

Pensionsmyndigheten

Utvärdering av ÅB 2012

Det orange kuvertet till nya pensionssparare 2012
2012-05-03

Johan Orbe
Anita Bergsveen
TNS SIFO

Bakgrund och syfte

- Pensionsmyndigheten genomför årligen undersökningar för att följa upp myndighetens kommunikativa målsättningar. En del i detta är att följa upp hur det årliga orange kuvertet, årligt värdebesked (ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är också en viktig del i arbetet med att vidareutveckla kuvertets innehåll och göra detta överskådligt och lätt att förstå för pensionsspararna.
- Årets undersökning kring det orange kuvertet till nya pensionssparare är den sjätte i ordningen sedan 2007.
- Syftet med den här aktuella undersökningen har varit att följa upp hur ÅB12 Nysparare har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
- I denna rapport sammanfattas undersökningens huvudresultat i text- och diagramform. För en mer ingående analys hänvisas till detaljresultaten i form av datatabeller och listningar av svaren på öppna frågor. Vissa ändringar i frågetexter och skalor har gjorts i årets formulär jämfört förra årets, detta har markerats i bilderna. Där större ändringar har förekommit finns inte jämförelser med tidigare års resultat.
- Ansvariga på TNS SIFO är Anita Bergsveen och Johan Orbe. Projektansvarig på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh som även gjort redigeringar och tillägg i TNS Sifos rapport.

Genomförande

Målgrupp

- Nya premiepensionssparare, dvs. individer som för första gången (2010) tjänat in pensionsrätter till premiepensionen

Urval

- Riksrepresentativt slumpurval från Pensionsmyndighetens register bland samtliga 140 000 nysparare som fått ÅB12 Nysparare.

Metod

- Telefonintervjuer

Fältarbete

- TNS Sifo

Tidsperiod

- 22 – 29 mars 2012

Omfattning

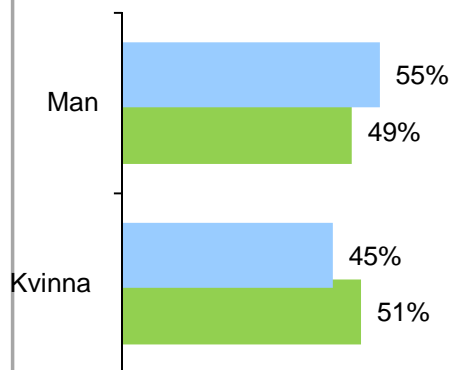
- 600 intervjuer
 - 18-27 år - 462 intervjuer
 - 28-70 år - 138 intervjuer

Frågeområden

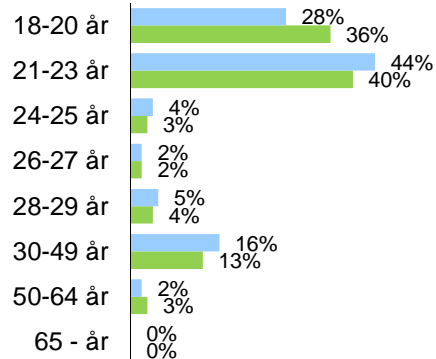
- Avsändare
- Mottagande, läsning och förståelse
- NKI
- Saknar information
- Informationsfolder
- Fondval
- Info via Internet
- E-legitimation
- Intresse för frågor kring den egna pensionen
- Bakgrundsfrågor

Beskrivning av de intervjuade

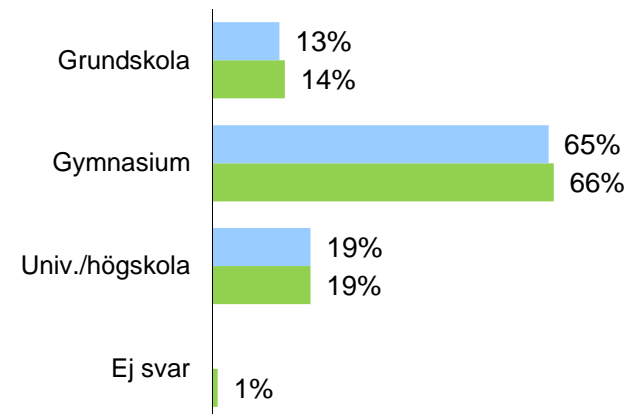
Kön



Ålder

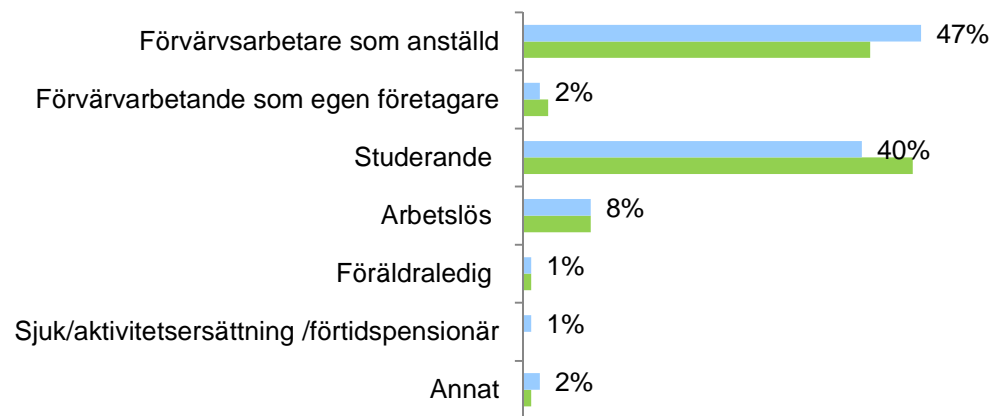


Utbildning

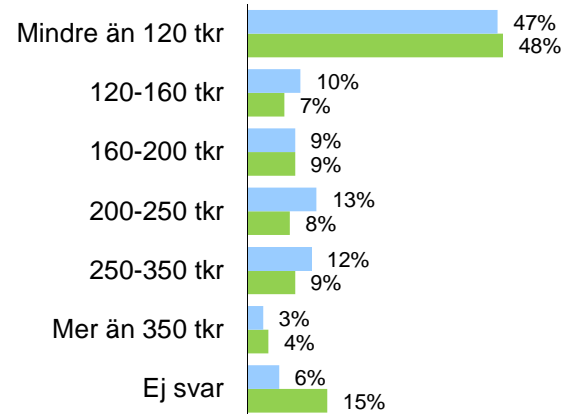


Förvärvsarbete

■ 2012 ■ 2011

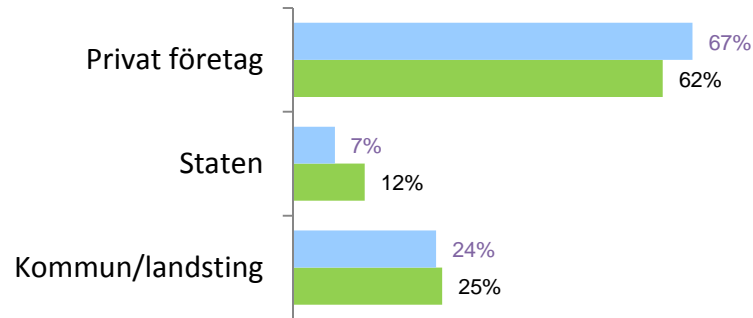


Årsinkomst



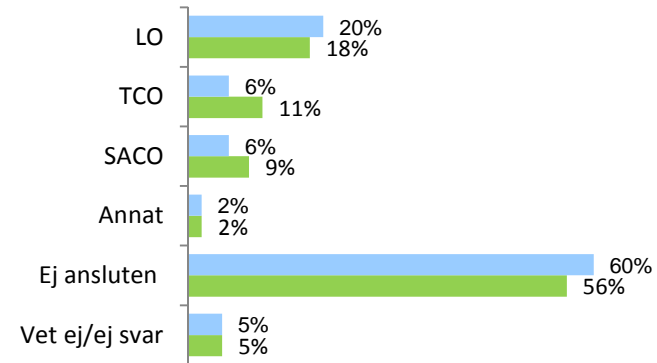
Beskrivning av de intervjuade, forts

Anställd inom



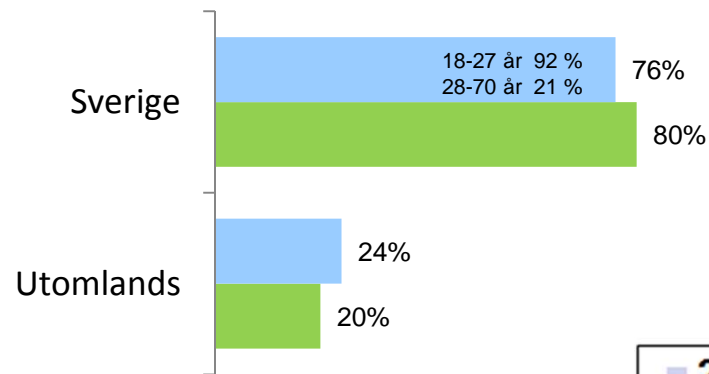
Bas: Förvärksarbetar som anställd (284 intervjuer)

Medlemskap i fackförbund



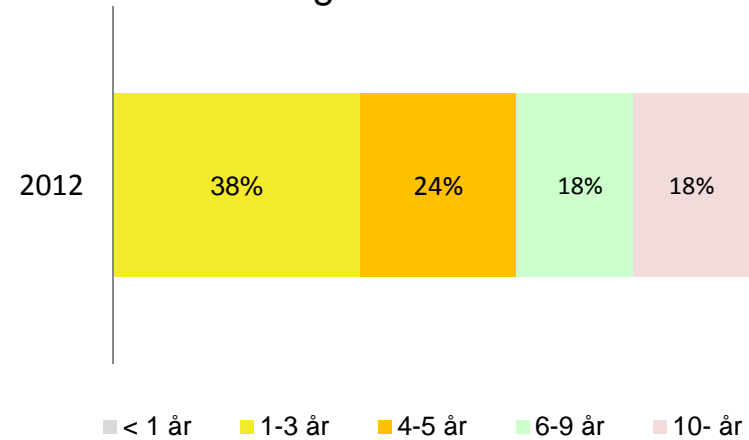
Bas: Förvärksarbetar som anställd (284 intervjuer)

