

## Förstudierapport

Projektnamn Förstudie Mina fullmakter	Aktuell beslutspunkt BP 5	Författare/Projektledare Linda Sterner Varnestig
Ytterst projektägare (YPÅ) Ole Settergren	Delegerad projektägare (DPÅ)	Fastställt, datum 25 april 2012

**Deltagare:** Listan nedan avser namngivna resurser i projektet. Ytterligare personer från flera myndigheter har deltagit i egenskap av sakområdesexperter.

Namn	Roll i förstudiearbetet
Lars Wahlund	Bitr. Projektledare/IT-arkitekt
Johan Kjell	Verksamhetsspecialist Pensionsmyndigheten
Anders Sima	IT-arkitekt
Linda Martens	Jurist
Linnea Hildén	Projektassistent
Elisabet Brickman	Kravledare
Fredrik Tamm	Informationsspecialist Försäkring
Per Furberg	Jurist
Sören Öman	Jurist

**Tidigare beslutade ändringar:**

Datum	Ändring	Ändrad av
20120509 (v.1.1)	Förtydligande om JV fullmaktstjänst, komplettering med resultat från Socialtjänsten	Linda S Varnestig

**Bilagor till Förstudierapporten:**

Förstudie Mina fullmakter består av en huvudrapport med bilagor. Bilaga 1 och 2 återfinns längst bak i förstudiedokumentet. De övriga bilagorna är av utrymmesskäl redovisade separat.

Nr	Beteckning	Version	Identitet
1	Deltagare i referensgrupp Bank & Försäkring	1.0	PID116030
2	Begrepp och definitioner	1.0	PID116030
3	Fullmaktshantering hos myndigheter och andra aktörer	1.0	PID118224
4a	Juridisk analys av Mina fullmakter	1.0	
4b	Juridisk utredning avseende ställföreträdare	1.0	PID117319
4c	Promemoria avseende en alternativ ställföreträdartjänst	1.0	
5a	AF01. Skapa fullmakt elektroniskt	1.0	
5b	AF02. Ändra fullmakt elektroniskt	1.0	

Nr	Beteckning	Version	Identitet
5c	AF03. Återkalla fullmakt elektroniskt	1.0	
5d	AF04. Kontrollera fullmakt	1.0	
5e	AF05. Skapa fullmakt på papper eller annat godkänt format	1.0	
5f	AF06. Ändra fullmakt via blankett eller brev	1.0	
5g	AF07. Återkalla fullmakt via blankett eller brev	1.0	
5h	AF08. Visa fullmakt	1.0	
5i	AF09. Kontrollera konkurrerande dubblett	1.0	
5j	AF10. Fullmakt går ut	1.0	
6	Verksamhetsregler	1.0	
7	Kompletterande krav	1.0	
8	Övergripande design av it-lösning	1.0	PID118428
9	Beskrivning av en fullmaktstjänst ur ett individperspektiv	1.0	
10	Kostnadskalkyl för visningstjänst	1.0	

## Innehåll

Sammanfattning .....	5
1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund .....	6
1.2 Syfte .....	7
1.3 Produktmål .....	7
1.4 Metod .....	7
1.5 Angreppssätt.....	8
1.6 Avgränsningar .....	9
1.7 Projektorganisation.....	10
2. Framtida målbild .....	11
2.1 Förväntade nyttor .....	11
2.2 Vision .....	11
3. Analyser .....	12
3.1 Introduktion till området .....	12
3.1.1 Fullmakt .....	12
3.1.2 Ställföreträdare .....	12
3.2 Behovsanalys fullmakter .....	13
3.2.1 Individens behov i kontakt med offentlig sektor .....	13
3.2.2 Individens behov i kontakt med försäkringsbranschen.....	15
3.2.3 Fullmaktshantering hos offentliga aktörer .....	17
3.2.4 Fullmaktshantering i försäkringsbranschen .....	24
3.3 Nyttanalys.....	25
3.3.1 Nyttor ur individperspektiv .....	25
3.3.2 Nyttor ur ett företagsperspektiv.....	26
3.3.3 Nyttor ur ett myndighetsperspektiv .....	26
3.3.4 Nyttor ur ett samhällsperspektiv .....	27
3.3.5 Volymer.....	27
3.3.6 Sammanfattning .....	28
3.4 Behovsanalys Ställföreträdare.....	29
3.4.1 Problem med dagens hantering .....	29
3.4.2 Hantering av ställföreträdarinformation.....	29
3.4.3 Nyttanalys.....	29
3.5 Kostnads- och nyttokalkyl.....	30
3.6 Juridiska förutsättningar .....	32
3.6.1 Fullmaktstjänst .....	32
3.6.2 Ställföreträdartjänst .....	36
4. Beskrivning av fullmaktstjänst.....	36
4.1 Scenarier.....	36
4.2 Användningsfall .....	37
4.2.1 Aktörer .....	38
4.2.2 Identifierade användningsfall .....	38
4.3 Kompletterande krav .....	40
4.4 Beskrivning av en fullmaktstjänst ur ett individperspektiv.....	40
4.5 Teknisk lösning .....	42

4.6	Risker .....	44
4.6.1	Identifierade risker med nationell visningstjänst .....	44
4.6.2	Identifierade risker med fullmaktstjänst inom pensions-/livförsäkringsområdet 44	
5.	Fortsatt arbete .....	45
5.1	Förslag till genomförande och fortsatt utveckling .....	45
5.1.1	Gemensam visningstjänst .....	45
5.1.2	Fullmaktstjänster inom försäkringsområdet .....	46
5.1.3	Logiska noder – analysera samarbete kring e-tjänster inom vissa områden ....	47
5.1.4	Identifiering av nya områden för e-tjänster .....	48
5.1.5	Ställföreträdartjänst .....	48
5.1.6	Samordning av fullmakts- och ställföreträdarprojekt.....	49
5.2	Viktiga förutsättningar .....	50
5.2.1	Gemensam visningstjänst .....	50
5.2.2	Lokala fullmaktstjänster .....	50
5.2.3	Central ställföreträdartjänst .....	51
5.2.4	Ställföreträdarnod .....	51
5.3	Nyttorealiserings .....	52
5.3.1	Uppföljning av individnytta .....	52
5.3.2	Uppföljning av företagsnytta .....	52
5.3.3	Uppföljning av myndigheters nytta och samhällsnytta .....	52
6.	Slutsatser .....	53
Bilaga 1	.....	58
Bilaga 2	.....	59

## Sammanfattning

Förstudien Mina fullmakter har bedrivits på uppdrag av E-delegationen och Pensionsmyndigheten under perioden oktober 2011 t.o.m. mars 2012 med Pensionsmyndigheten som ansvarig för arbetet. Uppdraget har inneburit att ta fram beslutsunderlag till E-delegationen, försäkringsbranschen inklusive Min Pension, berörda myndigheter och organisationer för fortsatt arbete med utveckling av e-tjänst för fullmakter. Såväl förutsättningar för en fullmaktstjänst som en ställföreträdartjänst har analyserats. I arbetet har ingått att kartlägga verksamhetsnyttan av en fullmaktstjänst, ta fram beskrivningar, scenarier och användningsfall, företa en juridisk analys, ta fram ett förslag till teknisk lösning och ett förslag till fortsatt arbete. Projektet har under arbetets gång haft ett aktivt deltagande från såväl myndigheter som företag, bland annat genom hearing, intervjuer, workshops, enkäter samt deltagande i referensgrupper. Arbetet har fokuserats på en nationell visningstjänst med fördjupning i fullmaktsbehov och tjänster inom verksamhetsområdet försäkring (skade- respektive pensions-/livförsäkring).

Nyttoanalysen pekar på att det inom grupperna fysiska såväl som juridiska personer finns personer som ofta företräder andra i vissa typer av ärenden, alternativt företräder viss part i flera ärenden. Det är framför allt för dessa grupper som den i rapporten föreslagna nationella visningstjänsten bör tillhandahållas. För myndigheter finns inte ett generellt mönster kring fullmaktshantering. Mest nytta tenderar fullmaktstjänster att göra när de kombineras för att ge större användning av myndighetens övriga e-tjänster. En fullmaktstjänst kan också till viss del ersätta behovet av tjänstelegitimationer. Inom försäkringsområdet finns ett tydligt behov av bättre och enklare fullmaktsinformation och fullmaktshantering för konsumenten vilket även kan ge effektiviseringsmöjligheter och kvalitetsförbättringar i branschen.

Information om fullmakter delges fullmaktsgivare och fullmaktstagare. Godkända behörighetskontrollerade parter kan ges möjlighet att, i enlighet med avtal, kontrollera fullmakter när rättshandling åberopas. De senare bör dock inte ges tillträde till en nationell visningstjänst utan endast till lokala fullmaktstjänster för aktuella verksamhetsområden. Den nationella visningstjänsten bör inte heller inkludera information om ställföreträdare. Den tekniska lösningen erbjuder ett förslag som tar hänsyn till att handlingsoffentlighet inte ska uppstå, genom tekniska begränsningar som omöjliggör direktåtkomst till uppgifter när registerhållaren eller den behörighetskontrollerande parten är en myndighet.

Förstudien konstaterar att en mjuk infrastruktur och fler fullmaktstjänster kan ge kraft åt svensk e-förvaltning, inte minst genom ett ökat flöde till andra e-tjänster. Förstudien föreslår ett fortsatt arbete i flera parallella spår, där Bolagsverket ges ansvar för utveckling av en gemensam visningstjänst och infrastruktur som är förknippad med den. Både utveckling och framtida förvaltning bör ske i nära samråd med dess intressenter (aktörer som förestår anslutna fullmaktsregister). En fullmaktsnod för pensions- och livförsäkringsområdet bör utvecklas med en tydlig bas i branschen. Förstudien föreslår att en försäkringsfullmaktsnod specificeras vidare i ett projekt som drivs inom ramen för Min Pension. Därutöver rekommenderas ytterligare analyser kring hur e-fullmakter kan främja e-förvaltning inom olika verksamhetsområden. Förstudien anser det även vara prioriterat att fördjupa behovsanalysen kring en central ställföreträdartjänst. Pensionsmyndigheten föreslås driva ett sådant utvecklingsprojekt.

## 1. Inledning

### 1.1 Bakgrund

E-delegationens förstudie ”Mina sidor för privatpersoner” (nedan kallad Mina sidor) identifierar i sin slutrapport 2011 funktionen ”Mina ombud” som en av de viktiga förvaltningsgemensamma funktioner som svensk förvaltning behöver utveckla. Mina sidor konstaterar i sin rapport att det finns ett påvisat kundbehov av en gemensam ingång till fullmakter och ett intresse från offentliga organisationers sida för en sådan funktion eller tjänst. De tänkta nyttorna med en fullmaktsfunktion är enklare service för privatpersoner och företagare, högre kvalitet och större effektivitet i offentlig verksamhet samt en minskad administrativ börda för företag. Bland privatpersoner förutses att en fullmaktsfunktion skulle kunna skapa stor nytta särskilt bland utsatta grupper och för grupper med stort ansvar för andra. Elektroniska fullmakter sågs mot bakgrund av dessa slutsatser som en prioriterad del av realiseringen av e-förvaltning och e-samhälle. På grundval av resultatet i förstudien Mina sidor väcktes tankarna inom E-delegationen på förstudien Mina fullmakter.

Parallellt med E-delegationens arbete har fullmaktshantering och individers information om fullmakter identifierats som en viktig fråga av Pensionsmyndigheten. Eftersom Pensionsmyndighetens information ofta efterfrågas av försäkringsförmedlare och -rådgivare vid pensions- och sparanderådgivning är ett effektivt och säkert informationsutbyte mellan Pensionsmyndigheten och försäkrings- och sparandebanschen av största vikt för myndigheten, pensionssparare och pensionärer. Pensionssparande och försäkringar blir ur ett samhällsperspektiv allt viktigare. Därmed ökar också vikten ur ett medborgarperspektiv av tydlig helhetsinformation. Myndigheten fick år 2010 regeringens uppdrag att arbeta för en bättre och mer samlad pensionsinformation. Som ett led i det arbetet har Min Pension vidareutvecklats till att omfatta den absoluta merparten av nödvändig pensions- och sparandeinformation vilken ligger till grund för pensionsprognoser. För att komma vidare i utvecklingen av helhetsinformationen är elektronisk hantering av fullmakter en förutsättning.

Därtill finns ur ett kundperspektiv ett intresse av att skapa överblick över utgivna fullmakter, dvs. att skapa ordning och reda i informationen kring varje individ. Fullmakten är ett verktyg som ger försäkringsförmedlare och försäkringsbolag rätt att hämta information om individens pensionsinformation och att stödja individen i planeringen av pensionsfrågor. Pensionsmyndigheten är en av de aktörer som lämnar ifrån sig grunddata, och för myndigheten är det av största vikt att informationen är korrekt och hanteras korrekt. Idag är fullmaktsflödet i branschen fortfarande pappersbaserat, trots att fullmakterna behöver spridas till flera, och kvalitetsbrister i hanteringen förekommer. Samtidigt ökar antalet fullmakter och varje fullmakt används allt oftare för att hämta information. Mot den bakgrunden ser Pensionsmyndigheten att ett sätt att säkra informationsutbytet och främja transparens för den enskilde, samtidigt som man skapar utrymme att kostnadseffektivisera dagens hantering av fullmakter, vore att skapa ett digitalt fullmaktsnav för pensionsområdet.

Under 2011 gav E-delegationen Pensionsmyndigheten i uppdrag att genomföra en förstudie kring nyttan med förslag till utformning av en elektronisk fullmaktstjänst. Förstudien skulle omfatta tekniska, juridiska och säkerhetsmässiga beskrivningar samt nyttokalkyler.

En tangerande fråga som också har funnits behov av att belysa i en förstudie är behov och nytta av en eventuell ställföreträdartjänst som erbjuder samlad elektronisk information om bl.a. gode män, förvaltare och förordnade förmyndare.

## 1.2 Syfte

Syftet med förstudien är att leverera ett beslutsunderlag till E-delegationen, försäkringsbranschen inklusive Min Pension, berörda myndigheter och organisationer för fortsatt arbete med utveckling av e-tjänsten Mina Fullmakter.

## 1.3 Produktmål

Förstudien ska enligt effektmålet ge förutsättningar för berörda myndigheter och organisationer att fatta beslut om fortsatt arbete med utveckling och anpassning till e-tjänsten Mina Fullmakter. Som stöd för att nå effektmålet formulerades sex produktmål vid projektets start:

- P1: Beskrivning av e-tjänsten Mina fullmakter utifrån ett individperspektiv
- P2: Kartlagd verksamhetsnytta av tjänsten
- P3. Utredda legala förutsättningar gällande elektronisk fullmaktstjänst
- P4: Förslag till teknisk lösning av en elektronisk fullmaktstjänst
- P5. Förslag till organisation för genomförande och förvaltning
- P6. Förslag till fortsatt arbete

Förstudien har tagit fram en eller flera leverabler inom vart och ett av dessa områden. Produktmål P5 beskrivs dock endast översiktligt.

## 1.4 Metod

Förstudien är primärt kvalitativ till sin karaktär men innehåller även kvantitativa delar. Den bygger på tidigare framtaget material och rapporter, intervjuer med konsument-/medborgarföreträdare, företag och företrädare för offentliga organisationer. Individnyttan av en fullmaktstjänst inom försäkringsområdet har analyserats genom studier av ett 300-tal inkomna kundsynpunkter till Konsumenternas försäkringsbyrå. Projektet har vidare hållit en hearing med intressenter inom offentlig sektor samt skickat ut en enkät om fullmaktshantering, behov och nyttor av e-fullmakter till utvalda myndigheter samt till ett bolag.

Viktiga källor för kunskapsinhämtning och kvalitetssäkring har varit de två referensgrupper som använts för projektet: E-delegationens arbetsgrupp, som utgjort referensgrupp för det offentliga perspektivet, samt projektets referensgrupp Bank & Försäkring, i vilket försäkringsperspektivet har varit bredast företrätt. Därtill har projektet träffat företrädare för CeHis och Inera, vilka beställer och tillhandahåller e-tjänster inom vårdområdet. Projektet har genom möten inhämtat information och kunskaper från Apotekens Service AB som har en fullmaktstjänst för läkemedelsdistribution, samt från Försäkringsfabriken och Aditro som tillhandahåller fullmaktsrelaterade tjänster inom försäkringsområdet. Projektet har vidare deltagit i samordningsmöten och kunskapsutbyten mellan E-delegationens projekt samt i vissa bilaterala möten för strategiska projekt inom E-delegationen.



Projektet har inom ramen för leveranser mot produktmålen tagit fram en beskrivning av verksamhetsnyttor för myndigheter, företag och individer. En kostnads- och intäktsuppskattning har gjorts på aggregerad nivå.

En juridisk analys har gjorts med stöd av extern juridisk kompetens med tyngdpunkt på IT-juridik och juridik kring personlig integritet inklusive PUL. Den juridiska analysen har identifierat ett antal förutsättningar och hinder för elektronisk fullmaktshantering med betydelse för fullmaktens innehåll, tekniska hantering och organisation.

Projektet har tagit fram ett antal scenarier som beskriver hur individer kan tänkas använda en fullmaktstjänst i olika situationer. Användningsfall som beskriver bl.a. processen för att skapa, ändra, återkalla, kontrollera och visa fullmakt har tagits fram. Därtill har en textuell beskrivning av e-tjänsten Mina fullmakter ur ett individperspektiv tagits fram, där både en generell visningstjänst och en fullmaktstjänst inom försäkringsområdet beskrivits.

Utifrån scenarier, användningsfall och tjänstebeskrivningar, samt därefter definierade verksamhetsregler och kvalitetsegenskaper, har en teknisk kravspecifikation tagits fram. Förslaget till teknisk lösning innehåller en övergripande design med grundläggande krav på arkitektur, standards, datamodell, krav på inloggning/certifiering samt andra säkerhetskrav.

Projektet har under arbetets gång arbetat iterativt i gränssnittet mellan verksamhet, juridik och teknik utifrån en anpassad version av metoden Unified Process (UP).

Arbetet har bedrivits inom ramen för projektstyrningsmetoden PEJL. Projektledaren har rapporterat löpande till projektägare och projektkontor på Pensionsmyndigheten samt till projektkoordinator på E-delegationen.

## 1.5 Angreppssätt

Förstudien har från start haft ett brett samhälleligt perspektiv på fullmakter samtidigt som den har haft som ambition att gå på djupet avseende utveckling av fullmaktshantering inom försäkringsområdet, där individen förutom Pensionsmyndigheten även möter en rad privata bolag inom försäkringsbranschen, pensionsinstitut och förmedlarbolag. För att klara utmaningen av både bredd och fokus har ett angreppssätt varit att sätta upp hypoteser och sedan pröva dessa.

Arbetet tog avstamp i ”en nationell fullmaktstjänst” som en grundhypotes. Analysen visade snabbt att frågor kring fullmakter sällan är så enkla som det möjligen kan framstå vid en första anblick. Innehåll i fullmakter är mycket verksamhetsberoende och fullmakterna är ofta en starkt integrerad del av olika aktörers olika processer. Dessutom är de i flera fall mycket strategiska för olika verksamheter: de är ”porten” för myndigheten som vill få en smidigare elektronisk handläggningskedja, eller för företaget som inledning i en kundrelation. Mot denna bakgrund avskrevs på tidigt stadium tanken på en nationell fullmaktstjänst baserad på ett nationellt fullmaktsregister. Oaktat juridiska frågor, ansåg projektet det inte rimligt att samla den nödvändiga kunskapen för ett så omfattande fullmaktsbehov hos en registeransvarig aktör. För att hantera, förvalta och utveckla elektroniska fullmakter krävs en tillräcklig insyn och förståelse för de verksamheter som fullmakten ingår i. Sådan kunskap kan inte byggas och upprätthållas på en nationell nivå.



I stället formades som arbetshypotes en nationell ”visningstjänst” vars primära funktionalitet är att kunna visa upp information om fullmakter som finns lagrade elektroniskt hos myndigheter och andra organisationer vilket därigenom också ger ett utrymme för att, inom olika verksamhetsområden, kunna ha anpassad hantering och anta anpassade verksamhetsregler. Ambitionen från projektets sida har varit att, så långt möjligt, belysa och specificera kraven på en nationell visningstjänst samt en fullmaktstjänst inom försäkringsområdet. Därtill har projektet haft som mål att identifiera andra områden där fullmakter kan vara av större nytta och där verksamhetsnära fullmaktstjänster bör kunna tas fram samt att identifiera områden där fullmaktstjänster redan finns i tjänsteutbudet, dvs. vilka fullmaktstjänster som i framtiden kan vara aktuella att sammanföra i en nationell visningstjänst. På försäkringsområdet har projektet haft en ambition att pröva arbetshypotesen om en gemensam fullmaktsnod och en branschgemensam fullmaktstjänst samt att i grova drag specificera en sådan tjänst.

## 1.6 Avgränsningar

Förstudien har avgränsats till att utreda och ge vissa förslag avseende en fullmaktstjänst samt en ställföreträdartjänst (tjänst avseende information om gode män, förvaltare och förordnade förmyndare). Förstudien omfattar inte information om ombudsmannaskap utöver detta där inte fullmakt behövs, som t.ex. förmyndare för eget barn.

Under arbetet har framkommit att det är viktigt att särskilja på fullmaktstjänst och fullmaktsinformation visavi den information som delges, bearbetas eller på annat sätt hanteras med stöd av fullmakten (dvs. när en rättshandling åberopas med stöd av fullmakt). Det bör därför understrykas att förstudien endast har behandlat steget *före* rättshandlingen, d.v.s. hanteringen som har med själva fullmakten att göra.

Vad gäller en ställföreträdartjänst har fokus legat på behovsanalys samt juridisk analys. Den tekniska lösningen är därför inte primärt formad efter behov och krav hos en ställföreträdartjänst.

