



Utvärdering av ÅB 2013 - Pensionssparare

Uppföljning av det orange kuvertet

2013-04-18
Johan Orbe
Caroline Theorell

Version 2013-05-02/Christer Nordh



PENSIONS
MYNDIGHETEN

Bakgrund och syfte

- ▶ Pensionsmyndigheten följer varje år upp hur det årliga orange kuvertet, årligt värdebesked (ÅB), uppmärksammas och används. Undersökningarna är 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 är den femtonde i ordningen sedan 1998.
- ▶ Syftet med den aktuella undersökningen har varit att följa upp hur ÅB13 (normal-ÅB) har tagits emot, lästs och uppfattats i olika avseenden av mottagarna.
- ▶ Frågorna är framtagna av Pensionsmyndigheten och frågeformuläret är programmerat av TNS SIFO. Formuläret baseras i stor utsträckning på tidigare års frågeformulär.
- ▶ Ansvarig på TNS SIFO har varit Johan Orbe. Projektansvarig på Pensionsmyndigheten har varit Christer Nordh som även gjort redigeringar och tillägg i TNS Sifos rapport. .

Genomförande

Målgrupp

- ▶ Målgruppen för ÅB 13 i åldern 18 år och äldre.

Urval

- ▶ Slumpmässigt urval från Pensionsmyndighetens register över mottagare av det orange kuvertet (normal-ÅB).

Metod

- ▶ Telefonintervjuer

Tidsperiod

- ▶ 21 februari – 26 mars 2013 enligt ett rullande schema som följde utskicksordningen för ÅB 13.

Fältarbete

- ▶ TNS SIFO

Omfattning

- ▶ 1 009 intervjuer

Svarsfrekvens

- ▶ 48,3 procent

Frågeområden

- ▶ Avsändare
- ▶ Kännedom om innehåll
- ▶ Mottagande, läsning och förståelse
- ▶ NKI
- ▶ Saknad information
- ▶ Förändringar i kuvertet
- ▶ Prognosen med diagram
- ▶ Informationsbrev om pensionsprognoser på webbplatsen/ råd kring pensionen
- ▶ Orange kuvert på webben i stället för på papper
- ▶ Info via Internet
- ▶ Intresse för frågor kring den egna pensionen
- ▶ Förståelse och förtroende för pensionssystemet
- ▶ Bakgrundsfrågor inkl segmenteringsfrågor

Svarsfrekvens

Bruttourval		8 069
Ej använt urval		5 660
Ej målgruppsaktuella		318
Nettourval		2 091
Bortfall		1 082
Principvägran	274	
Tidsvägran	562	
IP bortrest	66	
Ej anträffbar/får ej tala med ip	180	
Genomförda intervjuer		1 009
Svarsfrekvens		48,3%

Sammanfattning

- Drygt hälften (53 %) nämner spontant att det är Pensionsmyndigheten som är avsändare, vilket innebär en fördubbling av andelen sedan 2010.
- Nästa alla (97 %) säger sig ha fått kuvertet och mer än åtta av tio (82 %) som fått kuvertet öppnar det. Det är något fler än såväl 2012 som 2011. Vi ser en ökande trend över de senaste åren – allt fler läser öppnar sitt kuvert.
- Av dem som har öppnat kuvertet har i år, liksom förra året, nio av tio (89 %) också läst något i det. Två av tio har läst allt och sju av tio läste valda delar.
- Omräknat på samtliga i målgruppen innebär detta att av dem som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange till vet 97 procent att de fått kuvertet, 79 procent har öppnat det och att 70 procent läste något av innehållet.
- Prognosen och informationen om premiepensionskontot tilldrar sig störst intresse av innehållet i kuvertet. Få har lagt märke till texten utanpå kuvertet.
- I år liksom förra året är det en stor andel (20 %) som spontant tror att det orange kuvertet innehåller information om *tjänstepensionen*. Andelen har pendlat mellan 17 och 20 procent de senaste tre åren.
- Två av tre (67 %) 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. Det är i princip samma resultat som 2012 de som tycker innehållet är *mycket lätt* att förstå ökat tydligt på bekostnad av de tycker det är *ganska lätt* att förstå.
- Andelen som tycker det är svårt eller mycket svårt att förstå innehållet fortsätter sakta men säkert att minska.
- 30 procent tycker att de saknar information i det orange kuvertet främst om vad de totalt får i pension. Förra året var motsvarande andel 36 %).

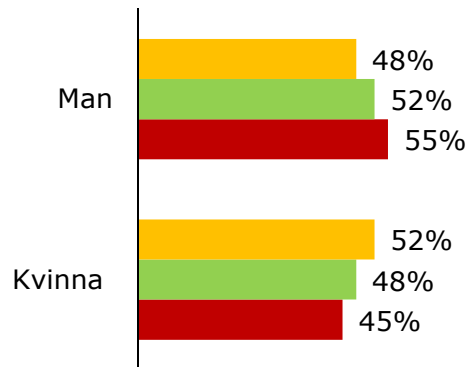
Sammanfattning, forts

- 15 procent har gjort jämförelser med förra årets orange kuvert.
- 55 procent av dem som öppnade det orange kuvertet har läst/tittat på det separata informationsbrevet kring möjligheten att göra prognoser på webben. Detta är ett större genomslag än det vi såg för motsvarande brev såväl 2011 (27 %) som 2012 (39 %). Nio procent av dem som har läst informationsbrevet har gjort en prognos på webben för hela sin pension efter att ha läst detta. Totalt har 18 procent av alla intervjuade gjort en prognos för hela sin pension innan de fick årets orange kuvert.
- Fyra av tio 16-28-åringar som öppnat sitt kuvert säger sig ha sett det separata informationsbrevet med råd kring pensionen. Var fjärde av dessa (26 %) uppger att de också läst informationsbrevet.
- Åtta av tio av dem som använder internet kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension. Framför allt är man intresserad av att på detta sätt få mer information om helheten, om vad man totalt kommer att få i pension.
- Årets NKI är 60 vilket innebär en ökning jämfört med förra årets nivå på 58. NKI ökar bland de äldre åldersgrupperna.

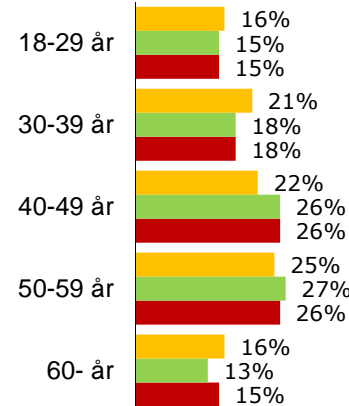
Beskrivning av de intervjuade

Beskrivning av de intervjuade

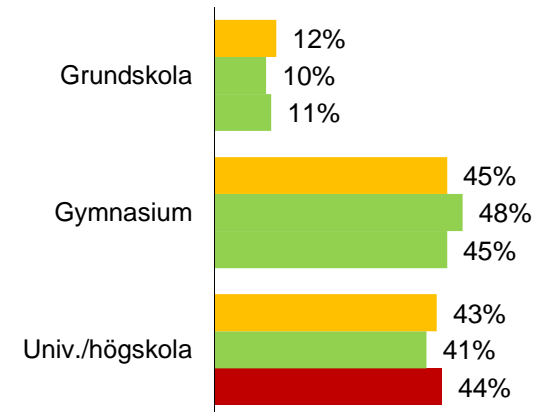
Kön



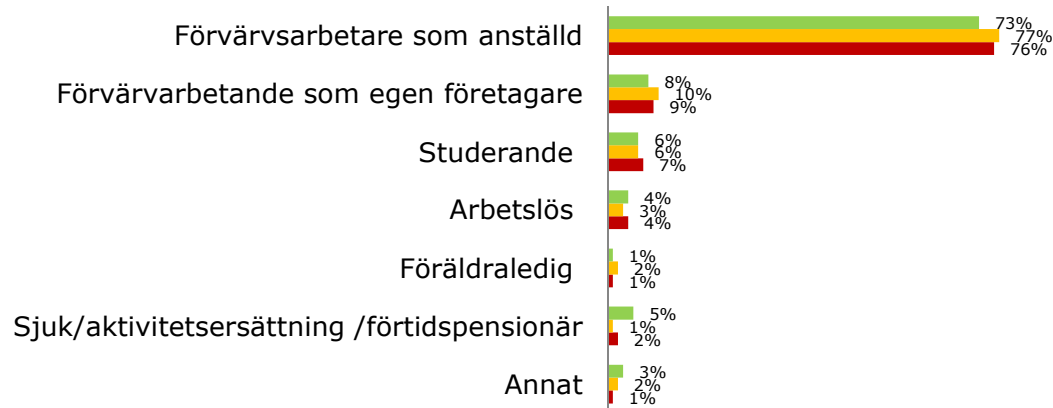
Ålder



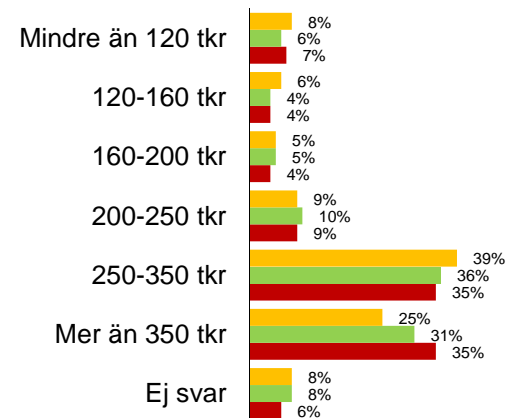
Utbildning



Förvärvsarbete

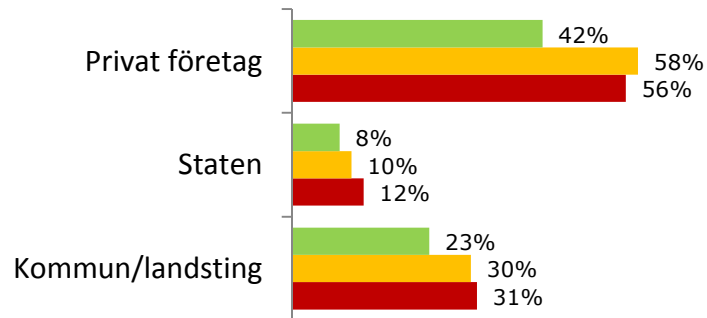


Årsinkomst



Beskrivning av de intervjuade, forts

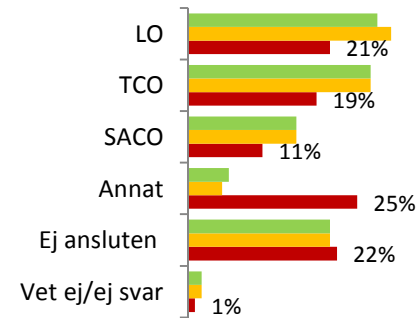
Anställd inom



Bas: Förvärsarbetar som anställd

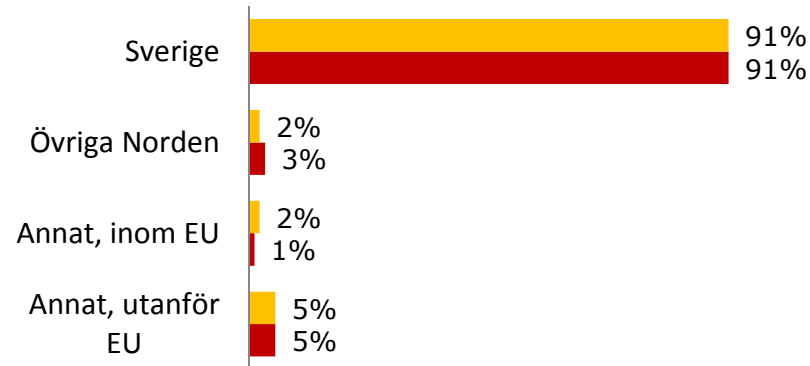
2011
2012
2013

Medlemsskap i fackförbund



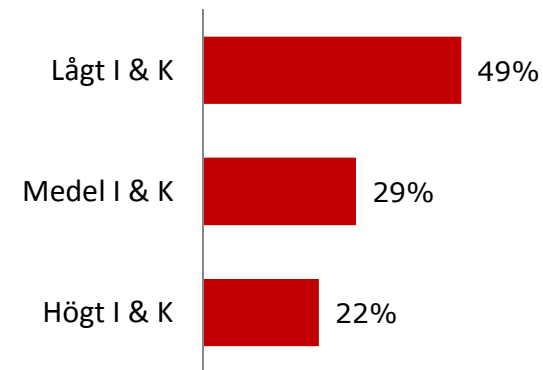
Bas: Förvärsarbetar som anställd

Födelseland



Bas: Alla

Intresse & Kunskap (segmenteringsfaktor)



