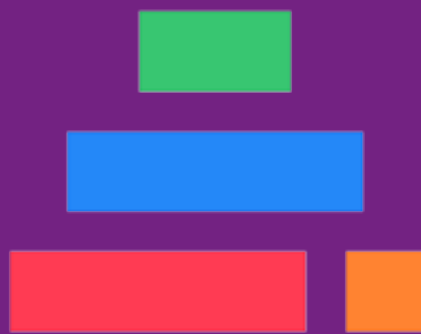


Verksamhetsöversikt 2018





Inledning

Avsikten med denna rapport, som kommer att utarbetas årligen i fortsättningen, är att ge minPensions styrelse, anslutna aktörer, externrevision, viktigare leverantörer, samarbetspartners och en intresserad omgivning en rimligt samlad och utförlig bild av den verksamhet som har bedrivits vid bolaget under verksamhetsåret, i detta fall 2018. I rapporten lämnas således en översiktlig redovisning av viktigare händelser under året med avseende på målen för bolagets olika verksamhetsområden.

Allmänt om minPension

Min Pension i Sverige AB (minPension) är ett helägt dotterbolag till SFS-Svensk Försäkring Service AB (org.nr 556207-5860) som ingår i federationen Svensk Försäkring i Samverkan (SFIS).

Bolaget driver webbplatsen minPension.se som lanserades år 2004. Webbplatsen ger den som har tjänat in pension i Sverige möjlighet att få en samlad bild av hela sitt pensionsinnehav och göra individuella prognoser över sin framtida pension. minPension.se är en självbetjäningstjänst som ger pensionssparare och pensionärer ökad kunskap om sin pensionsituation. Med ökad kunskap minskar informationsunderläget för pensionssparare och pensionärer, vilket ger dem bättre möjligheter att tillvarata sina intressen inom pensionsområdet, kunna vara mer medvetna konsumenter och stärka sin ställning som konsumenter. Inrättandet av minPension bör ses i ljuset av de olika informationsbehov som blev tydliga i och med den pensionsreform som genomfördes i slutet av 1990-talet.

minPension är resultatet av ett samarbete mellan staten och försäkringsbranschen (pensionsbolagen) och regleras genom ett konsortialavtal. Hälften av antalet ledamöter i minPensions styrelse utses av staten, medan den andra hälften utses av Svensk Försäkring. Detta innebär att minPension.se är en neutral och oberoende tjänst utan eget vinstintresse som är kostnadsfri för pensionsspararna. Genom det unika samarbetet mellan staten och pensionsbolagen i minPension är Sverige ett av de främsta länderna i världen när det gäller att kunna erbjuda sina medborgare information om hela pensionen.

minPension vänder sig till alla personer (ca 5,7 miljoner) som har påbörjat sin intjänning av ålderspension men som ännu inte har påbörjat uttag. minPension.se finns både som egen webbplats och som s.k. distribuerad webb hos andra aktörer, t.ex. på Pensionsmyndighetens inloggade sidor och på pensionsbolagens internetkontor. minPension.se är responsiv och fungerar således i mobiltelefoner m.m.¹.

En nyhet från och med 2018 är att alla som har tjänat in till pension i Sverige och som har registrerat sig på minPension.se kan få tillgång till sitt orange kuvert digitalt (det "digitala orange kuvertet", se nedan) på Pensionsmyndighetens inloggade sidor. Detta visar en översiktlig pensionsprognos baserad på individens innehav i samtliga delar av pensionspyramiden; allmän pension, tjänstepension och privat pension.

¹ Dessa utgör det huvudsakliga kanalerna in till minPension.se

Finansiering

Enligt villkoren i konsortialavtalet svarar staten genom Pensionsmyndigheten för finansieringen av den ena halvan av de årliga driftskostnaderna för minPension. För finansieringen av den andra halvan svarar dels de medlemsbolag hos Svensk Försäkring som bedriver verksamhet inom liv- och pensionsområdet, dels övriga anslutna pensionsaktörer som levererar pensionsinformation till minPension. För 2018 uppgick driftskostnaderna till 45,4 miljoner kronor.

Utöver detta har minPension bedrivit tre sidofinansierade projekt under 2018, nämligen Uttagsplan Fas 1, "Pensionssäsongssatsningen" samt Elektroniska flyttblad. Pensionsmyndigheten har finansierat utveckling av Uttagsplan Fas 1 i sin helhet under året motsvarande 18 miljoner kronor (total finansiering uppgår till 22 miljoner kronor). Myndigheten har även finansierat Pensionssäsongssatsningen motsvarande 834 000 kronor. Elektroniska flyttblad finansieras i sin helhet av åtta berörda livbolag (Folksam Liv, Handelsbanken Liv, Länsförsäkringar Liv, Nordea Liv, Swedbank, SEB, Skandia och SPP) som är representerade i Svensk Försäkrings styrelse motsvarande 339 000 kronor. Beträffande Uttagsplan Fas 1 och Pensionssäsongssatsningen har särskilda avtal träffats mellan minPension och Pensionsmyndigheten som bland annat reglerar finansieringen. Finansieringen av Elektroniska flyttblad beslutas av Svensk Försäkrings styrelse.

Verksamheten under året

Uppdrag och mål

Bolagets uppdrag är att i första hand stödja pensionsspararna – men också pensionsbranschen – på ett sådant sätt att det gagnar pensionsspararna. Det övergripande målet med den verksamhet som bolaget bedriver är att så många pensionssparare som möjligt ska använda minPension med lämplig regelbundenhet för att få en samlad bild av sin intjänade/insparade pension och för att göra pensionsprognoser. På så sätt kan de bilda sig en uppfattning om vad de kan förvänta sig i pension och vad som påverkar pensionens storlek. Det övergripande målet har brutits ned i ett antal mer konkreta mål för bolagets olika verksamhetsområden. Nedan ges en översiktlig redovisning av viktigare händelser under året med avseende på dessa.

