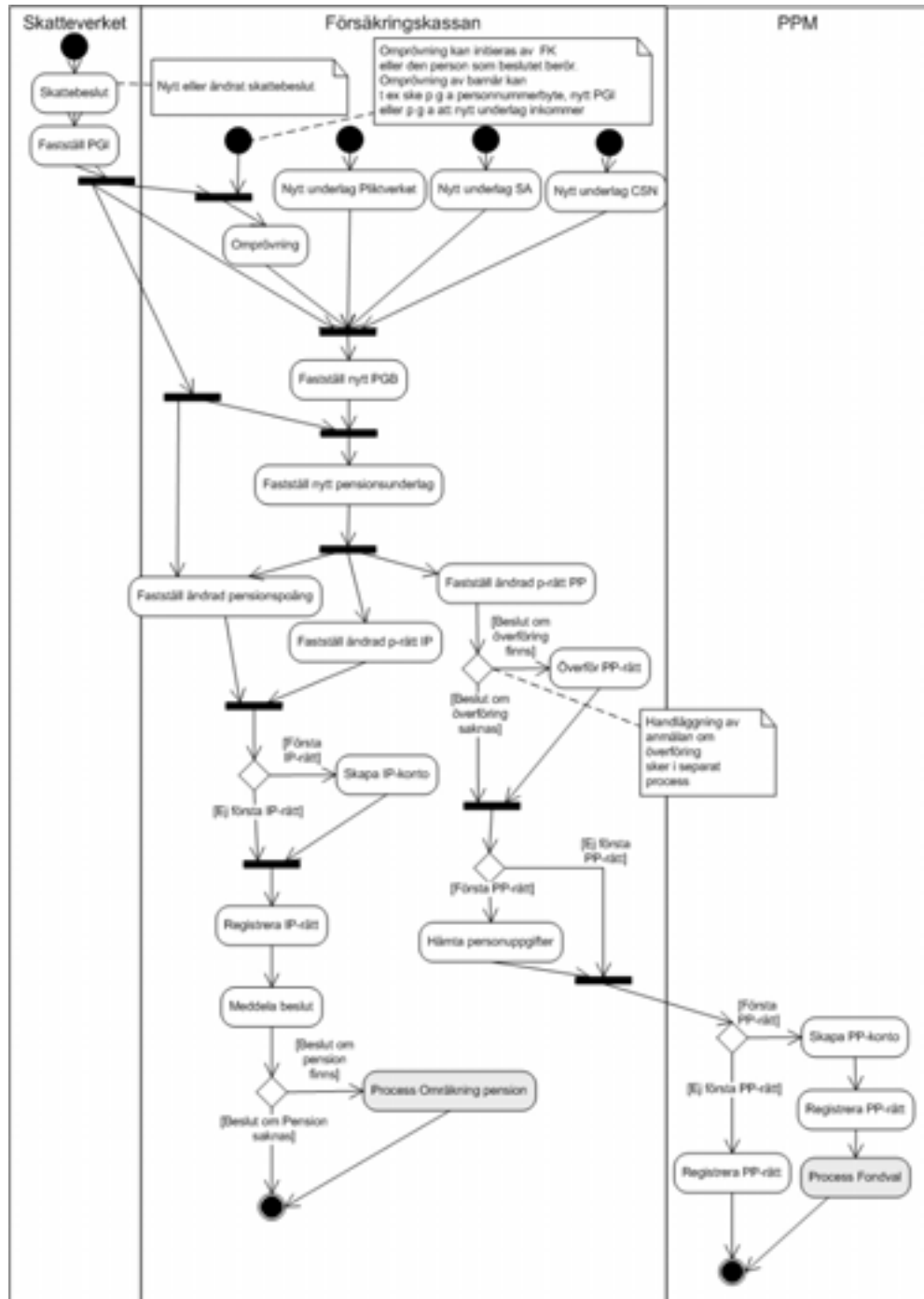
## Flöde 1 Fastställ ny pensionsrätt



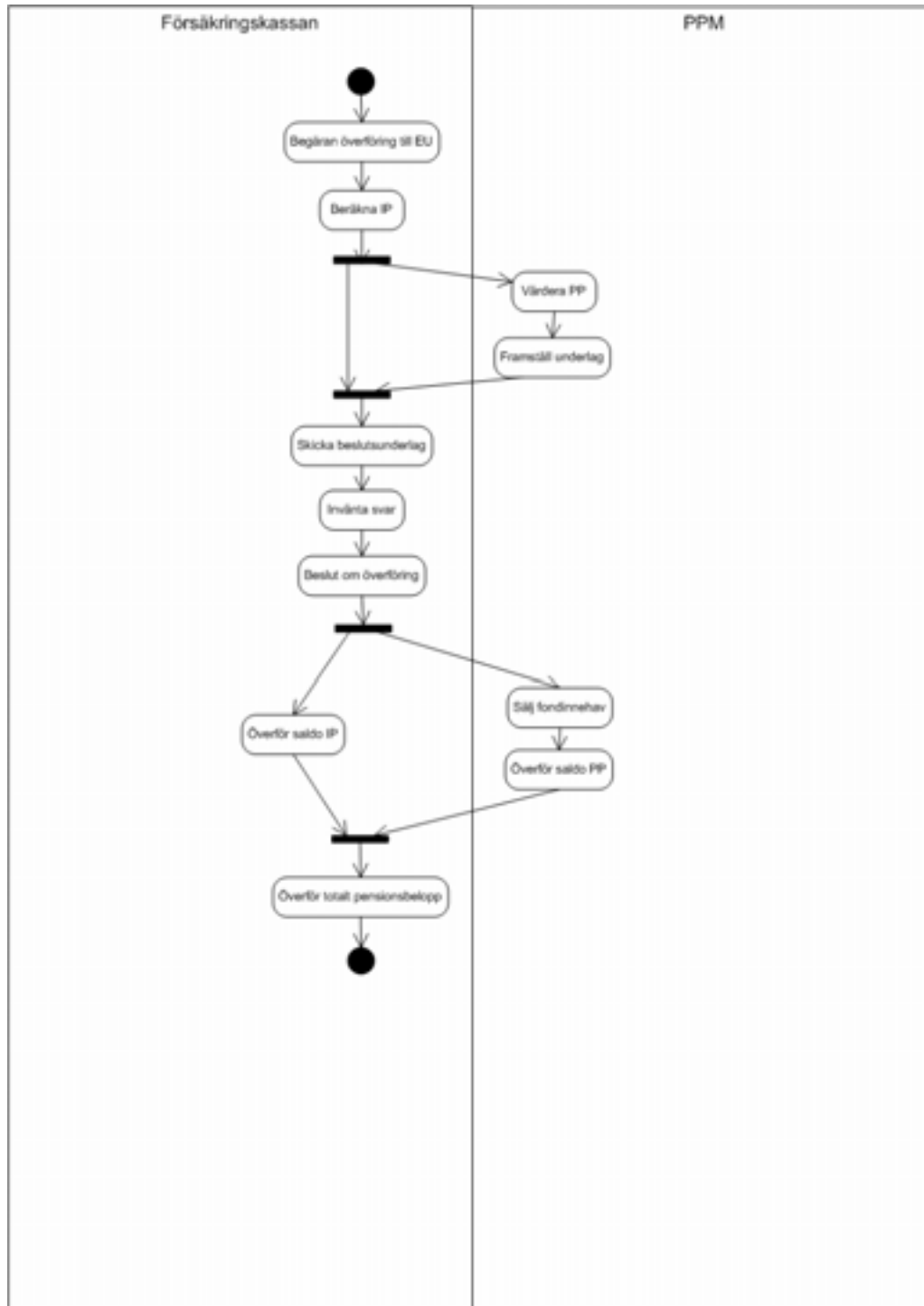
## Flöde 2 Skapa årsbesked



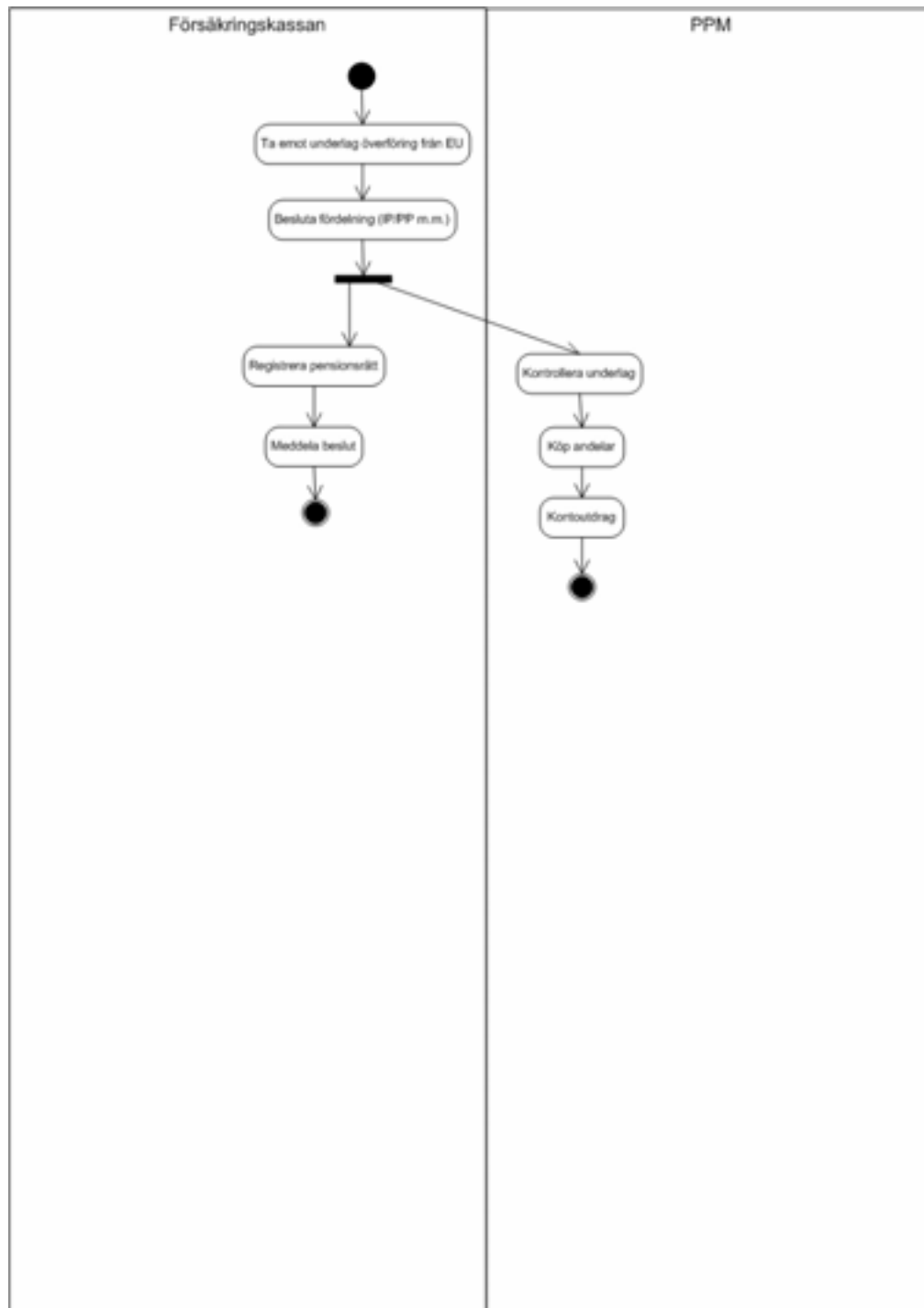
