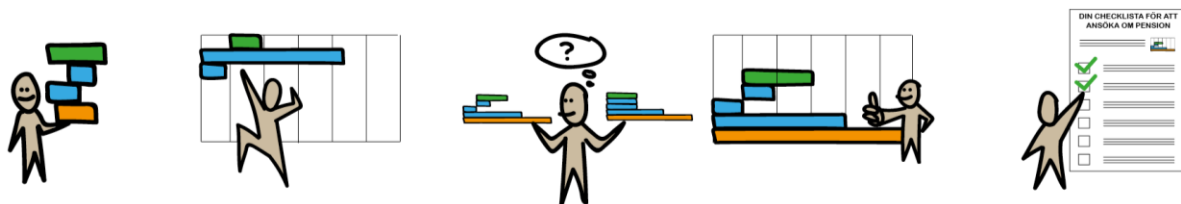


# PROTOTYP UTTAGSPLAN

## ENKLARE ATT PLANERA PENSIONSUTTAG



PENSIONS  
MYNDIGHETEN

 minpension.se

Datum 2017-02-01  
Dok.bet. PID156673  
Version 1.0  
Dnr/Ref. VER 2016-254

## Förord

### **Hur svårt kan det vara och hur enkelt kan det bli?**

Många saker i livet är ganska enkla och görs kanske ibland svårare än de verkligen är. Men det finns också saker som är omvittnat svåra, fast de egentligen inte borde vara det. Som att gå i pension.

Orsaken är att de allra flesta av oss har flera pensioner med skilda villkor och där vi måste ta ställning till en massa val innan vi får ut vår pension. Val som för de flesta är svåra och komplicerade och dessutom spelar stor roll för vilket liv man lever som pensionär. De allra flesta besluten är dessutom oåterkalleliga. Riksrevisionen har i en rapport berättat att det är alldeles för krångligt att ta ut sin pension, och att det måste bli enklare. Och regeringen har dessutom givit Pensionsmyndigheten i uppdrag att göra något åt saken.

Den som planerar att ta ut sin pension behöver få en överblick av all sin pension och handfast hjälp i planeringen att ta ut den. Det kommer att leda till att enskilda individer får ökad egen kontroll och större självförtroende i pensionsfrågor, något som vi tror är ett gemensamt intresse för alla aktörer som arbetar med pensionsfrågor. Därför var det helt naturligt att bygga vidare på det framgångsrika samarbetet mellan staten och pensionsbranschen i bolaget Min Pension, där individen själv har tillgång till och makt över alla sina pensionsuppgifter.

Det som vi presenterar i denna rapport är ett resultat av ett intensivt samarbete mellan statliga och privata pensionsaktörer och vi tror att det är en stor del av lösningen. Den tjänst som vi beskriver här kallar vi uttagsplan. Vi vill bygga den i etapper där den första versionen förhoppningsvis ska vara klar att användas redan 2018. Men för att det ska bli verklighet krävs vidareutveckling av Minpension.se, ett ännu tätare samarbete med pensionsaktörerna och ett utökat informationsutbyte. Ju fler aktörer som bidrar med uppgifter till tjänsten, desto bättre kommer den att bli för användarna. Vi tror att aktörerna kommer att kunna dra nytta av synergieffekter och så småningom rationaliseringsvinster. Vi tror också på ökad kundnöjdhet ett ökat förtroende för branschen, då varje medverkande aktör bidrar till att nå visionen för arbetet med uttagsplan: att alla som går i pension tycker att det är tryggt och enkelt att planera och ta ut sin pension.

Anders Lundström, vd för Min Pension

Marie Evander, chef för utvecklingsavdelningen, Pensionsmyndigheten

# Innehåll

<b>Sammanfattning .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Bakgrund.....</b>	<b>7</b>
<b>2 Tjänstebeskrivning .....</b>	<b>8</b>
2.1 Syfte.....	8
2.2 Målgrupp .....	8
2.3 Omfattning .....	8
2.4 Värdeerbjudande .....	9
2.5 Relation, språk och budskap .....	9
2.6 Logiskt flöde, funktionalitet och presentation .....	9
2.6.1 Ingång till tjänsten .....	10
2.6.2 Landningssidan – välj själv vad du vill göra, och i vilken ordning .....	11
2.6.3 Se dina pensioner .....	11
2.6.4 Skapa din plan .....	12
2.6.5 Jämför planer.....	15
2.6.6 Att göra-lista för individuell planering.....	16
2.6.7 Ytterligare funktioner .....	17
2.7 Tillgänglighet och säkerhet .....	18
<b>3 Överväganden och förslag .....</b>	<b>18</b>
3.1 Grundläggande syn på tjänst för pensionsplanering .....	18
3.2 Strategi för information och beräkning .....	20
3.2.1 Från standardschabloner till bolags- och individspecifika beräkningar	20
3.2.2 Utökad information .....	21
3.2.2.1 Individuell pensionsinformation .....	21
3.2.2.2 Ändringsregelverk.....	21
3.2.2.3 Övrig information .....	22
3.2.2.4 Beräkning av belopp utifrån gjorda val .....	22
3.3 Förslag till fasindelning.....	23
3.4 Långa mål .....	25
3.4.1 Information och beräkning .....	25
3.4.2 Användning och användarnöjdhet.....	26
<b>4 Effekter av uttagsplan .....</b>	<b>27</b>
4.1 Nyttan .....	27
4.1.1 Individ .....	27
4.1.1.1 Kvalitativ nytta.....	27
4.1.1.2 Kvantitativ nytta.....	28
4.1.2 Pensionsbolag .....	28
4.1.3 Min Pension .....	30
4.2 Kostnadsbedömning.....	30
4.2.1 Kostnader för Min Pension .....	31
4.2.1.1 Externa kostnader .....	31
4.2.1.2 Interna kostnader.....	31
4.2.2 Kostnader för pensionsaktörer.....	32
4.2.3 Förslag till finansieringsmodell .....	33
4.3 Legala konsekvenser.....	34
4.3.1 Personuppgiftshantering och säkerhet .....	34

4.3.1.1	Personuppgiftshantering i uttagsplan .....	34
4.3.1.2	Lagring och gallring .....	35
4.3.1.3	Samtycke .....	35
4.3.1.4	Säkerhet och skydd för personuppgifter .....	35
4.3.1.5	Informationssäkerhet .....	36
4.3.1.6	Integritetsskydd .....	36
4.3.2	Ansvar och överväganden avseende vägledning och rådgivning .....	37
4.3.3	Anslutnings- och användaravtal .....	37
4.4	Organisatoriska samt administrativa överväganden .....	38
4.5	Risker och hantering av risker .....	38
<b>Appendix 1 Arbetsätt och organisation för uttagsplan .....</b>		<b>40</b>
<b>Appendix 2 Personas .....</b>		<b>42</b>
<b>Appendix 3 Processkartor .....</b>		<b>45</b>
<b>Appendix 4 Bakgrund till uttagsplan .....</b>		<b>49</b>

## Sammanfattning

Det är krångligt för pensions sparare att planera och ta ut pension i Sverige. Det visar flera utredningar och analyser från Riksrevisionen, Pensionsmyndigheten och Min Pension. Min Pension har definierat bättre stöd till blivande pensionärer som en strategisk fråga för fortsatt utveckling av den branschgemensamma plattformen. Min Pension har över åren blivit ett framgångsrikt frivilligt samarbete och prognosverktyget är idag ett både viktigt och självklart verktyg i branschen. Att information kommer från Min Pension innebär i sig en kvalitetsstämpel. Men kraven ökar med tiden i takt med att digitaliseringen går framåt, och det krävs vidareutveckling för att inte bli omsprungna av oseriösa aktörer. Samtidigt är kraven från användare som planerar att gå i pension så annorlunda från de som fokuserar på sparande till pension, så att det krävs en egen tjänst för att göra processen för att gå i pension enkel och trygg.

Därför har Min Pension och Pensionsmyndigheten under 2016 tagit fram en prototyp för en tjänst för uttagsplanering där just pensionsplanerarna adresseras. Arbetet i projektet har skett i nära samarbete med pensionsbranschen. Med prototypen tar Min Pension ett ytterligare steg mot att erbjuda guidning och stöd på olika, för individen valbara, nivåer.

Tjänsten uttagsplan vänder sig till personer som inom kort vill gå i pension eller som överväger att gå i pension. Den ska också kunna användas av den som har börjat ta ut pension för att följa sina utbetalningar eller för att ge stöd inför nya val. Tjänsten föreslås vara tillgänglig för en användare ett år innan första möjliga pensionsuttag, som tidigast från 54 års ålder.