Utökad och förbättrad informationsleverans

Individuellt pensionssparande

Sedan några år tillbaka har ett mål varit att flertalet av de anslutna pensionsaktörerna som erbjuder bankprodukten individuellt pensionssparande (IPS) till sina kunder, ska leverera denna information till minPension, för att användarna ska få en mer komplett bild av sin framtida pension. Skandia gör redan detta sedan 2014 och SEB sedan 2015. Under 2018 har den största aktören på IPS-marknaden anmält att man har för avsikt att börja leverera sådan information till minPension under tredje eller fjärde kvartalet 2019. Under 2018 har även några mindre aktörer aviserat att de vill börja leverera information om IPS till minPension.

Under året har minPensions styrelse beslutat om förändrad princip för fördelning av avgiftsuttag för pensionsbolagen avseende information om IPS. Beslutet innebär att samma principer ska tillämpas för information om IPS som för övriga pensionsprodukter som visas på minPension.se. Förändringen träder i kraft från och med den 1 januari 2019.

Valcentralsinformation

För att minPension ska kunna skapa ökad kundnytta genom en högre precision när det gäller individens pensionsberäkningar behöver minPension tillgång till viss valcentralsinformation, t.ex. uppgifter om premieavsättningar, löneväxling och arbetsgivare m.m. Under året har det hållits ett antal möten med valcentraler, representanter från arbetsmarknadens parter och flera andra aktörer. Dialogen med valcentralerna och arbetsmarknadens parter kommer att fortsätta, och fördjupas under 2019. En stor del av detta arbete har bedrivits inom ramen för arbetet med projekt Uttagsplan (se nedan).

Förbättrad informationskvalitet och noggrannhet i prognoserna

minPension arbetar löpande med att vidareutveckla kvaliteten i pensionsprognoserna. Med förbättrad kvalitet avses här en förbättrad överensstämmelse mellan de prognoser som de (berörda) anslutna aktörerna beräknar för pensionsförsäkringarna och prognoser för samma försäkringar som beräknas av minPension. Åtgärder som har genomförts under året är bl.a. att göra det möjligt att i allt högre utsträckning använda färdigräknade pensionsbelopp från de anslutna aktörerna. Avvikelserna i beräkning mellan de anslutna aktörernas respektive minPensions prognoser kan nu beräknas till endast några kronor räknat på månadsbasis, för flera av aktörerna, vilket är en mycket stor kvalitetsförbättring.

MisLife 2.0

Under året har minPension i samverkan med Pensionsmyndigheten och andra anslutna aktörer, arbetat med att etablera och införa en ny vidareutvecklad informationsstandard, MisLife 2.0, med tillhörande styrnings- och förvaltningsorganisation. Detta arbete har kanaliseras till och huvudsakligen bedrivits inom ramen för standardbolaget S41:s verksamhet. Målet är att MisLife 2.0 ska vara färdigt för implementering under 2019 och att ett antal pensionsaktörer ska ansluta sig till standarden samt någon av de stora valcentralerna. Införandet av den nya standarden är av stor betydelse, eftersom den kommer att bidra till att förbättra kvaliteten i pensionsprognoserna. Den kommer också att ha ett stort värde för de kommande versionerna av projekt Uttagsplan (se nedan).

Anpassningar i den gemensamma prognosstandard

Under året har minPension uppmärksammat Pensionsmyndigheten på behovet av vissa mindre Anpassningar i den gemensamma prognosstandard. Standarden, som utarbetats av Pensionsmyndigheten, Svensk Försäkring m.fl. har tillämpas sedan 2013. De Anpassningar som nu behöver göras handlar om att införliva information om individuellt pensionssparande (IPS), genomföra fortlöpande Anpassningar till förändringar i kollektivavtalen samt verka för att bästa tillgängliga beräkningsparametrar nyttjas.

Förbättrad tillgänglighet

API-lösningen och det digitala orange kuvertet

För att ge individen en helhetsbild av sin pension och därmed skapa en bättre förståelse för sin pensionssituation har Pensionsmyndigheten och minPension utvecklat ett digitalt komplement till 2018 års orange kuvert. Lösningen, som lanserades i anslutning till Pensionsmyndighetens kampanj "Pensionssäsongssatsningen" i början av 2018, har kommit att kallas för det digitala orange kuvertet (ORT). ORT innebär att pensionsspararna via Pensionsmyndighetens webbplats kan ta del av sin aggregerade pensionsprognos som har beräknats hos minPension, och som till skillnad från den prognos som pensionsspararna har fått i tidigare års fysiska orange kuvert inte bara innehåller en sammanställning av den statliga ålderspensionen utan även innehåller samlad information om tjänstepension och eventuellt privat pensionssparande.

Information till prognosen hämtas via en s.k. API-lösning som har utvecklats av minPension. Ett API

(Application Programming Interface) är ett gränssnitt för att under kontrollerade former kunna dela information. Layouten på Pensionsmyndighetens webbplats i dessa delar baseras på minPensions nya grafiska identitet. Den av minPension utvecklade API-lösningen har alltså varit en förutsättning för att Pensionsmyndigheten har kunnat erbjuda spararna det digitala orange kuvertet.

Pensionssäsongssatsningen/ORT har varit framgångsrik, eftersom en stor ökning har noterats när det gäller både antalet nyregistrerade användare och antalet inloggningar (se nedan). Avsikten är att API-lösningen, på sikt, ska kunna erbjudas även till de övriga anslutna aktörerna. Flera av de anslutna aktörerna har visat intresse för lösningen.

Direktinloggning till minPension.se för anställda hos stora arbetsgivare

I slutet av september började Göteborgs stad via s.k. "Sömlös inloggning" (Single Sign On eller SSO) erbjuda sina anställda (ca 55 000 personer) möjlighet att nå minPension.se från kommunens intranät genom direktinloggning. Detta innebär att anställda kan logga in på arbetsgivarens intranät och med samma inloggning vidarebefordras till minPension.se för att där ta del av sina pensionsuppgifter och göra prognoser utan att behöva logga in på nytt. Göteborgs stad blir genom satsningen den första stora arbetsgivaren i Sverige att erbjuda den här tjänsten i samarbete med minPension. Avsikten är således att öka tillgängligheten för de anställda/pensionsspararna att använda tjänsterna på minPension.se.