Bas: Alla

Kuvertets innehåll

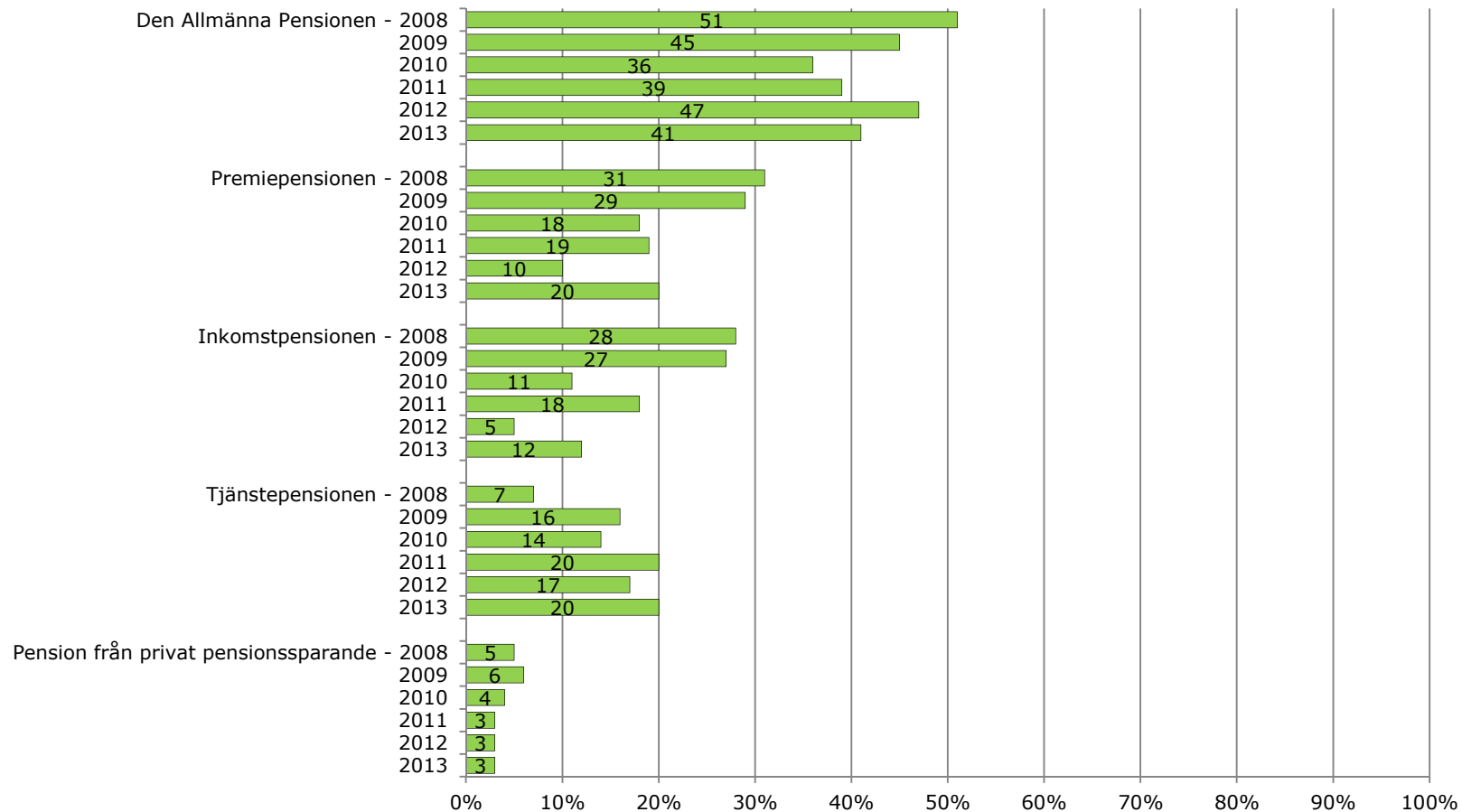
Fyra av tio förknippar spontant det orange kuvertet med den allmänna pensionen. Två av tio tror sig veta att det innehåller information om tjänstepensionen.

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

- ▶ 41 procent svarar spontant att kuvertet innehåller information om *den allmänna pensionen*. Detta är signifikant färre än 2012 (47 %), men signifikant fler än 2011 och 2010. Andelen som svarar *den allmänna pensionen* ökar med stigande inkomst och ålder.
- ▶ Signifikant fler än 2012 (20 %) svarar *premiepension vilket är i paritet med resultaten 2010 och 2011*.
- ▶ *Inkomstpensionen* (12 %) nämns i år av fler än förra året men resultatet uppvisar ganska stora svängningar mellan de olika mätningarna.
- ▶ Var femte intervjuad – lika stor andel som för premiepension – säger sig spontant veta eller tro att kuvertet innehåller information om *tjänstepensionen* och tre procent svarar *pension från privat pensionssparande*. I bägge fallen är resultaten i nivå med de senaste tre årens resultat. Kvinnor, åldersgruppen 30-49 år och personer med universitetsutbildning tenderar att vara överrepresenterade bland dem som tror att kuvertet innehåller tjänstepensionsinformation.
- ▶ Andelen som inte kan säga vad det orange kuvertet innehåller information om är 35 procent men varierar relativt mycket mellan olika grupper. Exempel (andel vet ej inom parentes) :
 - ▶ Grupper som i lägre utsträckning än andra inte kan ge något svar: äldre 60+ år (27 %), universitetsutbildade (28 %) och personer med inkomster över 30 tkr/månad (24 %).
 - ▶ Grupper som i högre utsträckning inte kan ge svar: unga 18-29 år (58 %), grundskoleutbildade (47 %) och personer med inkomster under 13 tkr/månad (54 %).

Det orange kuvertets innehåll

Andelen som förknippar det orange kuvertet med den allmänna pensionen har minskat och andelarna som svarar premie- eller inkomstpensionen har ökat i årets mätning.



Bas: Alla

Avsändare – Läsning - Förståelse

Andelen som spontant anger Pensionsmyndigheten som avsändare till det orange kuvertet fortsätter att öka, men fortfarande vet drygt var tredje inte vem som är avsändare

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

- ▶ 97 procent, signifikant fler än 2012 (91 %) uppger att de fått ett orange kuvert med pensionsinformation.

“Vem var avsändare till denna information?”

- ▶ Fler än i någon tidigare mätning – 53 % - svarar spontant att Pensionsmyndigheten är avsändaren till det orange kuvertet. Ökningen är dock måttlig (3 procentenheter) jämfört med den kraftiga ökningen mellan 2011 och 2012 (15 procentenheter).
- ▶ Allt färre nämner PPM (6 %, vilket t ex kan jämföras med 13 % för bara två år sedan) och i år är det i princip inte någon som nämner Försäkringskassan
- ▶ Den spontana kännedomen om att Pensionsmyndigheten är avsändaren är högre bland personer som är 60 år och äldre (66 %), universitetsutbildade (58 %) samt de med en månadsinkomst över 30 000 kronor (64 %). Även 2012 utmärkte sig dessa grupper på detta sätt.
- ▶ Andelen som inte vet vem som är avsändare av det orange kuvertet ligger emellertid kvar på en relativt hög nivå; drygt var tredje (37 %) vet inte vem som är avsändare. Överrepresenterade bland dessa är unga (18-29 år) och de med låga inkomster (under 13 tkr i månaden), av vilka 59 procent respektive 55 procent inte kan ange någon avsändare.

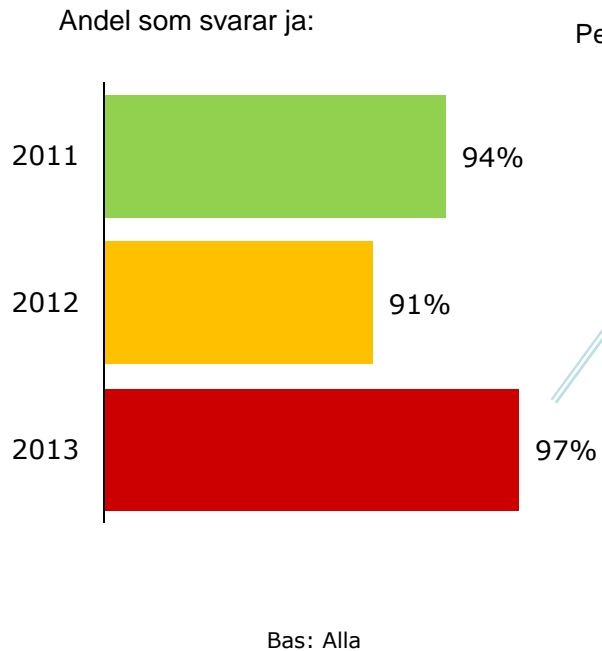
“På utsidan av det orange kuvertet finns en text. Kommer du ihåg vad texten utanpå kuvertet handlar om?”

- ▶ 13 procent av dem som säger sig ha fått kuvertet har sett texten utanpå kuvertet om att man kan se det orange kuvertet på webben istället. Åtta procent kan återge textens innehåll korrekt medan fem procent ger en felaktig beskrivning.

Avsändare

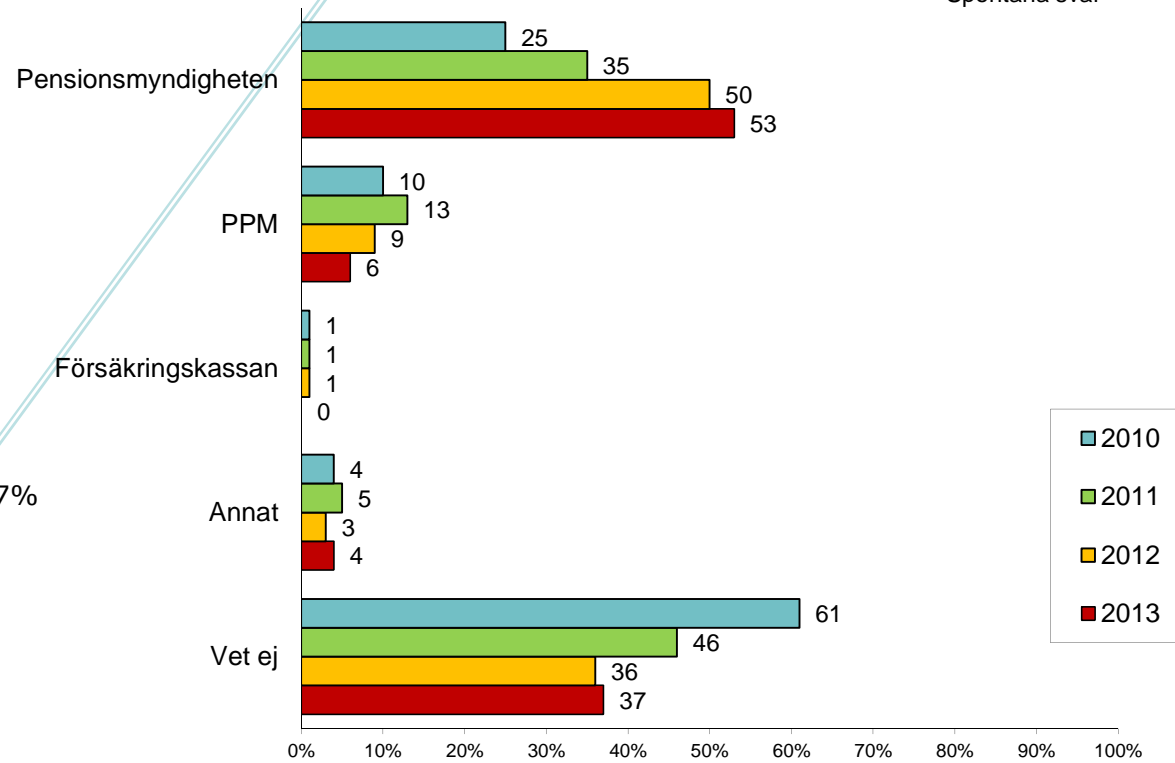
Pensionsmyndigheten fortsätter att etablera sig som avsändare av det orange kuvertet