Födelseland



Bas: Alla (600 intervjuer)

OM EJ FÖDD I SVERIGE Antal år i Sverige



Sammanfattning

- En av fyra (25 %) nämner spontant att det är Pensionsmyndigheten som är avsändaren bakom det orange kuvertet, vilket innebär en fortsättning på en försiktig ökande trend sedan 2010. Så gott som ingen tror längre att PPM och/eller Försäkringskassan ligger bakom kuvertet.
- Drygt åtta av tio (84 %) säger sig ha fått kuvertet och tre av fyra (75 %) som fått det öppnar det. Det är något färre som öppnat kuvertet i år jämfört med 2011.
- Av dem som har öppnat kuvertet har drygt åtta av tio (85 %) också läst något i det. Det innebär en klar ökning jämfört med förra året då 73 procent av dem som öppnade kuvertet också läste något av innehållet i det.
- Omräknat på samtliga nysparare innebär detta att av alla som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange kuvert till vet 84 procent att de fått kuvertet, 63 procent har öppnat det och 54 procent läste något av innehållet.
- Förväntningarna på kuvertets innehåll är oförändrade. Var fjärde nysparare nämner någon del inom den allmänna pensionen. Sju procent tror spontant att deras orange kuvert innehåller information om *tjänstepensionen*. Detta är något fler än de som nämner *premiepensionen* (5 %) och samma andel som nämner *inkomstpensionen*.
- 59 procent upplever att innehållet är lätt att förstå. Under de senaste fyra åren har andelen som tycker att innehållet i det orange kuvertet för nysparare på det hela taget är svårt att förstå sjunkit från 33 till 15 procent.
- 14 procent tycker att de saknar information i det orange kuvertet främst om vad de kommer att få i pension.
- 26 procent av dem som öppnade det orange kuvertet har läst/tittat på informationsfoldern kring möjligheten att välja fonder. Detta är motsvarande genomslag som vi sett de senaste åren. En av fyra av dem som har läst/tittat på foldern säger att den ökat deras kunskaper om att välja fonder. Ungefär lika stor andel säger att foldern gjort den mer intresserad av att läsa vidare på Pensionsmyndighetens webbplats.
- 32 procent uppger att det är mycket eller ganska troligt att de kommer att göra ett fondval den närmaste tiden.
- Åtta av tio av dem som använder Internet kan tänka sig att använda denna väg för att få mer information om sin pension.
- NKI är 61 mot 64 förra året. NKI är högst bland personer som är födda i ett annat land än Sverige.

Kuvertets innehåll

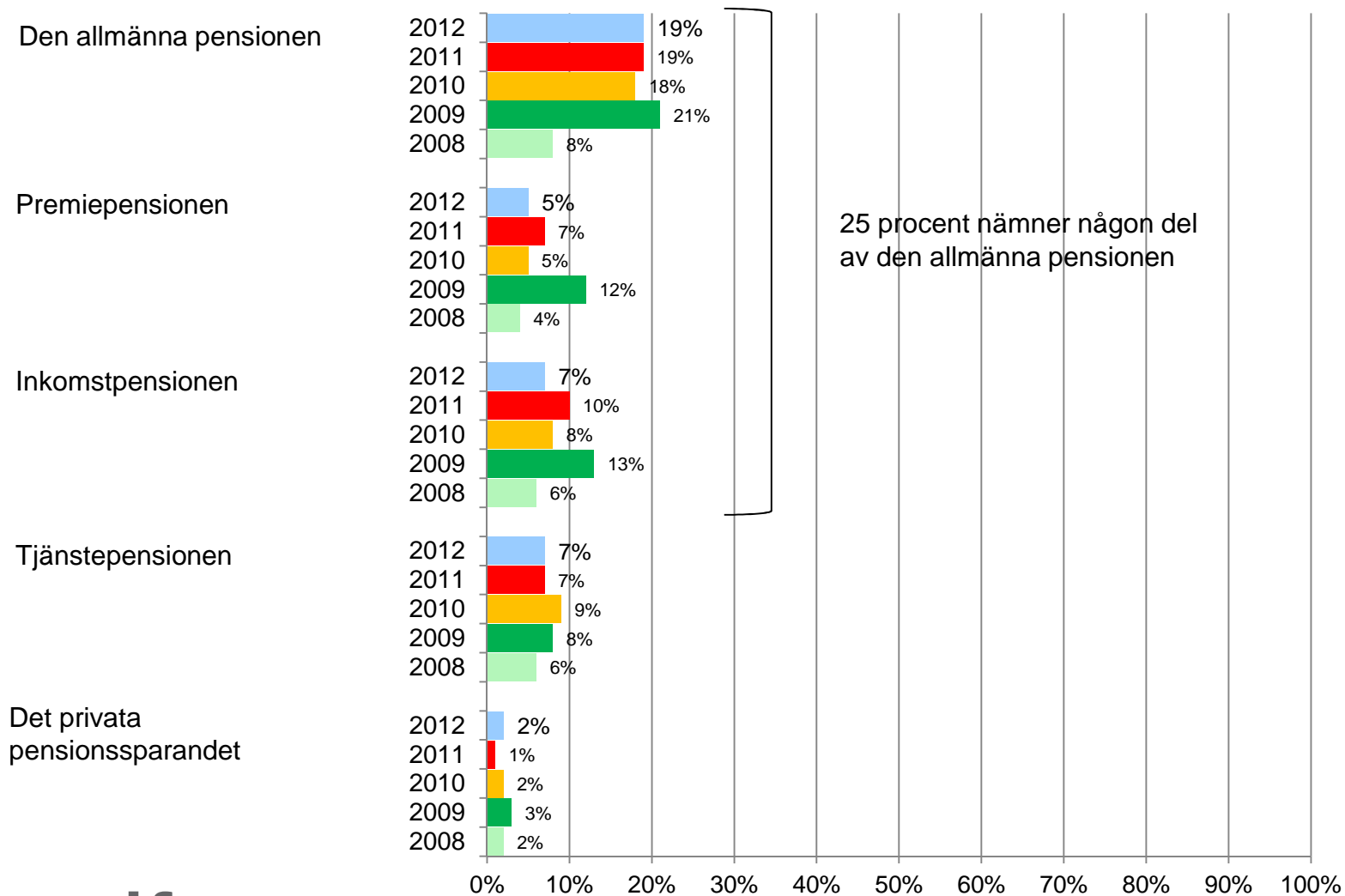
Var fjärde nysparare förknippar spontant det orange kuvertet med någon del av den *allmänna pensionen*

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

- Två tredjedelar (64 %) vet inte alls vilken/vilka delar av pensionen som kuvertet innehåller information om. Nysparare som tillhör den äldre gruppen (28-70 år) har större okunskap (72 %) än de som är yngre.
- 19 procent svarar spontant att kuvertet innehåller information om *den allmänna pensionen*. Detta är samma andel som vi sett de senaste fyra åren. Bilden följer tidigare mönster även när det gäller alternativen *premie-* (5 %) och *inkomstpensionen* (7 %).
- Sammantaget nämner var fjärde nysparare något av alternativen inom den allmänna pensionen, dvs i detta fall korrekta svar. Dessa finns oftare bland svenskfödda (27 %) än bland födda utomlands (18 %). I åldersgruppen 21-27 år svarar 30 procent något av de korrekta alternativen medan andelen bland övriga, yngre respektive äldre ligger runt 20 procent.
- Andelen som förknippar det orange kuvertet med information om *tjänstepensionen* (7 %) respektive *pension från privat pensionssparande* (2 %) är väsentligt lägre bland nyspararna än bland mottagarna av det ”stora” orange kuvertutskicket till hela allmänheten.

Det orange kuvertets innehåll

Vilken eller vilka delar av din pension vet eller tror du att det orange kuvertet innehåller information om? (spontan erinran)



Avsändare – Läsning - Förståelse

Fler och fler anger spontant Pensionsmyndigheten som avsändare till det orange kuvertet

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

- 84 procent (88 % 2011) uppger att de fått ett orange kuvert med pensionsinformation.

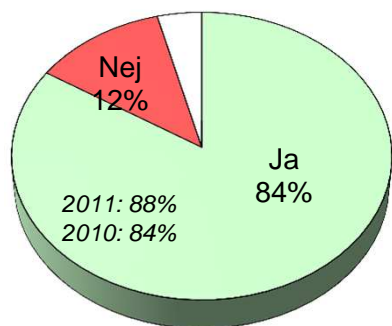
”Vem var avsändare till denna information?”

- Var fjärde person (25 %) som säger sig ha fått ett orange kuvert med pensionsinformation svarar spontant att Pensionsmyndigheten är avsändaren till detta, vilket är en svag ökning jämfört med 2011 (22 %).
- Endast en procent nämner nu PPM, ingen nämner Försäkringskassan.
- Den spontana kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändaren är något högre bland personer med högre utbildning.
- Andelen som inte spontant nämna någon avsändare av det orange kuvertet har sjunkit något, från 71 procent förra året till 67 procent i år. Bland nysparare med grundskoleutbildning är det 81 procent som inte vet någon avsändare, bland universitetsutbildade är det 55 procent.

Avsändare

Pensionsmyndigheten börjar sakta etablera sig som avsändare av det orange kuvertet men de flesta vet fortfarande inte vem kuvertet kommer från.

