

# minPension



**Verksamhetsöversikt 2021**

## Innehåll

1. Inledning	4		
2. Allmänt om minPension	4		
3. Finansiering	5		
4. Verksamheten under året	5		
Uppdrag, vision och mål	5		
4.1 Utökad och förbättrad informationsleverans	6		
Individuellt pensionssparande (IPS)	6		
Valcentralsinformation	6		
4.2 Förbättrad informationskvalitet och noggrannhet i prognoserna	6		
MisLife 2.0	7		
Anpassningar i den gemensamma prognosstandarden	7		
4.3 Förbättrad tillgänglighet	7		
API-lösningen och det digitala orange kuvertet	8		
Möjlighet för fler individer att logga in på minPension	8		
Direktinloggning till minpension.se för anställda hos stora arbetsgivare	8		
4.4 Utökad och förbättrad funktionalitet genom vidareutvecklade och nya tjänster	9		
Uttagsplaneraren	9		
Pensioner under utbetalning	9		
Löneväxling	10		
Elektroniska flyttblad	10		
Min Pensionär - nytt verktyg på minpension.se som hjälper unga få koll på pensionen	11		
Hållbara pensionsplaceringar	11		
Utredning om en styrd och kontrollerad informationsdelning	12		
4.5 Nöjdare användare och förbättrad användarvänlighet	12		
Mina Sidor 2.0	12		
Vidareutveckling av kundserviceområdet	13		
		4.6 Ökad kännedom och ökat förtroende	13
		Strategisk varumärkesimplementering	13
		Mätning av kännedom och anseende	14
		Kompensationsgradsrapport 2021	14
		Nomineringar	14
		Internationellt arbete	15
		4.7 Ökat antal användare och ökad användning	15
		4.8 Effektivare bolagsstyrning och robustare organisation	16
		Organisationsutveckling m.m.	16
		Kompetensförsörjning och bemanning	16
		Revisionsutskottet och granskningsverksamheten	16
		Vinstutdelningsbegränsning och förtydligande av finansieringsmodellen	17
		Förenklade bolagsstyrnings- respektive hållbarhetsrapporter	17
		4.9 Dataskyddsarbetet	18
		4.10 Informationssäkerhetsarbetet	18
		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 2021. I rapporten lämnas således en översiktlig redovisning av viktigare händelser med avseende på målen för bolagets olika verksamhetsområden.

## 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 pension.

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. 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.

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

<sup>2</sup> Moderförening till SFS – Svensk Försäkring Service AB

<sup>3</sup> 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 information om hela pensionen.

## 3. Finansiering

Staten genom Pensionsmyndigheten och Statens tjänstepensionsverk (SPV) svarar för finansieringen av den ena halvan av de årliga driftskostnaderna för minPension. För finansieringen av den andra halvan svarar anslutna pensionsaktörer som levererar pensionsinformation till minPension varav merparten är medlemsbolag till Svensk Försäkring.

Utöver detta har minPension bedrivit två sidofinansierade projekt under 2021, "Pensionssäsongssatsningen" samt Elektroniska flyttblad. Pensionsmyndigheten har finansierat Pensionssäsongssatsningen motsvarande 218 tusen kronor. Elektroniska 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 med motsvarande 425 tusen kronor.

## 4. Verksamheten under året

### 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.

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

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.

#### 4.1 Utökad och förbättrad informationsleverans

##### **Individuellt pensionssparande (IPS)<sup>5</sup>**

Sedan några år tillbaka har ett av minPensions mål varit att flertalet av de anslutna pensionsaktörer som inom koncernen erbjuder 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 detta sedan 2014 och SEB sedan 2015. Diskussioner har förts med Swedbank, Nordea, Handelsbanken och Länsförsäkringar om att börja leverera sådan information till minPension. Målet är att dessa ska påbörja sina leveranser under 2022.

För att minPension.se ska kunna utvecklas i önskad riktning etablerades ett nytt samarbete i slutet av 2020 med värdepappersbolaget Indecap för att kunna visa individuellt pensionssparande till fler användare. Indecap är en s.k. fristående IPS-leverantör<sup>6</sup>.

