

SPK

STATENS
PENSJONSKASSE

NY DIGITAL HVERDAG SAMHANDLING, SAKSBEHANDLING OG INFORMASJON

Pensjonskassekonferansen 18. april 2018

Finn Melbø, administrerende direktør, Statens pensjonskasse



Statens pensjonskasse

100 ÅR

SPK 1917–2017



Etterlattepensjon



Uførepensjon



Yrkesskade



Avtalefestet pensjon



Kompensasjons-
og erstatnings-
ordninger



Alderspensjon



Boliglån



Gruppeliv



Våre 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 medlemsvirksomhetene og medlemmenes behov.
- Sørge for effektiv drift.
- Sørge for god gjennomføring av reformer.

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

Digitalisering – et virkemiddel

Integrert i alt vi gjør – daglig drift, prosjekter og prosessforbedring

Teknologi gir oss muligheter, men er ikke et mål i seg selv

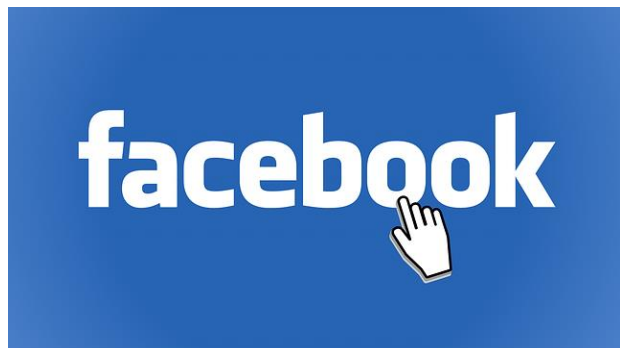
HVA FORVENTER BRUKERNE AV OSS?



Våre brukere er blitt vant til at all informasjon er et tastetrykk unna, vi konkurrerer med brukervennlige tjenester.... ,

Her har pensjonsbransjen en stor utfordring fremover!

vøpps



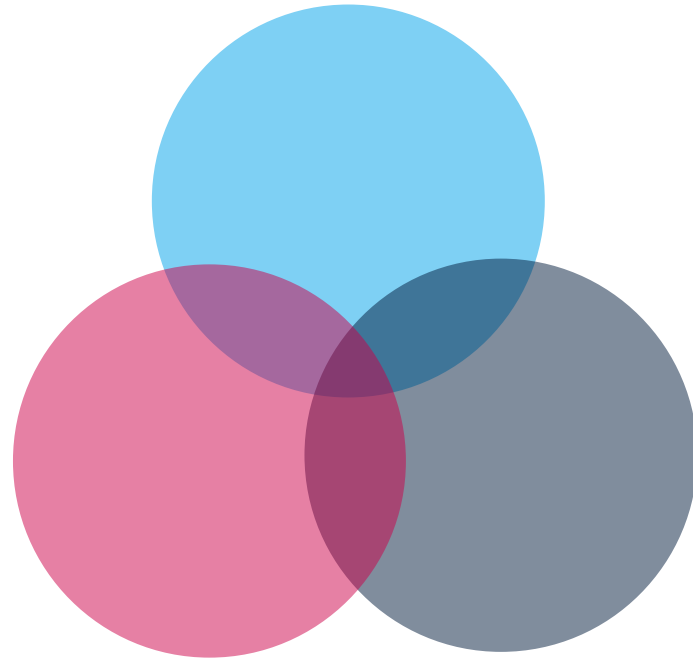
The image shows the Google logo, which consists of the word "Google" in its characteristic multi-colored font (blue, red, yellow, green, blue, red).

