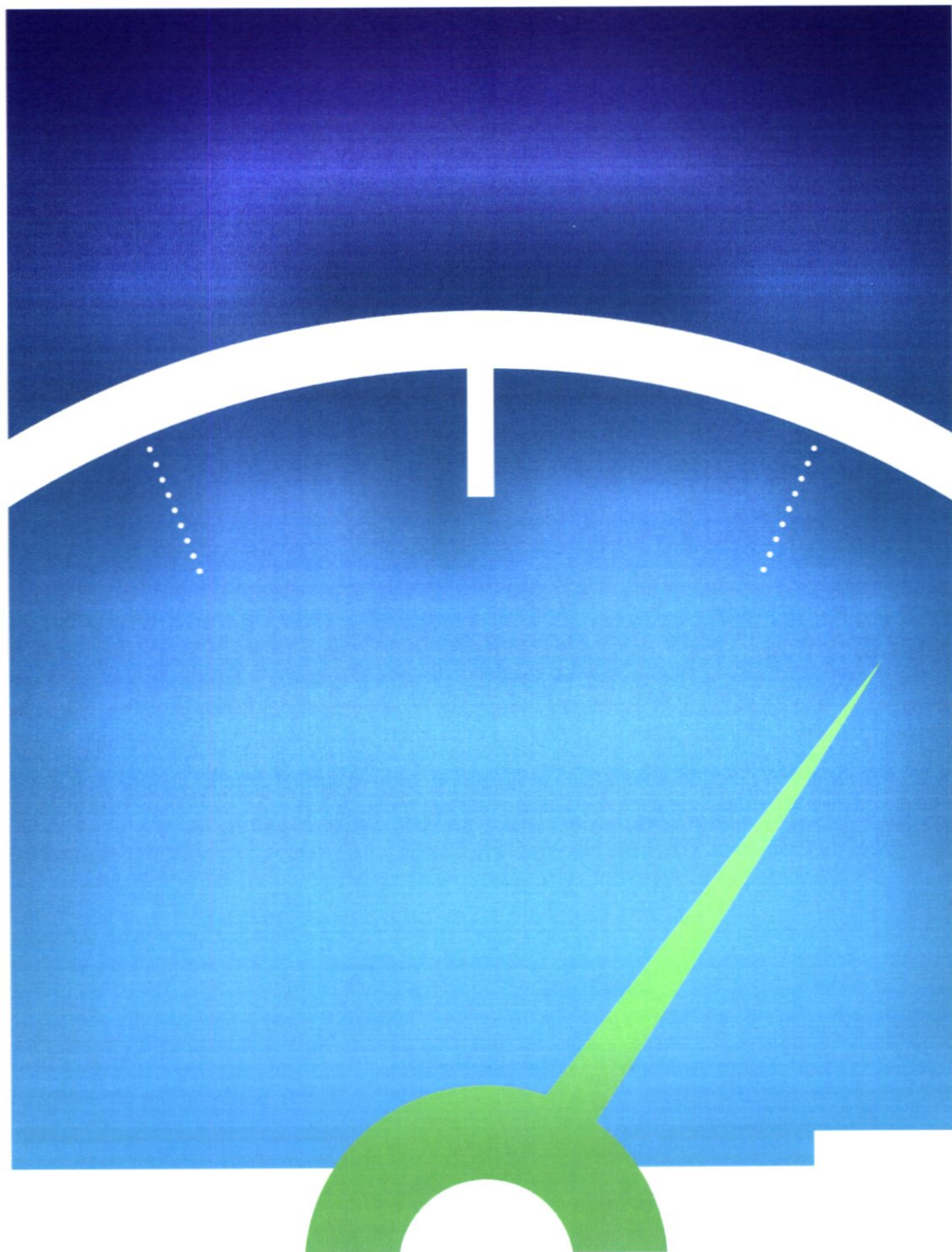




1.	RESULTATOPPNÅELSE.....	4
1.1	HOVEDKRAV	4
1.2	ØVRIGE AKTIVITETER OG RESULTATER.....	5
2.	ADMINISTRASJON OG ØKONOMI.....	14
2.1	ØKONOMISKE RESULTATER.....	14
2.2	RISIKOSTYRING OG INTERNKONTROLL.....	19
2.3	OPPFØLGING AV HENVENDELSER FRA RIKSREVISJONEN	19
3.	PRODUKSJONSSTATISTIKK.....	21
3.1	UTBETALING AV PENSJONER.....	21
3.2	UTVIKLING I SAKSVOLUM.....	25
3.3	GRUPPELIV	27
3.4	YRKESKADFORSIKRING.....	28
3.5	BOLIGLÅN	29
4.	INFORMASJON OG SERVICE.....	31
4.1	SVARTID SKRIFTLIGE HENVENDELSER	31
5.	INVESTERINGER.....	33
6.	FIGURER OG TABELLER.....	36

Viktigste saker og hendelser i 2012

Hovedmålet for 2012 var å styrke og utvikle den plattformen vi skapte i Perform-perioden. Arbeidet har gitt gode resultater på flere områder. Blant annet har kvaliteten på våre pensjonsutbetalinger aldri vært bedre, til tross for flere og mer komplekse saker.

Videreutvikling av premiesystemet har vært høyt prioritert, og det arbeidet fortsetter i 2013.

Da Statens pensjonskasse bestemte at 2012 skulle være et konsolideringsår, var det i erkjennelsen av at det tar tid å absorbere tekniske nyvinninger, nye rutiner og nytt regelverk. Hovedfokuset for 2012 har vært å overføre forvaltningen av våre nye systemer fra Perform til linjen på en måte som gjør at vi sikrer stabil teknisk drift og styrker vår kjernevirksomhet.

En viktig kvalitetsindikator – stikkprøvekontrollen for å vurdere kvaliteten på utbetaling av nye pensjoner – viser at konsolideringsåret har gitt resultater. Gjennomsnittlig rettprosent for 2012 var 97,9, det vil si godt over kravet på 96 prosent – og det høyeste som er malt.

Vi er fornøyd med at denne tydelige kvalitetsforbedringen kom så raskt, fordi kvalitet var ett av de viktige temaene da Perform ble sluttført i mars. Mange har vært interessert i å vite hvordan vi gjennomførte prosjektet – og da spesielt hvordan vi i ettertid har fått til overføringen til linjen. Gjennom hele 2012 har våre folk holdt foredrag i ulike fora og vi har vært informanter i flere forskningsprosjekter. Vi skrev også en egen sluttrapport med tanke på erfaringsdeling, og i juni arrangerte vi et erfaringsseminar som fikk stor oppslutning.

Midt i omstillingsarbeidet er det også spesielt gledelig å se at sykefraværet har gått ned fra 5,4 prosent i 2011 til 4,3 prosent i 2012. Det tilsvarer en reduksjon på 20,3 prosent.

I 2012 fikk vi nesten 1,4 millioner henvendelser, mot ca. 1,2 millioner i 2011. Det er først og fremst netthenvendelsene som har økt – ikke minst på grunn av lav rente og stor interesse for lån. Antall lånesøknader økte med 56,3 prosent, og behandlingstiden for refinansieringslån økte.

I løpet av 2012 utviklet vi nye nettbaserte tjenester for våre lånekunder. Også andre netttjenester er utviklet og forbedret i 2012. Og i tråd med vår strategi, er selvbetjeningsgraden økt. Spk.no vant en ny bronse i Farmandens kåring av beste offentlige nettsted. SPK vant også gull i kåringen av beste offentlige årsberetning, og Klarspråkprisen for arbeidet med å gjøre tekster på papir og nett enklere å forstå. Vårt store brevprosjekt ble spesielt trukket frem. Brevprosjektet ble avsluttet i 2012 og kvalitetsforbedringen av brev er overført til linjen.

Også dette er punkter vi særlig vil trekke frem:

- Høy lønnsøkning og lav rente har medvirket til at kundene hadde stor premieøkning i 2012.
- SPK har et velfungerende styringssystem for sikkerhet. Den årlige risikovurderingen viser at sikkerhetstilstanden og beredskapen er akseptabel. Vi gjennomførte en beredskapsøvelse med godt resultat, samt en omfattende sikkerhetskampanje, som også ga gode resultater.
- Gjennom hele perioden har Statens pensjonskasse bistått Arbeidsdepartementet i forbindelse med utforming av nytt regelverk for ufore og årskull etter 1954.

1. RESULTATOPPNÅELSE

1.1 Hovedkrav

Tabell 1: Hovedkrav

	Krav	Akkumulert res 2012
1. SPK skal utbetale rett ytelse til rett tid		
Kvalitet i pensjonsutbetalingene nytilganger	> 96 prosent	97,9 prosent
Kvalitet i pensjonsutbetalingene endringer	> 94 prosent	96,5 prosent
Avskrivninger	< 0,5 prosent	0,26 prosent
Rettidig utbetaling av nye pensjoner (alder/uføre/etterlatte)	100 prosent	99,9 prosent
Etterbetaling, likebehandling enker/enkemenn		
Renteutbetalinger	< 1,6 promille	0,7 promille
Utbetaling av yrkesskadeerstatning innen 4 uker	> 85 prosent	88,0 prosent
Utbetaling av gruppelevserstatning	< 7 dager	3 brudd
Behandlingstid nye boliglån	< 1 mnd.	à jour
Refinansiering av boliglån	< 5 mnd.	à jour
2. SPK skal sørge for tjenester og informasjon tilpasset brukernes behov		
Det skal gjennomføres halvårlige kontrollkjøringer mot NAV sitt pensjonsregister mht oppsatte pensjonsrettigheter (uføre)		
SPK skal sikre god driftsstabilitet i sine kjernesystemer		
SPK skal legge til rette for større grad av selvbetjening		
Rettighetsbrev til oppsatte medlemmer innen utløp 2012	1/3 av medlemmer	
Skriftlige henvendelser skal besvares innen gitt frist	< 4 uker	
SPK skal gjennomføre årlige kunde- og medlemsundersøkelser		
3. SPK skal sørge for effektiv drift og gjennomføring av reformer		
Forsikringstekniske oppgjør og forslag til nye premiesatser skal sendes medlemsvirksomhetene	innen 1.6.12	
Premiesatser for 2013 skal sendes medlemsvirksomhetene innen 01.06.2012	innen 1.6.12	
Forberede iverksetting av hendelsebasert premie		
Resultat	-14,2 mill kr	-14,2 mill kr
SPK skal overholde styringsrammen for prosjekt Perform (inkl 2012-arbeider)	1.006 mill kr	997 mill kr
SPK skal sikre en effektiv og sikker overgang av investeringsprogrammet til linjeorganisasjonen		

Rettidig utbetaling av nye pensjoner: Det er 18 brudd på utbetalingsgarantien i 2012, hvorav 4 i siste tertial. Årsakene til bruddene skyldes overgang til nytt oppfølgingssystem, mangler/feil i systemet som medførte at vi ikke fikk informasjon maskinelt fra NAV, samt saksbehandlers feil i saker som avviker fra ordinær saksgang.

I alle sakene er det foretatt umiddelbar utbetaling så snart bruddet er identifisert. Det er gjennom året utarbeidet nye rutiner for saksbehandlere og nye oppfølgingsrutiner for ledere, for å redusere faren for nye brudd.

Rettidig utbetaling av gruppelev: I 2012 ble 3 saker utbetalt senere enn 7 virkedager etter mottatt dokumentasjon. Det forekom ingen nye brudd i årets siste tertial.

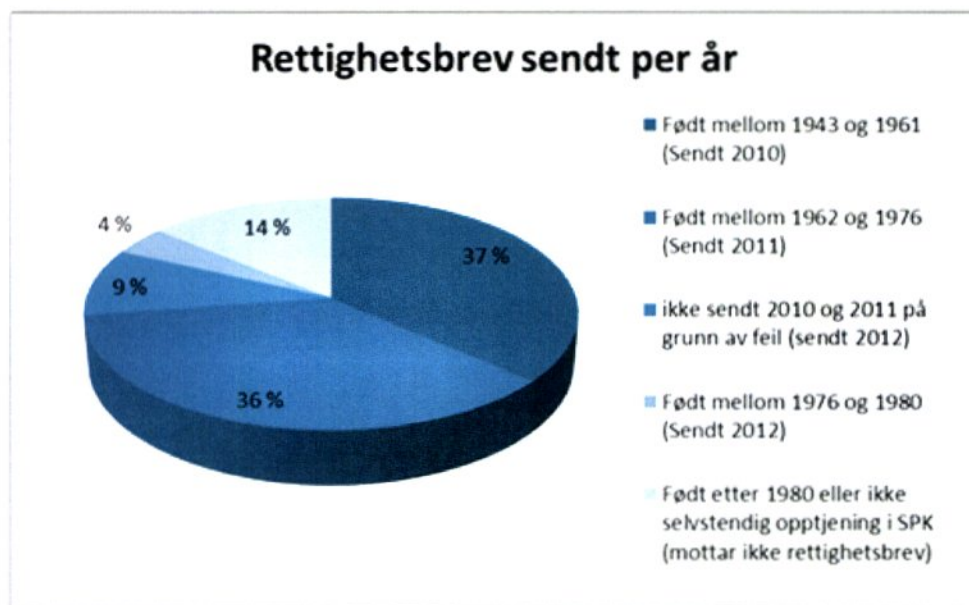
Kravet for refinansiering av boliglån ble øket til 5 måneder, ref. supplerende tildelingsbrev nr. 2 av 17.09.12. SPK er innenfor dette kravet.

