

# minPension



**Verksamhetsöversikt 2022**

## Innehåll

1. Inledning	4
2. Allmänt om minPension	4
3. Finansiering	5
4. Verksamheten under året	5
4.1 Uppdrag, vision och mål	5
4.2 Utökad och förbättrad informationsleverans	6
Nya anslutningar	6
Valcentralsinformation	6
4.3 Förbättrad informationskvalitet och noggrannhet i prognoserna	6
Informationsstandard MisLife	6
Anpassningar i den gemensamma prognosstandarden	7
4.4 Förbättrad tillgänglighet	7
API-lösningen och det digitala orange kuvertet	7
Direktinloggning till minpension.se för anställda hos stora arbetsgivare	8
4.5 Utökad och förbättrad funktionalitet genom vidareutvecklade och nya tjänster	8
Uttagsplaneraren	8
Pensioner under utbetalning	9
Löneväxling	9
Elektroniska flyttblad	9
Min Pensionär - nytt verktyg på minpension.se som hjälper unga få koll på pensionen	10
Hållbara pensionsplaceringar	10
En styrd och kontrollerad informationsdelning	11
4.6 Nöjdare användare och förbättrad användarvänlighet	12
Mina Sidor	12
Vidareutveckling av kundserviceområdet	12
4.7 Ökad kännedom och ökat förtroende	13
Strategisk varumärkesimplementering	13
Mätning av kännedom och anseende	13
Kompensationsgradsrapport 2022	14
Almedalen	14
Internationellt arbete	14

4.8 Ökat antal användare och ökad användning	15
4.9 Effektivare bolagsstyrning och robustare organisation	15
Organisationsutveckling m.m.	15
Kompetensförsörjning och bemanning	16
Revisionsutskottet och granskningsverksamheten	16
Förenklade bolagsstyrnings- respektive hållbarhetsrapporter	16
4.10 Dataskyddsarbetet	17
4.11 Informationssäkerhetsarbetet	17
5. Risker och riskhantering	18

## 1. Inledning

I denna årliga rapport ges en samlad och lättillgänglig bild av den verksamhet som har bedrivits vid minPension under verksamhetsåret 2022. I rapporten lämnas en översiktlig redovisning av viktigare händelser med avseende på målen för bolagets olika verksamhetsområden. Rapporten vänder sig till olika målgrupper som styrelsen, anslutna aktörer, externrevisionen, viktigare leverantörer och samarbetspartners samt en intresserad omgivning.

## 2. Allmänt om minPension

Min Pension i Sverige AB (minPension) är ett helägt dotterbolag till SFS-Svensk Försäkring Service AB (org.nr 556207–5860). minPension drivs genom ett framgångsrikt samarbete mellan staten och försäkringsbranschen (privat-offentlig samverkan) kring individernas pensionsinformation<sup>1</sup>. Hälften av antalet ledamöter i minPensions styrelse utses av staten, medan den andra hälften utses av Svensk Försäkrings styrelse<sup>2</sup> som för ändamålet har tillsatt en nomineringskommitté.

minPension förvaltar och utvecklar webbplatsen minpension.se. Den lanserades år 2004 och ger den som har tjänat in pension i Sverige en samlad bild av sin ålderspension.

På minpension.se kan användaren, utöver att se en samlad bild av hela sitt pensionsinnehav, göra individuella prognoser över sin framtida pension samt uttagsplanera. Med ökad kunskap minskar informationsunderläget för pensions-sparare och pensionärer, vilket ger dem bättre möjligheter att tillvarata sina intressen, kunna vara mer medvetna och stärka sin ställning. 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.se finns både som egen webbplats och som s.k. direktinloggning via Single Sign On (SSO) hos andra aktörer, t.ex. på Pensionsmyndighetens inloggade sidor och på vissa av de övriga anslutna pensionsaktörernas webbplatser. Användarna erbjuds säker inloggning till sina pensionsuppgifter och tjänsterna på minPension.se via Bank-id, Freja e-id och Telias förlitandetjänst.

Till skillnad från de flesta andra leverantörer av pensionsinformationstjänster är minPension en oberoende och neutral aktör<sup>3</sup>. De tjänster som tillhandahålls av minPension är dessutom kostnadsfria för pensionsspararna att använda.