Förmånsportaler

Under året har dialoger förts med företrädare för s.k. förmånsportaler som har kontaktat minPension om möjligheten att, via distribuerad webb eller SSO, kunna erbjuda minPension från sina portaler. Flera stora arbetsgivare använder förmånsportaler för att ge service till sina anställda, t.ex. för att tydliggöra förmåner och annat som är kopplat till anställningen. Bakgrunden till förfrågningarna är att några större kunder framfört önskemål om tillgång till minPension.se.



Utökad och förbättrad funktionalitet genom vidareutvecklade och nya tjänster

Projekt Uttagsplan Fas 1

Många individer som närmar sig pensionsåldern upplever att det är svårt och krångligt att planera och

besluta om sitt pensionsuttag, se Riksrevisionens rapport "Att gå i pension - varför så krångligt?" (RiR 2014:13). Som ett led i arbetet med att förenkla för den stora grupp individer som vill och behöver planera sitt uttag av pension har minPension och Pensionsmyndigheten i ett gemensamt arbete, där även pensionsbolagen har medverkat i viss utsträckning, under 2016/2017 tagit fram en prototyp av en digital tjänst för uttagsplanering. I slutet av 2017 beslutade minPensions styrelse att med utgångspunkt i den framtagna prototypen påbörja utvecklingsarbetet av tjänsten. Utvecklingsarbetet, som har bedrivits i projektform och som kallas Uttagsplan Fas 1, och som utgör den första versionen av tre planerade, beräknas vara klar i början av 2019 och kommer efter tester att göras publik på försommaren 2019.

Arbetet med att ta fram Uttagsplan har således delats upp i tre faser, som sträcker sig en bit in på 20-talet. Under Fas 1 sker en konkretiserad kravställning för tjänsten samt utveckling av teknisk funktionalitet. Utvecklingen sker i anslutning till minPensions befintliga plattform och utförs av minPension på uppdrag av Pensionsmyndigheten.

Kostnaden för utvecklingsarbetet av Fas 1 har beräknats till 23,5 miljoner kronor varav 22 miljoner kronor har finansierats av Pensionsmyndigheten. Ett särskilt avtal har upprättats mellan Pensionsmyndigheten och minPension för att reglera parternas samarbete avseende detta. Avtalet har kvalitetssäkrats av en affärsjuridisk advokatbyrå. Avtalet är utformat så att det tydligt framgår att det rör sig om en sedvanlig kommersiell överenskommelse på marknadsmässiga villkor.

Uttagsplan kommer utgöra en integrerad del av minPension.se och ska fungera som ett stöd inför planeringen av pensionsuttag. Målet med tjänsten är att alla som går i pension ska tycka att det är tryggt och enkelt att planera och ta ut sin pension. Tjänsten ska kunna användas av de som är 54 år och äldre. Den innehåller dels ett "beslutsstöd" som ger en överblick över individuella val som är kopplade till uttag av pension, dels innefattar den nya beräkningsmodeller som sammantaget ger bättre noggrannhet i pensionsprognoserna än vad den nuvarande prognostjänsten (som vänder sig till användare i alla åldrar) gör.

Under hösten har en avsiktsförklaring träffats med Konsumenternas försäkringsbyrå kring samverkan gällande viss informationsinhämtning från pensionsbolagen. Om en sådan samverkan rörande informationsinhämtning skulle komma till stånd ökar precisionen i pensionsberäkningarna högst avsevärt givet en relativt begränsad arbetsinsats. Avsikten är att arbetet med detta ska ske under Fas 2.

Den särskilda arbetsgrupp med styrelseledamöter som inrättades under 2017 för valcentralssamverkan m.m. har fortsatt sitt arbete under året. Syftet med arbetsgruppen är att involvera valcentralerna/arbetsmarknadens parter i arbetet med Uttagsplan och för att få valcentralerna att lämna nödvändig pensionsinformation till tjänsten (se ovan). Tillgång till denna information skulle öka tjänstens kundnytta avsevärt eftersom en bättre noggrannhet skulle uppnås när det gäller individens pensionsberäkningar. Under 2019 blir det också angeläget att få till stånd en fördjupad dialog med valcentralerna/arbetsmarknadens parter med anledning av den breda översyn som Svenskt Näringsliv och övriga berörda har påbörjat av hur information till företag och individer om de kollektivavtalade försäkringarna (avtalsförsäkringar, pensioner och omställning) bör äga rum i framtiden.

Utredning om en styrd och kontrollerad informationsdelning

Under året har ett särskilt utredningsarbete genomförts av en oberoende utredare på uppdrag av minPensions styrelse kring förutsättningar och möjligheter för pensionsaktörerna att använda (a) Uttagsplan i sin rådgivning, samt använda (b) den pensionsinformation som minPension samlar in för spararnas räkning i sin rådgivningsverksamhet, givet att pensionsspararen har gett sitt medgivande till detta. Hanteringen ska naturligtvis ske med högt ställda krav på kundskydd/kundnytta och där ett viktigt syfte är att möta den mycket snabba och helt oreglerade utveckling som nu sker där vissa aktörer med hjälp av ny teknik skaffar sig pensionsinformation på otillbörligt sätt.

Utredningsarbetet, som har drivits parallellt med utvecklingsarbetet avseende Uttagsplan, har i september redovisats av utredaren i rapporten "En styrd och kontrollerad informationsdelning". Rapporten innehåller en analys och bedömning samt förslag till lösning. I rapporten redovisas också konsekvenser, alternativa lösningar samt särskilda risker att beakta.