Uttagsplan är en breddtjänst för personer med olika kunskapsnivåer och behov av stöd. Till skillnad från dagens prognos som fokuserar på en framskrivning av pensionen, ska uttagsplan även ge ett neutralt och strukturerat beslutsstöd. Prototypens flöde ger användaren flexibilitet i vilka steg man kan ta i tjänsten och i vilken ordning. Från en landningssida, ”hallen”, kan man som användare ta sig vidare både för att se sina pensioner, skapa en eller flera alternativa pensionsplaner, jämföra pensionsplaner samt inte minst få en att göra-lista som hjälper användaren att realisera vald plan.

Planering av pensionsuttag är ofta ett livspåverkande beslut. Ju närmare pension en individ kommer, desto viktigare är det med korrekthet och god precision i beräkningen av pensioner. För att öka förtroendet och tryggheten för pensionsinformationen krävs att pensioner i framtiden särredovisas. Dagens prognostjänst beräknar idag både med generella schabloner samt med specifika regelverk och värdeförråd. De pensioner som beräknas mer specifikt är allmän pension, statliga tjänstepensioner och ITP från Alecta. För att möta kraven på fullgod information, kvalitet och precision i en tjänst för uttagsplanering behöver dagens informationsinhämtning till Min Pension utvidgas så att den även innefattar valcentralsinformation. Det behövs också nya och mer precisa sätt att beräkna individuell pension. Detta kan ske antingen genom att bolagen räknar själva och skickar över framräknade belopp, eller genom att Min Pension räknar baserat på valcentrals- och bolagsspecifika parametrar.

En förutsättning för ökad kvalitet är att branschen gemensamt arbetar för korrekta regelverk och god precision i beräkningarna. Projektet har analyserat hur stor andel av pensions spararna i åldern 55-65 år som täcks av en preciserad beräkning för hela sitt kapital då vi adderar bolag för anslutning till en tänkt lista, utifrån storleksordning. Det krävs då fortfarande att en majoritet av bolagen levererar rätt specifika beräkningsgrunder och information eller beräknar själva, för att tjänsten ska få en bra verkan.

Uttagsplan ger konstaterade nyttor på flera nivåer, för såväl dess användare som för pensionsaktörerna och för Min Pension som branschens långsiktiga aktör på pensionsinformationsområdet. Tydliga individnyttor uppstår redan vid en enklare planeringstjänst, och ger good will även för pensionsbolagen. För branschaktörer uppstår på sikt även effektiviseringsvinster, vilka bedöms bli som störst vid automatisering av processen för att påbörja uttag.

Utveckling av uttagsplan medför i sig inga större legala förändringar för Min Pension eller för Pensionsmyndigheten. Redan idag utgör frågor kring pensionsplanering och -uttag en klar majoritet av frågorna till Min Pensions kundservice. Störst konsekvenser inom det legala området har istället den allmänna utvecklingen som tjänsteutbudet på Min Pension genomgår, samt dataskyddsförordningens ikraftträdande i maj 2018.

Projektet föreslår utveckling av uttagsplan inom ramen för Min Pension, med den framtagna prototypens innehåll och logiska flöde som grund för den fortsatta utvecklingen. Uttagsplan svarar mot ett tydligt klarlagt behov och en konstaterad stor samhällsnytta. Kraven på högre kvalitet och precision kommer hela Min Pensions verksamhet, dess användare och även pensionsaktörerna till godo.

Parallellt med design och teknisk utveckling av verktyget hos Min Pension rekommenderas utvecklings- och testaktiviteter med ett antal aktörer som är beredda att ta tåten i informationsleverans och nya beräkningsätt. Dialog bör snarast inledas med branschen om hur sådana pilotprojekt kan utformas. En beta-version är möjlig att ta fram under 2017. Denna kan följas av en version 1 i mitten av 2018. Version 2 lanseras ett år senare, version 3 ytterligare ett år framåt.

# 1 Bakgrund

Riksrevisionen, Pensionsmyndigheten och Min Pension har i flera analyser visat att det är krångligt att planera och ta ut pension. Pensionsmyndigheten har fått ett uppdrag från regeringen att arbeta för att pensionssparare och pensionärer ska få en samlad och tydlig bild över sina val. Min Pension har definierat ett bättre stöd till blivande pensionärer som en strategisk fråga. De båda organisationerna har i samverkan tagit fram en prototyp tjänst för planering av pensionsuttag. Med prototypen tar Min Pension ytterligare steg för att öka nyttan för användarna och att säkra det långsiktiga värdet i det gemensamma branschsamarbetet.

Flera utredningar och rapporter<sup>1</sup> under senare år visar att pensionssparare tycker att det är krångligt att ta ut pensioner i Sverige. Inför 2015 fick Pensionsmyndigheten i uppdrag av regeringen att lämna förslag på åtgärder för hur information och stöd till pensionssparare och pensionärer kan förbättras så att individen kan få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemets alla delar. I sitt svar till regeringen rekommenderade Pensionsmyndigheten insatser på ett antal områden, såsom att förenkla och ensa regler, samt att ta fram en digital tjänst inriktad på planering av pensionsuttag.

I slutet av förra året analyserade Pensionsmyndigheten förutsättningar för en digital tjänst för att planera, simulera och ta ut pensioner på ett ställe. Förstudien genomfördes i samarbete med Min Pension. Rapport från *Förstudie Uttagsplan* beslutades av Pensionsmyndighetens generaldirektör den 4 april 2016 och överlämnades till myndighetens huvudman, regeringen. Förstudien fördjupade bilden av individens behov av att se och förstå sitt pensionsinnehav, att kunna jämföra sina alternativ för hur man väljer att ta ut pensioner, och att få stöd på vägen mot att realisera sin egen pensionering.

Min Pensions styrelse tog före sommaren 2016 beslut om att ta fram en prototyp för en digital planeringstjänst inom ramen för ett gemensamt projekt med Pensionsmyndigheten. Parallellt med detta ville de båda organisationerna fördjupa kunskapen om förutsättningar för, och effekter av, en digital planeringstjänst på såväl individ- som branschnivå. Ett fördjupat samarbete med branschen eftersträvades. Därför formades projektet som ett brett samverkansprojekt. *Prototyp Uttagsplan* har löpt under perioden maj t.o.m. december 2016.

Projektet har haft till uppgift att ta fram en prototyp för en tjänst för att planera och simulera uttag av pensioner, samt att utforma tjänsten gentemot pensionsinstitut och valcentraler. I projektets uppdrag ingick också att ta fram ett förslag på fasindelning vid en kommande utveckling av tjänsten, av vilken det ska framgå vilka funktioner som bör ingå i olika faser (olika versioner av tjänsten).

Prototypen för tjänsten ska stödja visionen att pensionssparare upplever att det är enkelt och tryggt att planera pensionsuttag. En avgränsning har gjorts från själva uttaget, dvs. att påbörja pensionsuttag via tjänsten ingår ej. Ytterligare en avgränsning som gjordes av tidsskäl var att prototypen utvecklades för stort format (desktop och läsplatta) och inte för smarta telefoner. Beskrivningen av tjänsten ska kunna vara underlag för pensionsinstitut och valcentraler inför beslut om deltagande och deras leveranser till tjänsten.

Min Pensions styrelse är beställare av projektet och har utgjort strategisk styrgrupp. En operativ styrgrupp bestående av företrädare för Min Pension, Pensionsmyndigheten och SPV har stöttat projektet. I projektets arbetsgrupp har samlats en rad kompetenser (verksamhetsutvecklare, verksamhetsspecialister, jurister, personer med teknisk kompetens samt kommunikatörer) från både Pensionsmyndigheten och Min Pension.

---

<sup>1</sup> Se bl.a. Riksrevisionens rapport *Att gå i pension – varför så krångligt?* (RiR 2014:13), Min Pensions utredningsarbeten och rapporter avseende användarnas behov och beteenden, samt Pensionsmyndighetens rapportering av regleringsbrevsuppdrag nr 9 2015.

Projektet har under hösten genomfört två omgångar av användartester av prototypen, den ena baserad på generella testdata och den andra med individspecifika data i verktyget. Däremellan har ett antal experttester och andra tester av prototypen utförts. Användartesterna har varit mycket betydelsefulla för förståelse av behov, nytta och beteenden, och de har varit centrala för utformningen av den slutliga prototypen.