##### **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 möten hållits med valcentraler, representanter från arbetsmarknadens parter och flera andra aktörer. Dialogen med valcentralerna och arbetsmarknadens parter kommer att fortsätta och har fördjupats under 2021. Diskussioner har även förts med företrädare för partsportalen Avtalat<sup>7</sup>.

#### 4.2 Förbättrad informationskvalitet och noggrannhet i prognoserna

minPension arbetar löpande med att vidareutveckla kvaliteten i pensionsprognoserna. Med förbättrad kvalitet avses här en förbättrad överensstämmelse mellan

<sup>5</sup> IPS är en särskild form av pensionssparande som sker genom ett pensionssparavtal som träffas mellan kunden och ett pensionssparinstitut. Ett pensionssparinstitut är ett kreditinstitut (en bank), ett värdepappersbolag eller ett kreditmarknadsföretag som fått Finansinspektionens tillstånd att bedriva pensionssparrörelse. IPS har alltså vissa likheter med pensionsförsäkring, men det finns inget försäkringsskydd i IPS och ett försäkringsföretag kan inte få tillstånd att bedriva pensionssparrörelse (vara ett pensionssparinstitut).

<sup>6</sup> Med fristående IPS-aktör menas här en aktör som inte ingår i en grupp och/eller en koncern där även en pensionsaktör som är ansluten till minPension ingår.

<sup>7</sup> Avtalat informerar om pension och avtalsförsäkringar för privatanställda arbetare och tjänstemän.

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.

##### **MisLife 2.0**

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. Senast 2023 beräknas samtliga berörda anslutna aktörer ha övergått till den nya standarden.

##### **Anpassningar i den gemensamma prognosstandardens**

minPension har tidigare uppmärksammat Pensionsmyndigheten m.fl. på behovet av att göra vissa mindre anpassningar i den gemensamma prognosstandardens. Standardens, som utarbetats av Pensionsmyndigheten, Svensk Försäkring m.fl., har tillämpats sedan 2013. Anpassningar som är nödvändiga att genomföra handlar om att införliva information om individuellt pensionssparande, genomföra fortlöpande anpassningar till förändringar i kollektivavtalen samt verka för att bästa tillgängliga beräkningsparametrar nyttjas. Diskussioner och arbete kring detta kommer att fortgå under 2022.

Under året har även ett förslag till revidering av standardens remitterades av Pensionsmyndigheten, i vilket det bl.a. föreslås att frångå 65 år som förvald pensionsålder och i stället tillämpa den s.k. riktåldern oavsett vad som framgår av respektive tjänstepensionsavtal. Diskussioner kring detta pågår mellan Pensionsmyndigheten, arbetsmarknadens parter, Finansinspektionen, minPension och Svensk Försäkring. Om förändringar genomförs kommer det att bli nödvändigt för minPension att göra anpassningar under 2022.

#### 4.3 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>8</sup> som har utvecklats av minPension. Layouten på Pensionsmyndighetens webbplats i dessa delar baseras på minPensions grafiska identitet.

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 intresse för API-lösningen och i juni 2021 infördes tjänsten på SPV:s webbplats. Arbeta kommer att fortsätta under 2022 för att tillgängliggöra tjänsten hos fler pensionsaktörer.

### **Möjlighet för fler individer att logga in på minPension**

Under 2021 infördes inloggningstjänsten Freja e-id på minPension för att ge individer som saknar Bank-id möjlighet att logga in och ta del av den individuella informationen och tjänsterna på minPension. Utöver Bank-id och Freja e-id kan inloggning göras via Telias förlitandetjänst för att möjliggöra flera säkra sätt att logga in på minPension.

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

Även flera stora arbetsgivare har visat sitt intresse för att kunna erbjuda de anställda direktinloggning till minpension.se. Sedan ett par 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

<sup>8</sup> Ett API (Application Programming Interface) är ett gränssnitt för att under kontrollerade former kunna dela information.

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.