Rapporten har remissbehandlats i kretsen av de anslutna aktörerna under hösten 2018 med tre månaders remisstid. Ett viktigt skäl till den långa remisstiden är att frågan är komplex samt är av stor strategisk och principiell betydelse. Ett beslut om vilken inriktning som ska gälla för det fortsatta arbetet måste föregås av en noggrann beredningsprocess där remissynpunkterna kommer att utgöra ett viktigt underlag. Avsikten är att utfallet av remissbehandlingen ska kunna redovisas för styrelse i början av 2019. Inriktningen på den fortsatta beredningen kommer att styras av utfallet av remissbehandlingen.

En frågestund/hearing avseende rapporten arrangerades i slutet av oktober, bl.a. för att underlätta de anslutna aktörernas remissarbete.

Elektroniska flyttblad

Med utgångspunkt i en rekommendation om informationsgivning i samband med flytt av pensionsförsäringar värde, som beslutades av Svensk Försäkrings styrelse 2015, genomförde min Pension under 2016 på uppdrag av Svensk Försäkrings styrelse en förstudie om förutsättningar och möjligheter att digitalt hantera de flyttblad som är en konsekvens av rekommendationen, dvs. att digitalt erbjuda pensionsspararna tjänsten "Elektroniska flyttblad" på minPension. Med Elektroniska flyttblad avses en infrastruktur som stödjer informationsutbytet gällande flyttinformation (jämförelseinformation) i samband med överväganden kring eventuell flytt av tjänste- (exklusive kollektivavtalade) och privata pensionsförsäkringar.

Under 2017/2018 har ett pilotprojekt bedrivits i vilket två av livbolagen har deltagit. Därefter har utvärderingar genomförts som visar att det finns goda förutsättningar för att etablera tjänsten, men att den behöver utvecklas ytterligare i förhållande till pilotversionen. Med utgångspunkt från en ny och fördjupad studie innehållande åtgärder för att vidareutveckla tjänsten beslutade styrelserna för Svensk Försäkring respektive minPension under hösten 2018 att tjänsten ska vidareutvecklas och vara färdig att tas i drift i slutet av 2019. Målet är att samtliga berörda pensionsaktörer successivt ansluter sig till tjänsten. Tjänsten ska på sikt även kunna innefatta kollektivavtalade försäkringsprodukter, om berörda aktörer beslutar så.

Tjänsten hjälper således spararna att undersöka om det är förmånligt för dem att flytta en tjänstepensionsförsäkring och/eller en privat pensionsförsäkring. Avsikten med tjänsten är att stärka spararens ställning inför ett eventuellt beslut om att flytta en pensionsförsäkring genom att få tillgång till ett oberoende och neutralt beslutsunderlag. Därutöver bidrar tjänsten även till att effektivisera pensionsbolagens hantering.

Nöjdare användare och förbättrad användarvänlighet

Mina Sidor 2.0

Arbetet med att vidareutveckla "Mina Sidor" (i inloggat läge på minPension.se) har pågått under flera år. Utgångspunkten är att all utveckling ska utgå från användarnas behov. Genom att ta in synpunkter från användarna och undersöka deras beteenden erhålls kunskap om olika målgruppers behov och förväntningar. Andra viktiga ingångsvärden i utvecklingsarbetet är resultat från forskning och beteendekonometri.

Sommaren 2016 lanserades en s.k. betaversion av Mina Sidor, vilket innebar en ny plattform och en ny

målgruppsanpassad presentation av pensionsinformation, "Mina Sidor 2.0". Under 2017 infördes förbättrade väglednings- och informationstjänster samt förbättrad funktionalitet avseende prognosverktyget. Våren 2018 genomfördes ett stort arbete med att anpassa Mina Sidor 2.0 till den nya dataskyddsregleringen och minPensions nya grafiska identitet. Plattformen har även tillgänglighetsanpassats för att kunna erbjudas till användare med funktionsnedsättning. I slutet av november kunde befintliga Mina Sidor ersättas av Mina Sidor 2.0. I samband med lanseringen hölls ett informationsmöte för de anslutna pensionsaktörerna om nyheter m.m. med anledning av releasen.

I Mina Sidor 2.0 har ett förenklat användargränssnitt implementerats, t.ex. förenklad prognos där själva prognosen kommer först i användarflödet istället för sist. Därutöver redovisas en mer individualiserad information och möjlighet att göra jämförelser för att kunna bedöma sin pensions storlek i förhållande till övriga i pensionskollektivet. Syftet är att erbjuda användarna en mer målgruppsanpassad webbsida, bl.a. utifrån dimensionerna ålder samt kunskap/intresse. Målet är att informationen i gränssnittet ska vara så lättillgänglig att alla ska uppmuntras att lära sig mer om sin pension. Införandet av Mina Sidor 2.0 sker successivt och beräknas vara färdigt under 2020.



Ökad kännedom och ökat förtroende

Strategisk varumärkesimplementering

Sedan 2017 har det pågått ett genomgripande utvecklingsarbete för att stärka minPensions grafiska identitet. Målen med utvecklingsarbetet har varit att (a) stärka varumärket hos pensionsspararna genom de anslutna aktörerna och därmed bidra till att få fler registrerade användare, (b) bistå de anslutna aktörerna genom att förenkla och förtydliga kommunikationen av minPension samt (c) minska utrymmet för egna tolkningar så att de anslutna aktörerna kommunicerar minPension på ett sådant sätt att pensionsspararna, oavsett kanal, upplever att minPension är en neutral och oberoende tjänst som tillhandahåller enkel och trygg pensionsinformation. Konceptet ska dessutom försvåra för oseriösa aktörer att efterlikna minPension.se och/eller ta efter konceptet. Den nya grafiska identiteten har skyddats genom registrering hos Patent- och registreringsverket.

Den nya grafiska identiteten ska bidra till att sänka trösklarna för individer som hittills har tyckt att pensionsinformation är svår och tråkig. Färg och form har arbetats in på minPension.se på ett sådant sätt att den ska bidra till att skapa ett ökat engagemang och ökad förståelse för pensionen.