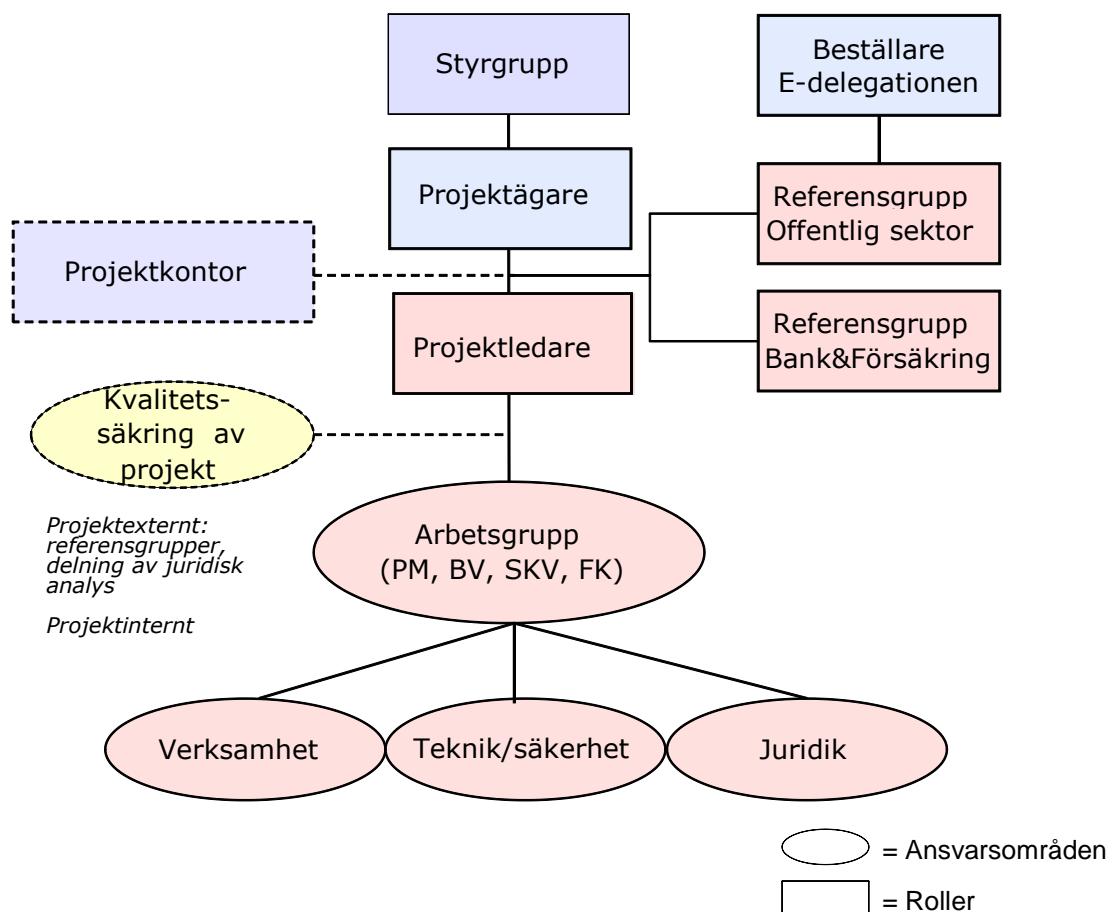
Kontakter har tagits med vårdens aktörer under projektets gång. I förstudien har det tyvärr inte funnits samlad kunskap om vårdens fullmaktsbehov och trots flera försök har det inte heller varit möjligt att finna resurser för en mer omfattande behovsanalys i kommunal och landstingskommunal sektor. Förstudien har således avgränsats från att omfatta kartläggning av krav och behov på fullmakter för vård och omsorg. Detta ses dock som ett prioriterat område i ett andra steg av ett analys- och utvecklingsarbete kring fullmaktstjänster.

Även analys av bankfullmakter har fått exkluderas ur förstudien. Förstudieprojektet har arbetat för att få en delaktighet från fler aktörer inom banksektorn. Det har dock inte gått att få det intresse eller de resurser som krävts för att gå djupare inom området. På samma sätt som med vårdområdet är dock detta ett viktigt område att återkomma till i framtiden.

Det har inte legat inom projektets ram att specificera nya verksamhetsnära fullmaktstjänster utanför försäkringsområdet eftersom det, som beskrivs ovan, kräver sakområdeskompetens och resurser för en djupare analys som inte projektet har haft att tillgå.

## 1.7 Projektorganisation

Projektet har bedrivits med följande organisation:



Projektets styrgrupp har bestått av Ole Settergren (ordf.), Pensionsmyndigheten, Cecilia Bredenwall, E-delegationen, Mats Galvenius, Svensk Försäkring, Sven-Henrik Granlund, Bolagsverket, Per Andelius, Svenska försäkringsförmedlares förening, Bengt Svenson, Sveriges kommuner och landsting (SKL), samt Magnus Wallström, Skatteverket.

Arbetsgruppen inom Pensionsmyndigheten har bestått av Linda Varnestig, projektledare (konsult), Lars Wahlund, bitr. projektledare och IT-arkitekt, Johan Kjell, verksamhetsutvecklare, Anders Sima, IT-arkitekt, Linda Martens, jurist, Per Furberg, jurist (konsult), Sören Öman, jurist (konsult), Elisabet Brickman, kravledare (konsult), Fredrik Tamm, informationspecialist försäkring (konsult), Katarina Liljefors, kravanalytiker (konsult) samt Linnea Hildén, projektassistent. Därutöver har verksamhetsresurser, tekniska resurser och juridisk expertis bidragit från Försäkringskassan, Bolagsverket och Skatteverket. Flertalet nämnda resurser har deltagit på deltid.

I referensgruppen Bank & Försäkring, som har letts av Pensionsmyndigheten, har ingått företrädare för Konsumenternas försäkringsbyrå, Svensk Försäkring, Svenska försäkringsförmedlares förening, Collectum, Fora, Folksam, If, AMF, Alecta, Skandia, SPP,

Min Pension, Max Matthiessen, Söderberg & Partners, Hjerta, SEB, Handelsbanken samt Finansinspektionen.

Som referensgrupp för projektet har också E-delegationens arbetsgrupp fungerat. Representerade här är Transportstyrelsen, Tullverket, Migrationsverket, Riksarkivet, CSN, Pensionsmyndigheten, Kammarkollegiet, Bolagsverket, Lantmäteriet, SKL, Jordbruksverket, Försäkringskassan, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Tillväxtverket och Rikspolisstyrelsen.

Möjlighet att lämna synpunkter på den juridiska analysen av fullmaktstjänster har givits till Datainspektionen, Finansinspektionen, Svensk Försäkring, Försäkringskassan samt Pensionsmyndigheten. För den juridiska analysen av ställföreträdartjänst har Överförmyndarföreningen, Försäkringskassan, Datainspektionen, Skatteverket, Domstolsverket och CSN haft motsvarande möjlighet.

## 2. Framtida målbild

### 2.1 Förväntade nyttor

Inför projektets start identifierades en rad önskvärda nyttor med en fullmaktstjänst, vilka identifierades som önskvärda även för en eventuell ställföreträdartjänst. De identifierade nyttorna var att:

- Ge samlad överblick för privatpersoner och företag, därmed också bättre kontroll och säkerhet för den enskilde - större egenmakt!
- Ge bättre service för privatpersoner och företag - göra informationen tillgänglig och enkel
- Minska den administrativa bördan för företag
- Ge snabbare och mer kostnadseffektiv handläggning i myndigheter – möjliggöra högre kvalitet och effektivitet i kärnverksamhet
- Öka kvaliteten i informationsöverföringen mellan olika parter
- Skapa nytta särskilt bland utsatta grupper och grupper med stort ansvar för andra
- Bidra till realisering av e-förvaltning och e-samhälle i Sverige

Av dessa har första punkten ovan haft en särskilt strategisk betydelse under arbetets gång.

### 2.2 Vision

Vid projektets start utformades en vision för Mina fullmakter. Visionen lyder:

*Mina fullmakter är en etablerad och naturlig del av e-samhället. Individer, företag, myndigheter och andra offentliga organisationer erbjuder säkra, transparenta och effektiva tjänster kopplade till fullmakter.*

Med *säkra* avses att information i tjänsterna inte görs tillgänglig, avslöjas eller sprids till obehöriga, att informationen i tjänsterna är korrekt och inte kan ändras av obehöriga, att informationen är tillgänglig (tjänsterna kan nyttjas i förväntad utsträckning) samt att

behandlingen av fullmaktsinformationen i tjänsten inte bryter mot individens integritet eller behov av skydd i särskilda fall.

Med *transparenta* avses att de individer och företag som är direkt förknippade med fullmakten i egenskap av fullmaktsgivare eller fullmaktstagare ska uppleva att det är lätt att se och förstå vilka fullmakter som finns, vad de omfattar och innebär i ansvar, samt hur man ändrar eller återkallar en fullmakt.

Med *effektiva* menas att tjänsterna är lättillgängliga för dem som ska ha möjlighet att nyttja dem, och att användningen av dem ska bidra till att effektivisera fullmaktshanteringen, och i förlängningen även den aktivitet som följer av fullmaktens användande, för respektive organisation som använder den.

### 3. Analyser

#### 3.1 Introduktion till området

##### 3.1.1 Fullmakt

En fullmakt är en handling upprättad av en part, vilket skiljer den från ett avtal. Fullmakten innebär rätt att företräda annan. Den som lämnar fullmakt kallas fullmaktsgivare eller huvudman. Den som får fullmakt kallas som regel fullmaktstagare, fullmäktig eller ombud. I denna förstudie används begreppen fullmaktsgivare och fullmaktstagare.

Fullmakter kan vara begränsade till exempelvis ett visst område, visst ärende eller viss tid. Om fullmakten inte är tidsbegränsad gäller den tills den återkallas. En fullmakt ska egentligen återkallas på samma sätt som den utfärdades.

Eftersom fullmakter har obegränsat antal användningsområden skiljer de sig till stor del åt i innehåll och utformning. Fullmakter har också en viktig strategisk betydelse i många verksamheter eftersom de ofta utgör startpunkten på en ärendehandläggningskedja. De får sitt värde när de utnyttjas, dvs. åberopas för den som vill företa en viss rättshandling för någon annan. Var, av vem och hur processen ser ut där fullmakten behandlas är starkt varierande.

##### 3.1.2 Ställföreträdare

Ställföreträdare utses antingen av domstol eller av överförmyndare i en kommun. God man kan förordnas av rätten eller överförmyndaren beroende på vilken situation som är aktuell. Förvaltare och förordnade förmyndare utses av rätten.

*God man* kan förordnas för att bevaka någons rätt, förvalta någons egendom eller sörja för någons person. Genom förordnandet anges alltså ramen för den gode mannens behörighet. Går han utanför denna, blir rättshandlingen enligt gällande rätt inte bindande för huvudmannen.

*Förvaltare:* Förvaltaruppdrag ska anpassas till den enskildes behov i varje särskilt fall och får begränsas till att avse viss egendom eller angelägenhet eller egendom överstigande ett visst värde.

*Förmyndarskapet* är i regel knutet till vårdnaden på så sätt att föräldrarna har vårdnaden om barnet och dessutom är barnets förmyndare. I vissa fall kan föräldrarna inte ha vårdnaden om barnet. I sådana fall ska rätten anförtro vårdnaden av barnet åt en eller två särskilt förordnade vårdnadshavare. De ställningstaganden som rätten i dessa fall har att göra gäller både vårdnad och förmyndarskap.

Det åligger alltid den mottagande parten (myndigheten, banken etc.) att kontrollera att ställföreträdaren är behörig att företräda huvudmannen. Ställföreträdaren skickar eller visar upp ett registerutdrag om ställföreträdarskap utfärdat av överförmyndaren (eller tingsrättens beslut som bekräftar hans behörighet) för berörda myndigheter, banker och försäkringsbolag.

## **3.2 Behovsanalys fullmakter**

### **3.2.1 Individens behov i kontakt med offentlig sektor**

Förstudien Mina sidor identifierade Mina ombud som en viktig gemensam funktion. I denna förstudie konstaterades att det finns ett påvisat kundbehov av en gemensam ingång till fullmakter och ett intresse från offentliga organisationers sida av en tjänst för fullmakter. Bland andra önskvärda förvaltningsgemensamma tjänstemoduler som identifierades i Mina sidor-projektet fanns även Mina meddelanden och Mina ärenden som nu bedrivs som parallella projekt, det senare under namnet Min ärendeöversikt.

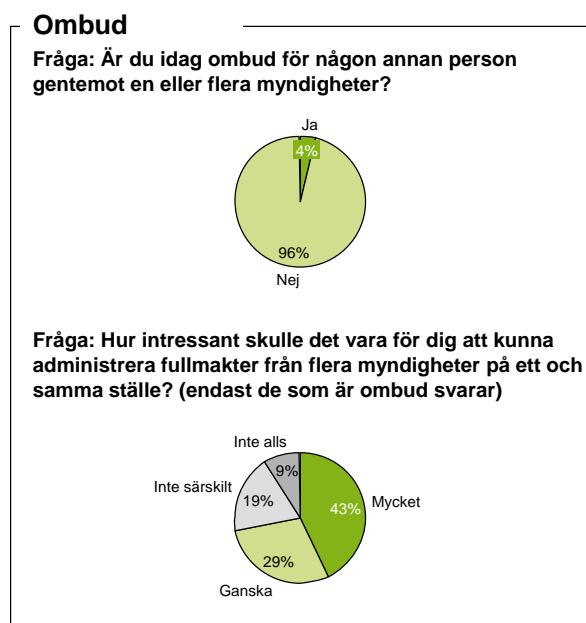
Mina sidor-projektet skapade s.k. personas, dvs. fiktiva individer som personifierar olika typintressenter eller individer ur en viss målgrupp. I samband med målgruppsanalysen framkom önskemål om samlad information om vem man företräder och vem som företräder en själv som individ:

- Småbarnsföräldrar har behov av att se sina barns ärenden. Önskemålet i den här undersökta gruppen var att man ville se barnens vy vid sidan av sin egen vy. För detta krävs dock i normalfallet ingen fullmakt i juridisk mening.
- Unga arbetssökande och studerande är osäkra på vad myndigheter gör. Denna grupp ser ett behov av att information och ärenden kan delas med och av föräldrarna. Målgruppen vill ha lättåtkomlig information som inte kräver att man vet vem som ansvarar för en fråga.
- Arbetstagare som är mitt i livet uppger behov av att se sina föräldrars information och sköta deras ärenden när de blir gamla och sjuka.
- Nyinflyttade till Sverige har inte kännedom om hur myndighetssystemet fungerar och tar ofta hjälp av svensk partner/vän/kollega för att företräda dem. Denna grupp behöver även hjälp med information innan de har tillgång till en svensk e-legitimation, ett informationsbehov som dock enligt förstudien Mina sidor för privatpersoner går att finna på hemsidor.
- Förälder med funktionsnedsatt barn har många myndighetskontakter och stort behov av överblick över rättigheter och möjligheter, över ärenden och kontaktpersoner, vem

som är huvudkontakten, möten och viktiga datum, översikt över tidigare information/ärenden, samt insyn i relevant historik.

Flera av de identifierade punkterna ovan är situationer som inte kräver fullmakt i laglig mening (fri föräldraförvaltning). För att öppna upp t.ex. e-tjänster för föräldrar krävs istället möjlighet att inhämta aktuell information om vårdnadshavare.

Mina sidor-projektet genomförde även djupintervjuer och en webbenkät. Ur webbenkäten framkom följande samlade nuläges- och behovsbild för en fullmaktstjänst:



- 4% av de tillfrågade är ombud för någon annan person
  - Åldersgrupp 60-69 år dominerar bland de som är ombud
- Av ombuden finns ett stort intresse för administration av fullmakter, 72% är intresserade

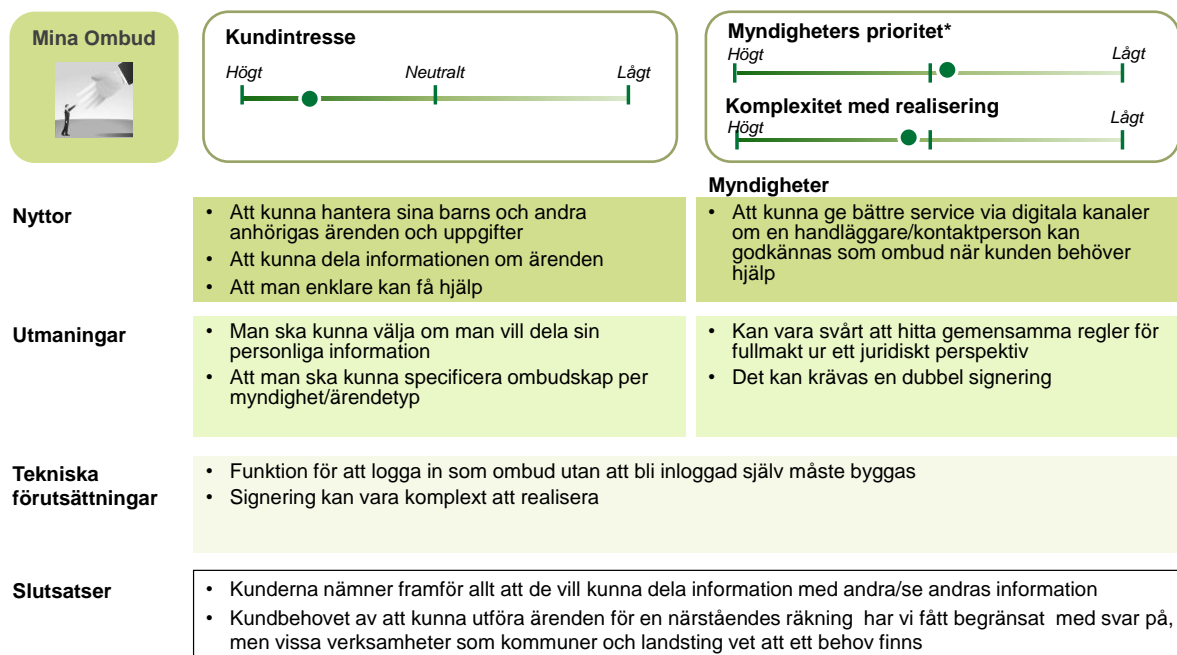
Källa: Webbenkät dec 2010

Vid ett antagande om att de undersökta grupperna i enkäten står för cirka 2/3 av befolkningen (sex miljoner individer) innebär detta att c:a 240 000 personer vid varje givet tillfälle agerar ombud åt andra personer gentemot myndigheter. Det troliga användandet av en eventuell fullmaktstjänst är dock mindre. De 43 procent som är "Mycket intresserade" motsvarar drygt 100 000 personer. Räknar vi även in dem som är "Ganska intresserade" (29 procent) så är siffran, med basen 6 miljoner som antagande, närmare 175 000 personer potentiella användare i initialskedet.

Att åldersgruppen 60-69 år dominerar bland dem som är ombud kan tyda på att det framför allt är vuxna som tar hand om äldre föräldrar som upplever att de agerar som ombud.

I denna grupp återfinns sannolikt också personer vars maka/make råkat ut för sjukdom. Mina fullmakters telefonintervjuer med Strokeförbundet om anhörigbehov visade att det finns behov av att företräda anhörig framför allt mot myndigheter (där Försäkringskassan nämns primärt) och mot banker. Förbundet har dock inte vid kontakter med sina medlemmar identifierat detta som ett stort problem idag.

Nedanstående sammanställning från Mina sidor-projektet över nyttoanalys, utmaningar och förutsättningar för en ”ombudstjänst” slår fast att individer efterfrågar möjlighet att se information. (Det framgår däremot inte i analysen vilken typ av information som de tillfrågade personerna är intresserade av att se.) Däremot är det inte bilden lika tydlig vad gäller behovet av att kunna sköta ärenden.



\*Prioriteringen har påverkats av att alla myndigheter har inte lika stort behov, landsting och kommuner har ett större behov

Källa: Medborgarintervjuer nov 2010 och Myndighetsutvärdering nov 2010

Mina sidor indikerade att intresset för att kunna samla information om fullmakter och ombud är mindre hos myndigheterna och större inom vårdsektorn. Hur behoven ser ut hos var och en av de större myndigheterna har denna förstudie analyserat, se avsnitt om Fullmaktshantering hos myndigheter nedan.

### 3.2.2 Individers behov i kontakt med försäkringsbranschen

Förstudien Mina fullmakter kompletterar den individbaserade analysen som har gjorts tidigare med ett individperspektiv inom försäkringsområdet. Kunskapen hämtas från arbete med referensgrupper och intervjuer med företagsrepresentanter och konsumentföreträdare med insyn i kundfrågor. Analysen visar att det finns stor enighet om att många individer har liten kunskap om vad försäkringsfullmakter är, vad de innebär eller ens att det är en fullmakt individen har skrivit på. Ett sådant utgångsläge gör det svårt att använda enkätundersökningar som metod med större tillförlitlighet. Om individen inte *vet* att man har skrivit på en fullmakt, blir det svårt att få kvalitativa svar.

För att få individperspektivet belyst inom försäkringsområdet har förstudien intervjuat Konsumenternas försäkringsbyrå (KFB) och fått ta del av cirka 300 anonymiserade beskrivningar av kundfrågor kring fullmakter som har inkommit till Konsumenternas försäkringsbyrå under de senaste tre till fyra åren.



KFB får totalt in ca 13 000 ärenden per år, varav 10 000 är klagomål. Dock saknas statistik om det exakta antalet fullmaktsrelaterade synpunkter.