## Flöde 3 Fastställ ändrad pensionsrätt (ny prövning)



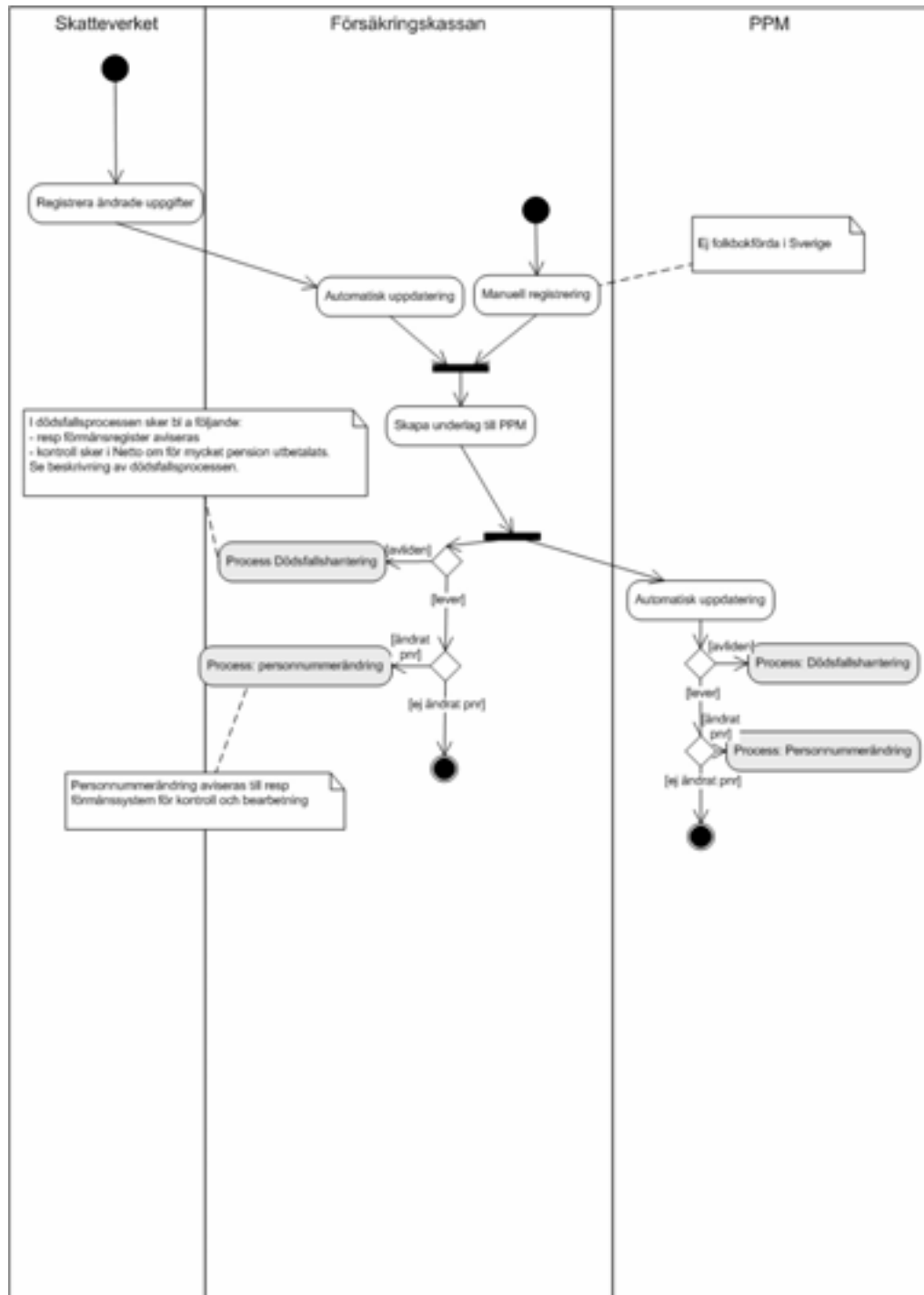
## Flöde 4 Överföring av pensionsrätter till EG