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



Vem var avsändare av denna information?*

*Spontana svar

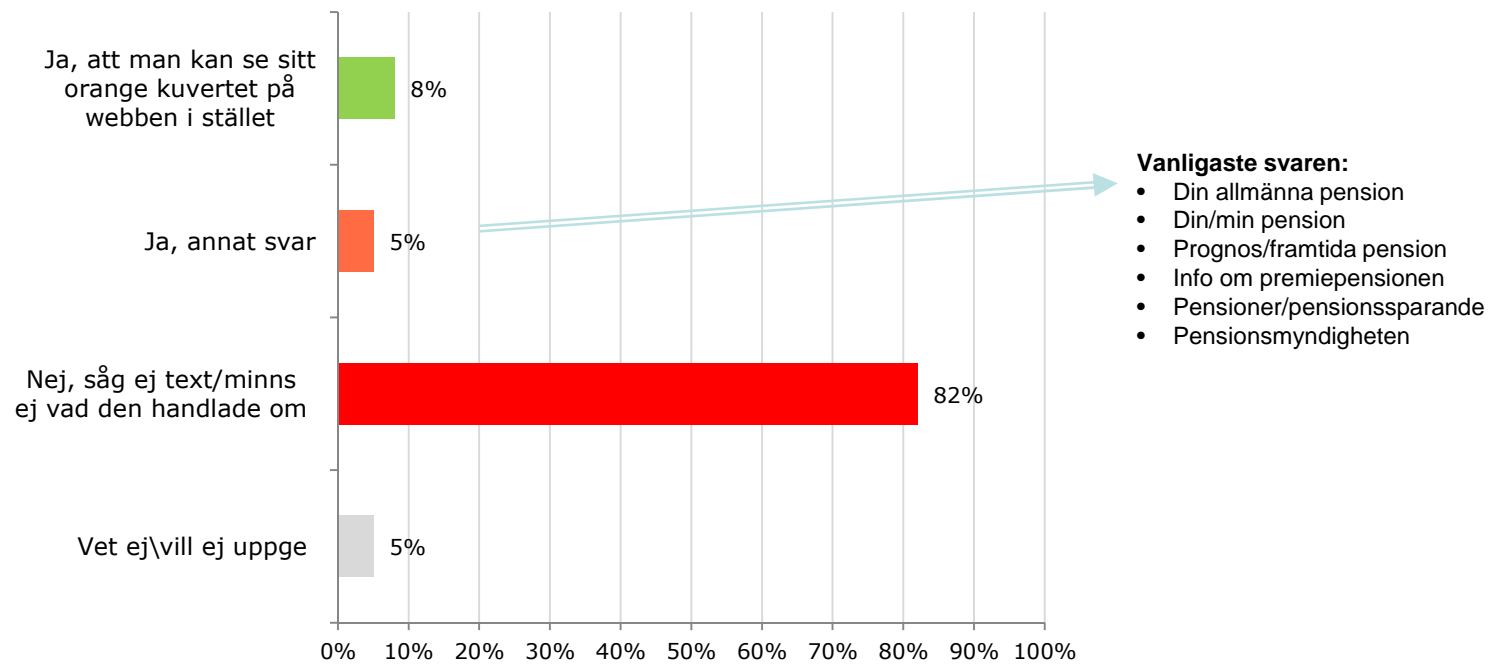


Bas: Säger sig ha fått ett orange kuvert

Texten utanpå kuvertet

Få har sett texten utanpå det orange kuvertet

På utsidan av det orange kuvertet finns en text. Kommer du ihåg vad texten utanpå kuvertet handlar om?



Många öppnar kuvertet och läser också innehållet

"Har du öppnat det orange kuvertet?"

- ▶ 82 procent av dem som vet att de fått kuvertet har öppnat det. Detta är signifikant fler än 2012 (77 %) och i nivå med det högsta mätvärdet som uppmättes 2011
- ▶ Högst andel som öppnat kuvertet ser vi hos de äldsta åldersgrupperna, 50-59 år, (87 %) och 60 år och äldre (89 %), medan de lägsta andelarna finns bland de yngsta (18-29 år, 75 %) respektive bland dem med inkomster under 13 tkr per månad (73 %).
- ▶ Totalt sett har lika många som 2012 - 89 procent - av dem som har öppnat det orange kuvertet också läst *något* i det.
- ▶ 18 % uppger att de har läst hela innehållet, vilket är en minskning från 22 % 2012. Skillnaden ligger dock innanför felmarginalen. Även här är de äldsta (60- år) överrepresenterade; 26 % uppger att de har läst hela innehållet i det orange kuvertet.
- ▶ Omräknat på samtliga i målgruppen innebär detta att av dem som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange till vet 97 procent att de fått kuvertet, 79 procent har öppnat det och att 70 procent läste något av innehållet.

Prognosen och utvecklingen på premiepensionskontot får alltså stort uppmärksamhet

”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?”

- ▶ Bland dem som läst eller tittat på något av innehållet i det orange kuvertet har alltså flest tagit del av prognosen över hur pensionen kommer att utvecklas (84 %, vilket är samma andel som 2011 och 2012).
- ▶ 79 procent har läst/tittat på *informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton*, vilket också är i paritet med 2012 (81 %).
- ▶ Tre av kategorierna har setts/lästs av tydligt (signifikant) färre än 2012:
 - ▶ 58 procent (2012: 77 %) har läst/tittat på *första sidan med en sammanfattning av innehållet*.
 - ▶ 35 procent (2012: 42 %) har läst/tittat på *beslutet om pensionsrätterna*
 - ▶ 25 procent (2012: 38 %) har läst/tittat på *förklaringstexterna längst ner på sidan*.
- ▶ Några noterbara skillnader mellan de olika åldersgrupperna:
 - ▶ 40-49 år (88 %) och 50-59 år (84 %) är överrepresenterade bland dem som sett/läst *prognosen* (de var det också 2012). Däremot avviker inte de äldsta (60- år), som var överrepresenterade 2012.
 - ▶ 40-49 år är också överrepresenterade (77 %) bland dem som sett/läst *informationen om hur premiepensionerna har utvecklats*. Så var inte fallet 2012.
 - ▶ De äldsta var 2012 också överrepresenterade beträffande *premiepensionerna och förklaringstexterna*, men avviker i år inte från genomsnittet. Däremot är de precis som 2012 överrepresenterade (48 %) bland dem som sett/läst *beslutet om pensionsrätterna*.
 - ▶ Generellt sett ökar genomsnittet av de olika informationerna med inkomst; de med högst inkomst (>30 tkr per månad) har i genomsnitt tagit del av fler av de olika uppgifterna än bland dem med lägre inkomster.

Relativt litet genomslag för fripassagerare med råd kring pensionen

“Brevet som gav några råd kring pensionen riktat till åldrarna 16-28 år. Har du läst eller tittat på denna information?”

- ▶ Fyra av tio 16-28-åringar som öppnat sitt kuvert säger sig ha sett det separata informationsbrevet med råd kring pensionen.
- ▶ Var fjärde av dessa (26 %) uppger att de också läst informationsbrevet.
- ▶ Omräknat på hela målgruppen innebär detta att av de 16-28-åringar som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange har 23 procent sett brevet och sex procent läst informationen.

Innehållet i det orange kuvertet upplevs mindre svårt att förstå

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

- ▶ 67 procent 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. Det är i princip samma resultat som 2012 (66 %), men en skillnad är att de som tycker innehållet är *mycket lätt* att förstå ökat tydligt (+ 7 procentenheter) på bekostnad av de som ”bara” tycker det är ganska lätt att förstå. Man skulle kunna säga att de ”kunniga” har blivit ännu ”kunnigare” om innehållet i det orange kuvertet.
- ▶ Andelen som tycker det är svårt eller mycket svårt att förstå innehållet fortsätter sakta men säkert att minska, även om skillnaden mot 2012 är ytterst marginell. Resultatet är dessutom mer homogent än 2012. De tydliga skillnader mellan män och kvinnor, mellan olika utbildningsnivåer respektive mellan olika inkomster som fanns 2012 finns inte i årets mätning.

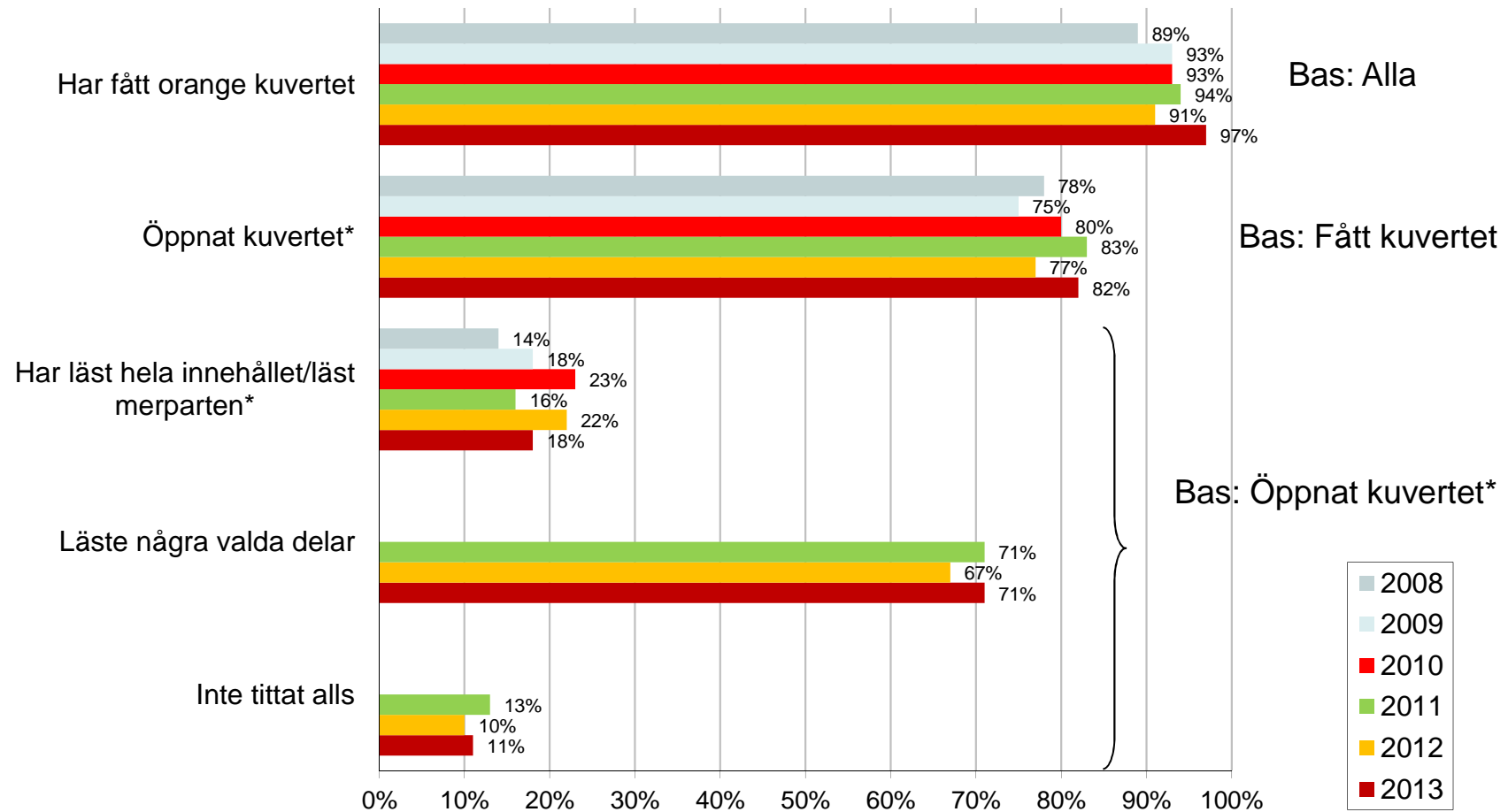
”Hur lätt eller svårt tyckte du att det var att förstå...(de olika delarna i kuvertet)?”

- ▶ Jämfört med 2012 kan resultaten överlag beskrivas som mycket stabila.
- ▶ **”Tycker du att förklaringstexterna hjälpte dig att bättre förstå innehållet i årets orange kuvert?”**
- ▶ 69 % av dem som tagit del av förklaringstexterna tyckte att de hjälpte till att bättre förstå innehållet i brevet. Detta är något fler än 2012 (63 %), men skillnaden ligger inom felmarginalen.

”Har du gjort någon jämförelse med det orange kuvertet du fick förra året?”