1.2 Øvrige aktiviteter og resultater

Her kommenteres resultatkrav og fokuspunkter fra tildelingsbrevet som ikke er omtalt i avsnitt 1.1 over, samt at det gis en ytterligere utdyping av enkelte resultatkrav som er omtalt over.

1.2.1 Rettighetsbrev

Rettighetsbrevene til de oppsatte medlemmene ble sendt ut i tre puljer over en periode på tre år. Medlemmene med kortest tid til pensjonering ble prioritert i de første puljene.

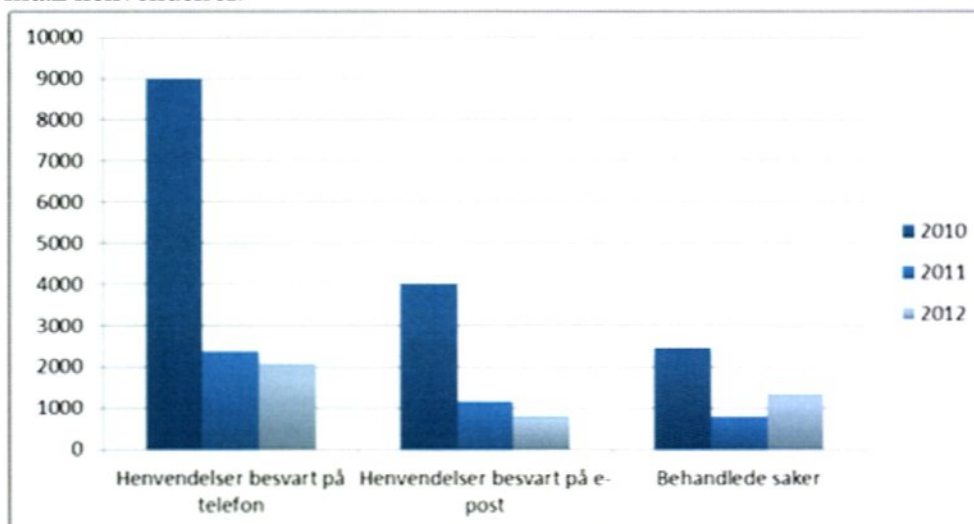


Etter slutføring i 2012 har SPK sendt over 388 000 maskinelle brev og til sammen vurdert 451 800 oppsatte medlemmers rettighet.

Et av de viktige målene til prosjekt rettighetsbrev var å gjøre medlemmene oppmerksomme på eventuelle rettigheter i SPK. Av mengden henvendelser ser vi at prosjektet har oppnådd dette informasjonsmålet, se figuren over antall henvendelser nedenfor. I den forbindelse har det også blitt korrigert opptjeningstid for en del av medlemmene.

Ettersom det etter loven er medlemmene selv som har ansvar for å fremstille krav til SPK om oppsatt uførepensjon, er rettighetsbrev og lignende tiltak viktig for medlemmene våre. Flere av våre medlemmer fikk igangsatt nye utbetalinger etter å ha fått informasjon om opptjente rettigheter.

Antall henvendelser:



1.2.2 Likebehandling av enker og enkemenn

Statens pensjonskasse avsluttet i 2. tertial arbeidet med etterbetaling av pensjon til gjenlevende enkemenn og arvinger.

Det gjenstår fortsatt å behandle saker der SPK skal utbetale en refusjonspensjon når krav mottas fra annen tjenstepensjonsordning. Dette er ikke definert som en del prosjektet, og håndteres fortløpende etter hvert som kravene kommer inn.

1.2.3 Halvårlige kontrollkjøringer mot NAV

Det er innarbeidet faste kjøring 2 ganger pr år for vask av vårt register over medlemmer med oppsatte rettigheter mot NAVs register over innvilgede uførepensjoner foregående halvår. Det ble kjørt en kvalitetssikring i august 2012 og sakene behandles fortløpende i linjen. Ny bestilling er sendt i januar 2013.

1.2.4 Videre bruk av offentlige data

Statens pensjonskasse (SPK) har i løpet av 2012 ikke tilgjengeliggjort rådata på «data.norge.no».

Grunnene til dette er mange, blant annet må en eventuell offentliggjøring av SPKs rådata ses i sammenheng med vår kjernevirksomhet, som er å beregne og utbetale pensjon. De rådata som SPK besitter, består hovedsakelig av lønns- og stillingsopplysninger, som har sitt opphav fra en hel rekke virksomheter, både statlig og privat eid.

SPK anser denne informasjonen som taushetsbelagt, da informasjonen stammer fra våre kunder og medlemmer. Kostnaden ved tilgjengeliggjøring anses heller ikke å være beskjedne.

1.2.5 Perform

Prosjekt Perform ble offisielt avsluttet 2. mars 2012. Den siste store funksjonelle leveransen fra prosjektet var utvikling av en løsning for automatisk å sende og motta krav om refusjon til parter i overføringsavtalen innenfor offentlig tjenstepensjon. Denne leveransen ble sluttført av linjeapparatet i SPK i mai 2012.

Det er i etterkant jobbet videre med forbedringer av systemets ytelse og overføring av it-kompetanse til linjeorganisasjonen. De fleste utfordringer knyttet til systemets ytelse ser nå ut til å være løst, og ytelsen vurderes som tilfredsstillende.

Det nye saksbehandlersystemet Puma er etter hvert godt innarbeidet i SPK, og med gode resultater. Gjennom prosjekt Perform har SPK etablert en moderne plattform, og har dermed et godt utgangspunkt både for neste etappe av Pensjonsreformen og for ytterligere automatisering av saksbehandlingsprosessene.

Økonomi

Tabellen under viser totalt påløpte kostnader for prosjekt Perform ved utgangen av 2012.

	2008	2009	2010	2011	2012	Sum Perform
Ressurskostnader	65 799 975	257 654 153	288 199 597	285 181 412	26 545 892	923 381 029
ADK	4 500 000	25 746 423	19 113 465	19 952 808	3 864 312	73 177 008
Påløpte kostnader/prognose	70 299 975	283 400 576	307 313 062	305 134 220	30 410 204	996 558 037
Kontantmessig forbruk *	62 324 000	273 392 600	307 423 746	303 189 218	48 900 590	995 230 154
Statens styringsramme						1 006 000 000
Prosjektets kostnadsramme						1 257 000 000

* Kostnader påløpt i november og desember belaster regnskapet kontantmessig i 2013

1.2.6 IT-drift

Hovedfokuset innen IT-drift i 2012 har vært konsolidering og stabilisering av IT-systemene etter avslutningen av PERFORM-prosjektet. Det har derfor vært høyt aktivitetsnivå på drift og forvaltning av SPKs pensjonssystem PUMA. PUMA oppleves nå som et stabilt system med tilfredsstillende ytelse, men konsoliderings- og effektiviseringsarbeidet vil fortsette inn i 2013. Samtidig med dette er det et høyt fokus på forbedring av systemene knyttet til premie- og oppgjørprosessen.

SPK arbeider kontinuerlig med å forbedre sine arbeidsprosesser og rutiner. I 2012 har det vært spesiell fokus på å bringe kompetanse og erfaring fra PERFORM inn i våre drifts- og forvaltningsprosesser. En smidig og forretningsorientert arbeidsform og metodikk er etablert i alle forvaltningsteam. Vi vil framover jobbe med å øke frekvensen på produksjonssettinger med tilhørende økt grad av testautomatisering. I 2012 har vi innført en forbedret prosess og verktøystøtte for IT servicedesk. Vi har også gjort vesentlige effektiviseringer i produksjonsdrift, noe vi vil fortsette arbeidet med i 2013.

1.2.7 Kunder og medlemmer

I løpet av 2012 har 14 virksomheter søkt og fått medlemskap i SPK. Det resulterte i 62 nye medlemmer. Ingen virksomheter valgte å melde seg ut dette året.

Det skjer mye i det norske pensjonsmarkedet. Ulike pensjonsløsninger, som f.eks. ny hybridordning i privat sektor, skaper debatt også hos våre kunder. Flere av våre fristilte virksomheter vurderer alternative pensjonsløsninger og leverandører.

1.2.8 Kundebetjening

Kunde- og medlemsundersøkelsen som ble gjennomført høsten 2012, viser at kunder og medlemmer fortsatt er svært fornøyd med vår betjening. Andelen som er svært godt fornøyd gikk marginalt ned. Totalt svarer nå 67 % av kundene og 59 % av medlemmene at de er svært fornøyd med både vår tilgjengelighet, vår kompetanse og rådgivernes evne til å løse saker.

Medlemsundersøkelsen viser at 97 % har tillit til at SPK utbetaler riktig pensjon til riktig tid. Tilsvarende tall i 2011 var 93 %.

Aktivitet mot våre kunder og medlemmer

På grunn av de store endringene i pensjonsmarkedet og en økning i henvendelser fra kunder og medlemmer, etablerte vi ved utgangen av 2012 en ny og mer effektiv betjeningsmodell.

Fra 1. januar 2013, er det Kundesenteret som mottar og betjener alle henvendelser. Henvendelser som trenger bistand fra medarbeider med spisskompetanse, settes til vår andre linje.

Det har også i 2012 vært høy aktivitet på kurs- og seminarfronten. I løpet av året har vi gjennomført 284 kurs/seminarer med over 7 500 deltakere. Interessen for konsekvensene av pensjonsreformen er fortsatt stor. I hovedtyngden av deltakerne på de kursene/seminarene som er gjennomført, er medlemmer som er født i 1953 og tidligere. Disse er i en fase hvor de er opptatt av egen alderspensjon, og ønsker ofte pensjonsberegninger og veiledning fra oss. Tilbakemeldingene fra deltakerne på kursene er svært positive.

I 2012 sendte vi ut «Vilkår for kunder av Statens pensjonskasse». Dette er en beskrivelse av hva virksomhetene (kundene) er forpliktet til å gi oss av opplysninger, for at vi for eksempel kan utbetale riktig pensjon til riktig tid. Samtidig sendte vi også «Service og leveranser fra Statens pensjonskasse», som er en beskrivelse av hva våre kunder kan forvente når det gjelder kunde- og medlemsservice.

Etablering av pensjonsansvarlig

Høsten 2010 gjennomførte Statens pensjonskasse en omfattende undersøkelse blant våre kunder og medlemmer. Den ga oss nyttig og viktig kunnskap. Både arbeidsgivere og ansatte ønsket konkret og lettfattelig informasjon om pensjon. De ønsket å vite hva kundeforholdet og medlemskapet i Statens pensjonskasse innebærer for den enkelte. Det tok vi på alvor og i januar 2011, initierte vi rollene som pensjonsansvarlig hos våre kunder. Verktøy til hjelp for de som har denne rollen, er under kontinuering utvikling.

1.2.9 Premie

Det har også i år vært høy fokus på å effektivisere og sikre kvalitet i premie og oppgjørsprosessen.

Med referanse til tildelingsbrev 2012 ble det iverksatt et arbeid for å kategorisere SPKs pensjonskunder. Arbeidet bestod blant annet av en omfattende kartlegging av eksisterende premieoppfølging og forslag til fremtidig oppfølging og inndeling med fokus på så vel administrative utfordringer som økonomiske effekter. SPK leverte sin rapport til departementet 1. desember 2012.

Også i 2012 ble kontoutskrift og premievarsel levert samtlige kunder med fond innen fristen 1.6. Alle premiebetalende kunder ble på samme tidspunkt informert om neste års premiesats.

Det er utfordringer og driftsrisiko knyttet til å få god og effektiv styring med nødvendig kvalitet i premie- og oppgjørsprosessen. Vi har derfor gjennomført flere forbedringstiltak i premie-

beregnings- og faktureringsløsningen i 2013. Det er lansert en ny og forenklet modell, og i 2014 vil vi redusere antall terminer fra 6 til 4. Arbeidet med å øke effektiviteten og kvaliteten i premie og oppgjørprosessen videreføres i 2013.

Prosjektet hendelsesbasert fakturering for AFP-produktet for virksomheter knyttet til Apotekordningen, har vært vellykket og ble satt i ordinær drift fra og med oktober 2012.

1.2.10 Kapitalforvaltning - Pensjonsordningen for apotekvirksomhet (POA)

Basert på foreløpige regnskapstall utgjør fondsmidlene til Pensjonsordningen for Apotekvirksomhet 5,8 milliarder kroner pr. 31.12.2012. Dette er en økning på ca. 0,5 milliarder kroner gjennom 2012.

Total avkastning på pensjonsordningens midler i 2012 er 6,8 %. Dette er betydelig bedre enn avkastning for sammenlignbar referanseindeks. Tabellen under viser avkastning og referansevekt for investering i de ulike aktivaklassene. Alle avkastningstall er basert på foreløpig regnskap.