För att även få en bred kunskapsinhämtning och förankring i branschen har projektet arbetat med en referensgrupp bestående av pensionsaktörer. Pensionsaktörerna har också bidragit med ett antal arbetande resurser i tematiska arbetsgrupper och workshops. (För en mer utförlig beskrivning av projektets arbetssätt, organisation och deltagare, se Appendix 1.) Genom ett brett arbete finns vid projektets avslut en god kännedom i stora delar av branschen om såväl den framtagna prototypen som förutsättningar för realisering samt möjliga lösningar och vägval framåt.

## 2 Tjänstebeskrivning

Uttagsplan vänder sig till personer som inom kort vill gå i pension eller som överväger att gå i pension. Tjänsten ska också kunna användas av den som har börjat ta ut pension för att följa sina utbetalningar, eller för att göra nya uttagsval. Tjänsten planerar att göras tillgänglig ett år innan individens första möjliga pensionsuttag och som tidigast från 54 års ålder. Uttagsplan är en breddtjänst och ska kunna svara mot individers olika kunskapsnivåer och behov av stöd.

Nedan följer en beskrivning av logiskt flöde och funktionalitet i en tjänst för uttagsplanering, i det följande kallad uttagsplan, visuella nedslag i den prototyp som har tagits fram. För att säkra ett användarorienterat synsätt har utformning, gränssnitt, navigation och till viss del även språk arbetats fram i samarbete med användare i målgruppen. Rapporten gör en övergripande beskrivning av tjänsten och dess innehåll men också en beskrivning av logiska gränssytor mot pensionsinstitut och valcentraler.

### 2.1 Syfte

Uttagsplan ska ge användaren möjlighet att se alla sina pensioner, se och förstå sina val inför pensionsuttaget samt att jämföra och förstå effekter av olika val. Tjänsten ska stegvist ge användaren ett stöd med tillgång till både generell och individuell information och vägledning. För att ytterligare underlätta för användaren ska tjänsten göra det möjligt att spara dennes val, jämföra olika val, samt att ta fram en åtgärdslista som stöd för att senare genomföra sin valda plan.

### 2.2 Målgrupp

Uttagsplan vänder sig till personer med intjänad pension i Sverige som närmar sig pensionering eller överväger att ta ut pension. Tjänsten är avsedd att tillgängliggöras för användare ett år innan första möjliga tidpunkt för uttag av pension och som tidigast från 54 års ålder.

Uttagsplan är en breddtjänst, vilket betyder att den ska kunna användas och förstås av individer med olika nivå på kunskap och intresse för pensionsfrågor och ekonomiska frågor.

### 2.3 Omfattning

Uttagsplan ska visa användarens pensioner (p-klassade försäkringar), såsom dagens kollektiva och individuella tjänstepensioner, privata pensioner, IPS samt allmän pension inklusive garantipension<sup>2</sup>. Efterlevandeskydd som kan ingå i något av det ovanstående ska också kunna visas i tjänsten. Tjänsten ska även visa pågående utbetalningar av pension<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> K-klassade försäkringar och ISK ingår inte i den här definierade tjänsten. Utländska pensioner ingår inte heller i tjänsten. Antalet ingående försäkringar/pensioner som tjänsten omfattar kan öka över tid om t.ex. en utvidgning av leveransen till Min Pension blir aktuell.

<sup>3</sup> Pågående utbetalningar implementeras först i senare versioner av tjänsten.



## 2.4 Värdeerbjudande

Tjänsten skapar ett antal nyttor eller värden för den som överväger eller står inför beslut om att ta ut pension. Centrala värden som tjänsten ska bidra med sammanfattas i bilden nedan.

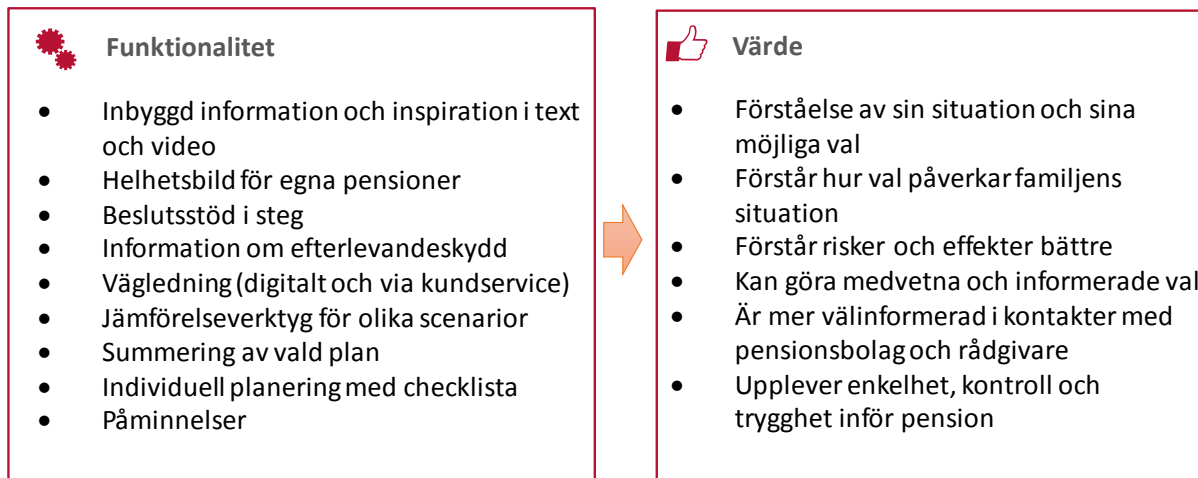


Bild 1 Värdeerbjudande för Uttagsplan

## 2.5 Relation, språk och budskap

Uttagsplan ska vara en neutral, informativ och förklarande tjänst som använder ett rakt och enkelt språk. Som individuellt anpassad tjänst ska den använda sig av ett personligt tilltal (i du-form) och upplevas av sin användare som ett samtal mellan människor.

Det är viktigt att språket är obyråkratiskt och samtidigt respektfullt. Krångliga facktermer ska undvikas helt eller översättas till för individen och situationen anpassade ord och begrepp.

Uttagsplan ska till att börja med bara tillhandahållas på svenska.

## 2.6 Logiskt flöde, funktionalitet och presentation

I detta avsnitt beskrivs tjänsten ur ett användarperspektiv. Av utrymmesskäl fokuseras på det mest centrala innehållet och funktionaliteten i tjänsten.

Bilden nedan ger en översikt över olika delar och funktioner i uttagsplan.

1. Sidor och funktioner som ger en bra första orientering och initial information: den individuella tillgångsbilden och information om avtalad pension.
2. Sidor och funktioner där individen kan pröva, jämföra och se konsekvenser av olika val.
3. Att göra-listan som är ett resultat och praktiskt stöd för individen att realisera sina val.

