

# SPK

STATENS  
PENSJONSKASSE



# INNHOOLD



03

## Kapittel 1 LEDERS BERETNING

1 Leders beretning 4

06

## Kapittel 2 INTRODUKSJON

2.1 Statens pensjonskasse i samfunnet 7  
Milepæl i ansvarsreformen 9  
2.2 Viktige hendelser i 2016 12  
2.3 Statens pensjonskasse i tall 14  
2.4 Ledelsen 16  
2.5 Slik jobber vi 18  
En historie om lønnsom automatisering 20

24

## Kapittel 3 ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER

3.1 Samlet vurdering av aktiviteter, resultater og ressursbruk 25  
3.2 Resultater for 2016 – eksterne og interne mål 28  
3.3 Utvikling og kontinuerlig forbedring 30  
3.4 Redegjørelse for våre produkt- og tjenesteområder 32

47

## Kapittel 4 STYRING OG KONTROLL

4.1 Styring og kontroll 48

50

## Kapittel 5 VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER

5.1 Framtiden er nå 51

53

## Kapittel 6 ÅRSREGNSKAP

6.1 Regnskap for Statens pensjonskasse 54  
6.2 Regnskap for Jernbanens Pensjonskassefond 77

Statistikk 80

Vedlegg 1: Revisjonsberetninger 84

Vedlegg 2: Besvarelser til tildelingsbrevet 86



KAPITTEL

# LEDERS BERETNING



# KOSTNADSEFFEKTIVE TJENESTER TIL FORVENTET KVALITET



Statens pensjonskasse betalte ut 25,8 milliarder kroner i pensjoner i 2016. Dette er en vekst på 900 millioner kroner fra 2015, og den høyeste utbetalingen noen gang. Det viktigste målet er imidlertid ikke å være størst, men å levere god kvalitet til lavest mulig kostnad. Det har vi greid.

«SPK skal være ledende på å levere offentlig tjenestepensjon i Norge. Det skal vi klare ved å levere kostnadseffektive tjenester til forventet kvalitet. Slik skal vi oppfattes av medlemmer, kunder, myndigheter og omverdenen for øvrig.»

Dette er vår virksomhetsidé. Det er dette vi har for øye når vi planlegger og gjennomfører våre oppgaver, og slik må det være. Ganske enkelt fordi det er slik vi er nødt til å tenke, dersom vi skal forsvare vår eksistens.

Det er ikke nødvendigvis noe mål i seg selv at staten skal ha en egen pensjonskasse for sine ansatte. Det er heller ikke noe mål i seg selv at denne statlige pensjonskassen skal være større enn andre leverandører av offentlig tjenestepensjon, slik tilfellet er i dag. Det viktige for staten og skattebetalerne, for de 1 430 virksomhetene som har sin pensjonsordning hos oss, og for drøyt én million medlemmer, er at vi leverer kostnadseffektive tjenester til forventet kvalitet.

Vi må levere. Det gjorde vi i 2016. Den daglige driften gikk som den skulle, og vi leverte i hovedsak

som forventet på alle vesentlige punkter. Den årlige kunde- og medlemsundersøkelsen bekreftet dette, og på kostnadssiden ser vi at vi har greid å utnytte våre stordriftsfordeler også i 2016.

Det betyr ikke at vi mangler forbedringspunkter.

## Fortsatt den mest kostnadseffektive

For å sammenligne ulike aktører i bransjen beregnes pensjonsrelaterte administrasjonskostnader som andel av total premiereserve (de opptjente pensjonsrettighetene)\*. Dette gir en prosent som angir kostnadsnivå, og vårt kostnadsnivå lå i 2016 på 0,10 prosent – som er svært lavt sett i forhold til andre aktører i det

\*) Premiereserven er størrelsen på opptjente pensjonsrettigheter i SPK, tilhørende dagens og tidligere medlemmer samt pensjonister.



offentlige tjenestepensjonsmarkedet. (Les mer om dette i kapittel 3.1)

Vi har holdt oss på dette lave nivået år etter år. Det er lett å tenke at det er en selvfølge, siden vi har det største volumet, og siden hovedproduktet vårt – alderspensjon – har vært tilnærmet likt siden Statens pensjonskasse ble opprettet i 1917. Virkeligheten er imidlertid ikke så enkel. Verden rundt oss står ikke stille.

### Kravene øker

Teknologien – som gjør at vi kan automatisere arbeidsprosesser og redusere den manuelle ressursbruken – gjør også at kravene til informasjon, betjeningsløsninger og service øker. Sosiale medier, fikse betalingsløsninger og nye teknologiske samhandlingsrom setter standarden for hva publikum forventer av SPK, og av andre tjenesteleverandører vi blir sammenlignet med. (Dette kan du lese mer om i kapittel 5.)

Stordrift med et høyt antall medlemmer bidrar til å holde administrasjonskostnadene per medlem på et lavt nivå. Men kun hvis vi greier å utnytte fordelene stordriften gir. Utfordringen vår blir å velge riktig. Hva kan automatiseres – og til hvilken pris? Hvor lønner det seg å samarbeide med andre aktører? Er det overhodet mulig å bruke «hyllevere» og standardløsninger for å håndtere et komplisert pensjonsregelverk?

Og det vanskeligste spørsmålet av alle: Hvordan kan vi greie å effektivisere produksjonen, slik at vi kan investere det som er nødvendig for å holde tritt med forvent-

ningene innen kommunikasjons- og betjeningsløsninger – og likevel beholde vårt lave kostnadsnivå?

### Fortsette forbedringsarbeidet

I 2016 startet vi arbeidet med å bytte den gamle «Arbeidsgiverportalen» ut med «Min virksomhet», som er en forbedret betjeningsløsning for kundene (medlemsvirksomhetene) på spk.no. Vi lanserte en bedre søknadsveileder for uføre. Vi innførte digital postkasse. Vi startet chat. Og på tampen av året (med lansering rett over nyttår) satte vi blant annet i gang vår egen pensjonsblogg for å møte publikum på deres arenaer.

Vi gjennomførte også andre tiltak for å forbedre våre tjenester ut mot kunder, medlemmer og publikum for øvrig – og for å forbedre interne prosesser. Men vi ser at vi fortsatt har mye å hente på å jobbe smartere. Og vi opplevde at reformarbeidet ble så omfattende at interne forbedringsprosjekter måtte settes på vent.

### De store sakene i 2016

God gjennomføring av reformer er et av hovedkravene i det årlige tildelingsbrevet vi får fra Arbeids- og sosialdepartementet. Et viktig punkt i vår interne strategi er at vi ikke bare skal gjennomføre disse reformene. Vi skal gjennomføre dem godt og utnytte potensialet som ligger i pålagte reformer for å effektivisere og forbedre våre tjenester.

Siste del av uførereformen, etteroppgjøret for uføre, ble gjennomført for første gang i 2016, og dette var årets store oppgave. Etteroppgjøret ble gjennomført med

gode kvalitetsmessige og økonomiske resultater og med en automatiseringsgrad på 90–95 prosent. (Dette kan du lese mer om i kapittel 2.5.1.)

På premiesiden skjedde det også viktige endringer i 2016. (Det kan du lese mer om i kapittel 2.1.1 og 3.4.2.) Den virkelig store endringen var vedtaket om at de aller fleste departementene og statlige etater fra 01.01.2017 skal betale premie til SPK. Dette er et viktig virkemiddel for å skape bevissthet rundt de reelle pensjonskostnadene, og et hovedpunkt i den ansvarsreformen vi har snakket om i flere år. (Dette kan du lese mer om i kapittel 2.1.1.)

Internt har vi også vært opptatt av ansvarliggjøring i 2016. Mens vi tidligere år har snakket mest om hva vi sammen må gjøre for å løse samfunnsoppdraget vårt på best mulig måte, har vi brukt det siste året til å tydeliggjøre hvilke krav som hviler på den enkelte ansatte. Vi har også startet et arbeid med kompetansekartlegging, for å sikre at vi har en organisasjon som er i stand til å håndtere morgendagens krav.

I 2017 feirer SPK sitt 100-årsjubileum. 2017 kan også bli året der Stortinget beslutter nytt samordningsregelverk og ny offentlig tjenestepensjon. Dette vil utgjøre de største endringene i hundreåringens liv, og vi må være forberedt. (Les mer om vårt syn på framtiden i kapittel 5.)

**Finn Melbø**  
Administrerende direktør



KAPITTEL

# INTRODUKSJON



# STATENS PENSJONSKASSE I SAMFUNNET



Statens pensjonskasse er en forvaltningsbedrift under Arbeids- og sosialdepartementet. Samfunnsoppdraget er nedfelt i lov om Statens pensjonskasse, og våre oppgaver defineres i det årlige tildelingsbrevet fra vårt eierdepartement. Tildelingsbrevet for 2016 inneholder fire overordnede mål:

- Utbetale rett ytelse til rett tid.
- Fastsette og kreve inn rett premie til rett tid.
- Sørge for at tjenester og informasjon er tilpasset medlemsvirksomhetenes og medlemmenes behov.
- Sørge for sikker og effektiv drift og god gjennomføring av reformer.

I tillegg skal Statens pensjonskasse tilstrebe et godt omdømme og høy tillit i samfunnet. Vi skal også samarbeide med andre virksomheter og aktører som bidrar til at målene nås.

For medlemmene våre betyr det at de får riktig utregnet pensjon og forsikringsytelser. Vi har også ansvar for å skape gode informasjonstjenester, slik at medlemmene får hjelp til å forstå sine egne rettigheter og valgmuligheter.

For kundene (medlemsvirksomhetene) våre betyr det

rett faktura til rett tid, og hjelp til å bruke fordelene ved SPK-medlemskap som et middel til å beholde og tiltrekke seg verdifull arbeidskraft.

Kundene våre forventer at SPK leverer gode tjenester og er en profesjonell, moderne og konkurransedyktig aktør i pensjonsmarkedet.

For staten og vårt fagdepartement betyr det at SPK er en faglig rådgiver i pensjonsspørsmål, og at vi skal bruke vår faglige spisskompetanse til å gi råd i utforming av reformer og utviklingsarbeid. (Les mer om dette i kapittel 2.1.1.) Det betyr også at vi utnytter vårt høye medlemsvolum til å levere gode tjenester til lavest mulig kostnad. Vi skal bruke digitalisering som virkemiddel i vår egen drift der det er formålstjenlig, og vi skal bidra til å skape gode digitale fellestjenester som effektiviserer driften og øker samhandlingen i statsforvaltningen.

SPK har et selvstendig ansvar for å vurdere behov for regelverksendringer og meddele dette til departementet.

Utbetaling og endring av pensjoner krever samordning med folketrygden (NAV) og med andre pensjonsleverandører av offentlig tjenestepensjon.

**Statens pensjonskasse forvalter pensjonsrettighetene til drøyt én million medlemmer. Vi skal samtidig være en trygg, forutsigbar og kostnadseffektiv samarbeidspartner for våre kunder (medlemsvirksomheter).**

**Partene i arbeidslivet**  
Påvirker rammevilkårene våre gjennom lønnsoppgjør og tariffavtaler.

**Riksrevisjonen**  
Bidrag – gjennom revisjon, kontroll og tilrettelegging – til at fellesskapets midler og verdier blir brukt og forvaltet slik Stortinget har bestemt.



## STORTINGET

Vedtar rammene våre og regelverket vi forvalter.



## LOV OM STATENS PENSJONSKASSE



## ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENTET

Styrer Statens pensjonskasse.  
Fastsetter tildelingsbrev og mottar rapportering.



## STATENS PENSJONSKASSE

Den største pensjonsforvalteren i Norge. Forvalter pensjonsretter for 509 milliarder kroner for ca. 1 430 virksomheter og mer enn én million tidligere og nåværende ansatte i stat, skole, forskning, apotek og organisasjoner.



## SAMFUNNSVERDI

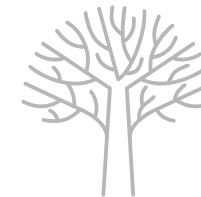
Forutsigbarhet for ca. 1 430 kunder. Trygghet og velferd for drøyt én million medlemmer. Det vil si yrkesaktive, pensjonister og arbeidstakere med opptjente pensjonsrettigheter. Læring og vekst for medarbeiderne våre.

## Andre departement

Finansdepartementet, Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Forsvarsdepartementet legger føringer for ulike deler av virksomheten vår.

## Samarbeidspartnere

Samordning av pensjon (NAV, KLP og andre pensjonsleverandører) og utvikling av felles offentlige tjenester som Altinn.







NY PREMIEORDNING

# MILEPÆL I ANSVARSREFORMEN

I desember 2016 vedtok Stortinget å innføre premiebetaling for statlige virksomheter som har fått dekket sin pensjonspremie direkte fra statskassen. Dette var i tråd med vår anbefaling – og et ledd i det vi i Statens pensjonskasse betegner som ansvarsreformen.

Det ligger i samfunnsoppdraget vårt at vi skal forvalte fellesskapets midler til fellesskapets beste. Da må vi hele tiden prøve å effektivisere driften vår. Men driftskostnadene til SPK utgjør 548 millioner kroner i året, som er lite sammenlignet med de store pensjonsmidlene – det vil si 509 milliarder kroner i opptjente pensjonsrettigheter (også betegnet som premiereserve).

## FAKTA

Endringen gjelder for de fleste forvaltningsorganene («bruttobudsjetterte virksomheter»), herunder departementer som fram til og med 2016 ikke har betalt pensjonspremie til SPK.

Den nye ordningen er budsjettneøytral. Det betyr at de berørte virksomhetene i 2017-budsjettet er tilført midler som kompensasjon for de nye pensjonskostnadene.

SPK vil beregne pensjonspremie og håndtere de administrative forholdene rundt innkreving av premie for de berørte statlige virksomheter.

Pensjonspremie vil være 14 prosent av lønnsgrunnlaget i virksomheten.



Sagt på en annen måte: SPK skal passe på egen pengebruk, men også bidra til at den virkelige store fellespotten blir brukt riktig. Det er vår oppgave å peke på forhold som driver kostnadene i været. Og ved en rekke anledninger har vi pekt på at premiemodellen vår har åpnet for kostnadsdrivende praksis. Som for eksempel lønnsoppsett før pensjonering (for å gi en medarbeider høyere pensjonsgrunnlag) eller endring av stilling (for å dra fordel av en særaldersgrense).

For å ta de rette avgjørelsene er det viktig at virksomhetsledere har føling med de reelle kostnadene. Men tidligere var premiesystemet slik at vi hadde både betalende og ikke-betalende kunder. Ikke-betalende kunder, derav de fleste ordinære forvaltningsorganer, fikk pensjonspremien dekket direkte fra statskassen.

I SPK har vi vært så opptatt av å synliggjøre de reelle pensjonskostnadene at vi har valgt å snakke om en ansvarsreform.

#### To viktige vedtak om ansvar

- Arbeids- og sosialdepartementet har gjennom flere år arbeidet for å forbedre vår premiemodell, i tett samarbeid med Finansdepartementet, og med bistand fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ) og SPK. I forbindelse med budsjettframlegget i oktober 2016 kom regjeringen med forslag om å innføre premiebetaling for ikke-betalende virksomheter. Forslaget ble vedtatt, og det gjelder fra 01.01.2017.
- Med virkning fra 17.06.2016 ble lov om Statens pensjonskasse endret, og våre medlemmer må nå ha minst tre års tjenestetid i ny stilling med lavere aldersgrense, for å ha rett til alderspensjon fra den nye stillingen.

Begge disse endringene var i tråd med våre anbefalinger.

#### Bakgrunn for vedtaket om premie

Formålet med endringen er å bidra til at virksomhetene i større grad ansvarliggjøres for sine pensjonskostnader, og at kostnadene synliggjøres på en bedre måte i budsjett og regnskap.

Intensjonen er at ordningen skal være budsjettneutrale på omleggingstidspunktet. Den budsjettmessige håndteringen skal som utgangspunkt ikke endre virksomhetenes økonomiske handlingsrom.

#### Eksempel

Å gi lønnsøkning rett før pensjonering er en typisk kostnadsdriver. Dette seniortiltaket er særlig kostbart i offentlige virksomheter – fordi offentlig tjenestepensjon er en sluttlønnbasert ytelsesordning.

Den åpenbare konsekvensen er at pensjonen da blir høyere, og det vil påvirke virksomhetens framtidige pensjonskostnader. Den «skjulte» effekten er at lønnsøkning i en sluttlønnbasert ordning har tilbakevirkende kraft. Pensjonene blir høyere enn vi tok høyde for da vi beregnet den årlige premien virksomhetene må betale for å dekke årets pensjonsopptjening – den innbetalte premien dekker ikke pensjonskostnadene for framtidig lønnsvekst.





Virksomheter som betaler pensjonspremie, merker dette på kroppen. De får en tilleggspremie – en engangspremie som skal dekke opp for at premien de tidligere har innbetalt, har vært basert på en lavere sluttlønn. Virksomheter som får pensjonspremien dekket direkte over statsbudsjettet, får ikke denne tilleggspremien. De får dermed mindre føling med de reelle kostnadene lønnsøkningen innebærer.

I årsrapporten for 2014 hadde vi en analyse som beskrev denne problemstillingen.

#### **Analyse (fra årsrapporten 2014):**

Ved å se på lønnsutviklingen til seniorer i premiebetalende og ikke-betalende kunder i perioden 2011 til 2014, fant vi ut at de ikke-betalende virksomhetene var langt rausere med å bruke lønn som seniortiltak.

I ikke-betalende virksomheter så vi at rundt 50 prosent av seniorene fikk lønnsvekst på over fem prosent rett før de gikk av med AFP eller alderspensjon, mens rundt 20 prosent av seniorene i virksomheter som betalte premie, ga tilsvarende lønnsvekst.

Andelen av seniorer som hadde fått mer enn ti prosent lønnsøkning, var på vei nedover da vi gjorde vår analyse i 2014. Men også for denne gruppen var det en markert forskjell mellom betalende og ikke-betalende virksomheter.

#### **Bakgrunn for vedtak om aldersgrenser:**

Noen statlige stillinger vurderes som særlig belastende. De har derfor en lavere aldersgrense enn den vanlige aldersgrensen i staten, som er 70 år. Tidligere fantes det et smutthull i SPK-loven som innebar at statsansatte kunne gå fra en lederjobb til en lavere stilling for å dra nytte av at denne lavere stillingen har en lavere aldersgrense.

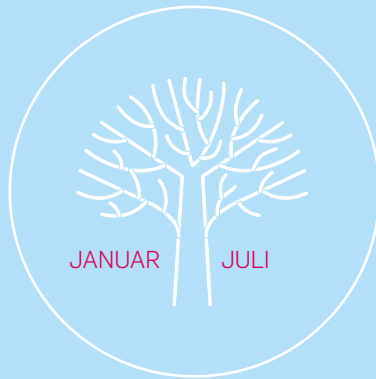
En kartlegging, som vi foretok i 2014, viste eksempler på ledere som kun hadde stått én eller noen få måneder i den nye, lavere stillingen før de gikk av med alderspensjon. Det kunne for eksempel være en politijurist eller en lensmann med pensjonsalder på 70 år, som i slutten av 50-årene endret sin stilling til polititjenestemann med pensjonsalder på 60 år.

Vi beregnet at denne uheldige tilpassingen til regelverket kostet rundt 70 millioner kroner årlig i økte pensjonskostnader. Det vil si 350 millioner kroner i løpet av den femårsperioden vi kartla.

#### **Pensjon er utsatt lønn**

Vedtakene som er fattet for å synliggjøre pensjonskostnadene og hindre uheldig utnyttelse av særaldersgrenser, er viktige bidrag for å synliggjøre forholdet mellom lønn og pensjon.





# VIKTIGE HENDELSER I 2016



## JANUAR

SPK startet et prosjekt for å forbedre den digitale kommunikasjonen mellom SPK og kundene.

Renten på SPKs boliglån gikk ned til 2,472 prosent.

## FEBRUAR

Høyesterett ga ikke tidligere stortingsrepresentant Carl I. Hagen medhold i at pensjonsreguleringen er grunnlovsstridig.

## MARS

Vi lanserte chat som ny betjeningskanal.

Regjeringen besluttet å opprettholde gjeldende regler for regulering av alderspensjon.

Utfasing av statens ventelønnsordning og vartpengeordningen i SPK startet opp.

Renten på SPKs boliglån gikk ned til 2,276 prosent. Første gang vi beregnet rente etter ny beregningsmodell.

## APRIL

SPK tok i bruk digital postkasse – i tråd med digitaliseringsrundskrivet som påla alle statlige virksomheter å ta i bruk digital postkasse innen utgangen av 1. kvartal 2016.

## MAI

Statsråd Anniken Hauglie møtte LO, Unio, YS og Akademikerne for å drøfte det videre arbeidet med offentlig tjenstepensjon. Møtet viste at partene ikke var enige om hvordan den videre prosess skal være.

Stortingsmeldingen «NAV i en ny tid – for arbeid og aktivitet» ble lagt fram.

27. mai vedtok Stortinget å skille stat og kirke. Innebarer at ansatte i Den norske kirke ikke lenger er statsansatte. Fra 01.01.2020 står kirken fritt til å velge pensjonsordning for sine ansatte.

Vi lanserte Min virksomhet, som er en forbedret tjeneste til kundene våre på spk.no.

## JUNI

Med virkning fra 17.06.2016 ble lov om Statens pensjonskasse endret. Medlemmer må nå ha minst tre års tjenestetid i ny stilling med lavere aldersgrense for å ha rett til alderspensjon fra den nye stillingen.

## JULI

Renten på SPKs boliglån gikk ned til 2,178 prosent.



# VIKTIGE HENDELSER I 2016

## AUGUST

Finans Norge presenterte resultatene fra sitt språk-prosjekt. Blant annet en felles liste med ord og uttrykk knyttet til pensjon. SPK og Finans Norge ble enige om å samarbeide om språk og koordinere sine ordlister.

## SEPTEMBER

På en konferanse om teknologi og framtidens arbeidsmarked trakk arbeids- og sosialminister Anniken Hauglie fram SPK og «roboten» XAO (automatisk saksbehandler) som eksempel på vellykket digitalisering i offentlig sektor.

Fra 1. september økte grunnpensjonen for gifte og samboende pensjonister. De får nå 90 prosent hver av folketrygdens grunnbeløp i grunnpensjon, mens de tidligere fikk 85 prosent.

Fra samme dag økte minste pensjonsnivå for enslige alderspensjonister i folketrygden med 4 000 kroner per år.

## OKTOBER

Etteroppgjør for uføre ble gjennomført for første gang etter at de nye uførereglene trådte i kraft. For SPK ble forberedelse og gjennomføring av denne reformen den store oppgaven i 2016.

## NOVEMBER

LO, NHO og Arbeids- og sosialdepartementet ble enige om hvordan AFP i privat sektor skal evalueres. Evalueringen skal skje i 2017.

Statens pensjonskasse førte sin egen sak for lagmannsretten for første gang. SPK har, som ett av få statlige organer, ført sine egne saker for tingretten siden 2008.

## DESEMBER

Statsbudsjettet ble vedtatt. Det innebærer blant annet at flesteparten av de forvaltningsorganer («bruttobudsjetterte virksomheter») som i dag ikke betaler premie til SPK, skal betale premie fra 01.01.2017.



# STATENS PENSJONSKASSE I TALL INKLUDERT TALL FOR APOTEKORDNINGEN

Tall per 31.12.2016

<b>Kunder og medlemmer</b>		<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Kunder i pensjonsordningen*	Antall	1 430	1 480	1 470
Medlemmer	Antall	1 069 000	1 054 000	1 040 000
Yrkesaktive medlemmer	Antall	302 000	300 000	298 000
Delvis yrkesaktive og delvis pensjonister	Antall	15 000	15 000	16 000
Pensjonister	Antall	275 000	267 000	257 000
Personer med rettighet fra tidligere arbeidsforhold**	Antall	477 000	472 000	469 000
<b>Tjenestepensjon</b>				
Opptjente pensjonsrettigheter	Mill. kroner	509 000	492 000	499 000
Pensjonspremie***	Mill. kroner	15 100	15 500	15 500
Utbetalte pensjoner	Mill. kroner	25 800	24 900	24 000
<b>Lån</b>				
Utlånsportefølje	Mill. kroner	58 300	75 000	97 200
Søknader om boliglån	Antall	4 500	6 400	20 000
Lånekunder	Antall	56 800	68 900	84 500
<b>Personskadeforsikring</b>				
Premieinntekter	Mill. kroner	239	226	261
Utbetalte erstatninger (gruppeliv og yrkesskade)	Mill. kroner	287	238	264
<b>Kapitalforvaltning</b>				
Fondsmidler i Pensjonsordningen for apotekvirksomhet (POA)	Mill. kroner	8 500	7 800	7 300
Årlig avkastning på fondsmidlene i POA	Prosent	4,8	2,4	6,6
<b>Interne nøkkeltall</b>				
Årsverk	Antall	371	383	377
Driftskostnader	Mill. kroner	544	594	549
Lønnsandel av driftskostnader	Prosent	47	48	40
Lønn og sosiale kostnader per årsverk	Kroner	694 000	743 000	649 000

\* Nedgangen i antall kunder fra 2015 til 2016 skyldes i hovedsak omstrukturering i justissektoren og sammenslåinger av universitet og høyskoler.

\*\* Arbeider ikke lenger i virksomhet knyttet til SPK, men har pensjonsrettigheter hos SPK (opsatt rett).

\*\*\* Reduksjonen i premien fra 2015 til 2016 skyldes i hovedsak en nedjustering av forutsetningene for lønns- og G-regulering. Samtidig fikk deler av kundegruppen en kompensasjon for tidligere innbetalt premie etter avstemming av innbetalt premie mot faktisk beregnet premie.

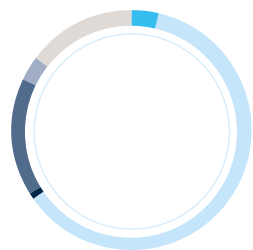


## PENSJON

- SPK forvalter pensjonsrettigheter for tidligere og nåværende medlemmer i stat, skole, forskning, apotek og organisasjoner.

Figuren viser antall pensjoner per 31.12.2016, ikke antall pensjonister. En person telles flere ganger hvis den har flere pensjonsprodukter.

Pensjon



- AFP
- Alderspensjon
- Barnpensjon
- Ektefellepensjon
- Særalder/førtidspensjon
- Uførepensjon

Det har vært en synkende trend i antall uførepensjoner siden 2010.

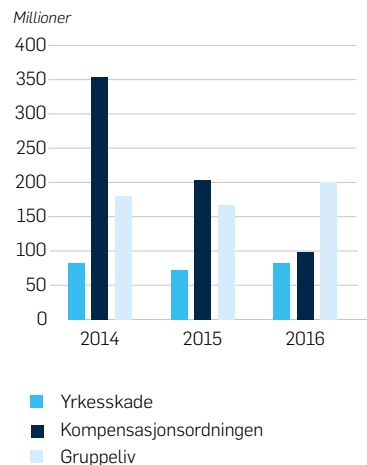
Det ser ut for at AFP-bestanden nådde et vendepunkt i 2014. Etter fire år med reduksjon har vi i de to siste årene igjen hatt en vekst. Veksten i 2016 var på 1,7 prosent.

[Les mer i kapittel 3.4.1](#)

## FORSIKRINGS-ORDNINGER

- SPK forvalter forsikrings- og erstatningsordninger på vegne av staten.

Forsikringsutbetalinger



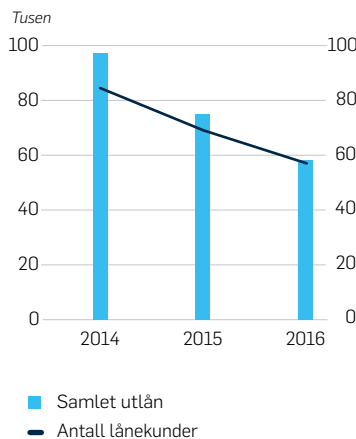
SPK utbetalte 86 millioner kroner i yrkesskadesaker og 201 millioner i gruppelivserstatning. Utbetalinger etter kompensasjonsordningen fortsetter å synke, og i 2016 endte utbetalingene på 99 millioner kroner.

[Les mer i kapittel 3.4.3](#)

## LÅN

- Både yrkesaktive og pensjonister kan søke om boliglån fra SPK.

Utlånsvolum



Antall lånekunder sank med 17 prosent fra 2015 til 2016, og totalt utlånsvolum ble redusert med 22 prosent i samme periode.

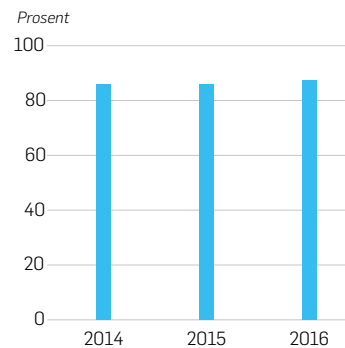
Antall søknader om lån sank med 30 prosent fra 2015.

[Les mer i kapittel 3.4.4](#)

## RÅDGIVNING OG INFORMASJON

- SPK tilbyr regnskapsmessige beregninger, samt pensjonsanslag og juridisk kompetanse.
- SPK holder kurs for å veilede kunder og medlemmer i pensjonsspørsmål.
- SPK har et særlig ansvar for å informere om pensjonsreformen og offentlig tjenstepensjon. Spk.no er vår hovedkanal.

Selvbetjeningsgrad



Vi har jobbet aktivt med å lede medlemmer til web i alle kanaler – brev, telefon, e-post og chat.

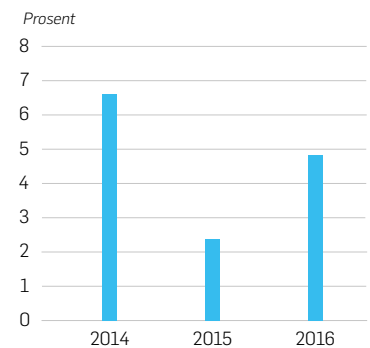
Vi bistø vårt eierdepartement med utredninger og analyser. Blant annet knyttet til utredning av alternativer for ny offentlig tjenstepensjon. Informasjon om etteroppgjøret for uføre og oppfølging av uførepensjonister var en av hovedutfordringene i 2016.

