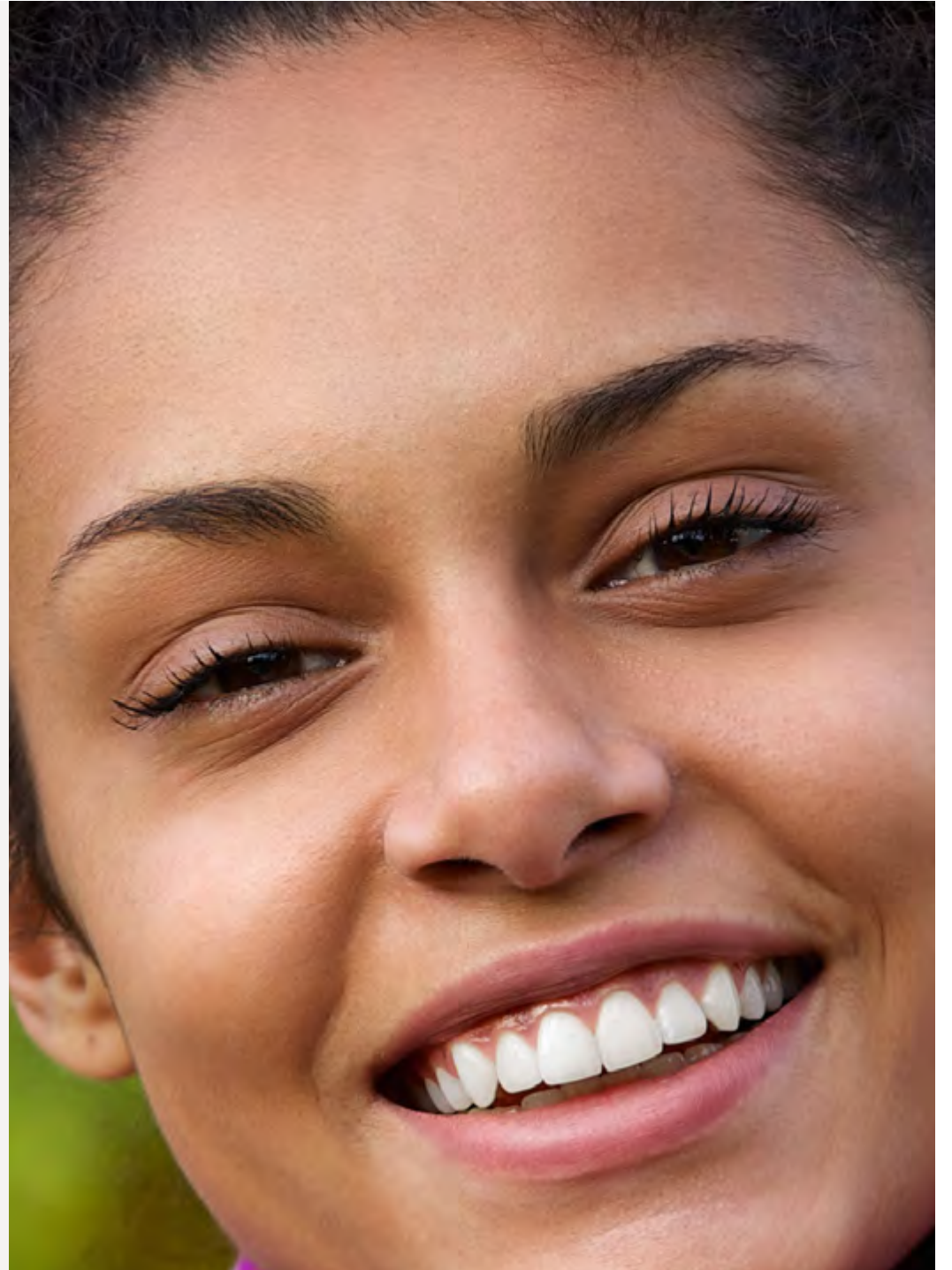


**1**

**Leders beretning**



# Leders beretning



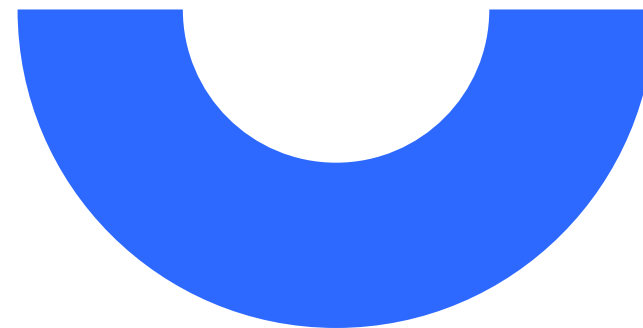
*Slik vi ser det, er regelendringer og digitalisering to viktige drivere som gjensidig forsterker hverandre.*

**2019 var et godt år for Statens pensjonskasse. Vi hadde stabil og effektiv drift med høy kvalitet. Vi leverte i all hovedsak godt på målene og resultatkravene fra departementet – samtidig som arbeidet med viktige reformer gikk i henhold til plan.**

Den viktigste datoen i 2019 var 21. juni. Da ble de nye pensjonsreglene for offentlig ansatte (født i 1963 eller senere) vedtatt av Kongen i statsråd. Dette historiske vedtaket representerer den største endringen i vårt hovedprodukt - alderspensjon - siden Statens pensjonskasse ble opprettet i 1917.

Nye regler for samordning mellom folketrygden og offentlig tjenestepensjon, kommunereformen, samferdselsreformen og nye personvernregler er eksempel på andre reformer som har satt preg på virksomheten i 2019.

Én reform – utviklingen av en modernisert premiemodell – må nevnes spesielt. Gjennom flere år har departementet og SPK samarbeidet om å utvikle en bærekraftig modell som skal gjøre virksomhetene ansvarlige for sine egne pensjonskostnader. Kostnadene til tjenestepensjon utgjør rundt 17 % av lønnskostnadene og er således viktig for



riktig prising av bruken av arbeidskraft i statlig sektor. Denne reformen vil også bidra til å ha et velfungerende arbeidsmarked i Norge generelt.