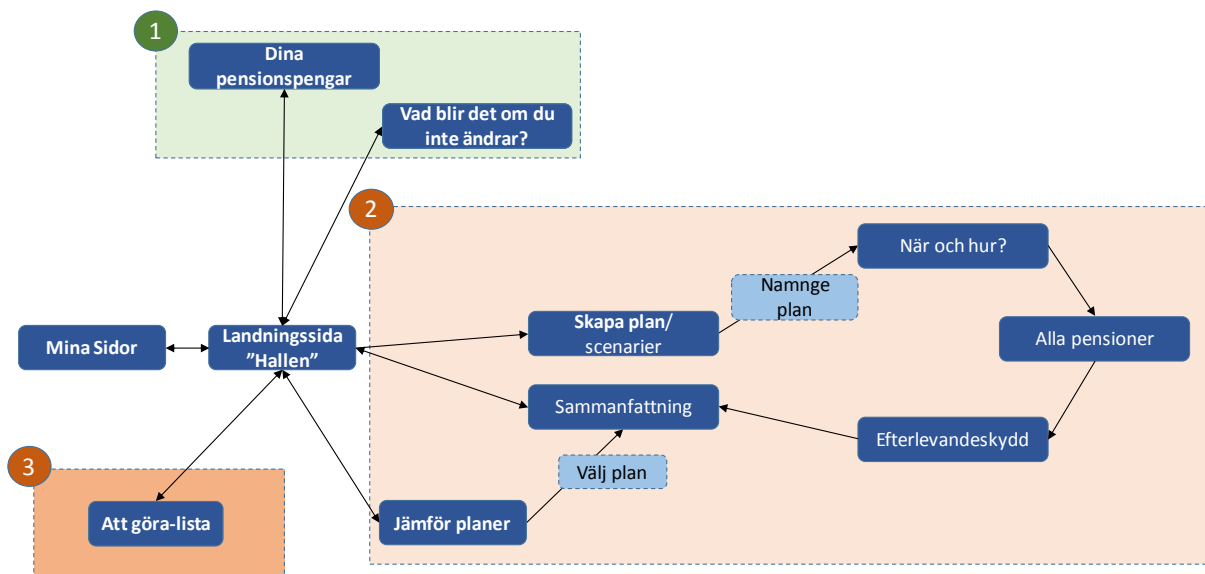


Bild 2 Uttagsplan - översikt

### 2.6.1 Ingång till tjänsten

Tjänsten görs tillgänglig för dem som ingår i den definierade målgruppen (se avsnitt 2.2 ovan) och kräver ett inloggat läge där individen är identifierad och verifierad med e-legitimation. Vägarna in till uttagsplan kan vara flera. Användaren kan ha läst och fastnat för information om tjänsten på en webbsida, som icke inloggad, och därefter fått en förfrågan om att logga in. Är användaren för ung och för långt ifrån ett möjligt pensionsuttag, ska hen istället pekats mot prognostjänsten. Den som inte tillhör målgruppen kan dock fortfarande läsa generell information om tjänsten eller se en videofilm som beskriver tjänsten.

En alternativ ingång till planeringstjänsten är att användaren redan är inloggad på Mina sidor på Minpension.se och från översiktssidan i Mina sidor väljer planeringstjänsten som ett av flera synliga, valbara verktyg.

Första gången användaren besöker planeringstjänsten presenteras användaren för en kort introduktion som med enkla rubriker och korta budskap beskriver tjänsteerbjudandet: Vad är syftet med tjänsten? Vad gör man i tjänsten? Och vad blir resultatet om man som användare går igenom den?

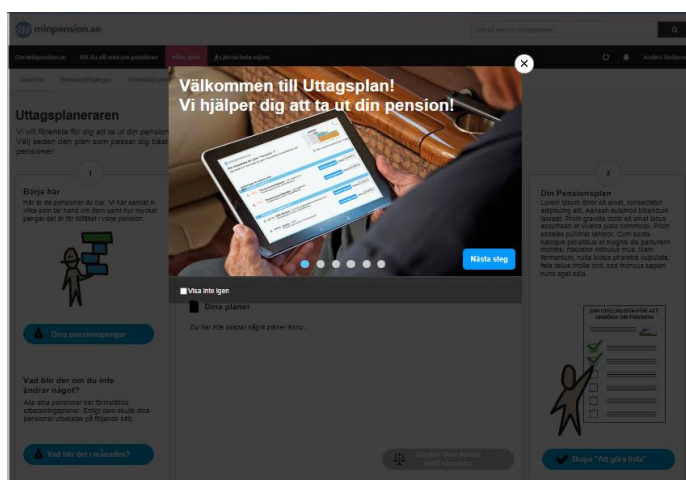


Bild 3 Vid första besöket visas en kortfattad introduktion till vad tjänsten erbjuder

Användaren har möjlighet att få fördjupad information av såväl generell som individuell karaktär både vid starten och under arbetets gång. Information i uttagsplan görs tillgänglig både i text och som korta informations- och instruktionsfilmer. Kopplat till specifika val i olika steg presenteras informationsrutor. ”Varningsflaggor” uppmärksammar individen på specifika begränsningar eller krav.

2.6.2 Landningssidan – välj själv vad du vill göra, och i vilken ordning  
Tjänsten behöver svara mot individers olika preferenser för information – både vad gäller informationsdjup och tillgång till alternativa presentationssätt – men också mot vad olika personer ser som intressant att göra i tjänsten vid olika besök och i vilken ordning de vill välja att göra olika moment. Utagsplan förses därför med en landningssida som kan beskrivas som en ”hall” från vilken användaren kan välja att göra olika saker: se sina pensioner, skapa en eller flera alternativa planer, ändra i uppställda planer, jämföra planer med varandra, se summering eller se/arbeta med en att göra-lista utifrån en vald plan.

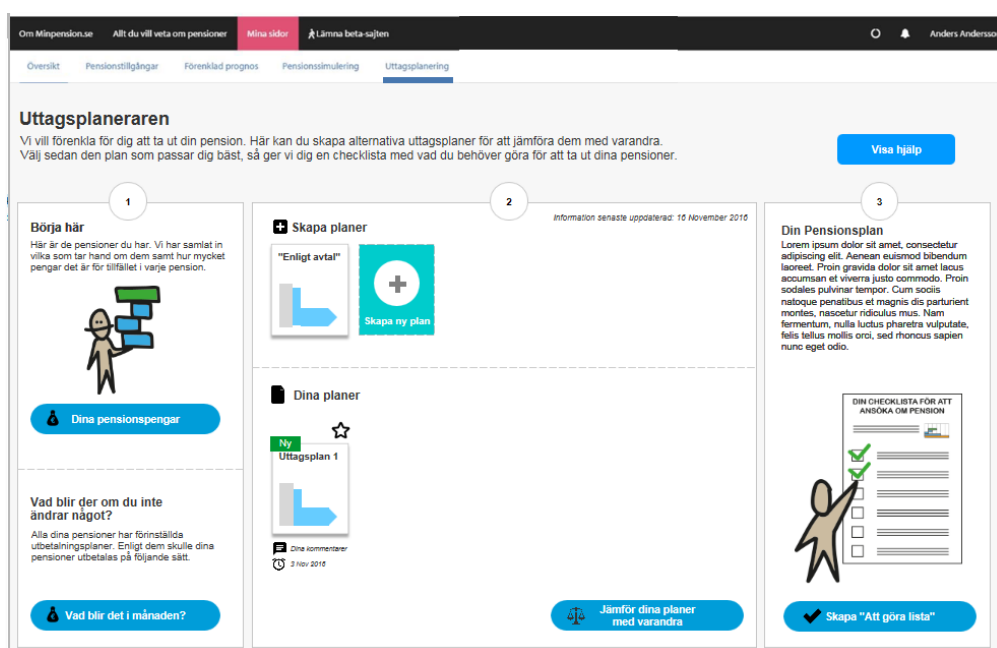


Bild 4 Landningssida för uttagsplan - en hall där du själv väljer riktning

Även på landningssidan införs ett kort informations- eller utbildningsmoment första gången man besöker sidan. I prototypen innebär det att när användaren för muspekaren över de olika alternativen får användaren se en kort informationstext om varje valbar funktionalitet innan hen gör sitt val.

### 2.6.3 Se dina pensioner

Många, men inte alla, vill börja besöket i uttagsplan med att se sina innehav (”hur mycket pengar har jag?”) och sina pågående utbetalningar, i de fall som utbetalning har startat. Det intjänade kapitalet visas men för att öka förståelsen visas även en siffra på vad kapitalet motsvarar per månad. Testerna visar att det är viktigt att cirka-belopp per månad visas vid sidan av intjänat kapital, eftersom det krävs för att skapa förståelse för helheten och den egna situationen samt för att skapa jämförbarhet mellan olika pensioner. Sidan ska erbjuda en fördjupning i form av förklaring av jämförelsevärden, dvs. beräkning av uppskattat kapitalbelopp för förmånsbestämda pensioner.

Genom att använda välkända symboler ökas förståelse och igenkänning ytterligare. Förslagsvis används ”pensionspyramiden<sup>4</sup>” för att indikera olika typer av pension, och för varje innehav visas det enskilda bolagets logotyp.

I dagsläget har pensions sparare hos Min Pension i genomsnitt mellan åtta och nio olika pensioner vardera. I framtiden kan den siffran komma att öka ytterligare då trender pekar på en ökad rörlighet i arbetslivet med fler arbetsgivare och utformning av nya tjänstepensionsavtal vilket driver antalet pensioner uppåt. Varje pension är klickbar för den som vill se fördjupad information om en viss pension.

Presentationen av individuellt pensionsinnehav utformas som presentationen i nya Mina Sidor.