[Les mer i kapittel 3.4.5](#)

## KAPITAL-FORVALTNING

- SPK forvalter pensjonsmidlene til Pensjonsordningen for apotekvirksomhet.
- SPK beregner avkastningsparameter til premieberegning for et antall fristilte kunder som har fått tildelt fiktive fondsmidler.

Avkastning



Årlig avkastning POA.

Statens pensjonskasse forvalter en kapital på 8,5 milliarder kroner for pensjonsordningen for apotekvirksomhet. Forvaltningen ga en verdjustert avkastning på 4,8 prosent i 2016. Snittavkastning siste 3 år er på 4,6 prosent.

[Les mer i kapittel 3.4.8](#)



# LEDELSEN



**FINN MELBØ**

**Administrerende direktør**

Har vært direktør i Statens pensjonskasse siden 2008. Finn Melbø er utdannet cand. polit. og cand. paed. ved Universitetet i Oslo, og han har lang ledererfaring fra både kommunal og statlig sektor. Fra 1993 til 2002 var han avdelingsdirektør i Arbeids- og administrasjonsdepartementet. I 2003 ble han ekspedisjonssjef i Arbeids-giverpolitisk avdeling i Fornyings- og administrasjonsdepartementet – der han arbeidet til 2008.



**KARI LUND**

**Direktør for virksomhetsstyring og kapitalforvaltning**

Er siviløkonom fra Norges Handelshøyskole, med etterutdanning innen finans, strategi og ledelse. Kari Lund har variert erfaring innen økonomi, finans, markedsutvikling og forretningsutvikling fra DnB. I 2001 ble hun viseadministrerende direktør og leder for Privatdistribusjon i Storebrand Bank, og deretter prosjektdirektør Strategi i Storebrand ASA – før hun kom til oss som økonomidirektør i 2005. Styreverv innen privat og offentlig sektor.



**HARALD LUNDH**

**Direktør for pensjoneringsområdet**

Er siviløkonom fra Norges Handelshøyskole. Harald Lundh har lang og variert ledererfaring innen kunderettet virksomhet og drift, primært fra finansnæringen. I perioden 2003–2004 var han økonomidirektør i Statens pensjonskasse. Deretter gikk han over i lederstilling i bank. Han kom tilbake til Statens pensjonskasse som direktør for pensjoneringsområdet i 2009.



**REDA LOUHIBI**

**Direktør for kunde- og markedsområdet**  
(Fungerende for Lise Løwe)

Har lang erfaring fra servicebransjen med hovedfokus fra telekommunikasjonsbransjen, der han har ledet ulike kundesentre og jobbet innen salg. Før han ble ansatt som leder for kundesenteret til SPK i 2009, kom han fra en lederstilling hos bredbåndleverandøren GET, hvor han jobbet i sju år. I 2013 fikk Louhibi ansvaret som lånesjef i SPK, før han i 2014 overtok ansvaret for seksjon bedrift og marked. I 2015 og 2016 har han i tillegg vikariert for Lise Løwe som områdedirektør.





# LEDELSEN



**OLE M. SØRLIE**

**Direktør for  
forsikrings- og produktområdet**

Utdannet siviløkonom fra Lunds universitet i Sverige. Ole M. Sørli har lang erfaring fra livsforsikringsbransjen, blant annet fra salg og forretningsutvikling som assisterende direktør i Storebrand Livsforsikring. Han var i perioden 2004 til 2006 daglig leder for Pekon AS, som tilbyr NRS-utregninger og pensjonskassetjenester. Før han kom til Statens pensjonskasse høsten 2012, var han produktdirektør for innskuddspensjon i DNB Forsikring.



**PER WOLD**

**Direktør for IT-området**

Er sivilingeniør fra NTNU, og dessuten utdannet bedriftsøkonom fra Handelshøyskolen BI. Per Wold har bred erfaring fra IT-bransjen og var blant annet avdelingsleder og sjefkonsulent i IT-selskapet Mogul før han kom til Statens pensjonskasse som seksjonsleder for IT-systemer i 2003. I 2009 ble han leder for IT-arkitektur og prosessutvikling i Statens pensjonskasse, og i november 2012 ble han IT-direktør.



**ANNE SOLVANG HOFF**

**Direktør for HR-området**

Cand. mag. fra Universitetet i Oslo. Anne Solvang Hoff har erfaring fra HR og organisasjonsutvikling i Alcatel-konsernet, og hun var studiesjef for MBA-studiet på Oslo handelshøyskole – før hun gikk over som programdirektør for Master of Management-studiet ved Handelshøyskolen BI (1994–2001). Fra 2001 var hun seniorrådgiver med ansvar for leder- og kompetanseutvikling i Forsvarsbygg. Hun kom til Statens pensjonskasse i 2007.



**SKJALG ENGBØ**

**Direktør for  
kommunikasjonsområdet**

Han har utdanning fra Handelshøyskolen BI, Norsk Journalisthøgskole og Universitetet i Oslo. Skjalg Engebø har også gjennomført Schibstedts lederprogram. Han har lang erfaring fra mediebransjen. Da han kom til Statens pensjonskasse i 2014, var han utviklingsredaktør i Aftenposten og medlem av mediehusets ledergruppe.

# SLIK JOBBER VI

Statens pensjonskasse har et omfattende samfunnsoppdrag. For å lykkes er vi avhengige av bred kompetanse, tett samarbeid mellom fag- og forretningsområdene – og felles mål.

Vår virksomhetsidé er å være ledende på å levere offentlig tjenestepensjon. Det skal vi klare ved å levere kostnadseffektive tjenester til forventet kvalitet. Slik skal vi oppfattes av medlemmer, kunder, myndigheter og omverdenen for øvrig.

Med «å være ledende på å levere» mener vi å være i fremste rekke i alle ledd i verdikjeden – fra innsamling og forvaltning av data, til kundene får riktig premie og medlemmene får riktig pensjon.

## Vår strategi

For å oppfylle vår virksomhetsidé må vi hele tiden videreutvikle oss. Dette skal skje gjennom kontinuerlige forbedringstiltak langs fire akser:

- God reformgjennomføring. Ny offentlig tjenestepensjon og overgangsregler vil stå sentralt i hele strategiperioden.
- Styrke rådgiverrollen mot departementet og samfunnet for øvrig.
- Effektiv drift i en tid med store reformer.
- Videreutvikle vår kultur, kompetanse, ledelse og styring.



## ADMINISTRERENDE DIREKTØR

KUNDER  
OG MARKED



PENSJONERING



FORSIKRING  
OG PRODUKT



KAPITAL-  
FORVALTNING



### DATAFORVALTNINGSPROSESSEN

Starter med at arbeidsgiverne rapporterer alle lønnsdata inn til oss.

### LEVERANSE:

Oppdaterte og korrekte pensjonsdata til bruk i pensjoneringsprosessen og i premieprosessen

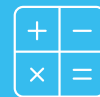


### PENSJONERINGSPROSESSEN

Starter med at arbeidsgiveren, eller medlemmet, sender oss melding om pensjonering.

### LEVERANSE:

Pensjonisten får utbetalt rett pensjon til rett tid



### PREMIEPROSESSEN

Starter med at vi henter oppdaterte data fra de to andre prosessene. Så regner vi ut pensjonsrettigheter, premie, premiereserver (opptjente pensjonsrettigheter) og forsikringsteknisk resultat.

### LEVERANSE:

Arbeidsgiveren mottar korrekt faktura, årsoppgjør, kontoutskrift og premiebudsjetten til rett tid fra Statens pensjonskasse

### STABS- OG STØTTEOMRÅDER



VIRKSOMHETSSTYRING



HR



IT



KOMMUNIKASJON

Denne strategien innebærer at SPK skal oppnå produktivitetsvekst, slik at posisjonen som bransjens mest kostnadseffektive leverandør opprettholdes. Samtidig skal vi utvikle og forbedre leveranser og betjeningsløsninger for våre kunder og medlemmer på bakgrunn av nytt regelverk. Hele veien skal vi ha fokus på kontinuerlig å forbedre, samhandle og levere solide tjenester til forventet kvalitet.

### Organisasjonsform

Vi er en tradisjonell linjeorganisasjon med fire forretningsområder og fire støtteområder. Men leveransene og tjenestene våre følger ikke de organisatoriske skillelinjene. For å levere det vi skal, på den måten vi ønsker at det skal leveres, er vi avhengige av gode, tverrgående prosesser. Figuren til høyre viser de mest sentrale prosessene.



Etteroppgjøret for uførepensjonister

# EN HISTORIE OM LØNNSOM AUTOMATISERING



I 2016 gjennomførte vi det første etteroppgjøret for uførepensjonister. For mellom 90 og 95 prosent av de 41 400 uførepensjonistene våre gikk etteroppgjøret helautomatisk gjennom systemene. Investeringskostnadene ble høyere enn forutsatt, men de er allerede spart inn – om vi regner opp mot manuell behandling.

I jakten på kostnadseffektivitet er det lett å tro at digitalisering og automatisering er løsningen hver gang vi skal innføre en ny arbeidsoppgave. Vår erfaring er at det slett ikke er tilfellet.

Offentlig tjenstepensjon er et komplekst område, med svært mange regler, overgangsregler, unntak og særordninger. Noen ganger koster det så mye å utvikle gode automatiseringsløsninger at saksmengden blir for liten til å forsvare investeringene. Andre ganger viser det seg at det er umulig, eller uforholdsmessig kostbart, å skape automatiseringsløsninger som sikrer tilstrekkelig kvalitet.

Vi kan også tenke oss tilfeller, for eksempel innen kundebetjening, hvor automatisering blir feil, fordi bud-

skapet vi skal formidle, er så komplisert at vi av hensyn til brukerne må velge individuell og manuell behandling.

En svært viktig jobb som må gjøres når det dukker opp nye oppgaver, blir derfor å finne ut hvilke deler av denne oppgaven det lønner seg å automatisere. Og for å finne ut dette må vi først finne ut hva det vil koste å ikke automatisere – alternativ kost.

Slik startet også arbeidet med etteroppgjøret for uføre, som ble innført i forbindelse med innføringen av uføreforhøringen i 2015 – og som ble gjennomført for første gang i 2016.

Beslutningene vi tok, og løsningene vi valgte, gir et godt bilde av hvordan vi tenker, og hvordan vi jobber.

## Dette var oppgaven:

Da uføreforhøringen ble innført, fikk SPK en helt ny oppgave. I tillegg til en rekke vesentlige regelendringer, som trådte i kraft 01.01.2015, inneholdt reformen et pålegg om årlig etteroppgjør for å sikre at det er samsvar mellom pensjon og inntekt. Det vil si at den inntekten pensjonisten har meldt inn, og som danner grunnlaget for beregning av uførepensjon, sammenlignes med den reelle inntekten som framkommer i skatteoppgjøret.

Dersom det ikke er samsvar mellom innmeldt og faktisk inntekt, kan det føre til at uførepensjonisten får baksmell eller penger igjen – ikke ulikt et skatteoppgjør.

Alle SPKs drøyt 41 400 uførepensjonister skal kvalitets-sikres årlig, og kravet var at det første etteroppgjøret skulle gjennomføres innen utgangen av 2016 – på basis av 2015-ligningen.

For å få dette til etablerte vi et prosjekt (se faktaramme).



## FAKTA

Vi etablerte Prosjekt etteroppgjør uføre, som varte fra november 2015 til november 2016. Prosjektet utarbeidet en løsning for utveksling av inntektsdata med Skatteetaten, samt funksjonalitet i vårt saksbehandlingssystem som støtter automatisk og maskinell saksbehandling.

Vi brukte i underkant av 20 000 prosjekttimer fordelt på ca. 70 personer fra 13 ulike seksjoner og avdelinger i SPK.

Selve etteroppgjøret foregikk i linjen. Det startet opp i oktober 2016, og hele oppgjøret var avsluttet innen årsskiftet.

Av de 41 400 uførepensjonistene var det rundt 22 000 som hadde inntekt i tillegg til uførepensjonen, og av disse var det rundt 6 200 som hadde fått for mye eller for lite utbetalt.

3 400 saker ble behandlet manuelt. 400 av disse gjaldt 80-prosentsregelen.

### Slik tenkte vi:

Grovt sett kan vi dele en arbeidsoppgave som et etteroppgjør i tre.

#### 1. Innhente opplysninger

Den ene delen handler om å innhente korrekte opplysninger – i dette tilfellet snakker vi om inntektsopplysninger. Vi hadde valget mellom å innhente opplysningene selv, hos den enkelte uførepensjonist – eller å hente opplysningene der de allerede er samlet og systematisert, hos Skatteetaten. Vi valgte det siste.

Å innhente opplysninger selv ville kreve stor manuell innsats hos oss, og det ville kreve involvering fra uførepensjonistene. Å inngå samarbeid med Skatteetaten ville kreve systemutvikling og utstrakt samhandling med en etat vi ikke tidligere har samhandlet tett med. Men det er et politisk krav og et naturlig mål for oss å bidra til økt samhandling i statlig sektor. Det er også i tråd med vår egen IKT-strategi, som går ut på å utnytte fellesløsning og samhandle med andre aktører der det er nyttig.

Et usikkerhetsmoment var at regelverket ikke var klart. Det kunne ta tid før vi og Skatteetaten visste konkret hva vi skulle samhandle om, og vi visste av erfaring at det kunne komplisere utviklingsarbeidet. (De siste presiseringer i forskrift kom i juni 2016, samtidig som Skatteetatens likningsopplysninger for 2015 ble klare.)

#### 2. Produsere

Den andre delen omfatter selve saksbehandlingen – alt fra å utvikle nødvendige saksbehandlingsverktøy og kompetanse (prosjekt) til det reelle beregningsarbeidet (linje). Også her hadde vi valget mellom manuell saksbehandling og automatisering. Vi valgte automatisering, og vi valgte å følge vår vanlige metodikk.

Systemutvikling og implementering av nytt regelverk er «kjent mark», i den forstand at innføring av etteroppgjør for uførepensjon føyser seg inn i rekken av reformer vi har gjennomført siden pensjonsreformen ble innledet i 2011. Men denne gang hadde vi en regel å forholde oss til som vi regnet med at det ville bli spørsmål om – og som vi forutså at uførepensjonistene hadde vanskelig for å forstå. Den såkalte 80-prosentsregelen, som sier at en som mottar uførepensjon, ikke skal ha inntekt som overstiger 80 prosent av samlet inntekt før uførheten inntrådte.

Det viste seg at våre antagelser stemte. 80-prosentsregelen skapte ekstra utfordringer. Av de 41 400 uførepensjonistene var det rundt 22 000 som hadde inntekt i tillegg til uførepensjonen, og av disse var det rundt 6 200 som hadde fått for mye eller for lite utbetalt. 3 400 av sakene ble behandlet manuelt, og 400 av disse gjaldt 80-prosentsregelen.

Selv om det «bare» var 400 saker, var merarbeidet og oppfølgingsarbeidet rundt disse arbeidskrevende.



### 3. Informere

Den tredje delen handler om kundebehandling og informasjon, som er en krevende side ved alt reformarbeid. Vi vurderte etteroppgjøret for uføre som spesielt krevende. Selv om gruppen det angår er liten, handler det om mennesker i en sårbar situasjon og om et svært komplisert regelverk.

Vi laget en plan for informasjons- og servicetiltak ut mot uførepensjonister, arbeidsgivere og andre interessenter, og vi la planer for å håndtere et forventet påtrykk på kundesenteret. Vi forutså blant annet at brev og informasjon på spk.no ikke ville være tilstrekkelig for å forklare regelverket, og antagelsen stemte.

Rundt 55 prosent av de 4 700 som fikk brev fra oss med varsel om trekk i pensjonen, tok kontakt med kundesenteret. Det førte til at kundesenteret fikk 16 prosent flere henvendelser om pensjon i november, sammenlignet med samme periode året før. Samtaletiden knyttet til uføreproduktet økte også med drøyt 30 prosent i denne perioden.

Dette var vi forberedt på, men på tross av oppbemanning økte ventetiden over akseptabelt nivå i denne perioden. Men perioden var begrenset, og samlet sett mener vi at kommunikasjonstiltakene fungerte godt. Vi fikk mange spørsmål, men få formelle ankesaker.

### Regnestykket:

Et «helmanuelt» etteroppgjør ble anslått til å medføre økning i årlige driftskostnader på 21 millioner kroner (ca. 12 millioner for å innhente inntektsopplysninger manuelt, og i underkant av 9 millioner på manuell saksbehandling).

Prosjektkostnader knyttet til utvekslingsløsning med Skatteetaten og ny funksjonalitet i saksbehandlingssystemet hadde høy usikkerhet. Prosjektets forventede kostnad ble estimert til mellom 13 og 14 millioner kroner, pluss en usikkerhetsreserve på 4-5 millioner. Hele usikkerhetsreserven ble benyttet. Den reelle prislappen ble på rundt 18 millioner kroner\*. Kost/nytte-verdien er likevel god.

Gitt den alternative kostnaden på 21 millioner kroner er investeringen på ca. 18 millioner nesten inntjent allerede i det første etteroppgjøret.

\* Ressursbruk knyttet til informasjon og kundebehandling er ikke tatt med i dette regnestykket. Kostnader ved manuell innhenting av inntektsopplysninger ligger innbakt i de 12 millionene vi allerede hadde satt opp (se over). De øvrige informasjons- og betjeningstiltakene blir de samme, uavhengig av automatiseringsgraden i selve saksbehandlingen.

## KRITERIER

## VURDERING

### Produktivitet

- Ble resultatmålene for henholdsvis kostnad, tid og kvalitet nådd som avtalt?
- Kunne arbeidet vært gjort billigere, raskere eller med bedre kvalitet?

### KARAKTER 3:

*Tid:* Prosjektets opprinnelige tidsplan ble forskjøvet av flere årsaker, herunder avhengighet til Skattedirektoratets endrede planer, omfangsøkninger og oppdaterte ønsker fra linjen.  
*Kost:* Prosjektet overskred vedtatte kostnadsrammer slik at dette resultatmålet ikke er oppnådd.  
*Kvalitet:* Prosjektets leveranser holdt god kvalitet. Løsningene har vist seg å ha svært få feil.

### Måloppnåelse

- Ble de avtalte effektmålene nådd?
- I hvilken grad vurderes prosjektet å ha bidratt til dette?

### KARAKTER 5:

Prosjektet oppnådde målsettingen om høy automatiseringsgrad, samt løsninger som bidro til at SPK klarte å ivareta det nye regelverket i løpet av kalenderåret 2016.

### Økonomisk lønnsomhet

- Ble prosjektet økonomisk lønnsomt?
- Er det sannsynlig at netto nåverdi er større eller mindre enn null?

### KARAKTER 6:

Alternativet til å gjennomføre prosjektet er beregnet til en årlig økning i SPKs driftskostnader på ca. 21 millioner kroner. Fratrasket følgekostnader på ca. 3 millioner kroner inntjenes forbruket på ca. 18 millioner kroner i løpet av det første driftsåret.

### Linjens manuelle saksbehandling

- Ble målene for linjens manuelle saksbehandling nådd innen angitte tidsfrister til riktig kvalitet?

### KARAKTER 5:

Linjen var godt forberedt på å håndtere manuelle saker. Selv om omfanget av manuelle saker ble noe større enn opprinnelig planlagt, ble saksbehandlingen gjennomført i god til innen angitte tidsfrister. Kvalitetssikring av sakene har også vist at kvaliteten er meget god.

### Håndtering av henvendelser

- Ble målene for linjens håndtering av henvendelser nådd innen angitte tidsfrister til riktig kvalitet?

### KARAKTER 4:

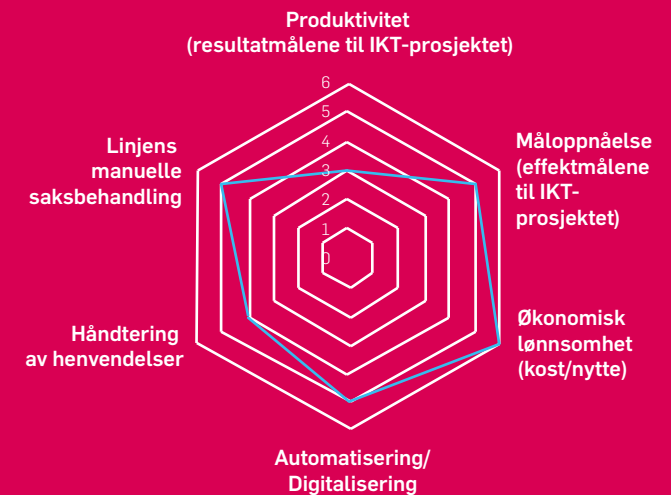
SPK opprettet en beredskap for å håndtere økt trykk på kundesenteret i perioden. Omfanget av henvendelser var omtrent som forventet. Belastningen på kundesenteret var allikevel såpass høy at etteroppgjøret utfordret SPKs resultatkrav på dette området.

### Automatisering/Digitalisering

- I hvilken grad bidro prosjektet til statens mål om digitalisering i form av den digitale agenda?

### KARAKTER 5:

SPKs behandling av etteroppgjør har en høy automatiseringsgrad. 90–95 prosent av sakene går uberørt av menneskeheter gjennom systemet. Gjennom dette prosjektet har SPK også opprettet elektronisk dialog med Skattedirektoratet slik at alle inntektsopplysninger herfra hentes digitalt.



En samlet vurdering av hvordan SPK har lyktes med innføringen av etteroppgjøret, er illustrert med en poengskala fra 1–6, der 6 er toppscore.



# 03

KAPITTEL

## ÅRETS AKTIVITETER OG RESULTATER







Statens pensjonskasse er en kunnskapsbedrift. Kompetanse er vår viktigste kapital.

Vi må utnytte kompetansen vår godt, dele den – og sørge for at den vokser. Som årringer i et tre.

# SAMLET VURDERING AV AKTIVITETER, RESULTATER OG RESSURSBRUK

Også i 2016 hadde vi god produktivetsvekst i våre kjerneområder. Til tross for at endringer i utførepunktet involverte store deler av organisasjonen og «stjal» betydelige ressurser fra daglig drift.

## INNHALDET I DETTE KAPITTELET:

**I en forvaltningsbedrift er det ikke bunnlinjen som forteller hvilke verdier som er skapt i løpet av et år. Det er heller ikke nok å se på verdiskapningen innenfor hvert forretningsområde. Dette gjør rapporteringen vanskelig.**

SPK er en linjeorganisasjon. Men svært mange av våre leveranser er avhengig av prosesser som går på tvers av de organisatoriske skillelinjene. Det betyr at samme tema kan omtales flere steder i rapporten, fordi organisasjonen har vært involvert i prosessen på ulike måter.

**Vi har valgt å dele rapporteringen innenfor dette kapittelet på denne måten:**

- 3.1 Samlet vurdering av årets aktiviteter, resultater og ressursbruk.
- 3.2 Redegjørelse for resultater sett i forhold til tildelingsbrevet. Kort oversikt over hovedpunktene i tildelingsbrevet.
- 3.3 Utvikling og kontinuerlig forbedring. Redegjørelse for våre mest ressurskrevende utviklingsprosjekter. Vi forteller også hvordan vi har arbeidet med utvikling og forbedring.
- 3.4 Redegjørelse for våre produkt- og tjenesteområder.



Hoveddelen (ca. 87 prosent) av aktiviteten og ressursbruken i Statens pensjonskasse er knyttet til de ulike pensjonsproduktene, det vil si alderspensjon, uførepensjon, etterlattepensjon, særalder/førtidspensjon og uførepensjon. Det betyr at utviklingen i pensjonsbestanden er vår viktigste kostnadsdriver.

Fra 2015 til 2016 økte bestanden i snitt med rundt 3,5 prosent. Samtidig skapte etteroppgjøret for uføre – som ble gjennomført for første gang i 2016 – store ressursbehov, både innen utvikling og drift. Vi håndterte den samlede bestandsøkningen og etteroppgjøret uten å øke bemanningen, men etteroppgjøret tok så stor del av vårt utviklingsbudsjett at andre planlagte prosjekter måtte settes på vent. (Les om dette i kapittel 3.3.)

#### **Stor grad av automatisering**

Uføreproduktet, inkludert det årlige etteroppgjøret, representerer en betydelig saksmengde. Derfor var det svært viktig å utvikle et saksbehandlingssystem som kan håndtere både den daglige produksjonen og det årlige etteroppgjøret så kostnadseffektivt som mulig. Det klarte vi.

For mellom 90 og 95 prosent av de 41 400 uførepensjonistene våre gikk etteroppgjøret helautomatisk gjennom systemene. Og utviklingskostnadene ble allerede tjent inn i løpet av det første oppgjøret – om vi sammenligner med hva manuell saksbehandling kunne ha kostet. (Les mer om dette i kapittel 2.5.1 og kapittel 3.4.1.)

Dersom vi ser på pensjonsproduktene under ett, går drøyt 60 prosent av alle oppgavene helautomatisk gjennom saksbehandlingssystemet. Takket være XAO.

#### **XAO løser rutineoppgavene**

I perioden 2008–2012 utviklet SPK et nytt saksbehandlingssystem for å håndtere pensjonsreformen og et stadig økende antall pensjoner. Derfor utviklet vi XAO – en programvare i saksbehandlingssystemet som populært kan kalles en saksbehandlerrobot. (Les mer om dette i kapittel 3.4.6.)

XAO tar seg av 60 prosent av oppgavene i saksbehandlingssystemet knyttet til våre pensjonsprodukter. Men det betyr ikke at det gjenstår bare 40 prosents arbeid, for oppgavene som ikke lar seg automatisere, er som regel de mest kompliserte. Et viktig mål for oss er at vi skal håndtere om lag 2,5 prosents vekst i pensjonsbestanden per år uten å øke bemanningen i pensjoneringsområdet. Veksten var 3,5 prosent i 2016, men den ble håndtert uten bemanningsøkning.

Også innen premie- og aktuarberegninger og personskadeforsikring nådde vi våre produktivitetsmål. Videre har utviklet saksbehandlingsverktøy, nye rutiner og bedre organisering gitt en markert nedgang i antall gjenåpnede forsikrings saker. (Les mer om dette i kapittel 3.4.3.)



### Administrasjonskostnader på 0,10 prosent

For å sammenligne ulike aktører i bransjen beregnes pensjonsrelaterte administrasjonskostnader som andel av den totale premiereserven (opptjente pensjonsrettigheter). Det gir en presentsats som angir kostnadsnivå.

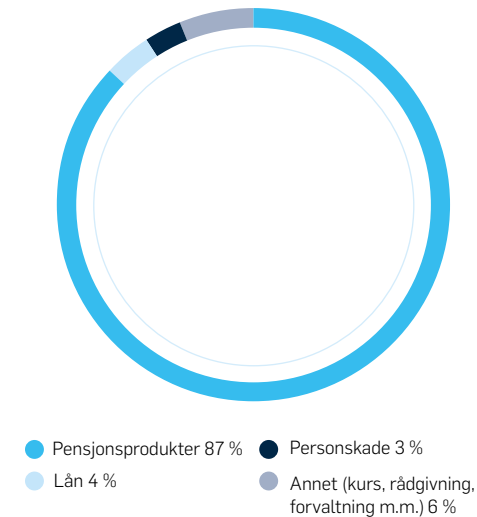
I 2015 lå denne indikatoren på 0,11 prosent – som er et svært lavt tall, sett i forhold til andre aktører i det offentlige tjenstepensjonsmarkedet.

I løpet av 2016 sank indikatoren for administrasjonskostnader til 0,10 prosent. Dette skyldes både at selve administrasjonskostnadene (telleren) har gått ned, og at premiereserven (nevneren i regnestykket) har gått opp fra 492 milliarder kroner i 2015 til 509 milliarder kroner i 2016.

Det er vi fornøyd med, fordi evnen til å levere forventet kvalitet til lavest mulig kostnad – uavhengig av reformer og tilleggsoppgaver – er viktig for kunder, medlemmer, staten og skattebetalerne.

I kapittel 3.4 kan du lese mer om de enkelte tiltakene, og effektene disse tiltakene har hatt.