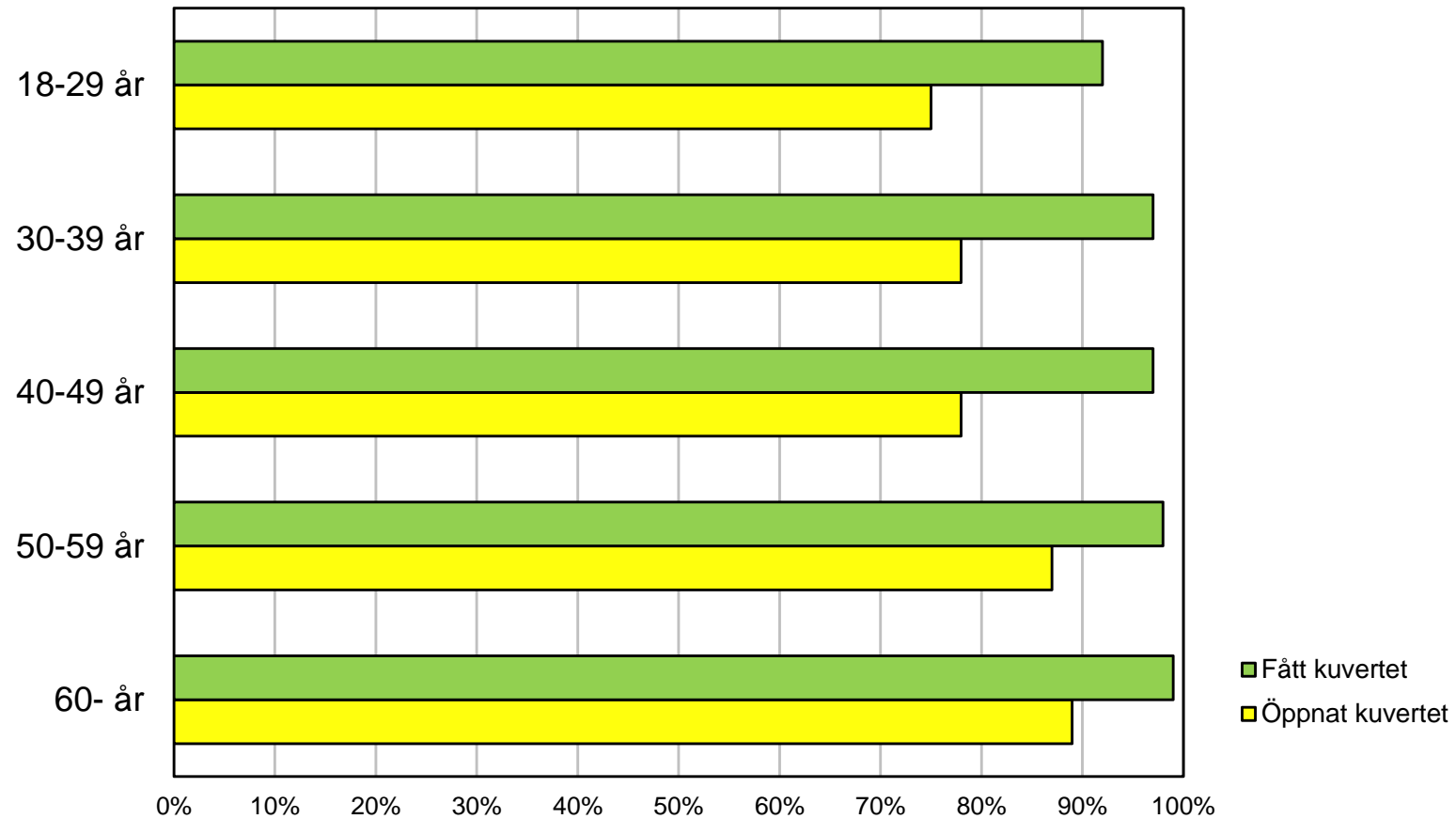
- ▶ 15 procent har tagit fram sitt gamla kuvert och gjort en jämförelse med årets utfall, detta är i paritet med 2012 (16 %) men klart lägre än 2011 (23 %). Att göra detta ökar med ålder; bland de som är 60 år och äldre har 24 % gjort en jämförelse, medan motsvarande siffra bland t ex de mellan 40 och 49 år är 12 %.

Läsning av det orange kuvertet



Vem öppnar kuvertet?

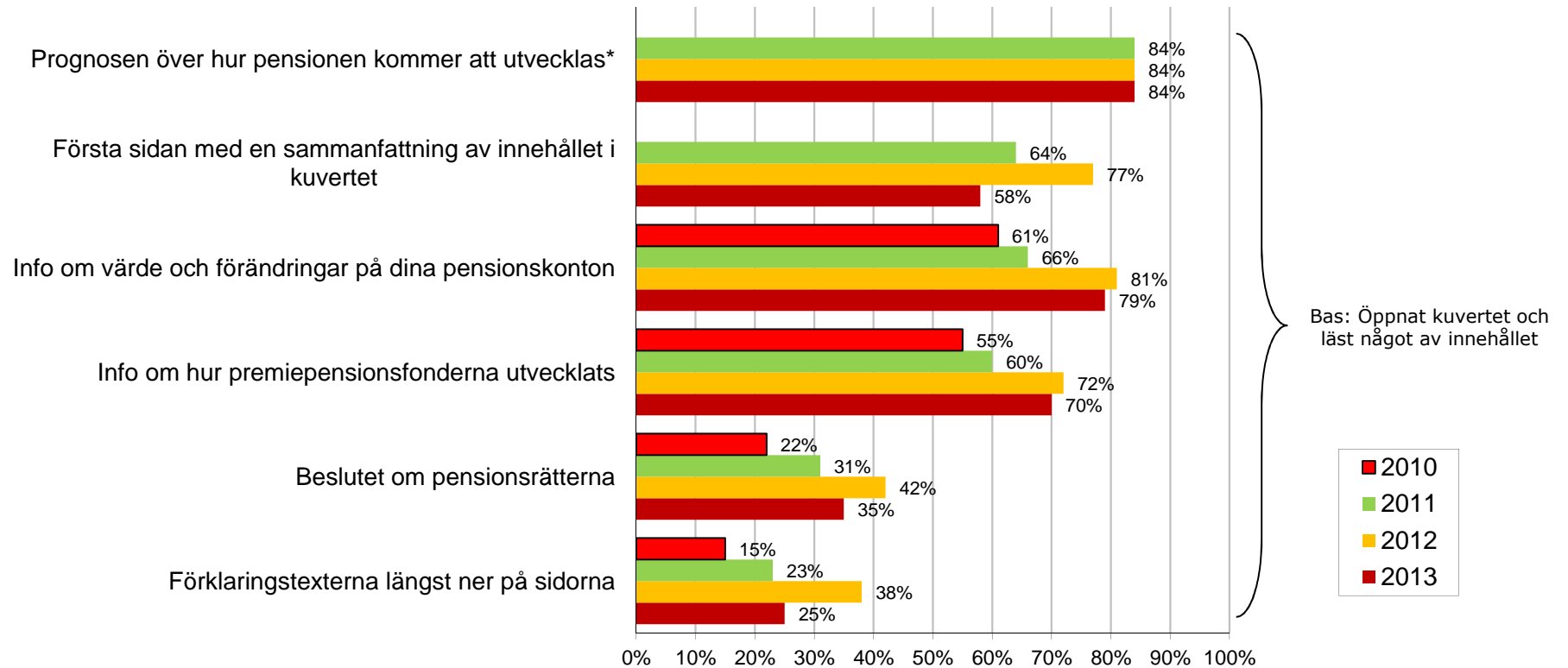
Genomslaget av det orange kuvertet är hög i alla åldrar men ökar med stigande ålder



Bas: Alla respektive fått kuvertet

Vad har man läst/tittat på?

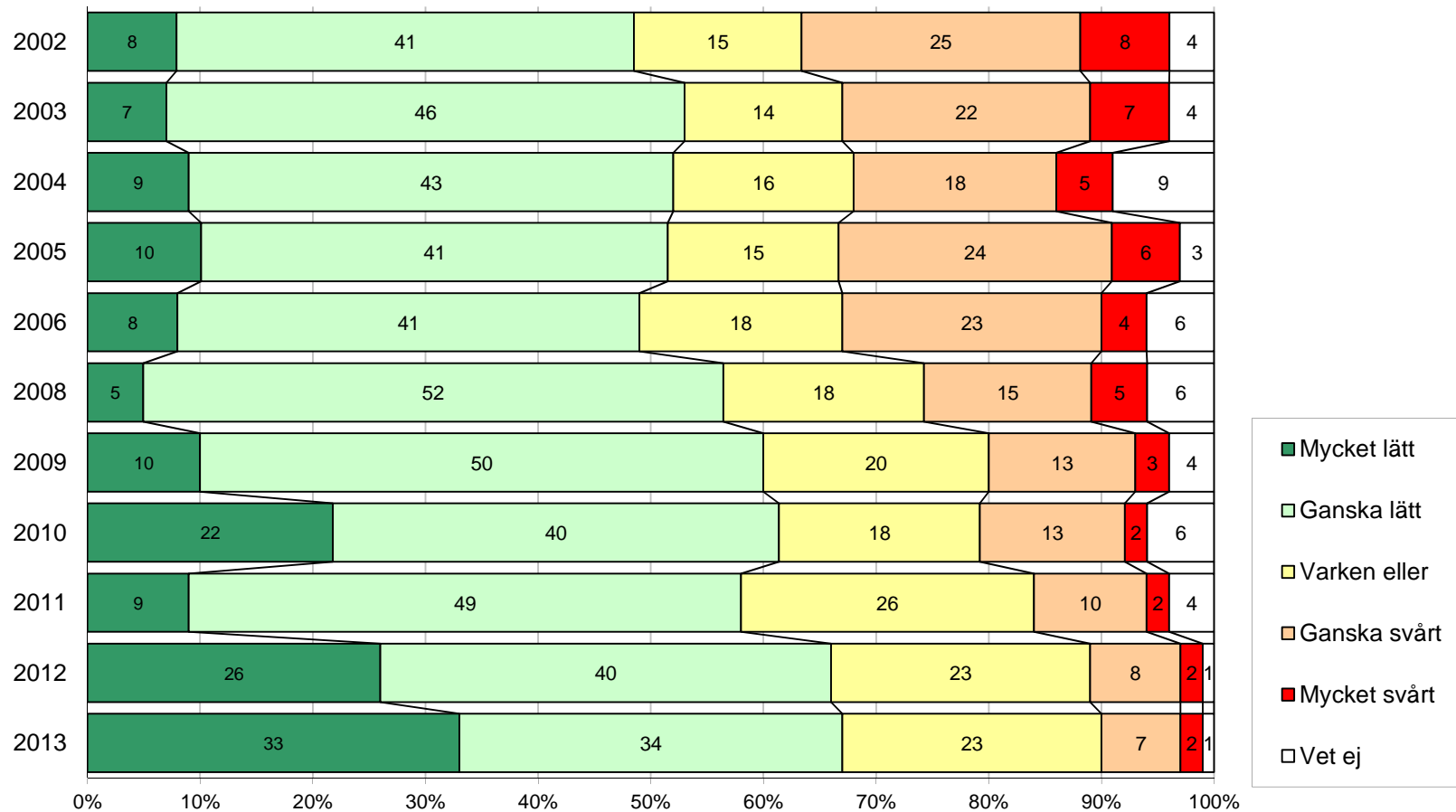
Åtta av tio har läst eller tittat på prognosen och informationen om värdet och förändringar på sina pensionskonton