Aktivaklasse:	Ref. vekt	Avkastning
Renteinvesteringer omlop	53,5 %	5,2 %
Renteinvesteringer anlegg	15,0 %	6,4 %
Norske aksjer	5,5 %	15,8 %
Aksjer utland (<i>lokal valuta</i>)	9,5 %	15,0 %
Eiendom	8,5 %	5,3 %
Hedgefond (<i>lokal valuta</i>)	4,0 %	3,8 %
Utlån til medlemmer	2,5 %	2,6 %
Bankinnskudd	1,5 %	1,7 %

Alle aktivaklasser har gitt positive bidrag til avkastningen i 2012. Til tross for lave rentenivåer har kreditteksponeringen i omløpsporteføljen gitt meget god uttelling i 2012, og anleggsporteføljen har i likhet med tidligere år gitt et solid løpende avkastningsbidrag. Aksjemarkedene hadde en litt forsiktig start på året, men viste en sterk utvikling i siste halvår, noe som samlet sett bidro til en god avkastning på både norske og utenlandske aksjer for året som helhet. Når det gjelder eiendomsinvesteringene til POA har eiendomsverdiene falt noe i løpet av siste halvår, men en stabil løpende kontantstrøm fra eiendomsporteføljen har medført at også denne aktivaklassen bidrar godt til totalavkastningen.

1.2.11 Kompensasjonsordning psykiske senskader for forsvarspersonell som har tjenestegjort i internasjonale operasjoner

Pr 18.06.2012 ble forskriften som fastsetter rett til kompensasjon for psykiske senskader for denne kategorien personell endret. Ordningen gjelder forsvarspersonell som har tjenestegjort i internasjonale operasjoner fra 1978 – 2009. Frem til endringen kunne veteranene få inntil 35G ved 100 % uførhet. Endringen som trådte i kraft i juni gir imidlertid veteranene rett til kompensasjon på inntil 65G dersom de innfrir ordinære krav til bevis. Forskriftsendringen medførte at de aller fleste av sakene som var innvilget etter 35G-ordningen måtte gjenopptas og vurderes etter de strengere kravene i «65G-ordningen». I tillegg kommer det fortsatt inn nye skademeldinger med krav etter 35G-ordningen.

Dette har medført et stort arbeidspress på forsikringsavdelingen, med mye oppmerksomhet fra media og veteranenes interesseorganisasjoner. Ved årsslutt er alle krav om gjenopptak behandlet,

men bare et fåtall av sakene er ferdigbehandlet, ettersom det i de aller fleste kreves innhenting av ytterligere dokumentasjon. Dette gjelder særlig medisinsk dokumentasjon. Saker som blir avslått klages som regel inn for den særskilte nemnda som ble opprettet for denne type saker i desember 2011. Disse sakene blir stående åpne i systemet, i påvente av nemndas avgjørelse.

Krav om kompensasjon etter forskrift 22.12.2009:

	2010	2011	2012	Endring fra 2011	Endring i %
Antall nye saker	209	110	87	- 23	- 21 %
Antall ferdigbehandlet i løpet av året	60	102	137	35	34 %
Antall åpne pr 31.12 (inkl. gjenopptak)	149	208	282	74	36 %
Utbetalt kompensasjon (i 1000 kr)	93 869	108 588	141 302	32 714	30 %
Antall krav 65G			120		
Utbetalt kompensasjon etter «65G-ordning» (i 1000 kr)			10 918		

SPK har deltatt aktivt i forskjellige fora for veteraner og arbeider kontinuerlig for at saksbehandlingstiden i disse sakene skal bli så kort som mulig. Vi har i den anledning blant annet etablert et samarbeid med NAV for felles innhenting av spesialisterklæring der det kan være aktuelt.

SPK overtok også, fra 1.1.2012, saksbehandlingen av krav etter andre erstatningsordninger for statsansatte (hovedsakelig særavtaler for reiser innen- og utenlands, samt særavtale for reiser og stasjonering i utlandet). Dette har ikke medført noen større endring i saksmengden. Det er pr 31.12 kommet inn totalt 9 krav etter disse ordningene.

1.2.12 Personalutvikling og –politikk

SPK har som mål for personal- og ledelsespolitikken å sikre at vi har rett kompetanse, til rett tid og under rett ledelse. Et av våre viktigste strategiske grep er å skape en attraktiv arbeidsplass med motiverte og endringsorienterte medarbeidere.

Turnover for 2012 var på 8,6 %. Målet er at turnover ikke skal overstige 10%, og vi er derfor tilfreds med resultatet.

Vi har 58 % kvinner i SPK, og en gjennomsnittsalder på 43 år. Av 44 ledere er vi 19 menn og 25 kvinner. Vi har 51 ansatte med innvandrerbakgrunn, som utgjør nesten 12 % av våre ansatte.

SPK har hatt 1 lærling i kontorlag siden 1997. Fra og med høsten 2012 har vi to lærlinger i kontorlag.

Høsten 2011 startet vi et lengre helhetlig ledelsesutviklingsprogram. Det skal bidra til en revitalisering av ledelse som drivkraften i realisering av SPKs strategiske målsetninger. I 2012 gjennomførte vi to to-dagers ledersamlinger for alle ledere i SPK. Lederne fra tillitsmanns-organisasjonene i SPK var også deltakere.

Høsten 2012 gjorde vi en revisjon av vårt 360 graders lederevalueringstøyt. Vi ønsket å lage en mer spisset og forenklet utgave. Undersøkelsen ble gjennomført i tidsrommet 17.12.2011 til 09.01.2013. Resultatene blir bearbeidet i utviklingssamtaler med ledere. I tillegg leverer lederne en oppsummering av dette til egne enheter, slik at medarbeidere får vite hvordan egen leder vil arbeide med resultatet, og gis mulighet for å komplettere dette. I årets 360 var det stor svarprosent på 89%, som viser stor deltagelse fra de ansattes side.

I 2012 gjennomførte vi vårt interne medarbeiderprogram for femte gang. Programmet har som formål å skape medvirkning og engasjement i utvikling av egen organisasjon og kultur, for å sikre et aktivt medarbeiderskap. Hvert år deltar inntil 20 medarbeidere i dette programmet.

Inkluderende arbeidsliv – oppfølging av IA-avtalen

Delmål 1

Ved utløpet av 2012 talte SPK 396 ansatte, som er det samme antallet som ved inngangen av året. Totalt sykefravær i løpet av året var på 4,3 % . For 2011 var tallet 5,4%.

Måltallet for sykefravær er 4,6 %. Dette er et relativt ambisiøst mål og vi er derfor svært tilfreds med resultatet for 2012. 30 medarbeidere har fått en tilrettelegging av arbeidsplassene sine i 2012. SPK arbeider systematisk med å redusere sykefravær og dermed uønsket avgang fra arbeidslivet. Vi har ulike HMS-tiltak som skal understøtte dette arbeidet.

Delmål 2

Vi har i 2012 hatt 16 personer i praksisplasser i ulike områder i SPK. To av praksiskandidatene har etter endt praksisperiode gått over i engasjementstillinger i SPK, og tre har gått direkte inn i ordinære stillinger i andre virksomheter. Vårt interne IA mål for 2012 var at SPK årlig skal tilby minst syv praksisplasser/tiltaks plasser for personer som har behov for arbeidstrening.

Delmål 3

I 2012 arrangerte vi et eget seniorkurs for alle ansatte over 58 år. Av 17 aktuelle medarbeidere deltok 12. I 2012 var det ingen medarbeidere som gikk av med uføre eller avtalefestet pensjon som et resultat av arbeidssituasjon. Dette er i henhold til vårt interne IA mål.

1.2.13 Virksomhetsstyring

Justert stykkprismodell

SPK har i løpet av 2012 gjennomført en justering av prinsipper og kalkyler i stykkprismodellen, ref. krav i tildelingsbrevet. Ny modell er implementert fra årsskiftet. Modellen er av hensyn til fremdrift basert på en grovere kalkylemodell enn den gjennomgående ABC-kalkylen som ble vurdert i tidlig fase. Modellen gir en prising som samsvarer bedre med SPKs kostnadsstruktur, og er basert på mer robuste telleprinsipper.

Ny styringsmodell

SPKs toppledergruppe fastsatte den 01.05.12 virksomhetens overordnede styringsmodell. Formålet med modellen er å skape tydelighet rundt hvordan virksomheten styres og kontrolleres.

Modellen beskriver blant annet organisering, ledelsesprinsipper, ansvar og oppfølgingsprinsipper. Dokumentet ble gjennomgått og bearbeidet i mellomledelsen i en samling i forbindelse med SPKs lederprogram våren 2012.

Langsiktig og strategisk styring

SPK har videreført det langsiktige strategiske arbeidet i 2012. Overordnet strategisk retning er ytterligere spisset, og arbeidet med å konkretisere strategien ut i organisasjonen er godt i gang.

Fortsatt er mange av de planlagte tiltakene rettet mot konsolidering av driften etter den omfattende utviklingsperioden vi har vært gjennom, samt implementering av nye regelverk, men det etableres også tiltak som understøtter vårt mer langsiktige målbilde.

Overordnet risikostyring

SPK har i løpet av 2012 styrket risikostyringsfunksjonen både kompetansemessig og i forhold til en mer helhetlig organisering av ansvarsområdet.

Internrevisjon

I 2011 etablerte vi internrevisjon som en eksternt anskaffet tjeneste. Avtalen utløp ved utgangen av 2012, ordningen ble evaluert i siste tertial 2012 og besluttet videreført. Det er igangsatt etablering av ny rammeavtale for signering primo 2013.

Sikkerhet og beredskap

SPKs styringssystem for sikkerhet skulle etter planen først bli klart i 2013, men det ble fullt operativt i 2012. SPK har prioritert sikkerhet høyt de to siste årene, og i oktober startet vi en større sikkerhetskampanje som vil gå over 1-2 år. Formålet med kampanjen er å øke bevisstheten om sikkerhet hos alle ledere og medarbeidere.

Den årlige risikovurderingen viser at sikkerhetstilstanden i SPK er akseptabel, men vi har gjennomført en rekke tiltak på områder hvor risikovurderingen har pekt på utfordringer.

I mai 2012 ble beredskapsplanen for SPK oppdatert og i august 2012 gjennomførte vi en beredskapsøvelse for å teste planverk, varslingssystemer og rutiner. Evalueringen av øvelsen viste at planverk og rutiner fungerte godt. Samtidig ga øvelsen svært nyttige erfaringer som vi vil bruke til å forbedre dette ytterligere.

Arbeidet med testing av planverk for beredskap vil fortsette, slik at SPK er klare til å håndtere større og mindre kritiske hendelser som måtte oppstå. Vi er også beredt til å bidra i arbeidet med å revidere den sivile delen av det nasjonale beredskapssystemet for sikkerhetspolitiske kriser og terrorhendelser.

1.2.14 Prosjekt Skøyen

Statens pensjonskasse leier i dag hovedlokaler på Froen og et mindre lokale på Majorstuen. Leiekontrakten i lokalene på Froen går ut i 2014. Siden dagens lokaler ikke gir oss de rammebetingelsene vi trenger for å nå våre forretningsmål, valgte SPK i 2011 å gjennomføre et lokaliseringsprosjekt som skulle ende opp i en avtale om mer hensiktsmessige lokaler.

I februar 2012 inngikk SPK avtale med Norwegian Property om leie av lokaler i Drammensveien 134 på Skøyen. I dag består eiendommen på denne adressen av flere bygninger, som skal totalrehabiliteres. Planlagt innflytting er 1.oktober 2014. Bygget blir et flerbruksbygg der SPK skal leie 2. og 3. etasje, og noe areal i 1. etasje.

For å følge opp rehabiliteringen av bygget og tilpasse lokalene optimalt til våre behov, har vi satt ned et prosjekt. «Prosjekt Skøyen» skal:

- Følge opp leveransen av lokaler i henhold til kontrakt
- Tilpasse lokalet til vårt behov – både fast inventar og «våre» møbler
- Forberede organisasjonen på flytting og nye lokaler

Vårt strategiske målbilde krever økt fleksibilitet, og økt kommunikasjon, samhandling og læring på tvers av tradisjonelle skillelinjer i SPK. De nye lokalene skal bidra til dette, og prosjekt Skøyen blir et dermed et viktig organisasjonsutviklingsprosjekt for SPK.

2. ADMINISTRASJON OG ØKONOMI

Regnskapstallene i denne rapporten er basert på kasserapporten for perioden 1.1-31.12.2012. Budsjett er fra Nysaldering 2012. Alle tall vises i kr 1.000.

2.1 ØKONOMISKE RESULTATER

Resultatkrav:

SPK skal legge frem tertialrapporter over budsjett, regnskap og forventet forbruk. Det understrekes at avvik over 5 % skal kommenteres, og nødvendige tiltak skal beskrives. Tiltak for å overholde rammene skal uoppfordret gjennomføres. Når det gjelder avvik på kapittel 0612, skal SPK gjøre greie for ikke-vesentlige avvik knyttet til sentrale elementer som pensjonsutbetalinger og premieinntekter.

2.1.1 SPK Forvaltning

Tabell 2: Kap 2470 Statens pensjonskasse

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
24.1 Driftsinntekter "overslagsbev"	-601 963	-603 522	-1 559	0,3 %
24.2 Driftsutgifter "overslagsbev"	451 802	447 337	-4 465	-1,0 %
24.3 Avskrivninger	124 144	124 193	49	0,0 %
24.4 Renter av statens kapital	25 404	24 337	-1 067	-4,2 %
24.5 Til investeringsformål	14 781	14 781	-	0,0 %
24.6 Til reguleringsfondet	-	7 041	7 041	0,0 %
24 Driftsresultat	14 168	14 168	-0	0,0 %
45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	108 932	56 135	-52 797	-48,5 %
Sum 2470	123 100	70 303	-52 797	-42,9 %

Post 24.1 Driftsinntekter

Merinntekter på post 24.1 skyldes i hovedsak økte volumer på låneområdet og behandling av flere yrkesskadesaker. Dette oppveies delvis av lavere inntekter som følge av endret prinsipp for fakturering innenfor pensjoneringsområdet.