Google-søk

Jeg prøver lykken

Digitalisering

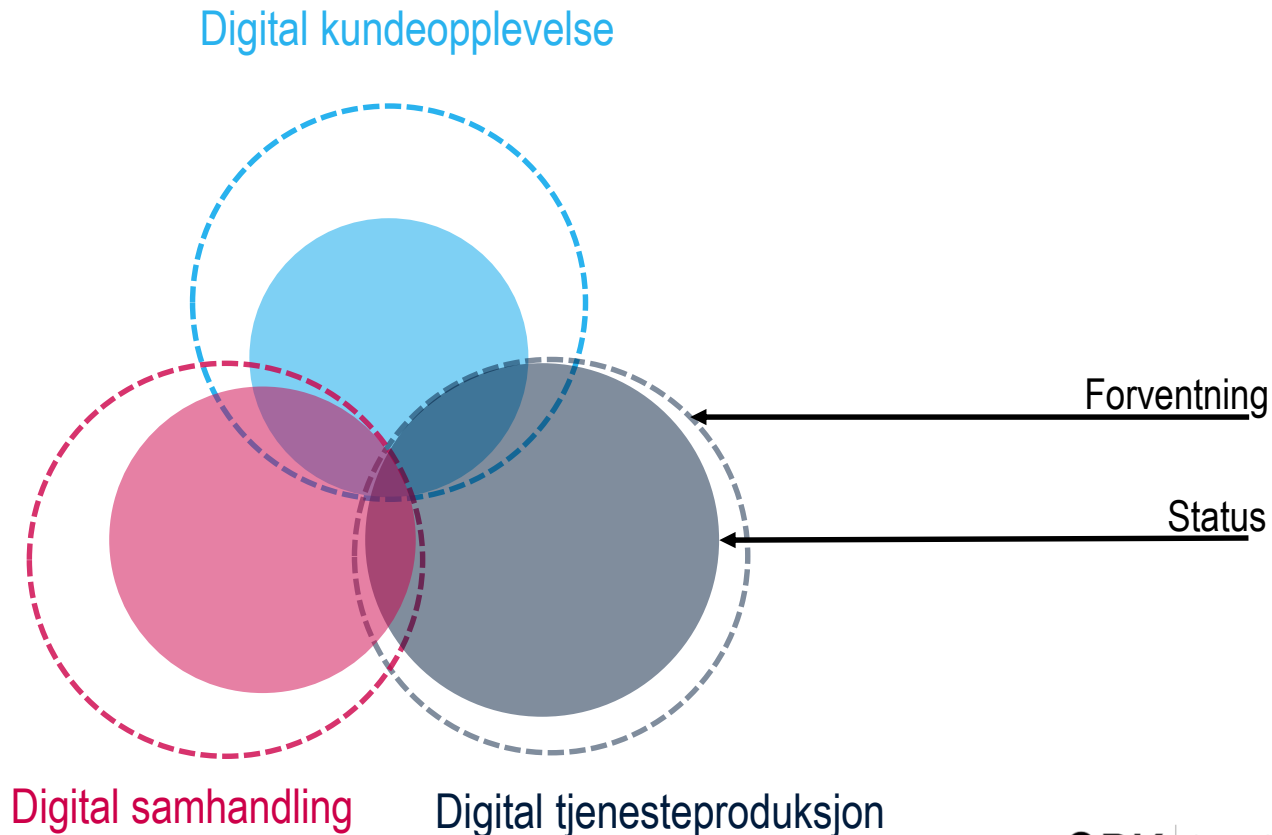
Digital kundeopplevelse



Digital samhandling

Digital tjenesteproduksjon

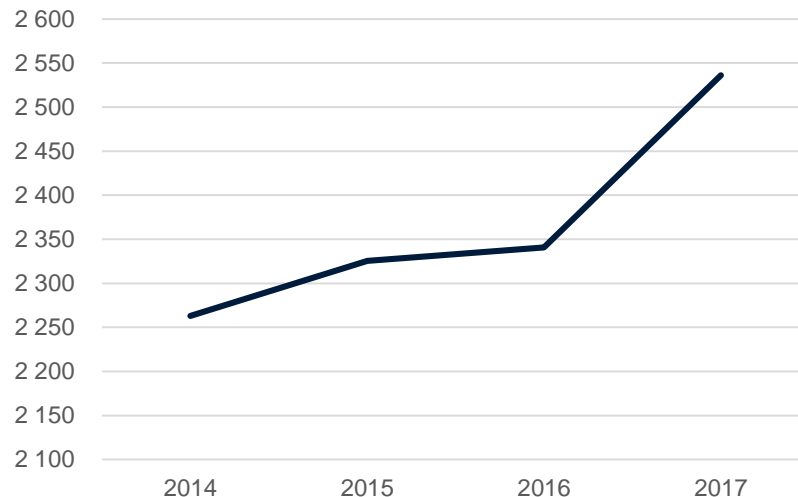
Digitalisering



Digital tjenesteproduksjon

- Automatisering: «motorer/»roboter» er integrert i våre kjernesystemer
- 60 -70 % av alle oppgaver som utføres i saksbehandling av pensjoner er i dag automatisert