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



Bas: Alla (600 intervjuer)

*Vem var avsändare av denna information?**

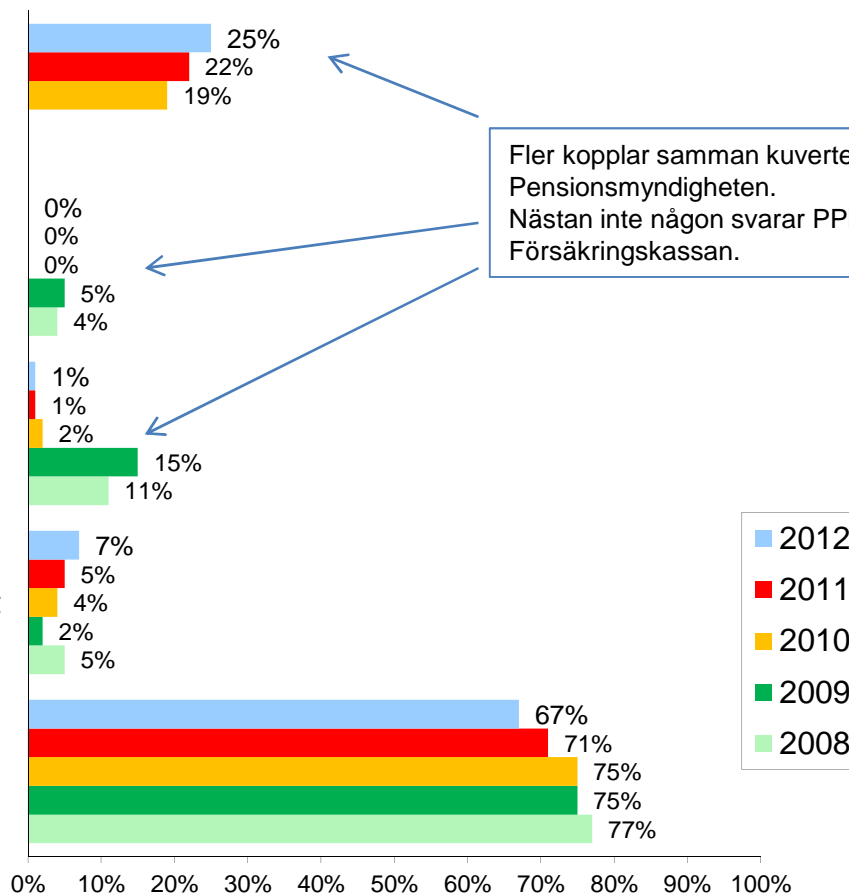
Pensionsmyndigheten

Försäkringskassan

PPM

Annat

Vet ej/vill ej uppge



Fler kopplar samman kuvertet med Pensionsmyndigheten. Nästan inte någon svarar PPM eller Försäkringskassan.



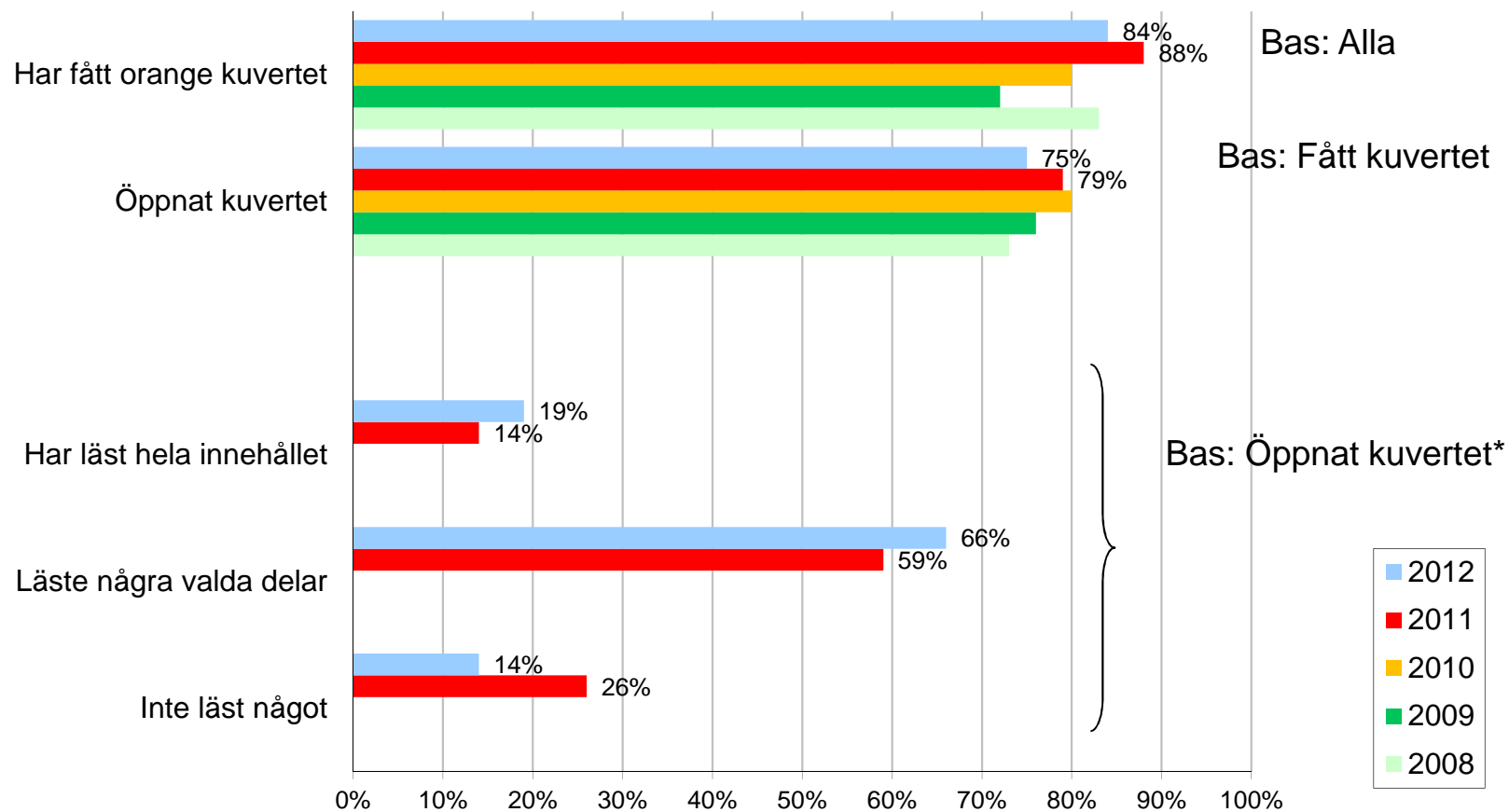
Bas: Fått ett orange kuvert (501 intervjuer) *Spontana svar

Andelen som läser något ökar

- *”Har du öppnat det orange kuvertet?”*
- *”Läste du hela innehållet i kuvertet, merparten av innehållet, några valda delar, tittade du bara på det eller har du inte tittat alls i kuvertet?”*
- 84 procent vet att de fått ett orange kuvert från Pensionsmyndigheten. Av dessa har tre fjärdedelar (75 %) öppnat kuvertet och av dem som har öppnat kuvertet har i sin tur närmare nio av tio (86 %) också läst något av innehållet.
- Omräknat på samtliga i målgruppen innebär detta att:
 - 84 procent vet att de har fått kuvertet
 - 63 procent har öppnat kuvertet
 - 54 procent har läst något av innehållet.
- Jämfört med 2011 innebär detta att..
 - ..något färre vet att de fått årets kuvertet
 - ..andelen som öppnade kuvertet har sjunkit något i år
 - ..andelen som läst något av innehållet har ökat signifikant bland dem som öppnat kuvertet
- Fler män än kvinnor uppger att de läst något av kuvertets innehåll. I övrigt ser vi inte några signifikanta skillnader mellan olika undergrupper.

Läsning av det orange kuvertet

Fler läser innehållet i kuvertet



*Från 2011 har frågorna om läsning ändrats och där jämförelser med tidigare år inte är relevanta har staplar utelämnats.

Störst intresse för prognosen* och första sidan med sammanfattningen av innehållet. Få saknar information.

”Det orange kuvertet innehåller information om inkomstpensionen och premiepensionen som är delar av den allmänna pensionen, alltså den del av pensionen som staten betalar ut. Vad av detta har du läst eller tittat på?”

- Jämfört med 2011 ser vi en tydlig ökning av andelen som läst prognosen och förklaringstexterna.
 - 69 procent har läst/tittat på *prognosen** för hur pensionen kommer att utvecklas och lika stor andel har läst första sidan med en sammanfattning av innehållet.
 - 53 procent av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet har läst/tittat på *informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton.*
 - 36 procent har läst förklaringstexterna längst ner på sidan.
 - Minst intresse har beslutet om pensionsrätterna (31 %) fångat.

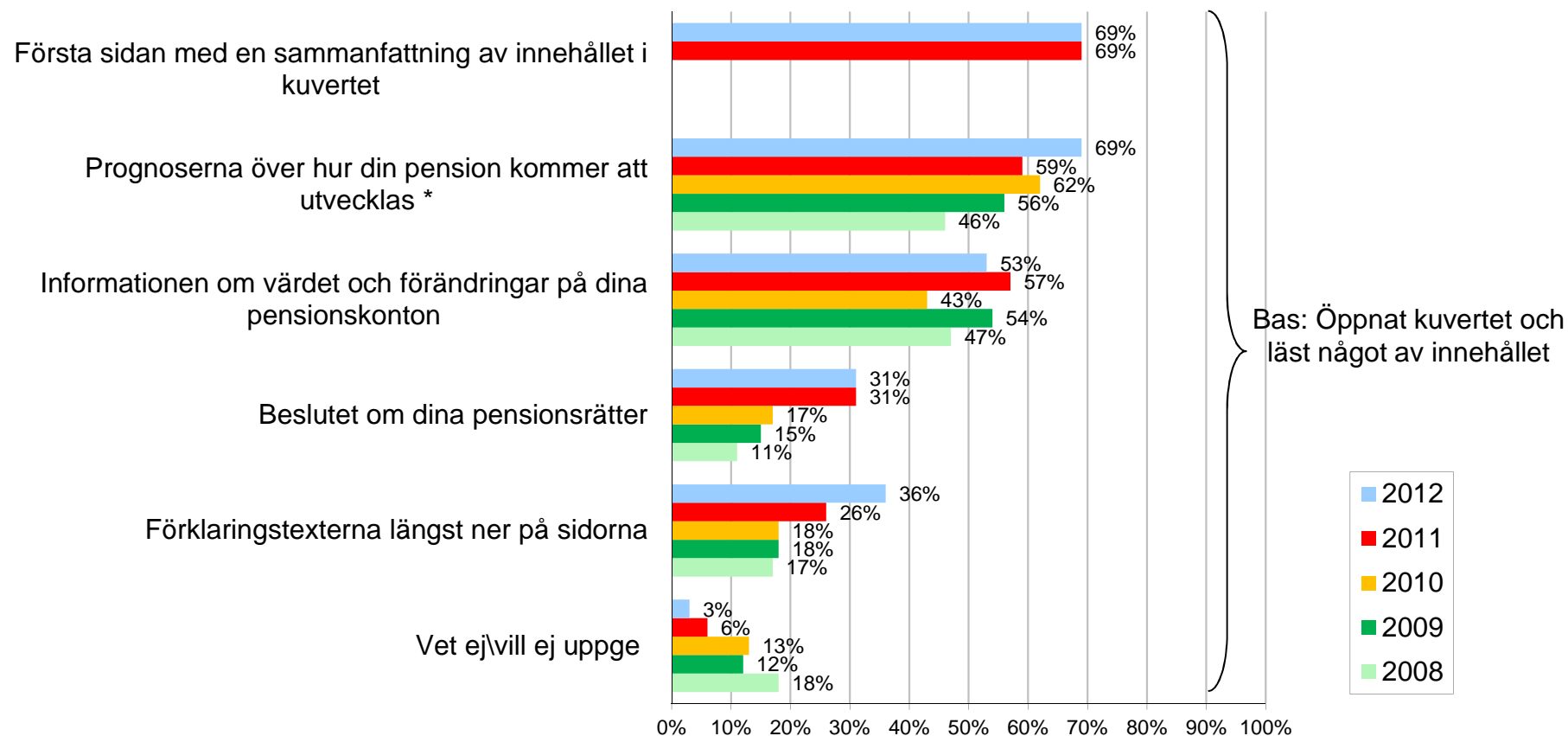
”Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?”