---

1 Se antologin "Min Pension – ett exempel på privat-offentlig samverkan" av Katrin Westling Palm och Christina Lindenius (2017)

2 Moderförening till SFS – Svensk Försäkring Service AB

3 minPension är en neutral och oberoende aktör med huvudfokus på pensionsspararnas behov. minPension bygger på ett frivilligt samarbete mellan staten och branschen och agerar därför inte på uppdrag av enskilda aktörer och har heller inget vinstintresse. Finansieringen av verksamheten sker gemensamt av staten och branschen.

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 individuell information om hela pensionen.

### 3. Finansiering

Staten genom Pensionsmyndigheten och Statens tjänstepensionsverk (SPV) svarar för finansieringen av den ena halvan av de årliga kostnaderna för minPension. För finansiering av den andra halvan svarar anslutna pensionsaktörer som levererar pensionsinformation till minPension varav merparten är medlemsbolag till Svensk Försäkring. Budgeten för 2022 uppgick till 70,5 miljoner kronor.

Utöver detta har minPension bedrivit ett sidofinansierat projekt under 2022, e-Flyttblad (elektroniska flyttblad). e-Flyttblad finansieras i sin helhet av de åtta berörda livbolagen (Folksam Liv, Handelsbanken Liv, Länsförsäkringar Liv, Nordea Liv, SEB, Skandia, SPP och Swedbank) som är representerade i Svensk Försäkrings styrelse, finansieringen 2022 motsvarande ca 2 miljoner kronor.

### 4. Verksamheten under året

#### 4.1 Uppdrag, vision och mål

Bolagets uppdrag är att i första hand stödja pensionsspararna<sup>4</sup> – men också pensionsbranschen – på ett sådant sätt att det gagnar pensionsspararna.

Visionen lyder:

*”minPension ska erbjuda de bästa oberoende tjänsterna så att alla enkelt kan göra medvetna val kring hela sin pension och få ett bra stöd för uttag av pension”.*

Det övergripande målet med verksamheten är att så många som möjligt ska använda minPension med lämplig regelbundenhet för att få en samlad bild av sin pension och för att göra pensionsprognoser samt uttagsplanera. På så sätt kan de bilda sig en uppfattning om vad de kan förvänta sig i pension och vad som påverkar pensionens storlek. Därutöver ska merparten av de individer som har påbörjat uttag av sin pension ha använt tjänsten Uttagsplaneraren och uppleva att det är tryggt och enkelt att planera uttag av sin pension med hjälp av tjänsten.

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.

---

<sup>4</sup> I begreppet pensionssparare innefattas i den fortsatta framställningen även ”jobbonärer”, deltidspensionärer samt pensionärer.

## 4.2 Utökad och förbättrad informationsleverans

### *Nya anslutningar*

Under våren anslöts Svenska Fribrevsbolaget till minPension. Svenska Fribrevsbolaget är en relativt ny verksamhet med ett mindre bestånd.

### *Valcentralsinformation*

För att minPension ska kunna skapa ökad kundnytta genom en högre precision när det gäller individens pensionsberäkningar behöver minPension genom samarbete med valcentraler få tillgång till viss valcentralsinformation, t.ex. uppgifter om premieavsättningar, löneväxling och arbetsgivare m.m. Under året har en fördjupad dialog förts med några valcentraler, vilken kommer att fortsätta under 2023. Diskussioner har även förts med företrädare för partsportalen Avtalat<sup>5</sup>

## 4.3 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. I tjänsten Uttagsplaneraren kommer de anslutna aktörernas egna regelverk och beräkningsparametrar successivt att användas i allt högre utsträckning, vilket ger bättre precision i prognosberäkningarna. Detta bygger på att anslutning görs till de nya förbättrade beräkningsmodellerna.

### *Informationsstandard MisLife*

För att förbättra noggrannheten i prognoserna införs den nya informationsstandardens MisLife 2.0. Informationsstandardens förbättrar kvaliteten avseende överensstämmelse mellan de anslutna aktörernas prognoser och de prognoser som beräknas i minPensions prognostjänst, vilket är särskilt viktigt i tjänsten Uttagsplaneraren där användaren närmar sig pensionsuttag. Arbetet med uppgradering av anslutningar till den nya standarden är prioriterat och pågår löpande. Det har även genomförts ett utvecklingsprojekt tillsammans med KPA för att konvertera informationsstandardens för det kommunala beståndet till den nya versionen av MisLife vilket är en förutsättning för anslutning till Uttagsplaneraren. Konverteringen har inneburit stora förändringar och en mycket stor kvalitetsförbättring.