Utvikling i antall pensjoner per årsverk i pensjoneringsområdet



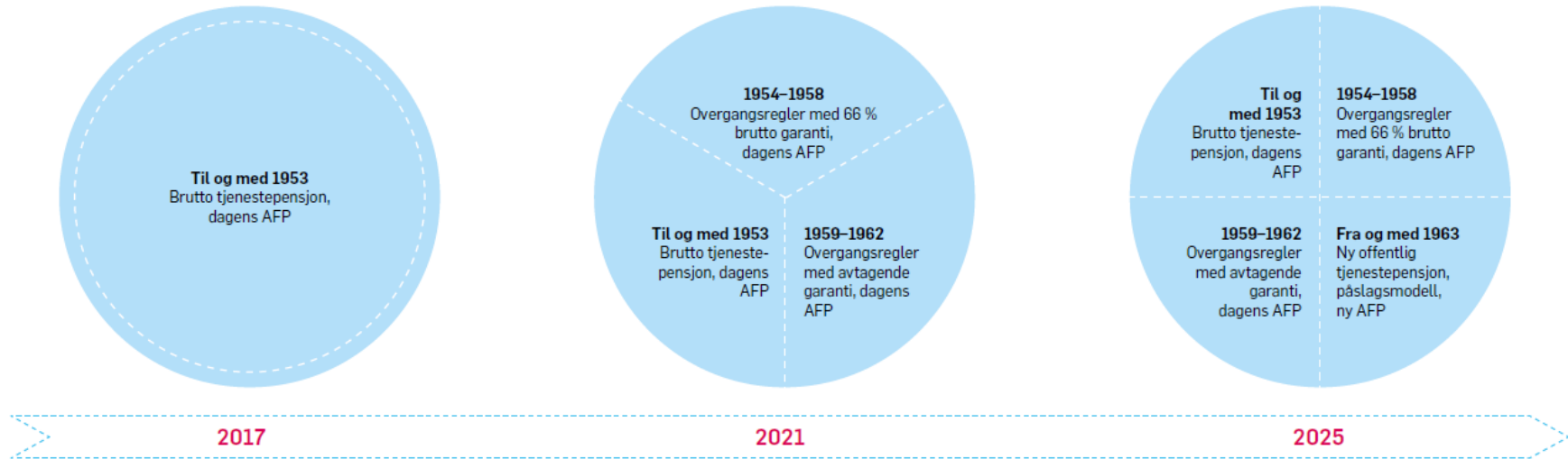
Digital tjenesteproduksjon – utfordringer