- De flesta (75 procent) saknar inte någon information om sin pension i det orange kuvertet. Endast 14 procent upplever att de saknar information. I åldersgruppen 18-27 år, som inte får någon prognos, efterlyser man just information om *vad man kommer att få i pension.* I den äldre gruppen efterlyser man bl a mer *uppdaterad information* (2011 års uppgifter i stället för 2010), systeminformation och *information om hur man sparar.*

*Frågorna om prognosen ställdes till åldersgruppen 28 år och äldre eftersom övriga ej får en prognos i det orange kuvertet

Vad har man läst eller tittat på av informationen i orange kuvertet?

Första sidan och prognosen* intresserar mest



*Endast ställd till personer 28 år och äldre

Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet (325 intervjuer)

Få upplever innehållet i det orange kuvertet som svårt att förstå

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

- Sex av tio (59 %) av dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet upplever att innehållet, på det hela taget, är *mycket eller ganska lätt* att förstå. Detta är ungefär samma nivå som förra året (61 %). Andelen som upplever att innehållet i kuvertet är mycket eller ganska svårt att förstå ligger på 15 %, också detta på i stort sett samma nivå som 2011 (17 %).
- Personer med universitetsutbildning och högre inkomst uppger att de har lätt att förstå innehållet i högre grad än personer med lägre utbildning respektive inkomst. Dubbelt så stor andel av kvinnorna (21 %) jämfört med männen (10 %) tycker att det är svårt att förstå innehållet.
- Under de senaste fyra åren har andelen som tycker att innehållet i det orange kuvertet på det hela taget är svårt att förstå successivt sjunkit från 33 till 15 procent.

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

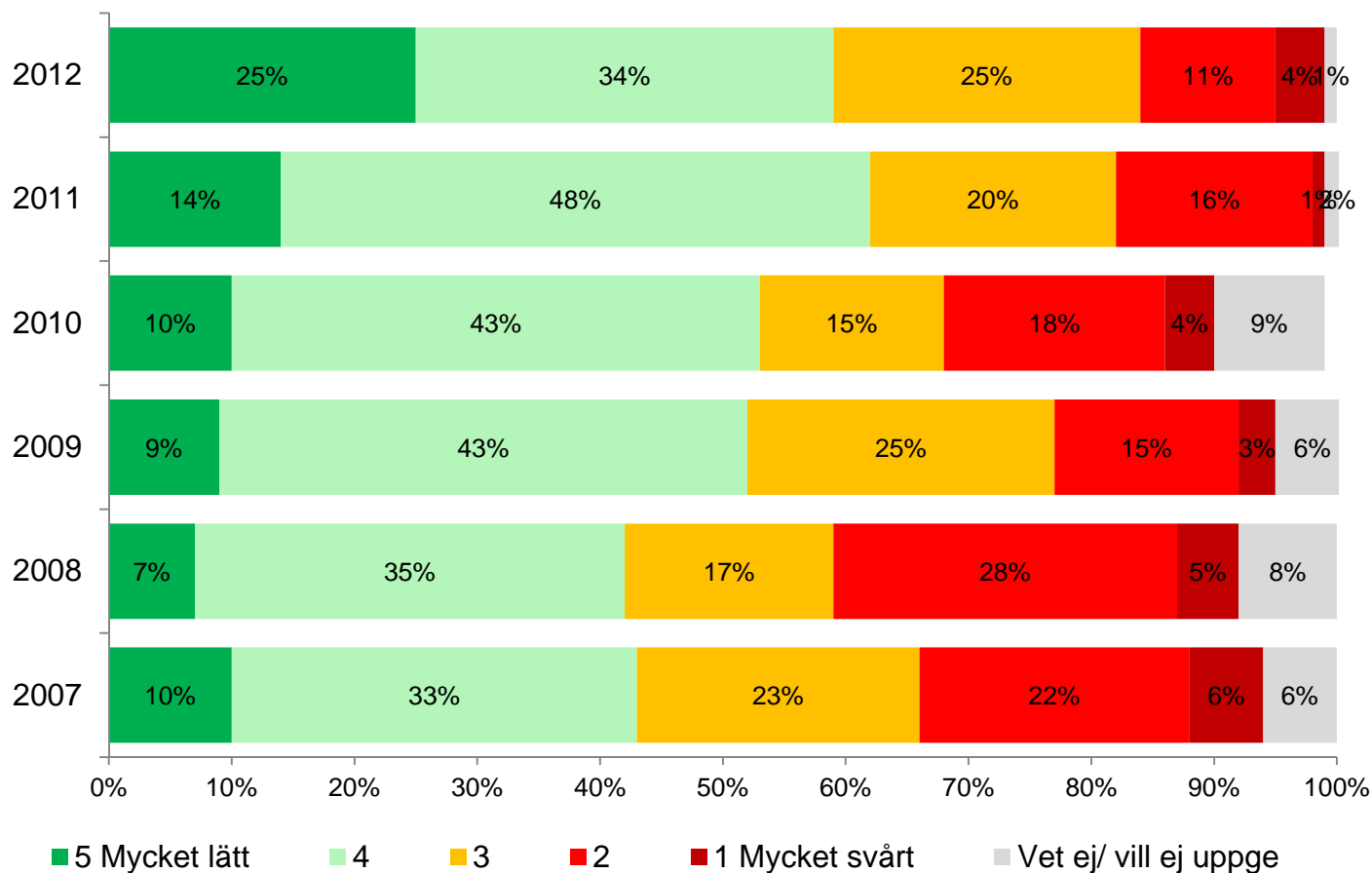
- Samtliga delar av kuvertet upplevs av de allra flesta som mycket eller ganska lätta att förstå av omkring åtta av tio. Störst problem har man upplevt med beslutet om pensionsrätterna.

Tycker du att förklaringstexterna hjälpte dig att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert?

- 91 procent av dem som läst eller tittat på förklaringstexterna uppger att texterna hjälpte dem att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert.

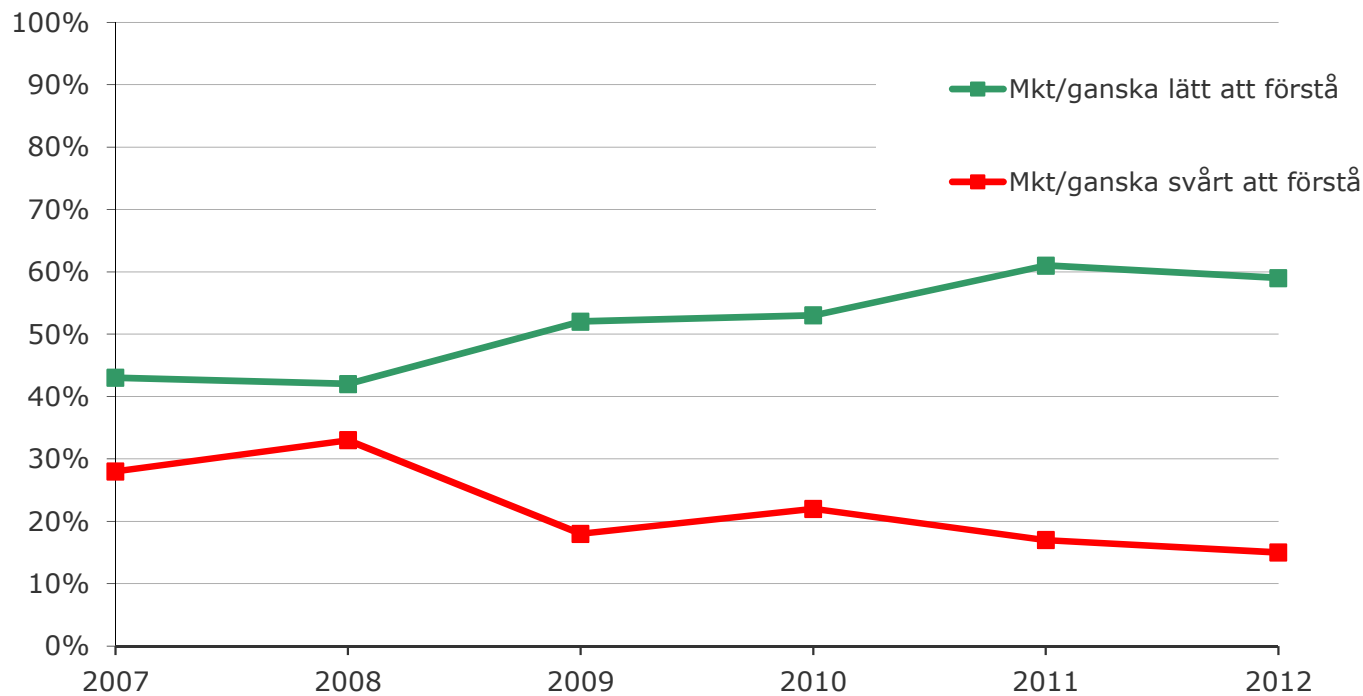
Lätt eller svårt att förstå innehållet i det orange kuvertet?