## Flöde 5 Överföring av pensionsrätter från EG



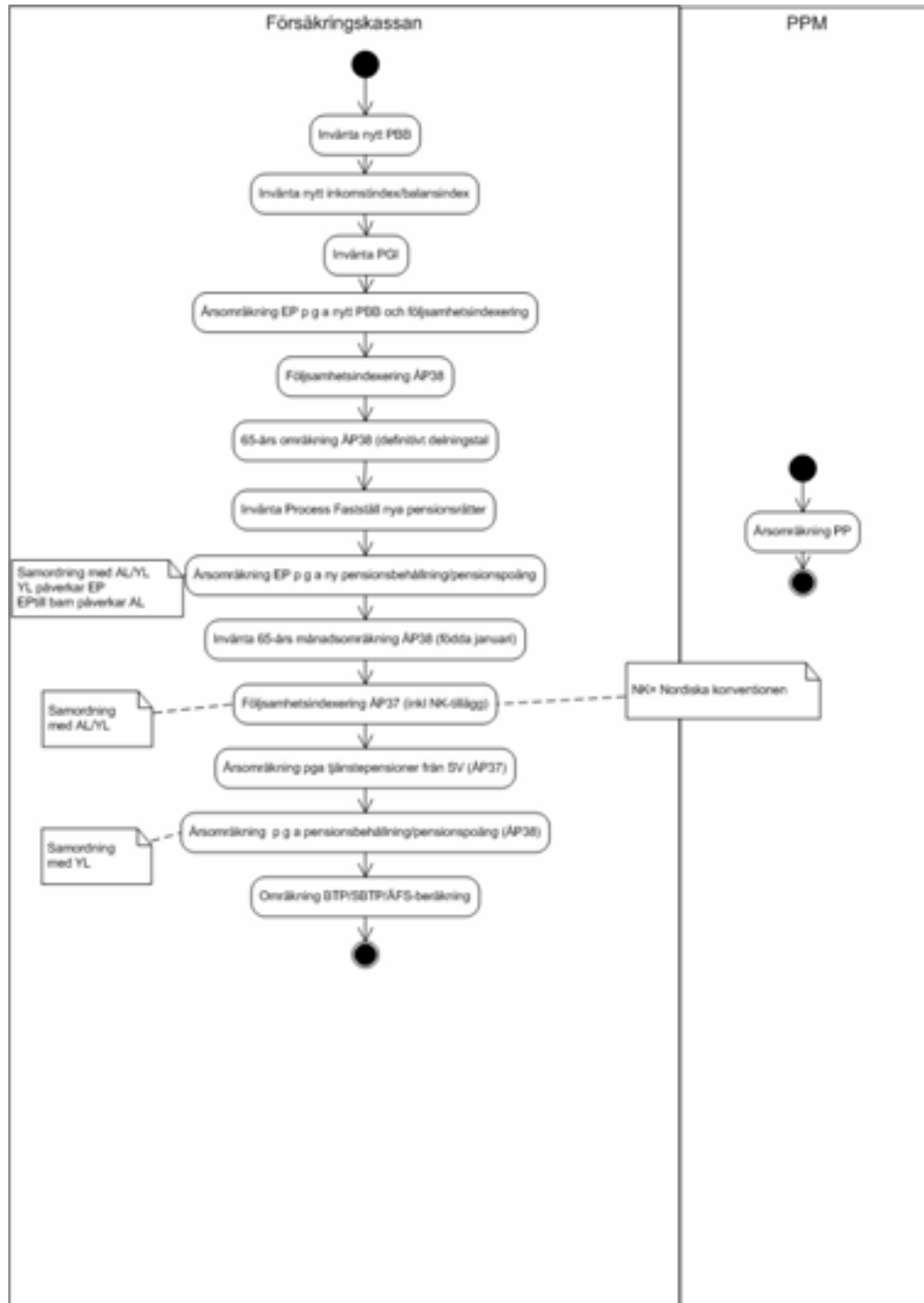
## Flöde 6 Registrervård kunduppgifter



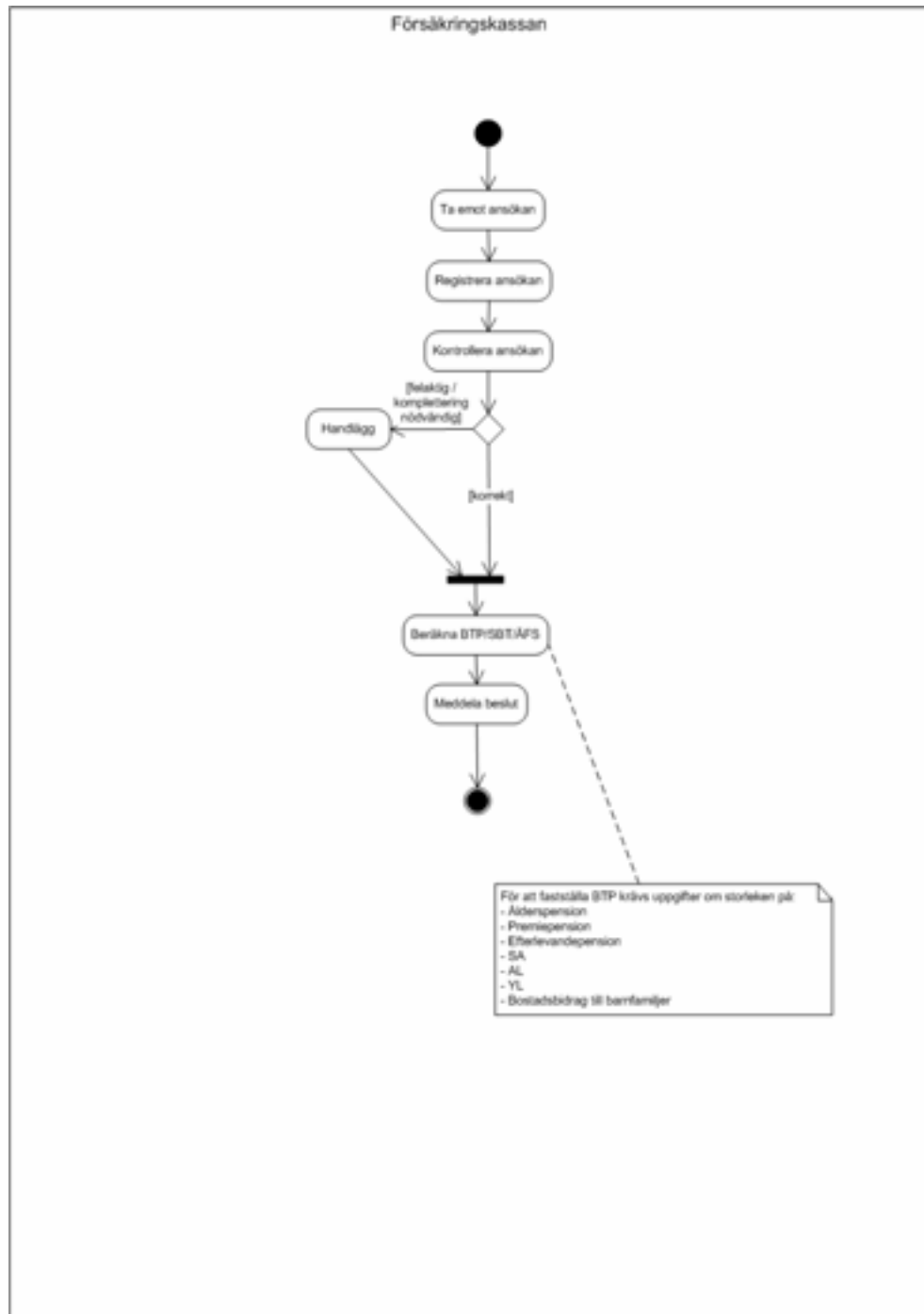
## Flöde 7 Ta emot ansökan och besluta om pension