## **4.4 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 börja 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 ju vänder sig till användare i alla åldrar.

Ett viktigt ställningstagande som styrelsen 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" har, dvs. individer som arbetar och tjänar in till pension och tar ut pension samtidigt, dvs. att matcha nya beteendemönster hos individerna. Detta beslut baserades bl.a. på resultaten från en kvalitativ användarundersökning som gjordes under våren, vilken dels omfattade själva planeringsprocessen, dels hur tjänsten upplevs i samband med pensionsplaneringen. Slutsatsen var att tjänsten ger ett mycket bra stöd.

### **Pensioner under utbetalning**

En viktig nyhet för minPensions användare är möjligheten att i tjänsterna se och kunna planera med pensioner som är under utbetalning, både avseende

intjänad pension och i pensionsprognoser. Redan under 2021 visas över 60 procent av de pensioner som omfattas. Pensioner under utbetalning ingår också i kommande beräknade pensionsutbetalningar. Anslutning av pensionsaktörerna och deras informationsleverans sker successivt och i slutet av 2022 är bedömningen att minst 80 procent av pensioner under utbetalning kommer att visas och ingå i kommande beräknade pensionsutbetalningar. Detta är ett viktigt stöd, både för pensionären och "jobbonären".

### **Lönevaxling**

Ett område som det tidigare har framkommit önskemål kring, både från användare och från de anslutna aktörerna, är att kunna hantera s.k. lönevaxling i tjänsterna på minPension. Under 2020 genomfördes ett förstudiearbete med inriktning på faktainsamling. Frågan har beretts vidare under 2021.

Lönevaxlingens omfattning och utbredning är dock komplicerad att klarlägga. Av detta skäl har Inspektionen för socialförsäkringen fått i uppdrag av regeringen att göra en analys som ska redovisas i mars 2022. Problem som kan konstateras är bl.a. att samlad information saknas och flera olika aktörer hanterar informationen, att en informationsstandard för lönevaxling 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 lönevaxling (i tjänsten Simulatore) för att på så sätt få den införd i sina prognoser. Med denna lösning behöver användarna bara mata in framtida lönevaxlingsbelopp. 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 kommer att driftsättas under 2022.

### **Elektroniska flyttblad**

Med Elektroniska flyttblad avses en infrastruktur som stödjer informationsutbytet gällande flyttinformation (jämförelseinformation) i samband med eventuell flytt av tjänste- (exkl. kollektivavtalade) och privata pensionsförsäkringar.

Tjänsten har sin grund i en rekommendation om informationsgivning i samband med flytt av pensionsförsäkringars värde vilken beslutades i Svensk Försäkrings styrelse 2015.

Tjänsten hjälper spararna att undersöka om det är förmånligt för dem att flytta en tjänstepensionsförsäkring och/eller en privat pensionsförsäkring. Avsikten är att stärka spararens ställning inför ett ev. 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.

Avsikten var att införa tjänsten under 2021 och ansluta de berörda livbolagen. Det har dock varit nödvändigt att genomföra ytterligare berednings- och utredningsarbete, vilket har försenat driftsättningen. Under slutet av 2021 återupptogs utvecklingsarbetet med målsättning att driftsätta tjänsten under andra halvan av 2022.

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

I början av mars lanserade minPension det nya 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. Verktyget kommer inledningsvis främst att marknadsföras på universitet och högskolor.

I verktyget 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. Data till modellen kommer ifrån Pensionsmyndighetens typfallsmodell samt Statistiska centralbyråns lönestatistik.

### **Hållbara pensionsplaceringar**

Styrelsen har beslutat att minPension ska följa utvecklingen inom hållbarhetsområdet 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 (branschöverenskommelse) finns etablerad inom området samt att ändamålsenliga tekniska lösningar finns tillgängliga. En förstudie påbörjades under 2021 för att följa utvecklingen inom området och bygga upp kunskap.

I avvaktan på ovanstående 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.

### **Utredning om en styrd och kontrollerad informationsdelning**

Utredningsarbetet kring en styrd och kontrollerad informationsdelning finns redovisad i rapporten med samma namn som utarbetades under 2018.