Post 24.2 Driftsutgifter

Mindreforbruket på post 24.2 skyldes i hovedsak lavere kostnader knyttet til drift og vedlikehold av lokaler samt lavere portokostnader.

Post 24.4 Renter av statens kapital

Både renter av statens kapital og renter på mellomværende med statskassen føres under post 24.4. Det er likevel slik at det under post 24.4 bare skal budsjetteres med renter av statens kapital, men ikke med renter av mellomværende med statskassen. Avviket mot budsjett skyldes således inntektsførte renter av mellomværende (- 1,5 mill. kroner), som delvis oppveies av at renter av statens kapital ble noe høyere enn budsjettet (0,4 mill. kroner).

Post 24.6 Til reguleringsfondet

Som følge av de avvik mot budsjett som er beskrevet over ble resultatet i 2012 ca. 7,0 mill. kroner bedre enn budsjettet. Dette er satt av til reguleringsfondet.

Post 45 Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold

Forbruket er 52,8 mill. kroner lavere enn budsjett, når overføringer av ubenyttede midler fra 2011 (83,1 mill. kroner) er inkludert. Avviket gjelder mindreforbruk i prosjekt Perform (10 mill.). Videre skyldes avviket mindreforbruk på øvrige prosjekter (42,8 mill.). Dette gjelder både mindreforbruk på enkeltprosjekter og ubenyttede midler som følge av at organisasjonen har hatt lavere kapasitet enn forutsatt til oppstart av nye prosjekter.

SPK viser for øvrig til innspillet til satsingsforslaget for 2014 hvor ubrukte midler fra 2012 omtales i forbindelse med finansiering av satsingsforslaget.

2.1.2 SPK Forsikring

Tabell 3: Kap 0611 Pensjoner av statskassen

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Driftsutgifter, "overslagsbev."	19 500	9 305	-10 195	-52,3 %
Sum kap 0611	19 500	9 305	-10 195	-52,3 %

Kapitlet gjelder utbetaling av pensjoner av statskassen. Ordningen omfatter visse grupper som ikke har opptjente pensjonsrettigheter i Statens pensjonskasse, men hvor pensjon helt eller delvis blir bevilget av Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Utenriksdepartementet.

Avviket mot budsjett er på ca. 50 %. Deler av utbetalte pensjoner under denne ordningen bokføres gjennom året under kapittel 0612 nedenfor. Disse omposteres normalt fra kapittel 0612 til kapittel 0611 ved årets slutt. SPK har hatt utfordringer med å fremskaffe et korrekt grunnlag for denne omposteringen. Omposteringen er derfor utsatt i påvente av justert grunnlag.

Tabell 4: Kap 0612 Tilskudd til Statens pensjonskasse

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Driftsutgifter, "overslagsbev."	9 232 315	9 324 071	91 756	1,0 %
22 Sluttoppgjør øvrige	-	-	-	-
70 For andre medl. av SPK, "overslagsbev."	102 685	103 706	1 021	1,0 %
Sum kap 0612	9 335 000	9 427 777	92 777	1,0 %
Medlemsinnskudd	-1 810 000	-1 796 197	13 803	-0,8 %
Arbeidsgiverpremie inkl AFP	-10 644 000	-10 542 504	101 496	-1,0 %
Refusjoner og adm inntekter yrkesskade	-8 000	-3 996	4 004	-50,1 %
Refusjon og adm inntekter førtidspensjoner	-51 000	-55 768	-4 768	9,3 %
Refusjonspensjoner andre ordninger	-280 000	-286 795	-6 795	2,4 %
Mottatte renter refusjonspensjoner	-2 000	-620	1 380	-69,0 %
Sum inntekter	-12 795 000	-12 685 880	109 120	-0,9 %
Sluttoppgjør øvrige	-	-	-	0,0 %
Utbetalte alders-, uføre- og etterlattepensjoner	18 593 000	18 586 436	-6 564	0,0 %
AFP-pensjoner	2 938 000	2 930 337	-7 663	-0,3 %
Førtidspensjonsordningen	51 000	55 425	4 425	8,7 %
Yrkesskade inkl renter	8 000	3 899	-4 101	-51,3 %
Renter pensjoner SPK	13 000	14 374	1 374	10,6 %
Renter refusjonspensjoner	2 000	1 163	-837	-41,9 %
Avskrivninger	51 000	56 640	5 640	11,1 %
Adm.kostnader SPK Forvaltning	474 000	465 381	-8 619	-1,8 %
Sum kostnader	22 130 000	22 113 657	-16 343	-0,1 %
Tilskudd til Statens pensjonskasse	9 335 000	9 427 777	92 777	1,0 %

Postene 01, 22 og 70 er overslagsbevilgninger. Merutgiften på dette kapittelet er på netto - 92,8 mill. kroner. Dette utgjør et avvik mot budsjett på 1,0 prosent. Avviket er i sin helhet knyttet til post 01 og 70 og skyldes følgende forhold:

- Hovedårsaken til merutgiften er lavere premieinntekter på - 115,3 mill. kroner.
 - Gjennom første del av året ble det feilaktig fakturert premie for avsluttede stillingsforhold. Dette ble korrigert ved premiefaktureringen mot slutten av året og forklarer hvorfor de faktiske premieinntektene ble lavere enn forventet på budsjetteringstidspunktet.
- Øvrige resultatposter som inngår i post 01 og 70 utgjør en mindreutgift på 22,5 mill. kroner.
 - Av mindreutgiften på 22,5 mill. kroner utgjør lavere utbetalte alders-, uføre- og etterlattepensjoner 6,6 mill. kroner, mens lavere utbetalt AFP (avtalefestet pensjon) utgjør 7,7 mill. kroner. Mottatte refusjoner fra andre pensjonsordninger er høyere enn budsjett og utgjør en mindreutgift på 6,8 mill. kroner. Øvrige resultatposter utgjør en netto mindreutgift på 1,4 mill. kroner.

Post 22 Sluttoppgjør er på budsjett (ingen utbetalinger i 2012).

Tabell 5: Kap 0613 Arbeidsgiveravgift til folketrygden

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Driftsutgifter, "overslagsbev."	937 000	937 000	-	0,0 %
70 For andre medl av SPK, "overslagsbev."	10 000	10 000	-	0,0 %
Sum kap 0613	947 000	947 000	-	0,0 %

Det er ingen avvik på dette kapitlet som bokføres i regnskap lik budsjett.

Tabell 6: Kap 0614 Boliglån til statsansatte

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Driftsutgifter boliglånsordningen i SPK	63 000	64 711	1 711	2,7 %
70 Tilskudd til avskrivning av lån	2 000	-278	-2 278	-113,9 %
90 Lån, "overslagsbev."	22 800 000	23 148 345	348 345	1,5 %
Sum kap 0614	22 865 000	23 212 779	348 345	1,5 %

Post 01 Driftsutgifter gjelder kostnader knyttet til administrasjon av boliglånsordningen i SPK. Merutgiften skyldes økt volum.

Post 70 Tilskudd til avskrivninger av lån omfatter tap på utlån knyttet til boliglånsordningen i SPK. SPK har erfaringsmessig hatt svært lave tap på utlån, noe som er gjenspeilet i budsjettert tap. Som følge av god oppfølging av tidligere avskrevne lån i 2012, har SPK mottatt innbetalinger som overstiger årets brutto tap på utlån.

Post 90 Lån omfatter utbetaling av nye lån og refinansieringer samt opptjente, ikke betalte renteinntekter. Merforbruket på 1,5 % i forhold til budsjett skyldes høyere antall utbetalinger enn ventet i siste del av året. Dette oppveies delvis av noe lavere gjennomsnittlig utbetaling per lån. I budsjettet ble det lagt til grunn en videreføring av de siste erfaringstallene for utbetalinger som forelå på budsjetteringstidspunktet. Det tilsa 320 utbetalte lån per uke og gjennomsnittlig utbetalt beløp per lån på kr 1.365.000 i 2012. Antall utbetalte lån økte imidlertid i siste del av året slik at

faktisk antall utbetalte lån per uke i 2012 ble i snitt 327, mens gjennomsnittlig utbetaling per lån ble redusert til kr 1.355.000.

Stor etterspørsel etter lån i 2012 må ses i sammenheng med et gunstig rentenivå i SPK sammenlignet med markedet for øvrig og omtale av dette i media. For øvrig avhenger utbetalingsnivået blant annet av den generelle økonomiske situasjonen samt utviklingen i rentemarkedet generelt.

Brutto avvik på 348 mill. kroner må ses i sammenheng med brutto avvik på innbetalinger på 650 mill. kroner (kapittel 3614), som gir et noe lavere nettoavvik.

Tabell 7: Kap 3614 Boliglån til statsansatte

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Gebyrinntekter lån	-45 000	-46 369	-1 369	3,0 %
90 Tilbakebetaling lån	-7 000 000	-7 650 201	-650 201	9,3 %
Sum kap 3614	-7 045 000	-7 696 570	-651 570	9,2 %

Post 01 Gebyrinntekter lån omfatter de gebyrer som lånekundene i SPK betaler. Avviket skyldes økt volum.

Post 90 Tilbakebetaling lån omfatter innfrielse av lån, løpende og ekstraordinære avdrag samt tilbakeføring av opptjente, ikke betalte renter. Merinntekten på 9,2 % i forhold til budsjett skyldes høyere antall innfrielser enn forventet i siste del av året. I budsjettet ble det lagt til grunn en videreføring av de siste erfaringstallene for innfrielser som forelå på budsjetteringstidspunktet. Det tilsa 485 innfrielser per måned med gjennomsnittlig innfridd beløp per lån på kr 820.000 i 2012. Antall innfridd lån økte imidlertid siste del av året slik at faktisk antall innfridd lån per måned i 2012 ble i snitt 535, mens gjennomsnittlig innfridd beløp per lån økte til kr 827.000. Økningen i antall innfrielser må ses i sammenheng med økningen i antall utbetalte lån (kapittel 0614). Dette skyldes at en stor del av utbetalte lån gjelder refinansiering hos eksisterende lånekunder og dermed også innfrielse av eksisterende lån i SPK.

I tillegg ble ekstraordinære avdrag i 2012 høyere enn forventet på budsjetteringstidspunktet. Dette har blant annet sammenheng med at lånekunder velger å redusere løpetiden, fjerner avdragsfriheten og/eller foretar ekstra nedbetaling på lånene i perioder med lav rente.

Nivået på innfrielser avhenger blant annet av den generelle økonomiske situasjonen og utviklingen i rentemarkedet. Et brutto avvik på 650 mill. kroner må ses i sammenheng med brutto avvik på utbetalinger på 348 mill. kroner (kapittel 0614), som gir et lavere nettoavvik.

Tabell 8: Kap 0615 Yrkesskedeforsikring

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Driftsutgifter	86 000	84 623	-1 377	-1,6 %
Sum kap 0615	86 000	84 623	-1 377	-1,6 %

Kapittelet omfatter yrkesskadesaker med konstateringstidspunkt etter 01.01.1996. Yrkesskadesakene kjennetegnes ved at de har lang saksbehandlingstid, og det er vanskelig å si når en sak vil ende med utbetaling. Det vil være tilfeldige variasjoner i utbetalingene fra år til år

avhengig av blant annet når skaden blir meldt SPK, skadelidtes behandlingsbehov, skadelidtes alder, skadeomfang og endringer i rettstilstanden. Mindreforbruket i 2012 utgjør 1,6 prosent.

Tabell 9: Kap 3615 Yrkesskadeforsikring

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Premie yrkesskadeforsikring	-155 000	-153 805	1 195	-0,8 %
Sum kap 3615	-155 000	-153 805	1 195	-0,8 %

Innbetalte premieinntekter i 2012 vedrørende yrkesskade er tilnærmet på budsjett.

Tabell 10: Kap 0616 Gruppelivsforsikring

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Driftsutgifter	169 000	157 843	-11 157	-6,6 %
Sum kap 0616	169 000	157 843	-11 157	-6,6 %

Utbetalte gruppelivserstatninger avhenger både av antall saker (innmeldte dødsfall som gir rett til erstatningsutbetaling) og erstatningsbeløpet i de enkelte sakene. Erstatningsbeløpet avhenger bl.a. av antall barn under 25 år. Mindreforbruket på 11,2 mill. kroner skyldes at antallet erstatningssaker i 2012 ble lavere enn det som ble lagt til grunn på budsjetteringstidspunktet. Dette oppveies delvis av at gjennomsnittlig utbetalt erstatning per sak i siste del av året ble høyere enn forventet.

Tabell 11: Kap 3616 Gruppelivsforsikring

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
01 Premieinntekter gruppelivsforsikring	-85 000	-85 450	-450	0,5 %
Sum kap 3616	-85 000	-85 450	-450	0,5 %

Innbetalte premieinntekter i 2012 vedrørende gruppeliv er på budsjett.