Individens synpunkter och frågor om försäkringsfullmakter skiljer sig åt mellan olika försäkringsområden. Inom *pensions-/livförsäkringsområdet* omfattar fullmakterna att förmedlare och rådgivare inhämtar information om försäkringsinnehavet, eller ger dem i uppdrag att sköta individens försäkringar. Ett typiskt fall från KFB kan se ut såhär:

*En konsument ringer Konsumenternas Försäkringsbyrå efter att ha kontaktats av en rådgivare/förmedlare. Konsumenten undrar dels om rådgivningsföretaget är seriöst och om det är ok att lämna fullmakt som rådgivaren på telefonen har uppmanat till.*

*Andra frågor som konsumenten ställer är bl.a.*

*Vad är det för skillnad mellan en informationsfullmakt och en förmedlingsfullmakt?*

*Vad ger jag rådgivaren rätt att göra om jag undertecknar fullmakten?*

*Hur säger jag upp fullmakten?*

Min Pension har inom ramen för sitt arbete med fullmaktshantering konstaterat, liksom i förstudiens intervjuer och analysen av material från Konsumenternas försäkringsbyrå, att det finns ett behov för den enskilde av ökad transparens kring fullmakter. Min Pension framhåller att få försäkrade har kunskap om vilka fullmakter han eller hon skrivit under och vem som har tillgång till individens pensions- och försäkringsuppgifter. Förstudiens analys pekar också på att det finns ett påtagligt behov av bättre information som leder till ökad kunskap och sätter individen i förarsätet. Ett exempel på problem som framkommer i arbetet är att telefonrådgivare hänvisar till fullmakter på nätet som ger långtgående behörigheter. Dessa fullmakter kan släcka ut andra fullmakter som individen har, utan individens kännedom.

Det finns således ett konstaterat behov av att skapa en bättre kunskap om pensions- och livförsäkringsfullmakter genom enkel och kvalitetssäkrad information och genom möjlighet till överblick för konsumenterna om det egna fullmaktsbeståndet.

Inom *skadeförsäkringsområdet* används fullmakter dels vid tecknandet av försäkring (t.ex. vad gäller inhämtande av information om hälsotillstånd) och dels vid reglering av skador där information kan behöva inhämtas från t.ex. Försäkringskassan, Polismyndigheten, annan myndighet eller från en eller flera vårdenheter. Nedanstående fall är en typisk fullmaktsrelaterad fråga inom skadeförsäkringsområdet:

*En konsument kontaktar Konsumenternas försäkringsbyrå och berättar att han drabbats av en personskada till följd av en trafikolycka. Försäkringsbolaget har nu skickat ut en fullmaktsblankett och vill att han skriver under denna.*

*De frågor konsumenten ställer är bl.a.*

*Vad kan bolaget göra med hjälp av fullmakten? Vilka handlingar kan de hämta in?*

*Kan jag vägra att lämna fullmakt - och vad händer då?*

*Har bolaget verkligen rätt att kräva att jag skriver under en så generell fullmakt? De kan ju ta in handlingar som inte rör mina skadebetingade besvär också!*

*Kan jag själv begränsa fullmakten på något sätt? Jag vill inte att bolaget läser journaler som handlar om min utmattningsdepression när trafikolyckan handlar om ett brutet ben. Hur länge gäller skadefullmakten? Och hur tar jag tillbaka fullmakten?*

Eftersom individers kunskap om försäkringsfullmakter är liten och frågorna många verkar det inom området finnas inte minst ett behov av att hitta ett sätt att tillhandahålla enhetlig och tydlig information om fullmakter för försäkringsändamål: hur de skapas och återkallas, vad de omfattar och vilka legala ramverk som omger dem, inklusive hur information som har inhämtats med stöd av fullmakt får hanteras vidare i försäkringsorganisationen. Det är också viktigt att individer medvetandegörs om att det är en fullmakt man har skrivit på. Intervjuade inom försäkringsbranschen lyfter även fram att det för kunden upplevs som oklart vilket ansvar och vilka befogenheter som följer med en viss försäkringsfullmakt, inte minst på livförsäkringssidan. Det är ofta oklart för individen att t.ex. en förmedlingsfullmakt leder till att försäkringsbolaget oftast hänvisar kunden till rådgivaren i kundserviceärenden.

### 3.2.3 Fullmaktshantering hos offentliga aktörer

En genomlysning av fullmaktshantering och -behov hos myndigheter har gjorts. Behovsanalysen fokuserar på myndighetens egen hantering men i flera fall pekar myndigheterna också på individbehov. Underlaget av fullmaktstjänster och intresset för att utveckla dessa ger en vägledning i vilket underlag det finns för en visningstjänst i dagsläget.

Åtta större myndigheter har deltagit i en hearing och tio myndigheter, varav flertalet representerade i E-delegationen, har valt att delta i förstudiens enkät om nuläge, framtida behov och eventuella nyttor. Myndigheternas svar beskrivs nedan i korthet. En utförligare återgivning av frågor och svar finns i Bilaga 3.

Två ytterligare aktörer, Apotekens Service AB och SKL, har intervjuats om sin fullmaktshantering, den senare avseende bilden i miljö- samt plan- och byggärenden. Därtill har två projekt för förvaltningsgemensamma funktioner, Mina meddelanden och Min ärendeöversikt, tillfrågats om sin syn på elektronisk fullmaktshantering.

### **Skatteverket**

Skatteverket har en fullmaktstjänst för att registrera läsombud. Läsombudet kan via e-tjänst se moms- och arbetsgivaruppgifter och se skattekonto. Myndigheten har också en fullmaktstjänst för att registrera deklarationsombud, vilket ger möjlighet att fylla i deklarationsuppgifter i Skatteverkets e-tjänst. Dessutom kan kontaktperson anges (på blankett) för skatteärenden vid företagsregistrering. Skatteverket har idag ca 50 000 gällande fullmakter för företag. Pappersfullmakterna scannas in av extern leverantör och registreras i ett rollregister.

Skatteverket upplever inte ett behov av en gemensam fullmaktstjänst för den egna fullmaktsinformationen. Däremot noterar Skatteverket att kunden med en nationell visningstjänst även skulle kunna se andra fullmakter vilket medför viss utökad kundnytta. Myndighetens fullmaktshantering styrs och begränsas av lagstiftning som gör att hantering i myndighetsgemensamma register kan vara omöjligt för Skatteverkets del. Skatteverket kan se en nytta för egen del i att kunna kontrollera mot ett försäkringsfullmaktsregister om ett försäkringsbolag är berättigat att se Skatteverkets information om en person.

**Bolagsverket**

Bolagsverket hanterar både generalfullmakter och fullmakter för särskilt ärende. Uppskattningsvis har Bolagsverket några tusen gällande fullmakter idag. Handläggningen av dessa tar relativt sett inte mycket tid. Fullmakterna scannas in och arkiveras elektroniskt. Fullmaktsinformation matas inte in i myndighetens verksamhetssystem.

För Bolagsverket ligger nyttan av en fullmaktstjänst framför allt i möjligheten att kunna kontrollera e-fullmakt för användning av Bolagsverkets e-tjänster, dvs. för att kunna skapa ett helt elektroniskt flöde. Ett fullmaktsregister skulle kunna användas för att förenkla för företag att via e-tjänst anmäla ändringar och inge årsredovisning. I så fall görs en kontroll mot fullmaktsregistret för att släppa in t.ex. revisorer som ombud i Bolagsverkets e-tjänster. Eftersom många företagare väljer att inte själva hantera sina ärenden är detta ett sätt att öka andelen elektronisk ärendehantering för myndigheten.

I förslaget ger fullmaktsregister kopplade till Bolagsverkets firmateckningsregister möjlighet att använda personlig e-legitimation, administrerad av företaget, för behörighetskontroll utifrån vad fullmakten föreskriver. I detta scenario kommer e-tjänstelegitimation att få en begränsad nytta.

**Försäkringskassan**

Fullmakter i Försäkringskassan verksamhet är mycket individuella och kan vara antingen muntliga eller skriftliga. De kan gälla helt eller delvis för ett ärende. De tas emot på lokala servicekontor och försäkringscenter, skannas och förvaras i ärendeakten. Volymerna är svåruppskattade. Vanligast förekommande är fullmakter vid handikapp-förmåner samt i ärenden om familjeförmåner: för assistansersättning, där anordnaren vill ta del av all kommunikation med försäkrad för att planera insatsen, eller för försäkringsbolag, som vill ha del av beslut om vårdbidrag. Advokater kan vilja ta del av handlingar vid tvister och överklaganden. Idag läggs mycket ansvar på den försäkrade. Inom försäkringskassan pågår ett projekt för att lägga till information om fullmaktstagare i ärendehanteringssystemet.

En fullmaktstjänst skulle kunna göra det lättare att veta var man ska söka fullmakt. Försäkringskassan ser liksom Skatteverket inte någon större nytta av fullmaktstjänsten för egen del idag. Större direkt nytta identifierar Försäkringskassan i stället av ett uppdaterat nationellt register över gode män, förvaltare och förordnade förmyndare (ställföreträdare), eftersom JO har påpekat brister med dagens ställföreträdareregister hos Försäkringskassan.

**Arbetsförmedlingen**

Arbetsförmedlingen använder inte fullmakter alls i kontakt med de arbetssökande. Det förekommer däremot fullmakter när myndigheten tecknar avtal med sina tjänsteleverantörer. Arkivering av fullmakt sker tillsammans med avtalet och inga uppgifter matas in i ärendehanteringssystemet. Volymerna är små – möjligen har myndigheten färre än 1000 gällande fullmakter.

Både behovet av och besparingspotentialen med ett register och en elektronisk fullmaktstjänst är mycket liten för Arbetsförmedlingen.

**Lantmäteriet**

Att man använder sig av ombud är vanligt förekommande i Lantmäteriets ärenden. I fastighetsärenden företräds individer och företag t.ex. ofta av en juridisk person som är verksam inom branschen. Ofta har ombuden egna mallar. För fastighetsbildningsärenden finns en blankett som skickas ut regelmässigt. Fullmakter som e-tjänst saknas dock idag.

Eftersom hanteringen av fullmakter hos Lantmäteriet sker lokalt på respektive lantmäteri- och inskrivningskontor har myndigheten inte kunnat uppskatta de totala volymerna men man upplever fullmaktshanteringen som relativt omfattande.

Granskningar av fullmakter vållar ofta problem hos Lantmäteriet. De kan kräva kontroll av föreningsstadgar, stämмо- eller styrelsebeslut, delegationsordningar hos kommuner etc. Ett behov av elektronisk fullmaktsinformation kan Lantmäteriet se framför allt i enklare ärenden där ombud ofta förekommer, t.ex. inteckning av pantbrev (där banker företräder), eller där samma ombud, t.ex. en konsult, driver ärenden vid flera kontor samtidigt, alternativt ofta företräder samma part i olika ärenden.

Lantmäteriets kunder har uttryckt önskemål om samordnad hantering av fullmakter och att bara behöva lämna en fullmakt för en kund vid ett tillfälle. Idag sker det vid varje enskilt ärende.

**Jordbruksverket**

Jordbruksverket har idag en e-tjänst för att hantera fullmakter så att man hjälp av dessa ska kunna hantera andra e-tjänster hos myndigheten. Fullmakt för användning av e-tjänster kan även lämnas via blankett. Fullmakt kan t.ex. vara aktuellt vid ansökan om stöd, ex. vis:

- nära anhörig som hjälper den enskilda lantbrukaren med administration
- konsult som hjälper lantbrukaren med rapportering och ansökningar om stöd mm
- fysisk person som företräder en juridisk person (skolmjölkstöd – skolbespisningspersonal får rapportera in åtgång och någon annan i kommunen får ansöka om stödet, båda rymts i samma e-tjänst vilket kräver fullmakt)

Flertalet blanketter registreras på ett ställe i ett system, vissa mer ovanliga registreras av en handläggare lokalt. Drygt 6 000 fullmakter för att använda e-tjänst lämnades under 2011 års första tio månader.

Liksom Bolagsverket och Skatteverket ser Jordbruksverket att fullmaktstjänster kan tjäna som möjliggörare för användning av andra e-tjänster. Jordbruksverket har tjänsten att registrera fullmakt på plats och ser att kundnyttan skulle öka om t.ex. individer som företräder företag tillåts att hantera sina fullmakter för Skatteverket, Bolagsverket och Jordbruksverket från samma ställe.

**Migrationsverket**

Fullmakter förekommer inom de flesta ärendekategorier på Migrationsverket. Vid ansökan om uppehållstillstånd (familjeåterföreningar, nyetablerade förhållanden) är det ofta en anhörig eller ett biträde som företräder. Migrationsverket mottar 25-30 000 anknytningsfullmakter per år. Ungefär 25 000 offentliga biträden, de flesta med fullmakt, utses årligen i asylärenden. Anhörig eller offentligt biträde kan också ha vissa transportfullmakter (fullmakt som

fullmaktsgivaren ger vidare till annan) inom t.ex. samma advokatbyrå. I ärendehanteringens förekommer också ofta gode män för ensamkommande flyktingbarn.

Migrationsverket ser liksom flera andra myndigheter att e-fullmakt är nödvändigt om myndigheten ska nå målet att övergå till mer elektronisk hantering. Elektronisk fullmaktsinformation skulle göra det lättare för handläggare att se om det finns fullmakt. En vinst ligger för Migrationsverket också i en snabbare ärendehantering. Frågan om en fullmaktstjänst har hög aktualitet då myndigheten nu arbetar med att ta fram ett nytt ärendehanteringssystem och fortsätter att utveckla sina e-tjänster. Ett verksamhetsrelaterat hinder är att ombud ofta utses redan då den sökande är i sitt hemland, och att e-legitimation då saknas.

### **Pensionsmyndigheten**

Både muntliga och skriftliga fullmakter förekommer sporadiskt inom myndighetens handläggning av ålderspension, premiepension, bostadstillägg och efterlevandepension. Vid omprövningsärenden förekommer fullmakter för juridiska ombud. Fullmakterna kan ha mycket olika utseende och innehåll. Fullmakter skannas och läggs till den elektroniska akten.

Idag hanteras 45 000 informationsfullmakter per år från försäkringsförmedlare som efterfrågar individens intjänandeuppgifter. Denna hantering kostar idag myndigheten c:a 2,7 mkr. Då intjänandeuppgifter under 2012 kommer att läggas in i Lefi Online som omfattas av en s.k. trustlösning (dvs. Pensionsmyndigheten litar på att en fullmakt finns och kräver inte att få se fullmakt) så minskar behovet av en fullmaktstjänst för egen handläggning. Skulle fullmakter finnas i ett separat fullmaktssystem krävs integrering med myndighetens ärendesystem. Alternativt skulle myndigheten kunna koppla Lefi-tjänsten till Min Pension. Kommunikation kan gå via Min Pension antingen genom ett trustförfarande eller genom att individen själv gör ett uttag av önskad information i Min Pension för vidare befordran till sin försäkringsrådgivare.

Pensionsmyndigheten ser således inte ett stort behov av en fullmaktstjänst för den egna handläggningen. Liksom för Försäkringskassan finns det ur ett handläggningsperspektiv i dagsläget ett större behov att skapa ett nationellt register över ställföreträdare – gode män, förvaltare och förordnade förmyndare - där beslutshandlingarna görs tillgängliga för de myndigheter eller andra som de berör.

Myndigheten framhåller dock att e-fullmakter kan vara ett viktigt verktyg för att påskynda utvecklingen av e-förvaltningen i takt med att nya e-tjänster växer fram. Myndigheten ser vidare en nytta i att ge individer en överblick över utställda fullmakter.

### **Transportstyrelsen**

Fullmakter förekommer i fordonsärenden rörande äganderättsutredningar, direktanmälan (när bilhandlarna själva anmäler ny ägare vid försäljning av ett fordon) och när ett bolag är under bildande. Denna hantering avser främst bilhandlare. När det gäller körkortsärenden hos Transportstyrelsen avser fullmaktshandlingarna vanligen ärenden som går vidare till domstol och ombudet är en advokat. Fullmakter förekommer även i ärenden avseende handikappanpassning av fordon för enskilda (fordonstekniska frågor), överklagande av ansökan om parkeringstillstånd för handikappade, trafikmedicinska bedömningar och skadeståndsärenden. Vidare har Luftfartsavdelningen fullmaktshandling främst i ärenden



rörande olika former av certifikat (för piloter, flygledare samt behörigheter för de båda kategorierna och även för tekniker). Vid hantering av registrerings- och inskrivningsärenden är fullmaktshantering vanligt förekommande.

Fullmakter från juridiska ombud följer generella mallar medan fullmakter från privatpersoner kan vara i fritt pappersformat. Det finns ett behov av att se originalen av fullmakten vilket kräver att fullmakten är i pappersform. Störst volymer finns inom körkortsavdelningen där en ärendevolym på över en miljon ger 10-20 000 fullmakter. Avseende fordonsutredningar med en ärendevolym om 10 000 ärenden per år renderas 300 fullmakter och lika många till renderas vid registrerings- och inskrivningsärenden.

Ett förfarande där elektroniska fullmakter skapas direkt på myndighetens hemsida via en e-tjänst skulle enligt Transportstyrelsen kunna vara intressant. Bedömningen är att elektroniska fullmakter längre fram kan behövas för att stödja en digitaliserad ärendehantering. I det hänseendet skulle en s.k. generell fullmakt för myndigheten kunna vara intressant, undantaget ärendehantering för vissa specifika ärendetyper såsom t.ex. person-certifikat där ansvaret för att hålla behörigheterna giltiga vilar på personlig nivå och ombud inte kan användas.

### **Patent- och registreringsverket (PRV)**

PRV kräver fullmakter i ansökningsärenden för patent och i ärenden gällande meddelade patent, i ansökningsärenden för varumärken och mönster (design) samt i ärenden gällande meddelandet av sådana rättigheter. PRV hanterar enkla fullmakter, generalfullmakter och transportfullmakter. Huvudmän hos PRV är sökande i patentansökningsärenden, patenthavare, invändare, panthavare och tredje man vilken hävdar bättre rätt till patentansökan. Ombud är patentbyråer, advokatbyråer och enskilda personer.

På patentavdelningen består fullmakter främst av inskannade fullmakter som skickas in samtidigt med en elektronisk patentansökan. PRV fick in 400 elektroniska patentansökningar och uppskattar att det sannolikt är färre än i hälften av ärendena dvs. färre än 200 st, vari fullmakt givits in. I de internationella patentansökningarna (PCT) finns elektroniska fullmakter som är elektroniskt undertecknade. De förekommer dock enbart i ett litet antal hos PRV. Inom design- och varumärkespatent är fullmakter vanligare, enligt myndigheten tusentals.

PRV upplever inte några problem med dagens hantering av fullmakter. Inom patentområdet ser dock PRV att en elektronisk fullmaktstjänst skulle underlätta både för dem själva, men även för kunderna och tredje man om systemet är enkelt och säkert. De kan däremot se ett problem rent juridiskt att patentansökningar är hemliga i 18 månader. Även benämningen på den patentsökta uppfinningen är hemlig. På fullmakterna i ansökningsärenden anges ofta benämningen på uppfinningen.

### **Förvaltningsgemensamma funktioner**

Förvaltningsfunktionen Mina meddelanden är under utveckling i ett pilotförfarande. Tjänsten vänder sig både till fysiska och juridiska personer. Mina meddelanden har ett behov av att, som ett led vid inloggningen, kunna kontrollera om individen har fullmakt för annan för att använda tjänsten Mina meddelanden. Arbete pågår med kravställan för fullmakt att använda Mina meddelanden.

Även i förstudien för den förvaltningsgemensamma funktionen Min ärendeöversikt konstateras att det finns ett behov av att knyta en e-fullmakt till tjänsten, så att användare kan hantera ärenden för andra.

### **Posten**

Posten använder fullmakter för kontroll av behörig person vid utlämning av vissa typer av försändelser. Detta gäller företag, privatpersoner, föreningar och myndigheter. Vanligtvis är det företag som är huvudmän och anställda som agerar ombud.

Fullmakterna som är i pappersform tas emot på Postens företagscenter och matas in manuellt i systemet. Giltighetstiden för fullmakter är begränsad till maximalt fem år.

Manuell registrering och ledtider upplevs som problem i dagens hantering och man kan se nytta i en självservice-tjänst. Dock upplever Posten det svårt att bedöma dagens stock och nyttan av en elektronisk fullmaktshantering.

### **Apotekens Service AB**

Apotekens Service har ett fullmaktsregister som innehåller 1,5 miljoner aktiva fullmakter som avser uthämtning av läkemedel och DOS-hantering. Fullmaktsregistret omfattar två huvudtyper av fullmakter: privatfullmakter (fullmakt mellan två privatpersoner) och vårdenhetsfullmakter (fullmakt mellan en privatperson och en vårdenhet). Varje månad anropas tjänster för att kontrollera och visa fullmakter cirka en miljon gånger.

Registrering av fullmakter hos Apotekens Service kan ske elektroniskt, dock kan de inte visas eller administreras på företagets hemsida idag. Apotekens Service förvaltade privatfullmakter skulle kunna passa för gemensamvisning för både fullmaktstagare och fullmaktsgivare. Kan man tillhandahålla säker identifiering av företrädare för företag kan även vårdenhetsfullmakter fungera för gemensam visning.

### **Kommunal verksamhet**

Förstudien har översiktligt undersökt hantering av fullmakter inom vissa kommunala områden. I *miljöärenden enligt miljöbalken* och *plan- och bygglovsärenden* är det mycket vanligt att en arkitekt, byggledare, mättningsföretag eller dylikt sköter ett företags eller en privatpersons ansökan eller ärende. Dock efterfrågar kommunens tjänstemän inte fullmakt från ombuden och de förutsätter inte heller implicit att det finns en fullmakt. Därför framstår det inte som att det finns ett behov av en fullmaktstjänst för denna typ av kommunala ärenden - det skulle snarast krångla till dagens process. Inom området livsmedelskontroll finns i Stockholms stad en e-tjänst för anmälan av verksamhet som är öppen för vem som helst att fylla i. Detta trots att det i lagstiftningen står att man ska ha signatur från den som företräder verksamheten. Stockholms stad har här valt en pragmatisk hållning. Det har dock inte uppstått några problem under de tre år som tjänsten har funnits.