#### 2.6.4 Skapa din plan

Redan vid starten finns användarens ”plan enligt avtal” som framräknat och valbart alternativ. Om användaren från landningssidan väljer att skapa en ny plan, d.v.s. att göra ändringar relativt vad som är avtalat, går hen in i en funktion med sidor som stegvis guidar genom en valprocess för individuella val. I ett första steg ges användaren möjlighet att välja ett scenario som i grova drag matchar sin egen profil och tankar om sin kommande pension. Vill man inte välja en förinställd grovplanering finns också valet ”gör en egen plan”, där man utifrån avtalat läge kan gå direkt till att ändra varje pension för sig.

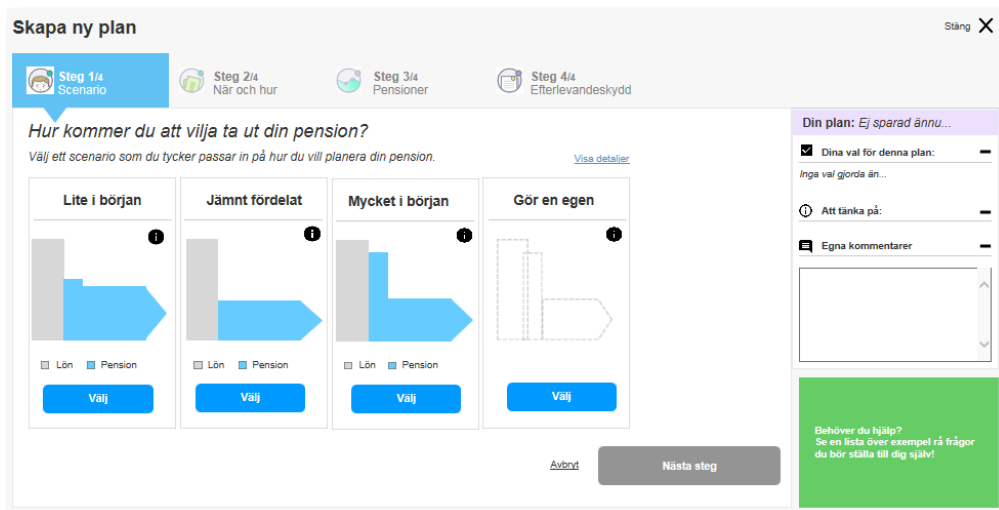


Bild 5 Grovplanering erbjuds genom val av scenario

När användaren kommer till denna sida ska förvals-scenarierna vara beräknade. Scenariobilderna kan därmed i den utvecklade tjänsten återspegla individens faktiska staplar för lön och pension.

När valet i första steget är gjort får användaren en instruktion att namnge sin plan innan nästa steg tar vid. Egen namnsättning är obligatorisk, då det påminner om att användaren skapar planen själv, vilket också förhoppningsvis stärker känslan av kontroll. I steg 2 väljer användaren sedan tidpunkt för när hen vill börja ta ut pension, antingen genom att välja en ålder eller ett datum. De två alternativen är sammankopplade dvs. det önskade valet behöver bara fyllas i på ett ställe.

<sup>4</sup> Pensionspyramiden beskriver pensionen som en pyramid med inkomstpensionen som bottenplatta, tjänstepensionen som mittendel av pyramiden och privat pension ”på toppen”. Pensionspyramiden har fått bred spridning genom bl.a. orange kuvert.

**Skapa ny plan** Stäng X

Steg 1/4 Scenario    **Steg 2/4 När och hur**    Steg 3/4 Pensioner    Steg 4/4 Efterlevandeskydd

Välj när och hur du vill börja ta ut dina pensioner

**När vill du börja ta ut pension?**

Din ålder    Månad  
65    år &    0

eller vid vilket datum vill du gå i pension:  
År    Månad  
2018    i    Maj

Kommer du fortsätta jobba?  
 Ja     Nej

**Hur mycket kommer du att tjäna?**

Din nuvarande lön: 28 000 kr/mån

Hur mycket kommer du att jobba från 4 maj 2017?  
50%

Lön från maj 2017:  
**14 000 kr/mån**

**Hur länge har du tänkt jobba 50%?**

Inte bestämt, skjut upp tills vidare

Din ålder    Månad  
Till: 67    år i    Maj

eller till vilket datum:  
År    Månad  
2017    i    Maj

Kommer du fortsätta jobba?  
 Ja     Nej

**Sammanfattning:**

[Föregående steg](#)    [Avbryt](#)    [Nästa steg](#)

**Din plan: Uttagsplan 1**

Dina val för denna plan: —

Mycket i början

Att tänka på: —

Storleken på dina pensioner blir mer osäker för uttag som planeras längre framåt i tiden!

Pensioner intjänade hos en och samma arbetsgivare måste tas ut vid samma uttagspunkt och med samma uttagsid

Egna kommentarer

Behöver du hjälp?  
Se en lista över exempel på frågor du bör ställa till dig själv!

Bild 6 Välj när och i vilken omfattning pension ska börjas tas ut

Användaren kan även ange om denne planerar att fortsätta att arbeta parallellt och i så fall i vilken omfattning, t.ex. 25, 50 eller 75%. Det ska också finnas möjlighet att ange hur länge man vill jobba i den tänkta omfattningen.

Så snart första valet har gjorts, dvs. redan när ett grovscenario har valts, börjar listan till höger på sidan att fyllas på med information om de gjorda valen, samt vad som är viktigt att tänka på utifrån gjorda val. I listan kan användaren också lägga till egna minnesanteckningar för att kunna följa tankar och överväganden som har gjorts nästa gång man tittar på en sparad plan.

När en planerad starttidpunkt har valts, ges möjlighet att i ett tredje steg ändra i sina val för en eller flera specifika pensioner, utifrån vad som är valbart för individen för den enskilda pensionen.

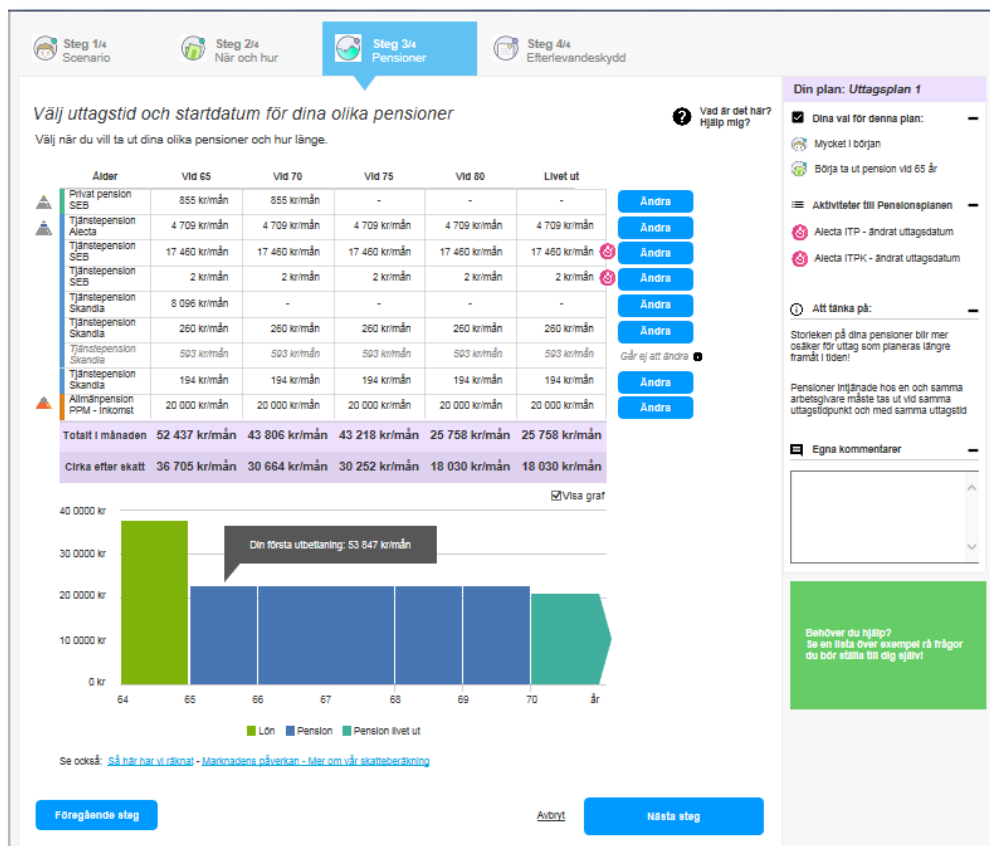


Bild 7 Ändra uttagstid eller uttagsålder för specifika pensioner

Efterlevandeskydd är ett samlingsbegrepp för olika former av skydd för anhöriga som faller ut om den försäkrade skulle avlida. En vanlig form av efterlevandeskydd är återbetalningsskydd vilket innebär att det sparade kapitalet utbetalas till insatt förmånstagare. Andra förekommande former är familjeskydd (ett på förhand valt belopp) och familjepension (där belopp kan vara beroende av lön, intjänat belopp och familjeförhållanden). Information om aktuella efterlevandeskydd har betydelse för trygghet och kontroll. Efterlevandeskydd kan också ha direkt påverkan på pensionens storlek. Därför är information om efterlevandeskydd en viktig del av ett planeringsverktyg. Användaren ska kunna se i vilka av de egna pensionerna som efterlevandeskydd ingår eller erbjuds. Där det är möjligt att ändra skydd ska användaren också kunna preliminärt pröva hur en ändring påverkar storleken på den egna pensionen. Tjänsten ska tydligt informera om att kontakt krävs med pensionsbolag eller valcentral för att göra ändringar, samt att bedömning och hälsokontroll kan krävas om skydd önskas läggas till.