Rapporten innehåller en analys och bedömning samt förslag som innebar att minPension skulle ta fram en frivillig och särskilt anpassad informationsdelningslösning, där pensions spararna skulle ges möjlighet att - i inloggat läge - kunna välja att överföra viss information om sin pensions situation till en eller flera av de anslutna aktörerna. Den pensions information 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 (se ovan), dvs. högt förädlade data i form av en översiktsbild utan detaljuppgifter kring enskilda försäkringsgivare/försäkringar. En viktig del i den lösning som föreslogs var att möjligheten att överföra pensions information 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. Ett beslut om vilken inriktning som ska gälla för det fortsatta arbetet med denna komplicerade fråga förutsätter en noggrann beredningsprocess. Remissynpunkterna utgör ett viktigt underlag i detta arbete. Emellertid visar dessa på en stor splittring beträffande synen på informationsdelning. Detta har bl.a. fördröjt beredningen av frågan och det fortsatta arbetet kommer därför att inriktas på att försöka hitta nödvändiga justeringar av förslaget som gör det tillräckligt attraktivt för en tydlig majoritet av de anslutna aktörerna.

## **4.5 Nöjdare användare och förbättrad användarvänlighet**

### **Mina Sidor 2.0**

Utgångspunkten i arbetet med att vidareutveckla och förfinna "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 målgrupps behov och förväntningar. Andra viktiga ingångsvärden i utvecklingsarbetet är resultat från forskning och beteendekonometri.

Under senare år har omfattande arbete genomförts med att anpassa Mina Sidor till dataskyddsregleringen, utöka informationssäkerheten, anpassa webbsidorna till minPensions grafiska identitet samt göra IT-plattformen mer tillgänglighetsanpassad för att kunna erbjudas till alla användare - även användare med funktionsvariationer. Därutöver har en individanpassad "checklista" tagits fram och funktionalitet har införts för att kunna göra jämförelser om pensionens

storlek i förhållande till övriga individer som har registrerat sig på minPension. Syftet är således att erbjuda användarna en mer målgruppsanpassad webbsida, främst utifrån dimensionerna ålder och kunskap/intresse.

Under 2021 har arbetet främst inriktats på att förbättra kvaliteten i prognoserna genom att inkludera fler parametrar för beräkningarna (se tidigare avsnitt om pensioner under utbetalning samt införande av nya informationsstandaren MisLife 2.0). 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 2021 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.

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

## **4.6 Ökad kännedom och ökat förtroende**

### **Strategisk varumärkesimplementering**

Målen med minPensions varumärkesarbete är att stärka varumärket hos pensions spararna 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 pensions spararna, oavsett kanal, upplever att minPension är en neutral och oberoende tjänst som tillhandahåller enkel och trygg pensions information. Avsikten är att den grafiska identiteten ska bidra till att sänka trösklarna för individer som hittills har tyckt att pensions information 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 öka och når under 2021 den högsta nivån sedan mätningarna infördes. Kantar Sifo påpekar att pandemin gjort det svårt för många organisationer att profilera sig och många har haft fallande resultat. Att både anseende och kännedom ökar samtidigt under pandemin visar att minPension har stärkt sin ställning hos den svenska allmänheten under det senaste året. 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 2021**

I november redovisade minPension den årliga s.k. kompensationsgradsrapporten. I årets rapport (den femte i sitt slag sedan 2016) läggs fokus på riktåldrarnas effekt på kompensationsgraden, att jämföra med tidigare rapporter där alla, oavsett ålder, antogs påbörja sitt pensionsuttag vid 65 års ålder. Rapporten visar att framtidens snittpensioner stiger med någon eller några tusenlappar i månaden för de som vill och kan arbeta fram till sin riktålder jämfört med att de påbörjar sitt pensionsuttag vid 65 års ålder.

### **Nomineringar**

Tjänsten Uttagsplaneraren nominerades till finalen i InUse Awards. Utgångspunkten för tävlingen är användbarhet/nytta för sådant som många upplever som krångligt.