Fra ett regelverk



Digital tjenesteproduksjon – utfordringer

..... til flere overgangsordninger og unntak fra opprinnelig regelverk



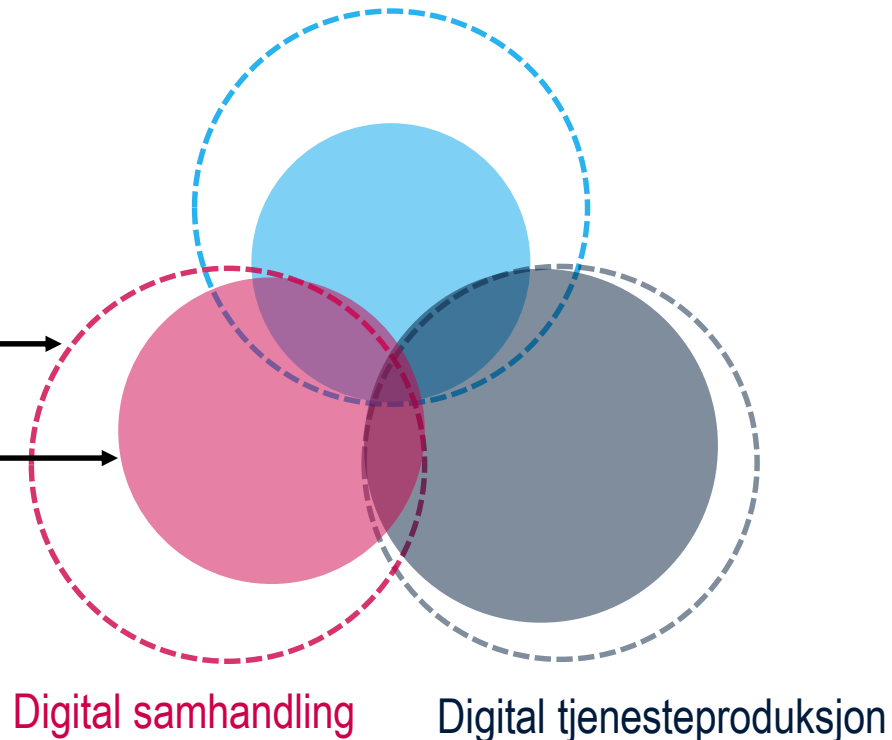
Små volum og/eller uforholdsmessig store utviklingskostnader gjør kost-nytteverdien ved automatisering liten

Digitalisering

Digital kundeopplevelse

Forventning

Status



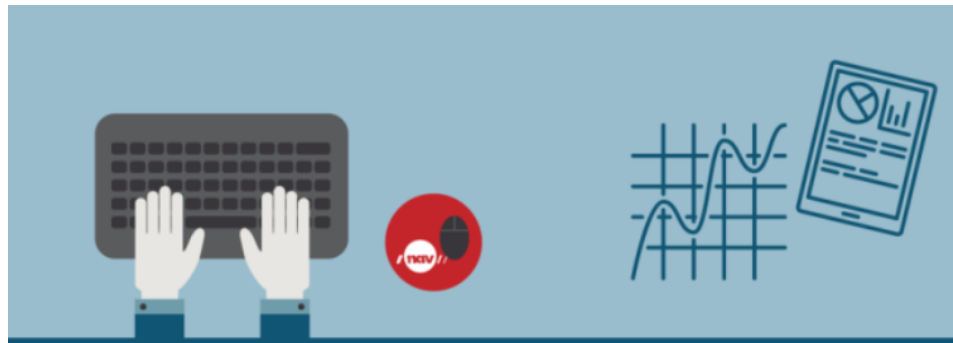
Brukeren i sentrum

Brukerne (innbyggere, offentlige og private virksomheter, samt frivillig sektor) og deres behov, skal være det sentrale utgangspunktet. Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre brukerne på nytt om forhold de allerede har opplyst om.

Digital agenda for Norge — IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet

Digital samhandling

- Folkeregisteret
- Skatteetaten – inntekts- og persondata (etteroppgjør)
- Utveksling av informasjon med NAV
- Overføringsavtalen – utveksling pensjonsdata



Illustrasjon: NAV

Brukerne forventer samspill

NAV, SPK, Skatt og arbeidsgiver er alle statlige etater – fiks det slik at det er enkelt å bli pensjonist