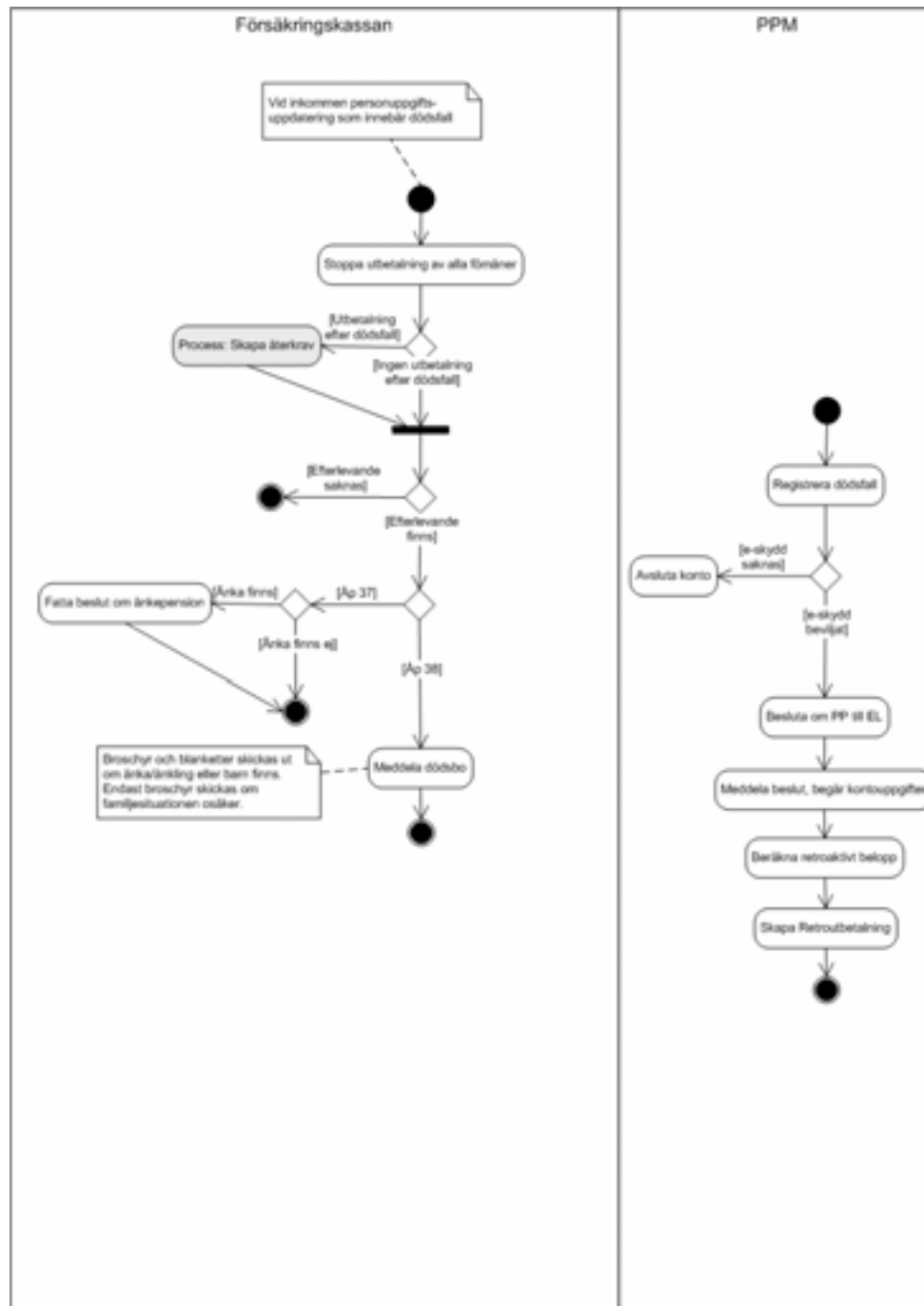
## Flöde 8 Årsomräkning



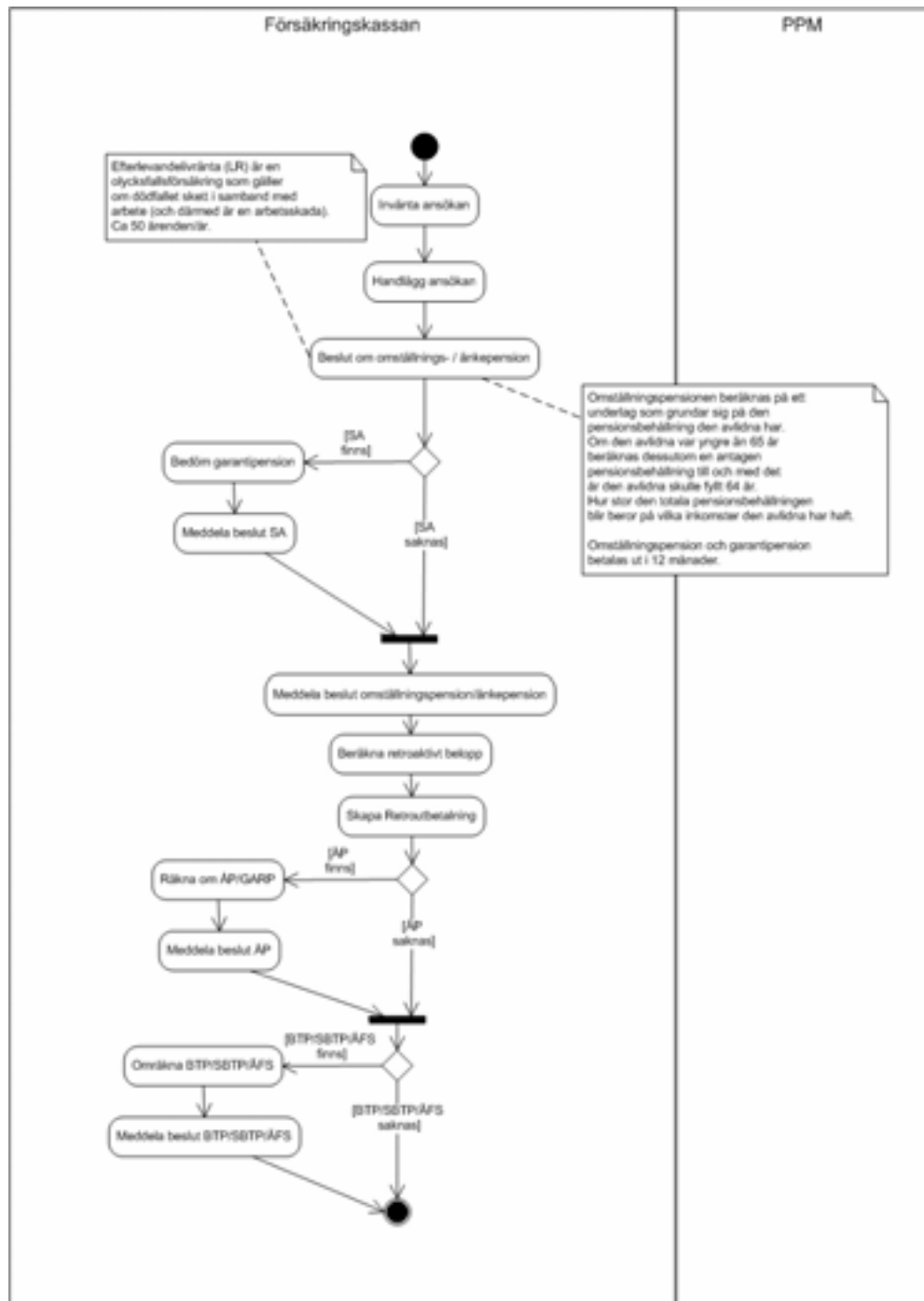
## Flöde 9 Ta emot ansökan och besluta om BTP/SBTP/ÄFS