I Web Service Awards nominerades minpension.se till bästa kommersiella webbplats. Nomineringen baseras på användarundersökningar där användarna betygssätter olika områden inom webbplatsen och dess funktioner. Även här slutade det i ett omnämnande som finalist.

### **Internationellt arbete**

Företrädare för minPension har medverkat i olika typer av 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 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 från att skapa och driva en pensionsportal. Även den svenska Finansinspektionen har deltagit i projektet. Projektet drivs genom ett konsortium bestående av nio olika pensionsföretag och myndigheter från fem olika 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. Projektet skall i slutet av 2022 lämna en slutrapport till EU-kommissionen med förslag till organisation, bolagsform och finansiering.

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

minPension fick 319 290 nya registrerade användare under 2021 (295 200 år 2020). Vid årets slut uppgick det totala antalet registrerade användare sedan starten 2004 till 4,3 miljoner, varav 48,1 procent utgjordes av kvinnor.

I verksamhetsplanen för 2021 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 18 miljoner inloggningar (13,6 miljoner 2020) och ca 46 miljoner prognoser (31,3 miljoner 2020).

#### 4.8 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 ny och vidareutvecklad IT-sourcingstrategi. Ett relativt omfattande och genomgripande implementeringsarbete påbörjades därför under hösten. 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, samtidigt som en förbättrad kostnads-effektivitet ska uppnås genom en viss "konsultväxling". 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.

Sedan några år tillbaka finns även en fristående kontroll- och granskningsfunktion (FKG) inom bolaget. Funktionen har befogenhet att på egen hand besluta om att genomföra kontroller och granskningar efter samråd med revisionsutskottet.

##### **Vinstutdelningsbegränsning och förtydligande av finansieringsmodellen**

För minPension har länge funnits en tydligt kommunicerad beskrivning av bolaget som ett "icke vinstdrivande företag", vilket indikerar att bolaget också är ett icke vinstutdelande aktiebolag. Något uttryckligt förbud mot vinstutdelning eller särreglering kring hantering av överskott har dock inte funnits i vare sig bolagsordningen eller samverkansavtalet. Av detta skäl tog minPensions styrelse initiativ till en översyn för att skapa ökad tydlighet kring hanteringen av överskott och vinstutdelningsbegränsningar. Översynen har bl.a. resulterat i en justering av bolagsordningen så att det har tagits in uttryckliga vinstutdelningsbegränsningar. Den reviderade bolagsordningen beslutades på en extra bolagsstämma den 21 juni. Styrelsen har även låtit genomföra en översyn av bolagets finansieringsmodell. Det framkom även ett behov av att göra vissa förtydliganden i den reglering kring finansieringsmodellen som finns i det anslutningsavtal som reglerar samverkan kring tjänsterna på minPension med de anslutna aktörerna. Det reviderade anslutningsavtalet beslutades av styrelsen i juni 2021. Med anledning av justeringarna i såväl bolagsordning som finansieringsmodell beslutades i juni 2021 även korresponderande justeringar i samverkansavtalet.

##### **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 på 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.

#### 4.9 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.

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. Analysen ska ligga till grund för att genomföra lämpliga skyddsåtgärder. En uppföljning har även gjorts av Cookies-hanteringen.

#### 4.10 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 verksamhetsrisker avseende IT-verksamheten och

driftsäkerheten i denna, informationssäkerheten, dataskyddsfrågorna och användarnas personliga integritet samt risker i anslutning till outsourcing av verksamhet. Dessa verksamhetsrisker följs noga av bolaget.

Den alltmer utbredda s.k. "Overlay-tekniken", eller "skärmskrapning", dvs. missbruk av urkund i den digitala miljön genom utnyttjande av individers e-legitimation, utgör en risk som har aktualiserats och som har blivit allt påtagligare under de senaste åren. minPension har därför vidtagit en rad olika skyddsåtgärder, bl.a. tekniska, i syfte att försvåra för oseriösa aktörer att missbruka minPension på detta sätt.