Sex av tio tycker att informationen, på det hela taget, är lätt eller mycket lätt att förstå.



Lätt eller svårt att förstå informationen?

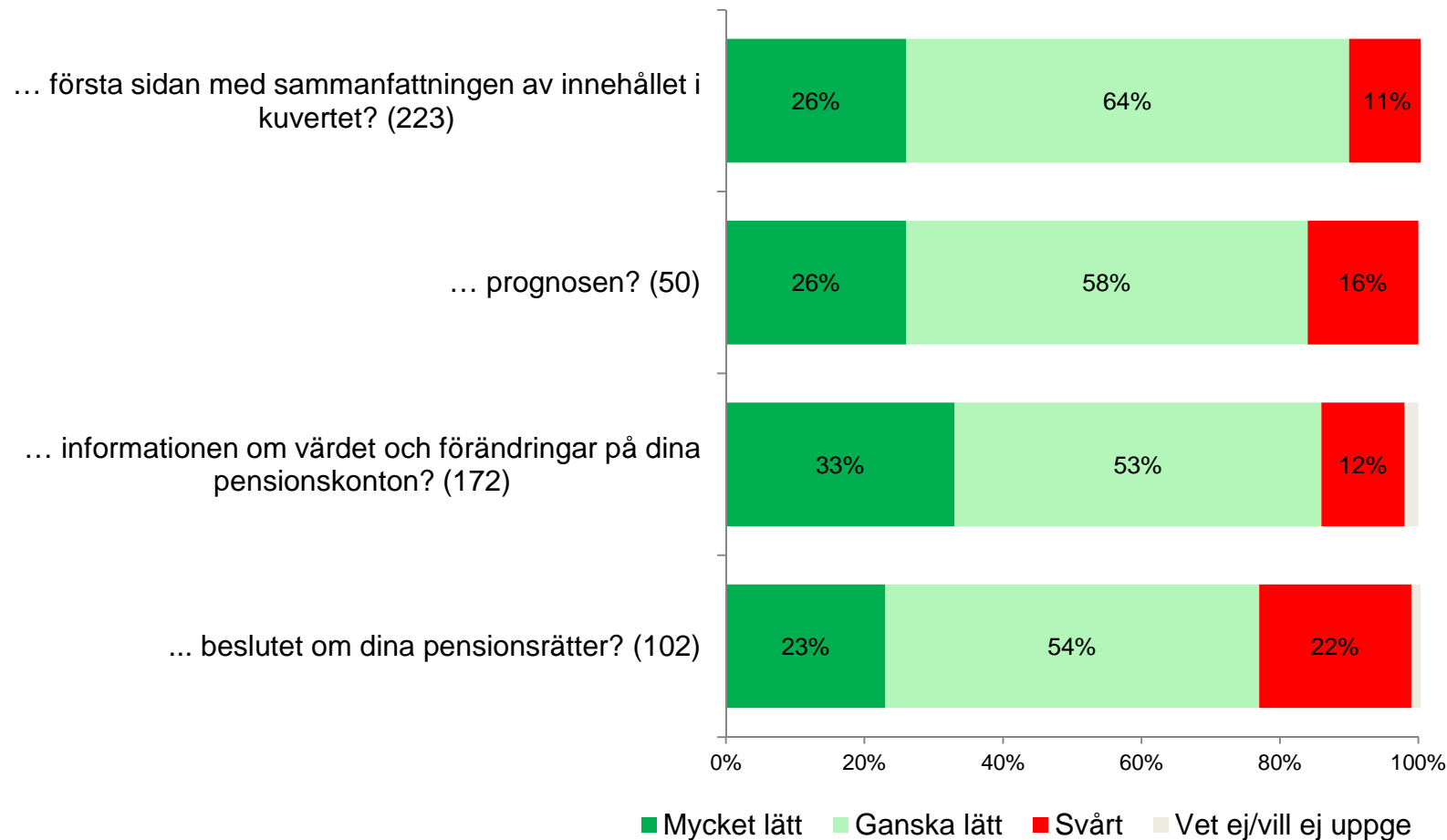
Andelen som tycker det är svårt att förstå informationen fortsätter att sjunka



Bas: Öppnat och läst något av innehållet i kuvertet
(325 intervjuer)

Lätt eller svårt att förstå de olika delarna i det orange kuvertet?

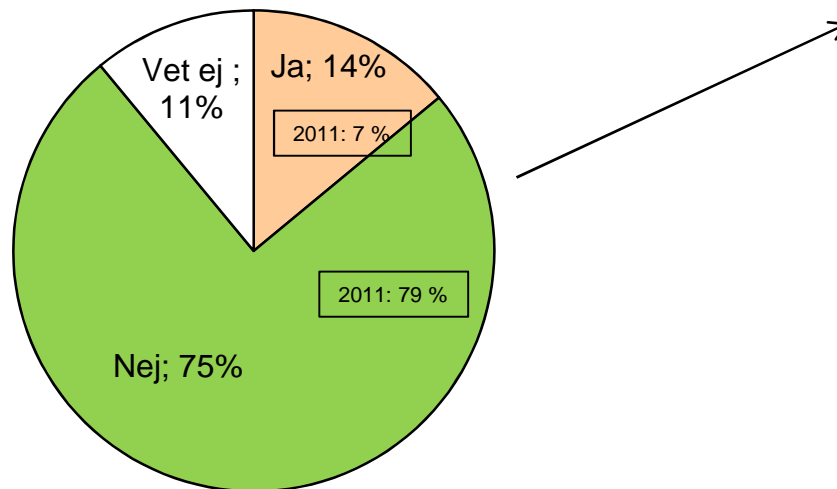
Beslutet om pensionsrätter är det som flest har svårt att förstå



Saknar man information om sin pension i kuvertet?

En av sju som läst något av innehållet tycker att de saknar någon information om sin pension i det orange kuvertet.

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



Detta saknar man information om*:

- Hur mycket man får ut per månad/ett snitt på hur mycket man får
- Hur mycket man kunde ha haft om man sparat på ett visst sätt/hur man ska spara
- Hur mycket man måste tjäna för att få en viss pension
- Fonder
- 2011, inte bara 2010

**Frågan omformulerad. Tidigare löd den: Är det någon information om din allmänna pension som du saknar i det orange kuvertet?*

NKI – Nöjd Kund Index

Nöjd-Kund-Index (NKI)

” Hur nöjd är du som helhet med det orange kuvertet som du fått från Pensionsmyndigheten när det gäller hur informationen är utformad och formulerad?”

- Andelen som är nöjda (50 procent har gett betyg 7-10) med kuvertet överträffar tydligt andelen som är missnöjda (10 procent för betyg 1-4).
- Andelen nöjda har sjunkit något sedan 2011 samtidigt som andelen missnöjda har ökat marginellt. De som inte är nöjda anför som skäl till detta bland annat: Dåligt förklarat, svåra ord, svårt att förstå (18-27 år) och att de saknar information, för svårt språk (28-70 år).

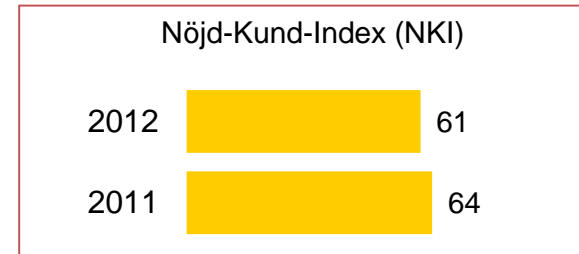
”Hur väl uppfyller informationen i det orange kuvertet dina förväntningar.....?”

- Även när det gäller förväntningarna är andelen positiva högre (37 %) än de som är mest negativa (8 %).
- Andelen positiva har ökat något jämfört med 2011.

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

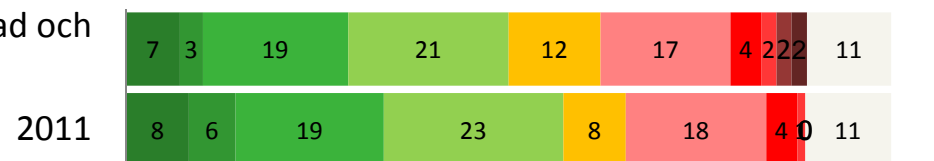
- 53 procent tycker att utformningen av det orange kuvertet är mycket nära (betyg 7-10) hur den borde vara. 12 procent tycker den ligger långt ifrån idealet (betyg 1-4).
- NKI ligger i årets undersökning på 61 vilket är lägre än 2011 (64). Skillnaden är inte statistiskt signifikant. NKI är något högre bland den äldsta gruppen (28-70 år) och ökar också något med högre utbildningsnivå. NKI bland personer födda i annat land är signifikant högre (66) än NKI bland nysparare födda i Sverige (60).