Den nya grafiska identiteten introducerades i början av 2018 i samband med Pensionssäsongssatsningen och lanseringen av det digitala orange kuvertet. På minPension.se skedde förändringen i samband med "switchen" i november. Målet är att den nya grafiska identiteten ska vara implementerad hos samtliga anslutna aktörer före utgången av 2019.

Efter pensionssäsongssatsningen genomfördes en kundundersökning, bl.a. för att följa upp hur användarna uppfattat den nya grafiska profilen och minPensions varumärkesexponering i samband med det digitala orange kuvertet. Resultaten från undersökningen visade att minPensions varumärke idag är så pass starkt och etablerat att en stor del av pensionsspararna väljer att logga in direkt på minPension efter att ha fått det orange kuvertet.

Eftersom minPensions resurser och förutsättningar för att själv kunna stärka varumärket hos slutanvändaren/pensionsspararen är begränsat är det viktigt att de anslutna aktörerna hjälper till att bygga ett starkt varumärke genom en tydlig och konsekvent kommunikation där minPensions unika mervärden lyfts fram. För att öka engagemanget och förståelsen hos de anslutna aktörerna inrättades ett varumärkesråd 2017 med representanter från de anslutna aktörerna. Rådet har genomfört ett antal möten under året, främst kring den grafiska identiteten.

Mätning av kännedom och anseende

Den årliga mätningen av utvecklingen när det gäller pensionsspararnas kännedom om tjänsterna på minPension, och vilket anseende de tillskriver tjänsterna, visade att kännedomen har ökat kraftigt jämfört med föregående år, ökningen syns särskilt i åldersgruppen 56-65 år. Män har något högre kännedom än kvinnor, men gapet mellan könen minskar. Mätningen visade också att minPensions anseende har ökat jämfört med föregående år och att det ligger på en hög nivå i jämförelse med andra organisationer, myndigheter och pensionsaktörer.

Kompensationsgradsrapporten

Sedan 2016 har minPension gjort återkommande rapporter om den s.k. kompensationsgraden (dvs. hur stor andel av slutlönen man får i pension).

Undersökningen baseras på individer som är registrerade på minPension. Under 2018 hade rapporten främst fokus på 60-talisternas pensionssituation. Rapporten presenterades på ett seminarium i april och fick positiv och relativt stor uppmärksamhet i media, främst genom TT och Dagens Industri. Genom TT uppmärksammades även rapporten brett i landsortspressen. Uppföljningar med lite olika vinklar gjordes sedan av Expressen,

Aftonbladet och TV4.

Seminarier i Almedalen

Under Almedalsveckan 2018 anordnade minPension seminariet "Högre pensionsålder – räcker det?". Både forskare, politiker, fackförenings- samt branschföreträdare deltog i seminariet med sina tankar och idéer. minPension har arrangerat seminarier i Almedalen under en rad år för att öka kunskapen och kännedomen om minPension, vilket även bidrar till att stärka varumärket. minPension medverkade också i ett pensionsseminarium som arrangerades av Svensk Försäkring.

Internationellt arbete

Företrädare för minPension har medverkat i olika typer av internationellt arbete, bl.a. i Tyskland, Storbritannien och i de nordiska länderna. Ett stort intresse råder internationellt kring minPension, vilket leder till en förhållandevis stor efterfrågan på och önskemål om erfarenhetsutbyte från andra länder. En selektering görs dock så att medverkan i första hand sker i vad som bedöms som kunskapsuppbyggande- och varumärkesstärkande aktiviteter.

Under året har företrädare för minPension tillsammans med representanter från Pensionsmyndigheten deltagit i diskussionerna kring TTYPE-projektet (Track and Trace your Pension in Europe) som, om projektet realiserar, kommer att bli en sorts motsvarande tjänst som minPension.se fast på EU-nivå, till nytta för de EU-medborgare som tjänar in till pension i flera EU-länder.

Ökat antal användare och ökad användning

minPension fick drygt 341 000 nya registrerade användare under 2018 (294 000 år 2017). Vid årets slut uppgick det totala antalet registrerade användare sedan starten 2004 till 3,4 miljoner varav 47,5 procent utgjordes av kvinnor.

Under året gjorde användarna totalt 8,1 miljoner inloggningar (5,9 miljoner 2017) och 13,8 miljoner prognoser (9,4 miljoner 2017).

Trafiken till minPension ökade högst märkbart under första delen av 2018 i förhållande till samma tidsperiod 2017. Den kraftiga ökningen torde främst bero på pen-

sionssäsongssatsningen och nyheten med det digitala orange kuvertet som möjliggjorts genom minPensions API-lösning, men också det ökade användandet av digitala brevådor som Min Myndighetspost och Kivra. Ökningen (under januari och februari jämfört med föregående år) handlade om närmare 25 procent fler inloggningar (totalt 1,6 miljoner), över 30 procent fler prognoser (totalt 2,8 miljoner) och över 15 procent fler (nya) användare (totalt 85 000). I mars ökade antalet nyregistreringar med 47 procent jämfört med föregående år och i april med hela 92 procent.

Effektivare bolagsstyrning

Organisations- och processutveckling

minPension har sedan några år tillbaka arbetat med att anpassa bolagets strukturer (arbetsprocesser, IT-system, styrning/ledning samt organisation/bemanning) för att bolaget ska klara att hantera en tillväxt av antalet användare parallellt med att befintliga tjänster vidareutvecklas och att nya tjänster utvecklas, samtidigt som fler typer av pensionsprodukter ska visas för användarna på minPension.

Eftersom en stor andel av verksamheten är utlagd på externa uppdragstagare är en central del i organisationsarbetet att hitta en lämplig avvägning framöver mellan att bedriva verksamheten i egen regi eller genom användning av externa uppdragstagare. Som ett led i detta arbete har styrningen och uppföljningen av de mest centrala leverantörerna inom IT-området stärkts och vidareutvecklats. Under året har till exempel en genomgripande uppdatering och revidering gjorts av avtalet med en av de mest centrala leverantörerna (som tillhandahåller systemutveckling och applikationsförvaltning).