Inom det *sociala området* förekommer fullmakter vid s.k. återsökning respektive återkrav (två typer av hanteringar där bistånd beviljas temporärt), vid hantering av medel för individer (ex. vid behov av utportionering), fullmakter för Arbetsförmedlingen att lämna ut information, samt vissa fullmakter inom äldreomsorg och för personer med funktionsnedsättning. Dock råder inom socialtjänsten total sekretess, vilket betyder att information inte får delges ens mellan de kommunala enheterna inom det sociala området. I frågor kring elektronisk



informationshantering har frågan väckts om en uppluckring av sekretessreglerna, men några ändringar har inte gått igenom. En e-tjänst för fullmakter får därmed liten nytta. En grupp som följer frågor kring felaktiga utbetalningar inom området finns, och SKL uppger att man heller inte har diskuterat fullmakter som en orsak till problem i det sammanhanget.

### Sammanfattning

Det finns få tydliga generella mönster för fullmaktshantering i de studerade myndigheterna eller andra offentliga eller offentligägda verksamheter. I vissa fall finns regleringar för hur organisationen får företräda annan (t.ex. i förmånsärenden) eller så finns andra skäl som försvårar möjligheterna att använda fullmaktstjänster (exempelvis avsaknad av e-legitimation eller sekretesskrav). Ett flertal av svaren pekar dock på att det finns behov av utveckla fullmaktstjänster i takt med att man introducerar andra e-tjänster och vill styra ärendeflödet till dessa. Fullmaktstjänster kan, sett som en motor för e-förvaltning, på detta sätt skapa en stor indirekt nytta.

Vissa fullmaktstjänster finns i bruk i myndigheter redan idag (se tabell nedan). Bland de som uttrycker direkt intresse för att utveckla e-fullmakter återfinns Bolagsverket och de förvaltningsgemensamma funktionerna Mina meddelanden och Min ärendeöversikt. Även Migrationsverket och Lantmäteriet uttrycker att man ser möjligheter med elektroniska fullmakter. Transportstyrelsen kan se framtida behov kopplade till andra e-tjänster.

Myndighet/ organisation	Har fullmaktstjänst	Volym (årligen om inte annat anges)	Potentiell nytta	Potentiell risk /hinder
Skatteverket	X	c.a 50 000 ftgs-fm (stock)	e-fullmakt för Mina meddelanden	Lag förhindrar att dela register
Bolagsverket		2 000 -5 000 fm	Kontrollera fullmakt för e- tjänst	
Försäkringskassan		okänt antal	Lättare veta var söka (visningstjänst)	
Arbetsförmedlingen		>1 000 fm	Ingen	
Lantmäteriet		okänt antal - men anses vara frekvent förekommande	Kunderna har önskemål om samordnad hantering av ftg- fm	
Jordbruksverket	X	6 000-8 000 fm	möjliggörare för användning av andra e- tjänster Kunden skulle kunna se i visningstjänst	
Migrationsverket		50 000 - 60 000 fm	möjliggörare för elektronisk hantering och snabbare handläggning	Fm-givare i utlandet saknar e- leg
Pensionsmyndigheten		45 000 fm		Skulle kräva integrering mot ätrendehanterings-system Ser andra mer kostnadseffektiva lösningar
Patent- och registreringsverket	(X) - inscannade med e- ansökan	>1 000 fm	Mycket liten	Benämningen på den patentsökta uppfinningen är hemlig.
Transportstyrelsen		10 000 - 20 000 fm	Kan behövas för att stödja digitala tjänster längre fram	Behörigheter (flygcrtt) kräver eget deltagande
Posten				Minska manuell registrering och ledtider
Apotekens Service	X	> 1 000 000 fm	Tillgängliggörande i gemensam visningstjänst	

### 3.2.4 Fullmaktshantering i försäkringsbranschen

Det finns ingen exakt uppskattning av hur många fullmakter som förekommer inom försäkringsbranschen. Det kan dock konstateras att fullmaktsvolymen bara inom pensions- och livförsäkringsområdet uppgår till många miljoner. Inom detta verksamhetsområde förekommer informationsfullmakter, förmedlingsfullmakter, flyttfullmakter samt kapitalförmedlingsfullmakter (för definitioner, se Bilaga 2). Det skapas under ett år uppskattningsvis cirka 250 000 nya informationsfullmakter. Dessa kan skickas ut till så många som ett 20-tal försäkringsaktörer. Utifrån samtal med branschaktörer estimeras att enbart nytillskottet av informationsfullmakter årligen renderar cirka två miljoner direkta förfrågningar till försäkringsbolagen, exklusive automatiserade förfrågningar som sker system till system. Därtill används de för upprepade förfrågningar över flera år. Antalet förmedlingsfullmakter är lägre, ungefär 100 000 nya förmedlingsfullmakter utfärdas årligen. Förmedlingsfullmakterna ser ut att öka i antal. Vissa förmedlare ser en fördel i att utfärda sådana fullmakter som gäller tills vidare, vilket dessa gör. Flyttfullmakterna är än så länge relativt få, men ökar stadigt framför allt mellan banker och försäkringsbolag. Kapitalförvaltningsfullmakter är liksom informationsfullmakterna flera hundra tusen i antal, men har å andra sidan inte en spridning som informationsfullmakter. Svenska försäkringsförmedlares förening arbetar med standardisering av fullmakter, men det förekommer ändå ett antal varianter.

För pensions- och livförsäkring ger intervjuerna en bild av att antalet fullmakter ökar. Det verkar också som att fullmaktstagarna (förmedlare och rådgivare) använder fullmakter på ett delvis nytt sätt, med fler förfrågningar per varje fullmakt. Allt fler individer och företag tar hjälp av rådgivare och använder sig av olika allokerings tjänster.

Flera livförsäkringsföretag håller idag egna register (egna system) för fullmakter. Det förekommer på vissa håll att man har två eller fler heltidstjänster som arbetar med manuell eller delvis manuell fullmaktshantering – primärt att ta emot fullmakter, granska och registrera dem. Vissa företag köper administration av fullmakter som tjänst från något av två dominerande företag för fullmaktsadministration på marknaden.

En handfull företag har för att minska den administrativa bördan slutit en överenskommelse om att inte skicka fullmakter mellan sig utan jobbar istället i ett ”trusted partners”-förfarande. Det verkar vara förhållandevis ovanligt att stickprov görs på information lämnad med stöd av trust, men trustförfarandet har inte heller renderat några större problem med kundklagomål enligt bolagen själva. Även Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens tjänst Lefi Online levererar försäkringsinformation med ett s.k. trusted partners-förfarande.

Skadeförsäkringsaktörerna behöver fullmakter dels för att kunna ta emot individers ansökan om t.ex. sjuk- och olycksfallsförsäkring, dels för att kunna reglera skador (sjuk- och olycksfall, trafik/personskada m.m.)

Även inom skadeförsäkringsbranschen är det osäkert hur många fullmakter som finns men ett estimat baserat på siffror hos en av de större aktörerna ger uppskattningsvis 100 000-150 000 skadeförsäkringsfullmakter per år. Det förekommer både fullmakter som vänder sig till enskild myndighet (ex. polisväsende eller Försäkringskassan) och fullmakter med ett brett mottagarfält: exempelvis läkare, sjukvårdsinrättningar, Försäkringskassan, Skatteverket,

Arbetsförmedlingen och andra myndigheter, försäkringsbolag och arbetsgivare. Inom skadeförsäkringsområdet har inte någon standardisering av fullmakter skett. Dock har Svensk Försäkrings Personskadekommitté nyligen inlett ett arbete i syfte att åstadkomma en standardisering av fullmakter inom personskadeområdet.

Om en skadefullmakt i snitt skickas till tre till fem mottagare, kan antalet hanterade fullmakter omfatta en volym på 300 000 – 600 000 fullmakter.

Fullmaktshanteringen upplevs av flertalet intervjuade som ett växande problem i pensions-/livförsäkringsbranschen. Fullmakterna faxas eller mailas ofta ut från ett förmedlingsbolag till ett 20-tal försäkringsbolag parallellt. Dessa har alla sin egen rutin för att hantera, registrera och arkivera fullmaktskopiorna. Att hantera fullmaktsflödet på olika sätt gentemot olika bolag är något som i sig driver kostnader.

Fullmaktshanteringen framstår som tyngre inom liv- än inom skadeförsäkringsområdet. Inom skadeförsäkringsbolag är själva ärendeakten ofta pappersburen och där förenklar i dagsläget en digital fullmakt inte nämnvärt. I livförsäkringsbranschen däremot är många processer redan digitaliserade, varför fullmakten och dess manuella hantering upplevs som tyngre. Det pågår på flera håll inom skadeförsäkringsområdet en digitalisering av ärendeakterna, vilket stöds av det s.k. digitaliseringsprojektet för branschen som drivs av Svensk Försäkring. Inom skadeförsäkringsområdet identifierar man istället som ett problem att utskickade pappersfullmakter kan ta tid att få tillbaka från kund och att elektroniska fullmakter snarast skulle kunna minska ärendehanteringstiden.

Flera livbolag upplever att det är en utmaning att underhålla fullmaktsregistren. En stor del av dagens hanteringskostnader, säger flera av de intervjuade, skulle kunna undvikas om flera bolag använde ett gemensamt register och kunde avstå att hålla parallella register lokalt.

### **3.3 Nyttöanalys**

Hur väl stämmer bilden från analysen med den målbild för fullmaktstjänst som inledningsvis satts upp i projektet?

#### **3.3.1 Nyttor ur individperspektiv**

Flertalet intervjuade anser att en visningstjänst för fullmakter - med tydlig sammanställd information - kan ge individer en bättre överblick och kontroll över sina fullmakter och ombudsmannaskap. Samtidigt drivs inte frågan om en sådan tjänst från individer eller konsumenter. Störst behov av bättre kontroll för individen ser ut att finnas inom försäkringsområdet där man kan konstatera att det är otydligt för individer vad som utgör en fullmakt och vad fullmakten innebär.

Om individen görs medveten om fullmaktens betydelse på ett neutralt sätt via information från den organisation som förestår tjänsten, ökar individens kunskap och medvetenhet om fullmakterna man har ställt ut och vad de innebär i både befogenheter och ansvar.

Den elektroniska processen i sig kan ge möjlighet till snabbare ärendehantering och ökad kvalitet (minskar antalet felregistrerade fullmakter och behov av kompletteringar och påminnelser) vilket också gynnar individerna.

Nyttan av en visningstjänst är begränsad för privatpersoner som sällan använder fullmakter. Däremot kan den som företräder individer eller företag i många ärenden ha nytta av både visningstjänst och fullmaktstjänster som nås därifrån. Personer som företräder många inom ett visst område ha god nytta av fullmaktstjänster inom sitt område. Båda grupperna kan uppleva en förenkling och effektivisering i sitt ombudsmannaskap och tjänsterna bli uppskattade arbetsverktyg som underlättar vardagen.

Ytterligare en viktig fördel kan vara att individen minskar risken att råka ut för fel, fusk och förfalskningar av uppgifter på fullmakten. Med registrering i en e-tjänst finns möjlighet att automatiskt kontrollera – och alarmera – om något inte stämmer.

### 3.3.2 Nyttor ur ett företagsperspektiv

Många av fullmaktstjänstens fördelar som beskrivits för individen gäller även för juridiska personer som kan ta del av företagets översikt: ökad kunskap, samlad överblick och ökad kontroll.

Möjligheterna till bättre service gäller även för företaget i roller som fullmaktstagare och fullmaktsgivare. (Administrering av nya, återkallade och ändrade fullmakter från en webbsida, egen möjlighet till anpassning av sidor, supportfunktion, förenklade notifieringar från tjänsten etc.).

Att utfärda e-fullmakter kan även vara ett sätt att ersätta etjänstelegitimation för de individer eller företag som idag inte kan eller önskar använda sig av personlig e-legitimation.

I Mina sidor konstaterades nytta för personer med ansvar för många. Det framgår tydligt ur denna förstudie att det i den gruppen finns många företag och företagare – jordbrukskonsulenter, arkitekter, entreprenörer och projektledare, revisorer m.fl. Nyttan uppstår då t.ex. en firmatecknare låter revisor eller administrativ personal företräda den som är firmatecknare.

Om individer och företag upplever att det är enklare att bli företrädda av specialister i en säker och publikt godkänd fullmaktsportal kan det också inverka positivt på utvecklingen av mindre företags affärer.

Juridiska personer som företräder annan part i många frågor, exempelvis arbetsgivares försäkringar för företagets arbetstagare, kan ha nytta av en fullmaktstjänst som arbetsverktyg.

Företag som är mottagare av information om fullmakt, dvs. de som är s.k. behörighetskontrollerande parter i t.ex. försäkringsbranschen, kan efter anslutning till tjänsten få tillgång till uppdaterad och korrekt information om aktuell fullmakts existens, giltighet och omfattning, vilket snabbar upp samt höjer kvalitet och säkerhet i handläggningen.

Företag kan långsiktigt också få lägre hanteringskostnader, särskilt om fullmaktsadministrationen delas mellan flera aktörer. Det medför att företagen får minskat behov av parallella rutiner i kontakter med olika aktörer.

### 3.3.3 Nyttor ur ett myndighetsperspektiv

Nedanstående beskrivning gäller för myndigheter men kan också vara tillämpligt på andra offentligt ägda och styrda verksamheter som t.ex. kommuner och landsting.

Genom fullmaktstjänster kan myndigheter och andra offentliga aktörer som är behörighetskontrollerande parter snabbt och enkelt få uppdaterad och korrekt information om fullmaktens existens, giltighet och omfattning, vilket kan ge möjlighet till snabbare ärendehandläggning samt högre kvalitet och säkerhet i handläggningen om myndighetens regelverk m.m. tillåter detta.

För vissa myndigheter kan det finnas stora långsiktiga effektivitetsvinster. Samordning i en fullmaktstjänst inom ett visst område kan innebära möjligheter att kostnadseffektivisera administration och handläggning i dessa verksamheter. Den för offentlig förvaltning absolut mest intressanta effektivitetsvinsten ligger dock i att myndigheter kan dirigera både den enskilde och dennes ombud till förvaltningens självbetjäningstjänster, dvs. öka användningen av elektroniska tjänster hos myndigheten och minska ner på egen personal i handläggning.

Om det är möjligt att upprätta en nod med ett register över ställföreträdare skulle ett sådant register medföra mindre risk för fel i handläggning och en högre rättssäkerhet i myndighetsutövningen.

### 3.3.4 Nyttor ur ett samhällsperspektiv

Identifierade nyttor ur ett samhällsperspektiv är:

- Effektivare resursanvändning – där större volymer finns och samgående i noder är önskvärt. Undvikandet av flerdubbel hantering av samma fullmakt kan spara mycket tid och resurser för berörda företag.
- Ökad kunskap – när en fullmaktstjänst skapas ska medborgarperspektivet vara styrande för utformningen och informationen som lämnas i tjänsten – och hur den informationen används av de anslutna behörighetskontrollerande parterna
- Ökad rättssäkerhet – med mindre möjligheter att fuska eller genom slarv åstadkomma fel i fullmakter vilket skapar en osäkerhet eller följdfel om fullmakten sparas och åberopas för en rättshandling
- Ökad säkerhet – genom att övergå till att arbeta med godkända e-legitimationer och att kräva aktivt godkännande av fullmakter i en e-tjänst blir det svårare att förfalska information t.ex. att ändra datum eller förfalska namnteckningar.

### 3.3.5 Volymer

#### **Myndigheter**

De studerade myndigheterna tar emot från ett hundra- eller tusental fullmakter upp till omkring 50 000 fullmakter. Hos myndigheterna rör det sig således i allmänhet om relativt små volymer av fullmakter idag. Det gör att satsningar på verksamhetsnära fullmaktstjänster och en gemensam visningstjänst bör vara grundade i ett individ- och företagsbaserat behov. Som beskrivs i 3.3.3 ovan kan utvecklingen av fler e-tjänster dock snabbt driva upp framtida behov och volymer av fullmakter hos offentliga aktörer.

#### **Pensions-/livförsäkring**

På marknaden skapas cirka 250 000 nya informationsfullmakter per år vilka var och en skickas ut till ett flertal försäkringsbolag. Den totala cirkulationen av dessa fullmakter renderar cirka två miljoner årligen utskickade fullmakter till försäkringsbolagen och ytterligare miljoner förfrågningar om man räknar med att informationsfullmakter åberopas

flera gånger över flera år. Ett nytillskott om 100 000 förmedlingsfullmakter per år kan också läggas till en uppskattad stock om cirka två miljoner förmedlingsfullmakter. Därtill har Min Pension för närvarande drygt 1,5 miljoner informationsfullmakter som ger bolaget rätt att inhämta pensionsinformation för individen för sammanställning i tjänsten.

### Skadeförsäkring

Baserat på indikativa uppgifter från en av de större aktörerna kan man dra slutsatsen att de svenska skadeförsäkringsbolagen skickar ut cirka 100 000 fullmakter årligen. Varje fullmakt skickas till flera mottagare. Den största andelen avser information inför tecknande av sjuk- och olycksfallsförsäkring eller vid skadereglering av trafik-/personskada och läke-/reseskada.

### Apotekens Service AB

Apotekens Service har ett fullmaktsregister som innehåller cirka 1,5 miljoner aktiva fullmakter som avser uthämtning av läkemedel och DOS-hantering. Varje månad anropas tjänster för att kontrollera och visa fullmakter c:a en miljon gånger.

### 3.3.6 Sammanfattning

Ovanstående analys skisseras, baserad på typer av nyttor, i tabellen nedan.

Nytta	Individer	Företag	Myndigheter	Samhället	Försäkringsbranschen
<b>Ekonomisk nytta</b>	Minskad egen tidsåtgång	Minskade hanteringskostnader Kortare handläggningstider Frigjord arbetstid Minskade kostnader för pappers-/posthantering	Minskade hanteringskostnader Kortare handläggningstider Frigjord arbetstid Minskade kostnader för pappers-/posthantering	Effektivare resursanvändning	Kortare handläggningstider i vissa fall Frigjord arbetstid Minskade kostnader för pappers-/posthantering
<b>Kvalitativ nytta</b>	Bättre kunskap Ökad insyn och kontroll Större egenmakt Minskad risk att drabbas av fusk Förbättrad service Minskade ledtider i vissa fall Enklare att bli företrädd Enklare att företräda många /i många ärenden	Bättre kunskap Ökad insyn och kontroll Minskad risk att drabbas av fusk Förbättrad service Minskade ledtider i vissa fall Enklare att bli företrädd Enklare att företräda många /i många ärenden	Minskad risk för fusk Bättre nyttjande av andra e-tjänster	Ökad kunskap Ökad rättssäkerhet Ökad säkerhet	Minskad risk att drabbas av fusk Förbättrad service Minskade ledtider i vissa fall

- Primärt finns inga eller små ekonomiska nyttor för det stora flertalet individer. Däremot finns kvantifierbara nyttor för individer och företag som företräder andra ofta. Detta är också de primära målgrupperna för användning av en visningstjänst.
- Myndighetsanalysen ger en splittrad bild. Myndigheterna har inte, i jämförelse med försäkringsbranschen, särskilt stora fullmaktsvolymerna idag. Detta kan dock ändras då fler myndigheter upptäcker behov och möjligheter med e-fullmakter kopplade till andra e-tjänster.
- En kraftsamling för ett branschregister över fullmakter inom försäkringsområdet kan ge ekonomiska nyttor i branschen samtidigt med en ökad kontroll och transparens för individen inom ett område som är svåröverskådligt men har allt större ekonomisk betydelse för den enskilde.



### 3.4 Behovsanalys Ställföreträdare

En anledning till att fullmakter inte används i någon större omfattning hos Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och andra liknande myndigheter kan vara att Sverige har ett etablerat system för ställföreträdare sedan hundratals år. Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan har dock upplevt problem med dagens hantering av gode män och förvaltare och har önskat en mer rationell och rättssäker hantering som passar in i myndigheternas e-förvaltning. Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har även fått en erinran av JO då myndigheterna har missat att hantera byte av ställföreträdare.

#### 3.4.1 Problem med dagens hantering

Följande problem har identifierats med dagens hantering av information kring ställföreträdare:

- Tämligen omfattande administration av beslut hos överförmyndaren, gode männen samt hos mottagarna av beslut (nya beslut, byte av gode män). Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten hanterar mer än 100 000 ställföreträdarbeslut. Årligen fattar tingsrätten cirka 14 000 nya ställföreträdarbeslut. Därutöver sker ett stort antal byten av ställföreträdare som hanteras av överförmyndarnämnderna.
- Ställföreträdarinformationen uppdateras inte i tid vid byten av ställföreträdare vid godmanskap och förvaltarskap. Detta leder till rättsförluster för den enskilde genom att utbetalningar och korrespondens skickas till fel adress samt fördröjd handläggning när handläggaren inte har information om att ett byte av ställföreträdare skett.
- Tidsutdräkt i handläggningen hos både överförmyndare och de som har att kontrollera ett ställföreträdarebesluts giltighet på grund av att vissa överförmyndarnämnder är små och har låg tillgänglighet.
- Bristande rutiner hos Upplysningscentralen (UC) när förvaltarskap upphör. Detta leder till att individer ligger kvar med förvaltarskapsmarkering efter det att ett förvaltarskap upphört.
- För ensamkommande barn sker ofta flera byten av gode män, på grund av att barnen ofta flyttar mellan olika kommuner innan slutlig placering. Det finns ett behov av bättre rutiner och administrativt stöd så att byten av gode män hanteras rätt hos myndigheterna. Denna grupp är speciellt utsatt.