Tabell 12: Kap. 5470 Statens pensjonskasse, jf. kap. 2470

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
30 Avsetning til investeringsformål	14 780	14 781	1	0,0 %
Sum kap 5470	14 780	14 781	1	0,0 %

Kapittel 5470 er tilnærmet på budsjett for 2011.

Kapittel 5470 har sin motpost på post 24.5 Til investeringsformål under kapittel 2470 over. I saldert budsjett 2012 var imidlertid bevilgningen på kapittel 5470 kr 1.000 lavere enn post 24.5 under kapittel 2470. Dette avviket er ikke rettet opp gjennom 2012 og forklarer avviket mot budsjett.

Tabell 13: Kap 5607 Renter av boliglånsordningen til statsansatte

Post	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i prosent
80 Renter	1 210 000	1 188 768	-21 232	-1,8 %
Sum kap 5607	1 210 000	1 188 768	-21 232	-1,8 %

Renter av boliglånsordningen er i 2012 viser en mindreinntekt på 21,2 mill. kroner. Dette må ses i sammenheng med at hovedstolen har økt med ca. 300 mill. kroner mindre enn budsjettert, ref. omtale av kapittel 0614 og 3614 over. Videre forutsetter budsjetterte renteinntekter at økningen i hovedstolen skjer jevnt gjennom året. Økningen i hovedstolen har imidlertid vært sterkest sent på året, noe som medfører lavere renteinntekter enn en jevn økning ville tilsi.

2.2 RISIKOSTYRING OG INTERNKONTROLL

2.2.1 Overordnet risikovurdering

SPK har i løpet av 2012 gjennomført en overordnet risikokartlegging av SPK som virksomhet så vel som på alle viktige tjenesteområder. Systemrisikoen synes å være redusert i løpet av året, mens innenfor prosessrisiko utgjør premiesiden hovedutfordringen. Det er iverksatt risikoreduserende tiltak som skal gi bedre styring, effektivitet og kvalitet i premieberegningssprosessen.

2.2.2 Oppsummering internrevisjon

I 2012 ble det gjennomført revisjon av overordnet styring og kontroll i premieberegningssprosessen og styring og kontroll på IT-området. I tillegg ble det utført bistandsprosjekter knyttet til risikokartlegging i pensjoneringsprosessen, videreutvikling av rammeverk for styringsdokumenter og utforming av risikostyringsfunksjonen.

Basert på gjennomførte prosjekter vurderer internrevisor at overordnet styring og kontroll er forsvarlig ivaretatt, men at SPK har et forbedringspotensial i forhold til ambisjonen om å tilnærme seg beste praksis i privat sektor.

Innenfor premieberegningssprosessen er internrevisors vurdering at det er ryddet opp i en rekke strukturelle problemer som oppsto i forbindelse med implementering av nytt saksbehandlingssystem, men anbefaler at hovedaktivitetene i verdikjeden kartlegges for å få et helhetlig fokus på områdets egne prosesser og interaksjon med øvrige prosesser.

2.3 OPPFØLGING AV HENVENDELSER FRA RIKSREVISJONEN

Nedenfor listes de merknader SPK fikk i Riksrevisjonens dokument nr. 1 (2012 – 2013) for regnskapsåret 2011 og status på oppfølging av disse merknadene:

- Manglende avstemming av utbetalingstransaksjoner mot NAV
 - **Status:** Tiltaksplanen er i rute. Ny systemstøtte for regnskapsavstemming og avstemming i PUMA er produksjonsatt. Opprydding i gamle avvik er også godt i gang. Flere ikke-systemtekniske forbedringstiltak er også implementert, som f.eks. tydelige roller og ansvar. Prosjektet er nå overført til ansvarlig linje, PEO.
- Ufullstendig innkreving av refusjoner andre tjenstepensjonsordninger
 - **Status:** Avstemming av refusjoner skjer nå løpende. Ny systemstøtte for utveksling av refusjonskrav via AltInn ble produksjonsatt i første halvår 2012 og flere pensjonsleverandører har koblet seg på løsningen.
- Mangelfull oppbevaring og sikring av grunnlaget for pensjonsutbetalinger

- **Status:** Ulike løsninger er under utredning. Løsning implementeres iht. plan senest i 2013.
- Mangelfull styringsinformasjon til oppfølging av saksbehandlingsrestanser på pensjonsområdet
 - **Status:** I hovedsak knyttet til interne frister. Nye rutiner for behandling og oppfølging av saker under utbetalingsgarantien er utarbeidet.
- Mangler ved regnskapsføring av krav og avskrivninger ved for mye utbetalt pensjon
 - **Status:** Etter dialog med Riksrevisjonen er problemstillingen vedrørende netto- eller bruttoføring av avskrivninger av for mye utbetalt pensjon avklart med Arbeidsdepartementet. Konklusjonen er at dagens praksis for bokføring av avskrivninger (nettoføring) videreføres.
- Informasjonssikkerhet – utvikling og innføring av et styringssystem for informasjonssikkerhet
 - **Status:** Styringssystem for sikkerhet er etablert. Opprydding i tilganger til saksbehandlingssystemet Puma og Active Directory er foretatt.

3. PRODUKSJONSSTATISTIKK

3.1 Utbetaling av pensjoner

3.1.1 Kvalitet/feilutbetalinger

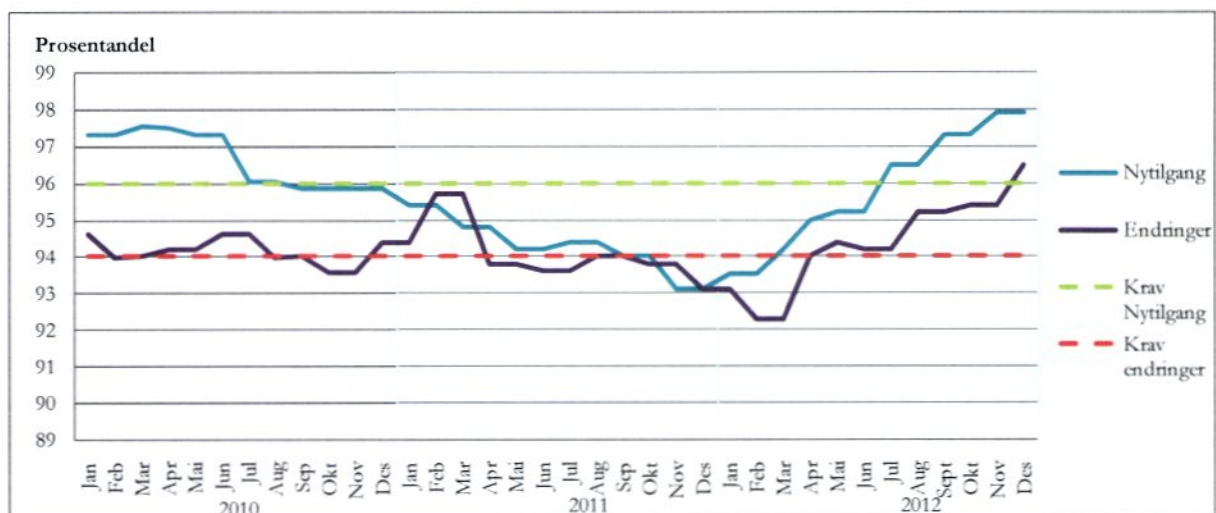
Resultatkrav:

SPK skal hvert tertial i 2012 foreta egne stikkprøvekontroller med et representativt utvalg av utbetalinger av nye og endrede pensjoner. Stikkprøvene og analysen av disse skal utføres som ledd i SPKs internkontroll og innarbeides i den løpende tertialrapporteringen til AD.

Av nye pensjonsutbetalinger skal minst 96,0 % utbetales riktig ved første gangs utbetaling. Av endrede pensjoner skal minst 94,0 % være korrekt ved endringstidspunktet. AD forutsetter at arbeidet med å redusere feilutbetalinger med vesentlig avvik, prioriteres høyt av virksomheten. Feil i pensjonsutbetalinger over +/- kr 100 pr måned regnes som vesentlige feil.

Dersom SPK ikke når kvalitetskravene, skal AD informeres i tertialrapporteringen om hvilke tiltak som er iverksatt, eller vil iverksettes.

Figur 1: Utvikling, rettprosent med glidende 12 måneders gjennomsnitt



Kvalitetskontrollen er basert på et representativt utvalg av nye og endrede pensjoner. Det er i 2012 kontrollert 960 saker, hvorav 480 nye og 480 endrede pensjoner.

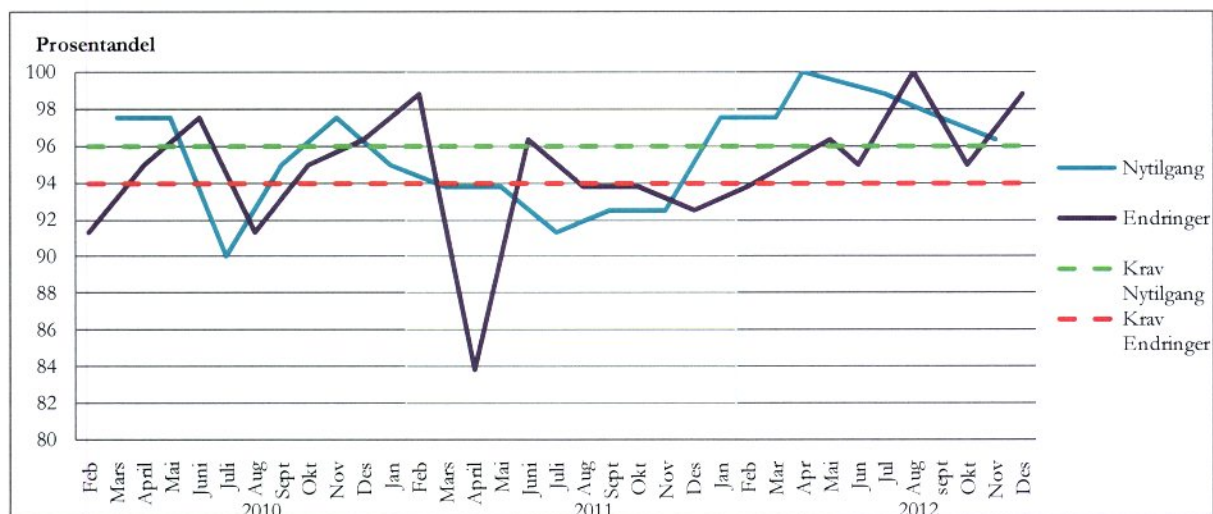
Av nye pensjoner skal minst 96,0% utbetales riktig ved første gangs utbetaling. Snitt for de siste 12 måneder ved utgangen av 2012 var 97,9%, opp fra 96,5% i forrige tertial. Det er det beste resultat som er oppnådd noen gang, og alle månedene var over 96% i 2012.

For endrede pensjoner er kravet 94%. Snittet for de siste 12 månedene var ved utgangen av 2012 96,5%, opp fra 95,2 % i forrige tertial. Det er også det beste resultat som er oppnådd. Her var alle måneder unntatt en over resultatkravet.

Vi er dermed godt over resultatkravene for både nye og endrede pensjoner.

Fellesnevneren for året er at det ble oppdaget noen feil knyttet til nye regler. Det ble derfor gjennomført oppfriskning av det nye regelverket, spesielt regulering, og opplæringsiltak knyttet til de mest utsatte pensjonsartene. Selv om kvaliteten er meget god for de siste 12 mnd., fortsetter vi med våre månedlige analyser av alle feil og iverksetter tiltak fortløpende.

Figur 2: Månedlig utvikling, rettprosent (nye og endrede pensjoner)



Vi gjør oppmerksom på at i april 2012 ble det kontrollert nye pensjoner og i mai 2012 endrede pensjoner.

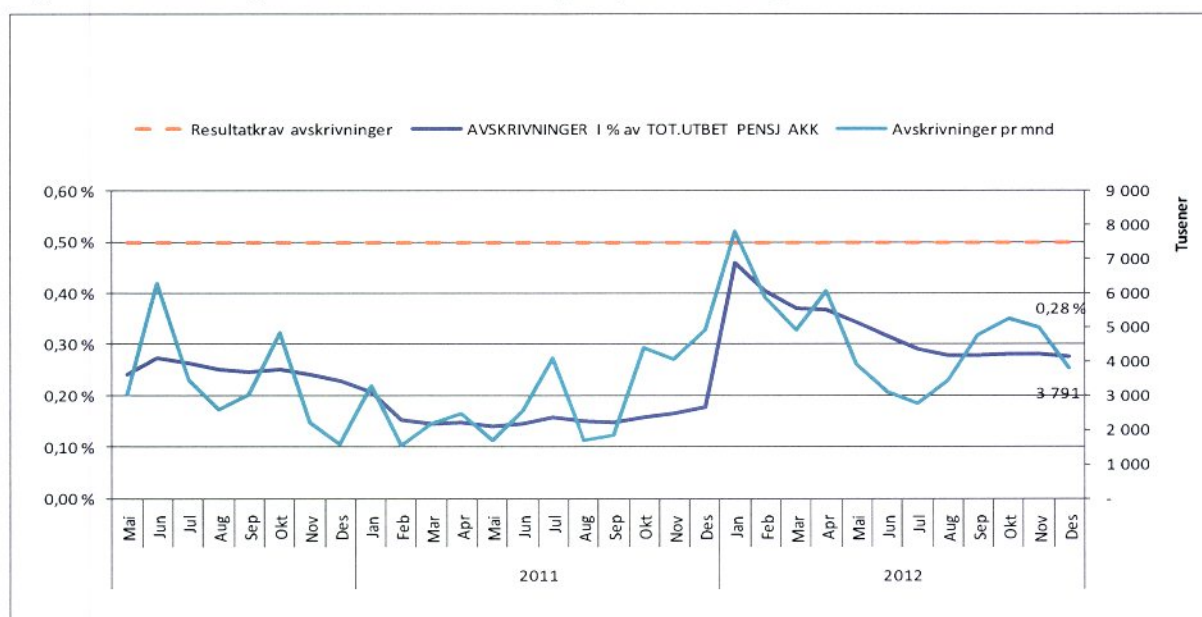
Tallene refererer seg til den måneden pensjonen kommer til utbetaling, dvs. måneden etter at saksbehandlingen er gjennomført.