Ett annat viktigt område inom vilket förbättringar har gjorts är planeringen, styrningen och uppföljningen av projektverksamheten. Arbetssätt och processer har vidareutvecklats och förtydligats. Detta mot bakgrund av att flera stora, komplicerade och parallella projekt/aktiviteter genomförs och som har starka inbördes beroenden till varandra och som bedrivs under stark tidspress.

Ett omfattande arbete har även genomförts under året med att vidareutveckla effektiviteten och tydligheten i centrala processer såvitt avser både verksamheten och IT. Med utgångspunkt från detta har ett mer processororienterat arbetssätt successivt börjat införas i verksamheten. I takt med att arbetet fortskrider omfattas allt fler processer, system och objekt av detta arbetssätt.

Rekrytering

Under hösten inleddes ett rekryteringsarbete avseende tre anställningar inom områdena projektledning, strategisk marknadskommunikation/B2B samt systemutveckling. Som framgår ovan motiveras dessa av bolagets pågående utveckling och att verksamheten successivt ökar i omfattning och komplexitet. Rekryteringarna utgör även en viss "konsultväxling", dvs. att begränsa konsultanvändningen till förmån för egen anställd personal. På så sätt minskas beroendet av externa uppdragstagare och därmed även den sårbarhet som detta innebär samtidigt som kostnaderna reduceras. Utgångspunkten är att bemanning och rekrytering ska ske successivt och med god framförhållning för att undvika att obalanser uppstår mellan uppgifter och resurser för att på så sätt reducera de risker som annars uppstår.

Fristående funktion för kontroll- och granskning

I december 2017 beslutade styrelsen att en ny och fristående kontroll- och granskningsfunktion skulle inrättas inom bolaget. Funktionen har befogenhet att på egen hand besluta om att genomföra kontroller och granskningar. Funktionen ska ges full insyn i all verksamhet vid bolaget. Funktionen rapporterar direkt till ordföranden/styrelsen och har genomfört tre granskningar under året.

Under året har funktionen genomfört en granskning och kvalitetssäkring av bolagets intäkts- och avgiftsdebiteringsprocess, en granskning av säkerheten i tekniska lösningar som används för att kunna visa minPension.se på anslutna aktörers egna webbplatser samt en genomgång och granskning när det gäller efterlevnaden av vissa interna policys och riktlinjer.

Förenklade bolagsstyrnings- respektive hållbarhetsrapporter

Sedan ett par år tillbaka upprättar minPension en s.k. förenklad bolagsstyrningsrapport (bolaget omfattas dock inte av lagkrav att utarbeta en sådan). Rapporten ska föreläggas styrelsen i anslutning till beslutet om årsredovisningen. God bolagsstyrning handlar bl.a. om att säkerställa för ägarna – och i minPensions fall även för de anslutna pensionsaktörerna samt pensionsspararna – att bolaget sköts effektivt, ansvarsfullt och hållbart. I tillämpliga delar har rapporten utarbetats enligt de principer som gäller för svensk kod för bolagsstyrning som är utgiven av Kollegiet för svensk bolagsstyrning. Rapporten ingår inte i årsredovisningen och har därför inte granskats av revisorerna. Däremot har rapporten delats till revisorerna för synpunkter. De synpunkter som har framförts av revisorerna har beaktats.

Frågor om hållbarhet har fått en allt större uppmärksamhet och betydelse i samhället. minPension omfattas inte av lagkraven på att utarbeta hållbarhetsredovisningar. Detta hindrar dock inte minPension från att aktivt och efter sina verksamhetsförutsättningar arbeta med hållbarhetsfrågor. Syftet med minPensions hållbarhetsarbete är dels att bidra till en hållbar samhällsutveckling på ett övergripande plan, dels att bidra till att befästa och öka förtroendet för bolaget.

minPension har en betydande del av sin verksamhet utkontrakterad till olika underleverantörer. Av det skälet är det naturligt att bolagets hållbarhetsarbete främst inriktas på de största och viktigaste underleverantörerna. Arbetet operationaliseras bl.a. genom att minPension förvissar sig om att de mest centrala underleverantörerna arbetar systematiskt med hållbarhetsfrågor i sin verksamhet. Det handlar t.ex. om analys av risker och möjligheter förknippade med etik, miljö och andra hållbarhetsfrågor. Av detta skäl finns det reglerat i avtalen med de viktigaste leverantörerna att en redogörelse ska lämnas in årligen till minPension för att ingå som underlag i den förenklade hållbarhetsrapporten.

Rapporten delas till externrevisionen för synpunkter och redovisas årligen för styrelsen.

EU:s Dataskyddsförordning

Förberedelseprojekt GDPR

Den 25 maj 2018 trädde EU:s Dataskyddsförordning (GDPR) ikraft och ersatte därmed personuppgiftslagen. Under 2017 och våren 2018 har det bedrivits ett omfattande förberedelsearbete i bolaget inför ikraftträdandet. Under andra halvan av året har arbetet främst fokuserats på förvaltning av det nya regelverket.

Förberedelsearbetet har varit fokuserat på åtgärder av teknisk-, administrativ- och organisatorisk natur som behövde genomföras inför ikraftträdandet och som uppmärksammades i en GAP-analys som utfördes av en advokatbyrå under 2017 på uppdrag av minPension. Exempel på åtgärder är revidering/upprättande av personuppgiftsbiträdesavtal med tillhörande instruktioner avseende leverantörer, framtagande av olika styrdokument, riktlinjer och instruktioner, dokumentering av s.k. konsekvensbedömningar i olika policyfrågor, utarbetande av gransknings- och uppföljningsplaner för den fortsatta förvaltningen, uppbyggnad av förvaltningsorganisation, inrättande av ett dataskyddsombud med tillhörande anmälan till Datainspektionen samt utveckling och implementering

av IT-tekniska lösningar som t.ex. system för att undanröja överskottsinformation, system för att säkerställa uppgifts- och lagringsminimering, system och rutiner för att gallra och rensa personuppgifter som inte används etc.