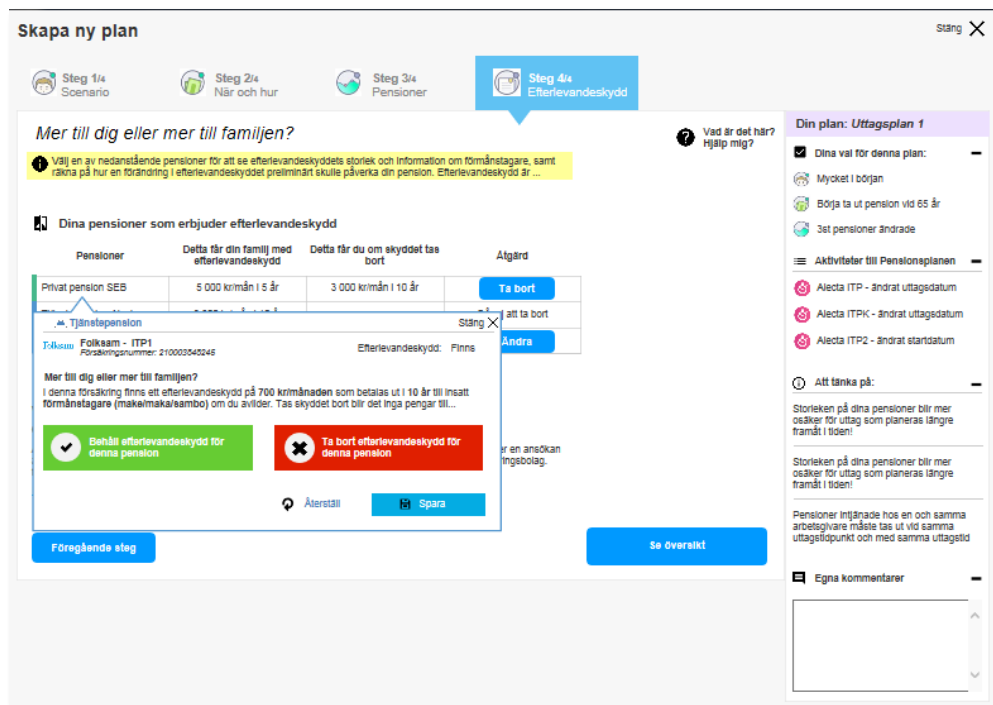


Bild 8 Se och simulera ändring i efterlevandeskyddet

## 2.6.5 Jämför planer

Ytterligare en funktion som görs tillgänglig från landningssidan ("hallen") är en jämförelsefunktion, där färdigräknade planer kan jämföras två och två åt gången i en tydlig tabellöversikt. Både skillnader i pensionsutbetalningar och preliminära skillnader i efterlevandeskydd visas i tabellen. På så sätt blir det enkelt att se skillnader mellan t.ex. uttag vid olika åldrar, olika uttagsperioder, olika val för efterlevandeskydd eller olika omfattning av uttag (partiella uttag).

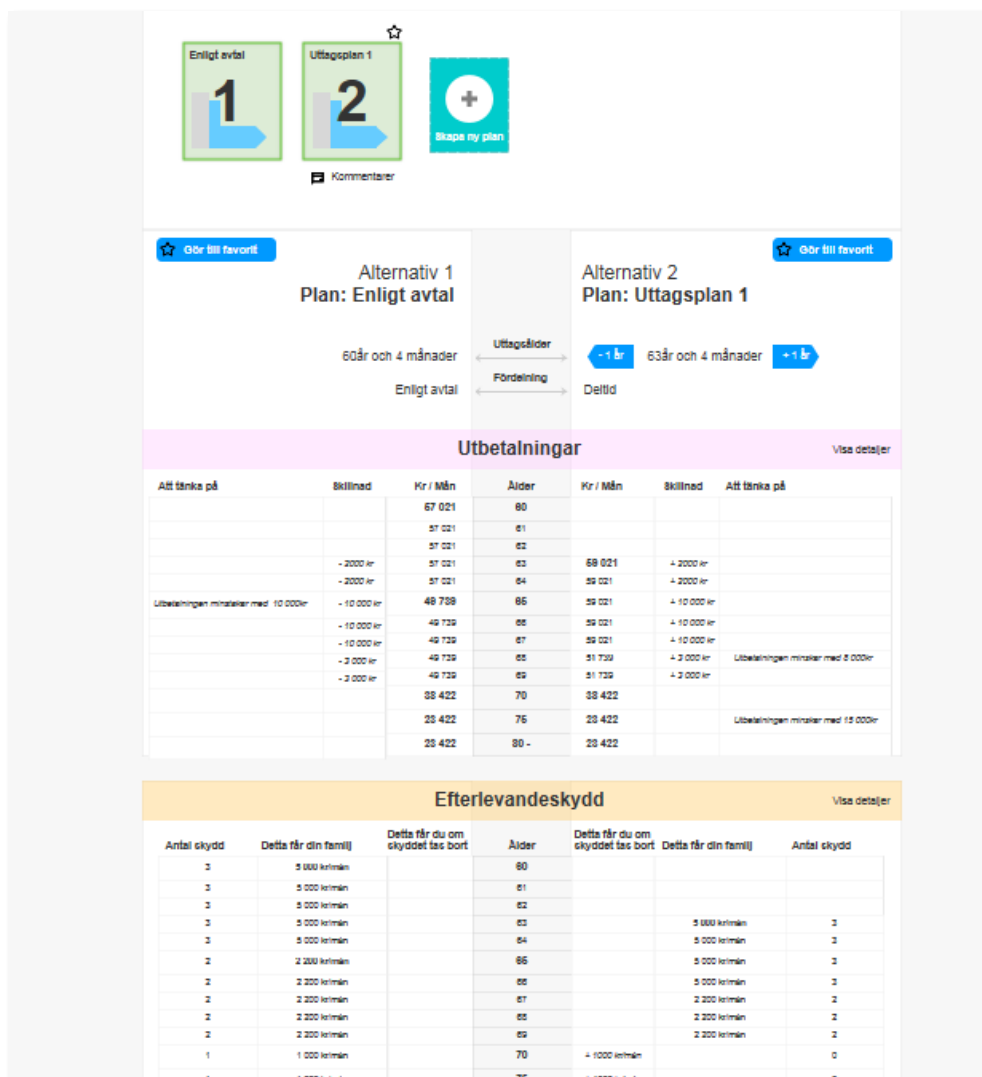


Bild 9 Jämförelsefunktion i tabellformat

Jämförelsen mellan planer ska ske i tabellformat eftersom tabeller genomgående har visat sig vara lättare att förstå i de användningstester som genomförts under prototyparbetet. Ur jämförelsen ska det framgå både hur olika val för pensioner och olika val för efterlevandeskydd skiljer sig. Den samlade effekten av dessa två ska också beskrivas. Testerna visar att en sådan totalsammanställning för förståelsens skull bör komma sist.

### 2.6.6 Att göra-lista för individuell planering

För varje sparad plan kan användaren välja att skapa en att göra-lista. Listan visar vad individen behöver göra för att realisera respektive uttagsplan. I att göra-listan ska det finnas kontaktinformation och länkar som gör att hen enkelt kan ta sig till aktuella webbsidor och ta kontakt med pensionsbolag i olika kanaler. Att göra-listan inklusive kontaktinformationen ska kunna skrivas ut eller sparas som pdf-dokument eller exporteras till excel. I övrigt sparas inte de framräknade värdena till nästa besök i tjänsten. Däremot sparas de valda parametrarna. Nästa gång individen besöker tjänsten kan alltså



beloppen för en viss namngiven plan ha ändrats.