Nöjd-Kund-Index - NKI

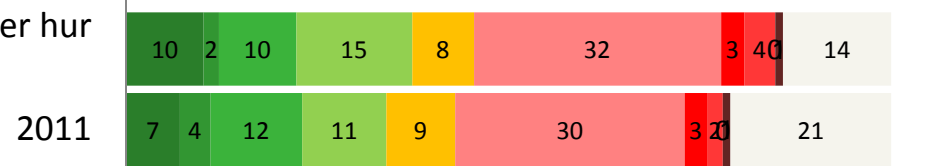


NKI har sjunkit sedan förra året

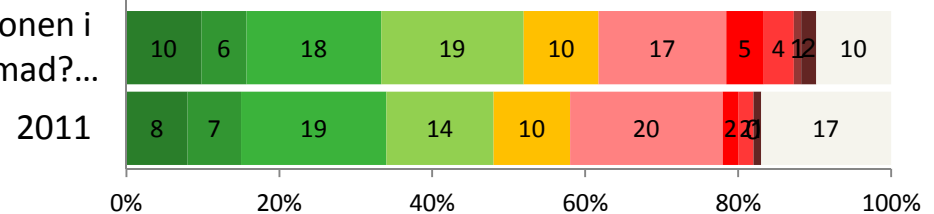
Nöjd som helhet med hur informationen är utformad och formulerad? 2012



Uppfyller informationen förväntningar när det gäller hur den var utformad och formulerad? 2012

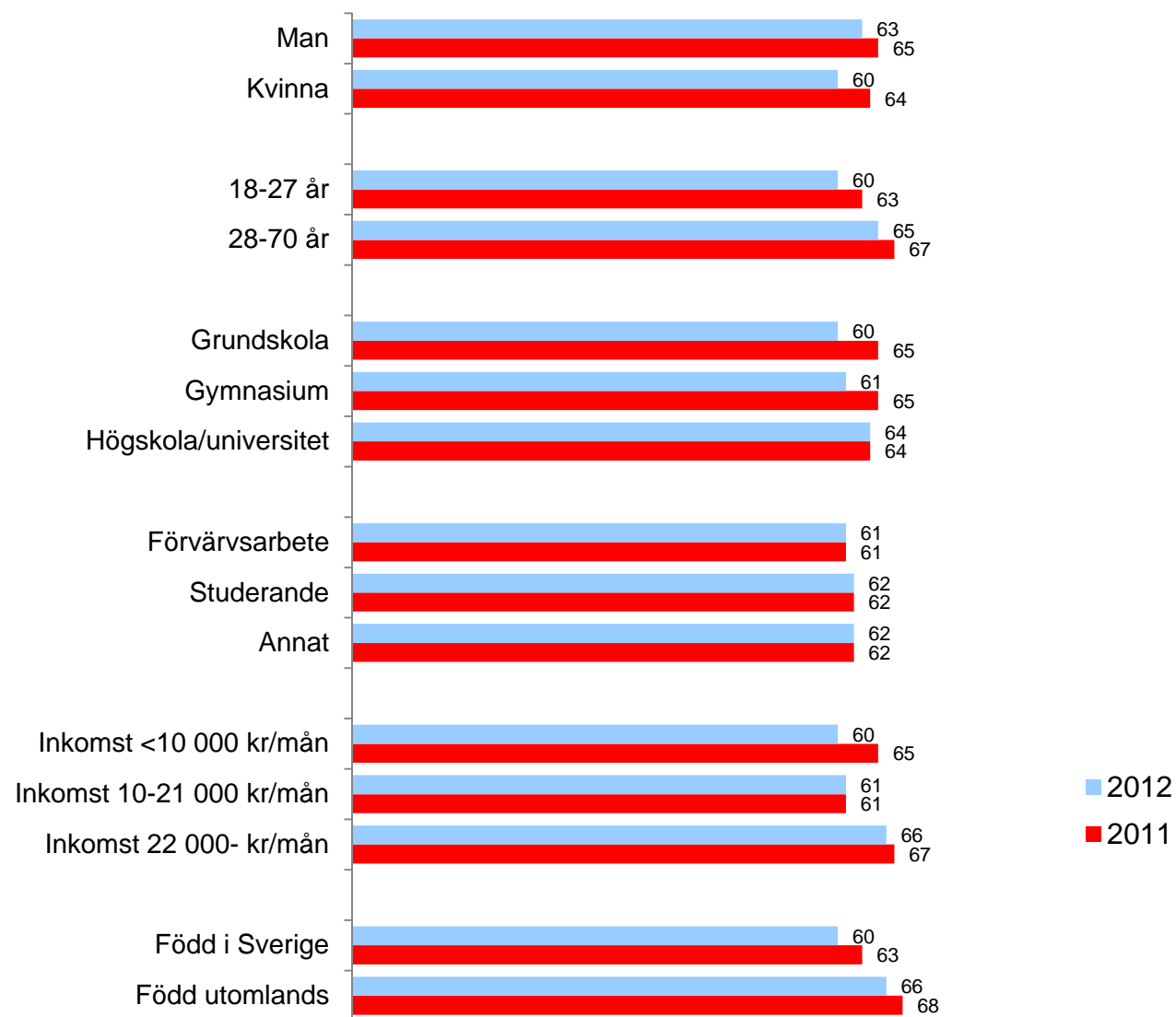


...hur nära kommer utformningen av informationen i kuvertet jämfört med hur den borde vara utformad?...



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

NKI i några delgrupper



Informationsfolder –
”Din premiepension. Nu har du pengar att placera”

Nyspararfoldern "Nu har du pengar att placera" har fortfarande svårt att skapa intresse

"I det orange kuvertet fanns även en separat informationsfolder "Din premiepension - Nu har du pengar att placera." Har du läst eller tittat i denna folder?"

- En av fyra (26 %) av dem som öppnat det orange kuvertet har läst eller tittat på informationsfoldern "Din premiepension. Nu har du pengar att placera" som innehöll information om premiepensionsvalet. Detta är samma andel som förra året och en något högre andel än tidigare år.

"Vad ville Pensionsmyndigheten säga med informationsfoldern?"

- Ungefär hälften av dem som läst eller tittat på foldern har med egna ord beskrivit hur de uppfattade Pensionsmyndighetens budskap i denna. De vanligaste svaren handlar om att man har *valmöjligheter/att man kan besluta själv hur man vill placera sina pengar/påverka sitt pensionssparande/välja fonder själv, att man ska placera pengarna någonstans, informera om hur det går till samt hur mycket man får i pension.*
- Av dem som lämnat ett svar har sex av tio kunnat lämna en i huvudsak korrekt beskrivning av vad foldern förmedlade.

"Hur lätt eller svårt tyckte du att det var att förstå denna information?"

- Tre av fyra (73 %) av dem som läst/tittat på foldern tycker att denna var mycket eller ganska lätt att förstå. 23 procent, främst kvinnor, tycker att den var svår att förstå.

Foldern har påverkat fyra av tio som läst den

”Gjorde foldern dig intresserad av att besöka Pensionsmyndighetens webbplats på Internet för att läsa vidare?”

- Fyra av tio (38 %) av de nysparare som läst foldern svarar att denna gjorde dem intresserade av att läsa mer på Pensionsmyndighetens webbplats. Sex av tio (56 %) tyckte inte att foldern väckte detta intresse.

”I vilken grad tycker du att informationsfoldern har bidragit till att öka dina kunskaper om att välja fonder för din premiepension?”

- Lite drygt fyra av tio (43 %) säger att foldern har bidragit till att öka deras kunskaper om att välja fonder för den egna premiepensionen. För hälften (47 %) har foldern endast bidragit till detta i ganska liten grad eller inte alls.

Vad ville Pensionsmyndigheten säga med informationsfoldern?



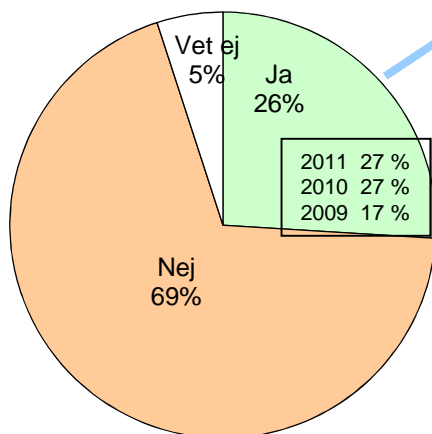
Pensionsmyndigheten ville säga...

- Att man har valmöjligheter, att man kan besluta själv hur man vill placera sina pengar, påverka sitt pensionssparande, välja fonder själv
- Att man ska placera pengarna någonstans
- Informera om hur det går till, hur mycket man får i pension

Informationsfoldern "Din premiepension - Nu har du pengar att placera"

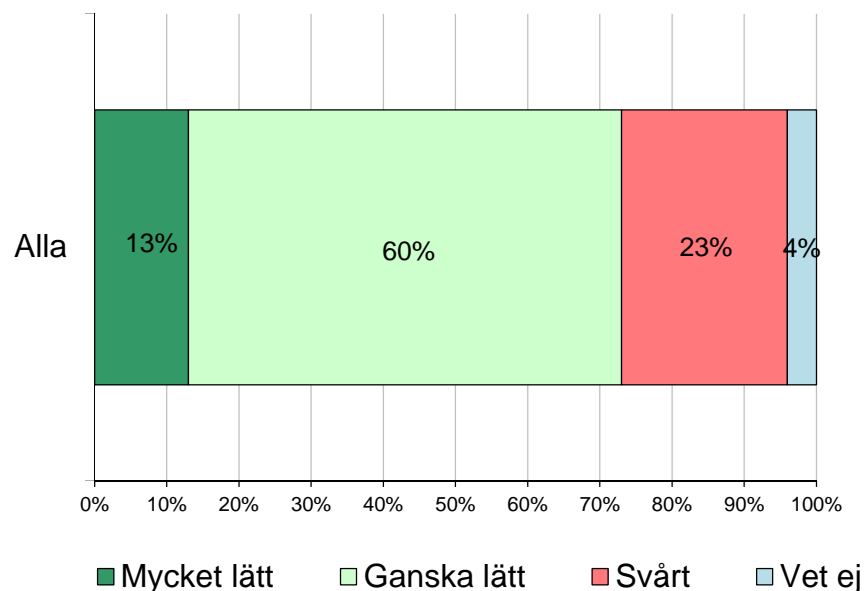
En av fyra nysparare som öppnat kuvertet har läst eller tittat på foldern och flertalet tyckte det var lätt att förstå informationen.

I det orange kuvertet fanns även en separat informationsfolder 'Din premiepension. Nu har du pengar att placera'. Har du läst eller tittat i denna folder?



Bas: Öppnat kuvertet (378 intervjuer)

Hur lätt eller svårt tyckte du det var att förstå denna information?