GDPR-anpassning av anslutningsavtalen och användarvillkoren

En GDPR-anpassning och uppdatering av anslutningsavtalen mellan minPension och de anslutna pensionsaktörerna har genomförts. I detta arbete har även ingått revidering av användarvillkoren, dvs. det avtal som pensionsspararna måste godkänna för att kunna registrera sig på minPension.se samt tillhörande dokumentation om hur minPension behandlar personuppgifter.

Syftet har varit att anpassa avtal och villkor utifrån GDPR, att uppdatera avtalen utifrån aktuella förutsättningar, bl.a. tekniska uppdateringar med mera samt att möjliggöra en enklare hantering i de fall då nya tjänster ska erbjudas inom ramen för samarbetet i minPension.

Inför styrelsens beslut den 8 maj om nytt anslutningsavtal genomfördes ett remissförfarande i kretsen av de anslutna pensionsaktörerna.

Granskningar av dataskyddsombudet

I december påbörjade dataskyddsombudet en granskning av bolagets största underleverantörs efterlevnad av personuppgiftsbiträdesavtalet samt en granskning av rutinerna beträffande det bolagsinterna dataskyddsarbetet. Granskningarna kommer att vara färdiga i början av 2019. Syftet är bland annat att säkerställa ett effektivt och väl fungerande dataskyddsarbete samt att klara en eventuell granskning av tillsynsmyndigheten Datainspektionen utan anmärkningar.

Framställan till regeringen

GDPR innehåller några nyheter i förhållande till personuppgiftslagen, bl.a. rätten till portabilitet, som innebär att användarna under vissa förutsättningar har rätt att flytta sina personuppgifter från en personuppgiftsansvarig till en annan. Under 2016/2017 utreddes och analyserades hur rätten till portabilitet skulle komma att påverka minPension. Resultaten redovisades i rapporten Portabilitet och informationsdelning - nya förutsättningar för minPension. I rapporten, som även har varit föremål för remissbehandling hos de anslutna aktörerna, gjordes bedömningen att tillhandahålla samlad pensionsinformation är en uppgift av allmänt intresse, som minPension fullgör i samverkan med staten och försäkringsbranschen. Det innebär bl.a. att den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för minPension.se har sin rättsliga

grund i att minPension fullgör en uppgift av allmänt intresse. Med anledning av de nya bestämmelserna i GDPR (jfr. artikel 6.3 i GDPR) bör det i den nationella rätten förtydligas att den aktuella uppgiften är av allmänt intresse, dvs. tillhandahållande av samlad pensionsinformation, är en uppgift som utförs av Pensionsmyndigheten i samverkan med andra aktörer, i det här fallet minPension.

I början av 2018 utarbetade minPension och Pensionsmyndigheten ett förslag till en förordningsändring som klargör att den rättsliga grunden för behandling av personuppgifter som sker inom ramen för minPension är att bolaget utför en uppgift av allmänt intresse, vilket bl.a. innebär att de nya portabilitetsreglerna inte är tillämpliga på de personuppgifter som behandlas inom ramen för minPension. Framställan om förordningsändringen lämnades till Socialdepartementet i februari 2018, och ärendet är nu under beredning i Regeringskansliet. Bolaget bedriver nu, i samverkan med Pensionsmyndigheten, ett arbete med att ta fram ytterligare beredningsunderlag som behövs för att underlätta den fortsatta beredningen i Regeringskansliet med syftet att skyndsamt få till stånd den föreslagna förordningsändringen.

Svensk Försäkring och minPension har av regeringen beretts möjlighet att lämna synpunkter på framställan om förordningsändringen. Svensk Försäkring och minPension avlämnade vid utgången av april ett gemensamt remissvar i ärendet där framställan naturligtvis tillstyrktes.

Allmänt intresse och skyddet för den registrerade

I december 2017 beslutade styrelsen, efter önskemål av Pensionsmyndigheten, att det aldrig ska anses finnas skäl för minPension att fortsätta behandling som rör en viss pensionssparare om denne motsätter sig behandling (enligt artikel 21 i GDPR). I maj 2018 beslutade styrelsen, återigen efter önskemål av Pensionsmyndigheten, att utvidga detta till att även omfatta rätten till att bli bortglömd eller rätten till radering (enligt artikel 17 i GDPR).



Informationssäkerhetsarbetet

Via minPension.se bearbetas, lagras och överförs stora mängder personuppgifter och annan integritetskänslig information. Såväl individer, som myndigheter och anslutna aktörer, har krav och förväntningar på att utveckling, drift och förvaltning av minPension.se sker på ett säkert sätt och med ett riskbaserat och systematiskt informationssäkerhetsarbete som grund.

I takt med att minPensions verksamhet successivt ökar i omfattning, vilket bl.a. innebär alltmer komplexa IT-lösningar m.m., samtidigt som bolagets verksamhet blir allt mer betydelsefull och hårdare länkad till de anslutna aktörernas, blir frågor rörande driftsäkerhet, regelefterlevnad och informationssäkerhet allt viktigare. En central fråga i anslutning till detta är även efterlevnaden och förvaltningen av GDPR-regelverket.

Ett av minPensions långsiktiga mål (ca 3 års sikt) är att införa ett ledningssystem för informationssäkerhet (LIS) enligt standarden ISO/IEC 27001 i tillämpliga delar för att minimera bolagets säkerhetsrisker. Ramverket ska bidra till att skydda bolagets informationstillgångar och ge en IT-process som är lätt att hantera, mäta och förbättra. Arbetet ska bidra till att uppfylla de tre informationssäkerhetsdimensionerna sekretess, integritet och tillgänglighet. På några års sikt är målet en certifiering enligt ISO/IEC 27001 respektive ISO/IEC 27552 (som även täcker in och hanterar GDPR-kraven).