---

<sup>5</sup> Avtalat informerar om pension och avtalsförsäkringar för privatanställda arbetare och tjänstemän.

### ***Anpassningar i den gemensamma prognosstandarden***

minPension har tidigare uppmärksammat Pensionsmyndigheten m.fl. på behovet av att göra vissa mindre anpassningar i den gemensamma prognosstandarden. Standarden, som utarbetats av Pensionsmyndigheten, Svensk Försäkring m.fl., har tillämpats sedan 2013. Det handlar om att införliva information om individuellt pensionssparande, genomföra fortlöpande anpassningar till förändringar i kollektivavtalen samt verka för att bästa tillgängliga beräkningsparametrar nyttjas. Under 2022 genomfördes anpassningar av prognosstandarden.

I Pensionsmyndighetens remitterade förslag till revidering av standarden föreslogs även att frångå 65 år som förvald pensionsålder och istället tillämpa den s.k. riktåldern<sup>6</sup> oavsett vad som framgår av respektive tjänstepensionsavtal. Diskussioner kring detta har förts mellan Pensionsmyndigheten, arbetsmarknadens parter, Finansinspektionen, minPension och Svensk Försäkring. Riktålder infördes under hösten i beräkning av den allmänna pensionen som visas av Pensionsmyndigheten. minPension har kompletterat sin information med hänsyn till denna förändring. Under 2023 behöver vidare utredning göras om eventuella tekniska anpassningar.

### **4.4 Förbättrad tillgänglighet**

Tillgänglighet till pensionsinformation och till tjänsterna på minPension samt snabb informationsinhämtning är viktiga faktorer i servicen på minPension för att behålla användarna och attrahera nya.

#### ***API-lösningen och det digitala orange kuvertet***

För att snabbt ge individen en helhetsbild av sin pension och därmed skapa en bättre förståelse för sin pensionsituation har Pensionsmyndigheten och minPension utvecklat ett digitalt komplement till det Orange kuvertet som årligen skickas ut av Pensionsmyndigheten.

Det digitala orange kuvertet innebär att alla som har tjänat in till pension i Sverige, och som har registrerat sig på minpension.se, får tillgång till sitt orange kuvert digitalt på Pensionsmyndighetens inloggade sidor. Det digitala orange kuvertet visar en förenklad pensionsprognos baserad på individens innehav i samtliga delar av "pensionspyramiden", dvs. allmän pension, tjänstepension och privat pension.

Information till prognosen hämtas via en s.k. API-lösning<sup>7</sup> som har utvecklats av minPension. Layouten på Pensionsmyndighetens webbplats är i dessa delar baserad på minPensions grafiska identitet.

---

6 Riktålder är en pensionsålder som anpassats till varje generations förväntade genomsnittliga livslängd.

7 Ett API (Application Programming Interface) är ett gränssnitt för att under kontrollerade former kunna dela information.

Ett viktigt mål är att API-lösningen även ska kunna tillhandahållas till övriga anslutna aktörer så att de kan erbjuda sina kunder möjlighet att göra förenklade pensionsprognoser från minPension på den egna webbplatsen med stöd av lösningen.

Flera av de anslutna aktörerna har visat stort intresse för API-lösningen och i juni 2021 infördes tjänsten även på SPV:s webbplats. Arbetet kommer att fortsätta under 2023 för att tillgängliggöra tjänsten hos fler anslutna pensionsaktörer.

### ***Direktinloggning till minpension.se för anställda hos stora arbetsgivare***

Även stora arbetsgivare har visat sitt intresse för att kunna erbjuda de anställda direktinloggning till minpension.se. Sedan några år tillbaka erbjuder Göteborgs stad sina anställda (ca 55 000) möjlighet att nå minpension.se från kommunens intranät genom direktinloggning via s.k. Single Sign On. 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 och uttagsplaner utan att behöva logga in på nytt. Göteborgs stad är den första stora arbetsgivaren i Sverige att erbjuda den här tjänsten i samarbete med minPension. Avsikten är således att öka tillgängligheten för de anställda att kunna använda tjänsterna på minpension.se.

## **4.5 Utökad och förbättrad funktionalitet genom vidareutvecklade och nya tjänster**

### ***Uttagsplaneraren***

Som ett led i arbetet med att förenkla för den stora grupp av individer som vill och behöver planera sitt uttag av pension initierades för några år sedan ett arbete med att utveckla tjänsten Uttagsplaneraren. Tjänsten har tagits fram av minPension i ett nära samarbete med Pensionsmyndigheten och pensionsbolagen.