### Kostnadssammensetning



*Kostnader knyttet til SPKs hovedprodukter utgjør vel 87 prosent av vår totale kostnadsbase. Leveransene knyttet til pensjonsproduktene er rettet mot pensjonsmottakere: «rett pensjon til rett tid», og mot arbeidsgiverne: «korrekt premie til rett tid». Grovt sett bruker vi to tredjedeler av kostnadene på førstnevnte og en tredjedel på sistnevnte.*



# RESULTATER FOR 2016

## – EKSTERNE OG INTERNE MÅL

MÅL OG STYRINGSPARAMETRE	Resultat 2014	Resultat 2015	Krav fra ASD i 2016	Interne mål i SPK i 2016	Resultat 2016	Kommentar
<b>Mål 1: SPK skal utbetale rett ytelse til rett tid</b>						
<b>SPK skal utbetale rett ytelse</b>						
Av nye og endrede pensjoner skal minst 96 pst. være uten vesentlige feil ved hhv. første gangs utbetaling og endringstidspunktet. Feil i pensjonsutbetalinger over ± 100 kroner per måned bør regnes som vesentlig feil.						
<b>Kvalitet på beregning av nye og endrede pensjoner</b> <i>Resultatet av stikkprøvekontroller av riktighet på nye og endrede pensjonsutbetalinger. (Beregnet som snitt for de 12 siste månedene.)</i>	96,5 %	96,5 %	> 96 %		97,6 %	● Stikkprøvekontrollen viste at resultatet totalt for de siste 12 månedene var 97,6 %. For nye pensjoner er resultatet 98,6 % og for endringer 96,7 %.
<b>SPK skal utbetale ytelse til rett tid</b>						
SPK skal sikre at medlemmene får ytelsene til rett tid i tråd med relevant lov- og regelverk. SPK skal redegjøre for status på de viktigste områdene og forklare eventuelle vesentlige avvik.						
<b>* Rettidig utbetaling av nye alderspensjoner og uførepensjoner</b> <i>Nye alderspensjoner og uførepensjoner skal utbetales fra første måned etter lønnsopphør etter at nødvendig dokumentasjon foreligger.</i>	99,9 %	99,9 %		100 %	99,9 %	● Totalt to brudd på uførepensjoner som skyldes feil registrering og oppfølging.
<b>* Rettidig utbetaling av nye etterlattepensjoner</b> <i>Nye etterlattepensjoner skal utbetales senest tre måneder etter den måneden medlemmet dør.</i>	99,9 %	99,9 %		100 %	100 %	● Det er ingen brudd på nye etterlattepensjoner.
<b>* Utbetaling av yrkesskadeerstatning</b> <i>Forsikringssakene under yrkesskadeforsikring skal utbetales innen fire uker etter at nødvendig dokumentasjon er mottatt.</i>	92 %	88 %		> 85 %	90 %	● Krav er overholdt.
<b>* Utbetaling av gruppelevnerstatning</b> <i>Utbetaling skal skje innen sju virkedager etter at nødvendig dokumentasjon foreligger.</i>	0 brudd	2 brudd		0 brudd	2 brudd	● To brudd av totalt 206 saker. Bruddene skyldes svikt i registrering og oppfølgingen.
<b>* Behandlingstid boliglån</b> <i>Behandlingstid på boliglån bør være under tre uker.</i>	à jour	à jour		< 3 uker	10 dager	● Snitt behandlingstid på nye og refinansierte boliglån var på 10 dager.



MÅL OG STYRINGSPARAMETRE	Resultat 2014	Resultat 2015	Krav fra ASD i 2016	Interne mål i SPK i 2016	Resultat 2016	Kommentar
<b>Mål 2: SPK skal fastsette og kreve inn rett premie til rett tid</b>						
<b>Rett premie til rett tid</b> <i>Premie skal være minst 98 prosent korrekt i henhold til mottatt grunnlag og forutsetninger i premieberegningen. Måles som gjennomsnitt av fastsats og hendelsesbasert premie.</i>		100 %	> 98 %		100 %	● Ingen avvik
<i>* Faktura skal effektueres i henhold til avtalt fakturadato med virksomhetene.</i>	à jour	à jour		à jour	à jour	● Alle fakturaer er effektuert iht. avtalt fakturadato.
<b>Mål 3: SPK skal sørge for at tjenester og informasjon er tilpasset medlemsvirksomhetenes og medlemmenes behov</b>						
<b>Kundetilfredshet</b> <i>Medlemsvirksomhetenes tilfredshet skal være minst like god som i 2015.</i>	72,5 %	69 %	69 %		70 %	● Ett prosentpoeng høyere tilfredshet enn for 2015.
<b>Medlemstilfredshet</b> <i>Medlemmenes tilfredshet skal være minst like god som i 2015.</i>	62 %	62 %	62 %		62 %	● Likt resultat som de to foregående årene.
<b>Selvbetjeningsgrad</b> <i>Selvbetjeningsgraden for medlemsvirksomheter og medlemmer (saker som løses via SPKs hjemmeside) skal være minst 85 prosent.</i>	86 %	86 %	85 %		87,5 %	● Vi har fokusert på å lede til web i det meste av kommunikasjon med medlemmet, telefon, e-post og chat. Det har ført til at andelen av totale henvendelser mot web har økt noe.
<b>Mål 4: SPK skal sørge for effektiv drift og gjennomføring av reformer</b>						
<b>* Kostnadseffektiv drift</b> <i>Pensjonsrelaterte administrasjonskostnader i prosent av forsikringsteknisk avsetning</i>	0,11 %	0,11 %		0,11 %	0,10 %	● Administrasjonskostnaden har gått ned i 2016 og er under målkravet.
<b>Produktivitetsindikatorer i SPK</b>						
<b>* Produktivitet pensjon</b> <i>Antall pensjonspoliser per årsverk i pensjoneringsområdet</i>		2 326		2 368	2 341	● Resultatet er noe under målkravet for 2016.
<b>* Produktivitet premie-aktuarberegninger</b> <i>Antall premiebetalende kunder per årsverk i aktuar- og analyseenhetene</i>		72		76	78	● Resultatet er bedre enn målkravet for 2016 og bedring fra 2015.
<b>* Produktivitet personskadeforsikring</b> <i>Antall forsikringsvedtak per årsverk i forsikringsavdelingen</i>		100		100	108	● Vi har hatt fokus på å avslutte gamle saker og fortsatt god oppfølging av saker.
<b>* Produktivitet boliglån</b> <i>Antall søknader, utbetalinger og forvaltningsoppgaver behandlet per årsverk i boliglånseksjonen</i>		68		82	67	● Resultatet ble noe lavere enn målsetting som følge av færre lånesøknader og forvaltningsoppgaver.

\* Alle styringsparametre med stjerne er ikke direkte krav fra ASD. Dette er mål som SPK selv har satt for å underbygge departementets overordnede mål.



# UTVIKLING OG KONTINUERLIG FORBEDRING



I 2016 har vi brukt 52 millioner kroner på 20 sentrale utviklings- og forbedringstiltak.

De samlede tiltakene er svært viktige for SPKs mål-oppnåelse. Viktige fokusområder i 2016 har vært god innføring av politiske reformer, digitalisering i tråd med regjeringens digitale agenda, modernisering av våre prosesser og systemer for premie og oppgjør, samt videreføring av vårt kontinuerlige forbedringsarbeid.

## God innføring av politiske reformer

I 2016 har SPK fullført innføring av ufører reformen, samtidig som vi har gjort viktige forberedelser knyttet til den kommende reformeringen av offentlig tjenstepensjon.

## Etteroppgjør nye uføreregler

Innføring av det lovpålagte etteroppgjøret for alle uførepensjonister var det største enkelttiltaket i 2016. I tillegg til utviklingsprosjektet som foretok nødvendige tilpasninger i SPKs IT-systemer, har det vært lagt ned en betydelig innsats fra flere av våre forretningsområder. Endringer fra Skattedirektoratet, sen avklaring av forskrifter, samt interne utfordringer med utviklingsfart og kompleksitet i løsningen medførte at arbeidet ble mer omfattende enn vi først antok.

På tross av de nevnte utfordringene har vi ivarett det nye regelverket innen angitte tidsfrister med god kvalitet og høy automatiseringsgrad. (Les mer om dette i kapittel 2.5.1.)

## Nye samordningsregler og ny offentlig tjenstepensjon

I de kommende årene vil innføring av ny offentlig tjenstepensjon med tilhørende overgangsregler ta størsteparten av SPKs samlede utviklingskapasitet. For å sikre at vi innfører det nye regelverket på en god måte, har vi gjennomført viktige forberedende aktiviteter i 2016. En mulig oppstart av systemutvikling for overgangsregimet med nye samordningsregler er allerede i 2017. SPK har god dialog med Arbeids- og sosialdepartementet om utformingen av det nye regelverket og hva som kan implementeres når.



### Langsiktighet og digitalisering

I tråd med regjeringens satsing på digital agenda, har vi i 2016 jobbet videre med digitalisering av flere av våre arbeidsprosesser. Digital post ble etablert våren 2016, mens digitalisering av søknadsprosessen for henholdsvis AFP og alderspensjon for tidligere medlemmer ble klar i januar 2017. En omfattende modernisering av SPKs portal for våre virksomheter («Min virksomhet») er påbegynt og blir videreutviklet neste år.

I innføringen av politiske reformer har vi fokus på digitalisering der det gir god kost/nytte. Vi har inngått et samarbeid med Skatteetaten som innebærer at vi får inntektsopplysninger vi trenger i forbindelse med etteroppgjør for uføre. (Les mer om dette i kapittel 2.5.1.)

### Premie- og oppgjørprosessen

#### Hendelsesbasert premie og ny premiemodell

SPK skal levere «rett premie til rett tid» og legge til rette for å kunne synliggjøre pensjonspremien for alle kunder. 01.01.2015 innførte vi hendelsesbasert premieberegning for et utvalg fristilte virksomheter. I 2016 har vi arbeidet med neste fase i utrulling av hendelsesbasert premieberegning. Fokus nå er på kunder i premiefellesskap og på nye, fristilte kunder. Videre utrulling er planlagt i 2017.

SPK har i tillegg bistått departementet i arbeidet med å utrede hovedprinsipper for en modernisert premiemodell i staten. (Les mer om premie i kapittel 3.4.2.)

#### Status utredning av ny systemløsning for premie

SPK har siden sommeren 2015 utredet om det er behov for å skifte ut IT-systemløsningene som benyttes i beregning og fakturering av premie til våre kunder. Basert på en konseptstudie i 2016 har vi besluttet at et skifte til en hyllewareløsning ikke gir en forsvarlig kost/nytte. Gjenstående alternativer er videreføring av dagens løsning eller et nytt egenutviklet system. Vi forventer at den endelige beslutningen blir tatt i 2017.

### Kontinuerlig forbedring

Prosessprosjektet som vi etablerte i 2015 for å forbedre våre leveranseprosesser (Nobel), ble videreført og avsluttet i regi av linjen i første halvdel av 2016. En felles prosessmodell er innført, mens en styringsmodell er under implementering. Leveranseteam og prosess-team er etablert og videreutvikles i flere prosesser.

Vi har i tillegg opprettet en egen intern forbedringsportal som har til hensikt å fange opp både mindre og større innspill til hvordan våre prosesser kan forbedres og effektiviseres ytterligere. Vi har også gjennomført en rekke mindre utviklingstiltak som har forbedret våre prosesser.



# REDEGJØRELSE FOR PENSJON

Det har vært stabil drift og høy kvalitet i hele pensjoneringsprosessen – samtidig som effektiviteten har økt. 2015 var det første året med saksbehandling etter nye uføreregler. Systemene vi utviklet i 2014, har vist seg å fungere godt.

## Mål

SPKs samfunnsoppdrag og hovedoppgave er å sikre rett ytelse til rett tid. Dette betyr i hovedsak rett pensjon, men omfatter dessuten ikke bare økonomiske ytelser som forsikringer, erstatninger og lån, men også tilhørende serviceytelser som informasjon, brev og svar på henvendelser. Mange av disse er omtalt andre steder i årsrapporten.

Vårt perspektiv er at pensjoneringsprosessen ikke er begrenset til å fastsette pensjonens størrelse og sørge for at pengene kommer fram; målet er at hele tjenesteleveransen skal inngi tillit, ha høy kvalitet, gi god informasjon og etterlate trygghet for at medlemmenes rettigheter er ivarettatt.

Pensjoneringsprosessen er heller ikke begrenset til ett tidspunkt ved overgangen fra yrkesliv til pensjonisttilværelse. Den starter egentlig ved begynnelsen av

yrkeskarrieren. Da begynner arbeidsgiverne å sende oss de data vi til sist trenger for å fastsette pensjonens størrelse. Denne dataforvaltningsprosessen kan du lese om i kapittel 2.5.

Pensjonsutbetalingene skal være riktige; kravet er at minst 96 prosent av nye pensjoner skal være korrekte ved første gangs utbetaling, og at minst 96 prosent av endringene i løpende ytelser skal være korrekte. Utbetalingene skal også skje til rett tid; alle nye pensjoner (alderspensjon, uførepensjon, AFP og etterlattepensjon) skal utbetales fra første måned etter lønnsopphør.

Disse kvalitetskravene er upåvirket av endringer i lover og pensjonsregelverk. Derfor er det et viktig mål å gjennomføre reformer og utvikle systemer for nye regelverk på en god måte – uten at det forstyrrer den daglige driften og det vi leverer til medlemmene.

Som en del av innsatsen for å effektivisere offentlig sektor har vi satt oss som mål å håndtere et jevnt voksende antall pensjoner uten å øke antall årsverk. Vi skal med andre ord bli litt mer effektive hvert eneste år.

## Resultater

På alle vesentlige områder har vi holdt oss godt innenfor resultatkravene som er knyttet til pensjonering, både med hensyn til daglige leveranser og til regelverkstil-

pasning. Vi lyktes med dette til tross for at 2016 var et ganske krevende år.

Det nye regelverket for uførepensjoner, som trådte i kraft 01.01.2015, er riktignok allerede godt forankret i driften. Men uførereformen forutsatte at det hvert år skal skje et etteroppgjør. Dette ble gjennomført første gang i 2016, og produksjonsapparatet vårt ble påvirket både av et stort IT-prosjekt for å utvikle saksbehandler-systemene, og av selve gjennomføringen. (Les mer om etteroppgjøret i kapittel 2.5.1.)

Antall pensjoner stiger fortsatt, og gjennomsnittet i 2016 lå 3,5 prosent over snittet i 2015. Ved utgangen av året hadde vi 290 000 personer med løpende pensjoner, hvorav 22 600 var nye og igangsatte i løpet av året. Vi betalte i løpet av 2016 ut 25,8 milliarder kroner i pensjoner, og vi lå over departementets krav til korrekt utbetaling både for nye pensjoner og for pensjoner som ble endret og beregnet på nytt i løpet av året. For nye pensjoner viste våre stikkprøver en gjennomsnittlig kvalitet på 98,6 prosent. For endringer var tallet 96,7 prosent. Av 22 600 nye pensjoner ble bare to utbetalt noe etter fristen. (Flere detaljer om utbetalingskvaliteten finner du i tabellen i kapittel 3.2.)

Saksbehandling knyttet til uføre utgjør en vesentlig del av arbeidet i pensjoneringsprosessen. Det nye uføre-



regelverket innebar derfor vesentlige endringer i våre saksbehandlingssystemer og rutiner. Det var en av årets suksesser at både det krevende IT-prosjektet og selve saksbehandlingen av etteroppgjøret ble gjennomført på svært vellykket måte. For mellom 90 og 95 prosent av de 41 400 uførepensjonistene våre gikk etteroppgjøret helautomatisk gjennom systemene. (Prosjektet er nærmere beskrevet i kapittel 2.5.1.)

Effektiviseringsmålet er å håndtere en vekst i pensjonsbestanden på om lag 2,5 prosent per år uten å øke bemanningen i pensjoneringsområdet. Målet ble nådd i 2016, som i 2015. Dette klarte vi ved bedre planlegging, styring og oppfølging, kombinert med en mengde små forbedringer i det daglige arbeidet.

Som et ledd i statens digitaliseringsarbeid har vi i 2016 også tatt i bruk sikker digital post for et stort antall av de brevene vi sender ut. Vi har også fortsatt arbeidet med å digitalisere skjemaer for å sikre en effektiv start på pensjoneringsprosessen. (Les mer om dette i kapittel 3.4.5.)

### Ressursbruk og prioriteringer

Bemanningen var stabil sammenlignet med 2015. Beregning og saksbehandling av utbetalinger, samt vedlikehold av systemer og rutineverk, har lagt beslag på 131 av SPKs 371 årsverk i 2016. I tillegg kommer ressursbruken innen innrapportering av arbeidsgiverdata, IT, kundeservice og andre støttefunksjoner. I samtlige ledd av pensjoneringsprosessen har uføresaker vært prioritert for å sikre god innføring av reformen.

Det er alltid den løpende leveransen av pensjoner som er første prioritet. Men for å sikre at vi klarer det også i

framtiden, har det i år også vært en prioritert oppgave å slutføre siste del av uførereformen og legge grunnlaget for effektive etteroppgjør i fremtiden.

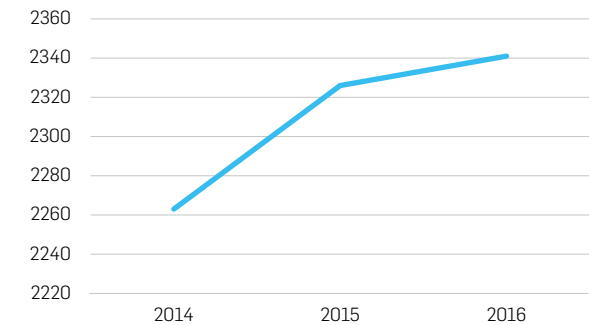
### Analyse og vurderinger

Våre to hovedoppgaver innenfor pensjoning – sikre kvaliteten på løpende utbetalinger og implementere uførereformen – er løst med gode resultater. Kontinuerlig arbeid med forbedring av arbeidsprosesser og produksjonsstyring har gjort det mulig å kombinere daglig drift med reformarbeid uten at produksjonskvaliteten har gått ned. Men det er også gode effektiviseringstiltak som ikke har latt seg gjennomføre i 2016, fordi vi har vært nødt til å prioritere reformarbeidet.

### Satsinger

Vi forventer en vekst i antall pensjoner også i 2017. Det understreker hvor viktig det er å øke effektiviteten i pensjoneringsarbeidet. Vi vil fortsette arbeidet med å finne nye måter å utveksle informasjon med omverdenen på – helst digitalt, men også via dagens fysiske dokumenter – samtidig som vi vil arbeide med å ytterligere automatisere deler av saksbehandlingen. Vi har hele tiden fokus på å forenkle og effektivisere den daglige driften.

### Utvikling i antall pensjoner per årsverk i pensjoneringsområdet



Grafen viser utvikling i gjennomsnittlig antall pensjoner per årsverk i pensjoneringsområdet, det vil si det forretningsområdet som har ansvar for å beregne og saksbehandle pensjonsutbetalingene.

# REDEGJØRELSE FOR PREMIE OG PREMIERESERVE



2016 har vært preget av to store endringer: Omstilling av statlige virksomheter og innføring av premiebetaling for virksomheter som tidligere ikke betalte premie til SPK. Premieveksten har vært lavere enn tidligere år, på grunn av lavere lønns- og G-regulering.

## Mål

SPK har som målsetting at premieprosessen med beregning av premiesatser, innspill til budsjett og fakturering skal være forutsigbar og til riktig tid.

Det viktigste målet innenfor premie er innføring av premiemodell i henhold til bransjestandard, såkalt hendelsesbasert premieberegning i SPK. Den nye modellen gir en premie som er mer à jour med endringer i medlemsbestanden og vil bidra til mindre svingninger i premien fra år til år. Det vil gjøre det enklere for kundene å forstå hvorfor pensjonskostnaden endrer seg.

## Resultater

I 2015 innført SPK ny modell for premieberegning, såkalt hendelsesbasert premieberegning, for totalt ca. 20 virksomheter. I 2016 har vi arbeidet med en ny gruppe virksomheter, som gikk over til hendelsesbasert premieberegning fra 01.01.2017. I tillegg til arbeidet med disse to gruppene av virksomheter, har vi også arbeidet med en helhetlig plan for utrulling av hendelsesbasert premieberegning for hele SPKs bestand. Dette arbeidet er viktig for at kundene skal få en mer forutsigbar og forståelig premie, og for å effektivisere premieprosessen i SPK.

Innføring av ny premiemodell har gått i henhold til oppsatt plan. SPK har videre levert kontoutskrift 2015 og premievarsel for 2017, i henhold til gitte frister.

Premieberegning basert på fast sats er fortsatt hovedmodellen i SPK. I 2016 fakturerte SPK i overkant av 1 000 betalende kunder i henhold til gitte frister og krav. Denne prosessen er ytterligere effektivisert gjennom økt automatisering, og kundene har nå tilgang på fakturaunderlag via nettportalen Min virksomhet på spk.no.

I forbindelse med behandlingen av statsbudsjettet for 2017, vedtok Stortinget at de fleste forvaltningsorganene («bruttobudsjetterte virksomheter») som ikke har betalt premie, skal begynne å betale premie fra 01.01.2017. Vedtaket er et resultat av et bredt utredningsarbeid, der SPK har vært med. (Les mer om dette i kapittel 2.1.1.)

## Ressursbruk og prioriteringer

Utrulling av hendelsesbasert premieberegning, samt forenklinger og forbedringer av eksisterende premiemodell, har hatt fokus også i 2016.

Innføring av premiebetaling for flere statlige etater som politi, departementer og direktorat, som tidligere ikke har betalt premie, har krevd mye ressurser. Disse utgjør om lag 30 prosent av den aktive bestanden i SPK. Vår rolle har vært å informere om premiekonsekvenser, samt å følge opp bestandsdata, og da særskilt innrapportert pensjonsgrunnlag.

I 2016 har vi brukt mye tid på å beregne og forklare de pensjonsmessige konsekvensene ved omstilling av stat-

lige virksomheter som NSB, Den norske kirke, Statens vegvesen med flere.

## Analyse og vurderinger

Hendelsesbasert premieberegning har vært en høyt prioritert oppgave også i 2016. Høy ressursbruk har vært nødvendig for å oppnå god kvalitet i leveransene, samt ønsket kompetanse og forståelse hos både eier, kunde og internt i SPK. Målet er økt effektivitet og forutsigbare leveranser.

Selv i en periode med betydelig arbeid knyttet til innføring av premiebetaling for statlige virksomheter og fristilling av foretak, har vi lyktes i å oppfylle de gitte kravene til leveranser.

## Satsinger

SPK har startet forberedelser til pensjonsreformen med nytt samordningsregelverk og ny offentlig tjenestepensjon for yngre årskull.

Det er utarbeidet forretningskrav for endringer som må gjøres innenfor premieområdet og planer for smidig og effektiv gjennomføring.

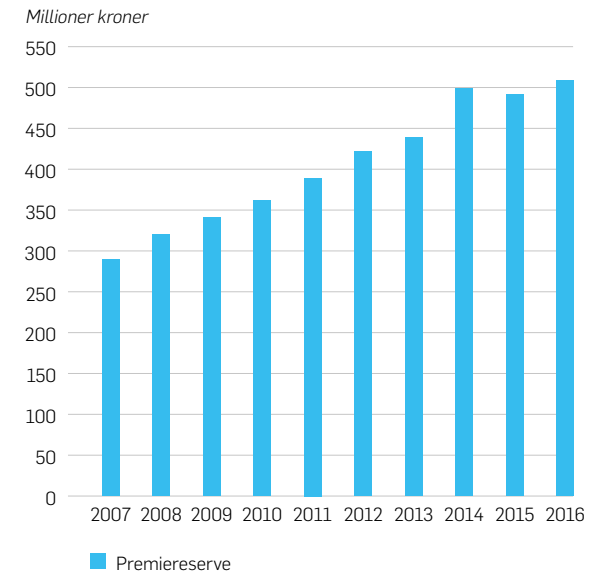
I 2017 vil vi fortsette arbeidet med å harmonisere SPKs premiemodell med bransjen for øvrig.

## Premiereserve per produkt



Figuren viser fordelingen av premiereservene per produkt som inngår i tjenestepensjonsordningen i SPK, oppgitt i milliarder kroner.

## Utvikling i premiereserve



Det er opptjent pensjonsrettigheter i SPK for 509 milliarder kroner ved utgangen av 2016. Det er en økning på 17 milliarder kroner fra 2015. Det har vært relativt lav vekst i premiereserven de siste årene, noe som skyldes lav lønnsvekst og i tillegg endringen av uførepensjon i 2015.

# REDEGJØRELSE FOR FORSIKRINGSORDNINGER I STATEN

Felles forbedringsportal og en egen juridisk fagportal er tatt i bruk og bidrar til effektive rutiner og god samhandling. Antall nye skademeldinger er tilbake til normalnivå, etter at vi for et par år siden hadde en nedgang. Utbetalingen på yrkesskade holder seg på et stabilt nivå.

## Mål

Statens pensjonskasse administrerer forsikrings- og erstatningsordninger ved personskade på vegne av staten. Disse ordningene er:

- yrkesskedeforsikring, som dekker yrkesskade og yrkessykdom
- gruppelivsordningen, utbetales som et engangsbeløp til etterlatte ved død
- kompensasjons- og erstatningsordninger for skadede vernepliktige, soldater og veteraner
- personskader forårsaket av statens biler
- personskader som omfattes av særavtaler for tjenestereiser innenlands og utenlands og stasjonering i utlandet, og andre tariffestede erstatningsordninger for statsansatte

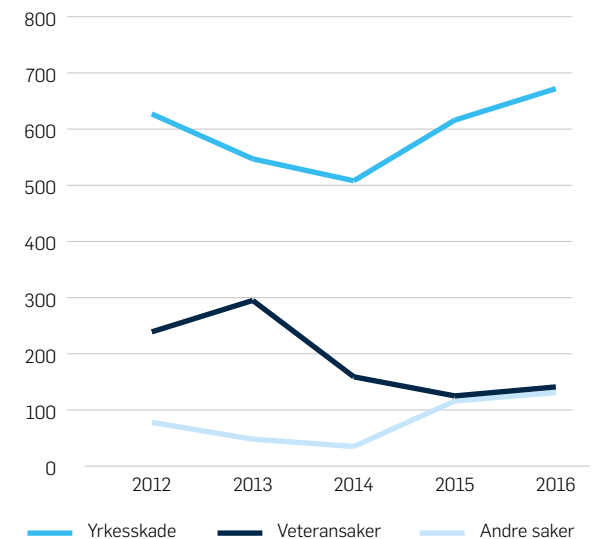
SPK har også mål om å forenkle søknadsprosessen og redusere tiden det tar fra en skade er meldt, til saken er ferdig behandlet og gjort opp.

## Resultater

SPK utbetalte 86 millioner kroner\* i yrkesskadesaker i 2016, mot 93 millioner kroner i 2015, en nedgang på 7 millioner kroner. Nivået på utbetalingene er relativt stabilt fra år til år. Vi utbetalte 2,2 millioner kroner i erstatning etter bilansvarslova og 0,4 millioner kroner i erstatning etter særavtaler om reiser for statens regning og andre særavtaler.

\* Dette tallet inkluderer yrkesskade før 1.1.1996, bilskade og reiseskade samt administrasjonskostnader. Tallet avviker derfor fra regnskapstall.

## Utvikling i antall meldte saker



Kompensasjonsordningen er en ordning for veteraner som var utstasjonert mellom 1978 og 2009. De fleste av søknadene til denne ordningen kom inn i årene etter 2010, da ordningen ble opprettet. Dermed er saksinngangen for det vi betegner som «veteransaker» langt lavere i dag.

SPK utbetalte 99 millioner kroner i erstatninger til forsvarspersonell gjennom kompensasjonsordningen (35 G og 65 G samlet). Hvis vi også inkluderer billighetserstatning og erstatning til vernepliktige, utgjorde den samlede utbetalingen 114 millioner kroner, mot 221 millioner i 2015. Dette er en reduksjon på 52 prosent. Etter en topp i årene 2013 og 2014 ser vi nå en jevn nedgang i utbetalte beløp. Dette er naturlig, ettersom kompensasjonsordningen som trådte i kraft i 2010, ble endret i 2012, og gjelder saker som følge av tjenestegjøring i perioden 1978–2009.

SPK utbetalte gruppelivserstatning i 206 saker i 2016. Dette var en økning på seks prosent fra 2015. Det er naturlig variasjon avhengig av dødsfall. SPK utbetalte 201 millioner kroner i gruppelivserstatning i 2016. Det er en økning på 15 prosent sammenlignet med 2015, og det skyldes økt antall saker og antall utbetalinger per sak. Vi har hatt god kvalitet på gruppelivssakene våre.

Det var kun to brudd (0,5 prosent) på utbetalingsgarantien i gruppelivssaker.

## Ressursbruk og prioriteringer

Til tross for at kompensasjonsordningen for veteraner fra internasjonale operasjoner nå har vært gjeldende i fem år, får vi fremdeles inn mange nye saker. Vi har derfor til enhver tid et stort antall saker under behandling. Sakene er komplekse, og det vil ofte være nødvendig å innhente tilleggsopplysninger før vedtak ferdigstilles. Vi ser at grundighet er viktig i disse sakene, noe som vises ved svært høy medholdsprosent i Klagenemnda. Vi tilstreber å ferdigstille vedtak innen fire uker fra vi har mottatt siste nødvendige dokumentasjon.

Vi møter nå fast i klagenemnda for veteransaker og deltar på konferanser med mer. Dette gjør at vi har en god dialog og forståelse mellom partene i disse sakene.

Arbeidet med prosessforbedring er videreført. I 2016 tok vi i bruk en felles forbedringsportal for hele SPK. I den forbindelse etablerte vi et eget leveranseteam på tvers av områdene, med ansvar for å følge opp forbedringsforslag knyttet til personskadesaker.

## Analyse og vurderinger

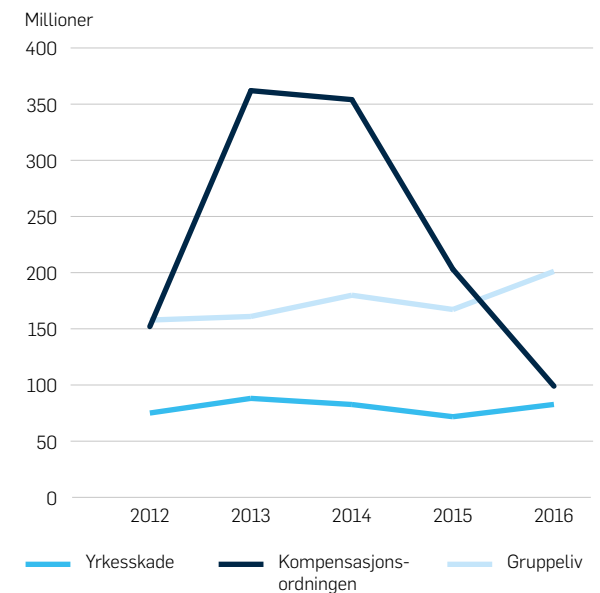
Etter en liten nedgang i antall nye meldte saker for et par år siden, er nivået nå igjen relativt stabilt og ligger på ca. 900 saker per år totalt. Hoveddelen av disse er yrkesskadesaker, som utgjør i overkant av 700 saker per år.