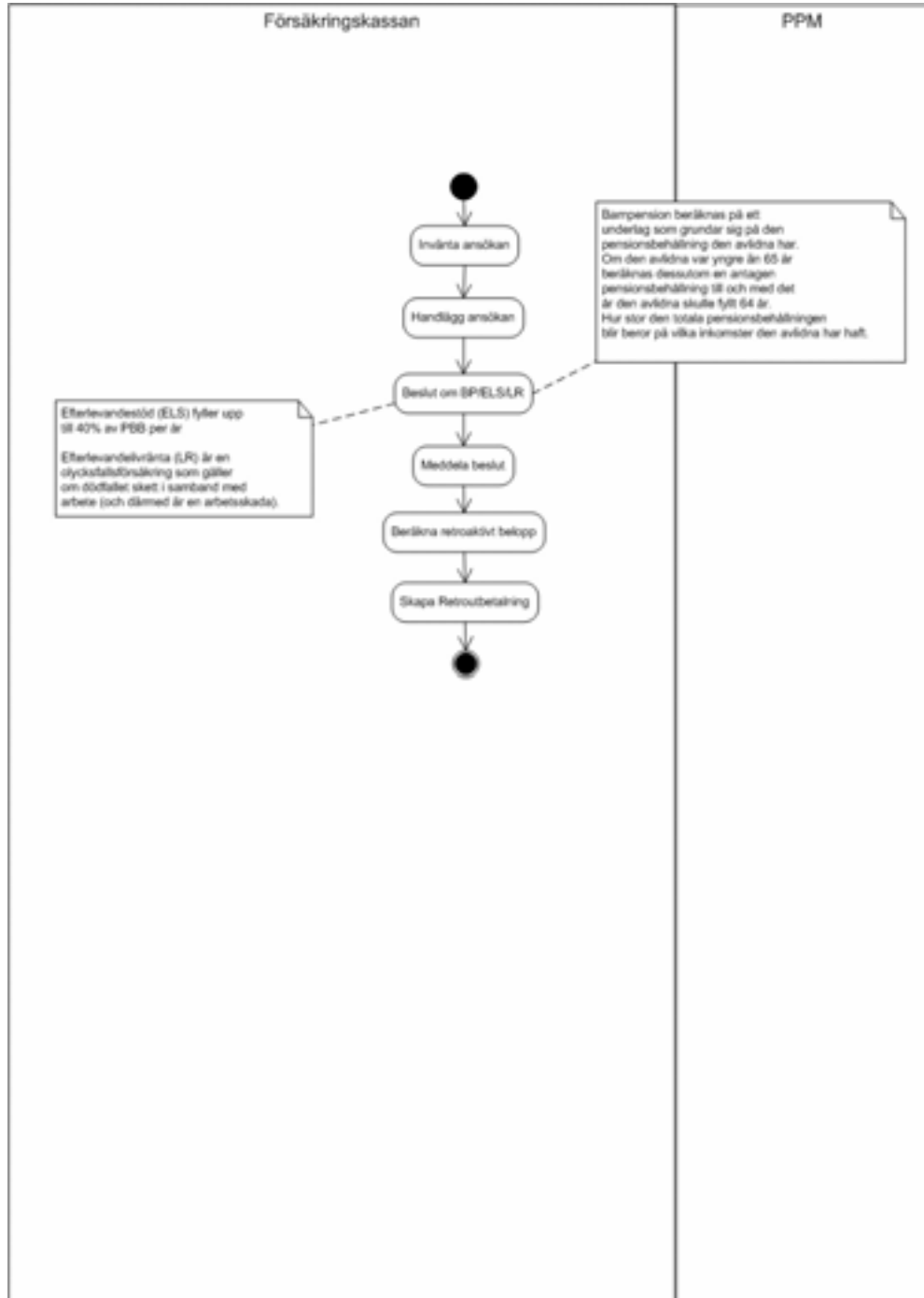
## Flöde 10 Ta emot dödsfallsavisering och besluta om premiepension till efterlevande



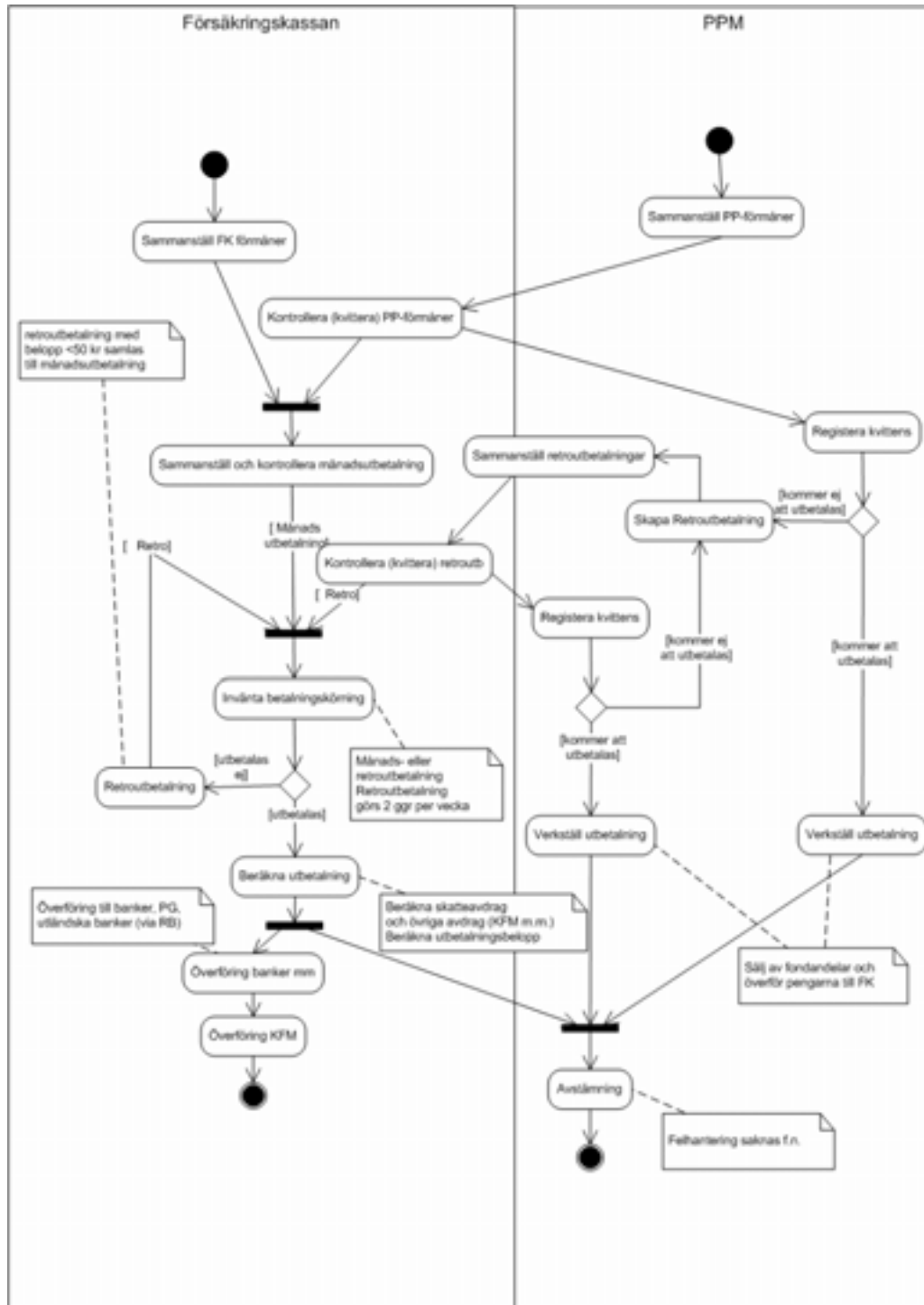
## Flöde 11 Handlägg ansökan om efterlevandepension till vuxen



## Flöde 12 Handlägg ansökan om efterlevandepension till barn



## Flöde 13 Utbetalning



## Kostnadsbesparingar genom samverkan mellan Försäkringskassan och PPM

Till grund för beskrivningen nedan ligger fakta och uppskattningar gjorda av respektive myndighet. I den mån andra antaganden gjorts redovisas detta. Samtliga beräkningar görs i reala termer, d.v.s. ingen uppräknig med inflation, reallöneökningar etc. har skett.

### 1. Gemensam blankett och samordnad skanning

#### 1.1 Nuläge ansökan om pension Försäkringskassan<sup>1</sup>

Ansökan om pension kan göras via blankett eller via Försäkringskassans Internettjänst. Ansökan om premiepension vidarebefordras till PPM. Endast ca en procent av ansökningarna görs i dagsläget elektroniskt.

Handläggare på Försäkringskassan behandlar ansökan och tar vid behov av korrigeringar eller rättningar kontakt med pensionsspararen, antingen via telefon eller brevlades för komplettering.

Den totala tiden som en handläggare på Försäkringskassan lägger ned på att hantera en ansökan om ålderspension uppgår enligt den genomförda Ensa-processen till 21,5 minuter exklusive den tid som går åt till att ge information på telefon. Tiden avser ett enkelt ärende som i princip kan handläggas direkt utan vidare åtgärder.

Den totala kostnaden för en årsarbetare i Försäkringskassans länsorganisation uppgår till 471 000 kr per år inklusive lokaler, utbildning, arbetsredskap etc. Med en effektiv tid om 1200 timmar per år uppgår den totala timkostnaden till 392,50 kr. Totalt ger detta en kostnad per ansökan på 140,65 kr.

Cirka 95 000 ansökningar om pension beräknas inkomma under 2006. Den totala kostnaden för Försäkringskassans hantering av pensionsansökan uppgår således till ca 13,9 miljoner kronor exklusive felhantering. I

---

<sup>1</sup> I nedanstående beskrivning ingår inte ansökningar som handläggs av Försäkringskassans utlandskontor.

summan ingår även konvolutkostnader för arkivering samt materialkostnader för vidarebefordran av premiepensionsansökan till PPM.