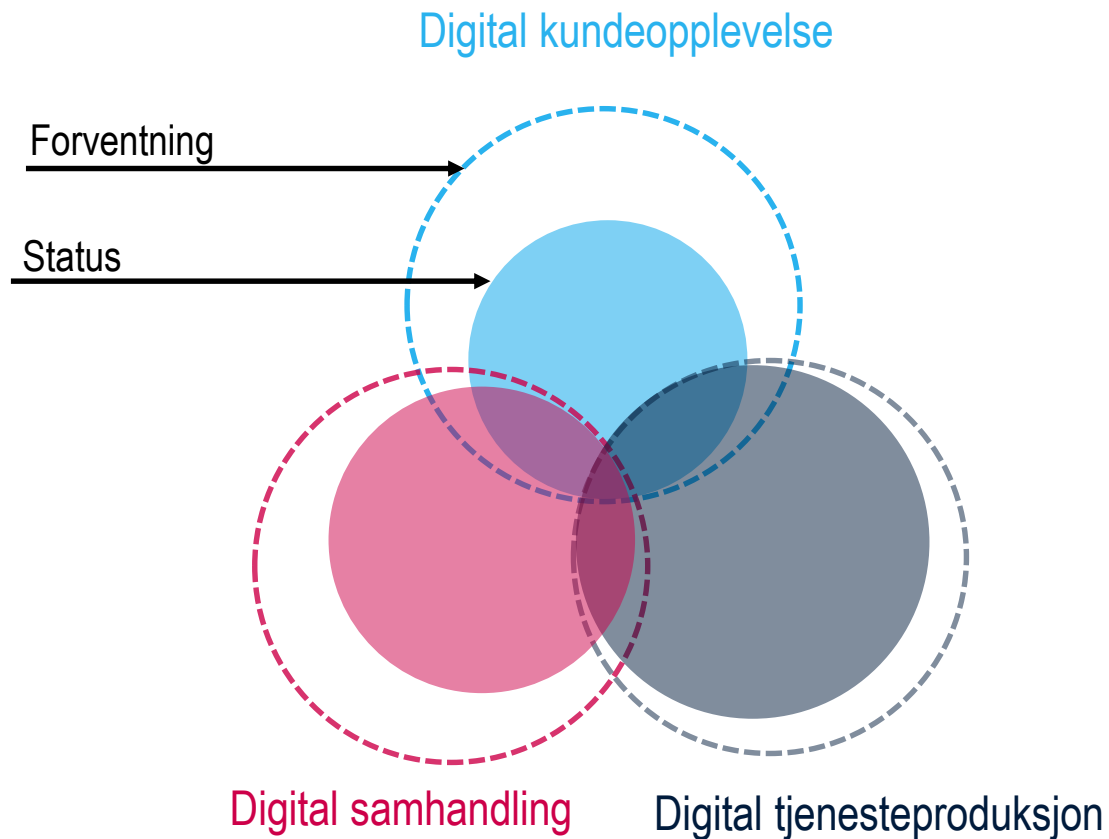
Bjørn, 61 år

Fra fokusgruppe

Digital samhandling – muligheter og utfordringer

- Statlige felleskomponenter utgjør et potensiale for økt brukertilgjengelighet, effektivisering og kvalitet
- **A-ordningen** – strategisk viktig, men regelverkshindringer må fjernes
- **Overføringsavtalen** – fellesløsninger for utveksling av datagrunnlag og kostnadsrefusjon mellom ordningene

Digitalisering



Digital kundeopplevelse – brukeren i sentrum

- Økt informasjonsbehov om pensjon og økte forventninger til brukervennlige betjeningsløsninger.
- Skillelinjene mellom kommunikasjon og produkt viskes mer og mer ut.
- For å levere et godt produkt må vi ha betjeningsløsninger som dekker brukernes behov.



SPK

STATENS PENSJONSKASSE



Frank, 57
Lærer i ungdomsskolen

Hva får jeg i pensjon?

Privat

Hjernen ikke skapt for å tenke på pensjon

Hjernen er ikke skapt for pensjonssparing, ifølge hjemmeforsker Elin Helander. Finansbransjen må derfor vekke følelser når den skal lokke kundene til å spare.

PRIVATØKONOMI

Anita Hoemsnes Oslo

Fortidskæde bilder av en strand på Bahamas, en film til aller en gang gamle mennesker rundt et restauranter. Dette må til for å lure hjernen din til å synes det er greit å spare til pensjon, ifølge den svenske hjemmeforsker Elin Helander. Hun gikk fra en forskerstilling innen kognitiv neurolingvistikk på Karolinska instituttet i Stockholm for å starte opp selskapet MoneyMind, et selskap som har mål om å øke bevisstheten rundt hvordan atferd og økonomi henger sammen.