De grep som er tatt med tanke på saksbehandlingsverktøy, rutiner og organisering, har gitt mer effektiv saksbehandling og raskere svar på henvendelser. Antall avsluttede saker er ikke økt, men vi ser en markant nedgang i antall gjenåpnede saker. Antallet åpne saker er derfor relativt stabilt, på ca. 700 saker. Dette tyder på at saksbehandlingen er blitt av høyere kvalitet, og at saker avsluttes når de er klare for avslutning.

## Satsinger

Arbeidet med prosessforbedringer fortsetter i 2017 og innebærer et kontinuerlig fokus på mulige forbedringer og forenklinger.

## Utbetaling per ordning



Nedgangen i utbetalinger på kompensasjonsordningen henger sammen med nedgangen i antall saker.



# REDEGJØRELSE FOR LÅN

Fortsatt stor nedgang av lånekunder i boliglånsordningen. Stabil lav utlånsrente i privatkundermarkedet har gitt færre nye lånekunder i 2016. Til tross for tre rentenedsettelse i løpet av året, har fortsatt mange valgt å refinansiere i en annen bank. Vi mottok 30 prosent færre søknader i forhold til 2015.

## Mål

I henhold til interne krav skal alle lånesøknader behandles innen tre uker. Et generelt mål for SPK er å opprettholde medlemmenes høye tilfredshet med kundeservicen.

## Resultater

For alle låneformålene har SPK holdt seg innenfor kravet til behandlingstid.

SPK mottok 4 500 søknader i 2016, fordelt på 432 søknader om kjøp til bolig og 4 068 søknader om refinansiering og ombygging. Dette er en reduksjon på 30 prosent fra 2015.

Ved utgangen av 2016 har SPK 56 800 lånekunder, mot 68 900 ved utgangen av 2015. Utlånsporteføljen var på 58,3 milliarder kroner\* per 31.12.2016. Dette er en nedgang på 22 prosent målt mot samme periode i 2015. Nedgangen skyldes at det er mottatt færre søknader om boliglån, og at mange lånekunder har innfridd sine lån.

Det ble innfridd 14 900 lån i 2016, som er en nedgang på 30 prosent siden 2015. Gjennomsnittlig innfridd beløp var på kroner 1 099 000, mot kroner 1 179 000 i 2015.

\* Inkluderer lån til NSB-ansatte. Det er derfor avvik fra regnskapstallet.

Vi utbetalte totalt 2 755 lån, som er 53 prosent færre enn i 2015. Lånerammen er på kr 1 700 000. Gjennomsnittlig utbetalt beløp var på kr 1 258 000 mot 1 322 000 i 2015.

Mislighold av lån er for 2016 på 0,08 prosent, som fortsatt er meget lavt sett i forhold til andre aktører det er naturlig å sammenligne seg med.

Den årlige medlemsundersøkelsen viser at tilfredsheten blant våre medlemmer med lån har økt. 86 prosent sier de er ganske fornøyd eller svært fornøyd med lånetilbudet til SPK. Det er et godt resultat og en økning på sju prosentpoeng sammenlignet med 2015.



## Ressursbruk og prioriteringer

I 2016 tok vi i bruk en ny forbedret lånesøknad, samt at vi fikk digitalisert alle lånedokumentene knyttet opp til en låneavtale. Innføringen av disse tiltakene har krevd endringer i arbeidsprosessene, og det har vært jobbet mye for å innarbeide nye rutiner og ta ut effekt av forbedringene. I tillegg har det vært mye fokus på å tilpasse ressursene til volumendringene og effekten av en ny forenklet låneprosess.

## Analyse og vurderinger

Fra 01.01.2016 innførte Finansdepartementet ny modell for beregning av normrenten. Den nye modellen skal over tid gi et mer presist anslag på faktisk markedsrente. Erfaringen fra 2016 er at normrenten fortsatt ligger høyere enn de laveste utlånsrentene på markedet, og det er derfor knyttet usikkerhet til hvordan den nye modellen vil påvirke søknadsvolumet i årene framover.

Når vi ser at medlemstilfredsheten blant lånekundene øker, antar vi at det har sammenheng med at de som fortsatt har sitt lån i ordningen, er fornøyd med renten og opplever denne som konkurransedyktig. Det ser også ut som at nye lånsøkere er godt fornøyd med ny foren-

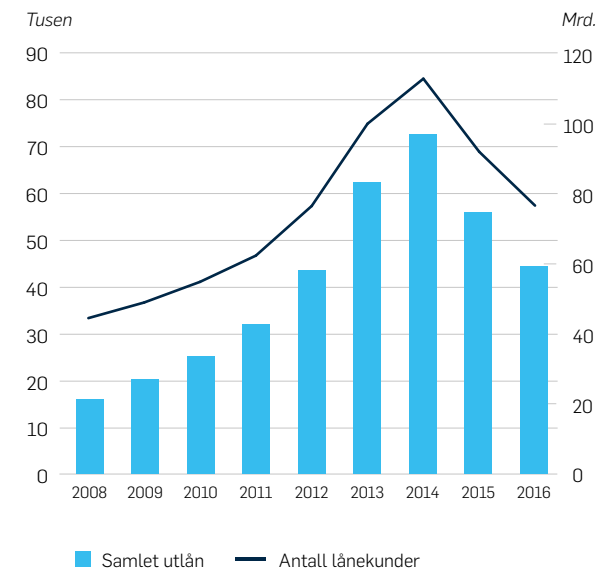
klet og digital lånesøknad. Medlemmer som har boliglån i SPK, har generelt et bedre helhetsinntrykk av SPK enn medlemmer uten boliglån. Likevel ser vi at vi mister lånekunder i 2016, og vi antar at vi fortsatt vil miste lånekunder til aktører som kan tilby en lavere rente.

## Satsinger

Et av satsingsområdene i 2017 er å etterkomme bransjestandard for vurdering av boligverdier. Dette skal bidra til at vi får god kvalitet i grunnlaget for verdifastsettelse og at vi kan forebygge potensielle tap relatert til svindel og forfalskning av dokumenter. I tillegg vil et slikt verktøy forenkle søknadsprosessen ytterligere for både lånsøkere og for våre saksbehandlere.

Prosjektene vi gjennomførte i 2015 og 2016, har krevd store endringer i våre arbeidsprosesser knyttet til søknadsbehandlingen. I 2017 skal vi jobbe videre med å gjenbruke løsningene slik at vi kan effektivisere flere oppgaver relatert til forvaltningen av låneporteføljen.

## Utvikling i antall lånekunder og utlånsvolum



Antall lånekunder gikk ned med 17 prosent fra 2015 til 2016, og totalt utlånsvolum ble redusert med 22 prosent i samme periode.



# REDEGJØRELSE FOR BETJENING

Etteroppgjøret for uføre var den største oppgaven i 2016. Det var vanskelig å planlegge informasjons- og betjeningstiltak, fordi det tok tid før regelverket var klart.

Det viktigste tiltaket rettet mot kundene har vært videreutviklingen av «Min virksomhet», som gjør det enklere for arbeidsgiverne å betjene seg selv.

## Mål

SPK skal sørge for at politisk besluttede reformer blir gjennomført i tråd med myndighetenes intensjoner. En viktig del av vårt samfunnsoppdrag er derfor å sørge for at tjenester og informasjon er tilpasset medlemsvirksomhetenes og medlemmenes behov. SPK skal ha et godt omdømme og høy tillit i samfunnet.

Vi skal gi våre kunder og medlemmer en god opplevelse gjennom effektiv og god betjening. SPK skal bli oppfattet som en profesjonell og tillitsbyggende aktør og skal være ledende i bransjen for offentlig tjenestepensjon.

Vi skal oppnå en høy grad av tilfredshet hos medlemmer og kunder. I vår årlige kunde- og medlemsundersøkelse

vil vi at minst 62 prosent av medlemmene og 69 prosent av kundene skal svare at de er meget godt eller svært godt fornøyd med oss.

Et av våre hovedmål er økt selvbetjening gjennom økt digitalisering av våre tjenester.

## Resultater

SPK har 41 400 uførepensjonister som fikk etteroppgjør for første gang høsten 2016, men regelverket kom først på plass på forsommeren. Vi gjennomførte flere informasjonstiltak. Vi sendte blant annet 800 e-poster til uførepensjonister for å forsikre oss om at innrapporteringen deres var riktig.

Kundeundersøkelsen viser at vi ligger stabilt høyt på kundetilfredsheten, og rett over målsettingen for 2016. 70 prosent svarer at de er tilfreds med oss. Kundene er godt fornøyde med kundeservicen og vår høye fagkompetanse. Færre har opplevd feil eller avvik, men resultatene viser likevel at vi kan bli bedre på å håndtere dette. God avvikshåndtering er veldig viktig for kundenes helhetsinntrykk av SPK.

Medlemsundersøkelsen viser at medlemmene er stabilt tilfredse med oss. 62 prosent var i meget stor eller i aller høyeste grad fornøyd med oss, det samme som i 2014 og 2015. Medlemmene trekker fram god kundeservice og høy kompetanse blant våre kundebehandlere.

Et høyere antall enn før opplever informasjon de får på telefon og i brev som vanskelig å forstå.

Tilfredsheten blant våre lånekunder har økt siden 2015. Medlemmer med boliglån er generelt sett mer tilfredse med SPK enn medlemmer uten boliglån og bidrar til det gode omdømmet for SPK.

I kundesenterets egne pulsmålinger er tilfredsheten på 77 prosent, mens målet er 80 prosent. Det er i hovedsak ventetiden på telefon som er årsak til at vi ikke når helt opp, ettersom denne fortsatt er for lang.

Vi har i 2016 hatt en total nedgang i antall telefoner til kundesenteret på ca. 21 prosent, mens antallet e-poster har gått ned med 29 prosent, målt mot året før. I mars 2016 innførte vi chat på vår nettside og har til sammen besvart over 7 500 henvendelser gjennom denne kanalen.

Ventetiden på telefon har i snitt vært 30 prosent lavere enn året før, og vi har også besvart 92 prosent av alle telefonene som er kommet inn, mot 85 prosent i 2015. Etteroppgjøret for uføre førte til at vi fikk 16 prosent flere pensjonstelefoner i november sammenlignet med året før, og samtaletiden på uførekøen økte med 30 prosent. Gjennomsnittlig samtaletid totalt for alle pensjonskøene økte med 21 prosent i samme periode. I denne perioden opplevde dessverre våre medlemmer til tider meget lange ventetider.



Antall lånetelefoner og e-posthenvendelser er redusert med ca. 40 prosent siden 2015, samtidig som antall pensjonstelefoner har gått ned 15 prosent. Antall e-poster relatert til pensjon har gått ned 25 prosent. Besøk på spk.no har – i tråd med manuelle henvendelser – gjennomsnittlig gått ned 10 prosent siden 2015. Det har vært en jevn økning i antall chat-henvendelser per md.

Vi har gjennomført i overkant av 400 møter med ca. 1 100 personal- og/eller økonomiledere fra virksomheter innen alle våre kundesegmenter. I 2016 har vi avholdt 275 pensjonskurs for ca. 8 500 deltakere.

### Ressursbruk og prioriteringer

På tross av nedgang i antall henvendelser til kundesenteret, har vi opprettholdt samme antall kundebehandlere som vi hadde i 2015, for å kunne tilby bedre service. Vi brukte i tillegg mye tid og ressurser på å lære opp samtlige kundebehandlere, slik at de var forberedt på det første etteroppgjøret etter innføring av nytt regelverk for uføre.

Vi har også gått til innkjøp av et nytt e-postsystem, som skal bidra til en mer effektiv håndtering av henvendelser gjennom denne kanalen.

Vi har satt i gang et eget «lede til web»-prosjekt i kundesenteret for å kartlegge tiltak som skal redusere antall manuelle henvendelser. Vi har blant annet laget en søknadsveileder for uføre.

I mai 2016 ble Arbeidsgiverportalen oppgradert til Min virksomhet, og vår selvbetjeningsløsning for arbeidsgivere har fått ny og forbedret funksjonalitet. Blant

annet er det nå lettere for dem som representerer flere virksomheter, å bytte mellom virksomhetene. Vi har også fått utvidet funksjonalitet for økonomiske leveranser og en egen side for endring av kontaktinformasjon. Vi fortsetter å bygge ut løsningen i 2017.

Vi har startet arbeidet med å digitalisere skjemaer, og som et resultat av dette er to viktige e-skjemaer (Søknad om AFP og søknad om alderspensjon for tidligere medlemmer) klare for å tas i bruk i begynnelsen av 2017.

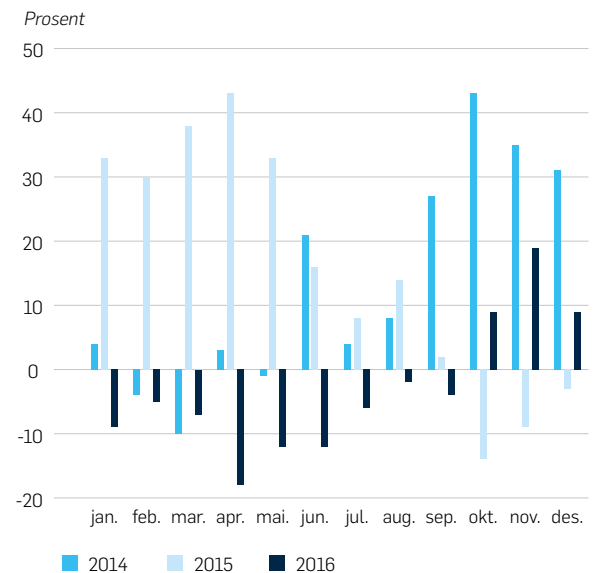
### Analyse og vurderinger

Vi jobber fortløpende med å analysere årsaker til manuelle henvendelser, slik at vi kan kartlegge forbedringstiltak som kan redusere disse.

Vi mottar daglig henvendelser om ny offentlig tjenstepensjon, men i mangel av et avklart regelverk er det foreløpig lite vi kan informere våre medlemmer om. Vi antar at dette kan forklare nedgangen i antall besøkende på spk.no, og vi forventer ytterligere nedgang i bruken av spk.no og våre kalkulatorer, så lenge medlemmene ikke finner den informasjonen de ønsker. Når regelverket rundt ny offentlig tjenstepensjon er klart, må vi være forberedt på en kraftig økning.

Nedgangen i antall henvendelser fra medlemmer skyldes blant annet en lavere låneportefølje enn tidligere og færre nye søknader om lån. Det er også en jevn nedgang i henvendelser om pensjon. Bortsett fra pågangen knyttet til etteroppgjøret, så vi en særlig nedgang i antall uførehenvendelser, som kan forklares med at det nye uføregelverket har blitt mer kjent blant medlemmene.

### Samtaletiden mellom kundesenter og uførepensjonister



Figuren viser økningen av samtaletiden i prosent. Vi ser at samtaletiden henger nøye sammen med utsendelser og informasjon fra oss. I mai 2014 ble første informasjonsbrev om ny uføreforordning (virkning fra januar 2015) sendt ut. Samtaletiden økte noe. I oktober/november 2014 ble konverteringsbrev sendt ut, og det var stor økning i samtaletid, med mye spørsmål rundt inntekt, regler og etteroppgjør.

I januar 2015 kom første utbetaling, og i april 2015 sendte vi ut første varslingsbrev på avvik i registrert inntekt. Samtaletiden økte. I 2016 var uføregelverket mer kjent, og samtalen gikk gradvis ned fram til august. Da kom regelverket for etteroppgjøret på plass. Brev om etteroppgjør ble sendt ut fra 18. oktober og ut året. Samtaletiden økte i takt med utsendelsene, og de mest kompliserte henvendelsene kom i november, særlig knyttet til 80-prosentsregelen.



## Satsinger

Økt selvbetjening vil fortsatt være et av de viktigste tiltakene for SPK i tiden framover. Vi ønsker også å øke bruken av chat-løsningen ved å gjøre den mer synlig for de besøkende.

Vi skal lage gode søknadsveiledere for pensjon, som skal bidra til å gjøre søknadsprosessen for medlemmene enklere å forstå. Vi vil også investere mer tid på opplæring av våre kundebehandlere, som et ledd i å veilede medlemmene til hvordan de selv kan finne svar gjennom de selvbetjente kanalene.

Som et tiltak for å øke tilfredsheten blant våre medlemmer ytterligere har vi satt i gang et større informasjonstiltak, kalt medlemsreisen. Vi skal sende kompetansebyggende og proaktiv informasjon til spisesede målgrupper gjennom relevante digitale kanaler.

Kundesenteret skal innføre et nytt e-posthåndterings-system, som skal gi en mer profesjonell styring og effektiv håndtering av e-post.

Vi vil også endre metode for kunde- og medlemsundersøkelser. Vi går fra en stor årlig undersøkelse til en metode med mer fortløpende undersøkelser, som gjør at vi raskere kan agere ved avvik.

Kartlegging av betjeningsprosessen er et viktig satsingsområde, som skal gi oss en oversikt over hvordan hele virksomheten kan bidra til en bedre betjening av våre medlemmer og kunder.

# REDEGJØRELSE FOR BRUK AV IT SOM INNSATSAKTØRER

Digitalisering er, og har vært, et sentralt virkemiddel for effektivisering og utvikling av SPK. Den nære samhandlingen vi har mellom forretnings siden og IT, er avgjørende for å lykkes. Samtidig har det også i 2016 vært en krevende balansegang mellom effektiv, stabil drift i dag og endringsdyktighet for fremtiden.

## Mål

SPK skal ha kostnadseffektive og stabilt tilgjengelige IT-tjenester. IT skal være et strategisk verktøy som muliggjør kontinuerlig forbedring og endring i tråd med virksomhetens strategi og digitalisering av offentlig sektor.

## Resultater

I 2016 hadde vi stabile og tilgjengelige systemer gjennom hele året. Utvikling og innføring av etteroppgjør for uførepensjoner var det største IT-baserte prosjektet. Prosjektet har hatt god kvalitet i alle leveranser og god kontroll underveis, blant annet gjennom testing på reelle data så tidlig som mulig. Omfanget av prosjektet ble større enn det som opprinnelig var estimert, men målsettingen om høy automatiseringsgrad (90–95 prosent) ble nådd.

I løpet av våren ferdigstilte vi rammeverket og teknisk plattform for sikker sending av digitale brev til medlemmenes digitale postkasser. Vi startet også migrering av arbeidsgiverportalen til en ny moderne plattform. Som del av forberedelsene til implementering av nytt alderspensjonsregelverk har vi gjort vurderinger av premieløsningen vår.

### Prioriteringer og vurderinger

Vi har gjort fortløpende forbedringer i organisasjon og IT-leveranseprosesser. Blant annet har vi innført en rulleringsordning i den operative driftsfunksjonen. Dette har økt effektiviteten og innebærer også mer desentral utføring av driftsoppgaver. Vi reduserer stadig omfanget av våre store, koordinerte felleleveranser til fordel for et økende antall mindre leveranser hvor endringer leveres hver for seg ved tidligst mulig anledning. Vi hadde over 200 såkalte lynleveranser i løpet av året.

I perioden 2008–2012 utviklet SPK et nytt saksbehandlingssystem for pensjon for å håndtere pensjonsreformen – og et stadig økende antall pensjoner. SPK utviklet derfor XAO, som er en programvare i saksbehandlingssystemet som populært kan kalles en saksbehandlerrobot. I dag utfører XAO drøyt 60 prosent av alle oppgavene i saksbehandlingssystemet for pensjon i

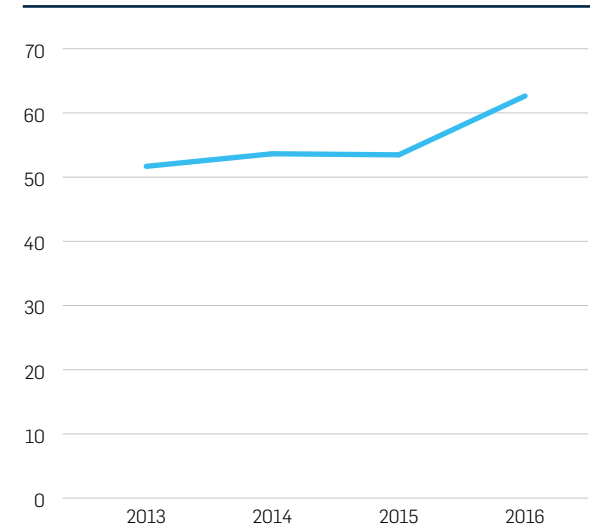
SPK (se figur). (Les mer om XAO i kapittel 3.1.) XAO illustrerer på en lettfattelig måte digitalisering i form av automatisering. Digitalisering og automatisering av tjenester og saksbehandling skjer imidlertid også på mange andre måter i våre forskjellige IT-løsninger.

### Satsinger

Ny alderspensjon vil føre til store endringer på IT-løsninger. Det er derfor spesielt viktig nå å legge til rette for framtidsrettede og endringsdyktige løsninger, samtidig som vi fortløpende oppdaterer teknologiske plattformer. Målsettingen er at våre egenutviklede systemer skal kunne videreutvikles i en evolusjonær prosess.

Både med hensyn til IT-løsninger og arbeidsprosesser vil vi derfor ha fokus på å styrke endringsevnen, samtidig som vi jobber med videre effektivisering. Kortere ledetid fra besluttet endring av IT-løsning til produksjonssetting, og godt samspill med forretningssiden i konsept- og løsningsfasen, er viktige faktorer for å oppnå dette. Fortløpende må vi også jobbe med sikkerhetsforbedringer både mht. rutiner, kultur og tekniske løsninger for å møte trusselbildet.

### Automatisering av saksbehandling pensjoner



Grafen viser antall oppgaver som vår saksbehandlerrobot (XAO) har løst per år sett i forhold til totalt antall oppgaver løst i saksflytverktøyet for pensjonering.

# REDEGJØRELSE FOR MENNESKELIGE RESSURSER

I 2016 har vi vært spesielt opptatt av å definere godt medarbeiderskap og skape forståelse for hva som kreves, for at vi skal etterleve verdiene våre. Arbeidet med å utvikle SPK som attraktiv kompetansearbeidsplass har også vært prioritert.

## Mål

Målet for 2016 var å fortsette utviklingen av SPKs organisasjon og kultur med vekt på verdiene våre: *samhandle, forbedre og levere*. Da vi flyttet inn i nye lokaler våren 2015, var det for å skape bedre forutsetninger for å etterleve disse verdiene, og i 2016 har vi vært særlig opptatt av å øke den interne kommunikasjonen og skape gode arenaer for læring.

Verdiene står også sentralt i utviklingen av medarbeiderne. Et av våre prioriterte mål for 2016 var å tydeliggjøre hvilke krav SPK setter til den enkelte, slik at SPK som helhet kan levere.

SPK skal være en målrettet og attraktiv kompetansearbeidsplass. Rett kompetanse til rett tid er en kritisk faktor, og i 2016 hadde vi som målsetting å få i gang et opplegg for strategisk kompetanseplanlegging.

Måltallet for sykefravær er 4,6 prosent. I tillegg ønsker vi en turnover på 8 til 10 prosent for å sikre god balanse mellom stabilitet og fornyelse. Vi skal ha minst 40 prosent kvinnelige ledere. Måltallet for vår medarbeiderundersøkelse er 4 på en skala fra 1 til 5.

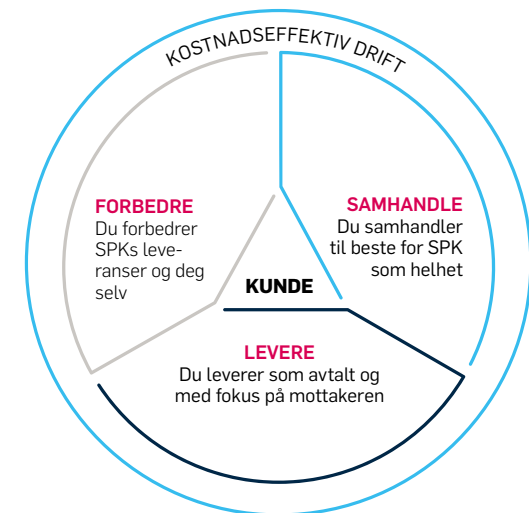
## Resultater

Arbeidet med kartlegging og planlegging av kritisk kompetanse er startet med pilot i ett av forretningsområdene.

I juni 2016 avsluttet vi et to års lederutviklingsløp for samtlige ledere i SPK, hvor endringsledelse ble vektlagt.

Høsten 2016 gjennomførte vi vår medarbeiderundersøkelse. Vi oppnådde en svarprosent på 87 og et resultat på 4,0. Dette er en liten framgang fra 2015, da resultatet var 3,9. På den delen av undersøkelsen som målte

## GODT MEDARBEIDERSKAP



For å minne hverandre om hva som ligger i «godt medarbeiderskap», har vi utarbeidet denne verdisirkelen. Medarbeiderskapet er definert ved hjelp av konkrete krav som er knyttet opp mot de tre verdiene våre. Kostnadseffektiv drift danner en ramme for alt vi foretar oss, og vi skal alltid ha kunden i sentrum. Med kunde mener vi ikke bare kundene som har pensjonsordninger hos oss. Vi bruker kunde i betydningen mottaker av en leveranse. Vi har både interne og eksterne kunder.



tilfredsheten med lederne, oppnådde vi en score på 4,0 som er 0,1 bedre enn snittet av andre statlige virksomheter.

Utvikling av effektiv e-læring har stått sentralt, og vi har etablert en ny læringsportal. Høsten 2016 har portalen formidlet en rekke e-læringskurs for alle ansatte innen prosessforståelse, kontinuerlig forbedring og informasjonssikkerhet.

Vi hadde 371\* årsverk ved utgangen av 2016 (målt 31.12.2016). Dette er nedgang på 12 årsverk (målt 31.12.2015). Sykefraværet er på 5,9 prosent og har økt med 0,2 prosentpoeng i 2016.

Fordelingen av kvinner og menn i SPK var på henholdsvis 56 prosent og 44 prosent. Vi hadde 58 prosent kvinnelige ledere. Ca. 14 prosent av våre medarbeidere har innvandrerbakgrunn.

## Prioriteringer og vurderinger

For å skjønne vårt samfunnsansvar må vi ha kunden i sentrum. Og vi må skape forståelse for at kunde = mot-taker av en leveranse, uavhengig om de er eksterne eller interne. Gjennom arbeidet med å definere hva vi mener

\* Dette er antall årsverk som er i stilling 31.12.2016. Regnskapstallet er 385 årsverk. Regnskapstallet viser snitt årsverk gjennom året som også inkluderer de som i lønnet permisjon.

er godt medarbeiderskap i SPK, har vi økt bevisstheten rundt dette i hele organisasjonen.

Medarbeiderundersøkelsen viste høy tilfredshet med jobben og høy score på gjennomføringsevne, og vi scorer jevnt over høyere enn gjennomsnittet i statlige virksomheter. Det mest interessante er imidlertid at vi ser tydelig framgang på våre strategiske satsingsområder. Lederutvikling med fokus på endringsledelse vil fortsatt være utgangspunktet for utviklingsarbeid i SPK.

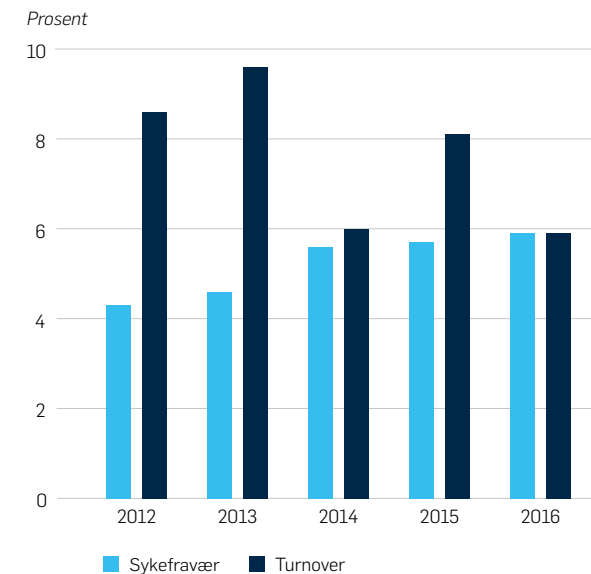
I SPK har vi i en årrekke arbeidet med å redusere sykefravær. Vi bruker mye ressurser på tilrettelegging og forbyggende arbeid. Det kan være tilrettelegging av den enkeltes arbeidsplass og stimulering til naturlig aktivitet, som for eksempel å velge trapper framfor heis. Våre nye og moderne lokaler er tilpasset en fleksibel arbeidshverdag.

## Satsinger

Vi vil fortsette arbeidet med å tydeliggjøre hva vi legger i godt medarbeiderskap. Kartlegging og planlegging av kritisk kompetanse vil stå sentralt, samt fortsatt satsing på utvikling av våre ledere. Lederne står sentralt i utviklingsarbeidet.

Vi vil arbeide videre med å legge til rette for et godt arbeidsmiljø som stimulerer til økt samhandling og læring. Vi vil bruke våre nye lokaler på enda bedre måter.

## Sykefravær og turnover de siste fem år



Det har vært en økning i sykefraværet de siste tre årene. Det er en blanding av både økt kort- og langtidsfravær som er årsaken til dette.



# REDEGJØRELSE FOR KAPITALFORVALTNING



Statens pensjonskasse forvalter 8,5 milliarder for Pensjonsordningen for apotekvirksomhet. Verdijustert avkastning ble 4,8 prosent i 2016.

Kapitalforvaltningsområdet i SPK forvalter pensjonsmidlene til Pensjonsordningen for apotekvirksomhet (POA). POA er en fondert pensjonsordning for farmasøytter og ansatte i apotekene. Målet for forvaltningen er å utnytte ordningens risikokapasitet til å skape en konkurransedyktig netto avkastning.

Kapitalforvaltningsområdet beregner også en avkastningsparameter som brukes i premieberegning for de av SPKs fristilte kunder som har fiktiv fondsoppfølging. Avkastningen knyttes i hovedsak opp mot anleggsførte norske statsobligasjoner.