#### 3.4.2 Hantering av ställföreträdarinformation

Det finns ingen central myndighet som följer upp ställföreträdare. Överförmyndarnämnden är tillsynsmyndighet för ställföreträdarverksamheten inom sin kommun, och kontrolleras i sin tur av respektive länsstyrelse.

#### 3.4.3 Nyttöanalys

Det finns ett behov av att samla alla beslut om ställföreträdare i ett centralt register. Uppdateringen av registret kan ske från överförmyndarnas administrativa system. Det centrala registret bör kunna förmedla information till de myndigheter och banker samt försäkringsbolag som har att hantera beslut om ställföreträdare. Det centrala registret bör även ha funktionalitet för online-kontroll av beslut om ställföreträdare. De myndigheter som har sagt sig ha behov av en automatiserad distribution av ställföreträdarinformation är Pensionsmyndigheten, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, CSN, Bolagsverket och Domstolsverket. Även försäkringsbranschen har uttryckt behov av ställföreträdaruppgifter.



Ingen myndighet eller annan aktör har angett behov av att få tillgång till annan information än den som idag redovisas i det så kallade registerutdraget som skickas till myndigheterna av den utsedda ställföreträdaren.

En grov estimering är att cirka 1500 handläggare hos överförmyndarna har behov av att få tillgång till registret. Tillgången kommer vanligtvis att ske via myndigheternas egna administrativa system.

### 3.5 Kostnads- och nyttokalkyl

Förstudien presenterar nedan en kostnads-/nyttokalkyl för en gemensam visningstjänst på aggregerad nivå. Kostnads- och nyttokalkyler för fullmaktstjänster inom andra verksamhetsområden antas bli föremål för bedömningar hos respektive myndighet eller samarbetsgrupp inom ett visst verksamhetsområde. En fördjupad behovsanalys för en ställföreträdartjänst krävs också innan en kostnads- och nyttokalkyl kan göras för den tjänsten.

#### Kostnader

Tjänsten har en uppskattad utvecklingskostnad om 5 mkr. Uppskattningen inkluderar utformning av gränssnitt till underliggande noder och register. Största kostnadsposterna är hård- och mjukvara (servrar och licenser) samt test- och driftsmiljöer inklusive stress- och prestandatest.

Utvecklingskostnaden antas lånefinansieras över 10 år med fyra procents ränta vilket ger en årlig utgift i amortering och ränta om  $500 + 100 = 600$  tkr.

Till detta kommer årligen en kostnad om 2,4 mkr för drift och förvaltning. Kostnaden för drift och förvaltning blir förhållandevis hög trots små behov av manuell service m.m. Detta beror på att förstudien under tjänstens första år räknar med att fler noder och/eller fullmaktsregisterhållare ansluter sig, vilket kräver tekniska resurser. Tjänsten behöver för att vara attraktiv också kunna komma i förbättrade versioner, varför en relativt stor förvaltningsbudget bör avsättas. En mindre post för helpdesk bör även visningstjänsten räkna in. Dock handlar det mesta av servicekostnaderna sannolikt om att slussa förfrågningar vidare och att utveckla visningstjänstens FAQ.

De uppskattade årliga kostnaderna för tjänstens utveckling, drift och förvaltning är totalt cirka 3 mkr.

#### Intäkter

För att det ska vara rationellt att satsa på en gemensam visningstjänst bör nyttokalkylen visa på ett nyttovärde om minst 3 mkr i snitt per år under en tioårsperiod. Nedan prövas detta utifrån alternativa scenarier för utvecklingen av användningen.

Det bör noteras att nyttovärderingen medvetet hålls låg. Den byggs endast på antagande om kvantifierbara nyttor för de ofta-användare som vi räknar med återfinns inom ramen för de estimerade 175 000 intresserade ombuden, och som vi ser som primär målgrupp för en visningstjänst. (Antalet potentiella användare är dock långt större när man t.ex. räknar med

alla individer och företag som är fullmaktsgivare inom pensions- och livförsäkringsområdet idag.)

Nyttoanalysen räknar inte heller på de förväntat stora effektivitetsvinster som områdesvisa fullmaktstjänster skulle kunna ge i form av ökat inflöde till olika tjänster i svensk e-förvaltning.

Nyttokalkylen nedan bygger på följande antaganden:

- Mina Sidors enkät visade att cirka 175 000 ombud var intresserade eller ganska intresserade av att kunna få samlad information om ombudsmannaskap på ett ställe. (Not: Uträkningen är baserad på antaganden som redovisas i avsnitt 3.2.1.) Utifrån de exempelområden som nämndes i Mina sidor gör vi i det följande antagandet att en stor del av de positiva svaren avser ombudsmannaskap i egenskap av förälder, vilket inte omfattas av ett fullmaktsbehov och inte heller av en visningstjänst för fullmakter. Därför redovisas nedan scenarier som baseras på ett avsevärt lägre antal användare.
- Siffrorna omfattar samtidigt *både* fullmaktsgivare som blir företrädare inom många områden och fullmaktstagare som företräder flera parallellt alternativt företräder en person inom flera områden.
- Användarna är alla personer som kommer att använda tjänsten förhållandevis ofta. I snitt beräknas användarna nyttja tjänsten en gång varannan månad. En försiktig uppskattning är att de, vid varje tillfälle, sparar tio minuter av sin tid genom att snabbt få upp informationen, snabbt kunna göra eventuella ändringar och nyregistreringar, och enkelt kunna vidareförmedla informationen via t.ex. e-post. Ett sådant antagande ger en tidsbesparing om i snitt en timme per person och år ( $10 \text{ min} * 6 \text{ ggr}$ )
- Vi räknar i det följande inte med att vi har några direkta kostnadsbesparande effekter för myndigheter av inrättandet av en visningstjänst. Det är dock sannolikt att myndigheter när det gäller att upprätta nya fullmaktstjänster inom olika verksamheter kan få positiva direkta och indirekta effekter, se resonemang ovan. Både sådana indirekta samt direkt effekter bör myndigheter själva väga in vid nyttokalkyl för utveckling av nya e-tjänster.
- Vi antar i det följande som schablon att en privatpersons tid har ett värde av 125 kronor per sparad timme (Källa: E-delegationen)
- En företagares motsvarande pris på tid (inklusive sociala avgifter) beräknas till 165 kronor per timme. (Källa: E-delegationen)

#### *Scenario 1:*

20 000 privatpersoner - som företräder flera/en person i flera ärenden alternativt blir företrädare i flera ärenden – gör i snitt per år en tidsbesparing om sammanlagt en timme vardera på att söka, titta på och bearbeta sina fullmakter från ett ställe. Med schablontimpriset 125 kr/h för privatpersoner summerar individnyttan till 2,5 mkr.

10 000 företag - som företräder flera/enskild i flera ärenden alternativt blir företrädare i flera ärenden – använder tjänsten med en tidsbesparing om vardera i snitt en timme per år. Med schablonbelopp om 165 kr/h blir nyttoeffekten motsvarande 1,65 mkr.

Nyttoestimering för Scenario 1: 4,15 mkr

*Scenario 2:*

Med ovanstående antaganden om sammanlagd årlig tidsbesparing men ett större användande, 30 000 privatpersoner respektive 15 000 företagsföreträdare, beräknas den sammanlagda nyttoeffekten till cirka 6,25 mkr.

*Scenario 3:*

Med ovanstående antaganden om sammanlagd årlig tidsbesparing och ett ytterligare något större användande, 30 000 privatpersoner respektive 15 000 företagsföreträdare, beräknas den sammanlagda nyttoeffekten till cirka: 9,55 mkr.

I samtliga scenarier ovan täcker nyttovärdet de årliga kostnaderna.

Det bör noteras att användningen, liksom nyttobesparingen i tid, är nära korrelerad med antalet anslutna fullmakter till en sådan tjänst. Ju fler anslutna fullmaktstjänster, desto större värde för användaren och desto större förväntad användning.

Optimalt är att åtminstone tre fullmaktstyper som ställs ut på företagare, samt tre fullmaktstyper som berör privatpersoner, från start kan nås via visningstjänsten. Vissa fullmaktstyper kan omfatta både fysiska och juridiska personer.

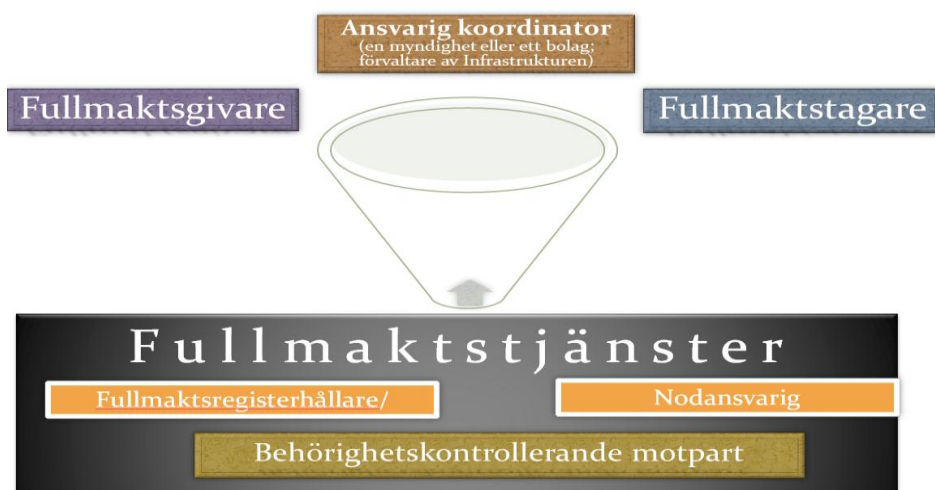
En successiv ökning av antalet anslutna tjänster är rimlig att anta, inte minst mot bakgrund av den bild vi i förstudien har tecknat avseende ökande behov av fullmakter i takt med att allt fler e-tjänster utvecklas inom offentlig förvaltning. Finns stöd för anslutning av tjänster t.ex. genom avsiktsförklaring (Letter of Intent) till år 2 av fullmaktstjänstens existens bör det kunna tillåtas att tjänsten inte når kostnadstäckning år 1.

### **3.6 Juridiska förutsättningar**

#### **3.6.1 Fullmaktstjänst**

De juridiska förutsättningarna för visnings- och fullmaktstjänster har utretts. Analysen återfinns som Bilaga 4a till denna rapport. Uppdraget har varit att analysera de juridiska förutsättningarna och att lämna förslag till rättsliga lösningar i anknytning till projektets arbete med verksamhetskrav, IT-arkitektur och IT-infrastruktur. Till uppdraget har också hört att överväga juridiska aspekter på alternativa förslag till organisation för samordnade fullmaktstjänster.

De externa juristerna fick vid arbetets start ta del av projektets arbetshypotes om en nationell visningstjänst under vilken fullmaktstjänster finns som kan ansluta sig till visningstjänsten. Följande bild över aktörer bildade utgångspunkt i den juridiska analysen:



Ansvarig för en nationell tjänst benämns i den juridiska analysen *koordinator*. Tredje part benämns *behörighetskontrollerande motpart* (not: i förstudierapporten används benämningen *behörighetskontrollerande part* för samma roll) Ansvariga för fullmaktstjänster omnämns *fullmaksregisterhållare* respektive *fullmaktsnoder* (vid samarbete mellan flera parter).

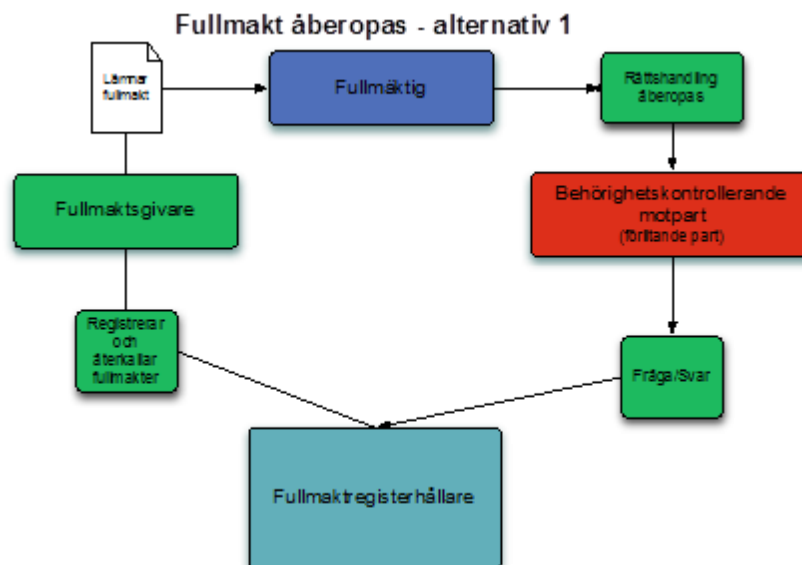
Den juridiska analysen har belyst handlingsoffentligheten och vilka förutsättningar den skapar, t.ex. vilken information om fysiska och juridiska personer som kan vara möjliga att hålla i en nationell visningstjänst (exempelvis konto- och kontaktinformation).

Rekommendationen i fråga om den nationella visningstjänsten, om man av bl.a. styrningsskäl vill hålla den i offentlig regi, är att den endast bör utformas som ett enkelt presentationsgränssnitt och inte lagra några personuppgifter över huvud taget. Personuppgifter lämnas i stället förslagsvis vid den med e-legitimation villkorade inloggningen och fullmaktsinformationen hämtas baserat på dessa uppgifter. Så fort fullmaktsgivare eller fullmaktstagare lämnar sin översiktssida sker automatisk gallring av uppgifterna i översikten. Villkor accepteras och samtycke lämnas varje gång en individ går in på visningstjänsten – därmed krävs ingen registrering av personen. Alla uppgifter för notifieringar registreras i respektive fullmaktstjänst som den enskilde nyttjar.

Registrering av personuppgifter bör så långt det är möjligt bygga på samtycke från alla fysiska personer som är registrerade. Fullmaktstagare måste inte godkänna i förväg men behöver informeras när registrering av en fullmakt på denne har skett, och vid notifieringen om den nya fullmakten även få möjlighet att motsätta sig registreringen. En behörighetskontrollerande part bör i sitt fullmaksregister bara registrera fullmakter som avser rättshandlande gentemot honom själv, vilket i analysen föreslås regleras främst genom avtal.

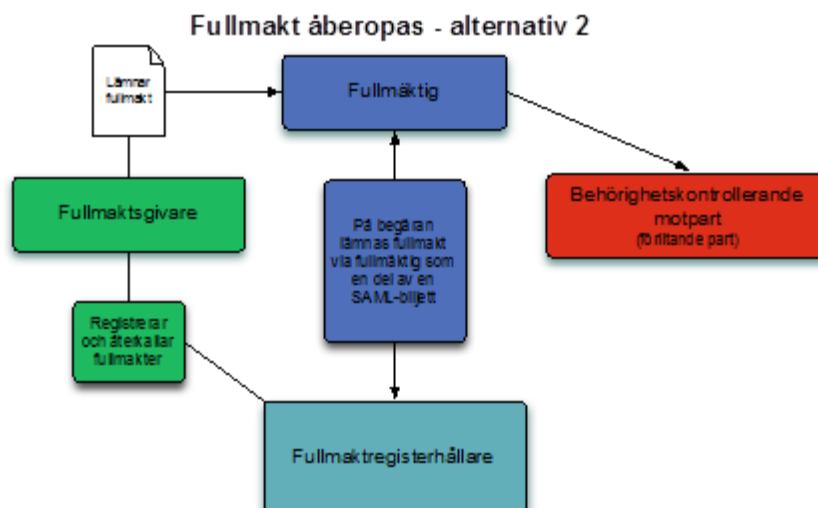
Den juridiska analysen slog också fast, att flera aktörer kan samverka under en nod. Noden får dock inte exkludera parter på marknaden som är beredda att acceptera avtalsvillkoren.

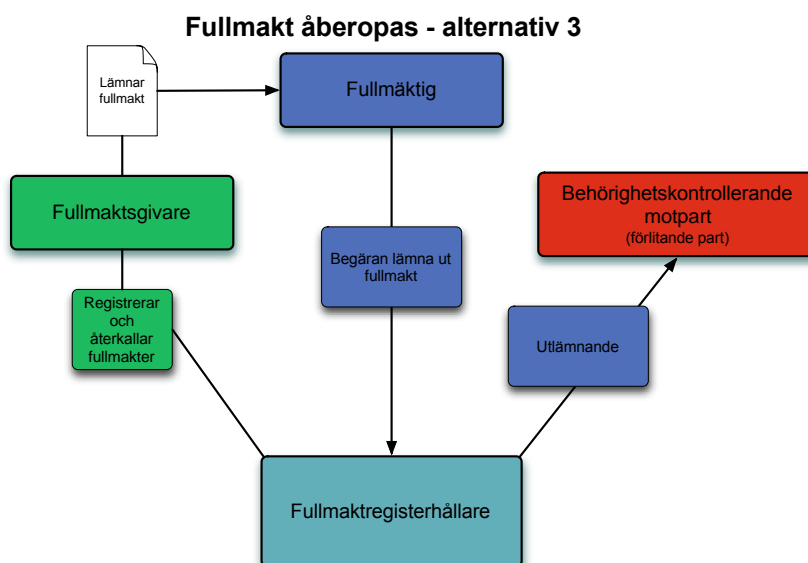
Är fullmaksregisterhållaren eller fullmaktsnoden en myndighet, inträder handlingsoffentlighet om myndigheten med någon form av tekniskt stöd kan komma åt informationen i databasen (dvs. även om myndigheten är direktansluten myndighet till en nod som är privaträttsligt organ). Ett överskott av allmänna handlingar uppkommer. För privaträttsliga organ som är anslutna finns ingen sådan risk och dessa kan ställa frågor och få svar från tjänsten direkt (se alternativ 1 i bild nedan).



För att undvika ett överskott av allmänna handlingar hos myndighet som deltar i samarbetet kan man införa en teknisk begränsning som gör att myndigheten som behörighetskontrollerande motpart inte själv har möjlighet att hämta informationen utan att ha fått en nyckel i varje enskilt fall. Myndigheten kan därmed inte nå övriga uppgifter så att allmän handling redan därigenom uppkommer hos myndigheten (med mindre än att hacka sig in i systemet).

Två sätt att begränsa åtkomsten visas i bilden nedan genom alternativen 2 och 3.





På samma sätt som avtal upprättas mellan en visningstjänst och anslutande fullmaktstjänster, måste också avtal upprättas mellan en fullmaktsnod/registerhållare och behörighetskontrollerande parter eller fullmaktstagare. Avtalet reglerar vilken information som ska levereras till fullmaktstjänsten, och indirekt också kraven på den information som fullmaktsnoden lämnar vidare för visning på nationell nivå. Hantering av missbruk av tjänsten regleras i avtalet.

Projektets juridiska expertis rekommenderar att en fullmaktsnod aldrig är juridisk registerhållare utan s.k. personuppgiftsbiträde. Som juridisk registerhållare kan antingen utses respektive behörighetskontrollerande part eller fullmaktstagare. Det senare är mer tillämpligt inom pensions-/livförsäkringsområdet där varje fullmakt endast är knuten till en fullmaktstagare men kan administreras ut till ett flertal behörighetskontrollerande parter.

Den juridiska analysen slår även fast att om man vill registrera pappersfullmakter bör dessa standardiserade pappersfullmakter innehålla en skrivning som gör att man medger automatisk databehandling av uppgifterna i efterhand. Dock kan sådan e-registreringen aldrig ersätta den initiala pappersfullmakten därför ska ett återkallande av framtida pappersfullmakter ske med samma medium som fullmakten utfärdades, dvs. på papper.

Troligen är det inte förenligt med lagkrav på intresseavvägning att konvertera befintliga fullmaktsbestånd, inte heller att spara dem som pdf-bilder, med mindre än att fullmaktsnoden eller registerhållaren får fullmaktsgivarens samtycke först. Däremot är det möjligt för t.ex. en behörighetskontrollerande part att föra internt register över sådana fullmakter (register för egen räkning).

Den juridiska analysen slår också fast att informationsinnehållet i fullmakterna och i fullmaktstjänster anslutna till infrastrukturen blir av stor betydelse både från juridiska utgångspunkter och för lösningens praktiska utformning, och att det bör finnas funktioner för att ge fullmakter ett på förhand standardiserat innehåll.

### 3.6.2 Ställföreträdartjänst

En del av det juridiska uppdraget har varit att undersöka de legala förutsättningarna för att skapa den önskade centrala registreringen av ställföreträdarskap. Den juridiska analysen av ställföreträdartjänsten återfinns i Bilaga 4b och 4c till denna rapport.

Analysen visar att förhållandena på flera sätt är avsevärt annorlunda idag än på 1980-talet då frågan senast utreddes. Då var inte informationen spridd på så lika många parter som idag. Sedan dess har också omyndighetsförklaringen försvunnit.

Samtidigt skulle det, förutom ett uppdrag till myndighet från regeringen, kräva omfattande lagändringar att införa ett sådant register. Det krävs bl.a.

- Skyldighet för tingsrätt/överrätt samt för överförmyndare att sända beslut till registreringsinstansen
- S.k. särskild registerlag, eller komplettering av befintlig sådan lag, med bestämmelser om behandlingen av personuppgifter
- Ska ett privat företag föra registret krävs också lag för att reglera förhållandena för enskilda
- En ny bestämmelse i lag om sekretess/tystnadsplikt för uppgifterna i registret

Framför allt måste fördelarna bevisas överväga nackdelarna som finns ur ett integritetsperspektiv, för att en sådan utveckling ska vara möjlig.

Ett annat alternativ som inte skulle kräva samma omfattande lagändringar är om man bygger vidare på överförmyndarnas befintliga skyldighet att föra register och dessa väljer att – på frivillig basis – ansluta sig till en ställföreträdarnod, som på samma sätt som i fullmaktstjänste-exemplet ovan, är personuppgiftsbiträde och för deras räkning för överförmyndarnas register och uppfyller deras skyldighet att på begäran lämna registerutdrag till betrodda behörighetskontrollerande parter som är anslutna till noden. Denna typ av tjänst skulle dock inte vara aktuell i utförande som visningstjänst utan bara tillgänglig för betrodda behörighetskontrollerande parter.