Forrige uke markerte hun til alle ansatte i Storebrand. Det er en viktig bærer for selskapet, den viktigste på markedet. To nye produkter kommer på markedet, og kan bidra til det flere aktører har tatt en opprinningsvulnsjon:

- Aksjesparer-skonto (kræfres i september)
 - IPS (Individual pensjonssparing) kommer i november.
- Alle norske banker og fondsselskaper har kastet seg ut i kampen om kundene. Helander huler først kaldt

vann i blodet på iverige Storebrand-ansatte.
- Vi kan bytte ut syke hjerner og sende folk ut i verdensrommet. Men det å bli hjernen til å sjenerer se den må spare til pensjon. Det koster et vilkå, sa hun til et fullstoppet auditorium på Storebrands hovedkontor på Lyshavn.

«Sparing er som røyking»
Tallrike undersøkelser bekrefter dette. I en undersøkelse av Helander refererte til, svarte 96 prosent at det var viktig å spare, mens kun 27 prosent svarte at de sparer nok.

- Det er et gap mellom det vi vil gjøre og det faktisk gjør, sier hun.
Og legger til: - Sparing er som røyking. Alle vet at det er farlig å røyke, men mange gjør det. Alle vet at man bør spare, men gjør det ikke likevel.

Forskningen innmfor økonomisk finans- og etektivt ny, men ble aktualisert etter finanskrisen.
- Dette er en ung vitenskap, og mitt mål er å fjerne på å finne løsninger for å få til den økonomiske oppfølgning vi trenger som mennesker, sier Helander.
Publisert forskning har påvirket hjernen vår ikke er laget for pensjonssparing, for sparing til pensjon, innbarer at man planlegger et år frem i tid og det

klarer man ikke, sier han.
En vanlig forståelse er at det ikke er så lenge siden gjennomgitt forsker var rundt en år, så da var det ikke nødvendig å tenke langsiktig, påpeker Helander.

Slik fungerer hjernen.
- Den søker risikobehovet. Den trenger et sterkt ord som vil hjelpe.
Hjernen er designet for å løse problemene bar og nå. Ikke for ting som skjer om ti til 30 år - som å spare til pensjon.

- Alltså er hjernen en belønningsjunker. Den er ute og har vanskelig for å tenke langsiktig. Sparing handler om å avstå belønning i dag, om ikke alleltid å ta den maksimale verdien. Spare til pensjon oppfattes som kjedelig, og hjernen vil for all del utnytte kjedelige ting, sier Helander.

Appene skal få deg til å spare
Appene som er på markedet nå, er nettopp designet for å lure hjernen til å spare. Divan-appen, som over 80.000 svensker har tatt i bruk, og som Storebrand snart lanserer på det norske markedet, appen Spare som DNB lanserte før sommeren, og det norske selskapet Spare app hvor Nordica har gått inn som en samarbeidspartner, har alle den samme oppfølgning. Last opp et bilde av et spennende -reise, bil, klar, faldigjærteppesamt en tidstreff, og be om at



«Altså er hjernen en belønningsjunker. Den er ute og har vanskelig for å tenke langsiktig.»
Elin Helander, hjemmeforsker

banken trekker et sparebeløp. Det er det enarits som fungerer, ifølge Helander.
- Informasjon har ingen verdi for mennesker før man legger beløst til det. Derfor må man jobber med å vekke følelser, sier hun.
Pensjonist med vr-briller
Helander sier finansbransjen snart vil ta i bruk vr-briller med bilder fra en mulig pensjonistliv for alle for å kundene skal kunne forstås seg hvordan

Livpensjonsbransjen har lange prosesser. Men brukerne forventer raske og enkle svar.

Målrettet og god informasjon til medlemmer og virksomhetene

The screenshot shows the SPK (Statens Pensjonskasse) website. The header includes the SPK logo, 'STATENS PENSJONSKASSE', a language dropdown set to 'Norsk', and a 'Logg inn' button. A navigation bar contains links for 'Pensjon', 'Boliglån', 'Forsikring', 'Min side', 'Arbeidsgiver', 'Om oss', and a search icon. The main content area features three dark blue buttons: 'Sjekk saken min', 'Beregn min pensjon', and 'Lånekalkulator'. To the right is a large image of a woman kissing a child's forehead, with the text 'SYKDOM I FAMILIEN?' overlaid. Below the image, there is a snippet of text: 'Er du nødt til å pleie et familiemedlem? Medlemskapet i SPK kan sikre dine oppgaver.'