3.1.2 AVSKRIVNINGER

Resultatkrav:

De totale avskrivningene, inklusiv beregnede rentekostnader, skal ikke overstige 0,5 % av de totale pensjonsutbetalingene.

Figur 3: Avskrivninger i forhold til de totale pensjonsutbetalingene



De totale avskrivninger for 2012 utgjør ca. 57 mill. Beløpet utgjør i underkant av 0,3% av de totale pensjonsutbetalingene. Vi er dermed godt under resultatkravet.

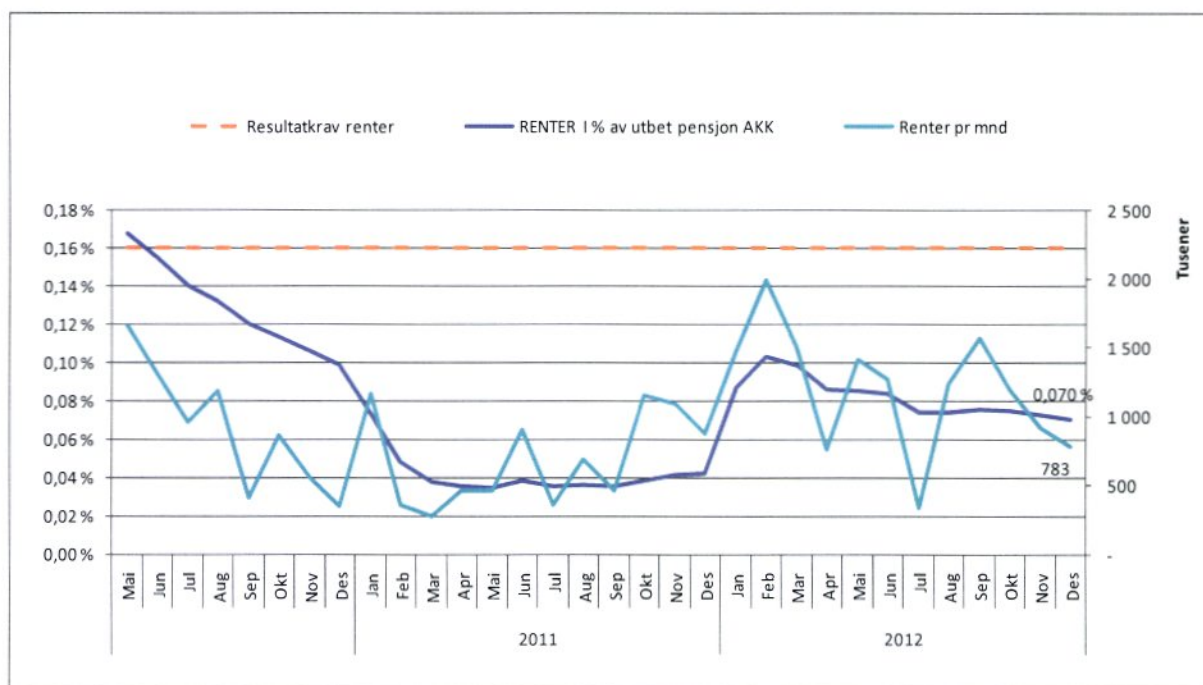
Beløpet var spesielt stort i 1. tertial og skyldes at kvalitetssikring av regulering av pensjoner avdekket feil tilbake i tid. Videre skyldes det tidligere feil i forbindelse med arbeidet med likestilling av enkemenn og enker. Beløpet er også stort i 3. tertial og skyldes oppryddingsarbeid og ytterligere enkeltsaker i forbindelse med årets regulering av pensjoner.

3.1.3 RENTEUTBETALINGER

Resultatkrav:

Renteutbetalinger på grunn av for sen utbetaling av pensjon skal ikke overstige 1,6 ‰ av pensjonsutbetalingene. Resultatene skal rapporteres hvert tertial i absolutte og relative tall.

Figur 4: Renteutbetalinger i forhold til totale pensjonsutbetalinger



Renter utgjør 0,07% av de totale pensjonsutbetalingene og er godt under resultatkravet på 0,16%.

Totalt beløp utgjør ca. 14,4 mill. og inkluderer ca. 1,6 mill. som arbeidet med likestilling av enkemenn og enker medførte som følge av identifiseringen av tidligere feil. For øvrig skyldes det kvalitetssikring av regulering av pensjoner både ved fjorårets og årets regulering. Beløpet var spesielt stort i 1. tertial og utgjorde 40% av års beløpet. Mens det i 2. og 3. tertial har vært en stabilisering på forventet lavere nivå.

3.1.4 ALLE PENSJONER TIL RETT TID

Resultatkrav:

- *Alle pensjoner skal utbetales til rett tid. Resultatene skal rapporteres tertialt, og oppgis i absolutte og relative tall. Det skal også fremkomme av rapporteringen eventuelt hvor mye for sent utbetalingen skjer og hvilke tiltak som blir iverksatt.*
- *Nye alderspensjoner skal i 100 % av tilfellene utbetales fra første måned etter lønnsopphør etter at nødvendig dokumentasjon foreligger og medlemmet har søkt om pensjon tre måneder før lønnen stanser.*
- *Nye uførepensjoner skal i 100 % av tilfellene utbetales fra første måned etter lønnsopphør etter at nødvendig dokumentasjon foreligger og legeerklæring foreligger tre måneder før lønnen stanser.*
- *Nye etterlattepensjoner skal i 100 % av tilfellene utbetales senest tre måneder etter den måneden der medlemmet/pensjonisten dør dersom melding om dødsfallet meldes til SPK i døds måneden og etter at nødvendig dokumentasjon foreligger.*

Det er 18 brudd på utbetalingsgarantien i 2012. 8 var oppsatte pensjoner, 4 uførepensjoner, 3 etterlattepensjoner, 2 AFP-pensjoner og 1 alderspensjon. 4 av bruddene henfører seg til 3. tertial og er en halvering fra 2. tertial.

Årsakene til bruddene skyldes overgang til nytt oppfølgingssystem, mangler/feil i systemet som medførte at vi ikke fikk informasjon maskinelt fra NAV, samt saksbehandlers feil i saker som avviker fra ordinær saksgang.

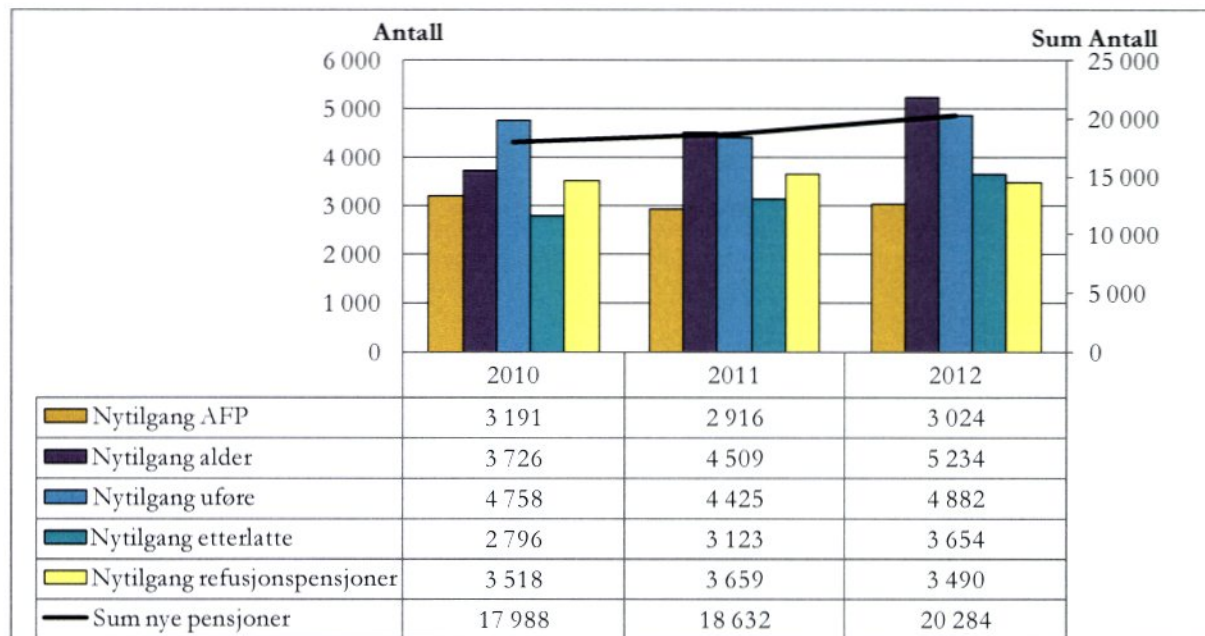
I alle sakene foretas det en umiddelbar utbetaling så snart bruddet er identifisert.

Det ble i 2012 utarbeidet nye rutinene for saksbehandlere og nye administrative rutiner for ledere mht. oppfølging. Det vurderes jevnlig hvorvidt rutinene er gode nok eller hvorvidt de skal oppdateres/presiseres.

3.2 UTVIKLING I SAKSVOLUM

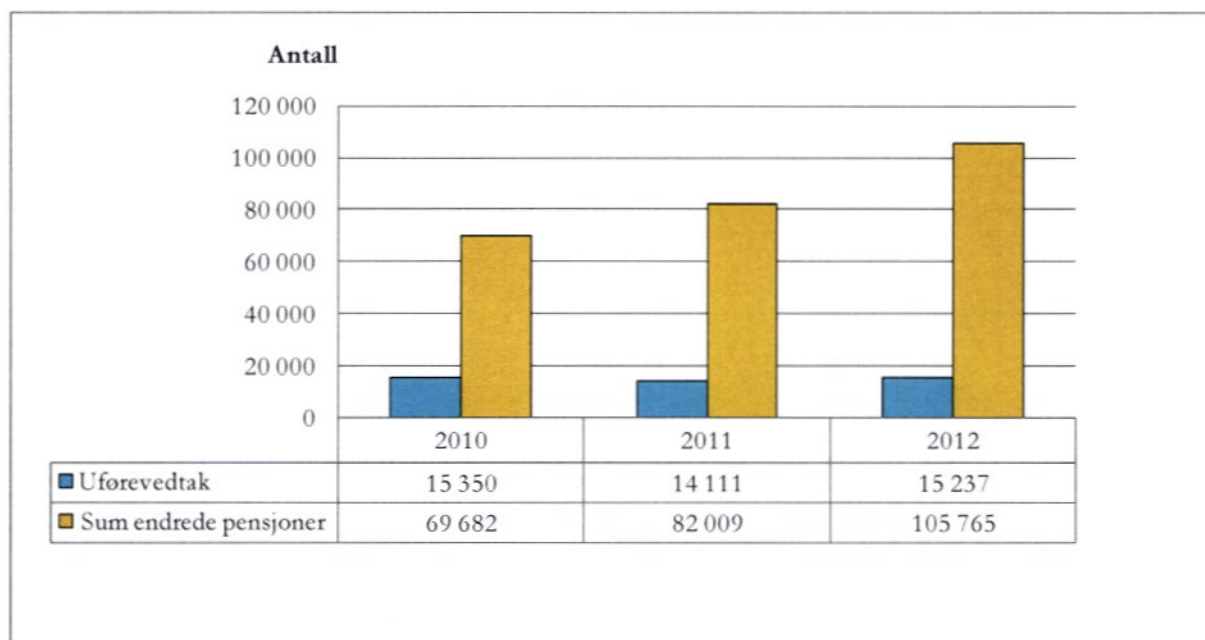
3.2.1 NYTILGANGER OG ENDRINGER

Figur 5: Nye pensjoner



Det er i 2012 iverksatt 20 284 nye pensjoner. Det er en økning med ca. 9 % og skyldes økning spesielt på alder- og etterlattepensjoner.