## Resultater

POA leverte i 2016 en solid avkastning på 4,8 prosent på midlene. Som tabellen viser, ga alle aktivaklasser positive bidrag til resultatet i året som gikk.

Forvaltningen har jevnt over levert gode resultater siden omlegging av investeringsstrategien i 2009. Snittavkastningen for de siste 5 år er på 5,6 prosent.

Våren 2016 fikk ca. 90 fristilte SPK-kunder beregnet individuelle avkastningsparametere til kontoutskrift for 2015. Snittavkastningen var 2,8 prosent, men variasjonene er store.

Dagens avkastningsmodell for de fiktive fondskundene i SPK-ordningen avviker fra bransjestandard. Avkastningen er i hovedsak knyttet opp mot holde-til-forfall-statsobligasjoner, der den enkelte kunden selv velger løpetid.

Fallende statsrenter har gitt synkende avkastning de siste årene.

## Prioriteringer og vurderinger

Kapitalforvaltningen har kontinuerlig fokus på å identifisere investeringsmuligheter som gir best mulig utnyttelse av risiko for POA. I 2016 er blant annet aksjerisikoen tatt noe ned, samt at strategien for investering i anleggsobligasjoner er lagt om. Vi jobber kontinuerlig med å effektivisere og forbedre prosessene for å holde kvaliteten høy og kostnadsnivået lavt, samt sikre at vi etterlever et omfattende bransjeregulering.

## Satsinger

Finanstilsynet har foreslått nye kapitalkrav for pensjonskasser fra 01.01.2018. Kravene er vesentlig strengere enn dagens krav. Vi forventer også andre betydelige regelendringer fra midten av 2017 og utover, som følge av nye

## Avkastning per aktivaklasse POA

Aktivaklasse:	Vekt 31.12.2016	Avkastning, lokal valuta
Renteinvesteringer – omløp	57,1 %	3,6 %
Renteinvesteringer – anlegg	15,1 %	4,4 %
Aksjer	11,1 %	7,3 %
Eiendom	9,7 %	9,9 %
Hedgefond/spesialfond	1,3 %	5,7 %
Utlån til medlemmer	1,3 %	2,0 %
Bankinnskudd	4,4 %	

EU-direktiver på finansområdet. Vi vil i året som kommer, fokusere på å tilpasse oss endringer i regulatorisk regime.

POA søker en mest mulig profesjonell og strømlinjeformet kapitalforvaltningsprosess, og vil også i 2017 gjøre tilpasninger for å sikre et mest mulig effektivt systemoppsett for forvaltningen.

Pensjonsordningen for apotekvirksomhet har sin egen årsrapport, som du finner på [spk.no/apotek](http://spk.no/apotek).



KAPITTEL

# 4

## STYRING OG KONTROLL





# STYRING OG KONTROLL

**Statens pensjonskasse har god styring og kontroll på sin virksomhet. Dette konkluderte også internrevisjonen med for 2016. Vi oppnådde alle vesentlige mål og resultatkrav fastsatt av vårt fagdepartement også i 2016, og vi hadde ingen merknader i revisjonsberetningen fra Riksrevisjonen for 2015.**

## Etatsstyring

Styringsdialogen mellom Arbeids- og sosialdepartementet (ASD) og SPK har i 2016 vært preget av åpenhet og tillit og gir et godt grunnlag for den videre utviklingen av virksomheten.

Gjennom året har vi hatt tre ordinære etatsstyringsmøter med ASD i forbindelse med årsrapport og tertialrapporter. Videre er det avholdt to særsmøter i 2016, som hovedsakelig handlet om mulige innfasingssløp for de nye samordningsreglene. Det er fortsatt usikkerhet knyttet til utformingen av de nye reglene og når de blir vedtatt.

I løpet av året har ASD og SPK, i samarbeid med Direktoratet for økonomistyring (DFØ), blitt enige om hvordan regnskapet for SPK Forvaltning og SPK Forsikring skal sammenstilles til ett enhetlig regnskap. Dette skjer fra regnskapsåret 2016.

Arbeidet med ny pris- og kostnadsmodell pågikk i 2016 og fortsetter i 2017.

## Intern styring

Også i 2016 nådde SPK alle vesentlige mål og resultatkrav fastsatt i tildelingsbrevet fra vårt fagdepartement. Vi har gjennomført alle pålegg og planlagte tiltak i henhold til plan og har hatt god risikokontroll.

Vi gjennomførte 19 utviklingstiltak med et samlet forbruk på 52 millioner kroner og styrer disse tiltakene i en felles utviklingsportefølje på kost, tid og innhold/kvalitet. (Les mer i kapittel 3.3.)

Arbeidet med å sikre en helhetlig og koordinert virksomhetsstyring ble videreført i 2016. All risikovurdering gjennom året ble inkorporert i mål- og resultatgjennomgangene. Disse gjennomgangene i toppledelsen følger en fast rapporteringsstruktur gjennom året, hvor

vurdering av de strategiske målene baseres på status på resultatindikatorer, strategiske tiltak og risikoer. Økonomistyringen og status på hele utviklingsporteføljen er også integrert i gjennomgangen.

Gjennom året har vi videreutviklet anvendt metode og verktøy for rapportering og oppfølging. Dette gjør at virksomhetsstyringen oppleves både mer profesjonell og mer effektiv enn tidligere.

Risikostyringen gjennom 2016 viser at SPK har god kontroll og oversikt over sine risikoer. I våre tertialvise risikogjennomganger vurderes risikoene for SPK overordnet, og for hvert forretningsområde, opp mot mål, etterlevelse av lover og regler, samt pålitelig rapportering.

En av de største risikoene var knyttet til det første etteroppgjøret på uførepensjon, som ble gjennomført i oktober 2016. Frykten var at vi skulle sende ut feilaktige oppgjør, og at vi ikke ville klare å håndtere alle henvendelsene til kundesenteret godt nok. Men etteroppgjøret gikk som planlagt, og risikoen er tatt ut av vårt risikobilde ved utgangen av året. (Les mer i kapittel 2.5.1.)





Fordi avklaringer av regelverksendringer rundt Ny offentlig tjenestepensjon for yngre årskull og nye samordningsregler trekker ut i tid, øker gjennomføringsrisikoen av det store reformarbeidet. Dette innebærer en økt risiko for at vi ikke får informert kunder og medlemmer godt nok, og at informasjonsarbeidet blir mer ressurskrevende enn planlagt. Andre vesentlige risikoer er om vi klarer å utnytte effektiviseringspotensialet i våre leveranseprosesser og få våre medlemmer til å benytte våre selvbetjeningsløsninger i stor nok grad.

Risikovurdering av prosjektene i utviklingsporteføljen gjennomføres etter samme metodikk som øvrig risikostyring i SPK.

Internrevisjonen har ikke avdekket vesentlige risikoforhold som ikke er kjent for ledelsen. Ledelsens risikobilde legges derfor til grunn for neste års internrevisjonsplan. Det ble gjennomført fem internrevisjonsprosjekter i 2016, og internrevisjonen avdekket ikke forhold som vurderes som kritiske. De observasjoner og anbefalinger internrevisjonen har gitt, har handlet om videre forbedringsmuligheter, og ikke avvik fra gjeldende krav.

Riksrevisjonen hadde ingen vesentlige merknader til SPK etter sin interim- og regnskapsrevisjon for 2015.

### Sikkerhet og beredskap

Sikkerhetssituasjon i SPK vurderes som tilfredsstillende. Vi har over flere år sett en positiv utvikling på mange fronter, både når det gjelder teknisk sikring og ansattes bevissthet. Samtidig ser vi en stadig endring i trusselbildet, som medfører et tilsvarende behov for kontinuerlig forbedring både hva gjelder kultur, kompetanse, rutiner, tekniske løsninger og trening i form av beredskapsøvelser.

Høsten 2015 gjennomførte Riksrevisjonen revisjon av styringssystemet for informasjonssikkerhet i SPK. Endelig rapport ble lagt fram for Stortinget høsten 2016 som en del av «Dokument 1». Riksrevisjonen anser at SPK har etablert et styringssystem for informasjonssikkerhet i samsvar med eForvaltningsforskriften § 15.

Vi jobber kontinuerlig med tiltak rettet mot ansatte og ledere for å øke vår bevissthet og kompetanse knyttet til ulike sikkerhetsutfordringer. I forbindelse med nasjonal sikkerhetsmåned i oktober måtte alle ansatte ta et obligatorisk e-læringskurs med fokus på IKT-sikkerhet, og kurset fortsetter med én ny modul hver måned fram til sommeren 2017.

I november deltok SPK i «IKT-16», den største IKT-beredskapsøvelsen som noensinne er gjennomført i Norge. Øvelsen var vellykket sett fra et SPK-perspektiv og målt mot våre interne øvingsmål.

### Utfordringer og framtidsambisjoner

I 2017 vil vi videreføre grunnlaget som ble lagt i 2016, med en helhetlig virksomhetsstyring med integrasjon av mål-, resultat- og risikostyring, samt fokusere på å opprettholde den gode styringsdialogen med ASD.

Innenfor informasjonssikkerhet vil vi i 2017 blant annet arbeide med å iverksette nødvendige tiltak for å tilpasse oss den nye EU-forordningen om behandling av personopplysninger.

Det å forberede og tilrettelegge for Ny offentlig tjenestepensjon vil være en av de viktigste oppgavene for SPK i 2017. (Les mer i kapittel 3.3.)

I 2017 vil arbeidet med å videreutvikle pris- og kostnadsmodellen fortsette. I dialog med ASD vil SPK fremme et forslag til ny kalkylemodell, samt ny prislister for internfakturering, slik at de premiebetalende medlemsvirksomhetene får riktig pris for de tjenester de mottar fra SPK.



# 05

KAPITTEL

## VURDERING AV FRAMTIDSUTSIKTER





# FRAMTIDEN ER NÅ

**Ny teknologi gir oss mange muligheter og mange vanskelige valg. Forbedre eksisterende systemer og arbeidsprosesser, der det er larest ... Tenke helt nytt, der det er nødvendig ... Evolusjon og/eller revolusjon? Det er spørsmålene.**

I dag kan toåringene håndtere nettbrett. Småtassene betjener seg selv. Og de blir ikke gamle før de er venn med bestemor på Facebook, etablerer egne blogger og tar i bruk fikse betalingsløsninger som gjør at penger skifter eier med et vipps.

Det er virkeligheten. Dette er resultatet av den digitale revolusjonen vi befinner oss i – og som danner standarden vi blir målt mot. Vi snakket om den teknologiske utviklingen i innledningskapittelet. Vi snakket også om de teknologiske dilemmaene i kapittel 2.5.1. Når vi nå går dypere inn i samme tema, er det fordi teknologien er fremtiden. Det er nå framtidstøget går.

## Sammenlignes med de beste

Statens pensjonskasse er ikke Apple eller Microsoft. Ikke Facebook heller. Men vi er på Facebook. Vi opererer på det samme nettet, og vi har de samme kundene. De forventer at vi følger med i timen.

Når du og jeg skal planlegge ferien vår, tar vi det som en selvfølge at vi kan søke opp et nettsted og legge inn noen ønsker. Og så, omtrent på sekundet, har «noen» sjekket alle tenkelige og utenkelige reiseruter og sammenlignet alle tenkelige og utenkelige hotelltilbud, for å finne fram til akkurat de kombinasjonsmulighetene som er interessante for oss. Vi får vite på øret hva herligheten koster.

Mange forventer at det skal være like enkelt å finne ut hva de skal leve av resten av livet. Men virkeligheten er ikke slik.

## Et tankekors

Det er lett å gi regelverket skylden. Og sant nok. For noen generasjoner finnes det foreløpig ikke noe regelverk. Og for noen generasjoner finnes det så mange og så kompliserte regler at også de har problemer med å forstå hva de egentlig vil få utbetalt den dagen de slutter i jobb.

De strever med å ta de selvstendige, bevisste valgene som kjennetegner et velfungerende demokrati. Og vi som jobber med pensjon, har problemer med å hjelpe dem.

Det er et tankekors! Og det er ikke bare politikerne dette er et tankekors for.

## Stor oppgave

I vårt tildelingsbrev står det at vi skal sørge for at tjenester og informasjon er tilpasset medlemmenes behov. Dette er en viktig del av vårt samfunnsansvar. Ansvarer blir ikke mindre når vi får Ny offentlig tjenestepensjon, som kommer til å leve side om side med dagens ordning i mange tiår. Vi må forberede oss på at det blir to-tre, kanskje hele fire ulike ordninger å forholde seg til for oss alle.

Det vil gjøre informasjonsbehovet meget stort. Og det vil stille store krav til betjeningsløsningene. For ikke å snakke om saksbehandlingsløsningene og vår evne til å skape kostnadseffektive produksjonsprosesser.

Det betyr ikke nødvendigvis at vi skal, eller kan, bli like brukervennlige, enkle og fikse som de store, kommersielle aktørene. For å regne ut et menneskes pensjon vil vi – uansett regelverk – være avhengig av langt flere individuelle parametere enn flyselskapene trenger for å regne ut sine billettpriser.



Sammenligningen blir ikke riktig, men den kan brukes for å illustrere hvilke strekksmål vi må ha.

### Felles ansvar

De teknologiske utfordringene er for store til at vi kan håndtere dem på hver vår tue. Publikum har rett til å forvente at aktørene i pensjonsmarkedet – både leverandører, NAV og statlige styringsorganer – snakker bedre sammen, både faktisk og systemteknisk. Det vil gjøre livet enklere for dem som trenger tjenestene våre, og regningen lavere for dem som skal betale.

Tanken på samhandling og fellesløsninger er selvfølgelig ikke ny. Det er ambisiøse mål for videre digitalisering av offentlig sektor med økt fokus på bruk av nasjonale felleskomponenter og felles registre.

SPK bruker de fleste: ID-porten, Altinn-enhetsregisteret og skjemaløsning, Difis kontaktregister, matrikkelen og folkeregisteret. I forbindelse med etteroppgjøret for utføre inngikk vi et fellesskap med Skatteetaten, som nå utfører arbeidsoppgaver for oss. (Dette kan du lese mer om i kapittel 2.5.1.)

### Ikke for enhver pris

Det finnes mange eksempler på at utviklingen går riktig vei. Men både vi i SPK og alle de andre aktørene som spiller sammen i pensjonsmarkedet, må gjøre nettopp det: Vi må spille sammen, og vi må spille hverandre gode.

Vi må alltid huske at digitalisering er et virkemiddel og ikke et mål. Det gir oss noen dilemmaer.

La oss ta eksempler fra SPK. Vi regner med at det er mange som kjenner seg igjen.

### Tjenesteproduksjon

Innbakt i vårt saksbehandlingsystem ligger en programvare – en saksbehandlerrobot. I dag utfører denne roboten 60 prosent av alle oppgavene i saksbehandlingssystemet for pensjon i SPK. (Les mer om dette i kapittel 3.1.)

I første omgang innebærer automatiseringen at vi kan behandle flere pensjoner med samme bemanning, men på sikt vil vi få færre saksbehandlere med høyere grad av spisskompetanse. Vi ser et skifte fra at menneskene er driverne i saksbehandlingen, med støtte av IT-verktøy – til at systemet er driveren, mens menneskene støtter, kontrollerer og kvalitetssikrer.

For SPK betyr det at vi får et økt behov for medarbeidere som har både pensjonskompetanse og digital/IT-kompetanse til å videreutvikle og drifte de automatiserte arbeidsprosessene. En åpenbar felle, som vi må passe oss vel for å havne i, er at behovet for kontroll, kvalitetssikring, systemutvikling og drifting ikke blir så stort at automatiseringsgevinstene spises opp.

### Samhandling

Bruk av felleskomponenter representerer en effektivisering, men det betyr ikke nødvendigvis at vi trenger å endre vår arbeidsform. En videreutvikling av A-ordningen med innrapportering og lagring av lønnsdata ett felles sted, er derimot et eksempel på en utvikling som vil forandre verdikjeden.

Det vil føre til flytting av oppgaver og sysselsetting (og IT-systemer) fra SPK til annen aktør. Da snakker vi ikke om kontinuerlig forbedring av eksisterende systemer, arbeidsformer og ansvarsfordeling. Vi snakker om å

forbedre gjennom å revolusjonere, og tiden kan være kommet for at vi må våge det. Vi må våge å tenke at det kan være riktig å outsource ikke-kjerneområder og skape nye forretningsmodeller hvor SPK benytter seg av andre tilbydere i verdikjeden.

Hensikten er selvfølgelig å skape bedre tjenester for brukerne og mer kostnadseffektiv drift. Ett av de store spørsmålene er om det framtidige regelverket vil hindre – eller bremse – en slik utvikling.

### To tanker i hodet

Hvor går skjæringspunktet mellom høy kostnadseffektivitet og god betjening – mellom det som er økonomisk og det som er riktig, sett i forhold til informasjonsplikten og kundeopplevelsene?

Dette er det virkelig store spørsmålet. For å finne svaret må vi følge to spor:

Vi i SPK, og alle andre aktører i pensjonsmarkedet, må fortsette vår kontinuerlige forbedring av eksisterende arbeidsprosesser og systemer. Men vi må innse at intern forbedring ikke er nok.

For å løse de store utfordringene – for å dra full nytte av de mulighetene teknologien gir – må vi våge oss ut av boksene. Vi må søke eksterne samarbeidspartnere og utvikle fellesløsninger både innen produksjon og kundebetjening.



# 06

KAPITTEL

## ÅRSREGNSKAP





# REGNSKAP

## Pensjon, lån og personskade

**Statens pensjonskasse har i 2016 netto inntektsført 6,9 milliarder kroner i bevilgningsregnskapet. Det er 4 promille lavere enn tilsvarende bevilgning. Viktigste forklaringsvariabel er lavere innbetalinger enn forventet på boliglånsordningen i siste del av året.**

Resultatregnskapet viser brutto størrelser innenfor de ulike ordninger:

**Pensjon:** Pensjonspremien er redusert med 440 millioner kroner i forhold til 2015. Hovedårsaken til dette er lavere premiesats som følge av lavere lønnsvekst enn forutsatt. Pensjonsutbetalingene har på sin side økt med 914 millioner kroner primært som følge av økning i grunnbeløpet i folketrygden med 2,8 prosent og økning i antall utbetalte pensjoner på 2,9 prosent på årsbasis. Samlet premiereserve har steget fra 492 til 509 milliarder kroner. Premiereserven balanseføres ikke.

**Lån:** Det kraftige fallet i boliglånsordningen som følge av mindre konkurransedyktig rentenivå vedvarte i 2016, men flatet noe ut på tampen av året. Samlede utlån har falt med 16,6 milliarder kroner til 58,2 milliarder kroner. Dette, sammen med et fallende rentenivå, har medført

en reduksjon i rente- og gebyrinntekter på 872 millioner kroner, til 1 534 millioner kroner.

**Personskade:** Yrkesskade- og gruppelivsordningene viser en beskjeden økning i premienivå. Utbetalte gruppelivserstatninger har imidlertid steget med 20 prosent, som forklares med årlig variasjon i antall erstatningstilfeller, antall etterlatte med mer.

Utbetalinger knyttet til skadetilfeller i Forsvarets utenlandsoppdrag er halvert siden 2015, til 99 millioner kroner. Disse utbetalingene inngår ikke i SPKs resultatregnskap, men belastes Forsvaret direkte (bevilgningsrapportering, note B).

### Virksomhetsregnskaper, regnskapsåret 2016, for:

#### Statens pensjonskasse

Organisasjonsnummer 982583462

(SPK forvaltningsbedrift)

Organisasjonsnummer 974760967 (SPK forsikring),

#### Jernbanens Pensjonskassefond

Tall er oppgitt i hele kroner

### Administrasjon

**SPK leverte i 2016 et samlet resultat på 93,7 millioner kroner, som er 59,3 millioner kroner bedre enn 2015. SPK oppnådde dermed kravet til kontant driftsresultat på kapittel 2470 på 27,5 millioner kroner og avsetninger til investeringsformål på 33,1 millioner kroner. Det er videre avsatt henholdsvis 29,8 og 3,3 millioner kroner til reguleringsfond og annen virksomhetskapital.**

SPK økte omsetningen svakt (+ 3,4 millioner kroner) på tross av videre kraftig fall i inntektene fra administrasjon av statens boliglånsordning. Økte volumer på nye og løpende pensjoner bidro mest til dette.

Driftskostnadene gikk samlet ned med 50,3 millioner kroner. Herav var lønnskostnadene ned 17,3 millioner kroner, primært som følge av reduserte pensjonskostnader og økt aktivering av investeringskostnader utført av egne ansatte. Videre tilpasning av bemanningen som følge av fallende lånevolum reduserte også lønnskostnadene, sett i forhold til 2015.

Andre driftskostnader er redusert med 37,5 millioner kroner. I hovedsak gjelder dette eksterne kostnader

som følge av redusert utlånsvolum, og bortfall av engangskostnader knyttet til lokaler sammenlignet med flytteåret 2015. Avskrivningene er økt med 4,5 millioner kroner som følge av investeringer i ny programvare, særlig knyttet til nytt uføreregulverk.

SPK avsluttet høsten 2016 siste del av prosjektet knyttet til implementeringen av det nye uføreregulverket (etteroppgjør uføre), med godt resultat. (Mer om dette i kapittel 2.5.1.) Prosjektet fikk vesentlig større omfang enn opprinnelig forutsatt. Dette, kombinert med utfordringer med å skaffe tilstrekkelig bemanning, medfører at SPK skyver en portefølje av ikke-ferdigstilte prosjekter med tilhørende budsjetter til 2017.

Finanskostnadene er redusert med 5,5 millioner kroner som følge av nedbetalinger av lånesaldo og redusert rentenivå.

### Vurdering

Årsregnskapene er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv fra Finansdepartementet og krav fra overordnet departement, og gir etter min vurdering et rettviseende bilde av SPKs

økonomiske status, resultater av virksomheten i 2016, samt de kontante bevilgninger og transaksjoner.

SPK revideres som statlig forvaltningsbedrift av Riksrevisjonen.

**Finn Melbø**

*Administrerende direktør*

SPK har de siste år levert et regnskap i tre deler – «SPK forvaltning» (administrasjonsdelen), «SPK forsikring» (de ulike låne-, pensjons- og forsikringsordningene) og Jernbanens Pensjonskassefond.

Fra og med regnskapsåret 2016 presenteres det et samlet regnskap for SPK forvaltning og SPK forsikring. Nærmere forklaring av innretning og oppstilling framgår av prinsippnoten.



# Oppstilling av bevilgningsrapporteringen

Utgifts- kapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst	Note	Samlet tildeling*	Regnskap 2016	Merutgift (-) og mindreutgift
0041	Pensjoner til stortingsrepresentanter	01	Driftsutgifter	B		69 641 143	
0471	Statens erstatningsansvar	71	Erstatningsansvar m.m., overslagsbevilgning	B		4 241 034	
0611	Pensjoner av statskassen	01	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A, B	18 500 000	11 935 961	6 564 039
0612	Tilskudd til Statens pensjonskasse	01	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A, B	10 989 000 000	11 031 457 643	-42 457 643
0612	Tilskudd til Statens pensjonskasse	22	Sluttoppgjør, overslagsbevilgning	A, B	12 000 000	0	12 000 000
0612	Tilskudd til Statens pensjonskasse	70	For andre medlemmer av Statens pensjonskasse, overslagsbevilgning	A, B	122 000 000	122 695 563	-695 563
0613	Arbeidsgiveravgift til folketrygden	01	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A, B	1 122 000 000	1 121 000 000	1 000 000
0613	Arbeidsgiveravgift til folketrygden	70	For andre medlemmer av Statens pensjonskasse, overslagsbevilgning	A, B	12 000 000	13 000 000	-1 000 000
0614	Boliglånsordningen i Statens pensjonskasse	01	Driftsutgifter	A	35 000 000	34 824 092	175 908
0614	Boliglånsordningen i Statens pensjonskasse	70	Tap/Avskrivninger	A	2 000 000	-106 868	2 106 868
0614	Boliglånsordningen i Statens pensjonskasse	90	Utlån, overslagsbevilgning	A, B	3 500 000 000	3 551 622 960	-51 622 960
0615	Yrkesskadeforsikring	01	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A, B	85 000 000	82 706 394	2 293 606
0616	Gruppelivsforsikring	01	Driftsutgifter, overslagsbevilgning	A, B	216 000 000	201 153 562	14 846 438
1719	Fellesutgifter og tilskudd under Forsvarsdepartementet	21	Spesielle driftsutgifter, kan overføres	B		99 221 758	
1725	Fellesinstitusjoner og utgifter under Forsvarsstaben	01	Driftsutgifter	B		14 960 224	
			<b>Sum andre tildelinger</b>		<b>16 113 500 000</b>	<b>16 358 353 464</b>	
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	2401	Driftsinntekter		-640 644 000	-643 056 491	2 412 491
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	2402	Driftsutgifter		453 936 000	427 314 856	26 621 144
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	2403	Avskrivninger		121 049 000	121 049 245	-245
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	2404	Renter av statens kapital		5 084 000	4 278 126	805 874
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	2405	Til investeringsformål		33 070 000	33 070 000	0
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	2406	Til reguleringsfond			29 839 263	-29 839 263
			<b>Sum post 24 Driftsresultat</b>	A	<b>-27 505 000</b>	<b>-27 505 000</b>	
2470	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift	45	Større utstyrsanskaffelser og vedlikehold	A, B	52 108 000	42 337 847	9 770 153
			<b>Sum kapittel 2470</b>		<b>24 603 000</b>	<b>14 832 847</b>	<b>9 770 153</b>
<b>Netto utgiftsført</b>					<b>16 138 103 000</b>	<b>16 373 186 311</b>	





Inntektskapittel	Kapittelnavn	Post	Posttekst		Samlet tildeling	Regnskap 2016	Merinntekt og mindreinntekt (-)
3614	Boliglånsordningen i Statens pensjonskasse	90	Tilbakebetaling av lån	A	21 300 000 000	20 197 581 023	-1 102 418 977
3614	Boliglånsordningen i Statens pensjonskasse	01	Gebyrinntekter lån	A	28 000 000	27 940 146	-59 854
3615	Yrkesskadeforsikring	01	Premieinntekter	A	132 000 000	132 705 765	705 765
3616	Gruppelivsforsikring	01	Premieinntekter	A	106 000 000	105 909 984	-90 016
5607	Renter av boliglånsordningen	80	Renter	A	1 494 000 000	1 506 454 712	12 454 712
5470	Statens pensjonskasse	30	Avsetning til investeringsformål		33 070 000	33 070 000	0
5491	Avskr. på statens kapital i statens forretningsdrift	30	Avskrivninger			121 049 245	
5603	Renter av statens kapital i statens forretningsdrift	80	Renter av statens faste kapital			5 034 374	
5603	Renter av statens kapital i statens forretningsdrift	81	Renter av mellomværende			-756 248	
5700	Folketrygdens inntekter	72	Arbeidsgiveravgift			1 172 848 539	
<b>Sum inntektsført</b>					<b>23 093 070 000</b>	<b>23 301 837 542</b>	
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>						<b>-6 928 651 231</b>	
<b>Kapitalkontoer</b>							
60081201	Norges Bank KK /innbetalinger					669 606 969	
60081202	Norges Bank KK/utbetalinger					-460 301 541	
60081101	Norges Bank KK /innbetalinger					37 167 634 261	
60081102	Norges Bank KK/utbetalinger					-5 743 516 292	
724220	Endring i mellomværende med statskassen SPK forvaltningsbedrift					-30 235 012	
715510	Endring i mellomværende med statskassen SPK forsikring					16 543 899	
71551090	Utbetalt ved NAV					-24 691 081 053	
<b>Sum rapportert</b>						<b>0</b>	
<b>Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)</b>							
<b>Konto</b>	<b>Tekst</b>				<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Endring</b>
635106	Statens pensjonskasse – boliglån til statsansatte				58 203 781 956	74 849 740 020	-16 645 958 063
680013	Statens pensjonskasse forvaltningsbedrift				548 584 874	627 296 273	-78 711 399
724220	Mellomværende med statskassen SPK forvaltningsbedrift				-83 709 556	-53 474 544	-30 235 012
715510	Mellomværende med statskassen SPK forsikring				-6 039 395	-22 583 294	16 543 899

\* Samlet tildeling skal ikke reduseres med eventuelle avgitte belastningsfullmakter. Se note B for nærmere forklaring.