- **Spk.no** hovedkanal for informasjon og betjening
- **Min side:** medlemmer kan simulere pensjon, sjekke opptjeningstid, søke lån følge status på søknad om pensjon
- **Min virksomhet:** Selvbetjeningsløsning for arbeidsgivere

ARBEIDSGIVER

The screenshot shows the 'ARBEIDSGIVER' (Employer) section of the SPK website. It features a 'Min virksomhet' (My company) section with a 'Logg inn' button. Below this is a 'Tema' (Topic) section with a list of links: 'Slik pensjonerer du ansatte', 'Rapportere lønns- og stillingsdata', 'Medlemskap som ansattegode', 'Medlemskap for verksemder', and 'Rapporter og analyser'. There is also an 'Artikler' (Articles) section with a link 'Tilgang til Min virksomhet'. The main content area contains the text: 'Her finner du praktisk informasjon om administrering av pensjonsordningen og endringer i regelverk. Du kan også logge inn i Min virksomhet hvor du kan sende pensjonsmelding, rapportere lønns- og stillingsdata og hente ut rapporter. Alle som har fått tildelt en rolle i Altinn, vil ha tilgang til relevant informasjon.' Below the text is a photograph of two women in an office setting, one pointing at a document on a table.

A partial screenshot of the SPK website for 'for AFP'. It shows the SPK logo and 'STATENS PENSJONSKASSE'. Below the logo is a navigation bar with 'Pensjon', 'Boliglån', 'Forsikring', and 'Min side'. The main content area has the heading 'for AFP' and a snippet of text: 'klart, foretek Statens pensjonskasse r riktig pensjon utbetalt. >

The screenshot shows the 'MIN SIDE' (My page) section of the SPK website. It features a navigation bar with 'Pensjon', 'Boliglån', 'Forsikring', and 'Min side'. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'SPK.no > Min side > Pensjon > Min opptjeningstid'. The main heading is 'MIN SIDE'. There are two main sections: 'Pensjon' and 'Min opptjeningstid'. The 'Pensjon' section has a list of links: 'Pensjonsoversikt', 'Pensjonssaker', 'Min opptjeningstid', 'Pensjonskalkulator', 'Utbetalingshistorikk', and 'Uførepensjon: søknad'. The 'Min opptjeningstid' section has the text: 'Tabellen viser dine perioder med opptjeningstid i Statens pensjonskasse. Vi legger disse periodene til grunn når vi beregner din pensjon.' Below this text is a table with the following data:

Siste registrerte stilling		Årsinntekt
Stilling:	1364	
Stilling:	SENIORRÅDGIVER	
Stillingsprosent:	100 %	

Digitale kanaler og nye muligheter

- Pensjonsblogg
- Sosiale medier (Facebook, Twitter)
- Chat som kanal på spk.no (supplement til telefon og e-post)
- Digital postkasse /digitale brev
- Difis kontaktregister
- Chatbot? AI?



SPK

STATENS
PENSJONSKASSE

TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN !



SPK

STATENS
PENSJONSKASSE

VEDLEGG



Nøkkeltall per 31.12.2017

Bestand	
Medlemsvirksomheter	1413
Medlemmer	1 075 000
Yrkesaktive	302 000
Delvis yrkesaktive og delvis pensjonister	15 000
Pensjonister	283 000
Personer med rettigheter fra tidligere arbeidsforhold	475 000
Pensjon	
Opptjente pensjonsrettigheter/premiereserve	530 milliarder kroner
Utbetalt i pensjoner	26,7 milliarder kroner
Pensjonspremie	21,4 milliarder kroner
Yrkesskade og gruppeliv	
Utbetalte erstatninger	264 millioner kroner
Premie personskadeforsikring	235 millioner kroner