Uttagsplaneraren fungerar som en integrerad del av minpension.se och utgör 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 kan 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 gör - som vänder sig till användare i alla åldrar.

Ett viktigt ställningstagande som styrelsen har gjort är att Uttagsplaneraren inte bara ska stödja användarna inför pensionering, dvs. planering av uttag av



pension. Nästan lika viktigt är att ge stöd och fylla det behov som "jobbonärer"<sup>8</sup> har, dvs. att matcha nya beteendemönster hos individerna. Detta beslut baserades bl.a. på resultaten från en kvalitativ användarundersökning, vilken dels omfattade själva planeringsprocessen, dels hur tjänsten upplevs i samband med pensionsplaneringen. Slutsatsen var att tjänsten ger ett mycket bra stöd för båda grupperna men att informationsleveransen av pensioner under utbetalning behöver utökas för att ge bättre informationsunderlag till jobbonärerna.

### ***Pensioner under utbetalning***

Drygt 60 procent av pensioner under utbetalning visas och ingår i kommande beräknade pensionsutbetalningar. Anslutning av pensionsaktörerna och deras informationsleverans sker successivt. Som nämns ovan är detta ett viktigt stöd, både för pensionären och "jobbonären".

### ***Löneväxling***

Ett område som det tidigare har framkommit önskemål kring, både från användare och från de anslutna aktörerna, är att kunna hantera s.k. löneväxling i tjänsterna på minPension. Löneväxlingens omfattning och utbredning är dock komplicerad att klarlägga. Av detta skäl fick Inspektionen för socialförsäkringen i uppdrag av regeringen att göra en analys som redovisades i mars 2022<sup>9</sup>. Problem som kan konstateras är bl.a. att samlad information saknas och flera olika aktörer hanterar informationen, att en informationsstandard för löneväxling saknas samt att anslutning av en ny kategori av aktörer behöver göras till minPension. I avvaktan på att ett säkrare faktaunderlag föreligger, vilket är en förutsättning för att kunna utveckla en effektiv teknisk lösning, skapas en möjlighet för användarna att under tiden själva mata in sin löneväxling (i tjänsten Simulatoren) för att på så sätt få den införd i sina prognoser. Med denna lösning behöver användarna bara mata in framtida löneväxlingsbelopp. Gjorda avsättningar redovisas redan i det intjänade kapitalet och har därmed tagits hänsyn till i prognoserna - och kräver därför ingen ytterligare funktionalitet för sin hantering. Funktionaliteten utvecklades i slutet av 2022 och driftsätts under våren 2023.

### ***Elektroniska flyttblad***

Med e-Flyttblad (elektroniska flyttblad) avses en infrastruktur som stödjer informationsutbytet gällande flyttinformation (jämförelseinformation) i samband med eventuell flytt av värde i tjänste- (exkl. kollektivavtalade) och privata pensionsförsäkringar. Tjänsten ska hjälpa spararna att undersöka om det är

---

8 Jobbonärer definieras som "individer som arbetar och tjänar in till pension parallellt med uttag av pension".

9 <https://isf.se/publikationer/rapporter/2022/2022-03-31-lonevaxling-till-tjanstepension>

förmånligt för dem att flytta värdet i en tjänstepensionsförsäkring och/eller en privat pensionsförsäkring till ett annat pensionsbolag. Tjänsten har sin grund i en rekommendation om informationsgivning i samband med flytt av pensionsförsäkringars värde vilken beslutades i Svensk Försäkrings styrelse 2015. Avsikten är att stärka spararens ställning inför beslutet genom att ge dem tillgång till ett oberoende och neutralt beslutsunderlag. Därutöver bidrar tjänsten även till att effektivisera pensionsbolagens hantering.

Avsikten var att införa tjänsten under 2022 och ansluta de berörda livbolagen. Det har dock varit nödvändigt att genomföra ytterligare berednings- och utredningsarbete, vilket har försenat driftsättningen. Under slutet av 2022 återupptogs utvecklingsarbetet med målsättning att driftsätta tjänsten under andra halvan av 2023.