## 1.2 Nuläge ansökan om premiepension PPM

Ansökan om premiepension kan göras via blankett eller via Försäkringskassans Internettjänst. Ansökningarna skannas och bearbetas av PPM:s ärendehanteringssystem. Hanteringen av ansökan om premiepension sker i 95 procent av fallen helt maskinellt (även felhanteringen). För övriga 5 procent är utredning om efterlevandeskydd den vanligaste anledningen.

För de fåtal ansökningar som görs via Försäkringskassans Internettjänst skickar Försäkringskassan elektroniskt relevant information till PPM. Informationen mottas i PPM:s system och hanteras därefter som en vanlig ansökan.

PPM:s pensionsansökningar behandlas till övervägande del automatiskt. Den manuella handläggningstiden utgör endast en liten del.

Den totala kostnaden för en medarbetare i PPM:s kontoenhet uppgår till 472 900 kr per år enligt samma beräkningsmodell som för Försäkringskassan. Detta ger med en effektiv tid om 1200 timmar en timkostnad på 394,05 kr. Den skattade kostnaden för en ansökan om pension hos PPM blir därmed 15,45 kr per blankett.

Baserat på 95 000 ansökningar för 2006 uppgår PPM:s kostnader för pensionsansökan till ca 1,5 miljoner kronor.

## 1.3 Gemensam utveckling

Inom det myndighetsgemensamma programmet har ett arbete pågått med att förenkla ansökningsförfarandet för den blivande pensionären. Detta har resulterat i att en gemensam blankett för ansökan om inkomstpension och premiepension tagits fram. Blanketten kommer att börja användas under 2006.

Lösningen bygger till stora delar på att den fysiska blanketten skickas mellan myndigheterna för handläggning. Lösningen valdes framförallt för att den är möjlig att införa utan förändringar i myndigheternas handläggningsprocess och därmed snabbt kan implementeras.

I samband med att Försäkringskassan uppdaterar sitt ärendehanteringssystem kommer mer rationella, elektroniska lösningar att kunna implementeras.

Lösningen, som framförallt är beroende av att Försäkringskassans ärendehandläggningssystem vidareutvecklas, bedöms kunna införas från och med år 2010.

I korthet innebär lösningen:

- Blanketten skannas hos PPM, informationen överförs elektroniskt till Försäkringskassan
- PPM arkiverar blanketten
- Respektive myndighet sköter även fortsättningsvis felhanteringen kopplad till ”sin” del av pensionen.

Lösningen innebär ett antal förändringar som minskar den löpande kostnaden för hantering av ansökan om pension jämfört med nuläget:

- Då Försäkringskassans ärendehandläggningssystem i högre grad kommer vara automatiserat försvinner ett antal moment i handläggningen. Försäkringskassans handläggningstid bedöms därför minska från 21,5 minuter till 15 minuter. Räknat i årsarbetskrafter innebär detta en minskning med 8,3 årsarbetare.
- Försäkringskassans kostnader för material kopplat till arkivering samt vidarebefordran till PPM försvinner. I detta ligger också ett antagande att alla ansökningar skickas till PPM det vill säga inga ansökningar lämnas in på Försäkringskassans lokalkontor.
- Bortsett från en liten ökning av tiden kopplad till posthantering och preparering i samband med skanning innebär inte lösningen någon ökad kostnad per blankett för PPM.
- Juridiska frågor kopplat till myndighetsutövning och bemanning antas kunna lösas, ingen extra kostnad för till exempel en detektionsperson är medräknad.
- Kostnader för felhantering bedöms inte förändras med den föreslagna lösningen och ingår därför inte i beräkningarna

Lösningen innebär att den totala kostnaden för hanteringen hos Försäkringskassan och PPM, som 2010 beräknas uppgå till 19,4 miljoner kronor, med den nya lösningen skulle sjunka till ca 13,8 miljoner kronor eller ca 29 procent. Om även kostnadsbesparingar av en gemensam blankett tas med (minskat porto samt minskade kuvert- och printkostnader i samband med att dagens omfattande blankettpaket minskas i omfång) minskar kostnaden från 20,6 miljoner kronor till 14,5 miljoner kronor. Den totala kostnadsbesparingen för ansökan om pension således blir ca 6,1

miljoner kr 2010 inklusive kostnadsbesparingar kopplat till att färre ansökningspaket skickas ut.

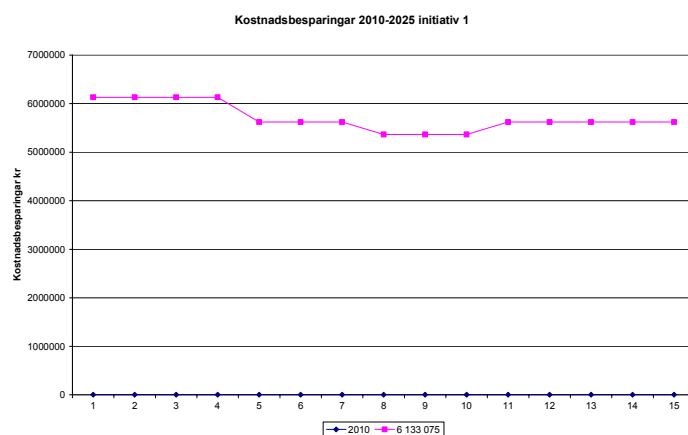
Utvecklingsbehoven kopplade till lösningen är relativt låga för PPM. För Försäkringskassans del är det framförallt ett nytt ärendehanteringssystem som innebär substantiell utveckling. De viktigaste utvecklingsbehoven kopplade till lösningen är:

- Omformuleringar av felbrev behöver göras både för Försäkringskassan och PPM. Detta är dock ett arbete som görs inom ramen för den nuvarande utvecklingen av en gemensam blankett, kostnaderna kopplade till utvecklingen tas därför inte med i nollalternativet.
- Kostnaden för införande av SHS-system hos PPM tas inte med då kostnaden för detta redan är inkluderad i PPM: s prognos över kostnadsutvecklingen.
- Anpassningar behöver göras av Försäkringskassans eDok-system. Utvecklingstiden bedöms vara 150 h, med en timkostnad för utvecklingsresurser hos Försäkringskassan på 650 kr per timme ger detta en kostnad om 97 500 kr.
- Resursbehovet för utveckling av lösningen hos PPM bedöms till ca 500 tim. Med PPM: s timkostnad för utveckling om 600 kr per timme ger detta en total kostnad motsvarande 300 000 kr. Timkostnaden är baserad på en effektiv utvecklingstid på 1 200 timmar per år.
- Kostnaden för Försäkringskassan att utveckla ärendehanteringssystemets funktionalitet så att det understödjer den föreslagna lösningen, uppskattas grovt till 4 000 timmar. Med Försäkringskassans kostnad för systemutveckling om 650 kr ger detta en total kostnad om ca 2,6 miljoner kr.

Den totala utvecklingsinsatsen kopplat till initiativet beräknas uppgå till ca 3 miljoner kr.

## 1.4 En gemensam blankett för ansökan – kostnadsbesparingar på längre sikt

Den årliga kostnadsbesparingen under perioden 2010-2025 är relaterad till antalet ansökningar om pension. Den bedömda årliga besparingen kopplad till ansökan om pension, inklusive besparingar p.g.a. mindre antal utskick, redovisas i bilden nedan:



Kostnadsbesparingen bedöms uppgå till mellan 5 och 6 miljoner kr årligen. Ackumulerat under 15-årsperioden uppgår besparingen till ca 90 mkr.

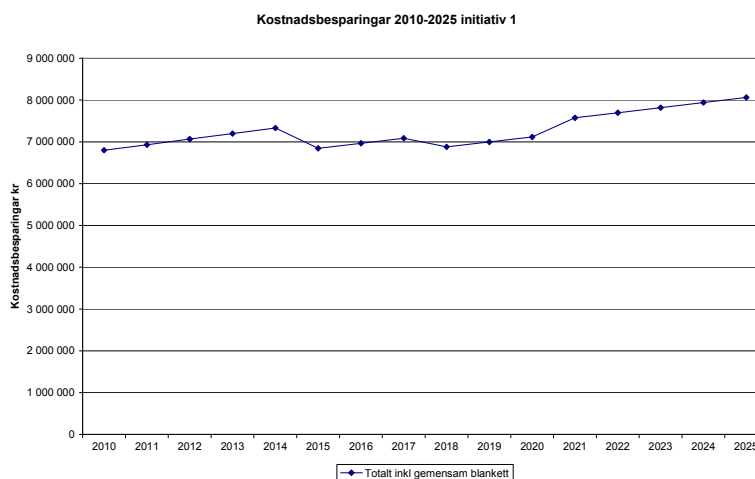
I beräkningarna ovan ingår inte övergången till ansökningar om pension via Internet. En ökning av antalet Internetansökningar innebär än större besparingar än de som ovan redovisats:

- Postöppning och skanning hos PPM minskar vilket ger kostnadsbesparingar
- En ökning av ansökningar via Internet innebär också konsekvenser för respektive myndighets felhanterings- och kompletteringsprocesser. Vid en Internetansökan försvinner momenten felhantering och komplettering då automatiska kontroller görs vid själva inmatningen av uppgifter på Internet. Detta innebär att den elektroniska ansökan inte är möjlig att skicka om den inte är korrekt ifylld.
- Utskrifts-, kuverterings- och portokostnader för ansökningspaketen minskar då dessa inte behöver skickas ut vid en ansökan om pension via Internet.