Under 2017 inrättades ett projekt som syftar till att succesivt skapa förutsättningar för införande av ett ledningssystem för informationssäkerhet. Grunden för arbetet utgörs huvudsakligen av en GAP-analys som genomfördes av ett externt säkerhetskonsultbolag 2017. Av denna framgår den faktiska informationssäkerheten i förhållande till LIS-standarderna.

I LIS-arbetet ingår bl.a. att ta fram ett ramverk med nödvändiga policier och riktlinjer som ska stödja informationssäkerhetsarbetet. I slutet av 2017 beslutade styrelsen en informationssäkerhetspolicy som ska vara vägledande för det fortsatta informationssäkerhetsarbetet. Policyn revideras årligen av styrelsen eller vid behov. Bolagets informationssäkerhetspolicy står i överensstämmelse med den informationssäkerhetspolicy som gäller för verksamheter ingående i Svensk Försäkring i Samverkan.

Under året har arbetet med att vidareutveckla informationssäkerheten vid bolaget fortsatt. Arbetet har främst varit inriktat på informationsklassning (som även stödjer implementeringen av GDPR), riktlinjer och regelverk som ska ligga till grund för utformningen av styrning/ledning, roller/ansvarsfördelning, processer samt förvaltningsorganisation.



Risker i verksamheten

De övergripande och mest väsentliga risker som bedöms kunna påverka bolagets möjligheter att nå sina mål är i allt väsentligt kopplade till den komplexa situation som för närvarande råder i bolaget och som kommer att råda under de närmaste åren. Flera stora projekt (där projektet Uttagsplan intar en särställning),

aktiviteter, förstudier och utredningar ska genomföras parallellt med att den löpande verksamheten och driften ska bedrivas med hög kvalitet, vilket även innefattar att uppfylla författningskrav och andra regelverk. Projekten är därtill i många fall även inbördes beroende av varandra. Riskerna är därför ofta relaterade till beroenden av andra aktörer, resursfrågor (främst egen personal, men även personal hos de viktigaste leverantörerna) samt driftsäkerheten i IT-systemen. Vissa av riskerna är således inbördes relaterade till och påverkar varandra. Vidare ska bolaget anpassas för att klara en tillväxt av antalet användare parallellt med att befintliga tjänster vidareutvecklas och nya tjänster utvecklas samtidigt som fler typer av pensionsprodukter ska visas för användarna.

minPension upprättar årligen ett särskilt dokument som innehåller väsentliga risker i bolagets verksamhet. De risker som redovisas i detta dokument ska regelbundet följas upp av bolagsledningen och resultaten av dessa uppföljningar ska föreläggas för styrelsen minst två gånger per år, det vill säga hur riskerna hanteras (accepteras, begränsas, delas eller elimineras) och utvecklas. Med väsentliga risker avses risker som är så allvarliga att de kan äventyra bolagets målfyllelse. I dokumentet beskrivs, kategoriseras och värderas riskerna. Därutöver redovisas vilka åtgärder som har vidtagits eller ska vidtas samt tidplaner för detta arbete. En redogörelse lämnas också för hur riskerna har utvecklats sedan styrelsens föregående uppföljning. Styrelsen har tidigare beslutat ett "tak" för det högsta tillåtna riskvärdet utan att extraordinära åtgärder omedelbart måste vidtas. I riskdokumentet redovisas även en samlad bedömning av den aggregerade risknivån i verksamheten.

Förutom den hantering av de övergripande och mest väsentliga riskerna som har redogjorts för ovan sker det också en systematisk riskhantering när det gäller risker i projektverksamheten. Detta innebär t.ex. att riskanalyser görs regelmässigt för alla större och strategiska projekt, men även för mindre projekt som är av principiell betydelse, när så bedöms lämpligt. Även på enhetsnivå har en mer utbyggd och systematisk riskhantering införts under året. Riskanalyser genomförs även inom ramen för informationssäkerhetsarbetet.

Bolagets arbete med den interna styrningen och kontrollen vidareutvecklas löpande. Styrelsen har tidigare beslutat en policy för intern styrning och kontroll som följs upp årligen. Av denna framgår bland annat att bolaget ska följa Finansinspektionens allmänna råd om styrning och kontroll av finansiella företag (FFFS 2014:3), i tillämpliga delar. Därutöver finns en process med tillhörande styrdokument, planer, bemanning med mera för intern styrning och kontroll, dvs. delprocesser för hantering av risker, incidenter och kriser. Därtill ingår även regelefterlevnad samt en fristående funktion för kontroll- och granskning.

minPensions verksamhet innebär en exponering mot olika typer av risker, särskilt viktiga är verksamhetsrisker avseende IT-verksamheten och driftsäkerheten i denna, informationssäkerheten, personuppgiftshandling och användarnas personliga integritet samt risker i anslutning till s.k. outsourcing av verksamhet till leverantörer. Dessa verksamhetsrisker följs noga av bolaget. För att säkerställa en god personuppgiftshandling har bolaget utsett en särskild befattningshavare till dataskyddsombud.

Den alltmer utbredda så kallade "Overlay-tekniken" (dvs. missbruk av urkund i den digitala miljön genom olagligt nyttjande av e-legitimation) utgör en risk som har aktualiserats under året. Bolaget har därför, utöver vissa tekniska åtgärder, även genomfört vissa juridiska åtgärder i syfte att förhindra att oseriösa aktörer missbrukar användarnas e-legitimationer. Detta har bl.a. skett genom ändringar i användarvillkoren, där formuleringarna har förtydligats så att det blir möjligt att kunna stävja problemet juridiskt, eftersom ändringarna öppnar upp för straffrättsliga åtgärder i förhållande till oseriösa aktörer som utnyttjar denna teknik.