### ***Min Pensionär - verktyg på minpension.se som hjälper unga få koll på pensionen***

Under 2021 lanserade minPension det digitala verktyget "Min Pensionär" som främst riktar sig till ungdomar så att dessa på ett enkelt och roligt sätt ska kunna lära sig mer om hur pensionen fungerar och vad som påverkar den.

Syftet med verktyget är att tydliggöra vilka faktorer som är viktiga under arbetslivet för att få en bra pension, t.ex. inträdesåldern, rätt till tjänstepension, risker med deltid, lönenivå och när man planerar att lämna arbetslivet och gå i pension.

Målgruppen är främst unga och andra grupper som ännu inte har någon fast anknytning till arbetsmarknaden.

I verktyget, som blivit populärt i målgruppen, kan man själv simulera sin pension beroende på hur man ser på sitt framtida arbetsliv och enkelt ändra de olika parametrarna för att se vilken betydelse de har för den framtida pensions storlek. Data till modellen kommer från Pensionsmyndighetens typfallsmo- dell samt Statistiska centralbyråns lönestatistik.

### ***Hållbara pensionsplaceringar***

Styrelsen har beslutat att minPension ska följa utvecklingen inom hållbarhets- området med sikte på att inom ca 2–3 år kunna erbjuda användarna möjlighet (funktionalitet) att se hur "hållbart" deras pensionspengar är placerade. Detta under förutsättning att en standardisering eller taxonomi (branschöverens- kommelse) finns etablerad inom området samt att ändamålsenliga tekniska lösningar finns tillgängliga.

Under 2021/2022 genomfördes en förstudie dels för att undersöka om minPension bör stödja pensionsspararna och de anslutna aktörerna genom att

tillhandahålla viss hållbarhetsinformation, dels för att bygga upp kunskap inom minPension kring vilken hållbarhetsinformation som redan finns i pensionsprodukterna som redovisas på minpension.se samt analysera risker och möjligheter med ett införande. Några slutsatser är att det finns en stor efterfrågan från pensionsspararna att kunna ta del av hållbarhetsinformation på minPension, att informationen skapar ett ökat engagemang, framför allt i yngre åldersgrupper, samt att minPension uppfattas som en bra och trovärdig källa för hållbarhetsinformation om pensioner. Detta kan även bidra till att nya målgrupper som idag inte är så kunniga och intresserade av pensionsfrågor söker sig till minpension.se.

minPension deltog också i ett förstudiearbete inom ramen för S4I (Standard for Insurance) angående förutsättningar och möjligheter att skapa en informationsstandard rörande hållbarhetsinformation för traditionella pensionsprodukter. Till dess att hållbarhetsinformation om pensioner kan visas har informationstexter, artiklar, poddavsnitt etc. införts på minpension.se så att användare som är intresserade av hållbarhetsfrågor får vägledning om vart de kan vända sig med frågor kring sina pensionsplaceringars hållbarhet.

### ***En styrd och kontrollerad informationsdelning***

Ett flertal utredningar och analyser har gjorts sedan 2010 kring frågan om informationsdelning, dvs. om även andra än de registrerade användarna ska få ta del av pensionsinformationen som finns lagrad hos minPension givet vissa villkor. Under 2018 utarbetades en rapport (En styrd och kontrollerad informationsdelning) av en oberoende utredare på uppdrag av minPensions styrelse. Rapporten innehåller en analys och bedömning samt förslag som innebar att minPension skulle ta fram en frivillig och särskilt anpassad informationsdelningslösning, där pensionsspararna skulle ges möjlighet att - i inloggat läge - kunna välja att överföra viss information om sin pensionsituation till en eller flera av de anslutna aktörerna. Den pensionsinformation som skulle vara möjlig att överföra inom ramen för den föreslagna lösningen skulle inledningsvis vara begränsad till att motsvara den förenklade pensionsprognos som ingår i API-lösningen som för närvarande endast nyttjas av Pensionsmyndigheten och SPV, dvs. högt förädlade data i form av en översiktsbild utan detaljuppgifter kring enskilda försäkringsgivare/försäkringar. En viktig del i den lösning som föreslogs var dessutom att möjligheten att överföra pensionsinformationen skulle vara kringgärdad av ett särskilt regelverk (god sed) och särskild information ("nudging"), i syfte att säkerställa medvetna beslut och motverka risken för att uppgifterna missbrukas.