## 4. Beskrivning av fullmaktstjänst

### 4.1 Scenarier

För att identifiera olika situationer då fullmakt behövs och där en elektronisk fullmaktstjänst skulle kunna introduceras har förstudien tagit fram ett antal scenarier. Scenarierna har specificerats med hjälp av flödesdiagram och textuella beskrivningar.

Scenarierna är av olika karaktär. Detta är ett medvetet val av förstudien för att innefatta ett så brett område som möjligt. Scenarierna har stämts av med ett flertal berörda intressenter som har valts ut inom berörda områden.

De scenarier som förstudien specificerar är:

- *Ansöka om försäkring med riskbedömning*  
En kund vill teckna en person-/riskförsäkring hos ett försäkringsbolag.



- *Erhålla försäkringsrådgivning*  
En kund besöker försäkringsförmedlare för att erhålla försäkringsrådgivning.
- *Fastighetsaffär (köp av mark)*  
Ett företag ska köpa mark. Den personliga ägaren av företaget lämnar fullmakt till en fullmaktstagare att företräda bolaget vid förrättningen av fastigheten.
- *Företräda äldre förälder*  
En äldre person behöver hjälp av anhörig eller annan att sköta kontakter med apotek, banker och myndigheter.
- *Hantera företagsärenden*  
Ett företag behöver hjälp med administrationen. Vd och firmatecknare i företaget lämnar en fullmakt för detta ändamål.
- *Skadereglering av personförsäkring*  
En kund blir sjuk och vill få ersättning från sin invaliditetsförsäkring.
- *Starta företag*  
En person ska starta ett aktiebolag och behöver hjälp med administration. Bland annat behöver han hjälp med att registrera företaget.

Under arbetet med dessa scenarier har förstudien funnit att de flesta scenarier har samma flöde avseende fullmaktshanteringen.

## 4.2 Användningsfall

Förstudien har identifierat och beskrivit tio användningsfall avseende fullmaktstjänsten. Användningsfallen finns bifogade som bilaga (Bilaga 5a-5j).

Vid framtagande av användningsfallen har förstudien haft försäkringsbranschen som referens. Användningsfallen är således endast skrivna utifrån de specifika krav, s.k. verksamhetsregler, som försäkringsbranschen har identifierat för en fullmaktstjänst. Framtagna verksamhetsregler bifogas som bilaga (Bilaga 6).

För att verifiera att användningsfallen i grunden är generella trots att de är specifikt skrivna för försäkringsbranschen har de stämts av mot de framtagna scenarierna som nämns i kap. 4.1. Avstämningen visar att de framtagna användningsfallen, helt eller delvis, troligtvis bör kunna användas även inom andra områden än försäkring.

Modellen nedan visar identifierade aktörer och användningsfall:



#### 4.2.1 Aktörer

En aktör är någon (en roll) eller någonting som ligger utanför fullmaktstjänsten men som interagerar med fullmaktstjänsten. En aktör kan vara en person, ett system eller en hårdvara. Aktörerna är de som initierar olika användningsfall.

De aktörer som har identifierats är följande:

- Fullmaktsgivare
- Fullmaktstagare
- Behörighetskontrollerande part
- Fullmaktsadministratör

Definitioner av aktörerna finns i Bilaga 2.

#### 4.2.2 Identifierade användningsfall

Ett användningsfall är en samling funktioner vars resultat ger dess användare (aktör) någon form av värde. Ett användningsfall beskriver således önskad funktionalitet. Formatet är ett flöde som beskriver interaktionen mellan en eller flera aktörer och fullmaktstjänsten. Summan av alla användningsfall bildar alla möjliga sätt att använda fullmaktstjänsten.

De användningsfall som identifierats är följande:

**AF01 -Skapa fullmakt elektroniskt**

En fullmakt kan skapas elektroniskt eller på papper eller annat godkänt format. För att fullmakten ska anses gällande måste den innehålla viss specifik information. För att vara gällande måste fullmakten även vara signerad av fullmaktsgivaren. Användningsfallet beskriver hur fullmakt skapas och signeras elektroniskt.

**AF02 - Ändra fullmakt elektroniskt**

En fullmaktsgivare kan besluta sig för att ändra på innehållet i en fullmakt. Ändringen kan t.ex. avse giltighetstid eller uppgifter kring notifiering. Ändringen kan ske antingen elektroniskt eller manuellt via blankett eller brev. Användningsfallet beskriver hur ändringa som görs elektroniskt hanteras.

**AF03 - Återkalla fullmakt elektroniskt**

En fullmakt kan när som helst återkallas av fullmaktsgivaren. Användningsfallet beskriver hur återkallelse som görs elektroniskt hanteras.

**AF04 - Kontrollera fullmakt**

En behörighetskontrollerande part ska kunna se om det finns en för ändamålet gällande fullmaktsrelation mellan en fullmaktsgivare och en fullmaktstagare. Detta ska ske då en fullmaktstagare åberopar rättshandlingen för en viss aktivitet t ex för att få åtkomst av viss information avseende en fullmaktsgivare från den behörighetskontrollerande parten eller då en fullmaktstagare ska företräda en fullmaktsgivare. Användningsfallet beskriver kontroller som behörighetskontrollerande part utför för att säkerställa relevant fullmaktsrelation mellan fullmaktsgivare och fullmaktstagare.

**AF05 – Skapa fullmakt på papper eller annat godkänt format**

En fullmakt kan skapas elektroniskt eller på papper eller annat godkänt format. För att fullmakten ska anses gällande måste den innehålla viss specifik information. För att vara gällande måste fullmakten även vara signerad av fullmaktsgivaren. Användningsfallet beskriver hur man hanterar fullmakter som inkommer på papper eller annat godkänt format.

**AF06 - Ändra fullmakt via blankett/brev**

En fullmaktsgivare kan besluta sig för att ändra på innehållet i en fullmakt. Ändringen kan t ex avse giltighetstid eller uppgifter kring notifiering. Ändringen kan ske antingen elektroniskt eller manuellt via blankett eller brev. Den manuella ändringen kan t ex inkomma per post. För att vara gällande måste fullmakten även vara signerad av fullmaktsgivaren. Användningsfallet beskriver hur ändring som inkommer på blankett eller brev hanteras.

**AF07 – Återkalla fullmakt via blankett/brev**

En fullmakt kan när som helst återkallas av fullmaktsgivaren. Den manuella återkallelsen kan t.ex. inkomma per post. Användningsfallet beskriver hur återkallelse som inkommer på blankett eller brev hanteras.

#### AF08 – Visa fullmakt

Fullmaktsgivare och fullmaktstagare kan få information om samtliga fullmakter som de själva utfärdat eller där de har bemäktigats såsom fullmaktstagare.

Användningsfallet beskriver hur fullmaktsgivare/-tagare går till väga när de väljer att titta på fullmakter som de själva ställt ut eller mottagit.

Syftet med användningsfallet är att man ska kunna få en överblick över de fullmakter som man i egenskap av fullmaktsgivare har utfärdat och de fullmakter där man utsetts till fullmaktstagare.

#### AF09 – Kontrollera konkurrerande dubblett

Enligt försäkringsbranschens egna regler får det endast finnas en förmedlingsfullmakt inom samma område i taget. Detta medför att kontroll måste göras av om det finns en dubblett av samma typ av fullmakt.

Användningsfallet beskriver hur kontrollen av om konkurrerande dubblett finns ska ske. Detta användningsfall är inte ett fristående användningsfall utan inkluderas till följande användningsfall:

AF01 – Skapa fullmakt elektroniskt,

AF02 – Ändra fullmakt elektroniskt,

AF05 – Skapa fullmakt på papper eller annat godkänt format och

AF06 – Ändra fullmakt via blankett/brev.

#### AF10 – Fullmakt går ut

Vissa fullmakter gäller endast under den tid då ett ärende handläggs och förfaller därmed då ärendet avslutas.

En fullmakt kan även förfalla då giltighetstiden för fullmakten går ut. Fullmaktsgivaren ska då ges möjlighet till förlängning av fullmakten innan den förfaller.

Användningsfallet beskriver hur fullmakter som går ut hanteras.

### 4.3 Kompletterande krav

För att få en total kravbild har även kompletterande krav på fullmaktstjänsten tagits fram. Kompletterande krav avser krav som inte beskrivs i användningsfallen och som är generella för flera användningsfall eller som berör fullmaktstjänsten som helhet. Kompletterande krav bifogas som bilaga (Bilaga 7).

Tillsammans utgör de detaljerade användningsfallen, verksamhetsreglerna och de kompletterande kraven den kompletta kravspecifikationen för Mina Fullmakter.

### 4.4 Beskrivning av en fullmaktstjänst ur ett individperspektiv

Mot bakgrund av arbetet med användningsfall, regler och krav har en textuell beskrivning av tjänsten, sedd ur individens perspektiv, tagits fram. Beskrivningen återfinns i sin helhet i Bilaga 9. Den startar i den gemensamma visningstjänsten med de val som individen kan företa där, en introduktion till vilken information som presenteras för individen och på vilket sätt detta sker. Därefter vägleds individen till en lokal fullmaktstjänst. Funktioner och information i en lokal tjänst beskrivs också i Bilaga 9.

Utifrån tänkta flöden och med försäkringsområdet som referensfall på fullmaktsregisternivån har exempelbilder tagits fram. Centralt för visningstjänsten är fullmaktsöversikten. Nedanstående exempelbild beskriver hur en översikt för en individ skulle kunna se ut:

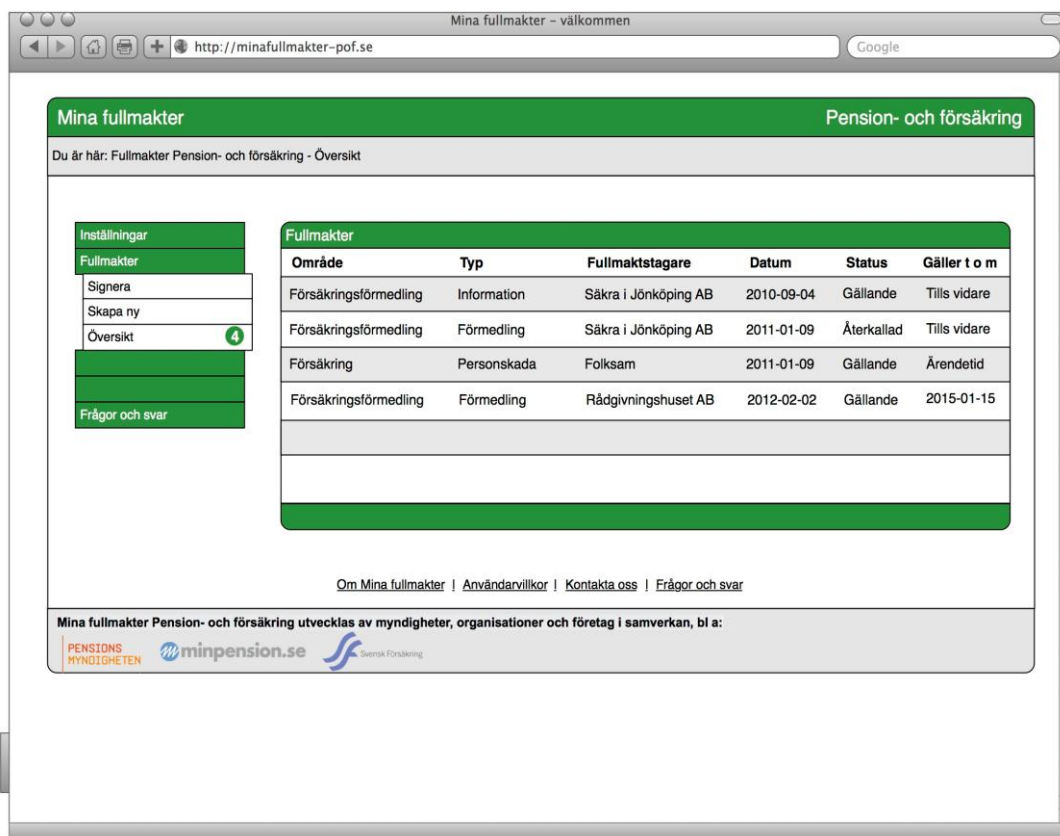
The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://minafullmakter.se'. The page title is 'Mina fullmakter' and the breadcrumb is 'Du är här: Fullmakter - Översikt'. On the left is a navigation menu with 'Fullmakter', 'Frågor och svar', and 'Information'. The main content is a table of power of attorney records.

Område	Typ	Fullmaktstagare	Datum	Status	Gäller t o m
Pension- och försäkring	Information	Säkra i Jönköping AB	2012-01-15	Gällande	2015-01-15
Pension- och försäkring	Förmedling	Säkra i Jönköping AB	2011-01-09	Gällande	Tills vidare
Apotek	Ombud	Lisa Person	2003-11-22	Gällande	Tills vidare
Bank	Ombud	Lisa Persson	2005-01-09	Gällande	Tills vidare
Skatteverket	Deklarationsombud	Revisor Ohlsson & Co	2011-01-09	Gällande	Tills vidare
Pension- och försäkring	Personskada	Folksam	2011-01-09	Gällande	Ärendetid

At the bottom of the page, there are links: 'Om Mina fullmakter | Användarvillkor | Kontakta oss | Frågor och svar'. Below that, it states 'Mina fullmakter utvecklas av flera myndigheter, organisationer och företag i samverkan, bl a' followed by logos for PENSIONS MYNDIGHETEN, Skatteverket, and Bolagsverket.

Den centrala information som speglas upp från respektive register är information om fullmaktstyp, vem som är fullmaktsgivare respektive fullmaktstagare, registreringsdatum och giltighetstid.

Även inom en specifik fullmaktstjänst kan möjlighet att presentera en översikt finnas, vilket presenteras i nedanstående bild:

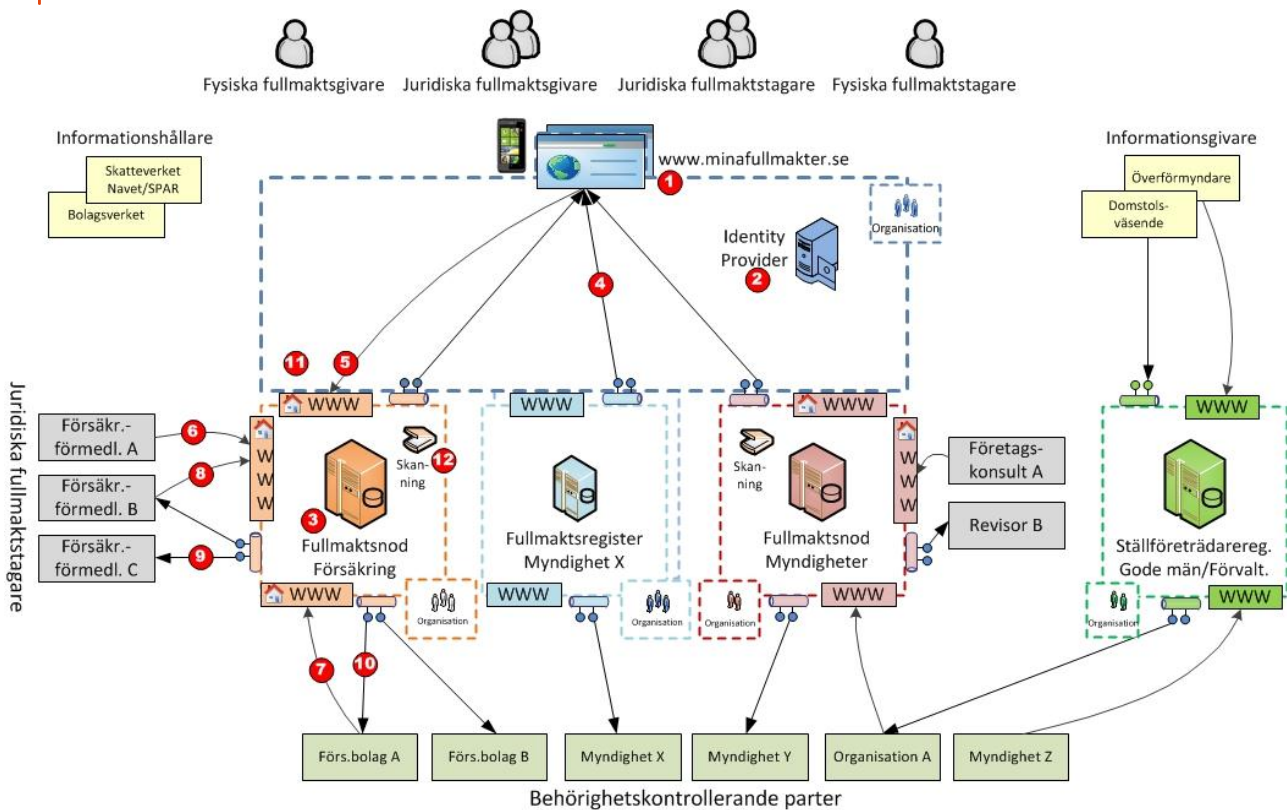


Som ett komplement till att utveckla en e-fullmaktstjänst innehållande informationsfullmakter har Min Pension presenterat en möjlig vidareutveckling av sin tjänst som skulle möjliggöra för individen att själv sammanställa sin försäkringsinformation och från Min Pension skicka denna som en ”ögonblicksbild” till t.ex. en försäkringsförmedlare. Funktionaliteten förutsätter dock att all försäkringsinformation finns hos Min pension. Denna typ av kundanpassade funktioner som ökar transparensen behandlas inte vidare här men kan verka komplementärt till en försäkringsfullmaktslösning om det tas vidare inom ramen för Min Pensions löpande utvecklingsarbete.

#### 4.5 Teknisk lösning

Bilden nedan beskriver översiktligt den arkitektur som projektet föreslår för att realisera en sammanhållen elektronisk fullmaktshantering.

Lösningen medger ett större antal parallellt anslutna register. Observera att de namngivna fullmaktsnoderna i bilden är exempel på möjliga anslutna fullmaktsregister för att illustrera arkitekturen.



Arkitekturen bygger på att det finns en gemensam webbplats, nedan benämnd [www.minafullmakter.se](http://www.minafullmakter.se), som vid inloggning hämtar och sammanställer fullmaktsinformation i realtid från fullmaktsnoder (not: Begreppet fullmaktsnod används här som ett samlingsbegrepp även för enskilda fullmaktsregisterhållare som för register för egen räkning). [www.minafullmakter.se](http://www.minafullmakter.se) är enbart till för visning av fullmakter registrerade på en fysisk eller juridisk person antingen i rollen som fullmaktsgivare eller fullmaktstagare (eller både och). All hantering - registrering, kontroll, notifiering etc. av fullmakter sker i respektive fullmaktsnod.

Det finns behov av flera parallella fullmaktsnoder med egen arkitektur eftersom fullmakter handhas på olika sätt i olika verksamheter och ramverket för fullmaktshandlingen baseras på olika lagar och regler. Det är inte görligt att standardisera och bestämma ett regelverk kring fullmakter som fungerar för alla verksamheter. Varje fullmaktsnod har med andra ord ganska stor självbestämmanderätt. Det finns dock antal gemensamma regler och förhållningssätt som reglerar hur fullmaktsnoderna ska fungera i en federation.

För att få se sin sammanställning över aktuella fullmakter i visningstjänsten måste personen identifiera sig på ett säkert sätt. [www.minafullmakter.se](http://www.minafullmakter.se) kommer enbart att stödja e-legitimation eller andra godkända elektroniska identiteter, vilket innebär att det är fysiska personer (antingen som privat personer eller i rollen som betrodd att hantera fullmakter på ett företag) som har tillgång till webbplatsen som användare.

Fullmaktsnoderna kommer att kunna säkerställa personens identitet genom att identifieringsbevis (enligt SAML 2) skickas med i frågan från fullmaktstjänsten



[www.minafullmakter.se](http://www.minafullmakter.se). Ett sådant bevis måste alla medverkande parter lita på, för detta behövs att en av alla parter betrodd identitetsutställare (Identity Provider) finns med i arkitekturen. Fullmaktstjänsten kommer att tillhandahålla en sådan Identity Provider. Grundläggande och bakomliggande identifiering kan fortsatt ske med BankID, Telias, SEB:s och Nordeas samt andras PKI-lösning (certifikat).

Det finns ingen fullmakts- eller personlig profilinformation registrerad på [www.minafullmakter.se](http://www.minafullmakter.se) utan all sådan information finns registrerad i fullmaktsnoderna. En person som är inloggad på [www.minafullmakter.se](http://www.minafullmakter.se) kan genom att klicka på en länk ta sig vidare till en fullmaktsnod för att registrera en fullmakt eller hantera en av sina redan registrerade fullmakter. Varje fullmaktsnod ska tillhandahålla ett användargränssnitt där en kund kan registrera, titta på sina fullmakter, avsluta fullmakter etc.

I Bilaga 8 beskrivs den tekniska lösningen mer i detalj. Där beskrivs även ett generellt regelverk för fullmaktstjänster som ansluts till den gemensamma visningstjänsten, krav på single sign on och autentisering samt notifiering. Där beskrivs också relativt ingående lösningen för en tänkt försäkringsfullmaktsnod inom pensions- och livförsäkringsområdet.