The screenshot shows a web interface for a pension plan. At the top, it says 'Uttagsguiden: Uttagsplan 1'. Below this, there is a note: 'Om du vill att din plan ska bli verklighet är det här din "Att-göra-lista". Om något förändrats eller om du har ångrat några val kan du alltid ändra din plan. Tänk på att vissa pensioner som är under utbetalning inte kan ändras.' There are buttons for '+ Lagg till aktivitet' and 'Ändra plan'. A calendar icon shows the date 7. Information: 'Information senaste uppdaterad: 10 November 2016'. The main content is divided into two sections: 'Kommande aktiviteter för dig' and 'Att tänka på (7st)'. The 'Kommande aktiviteter' section lists five pension plans with their respective details and 'Ansökningsdetaljer' buttons. The 'Att tänka på' section has three sub-sections: 'Viktigt' with two red warning icons and text, 'Observera' with two yellow warning icons and text, and 'Information' with two black information icons and text. There are also links like 'Se fler' and 'Se fler pågående aktiviteter'.

№	Plan	Beräknad utbetalning	Ansökningsdetaljer
1.	Pensionsmyndigheten - Inkomstpension Försäkringsnummer: 210003848245	Ca 11 500 kr/månad Från 65 år och livet ut	Ansökningsdetaljer
2.	Pensionsmyndigheten - Premiepension Försäkringsnummer: 210003848245	Ca 1 400 kr/månad Från 65 år och livet ut	Ansökningsdetaljer
3.	alecta Alecta - ITPK egenpension Försäkringsnummer: 210003848245	Ca 900 kr/månad Från 65 år till 70	Ansökningsdetaljer
4.	KPA - KAP-KL avgiftsbestämd ålderspension Försäkringsnummer: 04850306000	Ca 2 900 kr/månad Från 65 år till 70	Ansökningsdetaljer
5.	KPA - KAP-KL intjänad pensionsrätt 1997-12-31 Försäkringsnummer: LI-2030286-740	Ca 2 000 kr/månad Från 65 år och livet ut	Ansökningsdetaljer

Bild 10 Att göra-lista för att realisera vald plan

Som bilden ovan visar, finns ett antal ”att tänka på”-punkter i högerspalten som utgår från den individuella situationen och de individuella valen. Denna del av det personaliserade verktyget har varit mycket uppskattat hos användartestare. Projektet har landat i att det sannolikt behövs tre nivåer av sådana ”flaggningar”: mest kritisk punkt under rubrik ”Viktigt”, därefter följer punkter för observation respektive punkter för information. Att tänka på-informationen är en mycket viktig del av tjänstens funktionalitet och bidrag till dess värde, vid sidan av en precis uttagsprognos.

### 2.6.7 Ytterligare funktioner

Bland andra viktiga funktioner finns möjligheten att läsa eller se mer om hur användarens olika pensioner är beräknade (exempelvis beräkning efter generell branschstandard eller de faktorer som gäller för respektive bolag och pension) samt få information om eventuella osäkerheter kopplade till olikheter i beräkningarna mellan Min Pension och det enskilda pensionsbolaget.

Det ska också finnas möjlighet för användaren att ta del av information om hur fluktuationer i den finansiella marknaden kan påverka pensionens storlek och på ett övergripande plan visa på sannolikheten för marknadspåverkan för olika typer av pensioner.

För båda dessa funktioner är det önskvärt att förklaringar ska kunna erbjudas både i text och i kortare videofilmer. Det är viktigt att beskrivningen är neutral och att även pensionsbolagen kan stå bakom beskrivningen.

Användaren ska vidare kunna välja att se sina pensioner efter skatt, baserat på en beräkning med schabloner och vid varje tillfälle aktuella skatteregler och skattesatser. Brytpunkter för statlig skatt och värnskatt ska tas hänsyn till. Vid låg förväntad pension ska användaren få information om det statliga grundskyddet och möjligheten till garantipension och bostadstillägg för pensionärer samt vilka

förutsättningar som måste vara uppfyllda för att bli aktuell för sådant stöd. Från tjänsten kan man göra Pensionsmyndighetens test av om man kan vara berättigad till bostadstillägg.

Tjänsten ska ge möjlighet att påbörja en planering, spara denna plan och återkomma till den vid ett senare tillfälle för att slutföra planeringen. En användare som återkommer till sin planering ska då automatiskt få en uppdatering i planen med aktuell pensionsinformation.

## **2.7 Tillgänglighet och säkerhet**

Uttagsplan ska vara möjlig att använda från olika enheter, såsom persondator, läsplatta och smart mobil<sup>5</sup>. Användaren får tillgång till uttagsplan genom säker identifiering med e-legitimering utifrån ett personnummer och en av Min Pension vid varje tillfälle godkänd teknik för e-legitimering<sup>6</sup>. PIN-kod ska inte accepteras som inloggningsmetod för att använda uttagsplan. Användaren ska vara registrerad som användare hos Min Pension och ska ha godkänt aktuellt användaravtal.

Den digitala tjänsten ska vara tillgänglig dygnet runt, med undantag för servicefönster och tid för underhåll med motsvarande krav på servicenivå som för prognostjänsten hos Min Pension idag. Användaren ska ha möjlighet att få hjälp hos kundservice med verktygs- och innehållsfrågor. Kundservice ska kunna nås via telefon och e-post på samma tider som gäller för Min Pensions kundservice i övrigt<sup>7</sup>.

Liksom för prognostjänsten är det önskvärt att kundservice kan ge vägledning i uttagsplanering med individuellt stöd och möjlighet att med kundens medgivande och kunna se individens uppgifter med stöd av tidsbegränsad fullmakt. För att säkerställa en hög kvalitet ska medarbetare på kundservice få återkommande utbildning i tjänsten och ha tillgång till riktlinjer och lathund med stödjande exempel. Speciellt viktigt är att kundservice är utbildad i att inte genomföra någon rådgivning av det slag som avses i rådgivningslagen.

Tjänsten ska ha hög säkerhet och fullgott skydd för den personliga integriteten, så att användarens uppgifter inte kan missbrukas, riskerar att komma i orätta händer eller kan användas för icke godkänd marknadsföring eller kontakt. Det ska finnas transparens i tjänsten kring alla typer av osäkerheter i t.ex. framräknade belopp.

## **3 Överväganden och förslag**

Projektet föreslår utveckling av tjänsten uttagsplan inom ramen för Min Pension, med prototypens innehåll och arbetsflöde som grund för den fortsatta utvecklingen. Uttagsplan svarar mot ett tydligt klarlagt behov och en konstaterad stor samhällsnytta. Kraven på högre precision och bättre kvalitet kommer hela Min Pensions verksamhet, dess användare och även pensionsaktörerna till godo. Projektets rekommendation är att påbörja utveckling av en tjänst för uttagsplanering, samt påbörja utvecklings- och testaktiviteter med ett antal aktörer som är beredda att driva utvecklingen med ökad informationsleverans och nya beräkningar.

### **3.1 Grundläggande syn på tjänst för pensionsplanering**

Kraven på enkla, attraktiva och användarvänliga tjänster ökar i vårt samhälle. Dagens prognostjänst för pension är bra och har fyllt en viktig funktion sedan starten. Min Pension fortsätter nu att utveckla prognosverktyget och den egna ytan, Mina sidor.

<sup>5</sup> Prototypen har haft sitt fokus på stort format som desktop och läsplatta. Optimering för mobil (s.k. responsiv tjänst) kräver fördjupning i kravbild och har av tidsskäl avgränsats från denna projektfas.

<sup>6</sup> I nuläget finns inte möjlighet för personer med samordningsnummer att legitimera sig med e-legitimation.

<sup>7</sup> Öppettider för Min Pensions kundservice är för närvarande måndag-torsdag kl. 8.00-18.00, fredag kl. 8.00-17.00 och dag före röd dag 8.00-16.00. Telefonsamtal besvaras inom tre minuter och e-post inom 24 timmar.