Rapporten har remissbehandlats i kretsen av de anslutna pensionsaktörerna, eftersom ett beslut om vilken inriktning som ska gälla för det fortsatta arbetet med denna komplicerade fråga förutsätter en noggrann beredningsprocess, där remissynpunkterna utgör ett viktigt underlag. Emellertid visade remissbehandlingen på en stor splittring beträffande synen på informationsdelning. Detta har fördröjt beredningen av frågan.

På styrelsens novembersammanträde 2021 beslutades dock att beredningsarbetet med en styrd och kontrollerad informationsdelning skulle aktiveras igen. Frågan har därefter behandlats på i stort sett varje styrelsesammanträde. En bidragande orsak till detta är att frågan har tagit en ny vändning (jämfört med situationen 2018/2019) eftersom den även har aktualiserats i Svensk Försäkrings styrelse där den vid olika tillfällen har diskuterats under 2022. Det kan konstateras att det finns ett starkt önskemål från Svensk Försäkrings styrelse att minPension ska arbeta med frågan.

Ett resultat av detta är att en arbetsgrupp med representanter från försäkringsbolagen och staten har bildats för att driva frågan med sikte på att hitta en konkret lösning som är tillräckligt attraktiv för en tydlig majoritet av de anslutna aktörerna.

## **4.6 Nöjdare användare och förbättrad användarvänlighet**

### ***Mina Sidor***

Utgångspunkten i arbetet med att vidareutveckla och förfina "Mina Sidor" i inloggat läge på minpension.se 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 beteendeekonomi. Syftet är att kunna erbjuda användarna individanpassad information och en mer målgruppsanpassad webbsida, främst utifrån dimensionerna ålder och kunskap/intresse.

Under senare år har även ett omfattande arbete genomförts med att anpassa Mina Sidor till dataskyddsregleringen, förbättra informationssäkerheten, anpassa webbsidorna till minPensions grafiska identitet samt göra IT-plattformen mer tillgänglighetsanpassad för att kunna erbjudas till alla användare.

Under 2022 har arbetet fortsatt inriktats på att förbättra kvaliteten i prognoserna genom att inkludera fler parametrar för beräkningarna. Målet är att informationen i gränssnittet ska vara så informativt lättillgänglig att alla uppmuntras att lära sig mer om sin pension.

### ***Vidareutveckling av kundserviceområdet***

Under 2022 har samarbetet och samverkan inom kundserviceområdet mellan minPension och de anslutna pensionsaktörerna vidareutvecklats och fördjupats. Ett exempel på detta är ett närmare samarbete och tätare kontakter med de anslutna aktörernas kundservicefunktioner, t.ex. har en särskild samverkansgrupp inrättats.

Arbete pågår även med att skapa förutsättningar för att på ett enklare och effektivare sätt kunna styra kundservicesamtal från minPension till de anslutna aktörerna i de fall frågorna berör dessa. Detta arbete kommer att fortsätta under 2023.

Stort fokus läggs även på kvalitetssäkringsarbetet samt information och utbildning av kundservicemedarbetarna.

## **4.7 Ökad kännedom och ökat förtroende**

### ***Strategisk varumärkesimplementering***

Målen med minPensions varumärkesarbete är att stärka varumärket hos pensionsspararna genom de anslutna aktörerna och därmed bidra till att få fler registrerade användare, bistå de anslutna aktörerna genom att förenkla och förtydliga kommunikationen av minPension samt 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. Avsikten är att den 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 ett sådant sätt att den ska bidra till att skapa ett ökat engagemang och ökad förståelse för pensionen. Konceptet ska dessutom försvåra för oseriösa aktörer att efterlikna minPension och/eller ta efter konceptet. minPensions grafiska identitet har skyddats genom registrering hos Patent- och registreringsverket.

Eftersom minPension har begränsade resurser och förutsättningar för att själv kunna stärka varumärket hos slutanvändaren/pensionsspararen 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.

### ***Mätning av kännedom och anseende***

minPension har som mål att tillhöra de aktörer som har högst anseende/förtroende bland pensionsspararna inom pensionsområdet och har under senare år arbetat hårt med att öka kännedomen till exempel genom ett tydligare varumärke men även med hjälp av våra anslutna aktörer, artiklar på webbplatsen, poddar, sökmotorer m.m.

På uppdrag av minPension har Kantar Sifo sedan 2013 gjort årliga undersökningar, vilka är statistiskt säkerställda. Årets undersökning visar bl.a. att

- minPensions anseendeindex fortsätter att ligga högt. Jämfört med andra aktörer i pensionsbranschen har minPension ett mycket högt anseende.