## 4.6 Risker

### 4.6.1 Identifierade risker med nationell visningstjänst

Två huvudsakliga risker har identifierats i analysen av en nationell visningstjänst:

- Integritet. Genom att inte föra ett fullmaktsregister på central nivå minimeras risk för spridning av integritetskränkande uppgifter. Särskild fråga är om person med skyddad identitet ändå väljer att medverka som fullmaktstagare och man genom information om fullmaktstagarens arbetsgivare eller boendeort mm kan sluta sig till var den med skyddad identitet bor och verkar. Man bör särskilt överväga om man ska begränsa, eller till och med utesluta, individen från att registrera en fullmakt i det fall antingen fullmaktsgivaren eller fullmaktstagaren har skyddad identitet. Ett särfall vad gäller integritetsaspekter utgör ett ställföreträdarregister eller en ställföreträdarnod. Som framgått av den juridiska och tekniska analysen rekommenderas inte att ställföreträdarinformation speglas upp i en visningstjänst.
- Låg anslutningsgrad minskar konsumentnyttan av en visningstjänst. Eftersom anslutning är frivillig är det viktigt att tjänsten är enkel och medger hög grad av anpassning till olika verksamheters behov så att tröskeln för anslutning är låg.

### 4.6.2 Identifierade risker med fullmaktstjänst inom pensions-/livförsäkringsområdet

En risk eller svårighet som har lyfts upp från de intervjuade och medverkande från pensions-/livförsäkringsbranschen är att en fullmaktstjänst på en för kunden svår marknad skulle kunna missbrukas av vissa aktörer på den marknaden så att den driver transaktioner som saknar kundnytta och ökar kostnaderna – dvs. gynnar dem som flyttar pengar och missgynnar pensionssparare. Denna risk bör tas på allvar, men bör inte bemötas genom att skapa inbyggda eller konstgjorda trögheter på marknaden eftersom det i sig leder till högre kostnader vilket också drabbar kunderna.

Risken kan istället hanteras genom t.ex. bättre utformning och/eller tillämpning av konsumentskyddet. De som flyttar sparkapital bör kunna få ett betydligt utökat ansvar för att transaktionerna är till fördel för uppdragsgivaren. Pensionsmyndigheten har ett uppdrag i regleringsbrevet för budgetår 2012 i denna fråga.

## 5. Fortsatt arbete

### 5.1 Förslag till genomförande och fortsatt utveckling

Att skapa fullmaktstjänster som kan driva användningen av e-tjänster framåt är en prioriterad del av utvecklingen av svensk e-förvaltning. E-fullmakter bör skapas och användas av myndigheter i syfte att både förenkla och förbättra fullmaktsinformation för individer, samtidigt som elektroniska fullmaktssveriges potential som hävstång för e-samhället tas tillvara.

Den fortsatta utvecklingen föreslås drivas i flera parallella projekt och utvecklingsströmmar med en fristående aktör i samordnande funktion för helheten. Nedan skisseras viktiga komponenter i ett utbyggt e-fullmaktssverige:

#### 5.1.1 Gemensam visningstjänst

Förstudien gör bedömningen att det finns underlag för en visningstjänst med relevant innehåll för såväl privatpersoner som företrädare för juridiska personer, och att det också finns ett tillräckligt stort antal aktörer som vill delta i ett utvecklingsarbete för en första version. Min Pension och Apotekens Service ställer sig positiva till att ingå i en visningstjänst och har idag elektroniska fullmakter som skulle kunna anslutas redan vid start. Bolagsverket planerar att utveckla elektroniska fullmakter för användning av myndighetens e-tjänster och är också positiva till att ansluta en sådan fullmaktstjänst till en visningstjänst. Mina meddelanden samt Min ärendeöversikt har konstaterat behov av att kunna kontrollera fullmakter elektronisk för att reglera användning av respektive tjänst och bör tidigt anslutas till arbetet med att detaljera kravställan. Skatteverket och Jordbruksverket driver redan fullmaktstjänster. Skatteverket och Mina meddelanden ser dock behov av fortsatt analys, både av de egna tjänsterna samt av en gemensam visningstjänst.

En visningstjänst, utformad som ett presentationsgränssnitt på det sätt som anges i denna förstudie föreslås tillhandahållas av en myndighet eller offentlig aktör som koordinator. I en koordinerande roll ska ingå att samordna frågor kring den infrastruktur som skapas för den gemensamma visningstjänsten och att i samråd med en styrgrupp eller motsvarande organ förvalta och utveckla reglerna för denna. Infrastrukturen för visningstjänsten kan m. a. o. ägas gemensamt, dock måste koordinators uppdrag i förhållande till övriga intressenter vara tydligt formulerat.

Mot bakgrund av att Bolagsverket kan tillhandahålla bastjänsten slagning mot bolagsregister, och att verket också har ett uppdrag att främja företags användning av e-tjänster, föreslår förstudien att Bolagsverket ges i uppdrag att vidare specificera, utveckla och upphandla en gemensam visningstjänst. Utveckling bör ske i nära samverkan med de myndigheter och andra aktörer som har intresse av att addera sina egna fullmaktstjänster till visningstjänsten. Ett första steg bör vara att under ledning av Bolagsverket forma ett projekt för vidare specifikation inklusive fördjupad analys, krav på tjänsteutformning samt, efter detta, eventuell utveckling och upphandling. De användningsfall, kravspecifikationer m.m. som har tagits fram inom denna förstudie bildar en startpunkt för arbetet. Ett Letter of Intent bör tidigt

sättas upp med de myndigheter och andra aktörer (t.ex. statliga bolaget Apotekens Service AB) som önskar delta. De aktörer som är villiga att bidra operativt i utvecklingsarbetet är också de som primärt ges inflytande över hur tjänsten och regelverket utformas.

Inom E-delegationen diskuteras en eventuell förstudie för att kartlägga hur olika strategiska e-tjänster ska förhålla sig till varandra och således också hur tjänsterna organiseras i förhållande till varandra. Visningstjänsten Mina fullmakter är en del i övervägandet i E-delegationens arbete och framtida organisation kan påverkas av vad som kommer ut ur en sådan förstudie. Arbetet med att ta fram en tjänstspecifikation bör dock påbörjas utan dröjsmål (hösten 2012).

### 5.1.2 Fullmaktstjänster inom försäkringsområdet

En gemensam fullmaktstjänst för pension- och livförsäkringsområdet, där anslutning till tjänsten ställer vissa minimikrav på uppförandekod, användning m.m. och där en tydlig informationsgivning till användaren finns i varje steg, utgör ett sätt att öka individens möjlighet till faktiskt kontroll och egenmakt, samtidigt som kvaliteten i branschens fullmaktshantering skulle öka.

Det är förstudiens bedömning att det även för en försäkringsfullmaktsnod finns ett tillräckligt stort intresse i branschen för att påbörja ett utvecklingsarbete under hösten 2012.

Utveckling av en fullmaktstjänst kräver parallellt utveckling av fullmakternas användning, innehåll och information med en önskad utvidgning mot övrig finansiell individinformation, från t ex banker. Individen gynnas om fullmaktstagare erhåller information som kan redogöra för individens ekonomiska situation i sin helhet, när fullmaktstagaren utför sin rådgivande roll. Vi bedömer att den förslagna infrastrukturen har tagit höjd för att även passa in på fullmakter mot andra finansföretag än försäkring, t ex bank. Föreslagna säkerhetslösningar är i nivå med vad som används inom bankverksamhet idag.

Försäkringsbranschen och Svensk Försäkring bör ha en given roll i det fortsatta arbetet med en fullmaktsnod inom pension- och livförsäkringsområdet. Pensionsmyndigheten har, mot bakgrund av den roll och det engagemang i sektorn som beskrevs inledningsvis, visat intresse av att även fortsättningsvis vara en drivande aktör i arbete med att utveckla en fullmaktsnod.

Förstudiens förslag är att utveckling av en fullmaktstjänst för hantering av pensions- och livförsäkringar bedrivs som ett projekt inom ramen för Min Pension. Inom Min Pension finns ett upparbetat och etablerat samarbete att bygga vidare på och utveckla. Förstudien har mottagit synpunkter om att fullmaktsverksamheten inom Min Pension bör drivas med separat styrgrupp som ger möjlighet för organisationer som inte är medlemmar i Svensk Försäkring att delta, t.ex. valcentraler och förmedlare. Från Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm) har även inkommit önskemål om att ansvar för utveckling av både den tekniska lösningen och utformningen av fullmakterna borde placeras hos Sfm. Även om förstudiens rekommendation är fortsatt utveckling inom ramen för Min Pension, tar förstudien inte ställning till detaljerad organisering av ett framtida arbete.

Förstudien definierar fem arbetsströmmar för en försäkringsfullmaktsnod:

- **Fullmaktsinformation.** Innefattar

a) att vidareutveckla dagens standardisering för att möta konsumenters behov av tydligare information, men också att utvidga dagens fullmakter med en fullmakt mot bank.

b) Fullmakterna måste också vidareutvecklas för att passa ett elektroniskt tolkningsbart format. Vidare utveckling av pedagogik i information i webbgränssnittet är också nödvändigt.

- **Affärsinformation.** När affärsinformation som idag byggts in i standardiserade fullmakter rensas bort från fullmakten finns behov av att för vart och ett av de deltagande bolagen närmare analysera hur man löser informationsöverföringen avseende affärsinformationen (säljkoder m.m.)
- **Teknisk lösning.** Den tekniska lösning som har skissats på här, med ledning av bland annat användningsfall, bildar grund för ett mer djupgående arbete i syfte att utveckla eller upphandla en teknisk lösning. Löpande synkronisering med utvecklingen av den gemensamma visningstjänsten och en utformning i linje med riktlinjer från E-legitimationsnämnden etc. måste ske. I detta arbete rekommenderas att Min Pension ta fortsatt stöd av nyckelkompetenser som har arbetat med de tekniska aspekterna i förstudieprojektet.
- **Konvertering av existerande fullmaktsbestånd.** Vidare analys behövs kring hur det befintliga beståndet ska hanteras och eventuella prioriteringar avseende att föra in olika delar av beståndet. Särskilt fokus bör i detta arbete läggas på fullmakter som gäller tills vidare. Generellt bör arbetet drivas med mål att dubbla register inte ska behöva kvarstå.
- **Avtal och organisation för förvaltning.** En lämplig organisation för förvaltning bör bygga på neutralitet och trovärdighet, ha hög överensstämmelse med kärnverksamhet, ta tillvara möjliga synergieffekter, intresse, bygga på ledningsacceptans och långsiktighet i åtagandet, samt styrka för genomförande. Denna del av utvecklingsarbetet kräver förankring på hög nivå, dvs. bör drivas på ledningsnivå eller motsvarande.

Även inom skadeförsäkring finns, som inte minst analysen av kundsynpunkter visar, ett behov av mer strukturerad fullmaktshantering, större transparens för den enskilde försäkrade, samt tydligare regler för hur fullmakter och inte minst informationen som ges av fullmakter hanteras av respektive försäkringsbolag. Mot bakgrund av att skadeförsäkringsområdet har förhållandevis låg digitaliseringsgrad och inte har kommit lika långt i standardisering av fullmakter som pension-/ och livförsäkringsbranschen, kan fokus för skadeförsäkringar initialt behöva läggas på två andra frågor, nämligen just att genom tillskapande av ett standardiseringsforum utveckla de positiva möjligheter till standardisering som faktiskt finns, och att parallellt med det hitta vägar att intensifiera digitaliseringen av skadeakten generellt. Det kan noteras att Svensk Försäkrings digitaliseringsprojekt inte är ett projekt i egentlig bemärkelse (saknar t.ex. tidplan och hårda mål). Att lyfta upp och ge mer tyngd till det arbetet, t.ex. genom tydligare formalisering, skulle kunna ge en positiv effekt.

### 5.1.3 Logiska noder – analysera samarbete kring e-tjänster inom vissa områden

Förstudien har haft en arbetshypotes att samla fullmaktstjänster i områdesvisa noder. Analysen har visat att det i vissa fall inte är möjligt. Samtidigt finns områden där man kan tänka sig en fortsatt utveckling mot samverkan i fullmaktshanteringen, exempelvis Företagstjänster (inom Verksam.se), Förmåner, Tillståndsgivning eller inom hälsoområdet. Förstudien önskar se en fortsatt dialog om vilka myndigheter som kan ha intresse av att samarbeta kring fullmaktstjänster.

Vårdrelaterade tjänster ses i detta sammanhang som prioriterade. Inom vårdområdet behöver en kunskapsuppbyggnad om vårdens egen fullmaktshantering och fullmaktsbehov ske. CeHis, som är beställare av eHälsotjänster, kan vara ägare till ett sådant projekt. Ett alternativ är att uppdrag att analysera vårdens fullmakter läggs på Apotekens Service. Apotekens Service har visat intresse för att agera fullmaktsnod för vårdens aktörer, men också utanför hälsoområdet. Bolaget besitter kunskap om fullmakter och har en teknisk lösning för e-fullmakter i bruk. SKL är en viktig intressent i utvecklingsarbetet, liksom Inera. Även försäkringsbranschen, som har stort fullmakts- och informationsutbyte med t.ex. vårdinrättningar, bör bjudas in till en referensgrupp eller motsvarande, om ett projekt startas kring vårdfullmakter.

En intressant komponent inom vårdområdet är de personliga hälsotjänster som nu diskuteras där individer ska kunna samla sin vård- och hälsoinformation. En sådan tjänst förväntas kunna skapa ett behov av e-fullmakter och driva volymer. Fullmakt för personliga hälsotjänster ger möjlighet att enkelt kunna följa vården för t.ex. en anhörig.

Även Bolagsverket har uttryckt sig positivt till att agera nod för e-fullmakter för andra myndigheter, om behov finns. När det gäller myndighetssamarbeten kan noteras att Lantmäteriet har ett stort antal företagare som skulle kunna ha användning av en fullmaktstjänst. Samarbete mellan Bolagsverket och Lantmäteriet i de företagsnära fullmaktsprocesserna kan vara av intresse.

#### 5.1.4 Identifiering av nya områden för e-tjänster

Vi har tidigare konstaterat att fullmaktsvolymerna i de flesta myndigheter idag är små, eller okända på grund av en stor spridning i lokala ärendemappar. Förstudien pekar dock på att myndigheter kan vinna på att anlägga ett innovativt förhållningssätt: Var i verksamheten finns stora ärendevolymer eller ett resurskrävande handläggningsförfarande, där effektivisering kan ske med stöd av en e-tjänst – och kan i så fall e-fullmakter hjälpa till att driva upp volymerna i användningen av e-tjänsterna inom dessa områden?

Ett exempel på användningsområde är att e-fullmakter åtminstone delvis kan ersätta ofta efterfrågade tjänstelegitimationer.

Varje myndighet som arbetar med att utveckla sina e-tjänster bör således inom ramen för det arbetet, överväga om det finns skäl att skapa en elektronisk fullmakt för att företräda annan i en e-tjänst – att använda fullmaktstjänst som en hävstång för e-förvaltning och ett sätt att utöka servicen till medborgaren. I det arbetet bör koordination ske med projektet för utveckling av visningstjänsten.

Två myndigheter med konstaterat behov – såväl från myndighetens sida som från individen – är Lantmäteriet och Migrationsverket. Dessa två myndigheter skulle kunna utgöra vidare försöksverksamheter. Frågan om säker legitimering av personer utan e-legitimation i annat land är av särskild betydelse för Migrationsverket.

#### 5.1.5 Ställföreträdartjänst

Arbetet med att analysera möjligheterna att skapa en ställföreträdartjänst bör fortskrida. Det finns ett tydligt intresse för en central tjänst hos flera större myndigheter och hos överförmyndare. Som denna förstudie visat krävs dock att nyttan är så pass stor att den överväger nackdelarna ur en integritetsaspekt. En djupare behovsanalys hos respektive intressent som önskar anslutas till en sådan tjänst behöver göras. Pensionsmyndigheten

föreslås leda en sådan fördjupad analys. Inriktningsbeslut om behovsanalys föreslås förberedas skyndsamt, för en tänkt start under hösten. Operativt deltagande krävs från flera myndigheter.

Den beskrivna ställföreträdarnoden kan eventuellt erbjuda en snabbare lösning på behovet av information om ställföreträdare. Ett sådant arbete skulle teoretiskt kunna påbörjas parallellt med den fördjupade behovsanalysen för en central tjänst. Projektets bedömning är dock att det är ytterst osäkert vilket stöd en sådan frivillig tjänst skulle ha, inte minst med tanke på att lösningen av flera aktörer upplevs vara i strid med lagens intentioner och därmed också tveksamt om det ur en kostnadsaspekt är rimligt att driva detta spår parallellt. Innan något sådant parallellt projekt beslutas måste ytterligare avstämningar göras med fr.a. överförmyndarna. Rekommendationen är, att arbetet i första hand fokuserar på att lägga en detaljerad grund och plan för att inrätta ett centralt ställföreträdarregister och att utifrån en bred behovskarta arbeta med frågor kring lagstöd.

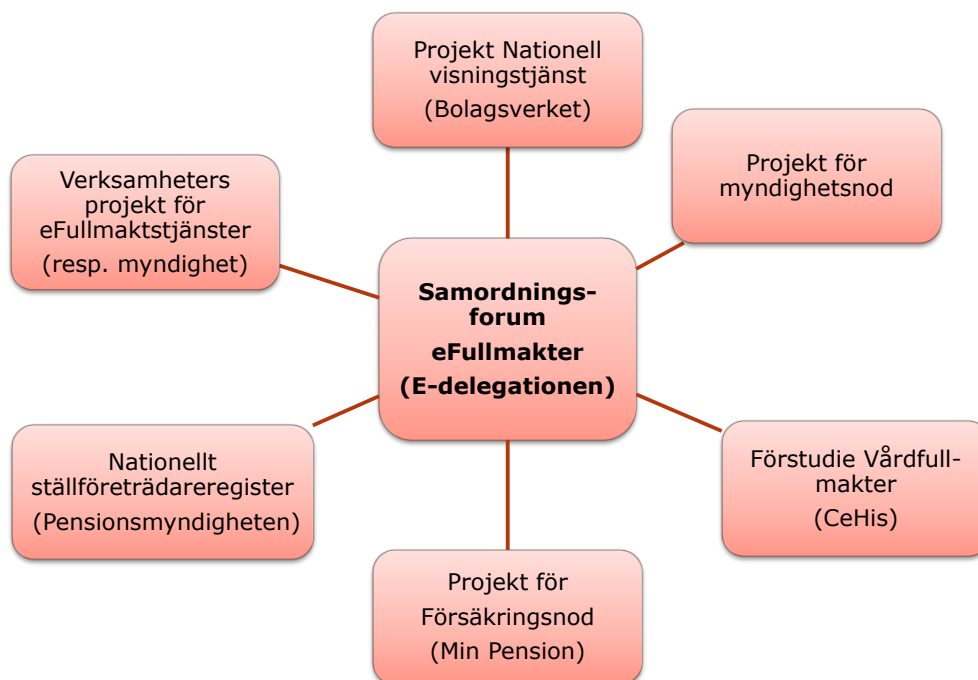
Pensionsmyndigheten har ställt sig positiva till att även ansvara för ett framtida register i någon form. Som ett första steg föreslås myndigheten få ta ansvar för ett utvecklingsprojekt för ett nationellt ställföreträdarregister samt att knyta handläggande myndigheter, Datainspektionen, Överförmyndarföreningen med flera centrala intressenter med dedikerade resurser till detta arbete.

#### 5.1.6 Samordning av fullmakts- och ställföreträdarprojekt

Förstudien konstaterar att framtagande av nya fullmaktstjänster bör drivas nära respektive verksamhet eller av flera aktörer inom ett visst verksamhetsområde. Då arbetet bedrivs i flera parallella spår är det samtidigt viktigt att de olika initiativen samordnas. Det finns fortsatt ett behov av att ur ett brett nationellt perspektiv följa utvecklingen av elektroniska fullmakter och ställföreträdarinformation. E-delegationen föreslås ta ett samordnande ansvar och skapa ett samordningsforum för infrastrukturella frågor och frågor kring standards, informationsinnehåll etc. Eventuellt kan det göras med stöd av en fristående men operativt orienterad aktör som exempelvis Swedish Standards Institute, SIS.

Bilden nedan beskriver en tänkt relation mellan de parallella utvecklingsspåren.





## 5.2 Viktiga förutsättningar

Nedan beskrivs affärsmässiga och andra förutsättningar för de tjänster som förstudien har redogjort för.

### 5.2.1 Gemensam visningstjänst

För att uppnå en kritisk massa och kunna dra slutsatser från en första version av en visningstjänst är det önskvärt att minst tre fullmaktstjänster deltar från start och bidrar i utveckling av visningstjänsten med olika aktörsperspektiv.

Det är en förutsättning att utveckling av en nationell visningstjänst kan ske med offentliga medel – från en eller flera aktörer i samverkan. Infrastrukturen för visningstjänsten bör även av styrningsskäl ägas offentligt.

En annan grundförutsättning bör vara att ingen avgift utgår för fysiska eller juridiska personer för att använda en nationell visningstjänst eller de fullmaktstjänster som nås från visningstjänsten. Anslutning av tjänster till en gemensam visningstjänst kan däremot bygga på avgift vid anslutning och/eller löpande till den koordinator som tillhandahåller infrastrukturen. Kostnadstäckningsprincip bör i så fall gälla, vilket i normalfallet medför att ju fler som deltar desto mindre kostnader kan förväntas per ansluten fullmaktstjänste-aktör.

### 5.2.2 Lokala fullmaktstjänster

När det gäller nya fullmaktstjänster som utvecklas i verksamheter måste förutsättningarna liksom överväganden av nyttor och kostnader beräknas utifrån respektive verksamhets eget business case och kalkylen bära sig för myndigheten i fråga. Förutom ett grundläggande krav på att enskilda individer och företag ska kunna få tillgång till fullmaktstjänsten utan kostnad (motiverat också av att ökad användning stöder användningen av e-förvaltning generellt) bör verksamhetsansvariga själva utveckla sin affärsmodell utifrån egna förutsättningar, tjänstens



art och användare. Är det en tjänst där verksamheten själv är enda behörighetskontrollerande part kan det, om aktören är en myndighet, vara ett beslut inom ramen för budget eller utformas som ett formellt uppdrag med dedikerat anslag.