*Endast ställd till personer 28 år eller äldre

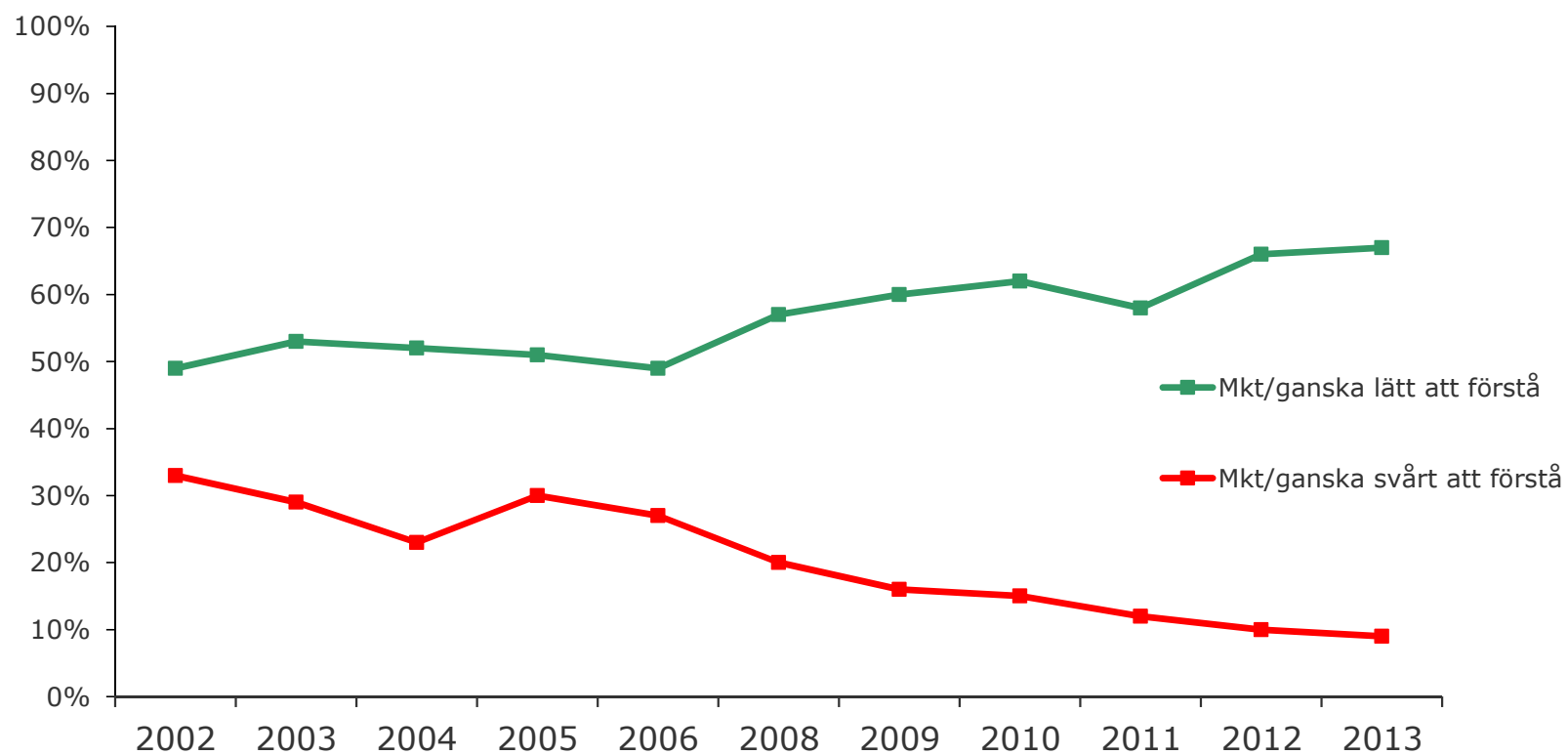
Lätt eller svårt att förstå informationen?

Den positiva utvecklingen fortsätter



Lätt eller svårt att förstå informationen?

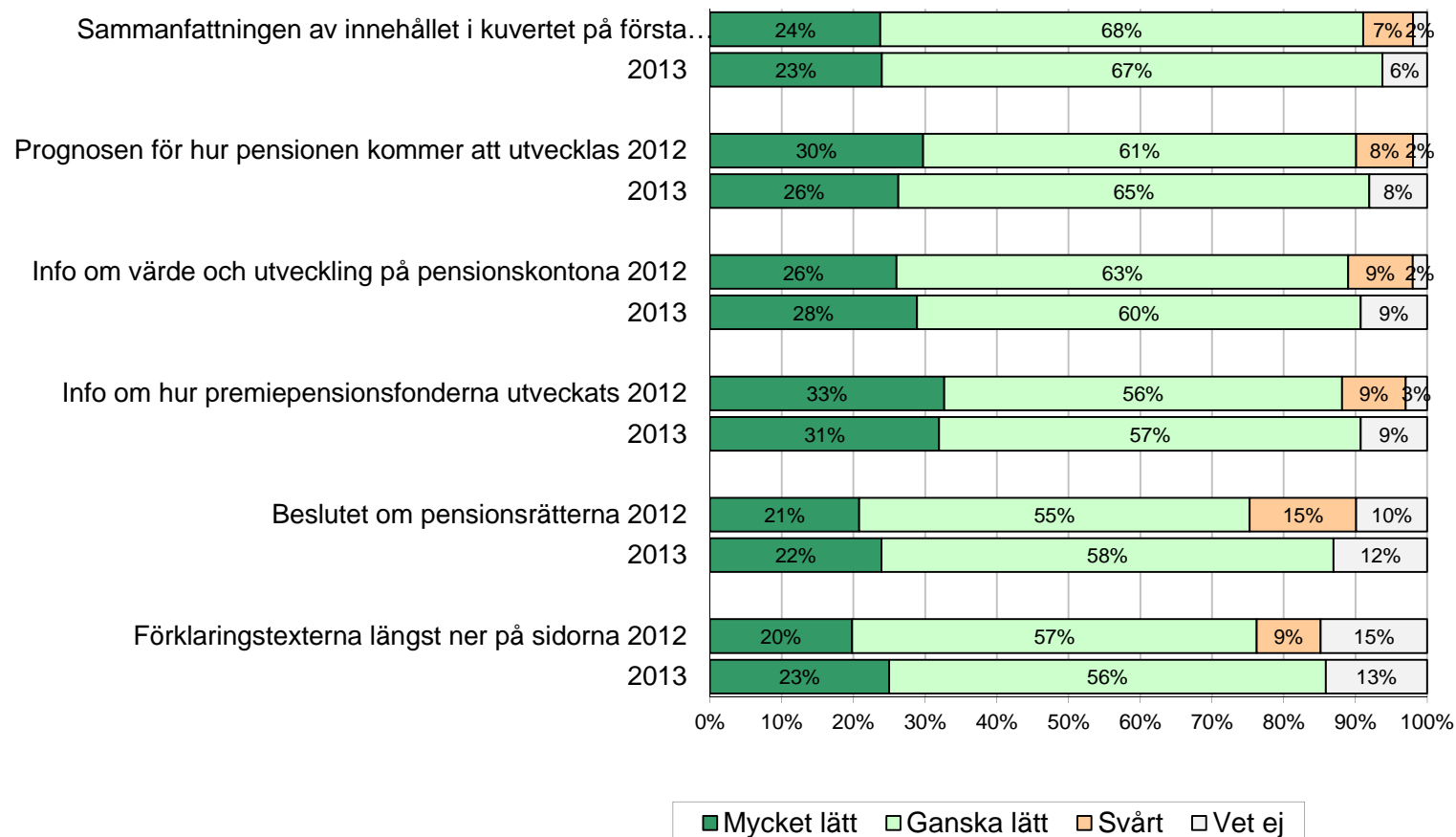
Trenden mot att allt färre upplever det orange kuvertet som mycket eller ganska svårt att förstå fortsätter



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet

Lätt eller svårt att förstå delarna av det orange kuvertet?

De allra flesta upplever inte att dessa delar är svåra att förstå



Bas: Läst/tittat på respektive del i kuvertet

Förklaringstexterna

Sju av tio som har tagit del av förklaringstexterna upplevde att dessa hjälpte till att förstå innehållet bättre

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

Andel som svarar ja:



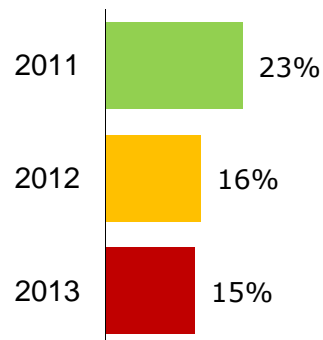
Bas: Läst förklaringstexten

Jämförelse med förra årets kuvert

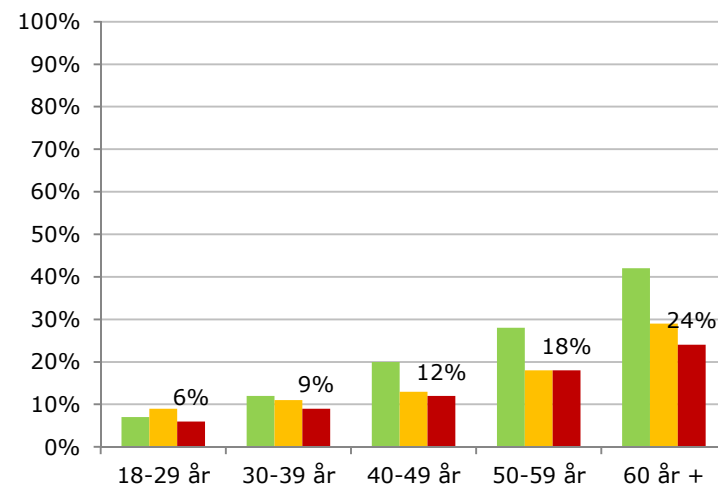
Andelen som tar fram sitt orange kuvert från förra året och gör en jämförelse med årets utfall visar en vikande trend.

Har du gjort någon jämförelse med det orange kuvertet du fick förra året?

Andel som svarar ja:



Andelen som gjort jämförelse ökar med åldern men minskar sammantaget över tiden.



Bas: Öppnat och läst/tittat på innehållet i kuvertet

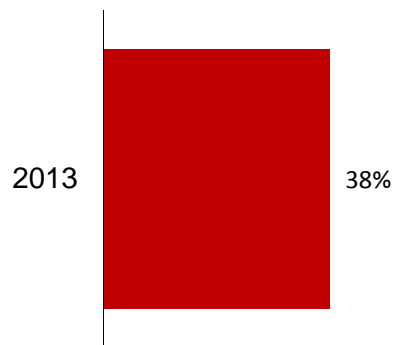
Brev med information om möjligheten att göra pensionsprognoser*

Fyra av tio 16-28-åringar som öppnat kuvertet såg brevet med råd om pensionen. Av dessa läste en av fyra informationen.

OM 16-28 ÅR OCH ÖPPNAT KUVERTET

I det orange kuvertet fanns även ett separat brev med några råd kring pensionen. Har du sett detta brev?

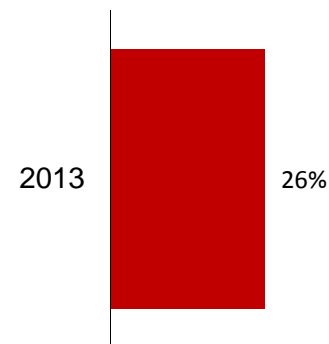
Andel som svarar ja:



OM 16-28 ÅR OCH LÄST BREVET

Läste du informationen?

Andel som svarar ja:



*Utskicket gick till alla i åldern 16-28 år

Bas: sett informationen

Prognosen

Prognos

”Såg du att det fanns ett diagram på sidan med prognosen?”

- ▶ 68 procent såg ett diagram på sidan med prognosen* och 43 procent av dessa tyckte att diagrammet underlättade förståelsen av innehållet i prognosen. Detta är i paritet med motsvarande resultat 2012.
- ▶ När de som säger sig ha sett diagrammet ombeds att med egna ord beskriva vad detta visade är det dock få som kan ge en godkänd beskrivning. Många förväxlar det med pyramiden, andra säger att det visar pensionen vid olika åldrar. 13 av 221 svar (6 %) kan anses vara godkända beskrivningar.
Observera att här ingår bara respondenter födda 1985 eller tidigare. Övriga får ej prognos i kuvertet.

”Brevet som informerade om möjligheten att göra pensionsprognoser på pensionsmyndighetens webbplats på Internet. Har du läst eller tittat på denna information?”

- ▶ Signifikant fler (55 %) än 2012 (39 %) och 2011 (27 %) som har öppnat det orange kuvertet har sett informationsbrevet om möjligheten att göra en pensionsprognos på webbplatsen.
- ▶ Närmare hälften (46 %) av dem som sett brevet säger sig också ha läst detta. Detta är klart fler än de tidigare två åren. Läsningen av informationsbrevet tilltar med stigande ålder. Bland dem över 60 år har t ex 51 % läst/tittat på brevet.
- ▶ Omräknat på hela målgruppen innebär detta att av de 29 år och äldre som Pensionsmyndigheten har skickat ett orange har 38 procent sett brevet och 18 procent läst informationen.

Prognos

” Har du gjort en prognos på webben för hela din pension?”

- ▶ 18 procent av alla intervjuade säger att de har gjort en prognos på webben för hela sin pension. Det finns emellertid en mycket stor spännvidd mellan de äldsta (60- år) av vilka 42 procent har gjort en prognos att jämföra med de yngsta (18-29 år) av vilka två procent gjort detta. Frekvensen ökar också med inkomst, medan inga statistiskt säkerställda skillnader kan noteras beroende på utbildningsnivå.

” Har du gjort en prognos på webben för hela din pension efter att du läst utskicket?”

- ▶ Av dem som har läst informationsbrevet om pensionsprognoser på webben har en av tio (9 %) gjort en prognos efter att ha läst detta.

Diagrammet på sidan om prognosen

Sju av tio som har läst prognosen har också sett diagrammet och två av fem uppger att diagrammet gjorde det lättare att förstå prognosen

OM LÄST PROGNOSEN
Såg du att det fanns ett diagram på sidan med prognosen?