- kunskapen om vem som står bakom minPension har förändrats jämfört med tidigare då andelen "vet ej" ökat och knappt tre av tio anger att det är staten och pensionsbolagen som står bakom organisationen.

För de pensionsaktörer som ingår i samarbetet kring minPension innebär det goda resultatet ett s.k. goodwillvärde.

### ***Kompensationsgradsrapport 2022***

I november presenterades årets kompensationsgradsrapport vilken är den sjätte i ordningen sedan 2016. Över tid har både förutsättningar och underlaget förändrats. Andelen registrerade användare har ökat från ca 2 miljoner till drygt 4,5 miljoner. En stor del av de 50-talister som fanns med i den första rapporten har gått i pension och ingår inte längre i underlaget. Andelen 80-talister ökar och vi har för första gången även med 90-talisterna i underlaget. Med fler yngre har andelen förmånsberäknade tjänstepensioner minskat och andelen premiebestämda ökat. I den allmänna pensionen har tilläggspensionen fasats ut och andelen premiepension ökat. Med en växande andel premiebestämd pension påverkas kompensationsgraden även av kapitalmarknadens utveckling. Årets rapport heter "Hur mår våra pensioner på börsen?" och visar premiepensionen som en del av allmän pension för att undersöka hur stor del av den totala pensionen som finns på kapitalmarknaden hos olika grupper.

### ***Almedalen***

I början av juli genomfördes åter en "fysisk Almedalsvecka" och minPension anordnade ett seminarium kring det forskningsprojekt som Jönköpings universitet bedriver i samverkan med minPension, vars syfte är att undersöka hur minPensions verktyg Uttagsplaneraren påverkar blivande pensionärs pensionsuttag.

Resultaten hittills visar att ca 30 procent av de tillfrågade planerar att kombinera pensionärslivet med arbete. Andelen som önskar bli "jobbonärer" fördelar sig ganska jämnt i såväl lönespann som avtalsområde. Det som "sticker ut" i svaren är att gifta kvinnor i lägre utsträckning än andra grupper vill ha ett "jobbonärsliv" medan männen i högre utsträckning vill fortsätta att jobba upp i åren.

### ***Internationellt arbete***

Ett stort intresse råder internationellt kring minpension.se, 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. EIOPA (Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten) fick under 2021 ett uppdrag (call to advice) från EU-kommissionen om att utreda och tillhandahålla ett ramverk med bästa praxis för att bygga nationella

pensionsportaler. minPension blev utvalda att delta i arbetet genom en expertgrupp (Practitioners Network) och har under arbetet delat med sig av praktiska erfarenheter om att skapa och driva en pensionsportal. Även Finansinspektionen har deltagit i projektet. Projektet drivs genom ett konsortium bestående av nio olika pensionsföretag och myndigheter från fem olika EU-länder. Projektet stöds av EU och är till viss del EU-finansierat. Projektet syftar även till att främja erfarenhetsutbyte mellan olika nationella pensionsportaler. En första betaversion av webbplatsen har publicerats under året och Sverige är ett av två pilotländer som förser webbplatsen med information.

Under året har företrädare för minPension tillsammans med representanter från Pensionsmyndigheten deltagit i diskussionerna kring det s.k. ETS-projektet (European Tracking Service on Pensions) som, om projektet realiserats, 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. Webbplatsen har kommit ut i en första betaversion och Sverige är ett av pilotländerna. För att möjliggöra informationsutbyte mellan länderna krävs en gemensam autentiseringslösning och identifikation av individer. I projektet ingår att leverera ett förslag till systemlösning som visar hur detta skulle kunna genomföras i praktiken och en lösning har tagits fram med EU:s autentiseringstjänst benämnt Eidas.

#### **4.8 Ökat antal användare och ökad användning**

minPension fick 302 000 nya registrerade användare under 2022 (319 290 år 2021). Vid årets slut uppgick det totala antalet registrerade användare sedan starten 2004 till 4,6 miljoner, varav 48,3 procent utgjordes av kvinnor.

I verksamhetsplanen för 2022 har styrelsen fastställt målet att en så stor andel som möjligt av dem som tjänar in till pension samt heltids- och deltidspensionärer samt "jobbonärer" ska vara registrerade och använda tjänsterna på minPension. Vidare har styrelsen som kvantitativt mål beslutat att minPension ska ha 5 miljoner registrerade användare vid utgången av 2023.