Felhantering och komplettering av ansökningar sker för ca 13 500 ansökningar per år hos Försäkringskassan. Motsvarande siffra för PPM är 2

procent (1 900 ansökningar). Felhantering och komplettering för Försäkringskassans ansökningar bedöms enligt den genomförda Ensa-processen för ålderspension ta ca 10 minuter. Ett antagande görs här att PPM: s kompletteringar tar lika lång tid.

Med ett antagande om att andelen Internetansökningar successivt ökar för att år 2025 nå 75 procent av det totala antalet ansökningar, ger detta en kostnadsbesparing enligt följande:



Den totala kostnadsbesparingen ligger med antagandena ovan på mellan 7 och 8 miljoner kr per år. Ackumulerat under 15-årsperioden uppgår den totala besparingen till ca 116 miljoner kr.

## 2 Gemensamt förstagångsbeslut

### 2.1 Nuläge förstagångsbeslut Försäkringskassan

I samband med att ansökan om inkomstpension beviljas, skickas från Försäkringskassan ett beslutsbrev ut till pensionsspararen. Beslutsbrevet skickas i dagsläget ut via Försäkringskassans utskriftstjänst i Sundsvall.

Kostnaden kopplad till förstagångsbeslutet består av portokostnad samt print- och kuverteringskostnader. Den totala kostnaden uppgår till 4,01 kr per beslut enligt Försäkringskassans interna prislista, där 2,89 kr utgör portokostnader och 1,12 kr i kuverterings- och printkostnader.

Baserat på ett totalt antal pensionsansökningar om 95 000 st för 2006, uppgår den totala kostnaden för Försäkringskassan till ca 381 000 kr.

### 2.2 Nuläge förstagångsbeslut PPM

De beslut som PPM skickar ut i samband med att en pensionssparare beviljats pension, genereras maskinellt. Informationen skickas som färdiga filer till PPM:s utskriftsleverantör Parajett.

PPM:s kostnad kopplad till beslutet består av portokostnad samt Parajetts print- och kuverteringskostnader. Den totala kostnaden uppgår till 4,20 kr per beslut, där 2,86 kr utgör portokostnader och 1,34 kr print- och kuverteringskostnader.

Baserat på ett totalt antal pensionsansökningar om 95 000 st för 2006, uppgår den totala kostnaden för PPM till ca 399 000 kr.

## 2.3 Gemensam utveckling

Ett gemensamt förstagångsbeslut innebär i korthet att Försäkringskassans information skickas till PPM:s ärendehanteringssystem istället för till den egna printleverantören. PPM:s ärendehanteringssystem ser till att matcha ihop information från de båda besluten och skickar därefter informationen till en printleverantör som är gemensam för båda myndigheterna för förstagångsbesluten.

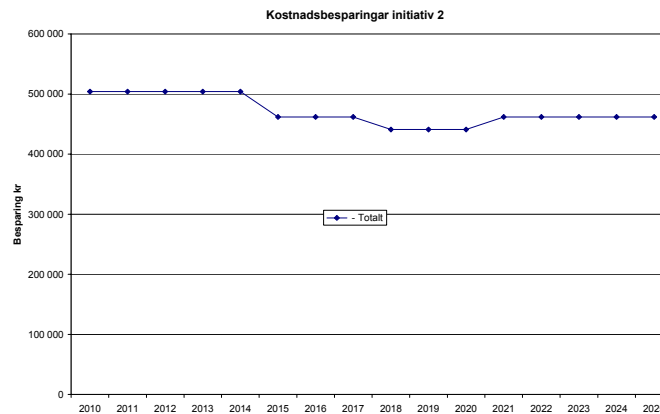
Lösningen utgår från att applikationen läggs hos PPM, vars ärendehanteringssystem i dagsläget har möjlighet att hantera funktionaliteten.

- Effekten av lösningen innebär framförallt minskade porto, kuverterings- och utskickskostnader
- Portokostnaderna halveras då besluten som tidigare krävde två brev nu ryms i ett brev
- Även print- och utskriftskostnader halveras av skälen nämnda ovan.
- Den totala externa kostnaden för ett gemensamt förstagångsbeslut beräknas utifrån den nu lägsta tillgängliga kostnaden 4,01 kr.

Lösningen bedöms kunna införas från och med 2010.

Kostnadsbesparingar för gemensamt förstagångsbeslut är beroende av antalet pensionsansökningar. Den totala kostnaden för lösningen bedöms år 2010 uppgå till ca 481 000 kr, att jämföra med kostnaderna för den nuvarande lösningen som år 2010 skulle uppgå till ca 985 000 kr. Lösningen innebär således en besparing på ca 504 000 kr eller drygt 50 procent.

Den årliga besparingen för år 2010 till år 2025 framgår av diagrammet nedan.



Den totala kostnadsbesparingen ligger på mellan 400 000 kr och 500 000 kr årligen. För perioden 2010 till 2025 kommer den ackumulerade kostnadsbesparingen att uppgå till ca 7,5 miljoner kr.

Behovet av utveckling är kopplat till PPM: s ärendehanteringssystem, vars funktionalitet behöver utvecklas för att kunna matcha ihop informationen från de olika förstagångsbesluten. Utvecklingskostnaden för detta bedöms till 500 000 kr.

### 3 En gemensam kundservice

Det har visat sig vara svårt att analysera de kostnadsräsliga konsekvenserna av de olika alternativen för en gemensam kundservice. Det har därför inte varit möjligt för Försäkringskassan och PPM att inom den tid som stått till förfogande för detta uppdrag färdigställa en analys över de kostnadsräsliga konsekvenserna av en gemensam kundservice. Myndigheterna avser att efter samråd med utredaren återkomma i frågan.

## Ålderspensionssystemets administrationskostnader

I Pensionssystemets Årsredovisning 2005 redovisas följande tabeller över kostnaderna för ålderspensionssystemet. I tabell 1, redovisas de administrationskostnader som minskat buffertfonden inom inkomstpensionssystemet och fondtillgångarna inom premiepensionssystemet. Dessa kostnader dras, i princip, av från pensionsbehållningarna och premiepensionskontona och minskar således även pensionskulden.

I tabell 1 benämns dessa kostnader summa pensionsadministration och, när det gäller AP-fonderna, som bruttoredovisade kapitalförvaltningskostnader. Tabellens nettoredovisade kapitalförvaltningskostnader redovisas inte som kostnader i AP-fondernas och PPM:s årsredovisningar. I stället redovisas de som en negativ intäkt eller så har de minskat intäkten eller avkastningen på tillgångarna. Posterna resultatbaserade avgifter och courtage m.m. för inkomstpensionen är således belopp som har reducerat avkastningen på fonderat kapital. För premiepensionssystemets del avser posten ej resultatbaserade avgifter de kostnader som fonderna tar ut före rabatter. För närvarande återförs ungefär hälften av avgiften till pensionsspararna som rabatt.

Den sammanlagda kostnaden för pensionssystemets administration och kapitalförvaltning uppgår således till mer än 4,6 miljarder kronor, varav 2,3 miljarder kronor redovisas som administrationskostnad i pensionssystemets resultaträkning.

För att ge ytterligare perspektiv på kostnaderna redovisas i tabell 2 även samtliga kostnadsposter i relation till antalet pensionssparare inklusive pensionärer respektive till systemets pensionskulda vid årets utgång. I en tredje tabell uttrycks kapitalförvaltningskostnaderna i procent av genomsnittligt förvaltad kapital under året.