**Note A** | Forklaring av samlet tildeling

Kapittel og post	Overført fra i fjor	Årets tildelinger	Samlet tildeling
611.01	0	18 500 000	18 500 000
612.01	0	10 989 000 000	10 989 000 000
612.22	0	12 000 000	12 000 000
612.70	0	122 000 000	122 000 000
613.01	0	1 122 000 000	1 122 000 000
613.70	0	12 000 000	12 000 000
614.01	0	35 000 000	35 000 000
614.70	0	2 000 000	2 000 000
614.90	0	3 500 000 000	3 500 000 000
615.01	0	85 000 000	85 000 000
616.01	0	216 000 000	216 000 000
3614.01	0	28 000 000	28 000 000
3614.90	0	21 300 000 000	21 300 000 000
3615.01	0	132 000 000	132 000 000
3616.01	0	106 000 000	106 000 000
5470.30	0	33 070 000	33 070 000
5607.80	0	1 494 000 000	1 494 000 000
2470.01		-640 644 000	-640 644 000
2470.02		453 936 000	453 936 000
2470.03		121 049 000	121 049 000
2470.04		5 084 000	5 084 000
2470.05		33 070 000	33 070 000
2470.06		0	0
<b>Driftsresultat</b>		<b>-27 505 000</b>	<b>-27 505 000</b>
2470.45	4 901 000	47 207 000	52 108 000
<b>Sum 2470</b>		<b>19 702 000</b>	<b>24 603 000</b>



**Note B** | Forklaring til brukte fullmakter og beregning av mulig overførbart beløp til neste år

Kapittel og post	Stikkord	Merutgift(-)/ mindre utgift	Utgiftsført av andre iht. avgitte belastningsfullmakter(-)	Merutgift(-)/ mindre utgift etter avgitte belastningsfullmakter	Merinntekter / mindreinntekter(-) iht. merinntektsfullmakt	Omdisponering fra post 01 til 45 eller til post 01/21 fra neste års bevilgning	Innsparinger(-)	Sum grunnlag for overføring	Maks. overførbart beløp*	Mulig overførbart beløp beregnet av virksomheten
0611.01	Overslagsbevilgning	6 564 039	6 176 249	387 790	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0612.01	Overslagsbevilgning	-42 457 643		-42 457 643	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0612.22	Overslagsbevilgning	12 000 000		12 000 000	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0612.70	Overslagsbevilgning	-695 563		-695 563	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0613.01	Overslagsbevilgning	1 000 000		1 000 000	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0613.70	Overslagsbevilgning	-1 000 000		-1 000 000	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0614.90	Overslagsbevilgning	-51 622 960		-51 622 960	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0615.01	Overslagsbevilgning	2 293 606		2 293 606	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
0616.01	Overslagsbevilgning	14 846 438		14 846 438	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell	Ikke aktuell		
2470.45	«kan overføres»	9 770 153		9 770 153				9 770 153	9 770 153	9 770 153

\* Maksimalt beløp som kan overføres, er 5 prosent av årets bevilgning på driftspostene 01–29, unntatt post 24 eller sum av de siste to års bevilgning for poster med stikkordet «kan overføres». Se årlig rundskriv R-2 for mer detaljert informasjon om overføring av ubrukte bevilgninger.

**Forklaring til bruk av budsjettfullmakter**

**Mottatte belastningsfullmakter**

SPK har mottatt belastningsfullmakter på kapittel 1719 og 1725. Dette gjelder i hovedsak ulike type personskader, hvor SPK er gitt fullmakt til å behandle og utbetale mottatte erstatningskrav på vegne av Forsvarsdepartementet og Forsvarsstaben. På kapittel 1719 har SPK mottatt belastningsfullmakt på 137,0 millioner kroner, hvorav SPK har benyttet 99,2 millioner kroner i 2016. På kapittel 1725 har SPK mottatt belastningsfullmakt på 20,0 millioner kroner, hvorav SPK har benyttet 15,0 millioner kroner i 2016.

SPK har også mottatt belastningsfullmakt fra Stortinget på kapittel 0041 på 74,0 millioner kroner for utbetaling av pensjoner under pensjonsordningen for stortingsrepresentanter. SPK har benyttet 69,6 millioner kroner av mottatt fullmakt.

I tillegg har SPK belastet kapittel 0471 «Statens erstatningsansvar» for ulike personskadeerstatninger som SPK behandler og utbetaler på vegne av staten med 4,2 millioner kroner.

**Stikkordet «overslagsbevilgninger»**

Når stikkordet «overslagsbevilgning» er føyd til en utgiftsbevilgning, gir stikkordet fullmakt til å overskride bevilgningen. Vilkåret for å bruke stikkordet er at utgiftsbehovet følger av regelverk som Stortinget har fastsatt.

Dersom det er ubrukte midler under overslagsbevilgninger, er det ikke behov for å overføre disse for å styrke neste års budsjett. Overslagsbevilgninger gir tilstrekkelig fleksibilitet ved at de om nødvendig kan overskrides.

**Avgitte belastningsfullmakter (utgiftsført av andre)**

SPK har gitt Utenriksdepartementet fullmakt til å belaste kapittel 0611 med inntil 6,2 millioner kroner, knyttet til utbetaling av billighetspensjon som gis av statskassen til pensjonerte lokalt ansatte arbeidstakere ved norske utenriksstasjoner.

**Stikkordet «kan overføres»**

Stikkordet «kan overføres» er knyttet til kapittel 2470 post 45. Ubrukte bevilgninger i 2016 utgjør kroner 9 770 153 og er søkt overført til 2017.



# Oppstilling av artskontorrapporteringen

	2016	2015
<b>Driftsinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Innbetalinger fra gebyrer		
Innbetalinger fra tilskudd og overføringer	800 000	0
Salgs- og leieinnbetalinger	642 177 532	636 351 188
<b>Sum innbetalinger fra drift</b>	<b>642 977 532</b>	<b>636 351 188</b>
<b>Driftsutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Utbetalinger til lønn og sosiale utgifter	281 610 922	285 388 770
Offentlige refusjoner vedrørende lønn	-11 782 157	-10 229 841
Utgifter til avskrivninger	121 049 245	116 550 251
Andre utbetalinger til drift	157 382 513	200 406 305
<b>Sum utbetalinger til drift</b>	<b>548 260 524</b>	<b>592 115 485</b>
<b>Netto rapporterte driftsutgifter</b>	<b>-94 717 008</b>	<b>-44 235 703</b>
<b>Investerings- og finansinntekter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Innbetaling av finansinntekter	783 211	1 068 467
<b>Sum investerings- og finansinntekter</b>	<b>783 211</b>	<b>1 068 467</b>
<b>Investerings- og finansutgifter rapportert til bevilgningsregnskapet</b>		
Utbetaling til investeringer	42 337 847	38 615 851
Utbetaling av finansutgifter	5 085 956	11 008 887
<b>Sum investerings- og finansutgifter</b>	<b>47 423 803</b>	<b>49 624 738</b>
<b>Netto rapporterte investerings- og finansutgifter</b>	<b>46 640 592</b>	<b>48 556 271</b>
<b>Disponeringer</b>		
Avsetning til investeringsformål (ref. post 24 underpost 05)	33 070 000	18 070 000
Til/fra Reguleringsfond (ref. post 24 06)	29 839 263	-6 974 718
<b>Sum disponeringer</b>	<b>62 909 263</b>	<b>11 095 282</b>
<b>Netto utbetalt utlån</b>		
Innbetalinger fra boliglånsordningen	20 072 651 066	29 894 826 393
Utbetalt fra boliglånsordningen	3 426 693 003	7 692 594 334
<b>Sum netto utbetalt utlån</b>	<b>-16 645 958 063</b>	<b>-22 202 232 060</b>

	2016	2015
<b>Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordningen</b>		
<b>Inntekter vedrørende låneordningen</b>		
Renteinntekter og forsikelsesrenter	1 506 454 712	2 367 205 390
Gebyrinntekter	27 940 146	39 432 140
<b>Sum inntekter vedrørende låneordningen (A)</b>	<b>1 534 394 858</b>	<b>2 406 637 530</b>
<b>Kostnader vedrørende låneordningen</b>		
Tap på utlån	-106 868	449 470
Administrasjonskostnader	34 824 092	48 362 830
<b>Sum kostnader vedrørende låneordningen (B)</b>	<b>34 717 223</b>	<b>48 812 301</b>
<b>Netto innkreving vedrørende låneordningen (A-B)</b>	<b>1 499 677 635</b>	<b>2 357 825 229</b>
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>		
Netto utbetalt pensjon og forsikringsytelser	11 983 465 348	10 792 585 901
Administrasjonskostnader	549 932 184	527 517 436
<b>Sum tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>	<b>12 533 397 532</b>	<b>11 320 103 338</b>
<b>Inntekter og utgifter rapportert på felleskapitler</b>		
Arbeidsgiveravgift konto 1986 (ref. kap. 5700, inntekt)	1 172 848 539	1 172 156 595
Avsetning til investeringsformål (ref. kap 5470)	33 070 000	18 070 000
Nettoføringsordning for merverdiavgift konto 1987 (ref. kap. 1633, utgift)	0	-120 000
Avskrivninger (ref. statskonto 5491.30)	121 049 245	116 550 251
Renter av statens kapital (ref. kap 5603.80)	5 034 374	10 900 014
Renter av mellomværende (ref. kap 5603.81)	-756 248	-1 038 877
<b>Netto rapporterte utgifter på felleskapitler</b>	<b>-1 331 245 911</b>	<b>-1 316 517 983</b>
<b>Netto rapportert til bevilgningsregnskapet</b>	<b>-6 928 651 231</b>	<b>-14 541 056 084</b>



## Oppstilling av artskontorapporteringen, forts.

### Samlet oversikt over mellomværende med statskassen

Eiendeler og gjeld	2016	2015
Fordringer – Lønnslån	0	0
Fordringer – Andre kortsiktige fordringer	-1 877 371	-34 285 825
Fordringer – Avsetning tap på fordringer	0	0
Reguleringsfond	-70 737 612	-40 898 349
Kasse	0	0
Bankkontoer med statlige midler utenfor Norges Bank	0	0
Skyldig skattetrekk	-10 853 784	-10 646 266
Skyldige offentlige avgifter	-2 621 585	-2 551 102
Annen gjeld – påløpte kostnader	68 509	99 836
Annen gjeld – Annen kortsiktig gjeld	-3 727 108	12 239 839
Annen gjeld – Ukjente innbetalinger	0	-15 972
<b>Sum mellomværende med statskassen</b>	<b>-89 748 951</b>	<b>-76 057 838</b>

# Regnskapsprinsipper for bevilgnings- og artskontorrapportering

Årsregnskap for statlige virksomheter er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten («bestemmelsene»). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.1, nærmere bestemmelser i Finansdepartementets rundskriv R-115 av november 2016 og eventuelle tilleggskrav fastsatt av overordnet departement.

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen og artskontorrapporteringen er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- a) Regnskapet følger kalenderåret
- b) Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret
- c) Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp
- d) Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet

Oppstillingene av bevilgnings- og artskontorrapportering er utarbeidet etter de samme prinsippene, men gruppert etter ulike kontoplaner. I artskontorrapporteringen er imidlertid inntekts- og utgiftsstrømmene for pensjons- og forsikringsytelsene presentert netto. Prinsippene samsvarer med krav i bestemmelsene punkt 3.5 til hvordan virksomhetene skal rapportere til statsregnskapet. Sumlinjen «Netto rapportert til bevilgningsregnskapet» er lik i begge oppstillingene.

Virksomheten er tilknyttet statens konsernkontoordning i Norges Bank i henhold til krav i bestemmelsene pkt. 3.7.1. Bruttobudsjetterte virksomheter tilføres ikke likviditet gjennom året men har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Ved årets slutt nullstilles saldoen på den enkelte oppgjørskonto ved overgang til nytt år.

## Prinsippendringer og endringer i sammenligningstall

Fra og med regnskapsåret 2016 presenteres det ett samlet regnskap for Statens pensjonskasse Forvaltningsbedrift og Statens pensjonskasse Forsikring. Statens pensjonskasse leverer imidlertid fremdeles to S-rapporter til statsregnskapet. En samlet rapportering har medført endringer i klassifiseringen i artskontorrapporteringen. Fjorårets tall er omarbeidet for å være sammenlignbare. Endringene er avklart med Direktoratet for Økonomistyring.

## Bevilgningsrapporteringen

Oppstillingen av bevilgningsrapporteringen omfatter en øvre del med bevilgningsrapporteringen og en nedre del som viser beholdninger virksomheten står oppført med i kapitalregnskapet. Bevilgningsrapporteringen viser regnskapstall som virksomheten har rapportert til statsregnskapet. Det stilles opp etter de kapitler og poster i bevilgningsregnskapet virksomheten har fullmakt til å disponere. Kolonnen samlet tildeling viser hva virksomheten har fått stilt til disposisjon i tildelingsbrev for hver statskonto (kapittel/post). Oppstillingen viser i tillegg alle finansielle eiendeler og forpliktelser virksomheten står oppført med i statens kapitalregnskap.

Forvaltningsbedrifter får en nettobevilgning på post 24 Driftsresultat, men rapporterer brutto til bevilgningsregnskapet under post 01 til 06. I bevilgningsrapporten er disse presentert samlet under utgiftskapitlene.

Mottatte fullmakter til å belaste en annen virksomhets kapittel/post (belastningsfullmakter) vises ikke i kolonnen for samlet tildeling, men er omtalt i note B til bevilgningsoppstillingen. Utgiftene knyttet til mottatte

belastningsfullmakter er bokført og rapportert til statsregnskapet, og vises i kolonnen for regnskap.

Avgitte belastningsfullmakter er inkludert i kolonnen for samlet tildeling, men bokføres og rapporteres ikke til statsregnskapet fra virksomheten selv. Avgitte belastningsfullmakter bokføres og rapporteres av virksomheten som har mottatt belastningsfullmakten og vises derfor ikke i kolonnen for regnskap. De avgitte fullmaktene framkommer i note B til bevilgningsoppstillingen.

## Artskontorrapporteringen

Oppstillingen av artskontorrapporteringen har en øvre del som viser hva som er rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter og en nedre del som viser eiendeler og gjeld som inngår i mellomværende med statskassen. Artskontorrapporteringen viser regnskapstall virksomheten har rapportert til statsregnskapet etter standard kontoplan for statlige virksomheter. Klassifiseringen av artskontorrapporteringen for innrapporterte tall for Statens pensjonskasse Forsikring er definert som gjennomstrømmingsposter og er vist under postene «Netto utbetalt utlån», «Netto innkrevingsvirksomhet vedrørende låneordningen» og «Tilskuddsforvaltning og andre overføringer til staten» i oppstillingen, og harmonerer således ikke med de innrapporterte artskontiene til statsregnskapet. Denne inndelingen harmonerer med oppstillingen av resultatoppstillingen i virksomhetsregnskapet. Tallene for 2015 er omarbeidet for å være sammenlignbare.

Virksomheten har en trekkrettighet på konsernkonto i Norges Bank. Tildelingene er ikke inntektsført og derfor ikke vist som inntekt i oppstillingen.



# Resultatregnskap

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>Driftsinntekter</b>			
Inntekt fra bevilgninger	1		480 000
Inntekt fra tilskudd og overføringer	1	800 000	
Salgsinntekter	1	641 284 925	638 236 485
<b>Sum driftsinntekter</b>		<b>642 084 925</b>	<b>638 716 485</b>
<b>Driftskostnader</b>			
Lønnskostnader	2	267 246 487	284 576 343
Avskrivninger på varige driftsmidler og immaterielle eiendeler	3,4	121 049 245	116 550 251
Andre driftskostnader	5	155 746 966	193 251 056
<b>Sum driftskostnader</b>		<b>544 042 698</b>	<b>594 377 650</b>
<b>Driftsresultat</b>		<b>98 042 227</b>	<b>44 338 835</b>
<b>Finansinntekter og finanskostnader</b>			
Finansinntekter	6	783 211	1 068 467
Rentekostnad av statens kapital	6	5 034 374	10 900 014
Øvrige finanskostnader	6	51 582	66 396
<b>Sum finansinntekter og finanskostnader</b>		<b>4 302 745</b>	<b>9 897 943</b>
<b>Resultat av periodens aktiviteter</b>		<b>93 739 482</b>	<b>34 440 892</b>
<b>Avregninger og disponeringer</b>			
Disponering av periodens resultat		27 505 000	23 680 000
Til/fra reguleringsfond	7	29 839 263	-6 974 718
Avsetning til investeringsformål	7	33 070 000	18 070 000
Trekk fra (-)/ avsetning til virksomhetskapital	7	3 325 219	-334 390
<b>Sum avregninger og disponeringer</b>		<b>93 739 482</b>	<b>34 440 892</b>



## Resultatregnskap, forts.

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>			
<b>Boliglånsordningen i SPK</b>			
<b>Inntekter</b>			
Renteinntekter lån	8	1 506 454 712	2 367 205 390
Gebyrer lån	8	27 940 146	39 432 140
<b>Sum inntekter boliglånsordningen</b>		<b>1 534 394 858</b>	<b>2 406 637 530</b>
<b>Utgifter</b>			
Tap på utlån	8	-106 868	449 470
Administrasjonskostnader	8	34 824 092	48 362 830
<b>Sum utgifter boliglånsordningen</b>		<b>34 717 223</b>	<b>48 812 301</b>
<b>Resultat boliglånsordningen i SPK</b>		<b>1 499 677 635</b>	<b>2 357 825 229</b>
Avregning med statskassen andre overføringer		-1 499 677 635	-2 357 825 229
<b>Sum Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>			
<b>Pensjons- og forsikringsordninger</b>			
<b>Inntekter</b>			
Pensjonspremie	9	14 432 824 006	14 872 647 841
Yrkesskadepremie	9	132 705 765	122 083 100
Gruppelivspremie	9	105 909 984	103 439 276
<b>Sum premieinntekter</b>		<b>14 671 439 755</b>	<b>15 098 170 217</b>
<b>Utgifter</b>			
Utbetalte pensjoner (inkl. renter)	10	25 823 251 562	24 909 438 049
Utbetalt for andre ordninger m.m.	10	-798 946 232	-741 703 902
Avskrivning utbetalte pensjoner	10	45 867 837	60 788 631
Utbetalte yrkesskadeerstatninger (inkl. avgift NAV og div. honorarer)	10	68 836 464	70 699 007
Utbetalte gruppelevserstatninger	10	200 007 562	167 215 172
<b>Sum utbetalte pensjoner og erstatninger</b>		<b>25 339 017 193</b>	<b>24 466 436 957</b>
Sluttoppgjør utmeldte kunder		0	0
Administrasjonskostnader	10	549 932 184	527 517 436
<b>Sum øvrige utgifter</b>		<b>549 932 184</b>	<b>527 517 436</b>
<b>Netto pensjons- og forsikringsordninger</b>		<b>-11 217 509 622</b>	<b>-9 895 784 176</b>
Avregning med statskassen andre overføringer		11 217 509 622	9 895 784 176
<b>Sum Tilskuddsforvaltning og andre overføringer fra staten</b>		<b>0</b>	<b>0</b>





# Balanse / Eiendeler

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>EIENDELER</b>			
<b>A. ANLEGGSMIDLER</b>			
<b>I Immaterielle eiendeler</b>			
Programvare	3	506 469 537	598 707 031
Immaterielle eiendeler under utførelse	3	20 379 127	2 962 974
<b>Sum immaterielle eiendeler</b>		<b>526 848 664</b>	<b>601 670 005</b>
<b>II Varige driftsmidler</b>			
IT-utstyr og inventar	4	21 818 799	25 708 857
<b>Sum varige driftsmidler</b>		<b>21 818 799</b>	<b>25 708 857</b>
<b>III Finansielle anleggsmidler</b>			
Rentebærende utlån	8	58 203 781 956	74 849 740 020
<b>Sum finansielle anleggsmidler</b>		<b>58 203 781 956</b>	<b>74 849 740 020</b>
<b>Sum anleggsmidler</b>		<b>58 752 449 420</b>	<b>75 477 118 882</b>
<b>B. OMLØPSMIDLER</b>			
<b>I Beholdninger av varer og driftsmateriell</b>			
<b>II Fordringer</b>			
Kundefordringer	11	4 874 683	6 741 670
Andre fordringer	12	5 475 120	4 344 417
<b>Sum fordringer</b>		<b>10 349 802</b>	<b>11 086 087</b>
<b>III Bankinnskudd, kontanter og lignende</b>			
<b>Sum omløpsmidler</b>		<b>10 349 802</b>	<b>11 086 087</b>
<b>Sum eiendeler</b>		<b>58 762 799 222</b>	<b>75 488 204 969</b>



# Balanse / Statens kapital og gjeld

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>STATENS KAPITAL OG GJELD</b>			
<b>C. STATENS KAPITAL</b>			
<b>I Virksomhetskaper</b>			
Reguleringsfond		70 737 612	40 898 349
Opptjent virksomhetskaper		117 421 635	81 026 416
<b>Sum virksomhetskaper</b>	7	<b>188 159 247</b>	<b>121 924 765</b>
<b>II Avregninger</b>			
Avregnet med statskassen (bruttobudsjetterte)	7A, 7B	-83 151 202	-52 916 190
<b>Sum avregninger</b>		<b>-83 151 202</b>	<b>-52 916 190</b>
<b>III Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler</b>			
<b>IV Lånemellomværende med staten</b>			
Lånemellomværende med staten	8	58 203 781 956	74 849 740 020
<b>Sum lånemellomværende med staten</b>		<b>58 203 781 956</b>	<b>74 849 740 020</b>
<b>V Statens rentebærende kapital</b>			
Statens rentebærende kapital		275 915 761	387 697 160
<b>Sum statens rentebærende kapital</b>		<b>275 915 761</b>	<b>387 697 160</b>
<b>Sum statens kapital</b>		<b>58 584 705 762</b>	<b>75 306 445 754</b>

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>D. GJELD</b>			
<b>I Avsetning for langsiktige forpliktelser</b>			
Pensjonsforpliktelser	13	105 932 687	111 822 717
<b>Sum avsetning for langsiktige forpliktelser</b>		<b>105 932 687</b>	<b>111 822 717</b>
<b>II Annen langsiktig gjeld</b>			
<b>III Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld	14	13 447 428	13 216 624
Skyldig skattetrekk		10 350 359	10 009 121
Skyldige offentlige avgifter		6 128 111	6 118 428
Avsatte feriepenger		24 589 136	24 335 799
Annen kortsiktig gjeld	15	17 645 740	16 256 526
<b>Sum kortsiktig gjeld</b>		<b>72 160 773</b>	<b>69 936 498</b>
<b>Sum gjeld</b>		<b>178 093 460</b>	<b>181 759 215</b>
<b>Sum statens kapital og gjeld</b>		<b>58 762 799 222</b>	<b>75 488 204 969</b>

# Regnskapsprinsipper

Virksomhetsregnskapet er satt opp i samsvar med de statlige regnskapsstandardene (SRS) av august 2015 og i tråd med anbefalinger fra Direktoratet for økonomistyring (DFØ). Det vil si at resultatposter knyttet til boliglånsordningen og Pensjons- og forsikringsordningene er presentert som gjennomstrømningsposter under henholdsvis overskriftene «Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten» og «Tilskuddsforvaltning og andre overføringer til staten». Disse tallene følger kontantprinsippet i henhold til det gjeldende økonomiregelverket i staten.

## Sammenstilling av årsregnskapet

SPK ble i 2001 omdannet til forvaltningsbedrift. Dette innebærer blant annet utvidede økonomiske fullmakter, som nettobudsjettering, aktivering/balansføring, mulighet for avsetning til reguleringsfond med mer.

Samtidig ble virksomheten inndelt i to «selskaper»: SPK forvaltning, som omfatter administrasjonsdelen, og SPK forsikring, som omfatter de ulike forsikringsordningene. SPK har til og med regnskapsåret 2015 levert separate regnskaper for disse to «selskapene».

Med virkning fra regnskapsåret 2016 avlegger SPK et sammenstilt regnskap for selskapene, da dette bedre tilfredsstillt kravet om ett årsregnskap i Bestemmelser om økonomistyring i staten, punkt 3.4.1.

SPK leverer fortsatt separat regnskap for Jernbanens Pensjonskassefond.

Transaksjoner mellom driftsregnskapet og gjennomstrømningspostene er ikke eliminert, da de gjelder reelle pengestrømmer som påvirker ulike deler av

regnskapet. Tilsvarende er reskontroposter i driftsregnskapet ført opp, selv om det ikke finnes bokførte motposter i de kontante gjennomstrømningspostene.

## Prinsippendringer og endring av sammenligningstall

I henhold til SRS 3 Prinsippendring, estimatendring og korrigerende av feil, er fjorårstallene omarbeidet for å være sammenlignbare i de tilfellene det er foretatt korreksjoner og omklassifiseringer.

## Statens kapital

Statens pensjonskasse har omklassifisert bokføringen av egenfinansierte investeringer slik at den er i henhold til standard kontoplan. Balansekonto for egenfinansierte investeringer er presentert sammen med «Opptjent virksomhetskapital» i balansen.

## Pensjonsforpliktelser

Den avsatte arbeidsgiveravgiften for pensjonsforpliktelsen er omklassifisert fra kortsiktig til langsiktig gjeld, og er presentert sammen med pensjonsforpliktelsen.

## Transaksjonsbaserte inntekter

Inntekt resultatføres når den er opptjent. Transaksjoner resultatføres til verdien av vederlaget på transaksjonstidspunktet. Salg av tjenester inntektsføres i takt med utførelsen.

## Motsatt sammenstilling og inntekt fra bevilgning og inntekt fra tilskudd og overføringer

Inntekt fra bevilgninger og inntekt fra tilskudd og overføringer resultatføres i den perioden aktivitetene som inntektene er forutsatt å finansiere, er utført. Det vil si i den perioden kostnadene påløp (motsatt sammenstil-

ling). Som forvaltningsbedrift inntektsfører ikke SPK inntekt fra bevilgning, med unntak av mottatte belastningsfullmakter fra andre departementer.

## Kostnader

Kostnader som gjelder transaksjonsbaserte inntekter, regnskapsføres i samme periode som tilhørende inntekt.

Lønn og sosiale kostnader og andre driftskostnader reduseres med kostnader som inngår i aktiverte prosjekter.

## Pensjoner

SPK har unntak fra SRS25, og bokfører pensjonskostnader i henhold til NRS6.

## Gjennomstrømningsposter

Regnskapstallene som er presentert under overskriftene «Innkrevingsvirksomhet og andre overføringer til staten» og «Tilskuddsforvaltning og andre overføringer til staten», defineres som gjennomstrømningsposter. Disse tallene er bokført etter kontantprinsippet og er utarbeidet med utgangspunkt i bestemmelsene punkt 3.4.2 – de grunnleggende prinsippene for årsregnskapet:

- Regnskapet følger kalenderåret.
- Regnskapet inneholder alle rapporterte utgifter og inntekter for regnskapsåret.
- Utgifter og inntekter er ført i regnskapet med brutto beløp.
- Regnskapet er utarbeidet i tråd med kontantprinsippet.

## Klassifisering og vurdering av anleggsmidler

Anleggsmidler er varige og betydelige eiendeler som disponeres av virksomheten. Med varig menes utnyttbar levetid på tre år eller mer. Med betydelig menes



enkeltstående anskaffelser (kjøp) med anskaffelseskost på kr 30 000 eller mer. Anleggsmidler er balanseført til anskaffelseskost fratrukket avskrivninger.

SPK avviker fra SRS17, og beregner avskrivninger av kapital som er kontantmessig bokført per 31. desember året før budsjettåret i virksomhetsregnskapet, jamfør bevilgningsreglementet § 7.

Anleggsmidler nedskrives til virkelig verdi ved en eventuell bruksendring dersom virkelig verdi er lavere enn balanseført verdi.

#### **Immaterielle eiendeler**

Eksternt innkjøpte immaterielle eiendeler, og egenutviklet programvare som er sentral i SPKs drift, balanseføres og avskrives over driftsmiddelets økonomiske levetid.

#### **Varige driftsmidler**

Varige driftsmidler balanseføres og avskrives over driftsmidlenes økonomiske levetid.

Kontorinventar og datamaskiner (PC-er, servere med mer), med utnyttbar levetid på tre år eller mer, er balanseført som egne grupper.

#### **Klassifisering og vurdering av omløpsmidler og kortsiktig gjeld**

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter poster som forfaller til betaling innen ett år etter anskaffelsestidspunktet. Øvrige poster er klassifisert som anleggsmidler/langsiktig gjeld.

Omløpsmidler vurderes til det laveste av anskaffelseskost og virkelig verdi. Kortsiktig gjeld balanseføres til nominelt beløp på opptakstidspunktet.

#### **Fordringer**

Kundefordringer og andre fordringer er oppført i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til forventet

tap. Avsetning til tap gjøres på grunnlag av individuelle vurderinger av de enkelte fordringene.

#### **Valuta**

Pengeposter i utenlandsk valuta er vurdert til kursen ved regnskapsårets slutt. Her er Norges Banks spotkurs per 31.12. lagt til grunn.

#### **Statens kapital**

Statens kapital består av virksomhetskapital, avregninger og statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler i henhold til oppdatert SRS 1 Oppstillingsplaner for resultatregnskap og balanse av august 2015. Regnskapslinjen for egenfinansierte investeringer er innarbeidet i posten for «Opptjent virksomhetskapital». SPK er en forvaltningsbedrift og finansierer sine investeringer delvis ved lån fra fagdepartementet, og ikke i henhold SRS 10 som inntekt fra bevilgning. Derfor avsetter ikke SPK til *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler*.

#### **Avregninger**

For bruttobudsjetterte virksomheter er nettobeløpet av alle balanseposter, med unntak av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler, finansiert av avregnet med statskassen. Bruttobudsjetterte virksomheter presenterer ikke konsernkontoene i Norges Bank som bankinnskudd. Konsernkontoene inngår i *avregnet med statskassen*.

#### **Finansiering av anleggsmidler**

Investeringer finansieres delvis ved lån fra fagdepartementet. Lånebeløpet er oppført som langsiktig gjeld i balansen. Avskrivninger reduserer balanseført verdi av lånet.

Ved realisasjon/avgang av driftsmidler resultatføres regnskapsmessig gevinst/tap. Gevinst/tap beregnes som forskjellen mellom salgsvederlaget og balanseført verdi på realisasjons-tidspunktet.

#### **Rentebærende utlån og lånemellomværende med staten**

Rentebærende utlån er den regnskapsmessige kontantbeholdningen av statens boliglansordning. Endringen av denne beholdningen er knyttet til inn- og utbetalinger på kapittel 0614 post 90 og 3614 post 90 og presenteres på konto 635106 i statsregnskapet.

Motposten viser det lånemellomværende Statens pensjonskasse har med staten for å finansiere boliglansordningen.

Rentebærende utlån og lånemellomværende med staten vises også i balansen i det sammenstilte regnskapet.

SPK baserer regnskapet for låneordningen på retningslinjene for statsbankene.

#### **Kontantstrømoppstilling**

Det er ikke utarbeidet kontantstrømoppstilling. Tilnærmet lik informasjon er presentert i artskonto-rapporteringen som en del av årsregnskapet.

#### **Statlige rammebetingelser**

##### **Selvassurandørprinsippet**

Staten opererer som selvassurandør. Det er følgelig ikke inkludert poster i balanse eller resultatregnskap som søker å reflektere alternative forsikringskostnader eller forpliktelser.