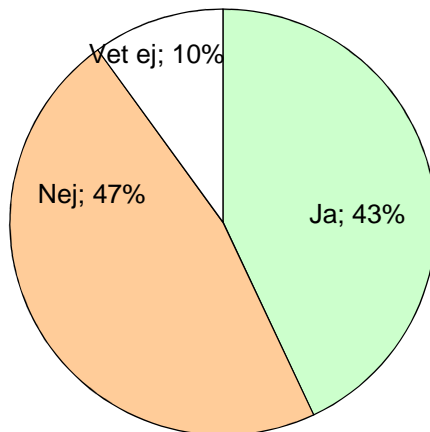


Bas: Läst/tittat på foldern (100 intervjuer)

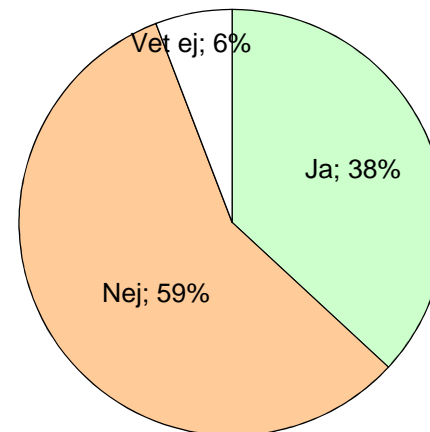
Informationsfoldern ”Din premiepension - Nu har du pengar att placera”

Fyra av tio nysparare som har läst eller tittat på foldern menar att den ökat deras kunskaper om att välja fonder och nästan lika många säger sig ha blivit intresserade att besöka webbplatsen.

Tycker du att informationsfoldern har ökat dina kunskaper om att välja fonder för din premiepension?



Gjorde foldern dig intresserad att besöka Pensionsmyndighetens webbplats på Internet för att läsa vidare?



E-legitimation och Internet

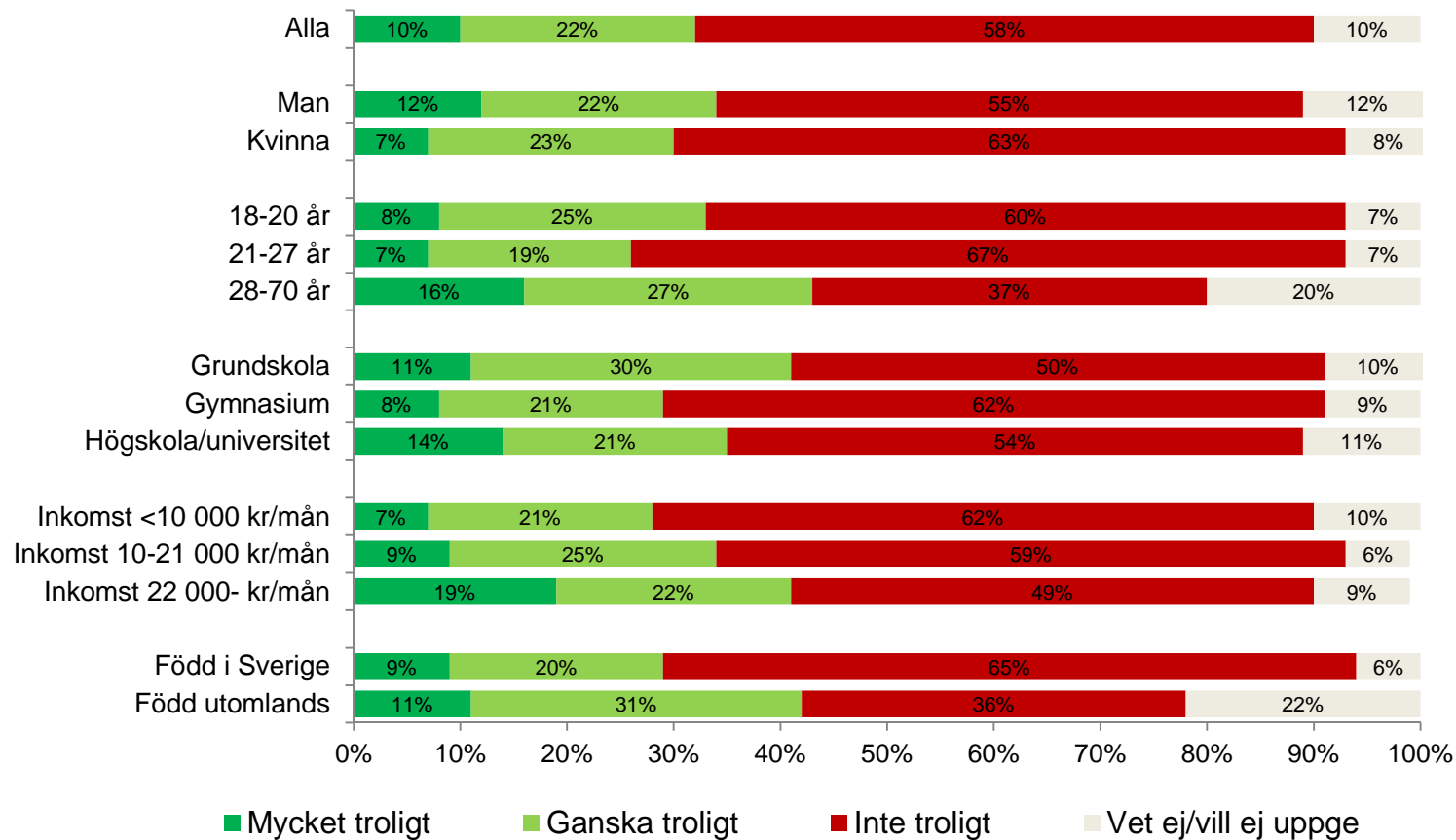
En av fyra tror att de kommer att välja premiepensionsfonder den närmaste tiden

”I år har du för första gången möjlighet att välja fonder för din premiepension. Hur troligt är det att du kommer att göra ett sådant val den närmaste tiden?”

- 32 procent påstår att det är mycket (10 %) eller ganska (22 %) säkert att de kommer att göra ett fondval den närmaste tiden medan sex av tio (58 %) säger att det inte är troligt att de kommer att välja fonder för sin premiepension den närmaste tiden.
- Nysparare som är födda i ett annat land än Sverige är tydligt mer bytesbenägna (42 %) än sparare som är födda i Sverige (29 %). Männerna i undersökningen är något mer bytesbenägna (34 %) än kvinnorna (30 %).
- 2011 gjorde 1,5 procent av nyspararna ett aktivt fondval vilket ska sättas i relation till de 28 procent som i förr årets undersökning angav att de troligtvis skulle göra ett sådant val.

Val av fonder för premiepension

Nysparare födda i annat land är mer benägna att välja fonder än övriga. Likaså är sparare med högre inkomst mer bytesbenägna än de med lägre inkomst.



E-legitimation och Internet

En av fyra tror att de kommer att välja premiepensionsfonder den närmaste tiden

”Har du tidigare hört talas om sk e-legitimation? E-legitimation är en elektronisk legitimation som man använder för att identifiera sig med på Internet.”

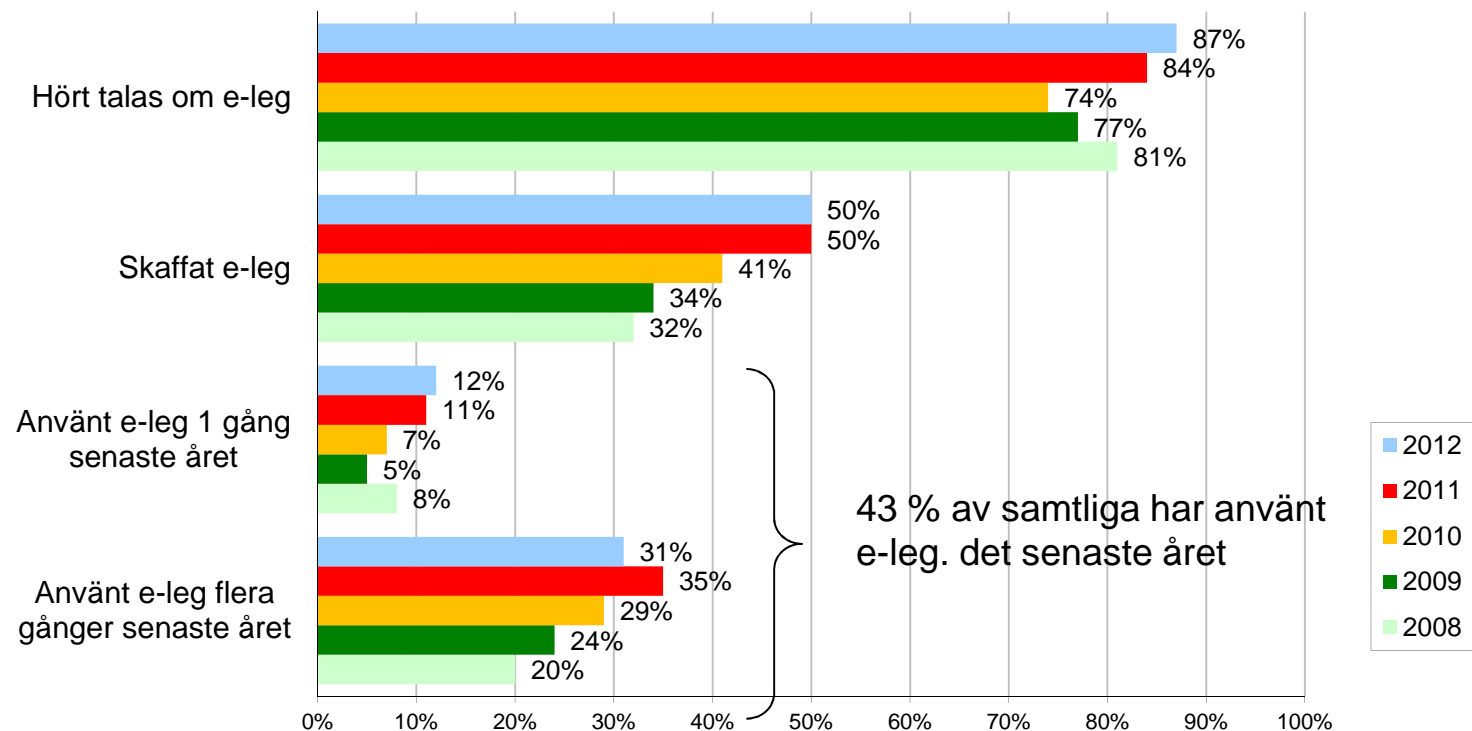
”Har du skaffat e-legitimation?”