I fallet med den föreslagna försäkringsnoden för pensions- och livförsäkring är en grundförutsättning att det finns ett antal större och mer tongivande aktörer som ser intresse av att gå samman kring en fullmaktstjänst och kan få andra att följa efter på lite sikt. Det är önskvärt att det förutom försäkringsbolag finns förmedlarbolag som också kan tänkas delta. Valcentralerna är andra viktiga intressenter som bör involveras från start.

För en försäkringsfullmaktstjänst som den ovan skisserade kan det vara tillämpligt att kunna ta betalt för hantering av fullmakter för anslutna behörighetskontrollerande parter, i form av anslutningsavgift och/eller avgifter utifrån användningen av tjänsten. Även fullmaktstagare (förmedlarbolag) som nyttjar prenumerationstjänster m.m. ”från baksidan” kan behöva betala för dessa. Dock kan en hög anslutningsavgift innebära en tröskel som man vill undvika. Alternativt kan rabatt införas för de aktörer som väljer att gå med tidigt. Det är viktigt att incitamentet i affärsmodellen för att ansluta sig till fullmaktstjänsten är tillräckligt stort, eftersom parallella system minskar effektiviseringsmöjligheterna.

Då pension- och livförsäkringsmarknaden är konkurrensutsatt marknad är det avgörande för möjligheten att komma framåt att någon part är beredd att stå den affärsmässiga risken för utvecklingen.

För att göra branschtjänsterna kostnadsneutrala i förhållande till olika företags olika volymer, det vill säga konkurrensneutrala, kan en s.k. flat rate vara att föredra framför modeller som innebär mängdrabatter vid stora volymer.

### 5.2.3 Central ställföreträdatjänst

Tillskapande av en central ställföreträdatjänst förutsätter som ovan beskrivet en rad författningsändringar samt, om en myndighet ska hålla i registret, ett regeringsuppdrag att hålla sådan tjänst.

Alternativet med en central ställföreträdatjänst bygger på att överförmyndare och tingsrätter skulle ha en skyldighet att anmäla ställföreträdare till den registeransvariga myndigheten. Det i sin tur ställer stora krav på att de nackdelar som en sådan tjänst medför för den personliga integriteten kan påvisas övervägas av de fördelar som en sådan tjänst innebär för olika intressenter.

### 5.2.4 Ställföreträdnod

Eftersom det alternativa förslaget om en ställföreträdnod - som i egenskap av personuppgiftsbiträde samlar uppgifter från tingsrätter och överförmyndare - bygger på frivillighet krävs att det finns en vilja hos dem som är registerhållare idag att delta i ett sådant samarbete. För att en sådan satsning ska vara värd att gå fram med måste den också vinna gillande hos i princip alla överförmyndare samt hos Domstolsverket. Föreningen för Sveriges överförmyndare måste stå bakom och rekommendera tjänsten. Samarbetet förutsätter vidare att samtliga anslutna registerhållare kan godta samarbetsavtal med likalydande villkor.

Som beskrivs i 5.1.5 ovan är en frivillig ställföreträdarnod inte den väg som förstudien rekommenderar i första hand.

### 5.3 Nyttorealiserings

#### 5.3.1 Uppföljning av individnytta

Även om individen med fullmaktstjänster genom enklare och snabbare hantering kan spara tid, är individnyttorna till stor del av kvalitativ karaktär. En uppföljning av individnytta av en fullmaktstjänst mäts därför förslagsvis genom direkta användaruppföljningar, dels genom ett nuläge inför inrättandet av en fullmaktstjänst och sedan löpande av användarna då tjänsten då införs och vidareutvecklas. I uppföljningarna kan även ingå frågor kring estimerad tidsvinst. Uppföljningen av tjänsten görs t.ex. genom webbenkät. Som komplement kan loggar av användarfrågor i en supporttjänst studeras.

Vissa nyttor kan mätas genom att helt enkelt följa upp om/att alla delar av tjänsten finns på plats såsom t.ex:

- Om single sign on erbjuds
- Om kunden får så snabba svar som utlovats (mäta svarstider mot krav)
- Om de kravställda funktioner finns som förenklar läsning och användning för alla.

I dessa delar av nyttouppföljningen blir svaren relativt binära, dvs. av karaktären ja/nej.

Fullmaktsregisterhållaren eller, i förekommande fall, fullmaktsnoden bör ansvara för uppföljning och realisering av nytta av respektive fullmaktstjänst inom olika områden. För en nationell visningstjänst bör den operativt ansvariga organisationen ansvara för uppföljning av nytta. Om de myndigheter och andra aktörer som ingår i tjänsten och delar sin information i denna återfinns i ett styrande samråd, styrelse eller motsvarande, är det sannolikt den styrande konstellationen som ytterst ansvarar för nyttorealiserings genom sitt inflytande över tjänstens förvaltning och utveckling, budget m.m.

Positiva nyttoeffekter för individer bör kunna ses relativt snart efter att tjänsten tagits i bruk, åtminstone efter ett år.

#### 5.3.2 Uppföljning av företagsnytta

För att mäta nyttan hos företag som använder fullmaktstjänster bör uppföljning göras på olika grupper av företag: dels de grupper som agerar i form av fullmaktstagare, dels de grupper av företag som agerar i egenskap av behörighetskontrollerande part.

Förslag på mätetal att följa upp på är (inom försäkringsbranschen) företags kostnader för fullmaktshantering före skapande av en fullmaktsnod, respektive efter. Nollbasvärde krävs. Även handläggningstider i fullmaktsärenden bör granskas genom t.ex. ett utsnitt av fall, före och efter tjänstens införande.

Samma ansvarsfördelning för uppföljning föreslås som för individuppföljning enligt ovan.

#### 5.3.3 Uppföljning av myndigheters nytta och samhällsnytta

Nyttorna ur myndighetsperspektiv svarar respektive registeransvarig myndighet eller nod för att följa upp och återkoppla. Styrgrupperna för dessa tjänster äger det yttersta ansvaret för resultatet.

Samhällsnyttor på aggregerad nivå svarar en gemensam fullmaktsnod för att följa upp. De som förestår enskilda fullmaktstjänster som ingår i den gemensamma tjänsten svarar för att göra sina egna nyttoutvärderingar ur ett samhällsperspektiv.

## 6. Slutsatser

Bland såväl individer som företag finns även personer som företräder flera, eller som företräder en viss person eller aktör i många ärenden. Hos dessa kan man förvänta sig att se både ekonomiska och kanske framför allt kvalitativa nyttor av en gemensam visningstjänst och fler fullmaktstjänster. I takt med att allt fler personliga ärenden utförs på Internet kommer det också bli allt fler som förväntar sig att även fullmakter ska kunna hanteras enkelt och snabbt med digitala hjälpmedel.

Det finns idag ett antal existerande fullmakts- eller ombudstjänster som i ett första steg föreslås knytas till en gemensam visningstjänst, t.ex. e-fullmakter hos Min Pension, Apotekens Service, förhoppningsvis också Skatteverket, Jordbruksverket. Ett mål bör också vara att en fullmaktstjänst för tillträde till Mina meddelanden, som just nu kravställs inom det projektet, samt en framtida fullmaktstjänst inom Bolagsverket, ska kunna anslutas till en nationellvisnings tjänst. Vidare behovsanalyser kring förutsättningar för respektive tjänsts anslutning behöver göras och kan ske inom ramen för ett utvecklingsprojekt och det vidare arbete med specifikation av tjänsten som nu behöver ta vid. Flera myndigheter och andra aktörer uttrycker positivt intresse för att utveckla både en visningstjänst och nya fullmaktstjänster. Lantmäteriet och Migrationsverket hör till myndigheter som är intressanta för vidare analys. I takt med att nya e-tjänster utvecklas i den offentliga sfären, är det ett rimligt antagande att behovet av fullmaktstjänster som kan öka användningen av dessa också behöver tas fram.

Enskilda myndigheter och andra offentliga aktörer rekommenderas att inom ramen för e-förvaltning överväga nyttan av att addera fullmaktstjänster inom sina specifika områden. Myndigheter som upplever problem med att få volym i användningen av vissa e-tjänster, eller som står i begrepp att utveckla nya e-tjänster, bör analysera vilken uppskattad effekt en e-fullmakt kan ha för volymerna i den ursprungliga e-tjänsten.

Stor potential bedöms t.ex. finnas kring både företagarelaterade fullmaktstjänster samt kring fullmaktstjänster inom vård och omsorg. Det senare området kräver ett stort mått av utredning och samordning, på grund av sitt stora antal intressenter.

Studien stöder tidigare slutsatser från Mina sidor att det framför allt är fullmaktstagare som företräder många i viss fråga alternativt stöder viss fullmaktsgivare inom många olika områden, som har nytta av en visningstjänst. Genomgången av både myndigheter och av försäkringsbranschen pekar på att en inte oväsentlig andel av fullmaktshantering ser ut att vara företrädare för juridiska personer.

Förstudien kan också konstatera att det inom försäkringsområdet finns två starka fall med förhållandevis omfattande fullmaktshantering, men att elektronisk fullmaktshantering inom skadeförsäkringsbolag kräver att branschen ökar graden av digitalisering generellt samt att man utvecklar ett gemensamt synsätt kring standards för att en tjänst ska ge förväntad effekt. Detta utvecklingsarbete hör väl hemma hos Svensk Försäkring och är delvis redan påbörjat genom kommittéarbete kring standardfullmakter och det s.k. digitaliseringsprojektet.

Inom pensions- och livförsäkringsområdet finns en grund för att fortsätta det nu påbörjade arbetet. Branschföreningen Svensk Försäkrings medlemmar samt även Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm), de större förmedlingsbolagen och valcentraler är viktiga intressenter i detta arbete. Pensionsmyndigheten bör även fortsatt bidra operativt i detta arbete på det sätt som är lämpligt med hänsyn tagen till försäkringsbranschens synpunkter och önskemål för den fortsatta processen. Parallellt med att en fullmaktstjänst formeras finns möjlighet att inom ramen för ordinarie utvecklingsarbete inom Min Pension arbeta med kompletterande sätt för att förbättra informationstillgången och öka konsumentens insyn.

## Källor

### **Skriftligt material**

*Mina sidor, slutrapport*

([http://www.edelegationen.se/sites/default/files/imce/filer/publikationer/Slutrapport\\_Minasidor\\_0.pdf](http://www.edelegationen.se/sites/default/files/imce/filer/publikationer/Slutrapport_Minasidor_0.pdf) )

*samt projektunderlag (Försäkringskassan)*

*Vägledning för nyttorealiserings, (E-delegationen)*

*Förslag på kalkylvärden, (E-delegationen, ppt)*

*Min Pension Målbild 2015 (Min Pension)*

*Pensionsmyndighetens särskilda informationsuppdrag - Slutrapport (Pensionsmyndigheten 2011-10-04)*

### **Myndighetsinformation och koordination**

Margaretha Olofsson, Försäkringskassan

Elisabeth Lundberg, Skatteverket

### **Intervjuer och faktainsamling**

*Katrin Westling Palm, Pensionsmyndigheten*

*Gunnar Olsson och Lisa Halvorsen, Konsumenternas försäkringsbyrå*

*Anders Evenås, Finansinspektionen*

*Marie Hosinsky, Svensk Försäkring*

*Per Andelius, Helen Davidsson och Glenn Nilsson, Sveriges försäkringsförmedlares förening*

*Niclas Berthilsson, Collectum*

*Per Nylund, Collectum*

*Camilla Larsson, AMF*

*Tomas Carlsson, Alecta*

*Håkan Eriksson, Skandia*

*Susanne Sakkari, Håkan Eriksson och Gunilla Selin, Skandia*

*Magnus Forsman, Skandia*

*Per Harrysson, SEB Trygg Liv*

*Claes Bergwik, SEB Trygg Liv*

*Karolina Emilsson, Trygg-Hansa*

*Tony Pettersson, SPP*

*Peter Tilly, PTK*

*Anna Spendrup, Fora*

*Christina Morin, Handelsbanken*

*Anders Lundström, Min Pension*

*Christer Johansson, If*

*Björn Nilsson och Kerstin Osterman, Folksam*

*Sabine Gunnarsson, Swedbank*

*Kristin Höök, Mats Lilja, Marcus Lindenfeldt, Mona Assadi och Peter Adle, Länsförsäkringar*

*Mikael Gellbäck, Söderberg & Partners*

*Peter Horwitz, Hanna Benjaminsson och Måns Widström, Max Matthiessen*

*Fredrik Dahl, Björn Amd och Torbjörn Söderqvist, Hjerta*

*Ola Ejlertsson, Håkan Sjökvist, Mårten Sundling, VISI*

*Hans Malmström, Mercer*

*Mikael Elf, Försäkringsfabriken*

*Mathias Säfsten, Justitiedepartementet*

*Torbjörn Cederholm, Swedish Standards Institute (SIS)*

*Ann-Charlotte Oetterli, Nacka Överförmyndarnämnd*

*Kennet Öhlund och Peter Sporrstedt, Stockholms överförmyndarnämnd*

*Claes Gillberg, Täby Överförmyndarnämnd*

*Agneta Zedell, Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare*

*Eva von Scheele, SKL*

*Nils Alesund, SKL*

*Krisztina Buki, Stockholms stad*

*Kansli, Strokeförbundet*



## **Mötesförteckning**

### **Styrgrupp**

- 3 november 2011
- 28 november 2011
- 21 december 2011
- 19 januari 2012
- 15 februari 2012
- 21 februari 2012

### **Referensgrupp Bank & Försäkring**

- 14 november 2011
- 7 december 2011
- 11 januari 2012
- 7 februari 2012
- 7 mars 2012

### **Referensmöten inom Offentlig sektor**

- 16 november 2011 - Hearing med myndigheter inom E-delegationen
- 14 december 2011 - E-delegationens nätverksträff
- 15 december 2011 - presentation för E-delegationens arbetsgrupp
- 21 december 2011- E-delegationens kansli
- 2 januari 2012 - E-delegationens arkitekturmöte

### **Möten med andra intressenter**

- Apotekens Service AB
- Inera, CeHis och E-delegationen samt förstudier
- Försäkringsfabriken
- Aditro
- Swedish Standards Institute, SIS
- Digitaliseringsprojektet, Svensk Försäkring
- Svensk Försäkrings referensgrupp
- Min Pension

### **Möten med juridisk expertis**

- Arbetsgruppsmöten (26 januari, 7 februari samt 22 februari 2012)
- Möte m a a juridisk delning (9 mars 2012)

### **Workshopar kring IT-arkitektur**

- 15 december 2011
- 13 januari 2012

### **Riskanalyser**

- Riskanalyser (28 oktober och 15 december 2011) samt säkerhetsriskanalys (23 februari 2012)

## **Bilaga 1**

### **Deltagare i referensgrupp Bank & Försäkring**

Ole Settergren, Pensionsmyndigheten (ordf.)

Marie Hosinsky, Svensk Försäkring

Helen Davidsson, Svenska försäkringsförmedlares förening

Gunnar Olsson/Lisa Halvorsen, Konsumenternas försäkringsbyrå

Tomas Carlsson, Alecta

Camilla Larsson, AMF

Håkan Eriksson, Skandia

Claes Bergwik, SEB

Christina Morin, Svenska Handelsbanken

Per Nylund/Niclas Berthilsson, Collectum

Anna Spendrup, Fora

Tony Pettersson, SPP

Glenn Nilsson, MaxMatthiessen

Mikael Gellbäck, Söderberg & Partners

Fredrik Dahl, Hjerta

Anders Lundström, Min Pension

Christer Johansson, If

Kerstin Osterman, Folksam

Elina Kettinen, Finansinspektionen

## Bilaga 2

### Begrepp och definitioner

Nedan presenteras definitioner av begrepp som används i projektet Mina Fullmakter.

Begrepp	Definition
Behörig företrädare	Den som kan vidta rättshandlingar för någon annan (huvudmannen) med juridisk bindande verkan.
Behörighetskontrollerande motpart	Se Behörighetskontrollerande part
Behörighetskontrollerande part	<p>Behörighetskontrollerande part är ett samlingsnamn för den som ska lämna information om fullmaktsgivaren till fullmaktstagaren eller godkänna fullmaktstagare som part i hantering av ärende för fullmaktsgivares räkning, t.ex. ett försäkringsbolag.</p> <p>Den behörighetskontrollerande parten ska kunna kontrollera att en för ändamålet gällande fullmaktsgivare finns mellan en fullmaktsgivare och en fullmaktstagare.</p> <p>Kallas ibland också förlitande part.</p>
E-legitimation	Svensk personlig E-legitimation. Utfärdat på kort eller på fil.
Huvudman	Se Fullmaktsgivare
Flyttfullmakt	<p>En flyttfullmakt är en informationsfullmakt för inhämtande av information rörande en försäkring inför en eventuell flytt av kapital. Flyttfullmakterna har tydligt fokus på att ge detaljerad information om främst kapital och avgifter för en eventuell flytt.</p> <p>Flyttfullmakten kan ställas ut av en fysisk eller juridisk person och gäller oftast endast för information om en viss försäkring. En flyttfullmakt berör alltid enbart två parter; den som frågar och den som blir tillfrågad.</p>
Fullmakt	<p>Fullmakt innebär rätt att företräda annan. Rätten kan vara begränsad på olika sätt till exempel till visst område, till visst ärende eller till viss tid. Om fullmakten inte är tidsbegränsad gäller den tills den återkallas.</p> <p>Fullmakten visar att fullmaktstagaren har ett uttryckligt bemyndigande att företräda fullmaktsgivaren.</p>
Fullmaktsgivare	<p>Fullmaktsgivaren är ett samlingsnamn för den som ställer ut en fullmakt. Fullmaktsgivaren kan vara både fysisk och juridisk person.</p> <p>En fysisk person som är fullmaktsgivare kan t ex vara en</p>

	<p>kund hos ett försäkringsbolag.</p> <p>En juridisk person som är fullmaktsgivare kan t.ex. vara en huvudman som bemäktigar annan (som inte är firmatecknare) i bolaget att företräda bolaget i vissa ärenden.</p>
Fullmaktshavare	Se Fullmaktstagare
Fullmaktstagare	<p>Fullmaktstagare är ett samlingsnamn för den som av en fullmaktsgivare bemäktigats att utföra vissa åtaganden i fullmaktsgivarens namn. Fullmaktstagaren kan vara både fysisk och juridisk person.</p> <p>En fysisk person som är fullmaktstagare kan t ex vara en anhörig som bemäktigats att utföra visa ärenden för en äldre förälders räkning.</p> <p>En juridisk person som är fullmaktstagare kan t ex vara en revisor som företräder antingen en fysisk eller juridisk person.</p>
Fullmaktstjänsten eller <a href="http://www.minafullmakter.se">www.minafullmakter.se</a>	Avses i detta fall en elektronisk tjänst tillgänglig från internet där privatpersoner, företag och myndigheter ska kunna administrera och verifiera fullmakter.
Fullmäktig	Se Fullmaktstagare
Förmedlingsfullmakt	<p>En förmedlingsfullmakt innehåller ofta samma rätt till information som en informationsfullmakt, med tillägget att den också ger en försäkringsförmedlare behörighet att företräda fullmaktsgivaren, t.ex. kontakter mellan en försäkringstagare och en försäkringsgivare. Inom förmedlarkåren är det i regel förmedlingsfullmakten som styr vem som är berättigad till att uppbära ersättning (provisioner) för förmedling och skötsel av en försäkring.</p> <p>Förmedlingsfullmakten gäller vanligtvis tills vidare. Förmedlingsfullmakten kan ställas ut av en fysisk eller juridisk person och ge full access eller i delar begränsas</p>

	<p>till t.ex. personer, produkter osv.</p> <p>Som regel ersätter ny förmedlingsfullmakt en befintlig förmedlingsfullmakt om de gäller samma försäkringsområde.</p>
Försäkringsrådgivare	Anställd eller egen företagare som arbetar med försäljning och rådgivning kring olika försäkringsprodukter. Användningsfallet för försäkringsbranschen skiljer inte på rådgivare vid försäkringsbolag och förmedlare i ett förmedlingsföretag.
Försäkringstagare	Person som har en försäkring i ett försäkringsbolag. Omfattar i detta sammanhang även pensionssparare med intjänad pensionsrätt i den allmänna pensionen och i avtalspensioner m.m.
Informationsfullmakt	<p>En informationsfullmakt ger en mottagare av fullmakten behörighet att vid ett enskilt tillfälle, under en angiven tid eller tills vidare inhämta information rörande uppgifter om pension och försäkring från t.ex. en försäkringsgivare, myndighet eller stiftelse.</p> <p>Informationsfullmakten kan ställas ut av en fysisk eller juridisk person och ge full access eller i delar begränsas till t.ex. personer, produkter osv.</p>
IT-system	<p>Begreppet används med två betydelser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Det IT system som kommunicerar med fullmaktstjänsten hos Pensionsmyndigheten och försäkringsbolagen</li> <li>2) Pensionsmyndighetens eller försäkringsbolagens verksamhetssystem där uppdraget som fullmakten ger tillstånd till verkställs.</li> </ol>
Kapitalförvaltningsfullmakt	En kapitalförvaltningsfullmakt används av aktörer som tillhandahåller tjänster för att hjälpa individer att placera sitt kapital inom t.ex. premiepensionen eller annat försäkringssparande. Kapitalförvaltningsfullmakten ger fullmaktstagaren rätt att byta fonder eller på annat sätt ändra inriktningen på fullmaktsgivaren spar- och försäkringskapital.
Ombud	Se Fullmaktstagare

Ställföreträdare	Person som är utsedd av offentlig myndighet (tingsrätt eller överförmyndarnämnd) till god man, förvaltare eller förordnad förmyndare för annan.
------------------	---