##### **Statens konsernkontoordning**

Statlige virksomheter omfattes av statens konsernkontoordning. Konsernkontoordningen innebærer at alle innbetalinger og utbetalinger daglig gjøres opp mot virksomhetens oppgjørskontoer i Norges Bank. SPK tilføres dermed ikke likvider gjennom året. Virksomhetene har en trekkrettighet på sin konsernkonto. Saldoen på den enkelte oppgjørskonto i Norges Bank nullstilles ved overgang til nytt regnskapsår.

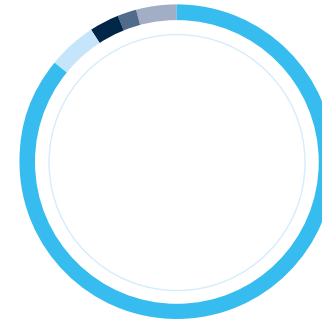
# Noter

## Note 1 | Driftsinntekter

	31.12.2016	31.12.2015
<b>Inntekt fra bevilgninger</b>		
Inntekt fra bevilgning, tilskudd og overføringer	800 000	480 000
<b>Sum inntekt fra bevilgninger, tilskudd og overføringer</b>	<b>800 000</b>	<b>480 000</b>
<b>Salgsinntekter</b>		
Administrasjon av pensjonsordningene	548 418 270	527 178 121
Administrasjon av boliglånsordningene	34 869 976	48 553 691
Administrasjon av gruppelivs- og yrkesskadeordningene	19 916 260	23 740 889
Inntekter kapitalforvaltning	13 421 273	12 467 236
Øvrige salgsinntekter *	24 659 146	26 296 549
<b>Sum salgsinntekter</b>	<b>641 284 925</b>	<b>638 236 485</b>
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>642 084 925</b>	<b>638 716 485</b>

\* I øvrige salgsinntekter inngår salg av aktuærtjenester, inntekter fra kurs med mer.

### Spesifikasjon av driftsinntekter 2016



- Administrasjon av pensjonsordningene
- Administrasjon av boliglånsordningen
- Administrasjon av gruppelivs- og yrkesskadeordningene
- Inntekter kapitalforvaltning
- Øvrige salgsinntekter

### Administrasjon av pensjonsordningene



- Forvaltning løpende pensjoner
- Nye pensjoner
- Yrkesaktive medlemmer
- Oppsatte medlemmer



## Note 2 | Lønnskostnader

	31.12.2016	31.12.2015
Lønn	207 651 767	204 859 313
Lønn balanseført ved egenutvikling av anleggsmidler (-)	-22 111 642	-13 865 328
Feriepenger	25 195 908	25 056 786
Arbeidsgiveravgift	35 542 238	35 882 397
Pensjonskostnader	25 583 015	37 728 460
Sykepenger og andre refusjoner (-)	-10 808 137	-10 591 176
Andre ytelser	6 182 770	5 505 890
Avsetning andre sosiale kostnader	10 567	
<b>Sum lønnskostnader</b>	<b>267 246 487</b>	<b>284 576 343</b>
<b>Antall årsverk:</b>	<b>385</b>	<b>383</b>

Aktiverte lønnskostnader gjelder bruk av egne ansatte til utvikling av fagsystemer. Nivået i 2016 er 59 prosent høyere enn i 2015 hovedsakelig som følge av tiltaket Etteroppgjør uføre i 2016, og lavt investeringsnivå i 2015.

Pensjonskostnader for 2016 er redusert med 32 prosent sammenlignet med 2015, se note 13.

Lønn til administrerende direktør utgjorde kroner 1 367 000. I tillegg kommer naturalytelser som omfatter dekning av elektronisk kommunikasjon og fri avis. Administrerende direktør omfattes av samme pensjonsavtale som statens ansatte for øvrig. Pensjonskostnader dekket av arbeidsgiver for 2016 utgjorde kroner 177 960.

## Note 3 | Immaterielle eiendeler

	Programvare og lignende rettigheter	Immaterielle eiendeler under utførelse	Sum
Anskaffelseskost 01.01.2016	1 204 163 139	2 962 974	1 207 126 113
Tilgang i 2016	20 658 397	17 416 153	38 074 550
Avgang anskaffelseskost i 2016 (-)	0	0	0
<b>Anskaffelseskost 31.12.2016</b>	<b>1 224 821 536</b>	<b>20 379 127</b>	<b>1 245 200 663</b>
Akkumulerte avskrivninger 01.01.2016	605 456 108	0	605 456 108
Ordinære avskrivninger i 2016	112 895 891	0	112 895 891
Akkumulerte avskrivninger avgang i 2016 (-)	0	0	0
<b>Balanseført verdi 31.12.2016</b>	<b>506 469 537</b>	<b>20 379 127</b>	<b>526 848 664</b>
Avskrivningssatser (levetider)	5–10 år / lineært	5–10 år / lineært	

Balanseført verdi av egenutviklet saksbehandlingssystem Puma utgjorde 466 millioner kroner per 31.12.2016.

## Note 4 | Varige driftsmidler

	IT-utstyr	Inventar	Sum
Anskaffelseskost 01.01.2016	33 199 528	12 119 645	45 319 173
Tilgang i 2016	4 116 625	161 217	4 277 843
Avgang/korrekasjoner anskaffelseskost i 2016 (-) *	-7 664 360	-913 588	-8 577 948
<b>Anskaffelseskost 31.12.2016</b>	<b>29 651 793</b>	<b>11 367 275</b>	<b>41 019 068</b>
Akkumulerte avskrivninger 01.01.2016	18 794 193	816 122	19 610 315
Ordinære avskrivninger i 2016	6 946 345	1 207 009	8 153 354
Akkumulerte avskrivninger avgang i 2016 (-)	-7 664 360	-899 041	-8 563 401
<b>Balanseført verdi 31.12.2016</b>	<b>11 575 615</b>	<b>10 243 184</b>	<b>21 818 799</b>
Avskrivningssatser (levetider)	3–5 år lineært	3–10 år lineært	

\* Gjelder kassasjon av IT-maskinvare (servere, datamaskiner, kopimaskiner, skrivere, lagringsløsninger) og inventar.



## Note 5 | Andre driftskostnader

	31.12.2016	31.12.2015
Kjøp av tjenester fra eksterne	101 941 980	116 012 229
Aktiveringer – kjøp av ekstern bistand	-15 284 524	-4 374 205
Husleie	28 305 833	31 770 558
Drift og vedlikehold av programvare, inventar o.l.	17 066 368	19 212 665
Drift og vedlikehold av lokaler	5 740 262	9 998 718
Konferanser, kontorkostnader, o.l.	12 735 585	13 426 600
Porto	3 080 103	3 785 814
Mindre utstyrsanskaffelser	692 026	1 384 249
Reiser og diett	1 362 116	1 725 805
Leie av maskiner, inventar og lignende	107 217	308 623
<b>Sum andre driftskostnader</b>	<b>155 746 966</b>	<b>193 251 056</b>

Oversikt over årlige leiebeløp i henhold til leieavtaler *)	Varighet		Sum
	mellom ett og fem år	over fem år	
Husleieavtaler		28 294 588	28 294 588
Felleskostnader til gårdeier		3 635 252	3 635 252
Leieavtaler knyttet til varige driftsmidler			0
Øvrige leieavtaler (vedlikeholdsavtaler IT/programvare)	12 974 497		12 974 497
<b>Sum leieavtaler</b>			<b>44 904 337</b>

\*) Kun vesentlige leieavtaler er spesifisert.

Kjøp av tjenester fra eksterne er redusert som følge av lavere aktivitet på låneområdet, samt bortfall av engangskostnader knyttet til etablering i nye lokaler.

Aktivering av ekstern bistand gjelder bistand til utvikling av ulike saksbehandlingsløsninger, for 2016 primært knyttet til utførereformen.

Husleie i 2016 er første hele driftsår i nytt bygg, i motsetning til 2015, der SPK hadde en periode med dobbel husleie i forbindelse med flytting til nye lokaler.

Drift og vedlikehold av lokaler er redusert med 43 prosent fra fjoråret. 2015 var ekstraordinært, med sluttoppgjør for tidligere leieforhold og kostnader i forbindelse med flytting.

Portokostnader er redusert i forhold til 2015 og skyldes redusert volum på låneområdet og større andel digital kommunikasjon.

## Note 6 | Finansinntekter og finanskostnader

	31.12.2016	31.12.2015
<b>Finansinntekter</b>		
Renteinntekt (mellomværende med statskassen)	756 248	1 038 877
Valutagevinst (agio)	21 185	20 070
Annen finansinntekt	5 779	9 520
<b>Sum finansinntekter</b>	<b>783 211</b>	<b>1 068 467</b>
<b>Finanskostnader</b>		
Renter av statens kapital	5 034 374	10 900 014
Valutatap (disagio)	35 075	45 697
Annen finanskostnad	16 507	20 699
<b>Sum finanskostnader</b>	<b>5 085 956</b>	<b>10 966 410</b>

Mellomværende med statskassen fungerer som virksomhetens kassekreditt.

Statens pensjonskasse finansierer deler av investeringer i driftsmidler ved lån fra statskassen. Lånet omtales som «Statens rentebærende kapital» og er klassifisert under Statens kapital i balansen. Rentesatsen fastsettes av Finansdepartementet med utgangspunkt i renten på 5-års statsobligasjonslån.

Finanskostnadene er redusert med 5,5 millioner kroner som følge av nedbetalinger av lånesaldo og redusert rentenivå. Rentesatsen for lån tatt opp i 2016 var 1,15 prosent.

## Note 7 | Statens kapital

	2016	2015
Virksomhetskapital per 1.1.	121 924 765	111 163 873
Årets avsetning til egenfinansierte investeringer	33 070 000	18 070 000
Årets avsetning til virksomhetskapital	33 164 482	-7 309 108
<b>Virksomhetskapital per 31.12.</b>	<b>188 159 247</b>	<b>121 924 765</b>



**Note 7A** | Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

A) Avregnet med statskassen	31.12.2016	31.12.2015	Endring
<b>Immaterielle eiendeler, varige driftsmidler og finansiering av disse</b>			
Immaterielle eiendeler	526 848 664	601 670 005	-74 821 341
Varige driftsmidler	21 818 799	25 708 857	-3 890 058
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>548 667 464</b>	<b>627 378 862</b>	<b>-78 711 399</b>
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Rentebærende utlån	58 203 781 956	74 849 740 020	-16 645 958 063
Investeringer i aksjer og andeler	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>58 203 781 956</b>	<b>74 849 740 020</b>	<b>-16 645 958 063</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	4 874 683	6 741 670	-1 866 987
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	0	0
Andre fordringer	5 475 120	4 344 417	1 130 703
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>10 349 802</b>	<b>11 086 087</b>	<b>-736 285</b>
<b>Statens kapital</b>			
Opptjent virksomhetskapskapital	-117 421 635	-81 026 416	-36 395 219
Reguleringsfond	-70 737 612	-40 898 349	-29 839 263
Lånemellomværende med staten	-58 203 781 956	-74 849 740 020	16 645 958 063
Statens rentebærende kapital	-275 915 761	-387 697 160	111 781 399
<b>Sum</b>	<b>-58 667 856 964</b>	<b>-75 359 361 944</b>	<b>16 691 504 980</b>
<b>Langsiktige forpliktelser og gjeld</b>			
Avsetninger langsiktige forpliktelser	-105 932 687	-111 822 717	5 890 030
Øvrig langsiktig gjeld	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>-105 932 687</b>	<b>-111 822 717</b>	<b>5 890 030</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld	-13 447 428	-13 216 624	-230 804
Skyldig skattetrekk	-10 350 359	-10 009 121	-341 238
Skyldige offentlige avgifter	-6 128 111	-6 118 428	-9 683
Avsatte feriepenges	-24 589 136	-24 335 799	-253 337
Mottatt forskuddsbetaling	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	-17 645 740	-16 256 526	-1 389 214
<b>Sum</b>	<b>-72 160 773</b>	<b>-69 936 498</b>	<b>-2 224 276</b>
<b>Avregnet med statskassen</b>	<b>-83 151 202</b>	<b>-52 916 190</b>	<b>-30 235 012</b>

Finansieringen av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler framgår som hovedregel av regnskapslinjen *Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler*. Finansieringen av nettosummen av omløpsmidler og kortsiktig gjeld framgår som hovedregel av regnskapslinjen *Avregnet med statskassen*.

**Avstemming av endring i avregnet med statskassen (kongruensavvik)**

Konsernkonto utbetaling	-460 301 541
Konsernkonto innbetaling	669 606 969
<i>Netto trekk konsernkonto</i>	209 305 428
- Innbetaling innkrevingsvirksomhet og andre overføringer	0
+ Utbetaling tilskuddsforvaltning og andre overføringer	0
+ Inntektsført fra bevilgning (underkonto 1991 og 1992)	0
- Gruppeliv/arbeidsgiveravgift (underkonto 1985 og 1986)	-35 505 890
+ Nettoordning, statlig betalt merverdiavgift (underkonto 1987)	0
- Endring i statens kapital	-111 781 399
- Tilbakeførte utsatte inntekter ved avgang anleggsmidler, der avsetningen ikke er resultatført (underkonto 1996)	0
Korrigerer av avsetning for feriepenges (ansatte som går over i annen statlig stilling)	-125 573
Andre avstemmingsposter (spesifiseres)	
+ Endring i langsiktige forpliktelser	5 162 165
+ endring avsatt AGA for endring av pensjonskostnader	727 865
+ renter av mellomværende med statskassen (underkonto 1977 kap. 560381)	756 248
- Renter av statens kapital (underkonto 1976 kap. 560380)	-5 034 374
<i>Forskjell mellom resultatført og netto trekk på konsernkonto</i>	63 504 470
Resultat av periodens aktiviteter før avregning med statskassen	-93 739 482
<b>Sum endring i avregnet med statskassen*</b>	<b>-30 235 012</b>

\*Sum endring i avregnet med statskassen skal stemme med sum i endringskolonnen ovenfor.





**Note 7B** | Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

	31.12.2016	31.12.2016	Forskjell
	Spesifisering av bokført avregning med statskassen	Spesifisering av rapportert mellomværende med statskassen	
<b>B) Forskjellen mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen</b>			
<b>Immaterielle eiendeler, varige driftsmidler og finansiering av disse</b>			
Immaterielle eiendeler	526 848 664	0	526 848 664
Varige driftsmidler	21 818 799	0	21 818 799
Statens finansiering av immaterielle eiendeler og varige driftsmidler	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>548 667 464</b>	<b>0</b>	<b>548 667 464</b>
<b>Finansielle anleggsmidler</b>			
Rentebærende utlån	58 203 781 956	0	58 203 781 956
Investeringer i aksjer og andeler	0	0	0
Obligasjoner	0	0	0
Andre fordringer	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>58 203 781 956</b>	<b>0</b>	<b>58 203 781 956</b>
<b>Omløpsmidler</b>			
Beholdninger av varer og driftsmateriell	0	0	0
Kundefordringer	4 874 683	0	4 874 683
Opptjente, ikke fakturerte inntekter	0	0	0
Andre fordringer	5 475 120	0	5 475 120
Bankinnskudd, kontanter og lignende	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>10 349 802</b>	<b>0</b>	<b>10 349 802</b>
<b>Statens kapital</b>			
Opptjent virksomhetskaptal	-117 421 635	0	-117 421 635
Reguleringsfond	-70 737 612	-70 737 612	0
Lånemellomværende med staten	-58 203 781 956	0	-58 203 781 956
Statens rentebærende kapital	-275 915 761	0	-275 915 761
<b>Sum</b>	<b>-58 667 856 964</b>	<b>-70 737 612</b>	<b>-58 597 119 352</b>
<b>Langsiktige forpliktelser og gjeld</b>			
Avsetninger langsiktige forpliktelser	-105 932 687	0	-105 932 687
Øvrig langsiktig gjeld	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>-105 932 687</b>	<b>0</b>	<b>-105 932 687</b>
<b>Kortsiktig gjeld</b>			
Leverandørgjeld	-13 447 428	0	-13 447 428
Skyldig skattetrekk	-10 350 359	-10 350 359	0
Skyldige offentlige avgifter	-6 128 111	-2 621 585	-3 506 526
Avsatte feriepenger	-24 589 136	0	-24 589 136
Mottatt forskuddsbetaling	0	0	0
Annen kortsiktig gjeld	-17 645 740	0	-17 645 740
<b>Sum</b>	<b>-72 160 773</b>	<b>-12 971 944</b>	<b>-59 188 829</b>
<b>Sum</b>	<b>-83 151 202</b>	<b>-83 709 556</b>	<b>558 354</b>



**Note 7B forts.** | Sammenheng mellom avregnet med statskassen og mellomværende med statskassen (bruttobudsjetterte virksomheter)

Mellomværende med statskassen består av kortsiktige fordringer og gjeld som etter økonomiregelverket er rapportert til statsregnskapet (S-rapport). Avregnet med statskassen viser finansieringen av virksomhetens netto omløpsmidler. Netto omløpsmidler består av kortsiktige eiendeler som beholdninger og kundefordringer, redusert for kortsiktig gjeld som leverandørgjeld og skyldige skatter og avgifter. Dersom virksomheten har finansielle anleggsmidler eller langsiktige forpliktelser, inngår disse i beregningen av avregnet med statskassen.

**Note 8** | Boliglånsordningen i SPK

De fleste av SPKs medlemmer kan søke om boliglån i SPK. SPK administrerer boliglånsordningen på vegne av staten. Resultatregnskapet viser innbetalte og opptjente renter i 2016 på i alt 1,5 milliarder kroner, sammenlignet med 2,4 milliarder kroner i 2015. Det er i tillegg innbetalt 28 millioner kroner i gebyrer fra lånekundene i 2016, mens det i 2015 ble innbetalt 39 millioner kroner.

Netto tap på utlån viser i 2016 en inntektsføring på 107 000 kroner som følge av innbetalinger på tidligere avskrevne utlån. Til sammenligning var det i 2015 en tapsføring på 449 000 kroner. Det er i 2016 utgiftsført 35 millioner kroner for administrasjon av boliglånsordningen, mens det i 2015 ble utgiftsført 48 millioner kroner.

Ved utgangen av 2016 utgjorde samlet utlån 58,2 milliarder kroner, sammenlignet med 74,8 milliarder kroner ved utgangen av 2015. Reduksjonen i utlån ses i sammenheng med at rentenivået i markedet generelt har falt mer enn boliglånsrenten i SPK.

Siden SPK administrerer boliglånsordningen på vegne av staten, vises lånemellomværende med staten, tilsvarende samlet utlån, som gjeld i balansen. Utlån og lånemellomværende med staten er basert på tall fra kontantregnskapet.

Boliglånsordningen i SPK	2016	2015
<b>Inntekter</b>		
Renteinntekter lån	1 506 454 712	2 367 205 390
Gebyrer lån	27 940 146	39 432 140
<b>Sum inntekter boliglånsordningen</b>	<b>1 534 394 858</b>	<b>2 406 637 530</b>
<b>Utgifter</b>		
Tap på utlån	-106 868	449 470
Administrasjonskostnader	34 824 092	48 362 830
<b>Sum utgifter boliglånsordningen</b>	<b>34 717 223</b>	<b>48 812 301</b>
<b>Resultat boliglånsordningen i SPK</b>	<b>1 499 677 635</b>	<b>2 357 825 229</b>

**Note 9** | Premieinnbetalinger

**Premieinnbetalinger**

Samlede innbetalinger for pensjonspremie samt yrkesskade- og gruppelevspremie utgjør 14,7 milliarder kroner i 2016. Til sammenligning utgjorde premieinnbetalingene 15,1 milliarder kroner i 2015. Pensjonspremiene faktureres med 6 terminer årlig. Den siste terminen for 2016 forfaller til betaling i 2017. Siste fakturert premie termin for 2015 er tilsvarende innbetalt i 2016. Yrkesskade- og gruppelevspremiene faktureres og innbetales årlig.

	2016	2015
<b>Inntekter</b>		
Medlemsinnskudd	-1 930 016 667	-1 956 807 793
Arbeidsgiverpremie inkl. AFP-premie	-12 502 807 339	-12 915 840 047
<b>Sum pensjonspremie</b>	<b>14 432 824 006</b>	<b>14 872 647 841</b>
Yrkesskadepremie	132 705 765	122 083 100
Gruppelevspremie	105 909 984	103 439 276
<b>Sum premieinntekter</b>	<b>14 671 439 755</b>	<b>15 098 170 217</b>



## Note 10 | Pensjons- og forsikringsordninger

### Pensjoner

Utbetalte pensjoner utgjør 25,8 milliarder kroner i 2016, sammenlignet med 24,9 milliarder kroner i 2015. Av utbetalte pensjoner utgjør renter i forbindelse med for sent utbetalte pensjoner 5 millioner kroner i 2016.

Det er i 2016 avskrevet 46 millioner kroner i forbindelse med for mye utbetalt pensjon. SPK saksbehandlet i alt 4 661 saker hvor for mye utbetalt pensjon ble avskrevet.

Utbetalingene inkluderer pensjoner som er utbetalt for Pensjonsordningen for apotekvirksomhet (POA) og Pensjonsordningen for stortingsrepresentanter og regjeringsmedlemmer, som er blant ordningene som administreres av SPK.

Utbetalte pensjoner for POA blir refundert. Refundert beløp inngår i 'Utbetalt for andre ordninger'. Utbetalte pensjoner for stortingsrepresentanter blir belastet eget kapittel i statsregnskapet og trekkes derfor ut av resultatregnskapet under 'Utbetalt for andre ordninger'.

I henhold til overføringsavtalen mottar SPK refusjon av pensjoner som er utbetalt på vegne av andre pensjonsleverandører. Disse refusjonene inngår i 'Utbetalt for andre ordninger'.

### Yrkesskade- og gruppelivserstatninger

Utbetalte yrkesskadeerstatninger utgjør 69 millioner kroner i 2016, sammenlignet med 71 millioner kroner i 2015.

Beløpet inkluderer refusjon til folketrygden på 120 prosent av foregående års utbetalinger av erstatninger i henhold til lov om yrkesskadeforsikring. Dette utgjorde 31 millioner kroner i 2016.

Utbetalte gruppelivserstatninger utgjør 200 millioner kroner i 2016, sammenlignet med 167 millioner kroner i 2015.

### Personskadeerstatning

SPK er gitt fullmakt til å behandle og utbetale personskadeerstatninger på vegne av andre. Samlet er det utbetalt 118 millioner kroner knyttet til disse belastningsfullmaktene i 2016. Disse utbetalingene er ikke inkludert i regnskapet.

### Administrasjonskostnader

Det er i 2016 utgiftsført 550 millioner kroner for kjøp av tjenester i forbindelse med administrasjon av forsikringsordningene, sammenlignet med 528 millioner kroner i 2015.

	2016	2015
<b>Utgifter</b>		
Utbetalte pensjoner (inkl. renter)	25 823 251 562	24 909 438 049
Utbetalt for andre ordninger m.m.	-798 946 232	-741 703 902
Avskrivning utbetalte pensjoner	45 867 837	60 788 631
Sum utbetalte yrkesskadeerstatninger (inkl. avgift NAV og div. honorarer)	68 836 464	70 699 007
Utbetalte gruppelivserstatninger	200 007 562	167 215 172
<b>Sum utbetalte forsikringserstatninger</b>	<b>25 339 017 193</b>	<b>24 466 436 957</b>
Sluttoppgjør utmeldte kunder	0	0
Administrasjonskostnader	549 932 184	527 517 436
<b>Sum øvrige utgifter</b>	<b>549 932 184</b>	<b>527 517 436</b>

## Note 11 | Kundefordringer

	31.12.2016	31.12.2015
Fordringer mot forsikringsordningene	1 248 089	1 404 650
Fordringer mot NAV (Sykepenges og øvrige refusjoner)	1 296 923	2 274 255
Øvrige kundefordringer	2 329 670	3 062 765
<b>Sum kundefordringer</b>	<b>4 874 683</b>	<b>6 741 670</b>

Fordringer mot NAV er overvurdert i størrelsesorden 350 000 kroner, som følge av for høyt beregnede refusjoner. Det er gjort en avsetning for dette i resultatet og under kortsiktig gjeld.

Det er ikke forventet vesentlige tap i øvrige kundefordringer ved utgangen av året.

## Note 12 | Andre kortsiktige fordringer

	31.12.2016	31.12.2015
Personallån og andre fordringer på ansatte	0	0
Forskuddsbetalte kostnader	5 475 120	4 344 417
<b>Sum andre kortsiktige fordringer</b>	<b>5 475 120</b>	<b>4 344 417</b>

Forskuddsbetalte kostnader gjelder i hovedsak husleie og programvarelisenser.



## Note 13 | Pensjoner – egen drift

Forutsetninger:	2016	2015	2014
Avkastning på pensjonsmidler	2,10 %	2,45 %	2,75 %
Diskonteringsrente	2,60 %	2,70 %	2,40 %
Årlig lønnsvekst	2,50 %	2,50 %	2,75 %
Årlig G-regulering	2,25 %	2,25 %	2,50 %
Årlig regulering av alderspensjon under utbetaling	1,50 %	1,50 %	1,75 %
Arbeidsgiveravgiftssats	14,10 %	14,10 %	14,10 %
Gjennomsn. gjenv. opptj.tid	13	12	13

Sammensetning av netto pensjonskostnader:	2016	2015	2014
Nåverdi av årets pensjonsopptjening	26 520 402	32 096 081	25 921 094
Rentekostnad av pensjonsforpliktelsen	11 650 193	11 475 216	15 979 956
Forventet avkastning på pensjonsmidler	-8 211 572	-8 315 451	-7 705 438
Planendringer	0	0	-36 551 463
Administrasjonskostnad	775 547	785 742	747 587
<b>Netto pensjonskostnad før amortisering</b>	<b>30 734 570</b>	<b>36 041 588</b>	<b>-1 608 264</b>
Resultatført estimatavvik		5 527 144	
Resultatført levealdersjustering og pensjonsregulering	0	0	
<b>Netto pensjonskostnad før arbeidsgiveravgift</b>	<b>30 734 570</b>	<b>41 568 732</b>	<b>-1 608 264</b>
Beregnet arbeidsgiveravgift	4 333 574	5 081 864	-226 765
<b>Netto pensjonskostnad inkl. arbeidsgiveravgift *</b>	<b>35 068 144</b>	<b>46 650 596</b>	<b>-1 835 029</b>
Herav aga. av resultatført estimatavvik	0	683 021	0

Sammensetning av netto pensjonsforpliktelse:	2016	2015	2014
Brutto pensjonsforpliktelse	495 915 863	436 548 542	483 035 554
Pensjonsmidler (fiktivt fond)	354 689 319	322 665 525	288 169 126
Ikke-resultatført estimatavvik	-48 384 575	-15 878 882	-105 307 997
<b>Netto pensjonsforpliktelse før arbeidsgiveravgift</b>	<b>92 841 969</b>	<b>98 004 134</b>	<b>89 558 431</b>
Arbeidsgiveravgift	13 090 718	13 818 583	12 627 739
<b>Netto pensjonsforpliktelse etter arbeidsgiveravgift</b>	<b>105 932 687</b>	<b>111 822 717</b>	<b>102 186 170</b>

Pensjonskostnader for 2016 er redusert sammenlignet med 2015. Nåverdien av årets pensjonsopptjening for 2016 er lavere enn for 2015, som følge av endringer i forutsetninger fra 2014 til 2015 (i hovedsak høyere diskonteringsrente og lavere forventet lønns- og G-vekst).

Videre ble det for 2015 regnskapsført et estimatavvik på 5,5 millioner kroner. For 2016 er det ikke regnskapsført estimatavvik.

\* Sammenheng mot utgiftsførte pensjonskostnader i note 2:

Netto pensjonskostnad inkl. arbeidsgiveravgift	35 068 144
Herav arbeidsgiveravgift av betalt pensjonspremie	-4 437 698
Andel av pensjonspremie som dekkes av ansatte	-4 423 689
Arbeidsgiveravgift av medlemsinnskudd	-623 742
Utgiftsførte pensjonskostnader, ref. note 2	25 583 015

## Note 14 | Leverandørgjeld

	2016	2015
Leverandørgjeld til forsikringsordningene *	5 982 789	5 415 438
Øvrig leverandørgjeld	7 464 639	7 801 186
<b>Sum leverandørgjeld</b>	<b>13 447 428</b>	<b>13 216 624</b>

\* Gjelder pensjonspremie for 6. termin.

## Note 15 | Annen kortsiktig gjeld

	31.12.2016	31.12.2015
Skyldige feriedager og fleksitid (inkludert arbeidsgiveravgift)	9 186 159	7 435 754
Annen gjeld til ansatte	0	0
Påløpte kostnader	8 459 581	8 820 772
Annen kortsiktig gjeld	0	0
<b>Sum annen kortsiktig gjeld</b>	<b>17 645 740</b>	<b>16 256 526</b>

Balansføring av feriedager og fleksitid som de ansatte har til gode, utgjør til sammen 9,2 millioner kroner inkludert arbeidsgiveravgift (1,1 millioner kroner) per 31.12.2016.

# REGNSKAP FOR JERNBANENS PENSJONSKASSEFOND

Jernbanens Pensjonskassefond yter lån til ansatte i NSB BA og Jernbaneverket, samt disse virksomheters datterselskaper, som har, eller har hatt, medlemskap i Statens pensjonskasse. Fondet har en fast kapital på 48,7 millioner kroner. Renteinntekter fratrukket administrasjonskostnader tilføres statskassen. Kapitalen eies av Statens pensjonskasse.

Det ytes lån til kjøp av bolig, påbygging/ombygging av bolig, skifteoppgjør samt refinansiering av lån med sikkerhet i den bolig som søkes belånt.

Låneordningen forvaltes av et styre. Administrasjon og forretningsførsel av lånevirksomheten er lagt til Statens pensjonskasse.