”Har du använt dig av e-legitimation under det senaste året? En eller flera gånger?”

- 87 procent har tidigare hört talas om e-legitimation vilket är en marginellt uppgång jämfört med förra året. 58 procent av dessa har också skaffat e-legitimation. De flesta (86 %) som har skaffat e-leg har använt den en eller flera gånger det senaste året.
- Omräknat på samtliga nysparare innebär detta att 50 procent har skaffat e-legitimation och att 43 procent har använt sig av denna.
- Årets resultat innebär att kännedomen om e-leg ökar något, andelen som har skaffat är oförändrad och att andelen som använt sin e-legitimation är marginellt lägre än vid förra årets motsvarande undersökning.

E-legitimation

Hälften av alla har e-leg närmare nio av tio av dessa använder också sin e-legitimation.



Bas: Alla (600 intervjuer)

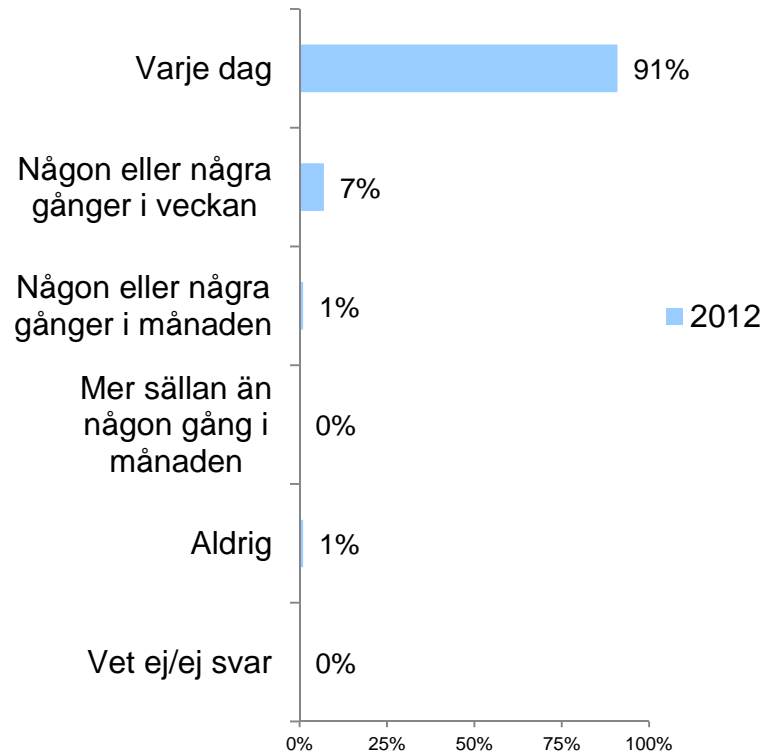
De flesta kan tänka sig att använda Internet för att få mer information om sin pension

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

- Nio av tio (91 %) uppger att de använder Internet varje dag.
- Åtta av tio (83 %) av dem som använder Internet kan tänka sig att använda detta för att få mer information om sin pension.
- Framför allt är man intresserad av att på detta sätt söka efter allmän information, information om hur det fungerar samt fonder, hur mycket man sparar/man får ut samt hur man kan spara/placera på bästa sätt.

Användning av Internet

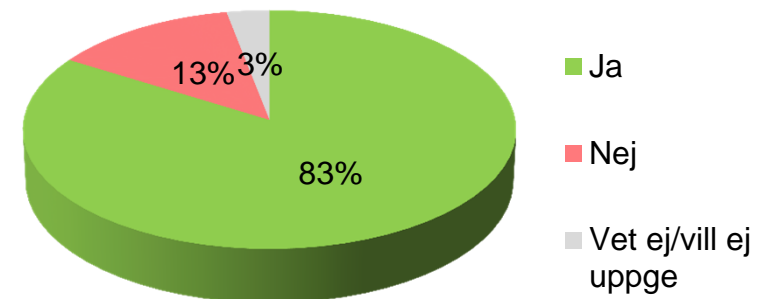
Hur ofta använder du Internet?
Gör du det...?



Bas: Samtliga (600)

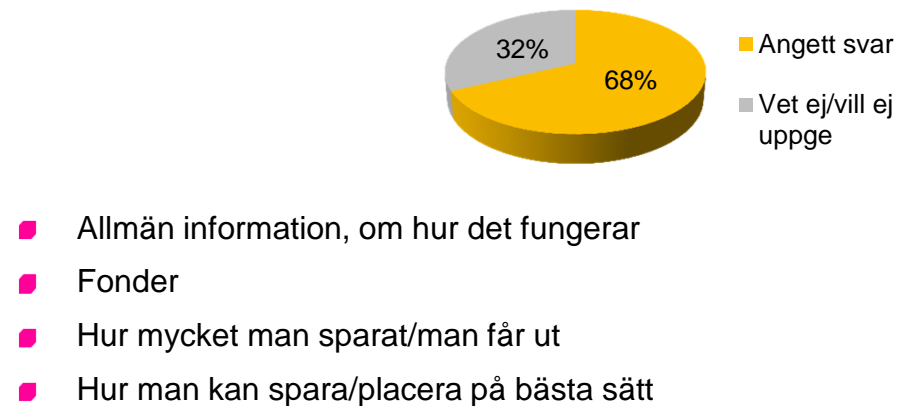
Skulle du kunna tänka dig att använda internet för att för att få mer information om din pension?

Bas: Använder Internet (596)



Vad skulle du söka mer information om?

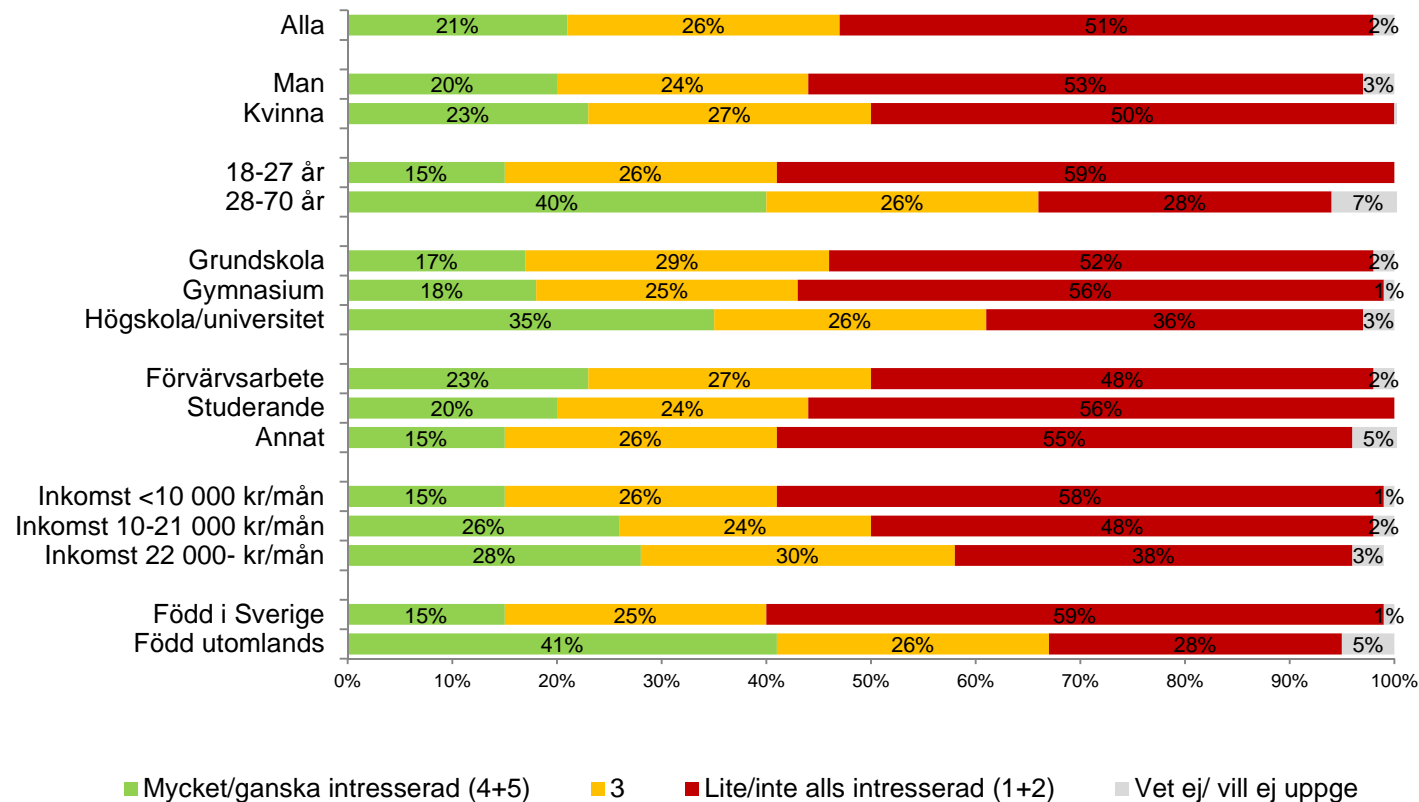
Bas: Kan tänka sig att använda internet för att få mer information (497)



Intresse för frågor kring den egna pensionen

Intresse för frågor kring den egna pensionen

Intresset för frågor kring den egna pensionen är störst hos nysparare som har hög utbildning, högre inkomst, tillhör åldersgruppen 28-70 år och bland personer födda utomlands.



Kontaktuppgifter

Johan Orbe, johan.orbe@tns-sifo.se

Tel: 08-507 420 48

Anita Bergsveen, anita.bergsveen@tns-sifo.se

Tel: 08-507 423 52

www.tns-sifo.se