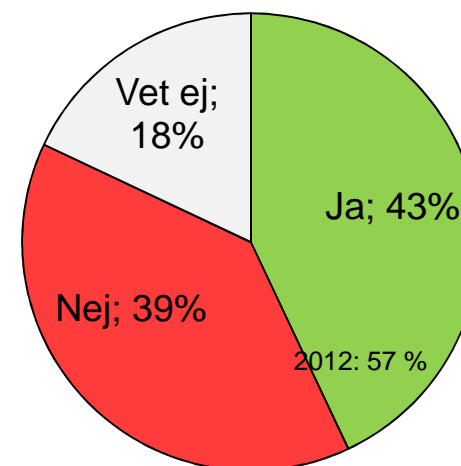


OM SETT DIAGRAM
Gjorde diagrammet det lättare för dig att förstå innehållet i prognosen?



Bas: Sett diagrammet (338 intervjuer)

OM SETT DIAGRAM
Kan du beskriva vad diagrammet visade?



Andelen som tycker sig kunna beskriva vad diagrammet visade har sjunkit sedan förra mätningen. Av dem som lämnat en beskrivning av vad de uppfattat att diagrammet innehöll har endast ett fåtal (6 %) lämnat en i huvudsak korrekt beskrivning.

De felaktiga beskrivningarna (94 %) refererar till *pyramiden/helheten, utvecklingen av pengarna* och att diagrammet beskriver *när de får/kan gå i pension*. (För en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren.)

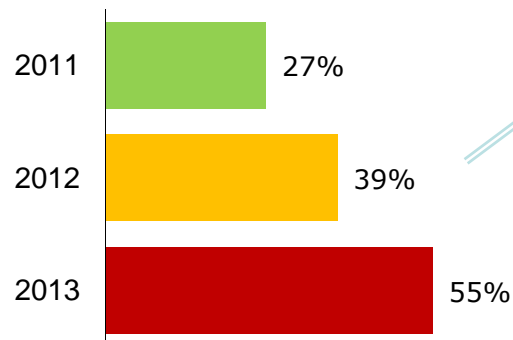
Brev med information om möjligheten att göra pensionsprognoser

Drygt hälften av alla som öppnat kuvertet har i år läst/tittat på separat information om möjligheten att göra prognos på webben. Detta innebär en fördubbling över de senaste tre åren

OM 29 ÅR ELLER ÄLDRE

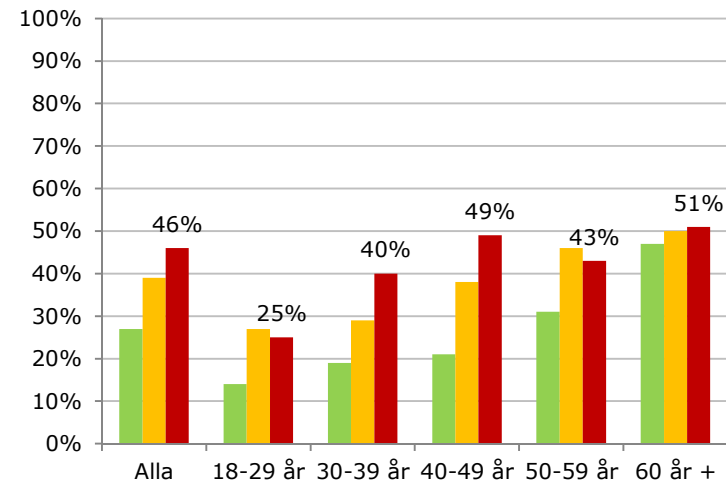
I det orange kuvertet fanns även ett separat brev som informerade om möjligheten att göra pensionsprognoser för hela pensionen på Pensionsmyndighetens webbplats på internet. Har du läst eller tittat på denna information?

Andel som svarar ja:



Bas: Öppnat kuvertet och 29 år eller äldre

Läsning av brevet om möjligheten att göra prognos på webbplatsen ökar i alla åldersgrupper

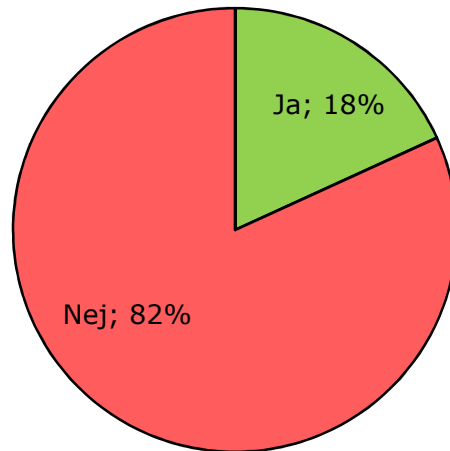


Göra prognos på webben

Nästan var femte har gjort en prognos innan de fick årets orange kuvert, och var tionde som såg/läste informationsbrevet om pensionsprognoser har därefter gjort en prognos.

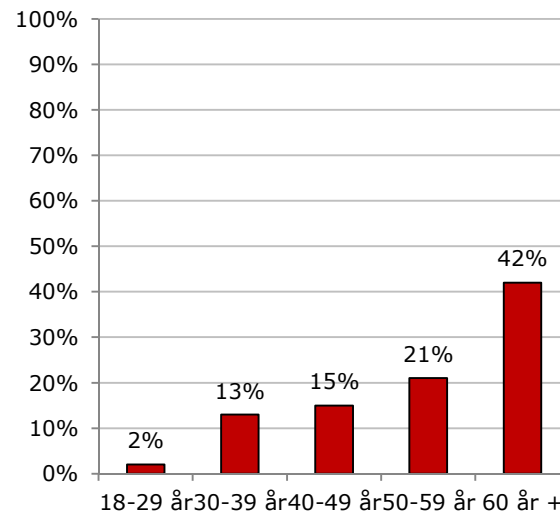
TILL ALLA

Har du gjort en prognos på webben för hela din pension innan du fick årets orange kuvert?



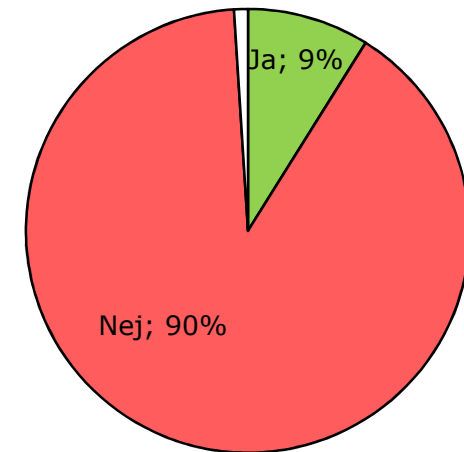
Bas: Alla (1009 intervjuer)

Har du gjort en prognos på webben för hela din pension innan du fick årets orange kuvert?



LÄST INFORMATIONSBREVET

Har du gjort en prognos på webben för hela din pension efter att du läst utskicket?



Bas: Läst informationen om pensionsprognoser (187 intervjuer)

Saknad information

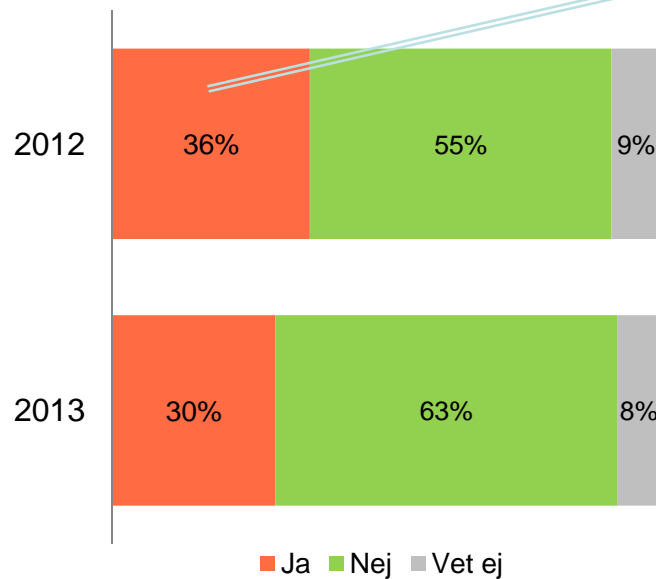
Färre saknar information i det orange kuvertet

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

- ▶ 63 procent saknar inte någon information i det orange kuvertet, vilket är signifikant fler än 2012. Likaså är andelen som uppger att de saknar någon information (30 %) signifikant lägre än 2012 (36 %).
- ▶ Äldre, universitets/högskoleutbildade och de med inkomster över 30 tkr/månad uppger i högre utsträckning än andra att de saknar någon information.
- ▶ I den mån man saknar information i det orange kuvertet handlar det oftast om att man vill kunna se sin hela pensionsbild inklusive tjänstepension och pension från privat sparande. (För en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren.)

Färre än 2012 säger sig sakna någon information om den pensionen i det orange kuvertet.

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



Detta saknar man information om*:

- Den totala bilden, dvs det man kan se på minpension.se
- Tjänstepensionen och privatdelen

*Sammanställning av de vanligaste öppna svaren.

Bas: Läst/tittat på något av innehållet i kuvertet

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Synpunkter kring kuvertet

NKI

NKI har en fortsatt positiv trend

“Hur nöjd är du som helhet med det orange kuvertet.....?”

- ▶ Andelen som är nöjda (60 procent har gett betyg 7-10) med kuvertet överträffar tydligt andelen som är missnöjda (8 procent för betyg 1-4). Detta innebär en tydlig förbättring jämfört med 2012; såväl den ökade andelen nöjda som den minskade andelen missnöjda är statistiskt säkerställd.

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

- ▶ I denna fråga fall är resultatet i princip oförändrat jämfört med 2012. 40 procent tycker att informationen i det orange kuvertet uppfyller förväntningarna bättre än förväntat (betyg 7-10) och 8 procent tycker “tvärtom” (betyg 1-4).

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

- ▶ 53 procent tycker att utformningen av det orangea kuvertet är mycket nära (betyg 7-10) hur den borde vara. Detta är signifikant fler än 2012 (48 %). 13 procent – i nivå med 2012 - tycker utformningen är mer eller mindre långt ifrån hur man tycker den borde vara utformad (betyg 1-4).

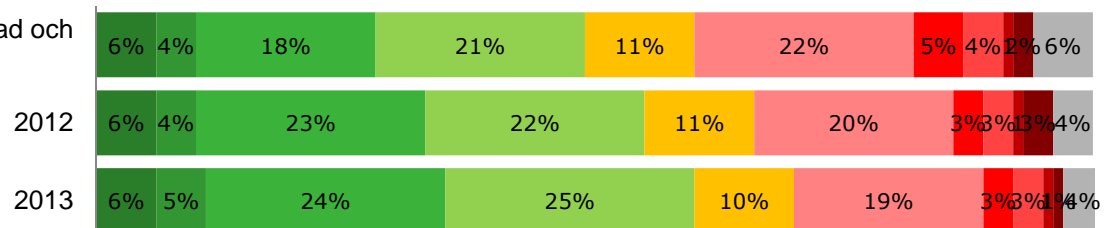
NKI

- ▶ Som ett resultat ökar NKI något jämfört med 2012 och hamnar på 60 (2012: 58). NKI 2013 fördelar sig förhållandevis homogent, men minskar med respondenternas ålder; bland de yngsta (18-29 år) är NKI 64 och bland de äldsta (60- år) hamnar det på 57.