Under året gjorde användarna totalt ca 15 miljoner inloggningar (18 miljoner 2021) och ca 40 miljoner prognoser (46 miljoner 2021).

#### **4.9 Effektivare bolagsstyrning och robustare organisation**

##### ***Organisationsutveckling m.m.***

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 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 vidareutvecklas under året. Verksamheten vid minPension växer snabbt och befinner sig i en intensiv utvecklingsfas. För att kunna möta denna utveckling på ett effektivt och säkert sätt har styrelsen, genom revisionsutskottet, beslutat att minPension ska implementera en vidareutvecklad IT-sourcingstrategi. Ett relativt omfattande och genomgripande implementeringsarbete påbörjades därför under hösten 2021. Den nya strategin ska vara implementerad före utgången av 2025.

### ***Kompetensförsörjning och bemanning***

Framtida rekryteringar ska minska beroendet till externa uppdragstagare och därmed även den sårbarhet det innebär. 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 risker.

### ***Revisionsutskottet och granskningsverksamheten***

Revisionsutskottet bidrar med att bereda styrelsens beslut inom kontroll- och granskningsområdet. Ett viktigt skäl till inrättandet av revisionsutskottet är den ökade aktiviteten inom kontroll- och granskningsområdet som är ett resultat av att bolagets verksamhet successivt blir alltmer omfattande och komplex samt de ökade krav som följer av detta, t.ex. gällande dataskyddsfrågor och informationssäkerhet.

### ***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.

minPension omfattas inte av lagkraven att utarbeta hållbarhetsredovisningar men arbetar med hållbarhetsfrågor på ett verksamhetsanpassat sätt. 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 arbetet främst inriktas på de största och viktigaste underleverantörerna. Arbetet operationaliseras bl.a. genom att minPension förvissas sig om att de mest centrala underleverantörerna arbetar systematiskt med hållbarhetsfrågor i sin verksamhet.

#### **4.10 Dataskyddsarbetet**

Bolagets arbete har främst fokuserats på förvaltning och efterlevnad av GDPR-regelverket. Vid minPension sker förvaltningen av GDPR-regelverket genom en kombination av administrativa, organisatoriska och tekniska åtgärder. För detta ändamål finns en särskild förvaltningsorganisation. Avsikten är att säkerställa ett effektivt och väl fungerande dataskyddsarbete med högt ställda krav på efterlevnad av GDPR-regelverket, dvs. en process för att skapa och påvisa regelefterlevnad. Sedan början av 2021 har ett externt dataskyddsombud engagerats på uppdragsbasis.

Under året har bl.a. en analys och genomgång med anledning av Schrems II- domen genomförts när det gäller behandlingen av personuppgifter hos minPension och hos minPensions personuppgiftsbiträden. Även en uppföljning av Cookies-hanteringen har genomförts. Rapporterna som analysen och uppföljningen har resulterat i ligger till grund för de åtgärdsplaner som tagits fram för att säkerställa regelefterlevnad.

#### **4.11 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.

minPension har bl.a. som ett långsiktigt mål (ca 3 års sikt) att ett ledningssystem för informationssäkerhet enligt standarden ISO 27001 ska implementeras i tillämpliga delar för att minimera bolagets säkerhetsrisker.

## 5. Risker och riskhantering

minPensions verksamhet innebär en exponering mot olika typer av risker, särskilt viktiga är operativa risker avseende IT-verksamheten och driftsäkerheten i denna, informationssäkerheten, dataskyddsfrågorna och användarnas personliga integritet samt risker i anslutning till outsourcing av verksamhet. Dessa risker följs noga av bolaget.

Den alltmer utbredda s.k. "Overlay-tekniken", eller "skärmskrapning" utgör en risk som har aktualiserats och som har blivit allt påtagligare under de senaste åren. minPension har därför vidtagit olika skyddsåtgärder, bl.a. tekniska, i syfte att försvåra för oseriösa aktörer att missbruka minPension på detta sätt. Det är sannolikt att frågan om missbruk av minPension.se kommer att få än mer aktualitet, t.ex. till följd av den utvidgade flytträtten av fond- och depåförsäkringar. Av detta skäl bedriver minPension ett arbete där den strategi som har utarbetats mot aktörers missbruk av minPension.se vidareutvecklats.