Figur 6: Endringer og uførevedtak

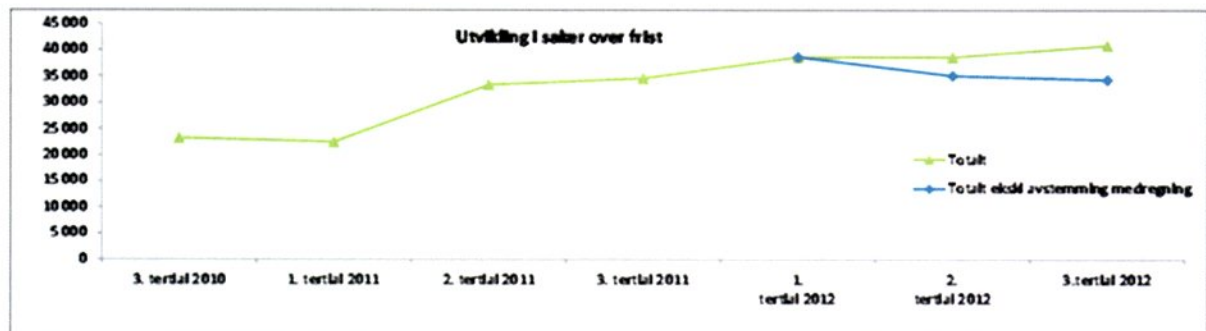


Det er en stor økning i endrede pensjoner. Som SPK har redegjort for i forbindelse med justeringen av stykkeprismodellen, har de omfattende regelverksendringene knyttet til

pensjonsreformen medført at SPK har måttet etablere nye tjenstedefinisjoner. Dette medførte i sin tur vesentlige endringer i databasestrukturen ("domenemodellen") til pensjonsbehandlings-systemet. I etterkant av dette har tellingen av endringsforekomster vist sterkt varierende resultater, både som følge av nye telleprinsipper, men også som følge av utfordringer i tellesystemene. Opptrekkene viser nå mer stabile resultater, men tallene er ikke direkte sammenlignbare bakover i tid.

3.2.2 UTVIKLING I SAKER OVER INTERN FRIST

Figur 7: Saker over frist for pensjoneringsområdet



Våren 2012 ble det innført en ny sakstype, avstemming medregning (arbeid i forbindelse med kontroll av at vi får refusjon fra andre offentlige pensjonsordninger i hht overføringsavtalen). Fra 2. tertial hadde en del av disse sakene passert den interne fristen. Men dette ble ikke tatt med i rapporten for 2. tertial da vi på det tidspunktet ikke hadde fått sakstypen implementert inn i vår styringsrapport. Den grønne linjen oven viser derfor det totale antallet både pr. 2. tertial (38 648) og pr 31.12.12 (40 868). inkludert sakstypen avstemming medregning.

Dersom vi holder denne sakstypen utenfor ser vi en liten reduksjon, fra 35 115 pr 2. tertial 2012 til 34 334 pr 31.12.12

SPK prioriterer fortsatt de oppgavene som medfører risiko for at pensjonisten ikke får pensjon, eller ikke får endret sin pensjon i tide, samt å behandle de eldste sakene først.

Restansene måles i forhold til interne frister på den enkelte sakstypen, og sier derfor ikke noe om hvorvidt pensjonisten får utbetaling for sent. For nye pensjoner følges dette opp via utbetalingsgarantien.

3.3 GRUPPELIV

3.3.1 UTBETALING AV GRUPPELIVSFORSIKRING

Resultatkrav:

Forsikringsbeløpene under gruppelivsforsikring skal utbetales innen 7 virkedager etter at nødvendig dokumentasjon er mottatt. Resultatet skal rapporteres tertialt og oppgis i absolutte og relative tall. Avvik på grunn av for sen innberetning av nødvendige opplysninger skal inngå som en del av den eventuelle avviksrapporteringen.

Tabell 14: Utbetaling av gruppelivsforsikring

Utbetaling av gruppelivsforsikring	2010	2011	2012	Endring i % fra 2011
Dager fra alle opplysninger mottatt til utbetaling (gj.snitt)	4	5	4	-20,0 %
Antall utbetalinger	197	259	195	-24,7 %
Innen 7 dager (absolutte tall)	188	254	192	-24,4 %
Etter 7 dager (absolutte tall)	9	5	3	-40,0 %
% andel før 7 dager (absolutte tall)	95 %	98 %	99 %	0,4 %
Utbetalt beløp (i 1000 kr)	133 752	172 735	154 813	-10,4 %

Utbetalingene i 2012 ble i snitt foretatt 4 virkedager etter at all nødvendig dokumentasjon var mottatt. Totalt har vi utbetalt 195 gruppelivsforsikringer. Det er en nedgang på 25 % fra 2011. Totalt beløp ble også redusert, med 10 %. Kun 3 saker i 2012 ble utbetalt mer enn 7 virkedager etter mottatt dokumentasjon. Ingen av bruddene skjedde i siste tertial. 98,5 % av årets saker er dermed utbetalt innenfor fristen. Dette er en liten forbedring i forhold til 2011. Vi har jobbet med å forbedre saksgangen på dette området, og ytterligere tiltak anses ikke å være påkrevet.

3.4 YRKESKADEFORSIKRING

3.4.1 UTBETALING AV YRKESKADEFORSIKRING

Resultatkrav:

Minimum 85 % av forsikringsbeløpene skal utbetales innen fire uker etter at nødvendig dokumentasjon foreligger. Resultatene skal innarbeides i tertialrapporteringen til AD.

Vi har etterlevd kravet om å utbetale minimum 85 % av forsikringsbeløpene innen fire uker etter å ha mottatt nødvendig dokumentasjon.

Tabell 15: Utvikling yrkesskedeforsikring

Utvikling yrkesskader	2010	2011	2012	Endring fra 2011	Endring i %
Antall mottatte saker	604	742	638	-104	-14 %
Utbetalt beløp inkl RTV-avgift (i 1000 kr) – saker konstatert etter 31.12.95	76 929	92 035	84 623	-7 412	-8 %
Herav avgift NAV («RTV-avgift»)	29 227	39 609	32 648	10	11 %
Antall utbetalinger innen 4 uker	234	90	100	6	86 %
Antall utbetalinger etter 4 uker	19	7	13	6	86 %
Andel utbetalinger før 4 uker	92,5 %	92,8 %	88 %	-4,8	-5 %
Andre personskader (Bilansvar, vernepliktige m.m.) – antall mottatte saker	81	105	143	38	36 %

Antallet meldte yrkesskader varierer litt fra år til år. I 2011 ble det registrert det høyeste antallet skademeldinger noensinne, med blant annet mange meldinger etter terroranslaget 22. juli (130 skademeldinger i løpet av 2011). Det kom fremdeles inn en del skademeldinger etter denne hendelsen i 2012, men ikke i like stort omfang. Antall skademeldinger for 2012 ligger ca. på gjennomsnittet for de siste år, med unntak av et eksepsjonelt lavt antall i 2009 og et noe høyt tall i 2011. Økningen i andre typer skademeldinger skyldes både at vi pr 1.1.2012 overtok saksbehandling av krav etter særavtaler for reiser, og at vi har fått inn en del krav etter billighetserstatningsordningen for psykiske senskader etter tjeneste i internasjonale operasjoner. Disse kravene (totalt 57 i 2012) er som regel kommet sammen med krav etter den særskilte kompensasjonsordningen, omtalt ovenfor.

Nedgangen i utbetalte beløp i yrkesskadesaker skyldes at vi i 2011 hadde uvanlig høye beløp, både på grunn av utbetalinger etter dødsfall som følge av terroranslaget, og som følge av en særdeles høy utbetaling etter et rettsforlik i en yrkesskadesak. Ettersom RTV-avgiften (refusjon til folketrygden) betales året etter selve erstatningsutbetalingen, forklarer dette også hvorfor det er en økning i RTV-avgift, mens det er en nedgang i utbetalt erstatningsbeløp. RTV-avgiften er en refusjon til folketrygden av trygdens beregnede utgifter til uførepensjon og skal beregnes i prosent av erstatningsutbetalinger etter yrkesskedeforsikringsloven.

3.5 BOLIGLÅN

3.5.1 Behandling av boliglånsøknader

Resultatkrav:

Alle søknader om lån til kjøp av bolig skal behandles innen en måned.

Alle søknader om refinansiering av lån skal behandles innen fem måneder. Resultatene skal for begge typer lån rapporteres tertialt og oppgis i absolutte og relative tall.

SPK har gjennom hele 2012 vært à jour med behandling av søknader om lån til kjøp av bolig. Kravet om en måneds behandlingsfrist for søknader om lån til refinansiering ble endret til 5 måneder i løpet av året. Ved utgangen av 2012 var det en saksbehandlingstid på 4 måneder på søknader om lån til refinansiering.

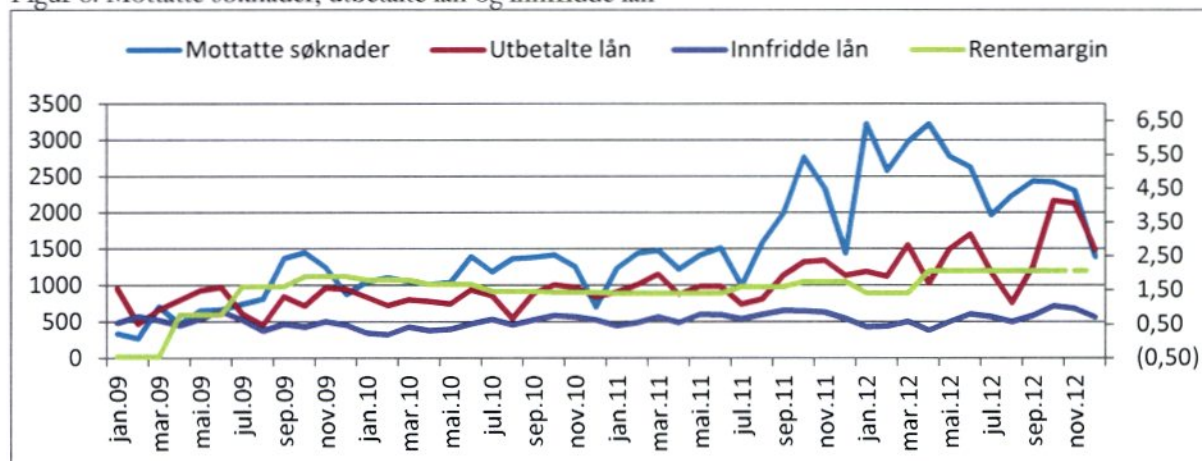
I 2012 mottok SPK 30 240 søknader om boliglån, hvorav 3 061 var søknader om lån til kjøp av bolig. Frem til utgangen av 2. tertial 2012 mottok SPK i snitt 600 søknader i uken. Siste tertial av 2012 gikk dette ned til 486 søknader i uken. Totalt ble gjennomsnittet for 2012 på 581 søknader i uken, det var 56,3 flere søknader enn i 2011 og 117 prosent flere enn 2010.

Ved utgangen av 2. tertial 2012 var saksbehandlingstiden på søknader om refinansiering 5 måneder og antatt økende. Det ble iverksatt tiltak for å stoppe og for å få ned behandlingstiden. SPK tilsatte 5 personer på engasjementer, samt at Lindorff doblet sin kapasitet fra 10 til 20 årsverk. Kravet om en behandlingstid på en måned ble endret til 5 måneder da det var usikkert når full effekt av ressursøkningen ville inntreffe. En kombinasjon av noe lavere søknadsinngang siste tertial av 2012 sammen med ressursøkningen gjorde at behandlingstiden gikk ned til 4 måneder ved utgangen av 2012.

Det har vært en rentejustering i 2012. Den 1. mai 2012 gikk den nominelle renten ned fra 2,75 prosent til 2,25 prosent.

Det er utbetalt 17 013 lån i 2012. I 2011 var det tilsvarende tallet 12 354 lån, en økning på 37,7 %. Gjennomsnittlig utbetalt beløp per lån i 2012 er kroner 1 354 000, som er en økning på 3,0 % fra 2011. Det ble innfridd 6 436 lån, mot 6 760 lån i 2011.

Figur 8: Mottatte søknader, utbetalte lån og innfridde lån



Antall løpende lån er økt med 22,6 % fra 46 766 til 57 343. Den samlede utlånsporteføljen er økt med 36,3 % fra 42,7 mrd. pr 31.12.2011 til 58,2 mrd. pr 31.12.2012.

I 2012 var det totalt 2 avskrivninger. Totalt avskrevet for disse lånene er 77 650 kroner. Det ble innbetalt 357 058 kroner på tidligere avskrevne lån.

4. INFORMASJON OG SERVICE

4.1 SVARTID SKRIFTLIGE HENVENDELSER

Resultatkrav:

Skriftlige henvendelser til SPK skal besvares innen fire uker. Foreløpig brev sendes til alle hvor behandlingstiden antas å ville overstige fire uker. Resultatet skal rapporteres tertialt og oppgis i absolutte og relative tall.

Kravet er nådd og alle skriftlige henvendelser til vårt kundesenter er besvart innen 4 uker. Dersom det ikke har vært mulig å besvare henvendelsen innen kravet, har vi sendt ut foreløpige brev.

6.1.1 Sterk økning i informasjonsbehovet

De siste tre årene har antall henvendelser økt med mer enn 100 000 årlig. I 2012 sank antall telefonhenvendelser om pensjon for første gang siden 2008, mens spk.no satte nok en besøksrekord.

(Jeg synes det er greit at det skrives mye om dette siden politikerne/samfunnet er opptatt av hvordan vi ivaretar vår informasjonsplikt. Finn)

Antall besøk på spk.no sto for 83 prosent av de nesten 1,4 millioner henvendelsene til Statens pensjonskasse i 2012, mens henvendelsene på telefon, e-post, brev og personlige møter utgjorde 17 prosent. I 2010 og 2011 opplevde vi stor pågang på e-post og telefon fra medlemmer som ville ha mer informasjon om den nye pensjonsreformen. Det er for tidlig å si om nedgangen i pensjonshenvendelser i året som gikk er varig. Henvendelser på lån både på telefon, e-post og nett fortsatte å øke betydelig på grunn av den gunstige lånerenten. Vi forventer at lånerenten vil være gunstig også i 2013, og at pågangen vil vedvare.