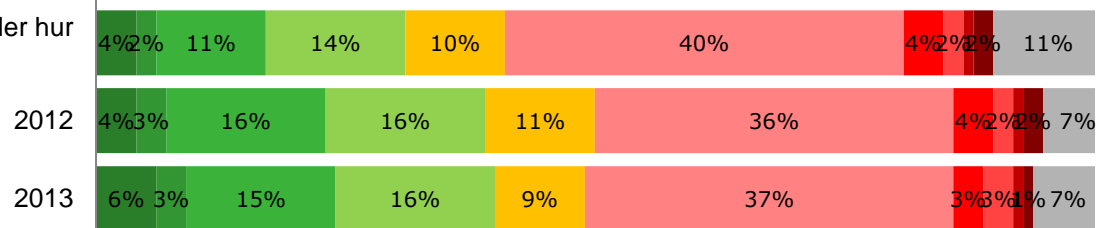
Nöjd-Kund-Index

Nöjd-Kund-Index (NKI)	
2011	57
2012	58
2013	60

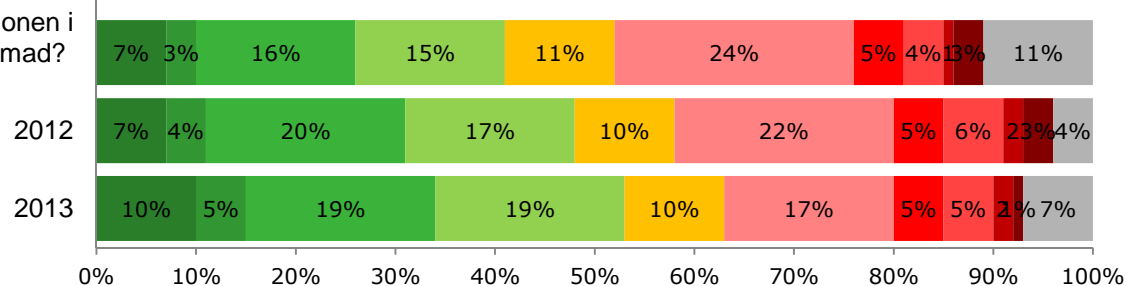
Nöjd som helhet med hur informationen är utformad och formulerad? 2011



Uppfyller informationen förväntningar när det gäller hur den var utformad och formulerad? 2011

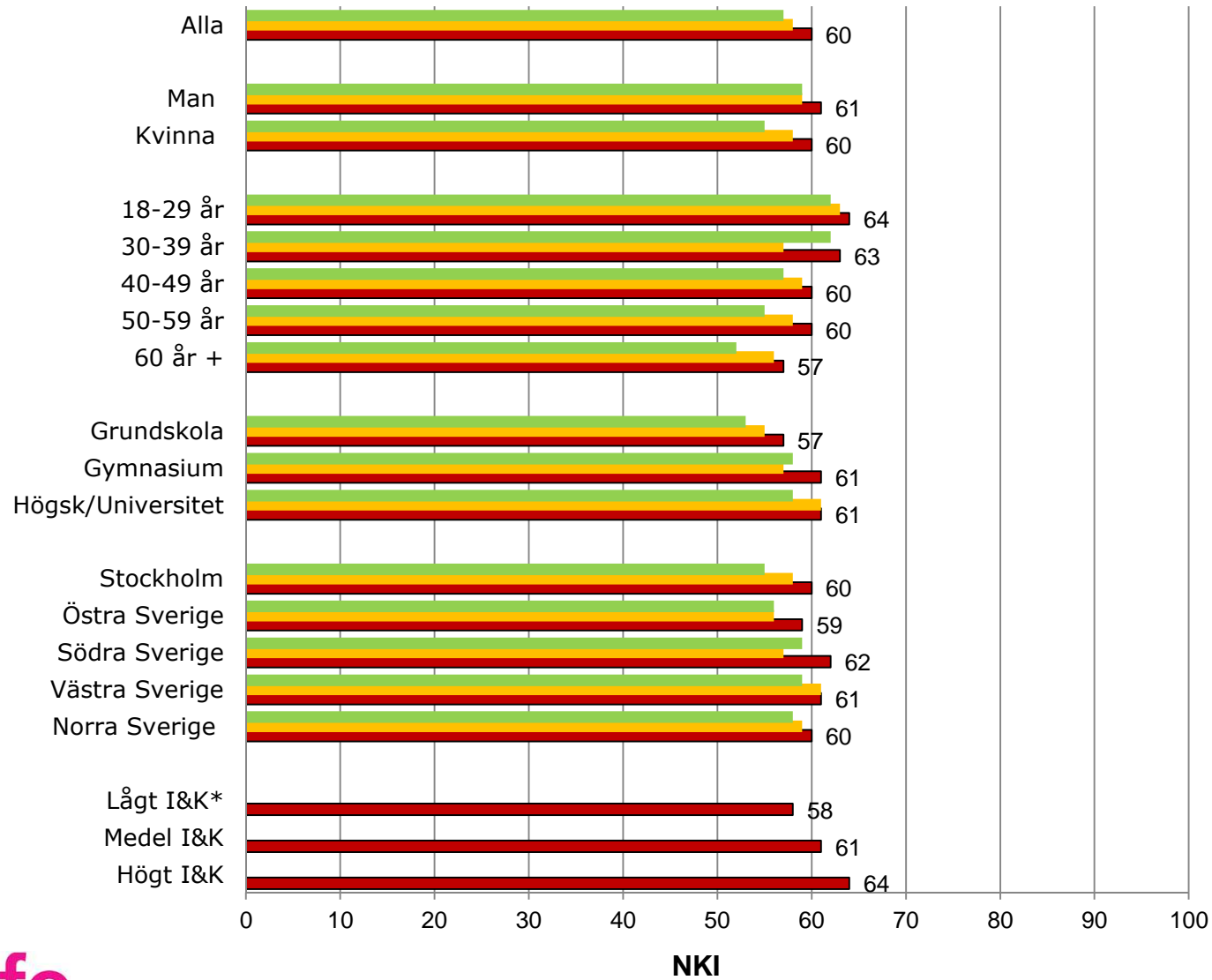


...hur nära kommer utformningen av informationen i kuvertet jämfört med hur den borde vara utformad? 2011



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

Nöjd-kund-index



Känslan när man får det orange kuvertet

"Beskriv den känsla du får när du får det orange kuvertet.....?"

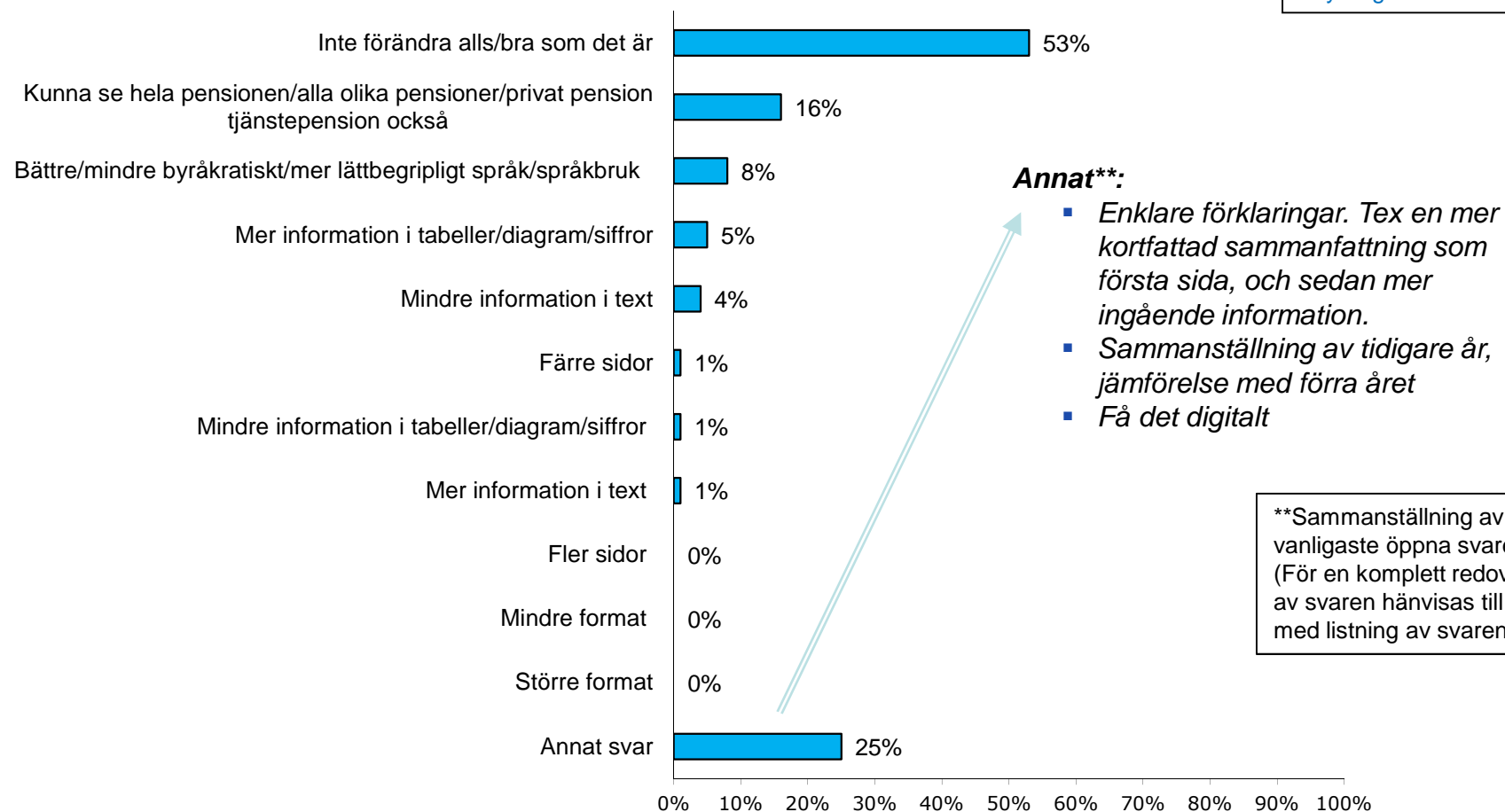
*Ny fråga fr.o.m. 2013

- 11 % svarar vet ej/vill ej uppge.
- Här följer en sammanställning av de vanligaste öppna svaren:
 - *"Blandning mellan hopp och missnöje"*
 - *"Det tar jag tag i senare"*
 - *"Jag borde ta tag i detta"*
 - Nyfikenhet
 - Ångestladdat, oro
 - Ingen speciell känsla, likgiltig
 - Brevet är inte hela sanningen
 - Kommer behöva jobba länge

(För en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren.)

Om det skulle vara möjligt att förändra innehållet i det orange kuvertet, hur skulle du då vilja förändra det?*

*Ny fråga fr.o.m. 2013



**Sammanställning av de vanligaste öppna svaren. (För en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren.)

(För en komplett redovisning av svaren hänvisas till bilaga med listning av svaren.)

Internet

De flesta kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension.
Att avbeställa det fysiska kuvertet intresserar drygt var tredje

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

- ▶ Åtta av tio – lika många som 2012 - kan tänka sig att använda internet för att få mer information om sin pension. Detta gäller i högre utsträckning unga (18-29 år, 90 %), högutbildade och personer (85 %) med högre inkomster (inkomst > 30 tkr kr/mån, 88 %).

” I det orange kuvertet fanns även information om att du nu kan se ditt orange kuvert på webben istället och att du på Pensionsmyndighetens webbplats på Internet kan välja om du vill ha nästa års kuvert elektroniskt eller per post som hittills. Har du sett denna information?”

- ▶ Knappt hälften (46 %) uppger att de sett informationen om att kunna välja hur nästa års kuvert distribueras. Åldersgruppen 40-49 år är underrepresenterad (38 %), i övrigt är resultatet homogent (övriga åldersgrupper följer genomsnittet, liksom personer med olika utbildningsnivåer eller inkomster).

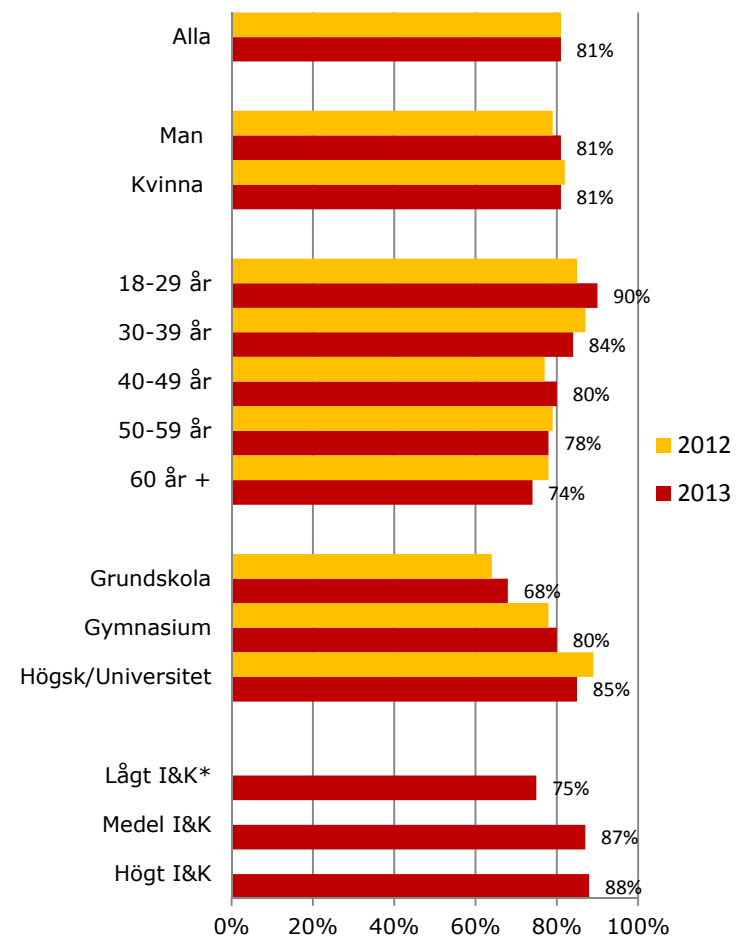
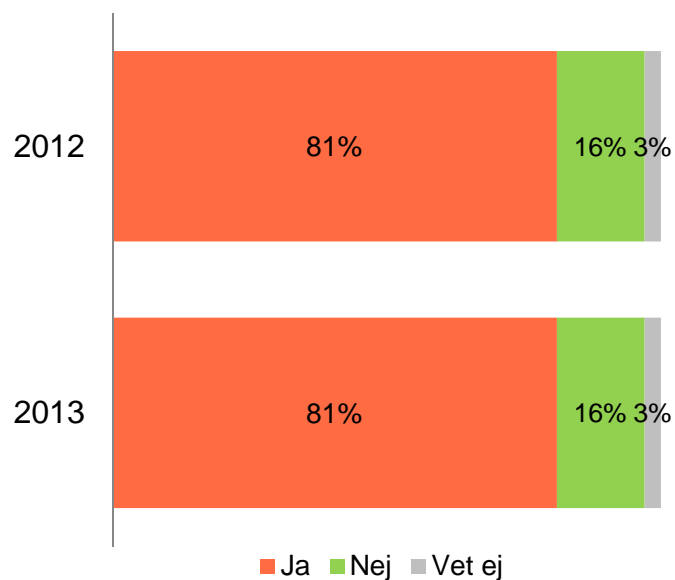
”Kommer du att utnyttja denna möjlighet att avbeställa kuvertet på papper?”