I 2016 ble samlet utlån redusert med 5,5 millioner kroner. Av samlet kapital på 48,7 millioner kroner var 25,7 millioner kroner utlånt ved utgangen av 2016. Renteinntekter fratrukket administrasjonskostnader tilføres statskassen og utgjør 0,6 millioner kroner i 2016.

Årsregnskapet for Jernbanens Pensjonskassefond er avlagt i henhold til bestemmelser om økonomistyring i staten, rundskriv fra Finansdepartementet og krav fra overordnet departement, og gir etter min vurdering et rettvissende bilde av fondets økonomiske status.

Jernbanens Pensjonskassefond revideres som statlig fond av Riksrevisjonen.

**Finn Melbø**  
Administrerende direktør



# Oppstilling av bevilgningsrapportering

Beholdninger rapportert i likvidrapport	Note	Regnskap 2016
Inngående saldo på oppgjørskonto i Norges Bank		15 691 485
Endringer i perioden		7 820 720
<b>Sum utgående saldo oppgjørskonto i Norges Bank</b>		<b>23 512 204</b>

## Beholdninger rapportert til kapitalregnskapet (31.12.)

Konto	Tekst	Note	2016	2015	Endring
640601	Ordinære fond (eiendeler)		23 512 204	15 691 485	7 820 720
810601	Beholdninger på konto(er) i Norges Bank		-23 512 204	-15 691 485	-7 820 720

**Note A** | Tildeling av midler til fondet i regnskapsåret  
Det er ikke ført tildelinger eller tilskudd til fondet i 2016.

# Regnskapsprinsipper

Årsregnskap for statlige fond er utarbeidet og avlagt etter nærmere retningslinjer fastsatt i bestemmelser om økonomistyring i staten ("bestemmelsene"). Årsregnskapet er i henhold til krav i bestemmelsene punkt 3.4.6 og Finansdepartementets rundskriv R-115 av november 2016, punkt 8.

Jernbanens Pensjonskassefond ble ved lov av 8. juni 1973 nr. 54 overtatt av Statens pensjonskasse. Et statlig fond er en formuesmasse (kapital) som regnskapsmessig er adskilt fra statens øvrige midler, og der anvendelsen er bundet til et nærmere fastsatt formål med varighet utover ett budsjettår. Fond har en forenklet rapportering til statsregnskapet. Betalingsformidling skal skje gjennom statens konsernkontoordning og likvidene skal oppbevares på oppgjørskonto i Norges Bank. Beholdninger på oppgjørskonti overføres til nytt år.

## Bevilgningsrapporteringen

Øvre del av oppstillingen viser hva som rapportert i likvidrapporten til statsregnskapet. Likvidrapporten viser fondets saldo og likvidbevegelser på fondets oppgjørskonto i Norges Bank. Alle finansielle eiendeler og forpliktelser som fondet er oppført med i statens kapitalregnskap, vises i oppstillingens nedre del.

Det er utarbeidet en egen prinsippnote til fondsregnskapet.

Resultatregnskap	Note	2016	2015
<b>INNTEKTER</b>			
Renteinntekter utlån		658 225	1 100 952
Inntekter gebyrer		31 316	39 356
Renteinntekter bank		107 259	64 609
		<b>796 800</b>	<b>1 204 917</b>
<b>UTGIFTER</b>			
Administrasjonsutgifter		175 252	249 188
<b>ÅRETS RESULTAT</b>		<b>621 548</b>	<b>955 729</b>
<b>DISPONERING ÅRETS RESULTAT</b>			
<b>Tilført statskassen</b>		<b>621 548</b>	<b>955 729</b>

## Balanse

	Note	31.12.2016	31.12.2015
<b>EIENDELER</b>			
Utlån	2	25 746 526	31 247 746
Tidsforskyvning	3	-331 957	1 944 893
Innestående Norges Bank		23 285 431	15 507 361
		<b>48 700 000</b>	<b>48 700 000</b>
<b>EGENKAPITAL</b>			
<b>Fond</b>		<b>48 700 000</b>	<b>48 700 000</b>

## Note 1 | Prinsippnote

Fondsregnskapet er utarbeidet etter kontantprinsippet. Løpende inn- og utbetalinger knyttet til låneporteføljen skjer på bankkontoer som tilhører SPK.

Justering av netto bevegelse i låneporteføljen mot NSB-fondets konto i Norges Bank, skjer kontantmessig basert på foregående måneds bevegelser. Denne tidsforskyvningen er i regnskapet vist på egen linje i balansen.

## Note 2

Av den samlede fondskapitalen på kr 48 700 000 var kr 25 746 526 lånt ut ved utgangen av 2016.

## Note 3

Løpende inn- og utbetalinger knyttet til låneporteføljen skjer på bankkontoer som tilhører SPK. Kontantmessig justering mot NSB-fondets konto i Norges Bank er basert på foregående måneds bevegelser i låneporteføljen.

# STATISTIKK

## Utbetalte SPK-pensjoner i millioner kroner

Pensjonsprodukt	Kjønn	2012	2013	2014	2015	2016
		Utbetalt SPK-pensjon	Utbetalt SPK-pensjon	Utbetalt SPK-pensjon	Utbetalt SPK-pensjon	Utbetalt SPK-pensjon
AFP	Menn	1 501	1 473	1 451	1 413	1 434
	Kvinner	1 616	1 583	1 607	1 685	1 798
	Totalt	3 117	3 056	3 058	3 098	3 232
Alderspensjon	Menn	5 981	6 398	6 922	7 423	7 700
	Kvinner	4 167	4 606	5 208	5 993	6 272
	Totalt	10 148	11 004	12 129	13 415	13 971
Barnepensjon	Menn	58	58	61	61	64
	Kvinner	58	59	62	61	61
	Totalt	116	117	123	121	125
Ektefellepensjon	Menn	292	257	269	284	307
	Kvinner	2 990	3 065	3 184	3 249	3 324
	Totalt	3 282	3 322	3 453	3 532	3 631
Særalderspensjon	Menn	1 560	1 622	1 769	1 886	2 002
	Kvinner	238	246	290	301	284
	Totalt	1 798	1 868	2 058	2 187	2 286
Uførepensjon	Menn	1 085	1 098	1 005	776	758
	Kvinner	2 191	2 287	2 201	1 779	1 819
	Totalt	3 276	3 385	3 206	2 555	2 578
Sum	Menn	10 516	10 912	11 480	11 841	12 264
	Kvinner	11 277	11 847	12 551	13 067	13 559
	Totalt	21 793	22 759	24 031	24 909	25 823

Utbetalte SPK-pensjoner viser hva som er utbetalt i tjenestepensjon til pensjonistene per produkt. Det viser ikke hva Statens pensjonskasse har mottatt i refusjoner fra andre ordninger i forbindelse med overføringsavtalen.

AFP-utbetalingene inneholder også det som NAV utbetaler for AFP 62 til 64 år.





### Gjennomsnittlig årlig utbetalte SPK-pensjoner i kroner

		2012	2013	2014	2015	2016
<b>AFP</b>	Menn	127 000	194 000	188 000	189 000	201 000
	Kvinner	107 000	169 000	164 000	171 000	182 000
	Gjennomsnitt	116 000	180 000	175 000	179 000	190 000
<b>Alderspensjon</b>	Menn	81 000	83 000	84 000	84 000	83 000
	Kvinner	58 000	60 000	61 000	62 000	62 000
	Gjennomsnitt	70 000	71 000	72 000	73 000	72 000
<b>Barnepensjon</b>	Menn	43 000	46 000	48 000	48 000	48 000
	Kvinner	43 000	47 000	49 000	49 000	49 000
	Gjennomsnitt	43 000	46 000	48 000	49 000	49 000
<b>Ektefellepensjon</b>	Menn	34 000	31 000	31 000	32 000	33 000
	Kvinner	70 000	72 000	75 000	77 000	78 000
	Gjennomsnitt	64 000	66 000	68 000	69 000	70 000
<b>Særalderspensjon</b>	Menn	207 000	214 000	210 000	228 000	233 000
	Kvinner	55 000	55 000	49 000	53 000	48 000
	Gjennomsnitt	151 000	155 000	143 000	156 000	157 000
<b>Uførepensjon</b>	Menn	53 000	55 000	51 000	49 000	52 000
	Kvinner	46 000	48 000	46 000	44 000	47 000
	Gjennomsnitt	48 000	50 000	48 000	46 000	48 000

Gjennomsnittlig årlig utbetalte SPK-pensjoner framkommer ved å ta sum utbetalte pensjoner per pensjonsprodukt og dele på totalt antall som har hatt en pensjonsutbetaling i løpet av året per produkt. Disse tallene reflekterer derfor ikke hva en pensjonist i snitt mottar i pensjonsutbetaling per produkt, siden mange pensjonister kun har utbetaling deler av året.



## Antall pensjoner ved årsslutt

År	Pensjonsart	Kjønn	2012 Antall	2013 Antall	2014 Antall	2015 Antall	2016 Antall
Alder		Mann	69 300	75 300	79 700	86 100	89 700
		Kvinne	69 500	76 700	84 400	94 600	99 700
		Totalt	138 800	152 000	164 100	180 700	189 400
Avtalefestet pensjon		Mann	5 600	5 100	4 900	4 700	4 700
		Kvinne	7 000	6 500	6 500	6 900	7 000
		Totalt	12 600	11 600	11 400	11 600	11 800
Barnepensjon		Mann	1 100	1 100	1 100	1 100	1 100
		Kvinne	1 100	1 100	1 100	1 100	1 100
		Totalt	2 200	2 200	2 200	2 200	2 200
Ektefellepensjon		Mann	7 400	7 700	7 900	8 400	9 000
		Kvinne	39 600	39 800	39 800	40 000	40 000
		Totalt	47 000	47 500	47 700	48 400	49 000
Spesielle førtidspensjoner		Mann	50	-	-	-	-
		Kvinne	10	-	-	-	-
		Totalt	60	-	-	-	-
Særalderspensjon		Mann	6 100	5 400	6 100	6 400	6 500
		Kvinne	3 300	3 100	3 200	3 400	3 600
		Totalt	9 400	8 500	9 300	9 800	10 100
Uførepensjon		Mann	18 200	17 200	16 200	12 800	12 200
		Kvinne	42 900	41 500	39 600	33 400	32 900
		Totalt	61 100	58 700	55 800	46 200	45 100
<b>Totalt antall pensjoner</b>			<b>271 160</b>	<b>280 500</b>	<b>290 500</b>	<b>298 900</b>	<b>307 500</b>

Denne oversikten viser hvor mange pensjoner fordelt på kjønn som var registrert hos Statens pensjonskasse per desember i gitt år.

Tallene er basert på godkjente pensjonsvedtak og ikke på forsikringspoliser.

Antall særalder økte med 3 prosent fra 2015 til 2016. Antall alderspensjoner økte med i underkant av 5 prosent. Svak økning i AFP-pensjoner i underkant av 1 prosent.

2 prosent nedgang i antall uførepensjoner.

45 100 uføre er antall per 31.12.2016 inkludert refusjonspensjoner. Tallet avviker derfor fra antall uførepensjoner (41 400) som vi bruker når vi omtaler etteroppgjøret i 2016.



### Utvikling i antall saker i forsikrings- og erstatningsordninger som administreres av SPK

	2012	2013	2014	2015	2016
Antall nye skademeldinger yrkesskade	638	593	519	609	672
Antall nye skademeldinger engangserstatning for vernepliktige	52	37	34	63	59
Antall nye skademeldinger personskade bilansvar	12	4	2	34	46
Antall nye skademeldinger billighetserstatning psykiske senskader internasjonale operasjoner (forskrift 02.12.2005)	57	58	39	34	49
Antall nye skademeldinger kompensasjonsordning veteran Intops («35 G-ordningen»)	87	72	64	66	70
Antall nye skademeldinger forsvarspersonelloven § 12b (objektivt ansvar personskade Intops-personell)	12	11	3	6	12
Antall krav etter endring 18.06.2012 i kompensasjonsordning Intops («65 G-ordningen»)	120	117	24	11	10
Antall krav særavtaler tjenestereiser innland og utland, samt stasjonering i utlandet	9		1	8	14
Antall krav andre ordninger					12
Totalt antall åpne saker ved periodens utløp (alle ordninger)	990	994	838	722	720

SPK overtok 1.1.2012 ansvaret for bilskader forårsaket av alle statens biler. Dette kan forklare den store økningen vi har hatt i skademeldinger personskade bilansvar.

### Utbetaling i kroner

Beløp i 1000 kr	2012	2013	2014	2015	2016
Erstatningsbeløp	42 396	47 488	36 165	38 711	37 786
Avgift NAV	32 648	40 607	46 463	31 987	31 115
Totalt kostnad yrkesskadeforsikring, ekskl. adm.kost.	75 044	88 095	82 628	70 698	85 880

# VEDLEGG 1

## Revisjonsberetninger



Riksrevisjonen

Vår sakbehandler  
Gunn Øyen Skjølsvik 21540926  
Vår dato 27.04.2017 Vår referanse 2016/01230-3  
Deres dato Deres referanse

STATENS PENSJONSKASSE  
Postboks 10 Skøyen  
0212 OSLO

### Revisjon av årsregnskapene for Statens pensjonskasse og Jernbanens pensjonskassefond 2016

Vedlagt følger revisjonsberetningene for Statens pensjonskasse og Jernbanens pensjonskassefond for 2016.

Riksrevisjonen har revidert årsregnskapene i samsvar med lov og instruks om Riksrevisjonen og internasjonale standarder for offentlig revisjon.

#### Offentliggjøring av revisjonsberetning

Revisjonsberetningen er Riksrevisjonens konklusjon på gjennomført finansiell revisjon. Denne revisjonen omfattes ikke av bestemmelsen om utsatt offentlighet i lov om Riksrevisjonen § 18 2. ledd.

Riksrevisjonen vil derfor oppfordre til at revisjonsberetningen publiseres sammen med årsregnskapet.

Etter fullmakt

Hans Conrad Hansen  
ekspedisjonssjef

Knut G. Lien  
avdelingsdirektør

*Brevet er ekspedert digitalt og har derfor ingen håndskreven signatur.*

**Kopi til:** ARBEIDS- OG SOSIALDEPARTEMENTET

Postadresse Postboks 8130 Dep 0032 Oslo  
Kontoradresse Storgata 16  
Telefon 22 24 10 00  
E-post postmottak@riksrevisjonen.no  
Internett www.riksrevisjonen.no  
Bankkonto 7694 05 06774  
Org.nr. 974760843



STATENS PENSJONSKASSE  
Org. nr.: 974760967 og 982583462

## Riksrevisjonens beretning

### Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

#### Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Statens pensjonskasse (SPK) sitt årsregnskap for 2016. Årsregnskapet består av ledelseskommentarer, oppstilling av bevilgnings- og artskontorrapportering og virksomhetsregnskap, inklusive noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2016.

Etter Riksrevisjonens mening gir Statens pensjonskasse sitt årsregnskap et rettviseende bilde av virksomhetens disponible bevilgninger, inntekter og utgifter i 2016 og av mellomværende med statskassen per 31. desember 2016, i samsvar med regelverk for statlig økonomistyring. Vi mener videre at årsregnskapet gir et rettviseende bilde av virksomhetens resultat for 2016 og av eiendeler, gjeld og statens kapital per 31. desember 2016, i samsvar med statlige regnskapsstandarder (SRS).

#### Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig revisjon (ISSAI 1000–2999). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og de etiske kravene i ISSAI 30 (INTOSAI's etikkregler) fra International Organization of Supreme Audit Institutions, og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene og INTOSAI's etikkregler. Etter Riksrevisjonens oppfatning er det innhentet tilstrekkelig og hensiktsmessig revisjonsbevis som grunnlag for vår konklusjon.

#### Presisering

Det framkommer av prinsippnoter for henholdsvis bevilgnings- og artskontorrapportering og virksomhetsregnskapet at fra og med regnskapsåret 2016 presenteres det ett samlet årsregnskap for Statens pensjonskasse Forvaltningsbedrift og Statens pensjonskasse Forsikring. Sammenstillingen til ett årsregnskap har medført endringer i klassifiseringen i artskontorrapporteringen. Fjorårets tall er omarbeidet for å være sammenlignbare.

Det er videre opplyst i prinsippnotene til bevilgnings- og artskontorrapporteringen at ordningene som virksomheten forvalter er tatt inn som gjennomstrømningsposter i årsregnskapet og presentert etter kontantprinsippet. Pensjons- og forsikringsordningene er klassifisert som «*tilskuddsforvaltning*», mens boliglansordningen følger retningslinjer gitt for statsbankene og er klassifisert som «*innkreivingsvirksomhet*».

Prinsippnote til oppstillingen av virksomhetsregnskapet omtaler følgende avvik fra SRS, som følger av at SPK er en forvaltningsbedrift:

- Varige driftsmidler som er finansiert på kapittel 24xx omfattes ikke av krav i SRS 10.17 (om motsatt sammenstilling). Dette følger av at SPK som forvaltningsbedrift ikke inntektsfører

JERNBANENS PENSJONSKASSEFOND  
V/STATENS PENSJONSKASSE

## Riksrevisjonens beretning

### Uttalelse om revisjonen av årsregnskapet

#### Konklusjon

Riksrevisjonen har revidert Jernbanens pensjonskassefond sitt årsregnskap for 2016. Årsregnskapet består av ledelseskommentarer, oppstilling av bevilgningsrapportering og fondsregnskap, inklusive noter til årsregnskapet for regnskapsåret avsluttet per 31. desember 2016.

Etter Riksrevisjonens mening gir Jernbanens pensjonskassefond sitt årsregnskap et dekkende bilde av fondets inntekter og utgifter i 2016 og av eiendeler og fondskapital per 31. desember 2016, i samsvar med regelverk for statlig økonomistyring.

#### Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig revisjon (ISSAI 1000–2999). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet under «Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet». Vi er uavhengige av virksomheten slik det kreves i lov og instruks om Riksrevisjonen og de etiske kravene i ISSAI 30 fra International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI's etikkregler), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene og INTOSAI's etikkregler. Etter Riksrevisjonens oppfatning er innhentet revisjonsbevis tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

#### Ansvar for årsregnskapet

Jernbanens pensjonskassefond forvaltes av Statens pensjonskasse. Statens pensjonskasses ledelse er ansvarlig for å utarbeide et årsregnskap i henhold til økonomireglementets bestemmelser, jf. punktene 3.4.1 og 3.4.6. Ledelsen er også ansvarlig for å etablere den intern kontrollen som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Overordnet departement har det overordnede ansvar for at fondet rapporterer relevant og pålitelig resultat- og regnskapsinformasjon og har forsvarlig internkontroll.

#### Riksrevisjonens oppgaver og plikter

Målet med revisjonen er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som gir uttrykk for Riksrevisjonens konklusjon. Betyggende sikkerhet er et høyt sikkerhetsnivå, men det er ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med *lov om Riksrevisjonen, instruks om Riksrevisjonens virksomhet* og internasjonale standarder for offentlig revisjon (ISSAI 1000–2999) alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir ansett som vesentlig dersom den, enkeltvis eller samlet, med rimelighet kan forventes å påvirke beslutningene som treffes av brukere på grunnlag av årsregnskapet.

# VEDLEGG 2

## Besvarelser til tildelingsbrevet på våre utviklingsoppgaver og gjennomføring av reformer

### Anker til Trygderetten

Statens pensjonskasse (SPK) har i 2016 oversendt 370 saker til Trygderetten. SPK intensiverte arbeidet med anker i begynnelsen av året og er nå à jour med ankesaker. Normert saksbehandlingstid er fire måneder etter at klage på vedtak er mottatt. I denne saksbehandlingstiden inngår også de ukene som medlemmet har for å bekrefte anken, samt for å komme med eventuelle merknader til oversendelsesbrevet.

Trygderetten har i 2016 avsagt 253 kjennelser. Det er høyere enn i 2015 da antallet var 231.

Antall anker som mottas, er svært lavt, ikke minst sett i forhold til den samlede vedtaksmengden i SPK. Vi har foreløpig kun mottatt et fåtall anker i forbindelse med etteroppgjør uførepensjon, men dette vil sannsynligvis øke noe i løpet av 2017. Andelen anker som tas til følge av Trygderetten, er også lav. Den har også vært ganske stabil de siste årene. Hovedtyngden av saker som blir omgjort, blir kun delvis omgjort. De fleste sakene gjelder krav om tilbakebetaling av pensjon. Trygderetten er stort sett enig med SPK i at vilkårene for tilbakebetaling er oppfylt, men har besluttet skylddeling i større omfang enn SPK har gjort, med noe varierende begrunnelse. På bakgrunn av Trygderettens avgjørelser vurderer SPK løpende om praksis og rutiner bør endres.

### Langsiktighet og digitalisering

SPK har etablert en langsiktig tiltaksplan for de kommende år for å avstemme omfang og avhengigheter av nye samordningsregler og ny offentlig tjenstepensjon med andre utviklingstiltak. Vi har også etablert alternative handlingsplaner, avhengig av når vi skal starte utvikling av nye samordningsregler.

I tråd med regjeringens satsing på digital agenda, har vi i 2016 fortsatt digitaliseringen av våre arbeidsprosesser. Sikker digital post ble etablert våren 2016, mens digitalisering av søknadsskjemaene for henholdsvis AFP og alderspensjon for tidligere medlemmer ferdigstilles i 1. kvartal 2017.

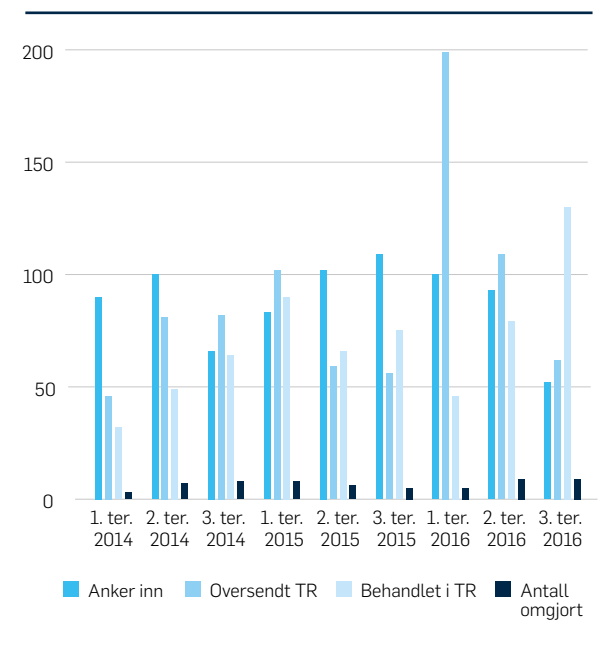
Vi går nå inn i en periode med nye store pensjonsreformer, i første omgang nye samordningsregler. SPK vil i dette arbeidet ha fokus på digitalisering.

### Ny offentlig tjenstepensjon

Forprosjektet, som planlegger innføring av både ny tjenstepensjon og samordningsregler for overgangskullene 1954–1962, blir videreført i 2017. Det ble avholdt sær møte med ASD 10. mai hvor temaet var SPKs planer for implementering.

Arbeidet har vært konsentrert om nye samordnings-

Anker til Trygderetten





regler og utredning av ny systemløsning for premie. Vi er i gang med en langsiktig utviklingsplan fram mot 2025. I denne planen forventer vi å starte utvikling av ny offentlig tjenestepensjon rundt 2019–20.

### Nye samordningsregler

Vi er i planleggingsfasen for å starte utvikling av nye samordningsregler i 2017. SPK har god dialog med ASD om utforming av samordningsreglene og hva som kan implementeres når.

### Modernisert premiesystem

SPK bistår departementet gjennom å delta i arbeidsgruppen som er nedsatt av departementet. Arbeidsgruppen er satt ned for å utrede hovedprinsipper for et modernisert premiesystem i SPK.

SPK har siden sommeren 2015 utredet om det er behov for å skifte ut systemløsningene som benyttes i beregning og fakturering av premie til våre kunder. Basert på en markedsundersøkelse av mulige leverandører av hyllevareløsninger, konkluderte vi i 2015 med at det finnes aktuelle løsninger som kunne benyttes. Basert på en konseptstudie i 2016 har SPK besluttet at et skifte til en hyllevareløsning ikke gir en forsvarlig kost/nytte. Gjenstående alternativer er videreføring av dagens løsning eller et nytt egenutviklet system. Den endelige beslutningen forventes innen første halvår 2017.

Se også kapittel 3.3 og 3.4.2.

### Hendelsesbasert premie og premieprosessen

SPK innførte 1.1.2015 hendelsesbasert premieberegning for et utvalg fristilte virksomheter. I 2016 har vi arbeidet med neste fase i utrulling av hendelses-

basert premieberegning, og fokus nå er på kunder i premiefellesskap og på nye, fristilte kunder. SPK har levert en rapport til ASD for den videre utrullingsplanen. Endelig plan må godkjennes av departementet.

Se også kapittel 3.3 og 3.4.2.

### Pris -og kostnadsmodell

SPK har fått i oppdrag av ASD å utrede en revidert pris- og kostnadsmodell. Modellen skal gi ASD et bedre grunnlag for å fastsette SPKs priser og sikre at virksomheter i og utenfor staten betaler etter et korrekt prisnivå. Mandatet ble godkjent i september 2016, og SPK vil etter en pågående anbudsrunde videreføre arbeidet med ekstern bistand fra februar 2017. Første leveranse til ASD, anbefalt kalkylemodell, er planlagt medio mai 2017.

### Etteroppgjør knyttet til nye uførefregler

SPK har i perioden fra 15. oktober til 31. desember 2016 foretatt etteroppgjør for alle som mottok uførepensjon i 2015. Av ca. 41 400 saker ble over 38 000 behandlet helautomatisk, mens ca. 3 400 saker ble håndtert manuelt. Halvparten av disse var manuelle etteroppgjør, mens den resterende halvparten skyldes andre manuelle operasjoner som oppsto i beslektede saker.

Alle pensjonister mottok resultatet av etteroppgjør innen fristen 31. desember. Det ble ca. 1 500 pensjonister som fikk etterbetaling, og ca. 4 700 som fikk et krav om tilbakebetaling. 55 prosent av dem som fikk et krav mot seg, har tatt kontakt, og SPK har mottatt ca. 1 200 skriftlige klager. De fleste av klagen har ført til en ny behandling i etteroppgjøret grunnet nye inntektsopplysninger fra før 1.1.2015. Dette er i hovedsak pensjonister

som ikke svarte på konverteringsbrevet høsten 2014, hvor de ble bedt om å melde inntekt ved overgangen til nytt regelverk fra 1.1.2015.

De fleste av disse pensjonistene har fått et nytt etteroppgjør med redusert krav eller ingen krav som resultat. Foreløpig er det kun fem av klagesakene som skal oversendes Trygderetten for behandling. Dette tallet kan øke noe når SPK purrer på de siste innbetalingene fra pensjonistene utover i februar/mars 2017.

Se også kapittel 2.5.1.

### Fellesføringer – resultatet av brukerundersøkelsene

I 2016 har vi inngått avtale med ekstern leverandør om å levere verktøy og strategiske tjenester for tilfredshetsundersøkelser. Gjennom denne avtalen skal vi sikre at vi lager målrettede og moderne tilfredshetsundersøkelser for framtiden.

Kundeundersøkelsen for 2016 viser at vi ligger stabilt høyt på kundetilfredsheten, med 70 prosent tilfredshet, litt over målsettingen. Kundene er godt fornøyde med kundeservicen og vår høye fagkompetanse, og færre har opplevd feil eller avvik. Resultatene viser likevel at vi kan bli bedre på å håndtere feil og avvik. God avvikshåndtering ser vi er veldig viktig for kundenes helhetsinntrykk av SPK.

Medlemsundersøkelsen for 2016 viser en medlemstilfredshet på 62 prosent, som tilsvarer resultatene fra 2014 og 2015. Medlemmene trekker fram god kundeservice og høy kompetanse blant våre kundebehandlere. Et høyere antall enn før opplever informasjon de får på



telefon og i brev som vanskelig å forstå. Tilfredsheten blant våre lånekunder har økt siden 2015. Medlemmer med boliglån er generelt sett mer tilfredse med SPK enn medlemmer uten boliglån og bidrar til det gode omdømmet for SPK.

Se også kapittel 3.4.5 om betjening og kapittel 3.4.4 om lån.

### **Sikkerhet og beredskap**

Sikkerhetssituasjon i SPK vurderes som tilfredsstillende. Vi har over flere år sett en positiv utvikling på mange fronter, både når det gjelder teknisk sikring og ansattes bevissthet. Samtidig ser vi en stadig endring i trusselbildet som medfører et tilsvarende behov for kontinuerlig forbedring både hva gjelder kultur, kompetanse, rutiner, tekniske løsninger og trening i form av beredskapsøvelser.

Høsten 2015 gjennomførte Riksrevisjonen revisjon av styringssystemet for informasjonssikkerhet i SPK. Endelig rapport ble lagt fram for Stortinget høsten 2016 som en del av «Dokument 1». Riksrevisjonen anser at SPK har etablert et styringssystem for informasjonssikkerhet i samsvar med eForvaltningsforskriften § 15.

SPK jobber kontinuerlig med tiltak rettet mot ansatte og ledere for å øke vår bevissthet og kompetanse knyttet til ulike aktuelle og relevante sikkerhetsutfordringer. I forbindelse med nasjonal sikkerhetsmåned i oktober måtte alle ansatte ta et obligatorisk e-læringskurs med fokus på IKT-sikkerhet, og kurset fortsetter med én ny modul hver måned fram til sommeren 2017.

I november deltok SPK i «IKT-16», den største IKT-beredskapsøvelsen som noensinne er gjennomført i Norge. Øvelsen var vellykket sett fra et SPK-perspektiv og målt mot våre interne øvingsmål.

I 2017 vil vi blant annet arbeide med å iverksette nødvendige tiltak for å tilpasse oss den nye EU-forordningen om behandling av personopplysninger.

Se også kapittel 4.