Figur 9: Antall henvendelser til SPK, fordelt på selvbetjening vs. manuell betjening

	2009	2010	2011	2012
Antall besøk på spk.no	840 312	926 289	1 004 740	1 134 025
Telefon, e-post, brev og personlige møter	164 714	197 541	229 086	238 194
Sum	1 005 026	1 123 830	1 233 826	1 372 219
Prosentvis fordeling	84/16	82/18	81/19	83/17

Tabellen viser at antall henvendelser har økt med ca. 10 prosent de siste fire årene, mens fordelingen mellom selvbetjente og manuelle henvendelser har vært relativt stabil. Trenden fra 2010 der andelen manuelle henvendelser øker mer enn nettsidene kan se ut til å snu. Med besøksrekord på spk.no og en lavere økning på manuelle henvendelser enn tidligere, økte selvbetjeningsgraden til 83 prosent i 2012, mens andelen henvendelser på telefon, e-post og brev utgjorde 17 prosent av alle henvendelser.

Prisdryss også i 2012

Vi har videreutviklet våre nettsjenester i 2012, og vi er fornøyde med at vi klarte å øke andelen henvendelser som ble løst på nett i 2012. Tilbakemeldinger og brukerundersøkelser viser at brukernes tilfredshet med spk.no er høy og økende. I desember 2011 kåret Difi spk.no til Norges mest tilgjengelige nettsted i konkurranse med 700 andre offentlige nettsteder. Juryen mente at Statens pensjonskasse hadde strukket seg lenger enn andre for å nå brukerne sine. I 2012 vant spk.no en ny bronse i Farmands kåring av beste offentlige nettsted i 2012.

Gjennom hele 2012 har vi utviklet nye tjenester for medlemmer på Minside, som er den personlige og passordbeskyttede delen av spk.no. Løsningen ble lansert i januar 2013, og inkluderer nye tjenester for våre medlemmer på pensjon slik at de kan få personlig informasjon basert på egne data. I tillegg er også tjenester for boliglån lagt ut på Minside slik at våre lånekunder kan finne svar de i dag må ringe eller sende e-post for å få. Høsten 2012 ble også flere

nyttige hjelpemidler for potensielle lånekunder lansert på spk.no slik at de kan finne informasjon uten å måtte ta kontakt med vårt kundesenter.

De siste tre årene har vi forenklet ca. 300 brev og mange skjemaer. I februar 2012 vant SPK klarspråkprisen for å ha gjort en ekstraordinær innsats med å gjøre tekster på papir og nett tilgjengelige og forståelige for brukerne. Brevprosjektet ble avsluttet 31. desember og overført til linjeorganisasjonen.

SPK vant også gull for beste offentlige årsrapport i september 2012. Juryen begrunnet prisen slik: *«Det gis en helhetlig og god analyse av egen virksomhet, og både den kvalitative og kvantitative rapporteringen holder høy kvalitet. Man lykkes også med å gjøre en ellers kompleks og vanskelig kjerneaktivitet tilgjengelig for leseren.»*

Stor etterspørsel etter kurs blant kunder og medlemmer

Statens pensjonskasse tilbyr både seniorkurs for ansatte hos våre kunder som nærmer seg pensjonsalder, kurs for HR-medarbeidere og mer skreddersydde kurs. Stadig flere bedriftskunder bestiller skreddersydde kurs for å oppdatere seg på konsekvensene av pensjonsreformen. Kundene er mest opptatt av at ansatte på 55 år og eldre får en fullstendig gjennomgang av sine valgmuligheter, supplert med teori og eksempler. Mange ønsker i tillegg en personlig beregning med samtale om den enkeltes pensjonsopptjening og ytelse med en gjennomgang av verktøy man kan benytte for å kalkulere sin egen pensjon. En utfordring vi møter i mange kurs, er at vi ikke har noe å si om regelverket for de yngre årskull. Mange kurs er også rettet mot HR-medarbeidere og pensjonsansvarlige hos våre kunder. Målet er å sette dem i stand til å bistå sine ansatte i pensjonsspørsmål.

Tabell 2: Antall kurs i perioden 2008 - 2011

	2009	2010	2011	2012
Antall kurs	115	181	281	284

Tabellen viser at etterspørselen etter kurs blant våre kunder og medlemmer er tredoblet siden fra 2009. Økningen er spesielt sterk etter at pensjonsreformen trådte i kraft. Pensjonsforedrag om den enkeltes valgmuligheter øker mest.

Viktig å møte informasjonsbehovet

Pensjon har blitt stadig mer aktuelt. Samtidig har et allerede komplisert regelverk blitt vanskeligere, mens valgalternativene har blitt flere. De neste årene kommer stadig større deler av det nye regelverket på plass. Derfor er det naturlig å anta at informasjonsbehovet vil være stort også de kommende årene.

Et viktig strategisk mål for SPK er å øke graden av selvbetjening og automatisering, samtidig som vi møter behovet for individuell veiledning og personlig service. Vi vil prioritere tiltak som gjør det mulig for våre medlemmer og kunder å få hjelp døgnet rundt og løse flere oppgaver selv på spk.no. Vi vil også videreføre arbeidet på klarspråk i alle kanaler, vi vil informere aktivt om viktige regelendringer og styrke rollen til den pensjonsansvarlige hos våre kunder.

Det er viktig for oss at vi fortsatt kan gi medlemmer og kunder trygghet når de skal ta viktige pensjonsvalg. Derfor må vi regne med å bruke ressurser på en god og målrettet betjening også i årene som kommer, spesielt når vi står foran del to i pensjonsreformen som vil gi nye regler for årskull født etter 1954, for uføre og etterlatte.

5. INVESTERINGER

Innledning

SPK har gjennom de siste fire årene levert milliardprosjektet Perform som blant annet omfattet modernisering av våre systemers teknologiske plattform, samt innføring av pensjonsreformen. I 2012 har SPK fokusert på å gå tilbake til en normalisert driftssituasjon. Innsatsen har i stor grad vært rettet mot konsolidering og sikring av basisleveranser.

Prosjekter 2012

Utviklingstiltakene er gruppert i fire investeringsprogrammer. SPK arbeider iterativt med kontinuerlige prioriteringer av hvilke tiltak som til enhver tid er viktigst for å sikre våre basisleveranser og vår måloppnåelse mot målbildet i 2015. Vi har tertialvise leveranser med tilhørende prioriteringsrunder. For 2012 er det primært prioritert tiltak som skal konsolidere driften etter prosjekt Perform, men det er også prosjekter som er rettet mot bedre betjening av kunder og medlemmer, samt effektiviseringstiltak.

Prosjektene i porteføljen er generelt levert med forventet innhold til forventet tid, på tross av at vi ligger noe under budsjett. Vår estimeringsmodell er revidert som følge av underforbruket. I 2012 er det også påløpt kostnader for prosjekter som leveres 1. tertial 2013.

Påløpte kostnader, samt årsbudsjett sammenliknet med forbruk for 2012 fremkommer av tabellen under. Årsbudsjettet er justert for prosjekter med leveranse i 2013 som har hatt oppstart i 2012.

Tabell 16: Prosjekter 2012

Prosjekt	Budsjett 2012	Regnskap 2012	Avvik	Avvik i %
Skjermingstillegg	1 585	787	798	50 %
Regulering	1 220	806	414	34 %
Datakvalitet	550	871	-321	-58 %
Elektronisk postjournal	230	116	114	49 %
Datavarehus - Oppgradering informatica	800	935	-135	-17 %
Brevløsning	760	452	308	41 %
Stykkprisfakturerings pensjon	1 440	1 103	337	23 %
Konsolidering produksjonsstyring ITO	1 160	892	268	23 %
Avtalestyrte lønnstillegg	20	0	20	100 %
PROFF	4 830	3 129	1 701	35 %
Pensjonsreformen	440	103	337	76 %
Avstemming	2 030	1 235	795	39 %
Flere uttak AFP	1 200	1 173	27	2 %
Roller og fullmakter i SBL kunde	160	160	0	0 %
Sum Sikker drift	16 425	11 763	4 662	
Forprosjekt styringsinfo	110	42	68	62 %
Prosesser SPK (OPUS)	80	34	46	58 %
Ansattedata	190	80	110	58 %
Sum Organisasjonsutvikling	380	155	225	
eTinglysning	130	105	25	19 %
Sum Effektivisering	130	105	25	
Simuleringsløsning	350	356	-6	-2 %
Samhandlerløsning på WEB	70	68	3	4 %
Min Side Medlem	5 450	6 904	-1 454	-27 %
Analyseunderlag	410	439	-29	-7 %
Sum Kundefokus	6 280	7 767	-1 487	
Totalt	23 215	19 790	3 425	15 %

De tertialvise prioriteringsrundene gjør at noen av prosjektene nylig er påbegynt. Nedenfor gis en mer detaljert beskrivelse av de enkelte programmene.

Sikker drift

Nødvendige tiltak for å sikre våre basisleveranser

Dette investeringsprogrammet skal gjennomføre tiltak som skaper trygghet, forutsigbarhet og gjennomføringsevne med primær fokus på våre kjerneprosesser. Dette skal gjøres gjennom å få kontroll på restanser og produksjonen, samt tilrettelegge for fremtidige oppgaver. Gjennom å stabilisere driften blir organisasjonen mer robust for endringer frem mot 2015. I tillegg skal programmet gjennomføre tiltak som følger av særskilte pålegg eller merknader fra departement eller andre instanser. Særlige satsingsområder og prioriteringer i 2012 er en gjennomgang og forbedring av dagens system for premieoppfølging. I tillegg vil vi aktivt bistå departementet med vår ekspertise i arbeidet med utredning og endring av pensjonsregelverket.

Organisasjonsutvikling

Tiltak som utvikler organisasjonens evne til å nyttiggjøre seg ressursene og understøtte vår strategi

Dette investeringsprogrammet skal bidra til forretningsorientering av SPK der fokus på identifisering og realisering av nye muligheter basert på en kost/nytte-tankegang vektlegges. Programmet skal gjennomføre tiltak som utvikler vår kompetanse og kultur, og utvikler organisasjonens evne til å nyttiggjøre seg ressursene. Videre skal det etableres tydelige roller og ansvarsområder, samt et godt begrepsapparat og rammeverk knyttet til prosessene.

Effektivisering

Tiltak som effektiviserer kostnads- og ressursbruken i SPK

Dette investeringsprogrammet skal bidra til at SPK i 2015 er bransjens mest kostnadseffektive pensjonsleverandør, med størst mulig grad av standardisering, automatisering og selvbetjening. Mest mulig av saksbehandlingen skal bli automatisk og papirløs. Standardsaker og oppgaver skal gå rett igjennom systemene uten oppretting og dobbeltkontroll. Frem mot 2015 vil dette programmet få et økt fokus.

Kundefokus

Tiltak som sikrer vår kunde- og medlemstilfredshet,

Dette investeringsprogrammet skal bidra til at SPK i 2015 opprettholder sine stordriftsfordeler ved å sikre kundemassen. SPK skal oppleves som konkurransedyktige innenfor alle selskapets kjerneområder med høy kunde- og medlemstilfredshet. Vi er inne i en periode med mye fokus på pensjon og innføring av nytt regelverk for uføre og yngre årskull. Det medfører at vi vil fokusere på å skape forutsigbarhet i forhold til fremtidens pensjon og premie for våre kunder og medlemmer.

6. FIGURER OG TABELLER

Figur 1: Utvikling, rettprosent med glidende 12 måneders gjennomsnitt	21
Figur 2: Månedlig utvikling, rettprosent (nye og endrede pensjoner)	22
Figur 3: Avskrivninger i forhold til de totale pensjonsutbetalingene	22
Figur 4: Renteutbetalinger i forhold til totale pensjonsutbetalinger	23
Figur 5: Nye pensjoner.....	25
Figur 6: Endringer og uførevedtak.....	25
Figur 7: Saker over frist for pensjoneringsområdet	26
 Tabell 1: Hovedkrav	 4
Tabell 2: Kap 2470 Statens pensjonskasse	14
Tabell 3: Kap 0611 Pensjoner av statskassen	15
Tabell 4: Kap 0612 Tilskudd til Statens pensjonskasse	15
Tabell 5: Kap 0613 Arbeidsgiveravgift til folketrygden.....	16
Tabell 6: Kap 0614 Boliglån til statsansatte	16
Tabell 7: Kap 3614 Boliglån til statsansatte	17
Tabell 8: Kap 0615 Yrkesskedeforsikring	17
Tabell 9: Kap 3615 Yrkesskedeforsikring	18
Tabell 10: Kap 0616 Gruppelivsforsikring	18
Tabell 11: Kap 3616 Gruppelivsforsikring	18
Tabell 12: Kap. 5470 Statens pensjonskasse, jf. kap. 2470	18
Tabell 13: Kap 5607 Renter av boliglånsordningen til statsansatte.....	19
Tabell 14: Utbetaling av gruppelivsforsikring	27
Tabell 15: Utvikling yrkesskedeforsikring	28
Tabell 16: Prosjekter 2012	34