Med disse reform- og utviklingsoppgavene som bakteppe, er det ekstra tilfredsstillende å melde at vi har utført vårt viktigste samfunnsoppdrag – utbetaling av rett pensjon til rett tid – med en høyere utbetalingskvalitet enn noen gang. I 2019 igangsatte vi 25.000 nye pensjoner. Av disse ble kun tre utbetalt for sent, og om lag 99 % av utbetalingene var korrekte. Det er dette vi mener med «høy utbetalingskvalitet».

Vi har også opprettholdt posisjonen som den mest kostnadseffektive pensjonsleverandøren i Norge. Det henger sammen med at vi, gjennom kontinuerlig forbedringsarbeid de siste fire-fem årene, har hatt en produktivtetsvekst på om lag 30 %.

**Drivere som forsterker hverandre: Regelverksendring og digitalisering**

Daglig drift vil alltid være vår førsteprioritet. Vi skal levere det som er forventet av oss, og det gjorde vi i 2019. Men det er også sentralt i vårt samfunnsansvar å bidra til å gjennomføre reformer. Og lovendringene som kom i 2019

er de foreløpig siste i en lang rekke endringer som til sammen har medført at det norske pensjonssystemet er mindre oversiktlig enn før for brukerne.

I lang tid fremover vil ulike varianter av regelverket treffe ulike årskull. Noe som igjen skaper økt interesse for, og krav til, å tilpasse informasjon til ulike målgrupper. Parallelt med dette opplever vi at digitaliseringen av det norske samfunn skyter fart, og SPK er i høyeste grad en del av denne utviklingen. Vi er en digital virksomhet, og det forventes av oss at vi skal ha høy grad av digital tjenesteproduksjon og digital samhandling med andre virksomheter. Effektive, digitale betjeningsløsninger skal gi kunder og medlemmer godt grunnlag for å ta opplyste valg.