- ▶ 12 procent av alla intervjuade uppger att de *absolut* kommer avbeställa kuvertet på papper och 27 procent att de *troligen* kommer att göra det. 52 procent svarar ”nej” och relativt många är tveksamma (9 %). Bland dem som i högre utsträckning uppger att de *inte* kommer att utnyttja möjligheten finns särskilt många över 60 år (60 %).

Internet som informationskanal

Åtta av tio som använder internet idag 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?

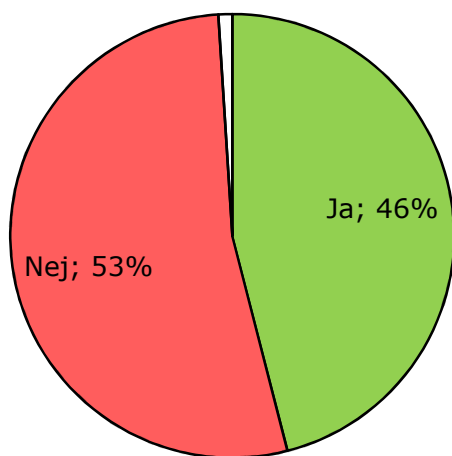


Bas: Använder internet

Elektroniskt Orange kuvert

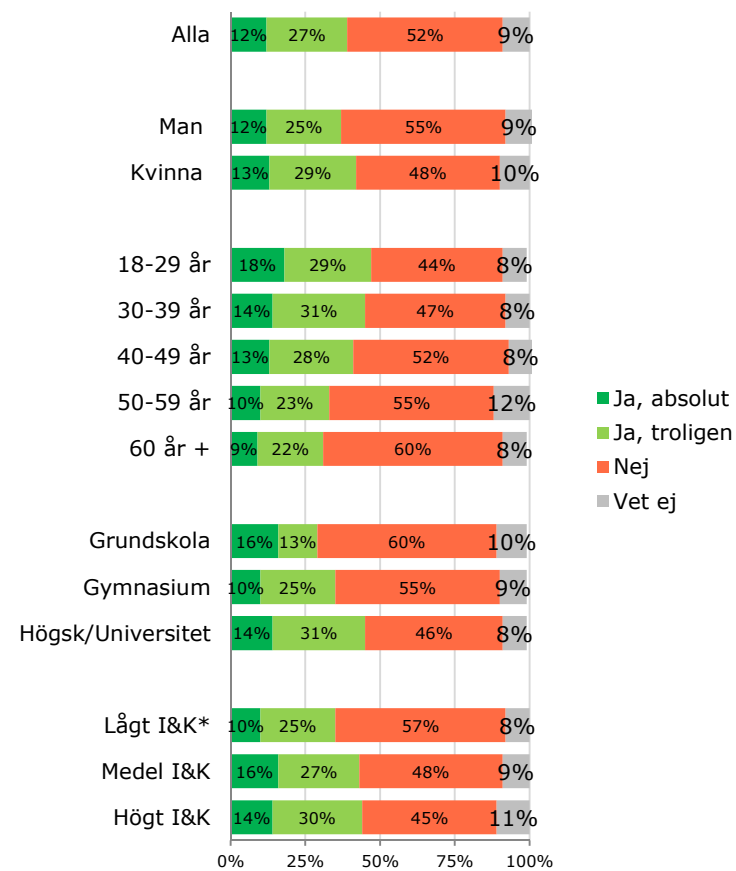
Fyra av tio uppger att de absolut eller troligen kommer att avbeställa sitt orange kuvert på papper nästa år.

*I det orange kuvertet fanns även information om att du nu kan se ditt orange kuvert på webben istället och att du på Pensionsmyndighetens webbplats på Internet kan välja om du vill ha nästa års kuvert elektroniskt eller per post som hittills. Har du sett denna information?**



Bas: Öppnat kuvertet

*Kommer du att utnyttja denna möjlighet att avbeställa kuvertet på papper?**



Bas: Alla

Kunskap och förtroende

Drygt fyra av tio har ett lågt (eller mycket lågt) förtroende för pensionssystemet

“Hur lätt eller svårt tycker du att det är att förstå hur pensionssystemet med dessa delar fungerar?”

- Det är något fler (37 procent) som tycker det är *lätt/mycket lätt* att förstå hur pensionssystemet fungerar än som tycket det är *svårt/mycket svårt* (30 procent). Män tycker i högre grad (43 %) än kvinnor (31 %) att det är lättare att förstå och även bland de över 60 år finns en överrepresentation (48 %) som uppger att det är lätt eller mycket lätt. Däremot finns inga nämnvärda skillnader beroende på utbildningsnivå eller inkomst.

“Vilket förtroende har du för pensionssystemet?”

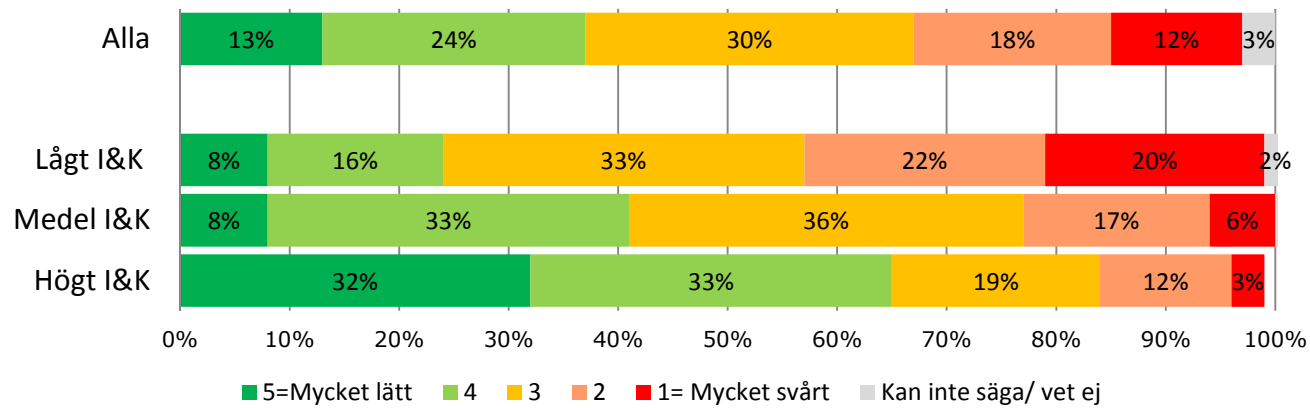
- Det är tydligt fler (42 %) som har ett *mycket litet* eller *litet* förtroende för pensionssystemet än som har ett stort eller mycket stort (20 %). Hög andel med *högt/mycket högt* förtroende finns bland unga (18-29 år, 31 %), här är de som har förtroende för pensionssystemet t o m fler än de som inte har det (27 %). Hög andel med *långt/mycket långt* förtroende finns bland dem i åldersgrupperna 40-49 år (51 %) respektive 50-59 år (48 %).

“Hur intresserad är du av frågor kring din pension?”

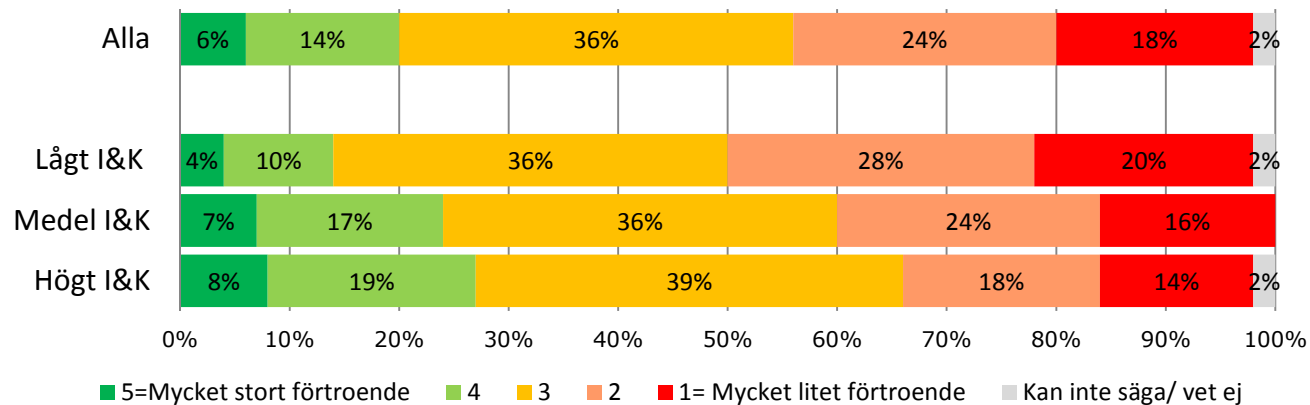
- Knappt var fjärde (38 procent) uppger att de har ett stort eller mycket stort intresse, medan andelen med mycket litet/litet intresse uppgår till 27 %. Intresset ökar med stigande ålder; bland dem över 60 år uppger t ex hela 73 % att de har ett stort/mycket stort intresse, medan motsvarande andel bland de yngsta (18-29 år) är 25 %. Det finns ingen nämnvärd skillnad mellan kvinnor och män här.

Om pensionssystemet - Förståelse och förtroende

Lätt/svårt att förstå hur Pensionssystemet med dess delar fungerar?

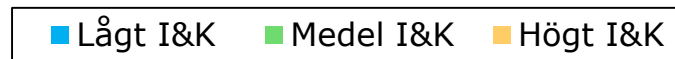
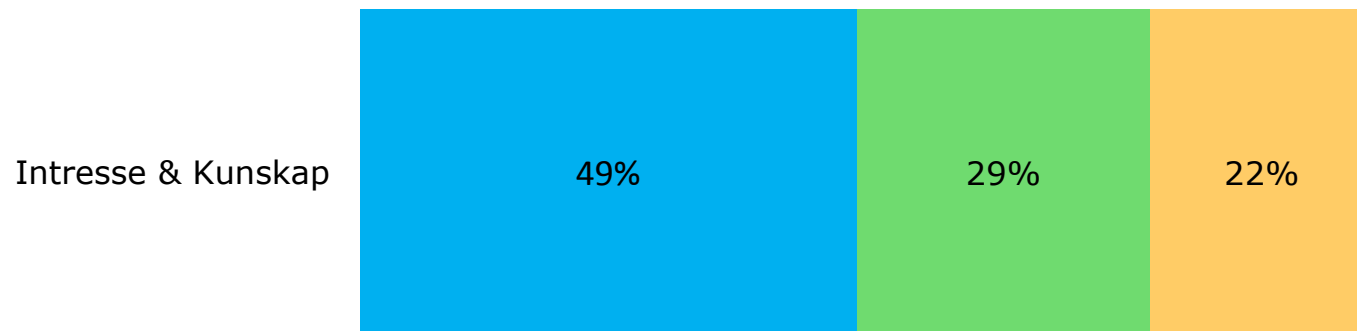


Förtroende för pensionssystemet?



*Nya frågor 2013

Intresse och kunskap - Segmenteringsvariabel



Kontaktuppgifter

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

Tel: 0707-91 84 48

Christer Nordh, christer.nordh@pensionsmyndigheten.se

Tel: 072-210 23 68