**Tabell 1** Ålderspensionssystemets administrationskostnader, miljoner kronor

	Inkomst- pension	Premie- pension	Totalt
Avgiftsuppbörd, beräkning av pensionsgrundande inkomst	279	58	337
Försäkringsadministration	895	229	1 124
<b>Summa pensionsadministration</b>	<b>1 174</b>	<b>287</b>	<b>1 461</b>
Bruttoredoisade kapitalförvaltningskostnader <sup>1</sup>	858	0	858
Nettoredoisade kapitalförvaltningskostnader <sup>2</sup>	1 143	1 200	2 343
Därav:			
Ej resultatbaserade avgifter	521 *	1 420	1 941
Resultatbaserade avgifter	248 *	–	248
Rabatter fondavgifter	–	–723	–723
Courtage m.m.**	374 *	503 ***	877
<b>Summa kapitalförvaltning</b>	<b>2 001</b>	<b>1 201</b>	<b>3 202</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>3 175</b>	<b>1 487</b>	<b>4 662</b>

<sup>1</sup> Kostnader inom pensionssystemet som redovisas brutto i PPM:s eller AP-fondernas resultaträkningar.

<sup>2</sup> Kostnader inom pensionssystemet som minskat avkastningen i PPM:s eller AP-fondernas resultaträkningar. Observera att här sätts inte kostnaderna i förhållande till de intäkter de kan ha genererat.

\* Dessa kostnader belastar ej pensionsspararna genom administrationsavdrag.

\*\* Med courtage avses framför allt transaktionskostnader på aktiemarknaden. Transaktionskostnader på ränte- och valutamarknaden uppstår till följd av skillnad mellan köp och säljkurs. Dessa kostnader redovisas inte i denna tabell.

\*\*\* Här redovisas endast kostnader i de fonder som rapporterar s.k. TKA till PPM. Dessa fonder innehar 98,4 procent av kapitalet i premiepensionssystemet. Siffran inkluderar också räntekostnader och kupongskatt i fonderna.

**Tabell 2** Kostnader i kronor per försäkrad och i procent av pensionsskulden vid årets slut

	Inkomstpension kronor per försäkrad <sup>1</sup>	procent av pensionsskuld <sup>2</sup>	Premiepension kronor per försäkrad <sup>1</sup>	procent av pensionsskuld <sup>2</sup>	Totalt kronor per försäkrad <sup>1</sup>	procent av pensionsskuld <sup>2</sup>
Avgiftsuppbörd, beräkning av pensionsgrundande inkomst	38	0,00	11	0,03	46	0,01
Försäkringsadministration	122	0,01	42	0,12	153	0,02
<b>Summa pensionsadministration</b>	<b>160</b>	<b>0,02</b>	<b>53</b>	<b>0,15</b>	<b>199</b>	<b>0,02</b>
Bruttoredoisade kapitalförvaltningskostnader	117	0,01			117	0,01
Nettoredoisade kapitalförvaltningskostnader	155	0,02	220	0,62	319	0,04
Därav:						
Ej resultatbaserade avgifter	71	0,01	260	0,74	264	0,03
Resultatbaserade avgifter	34	0,00			34	0,00
Rabatter fondavgifter			–132	–0,37	–98	–0,01
Courtage m.m.	51	0,01	92	0,26	119	0,01
<b>Summa kapitalförvaltning</b>	<b>272</b>	<b>0,03</b>	<b>220</b>	<b>0,62</b>	<b>435</b>	<b>0,05</b>
<b>Summa kostnader</b>	<b>432</b>	<b>0,05</b>	<b>273</b>	<b>0,77</b>	<b>634</b>	<b>0,07</b>

<sup>1</sup> 7 353 480 försäkrade för inkomstpension och totalt 5 456 306 försäkrade för premiepension.

<sup>2</sup> Pensionsskuld i miljoner kronor för inkomstpension 6 461 476 och för premiepension 193 077.

**Tabell 3 Kostnader av genomsnittligt förvaltad kapital, i procent**

	Inkomst- pension	Premie- pension	Totalt
Bruttoredovisade kapitalförvaltningskostnader	0,12	–	0,10
Nettoredovisade kapitalförvaltningskostnader	0,16	0,72	0,27
Därav:			
Ej resultatbaserade avgifter efter rabatter <sup>1</sup>	0,07	0,42	0,14
Resultatbaserade avgifter	0,04	–	0,03
Courtage m.m. <sup>2</sup>	0,05	0,30	0,10
<b>Summa kapitalförvaltning</b>	<b>0,28</b>	<b>0,72</b>	<b>0,37</b>

<sup>1</sup> Avser rabatter på fondavgifter inom premiepensionssystemet.

<sup>2</sup> Med courtage avses framför allt transaktionskostnader på aktiemarknaden. Transaktionskostnader på ränte- och valutamarknaden uppstår till följd av skillnad mellan köp och säljkurs. Dessa kostnader redovisas inte i denna tabell.

Pensionsadministrationsutredningen

## Justering av rapporten om fortsatt delat ansvar för pensionsadministrationen (nollalternativet)

Det har visat sig att rapporten om nollalternativet behöver justeras i följande hänseenden.

### PPM:s driftkostnader

Vid beräkningen av PPM:s räntekostnader har hänsyn inte tagits till att PPM:s skuld till Riksgäldskontoret sjunker successivt fram till 2018. Då beräknas hela skulden för uppbygganden av PPM vara amorterad.

Mot denna bakgrund ska tabellerna på sidan 48 (Den allmänna ålderspensionens kostnader 2005-2025) respektive sidan 52 (PPM:s kostnader 2005-2025) rätteligen ha följande innehåll.

#### *Den allmänna ålderspensionens kostnader 2005-2025*

Myndighet	(mnkr)					
	2005 Utfall	2006 Prognos	2010 Prognos	2015 Prognos	2020 Prognos	2025 Prognos
Försäkringskassan (avgiftsfinansierad)	786,8	760,0	657,0	582,0	580,0	580,0
Försäkringskassan (anslagsfinansierad)	150,0	145,0	125,0	100,0	100,0	100,0
Premiepensionsmyndigheten	252,3	285,2	292,9	263,5	233,6	230,0
Skatteverket	314,3	383,5	378,0	378,0	378,0	378,0
Kronofogdemyndigheten	7,2	15,6	14,0	14,0	14,0	14,0
Konjunkturinstitutet	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
<b>Kostnader för pensionsadministrationen</b>	<b>1 510,8</b>	<b>1 589,5</b>	<b>1 467,0</b>	<b>1 337,6</b>	<b>1 305,7</b>	<b>1 302,1</b>

**FEL! INGEN TEXT  
MED ANGIVET  
FORMAT I  
DOKUMENTET.  
2006-05-30**

Dnr 06-367

*Premiepensionsmyndighetens kostnader 2005-2025<sup>22</sup>*

Kostnadslag	(mkr)					
	2005 Utfall	2006 Prognos	2010 Prognos	2015 Prognos	2020 Prognos	2025 Prognos
Personal	120	122	135	135	135	135
Konsulter och övriga köpta tjänster	16	14	6	6	6	6
Arbetsplats	29	33	37	37	37	37
Extern information och övrigt	21	32	32	32	32	32
Avskrivningar	31	29	16	16	16	16
Finansiellt netto	58	55	67	37	7	4
Retroaktiv kostnad av engångskaraktär	-22					
<b>PPM:s kostnader</b>	<b>252</b>	<b>285</b>	<b>293</b>	<b>263</b>	<b>234</b>	<b>230</b>

## Antalet anställda på PPM

På sidan 1 i bilaga 2 (PPM:s organisation) anges att PPM har ca 230 anställda. Den uppgiften är inaktuell. PPM har numera 212 anställda (per den 15 maj 2006). Uppgifterna i bilagan om antalet anställda på PPM:s olika avdelningar är korrekta.

Håkan Nyholm  
Chefsjurist

*Kopia*  
Försäkringskassan

<sup>22</sup> I tabellen ingår inte PPM:s kostnader för ersättningar till Skatteverket, Kronofogdemyndigheten och Försäkringskassan. Dessa poster ingår däremot i PPM:s årsredovisning. Beräknad ersättning uppgår till ca 63 miljoner kronor fr.o.m. år 2007.