Slik vi ser det, er regelendringer og digitalisering to viktige drivere som gjensidig forsterker hverandre. Oppgaver knyttet til disse to driverne la føringer for virksomheten i 2019 og formet våre strategiske fremtidsmål og veivalg.

### **Utviklingsprosjektene er i rute**

For å sikre at SPK håndterer alle regelverksendringene, har vi etablert pensjonsprogrammet Pro 25. I 2019 var nærmere én av tre medarbeidere direkte involvert i arbeidet med å implementere nytt regelverk og gjennomføre nødvendig utvikling av systemene våre. De øvrige mottok leveranser i form av nye arbeidsverktøy, eller ble indirekte berørt fordi systemutviklingen griper inn i hele virksomheten vår.

Pensjonsprogrammet Pro 25 er i rute. Vi har brukt 2019 til å gjøre det nødvendige grunnlagsarbeidet for å forberede oss på ny offentlig tjenestepensjon. Og vi er i rute til å nå

den kritiske milepælen høsten 2020. Da må systemene våre være i stand til å håndtere nye samordningsregler, slik at vi kan pensjonere 1954-årskullet fra 1.1.2021.

### **Vi har satt brukeren i sentrum**

«Enklere for brukerne» er en sentral del av SPKs strategi mot 2023, som ble vedtatt våren 2019. Å si at vi skal gjøre det enklere for brukerne, er et offensivt løfte i en tid hvor regelverket er blitt mer differensiert, og det som gjelder for ett medlem slett ikke gjelder for et annet. Mange, og til dels motstridende, medieoppslag om pensjon er med på å øke usikkerheten, men også interessen. I løpet av de tre siste årene har trafikken på spk.no økt med 165 %, og i løpet av 2019 sendte vi ut 525 % flere e-poster med proaktiv informasjon til medlemmene våre enn vi gjorde i 2018. Dette sier noe både om interessen og behovet for informasjon.

Vi forstår både interessen og behovene til brukerne. Og allerede i midten av juni – en uke før Stortinget vedtok nye pensjonsregler – hadde vi et simuleringsverktøy på plass på spk.no. Dette var ingen ferdig utbygget kalkulator, men et verktøy som gjorde det mulig for medlemmene våre å få en forståelse av hva det nye regelverket vil innebære for dem.

Dette var ikke vår vanskeligste, eller tyngste, leveranse i 2019. Men vi fikk god respons, og tiltaket kan stå som eksempel på viktigheten av å tilpasse informasjon til brukernes behov. Brukerundersøkelser viser for øvrig at både kunder og medlemmer generelt er fornøyd med oss. Men resultatene varierer ut fra hvilket produkt og hvilke prosesser de har vært gjennom, og vi vet at vi har et forbedringspotensiale.

Dette boret vi dypere i gjennom flere større utredninger og brukerundersøkelser, som ble sluttført i 2019. Den nye brukerinnsikten ga oss fundamentet vi trengte for å planlegge forbedringstiltak som skal gjennomføres i årene fremover.

### **Neste år er første store eksamen**

2019 var et travelt år. Men den virkelig store prøven kommer først på høsten 2020, når både systemene og saksbehandlerne må være klare til å håndtere nye samordningsregler.

Det betyr et nytt år med krevende prioriteringer mellom reformarbeid og daglig drift. Slik blir det i flere år fremover. SPK har et godt grunnlag for å kunne løse disse utfordringene. Vi er en organisasjon med høy kompetanse på alle relevante fagområder og er en moderne, digital virksomhet som har lang erfaring i å gjennomføre store utviklingsprosjekter samtidig som vi har stabil og effektiv daglig drift.



**Finn Melbø**

Administrerende direktør