Samtidigt står det klart att prognosverktygen behöver kompletteras med ett stöd för en annan målgrupp, personer som överväger eller är på väg att gå i pension. Målgruppen uttagsplanerare har större krav på precis helhetsinformation och större behov av guidning i en pensionstjänst. I en tjänst för uttagsplanering kan pensionsplanerare utforska olika möjligheter att forma sitt liv som pensionär och testa effekter av olika val. De val som individen gör kan många gånger vara livsavgörande. Tagna beslut kan inte alltid ändras. Min Pension har i egna undersökningar konstaterat att dagens prognostjänst inte motsvarar användarnas förväntningar på ett beslutsstöd inför pension.

Behov av ett guidande beslutsstöd finns. Pensionssparare har ofta dålig kunskap om vilka valmöjligheter de står inför och vilka konsekvenser valen skulle innebära för dem själva, hur olika regler slår etc. De känner sig inte heller trygga med att allt finns med, bland annat därför att det saknas möjlighet att härleda pensioner till olika arbetsgivare.

Behovet av att utveckla en målgruppsanpassad tjänst som uttagsplan blir också tydligt i ljuset av att pensionsspararna har allt fler arbetsgivare, längre arbetsliv och ett ändrat beteende när det gäller synen på pension. I allt större utsträckning kommer framtida pensionärer att gå in och ut ur pensionärlivet, arbeta deltid och välja att ta ut deltidspension, vilket ökar behovet av att kunna pröva sig fram och laborera med olika scenarier för pensionsuttag.

En tjänst för uttagsplanering kräver dock mer än ett användarvänligt och pedagogiskt gränssnitt. Förstudien för uttagsplan har bekräftat att ju närmare pensionsuttag som individer befinner sig, desto viktigare är det att tjänsten håller hög precision och ger en korrekt bild av individens faktiska valmöjligheter. Tjänsten uttagsplan bör därför ha en mycket hög ambition vad gäller informationsinnehåll, korrekthet i regelverk och beräkningsparametrar på produkt- och individnivå. Utveckling i branschsamverkan är nödvändig för att uppnå de önskade nyttorna – helhet, enkelhet och trygghet - och den önskade kvaliteten och precisionen.

Investeringar som görs i utökad pensionsinformation, högre kvalitet och ökad precision kommer användare till godo för både pensionsplanering och i förlängningen även för prognostjänster. En bärande tanke och väsentlig fördel med Min Pension är att branschen och Pensionsmyndigheten genom samarbetet delar på infrastrukturella och andra investeringar. Att delta i samarbetet kring Min Pension är ett strategiskt beslut. Beslutet om att delta med informationsleverans till Min Pension går hand i hand med möjligheten att få tillgång till tjänsten i olika distribuerade kanaler. Med tillgång avses tjänsten som helhet och inte enskilda uppgifter eller data.

Uttagsplan ska ses som en målgruppsanpassad tjänst och en tydlig del av Min Pensions framtida tjänsteutbud. Till Min Pension anslutna bolag deltar som princip med informationsleverans, om än utökad, till uttagsplan på samma sätt som idag.

Arbetet med att ta fram en prototyp har, på ett praktiskt sätt, bekräftat kundvärdet i en tjänst för pensionsplanering. Kundvärdet bekräftas även av pensionsbolagen i analyserat business case, vilket återges senare i rapporten.

Användartesterna av prototypen har gett fördjupade kunskaper om behov, beteenden och vilka funktioner som är mest efterfrågade av pensionsplanerarna. Samtidigt visar testerna att det finns tydliga kundnyttor att hämta redan i ett enklare verktyg för pensionsplanering. Därför är det angeläget att påbörja utvecklingen så snart som möjligt för att sedan utveckla tjänsten stegvis mot målbilden.

Projektet bedömer att det är möjligt att lansera en första version under år 2018. I de första versionerna av tjänsten kommer dagens modell för information och beräkning att leva kvar. Informationsleveranserna ökar från start. Stegvis sker en övergång till för bolagen nya sätt att leverera och beräkna. Med ett pragmatiskt förhållningssätt och insikten att tjänsten på detta sätt måste tillåtas att evolvera i steg, följer dock också att den som äger tjänsten måste kunna anpassa laboreringsmöjligheter och presentationssätt efter vid varje tillfälle rådande förutsättningar. Vi vill

också betona vikten av att utvecklingen följer en långsiktig plan i enlighet med en överenskommen målbild inom Svensk Försäkring och Min Pension, och efter en tydlig leverans- och anslutningsplan.

### 3.2 Strategi för information och beräkning

#### 3.2.1 Från standardschabloner till bolags- och individspecifika beräkningar

För att möta kraven på information, kvalitet och precision i uttagsplan behöver dagens informationsinhämtning till Min Pension utvidgas och en övergång ske till ett nytt sätt att beräkna individuell pension, baserat på bolags- och individspecifika parametrar.

Bilden nedan beskriver de modeller som är aktuella för uttagsplanen. Modell 1 är dagens mest frekvent använda beräkningsmodell i prognostjänsten och baseras på branschschabloner. Modell 2 och modell 3 erbjuder, under förutsättning att tjänsten har tillgång till korrekt produkt- och ändringsregelverk, båda en mycket hög precision i framräknade belopp<sup>8</sup>. I modell 2 har Min Pension räknat utifrån bolagets egna uppgifter om avgifter samt om premier och prognosränta.

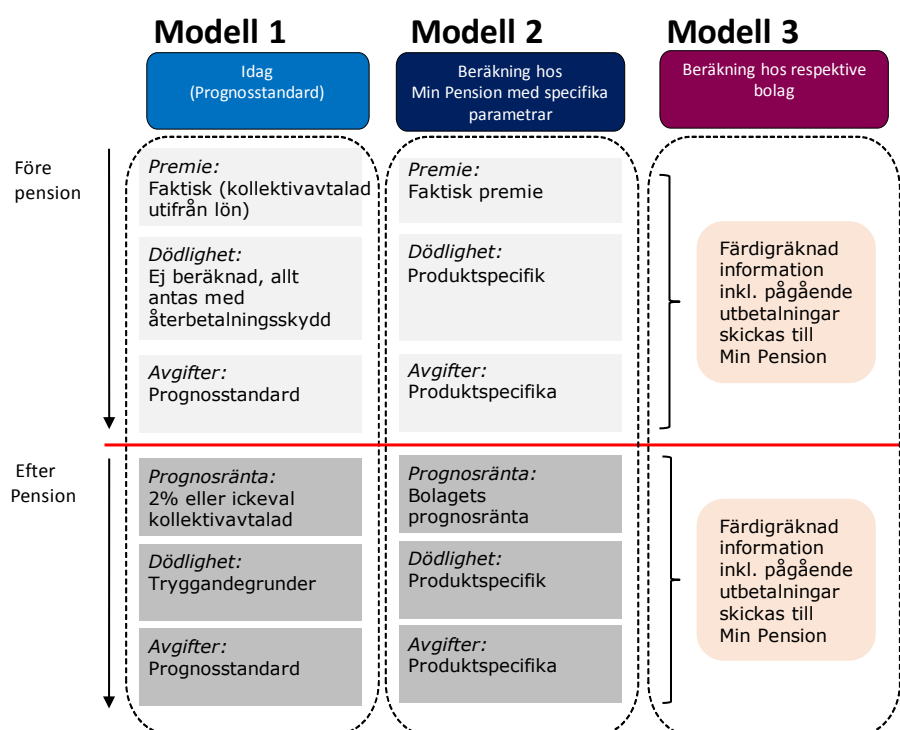


Bild 11 Modeller för beräkning

De två senare modellerna bedöms vara likvärdigt godtagbara som tillvägagångssätt för beräkning i uttagsplan. De kommer dock med vissa för- och nackdelar:

- **Modell 2** innebär ett större förvaltningsbehov och ökade kostnader för förvaltning för Min Pension. Den kräver också mer av Min Pension i termer av fördjupad kompetens. Å andra

<sup>8</sup> Med precision avses här i vilken mån det beräknade beloppet i tjänsten överensstämmer med det beräknade belopp som individen skulle få om individen istället vände sig direkt till det aktuella pensionsbolaget. Skapar vi tillgång till valcentralsinformation (premie, premiefördelning och uppgifter om individens skydd) kan beloppen faktiskt bli ännu mer rättvisande än vad som ges av det enskilda pensionsbolagets information, eftersom vissa pensionsbolag endast har en del av bilden gällande premien, samordning samt vilka av individens försäkringar som är aktiva.

sidan innebär beräkning hos Min Pension ett snabbare svar i tjänsten, och det blir mindre känsligt för externa avbrott.

- *Modell 3* ger ett tydligt ägande av beräkningsparametrarna och ett tydligt ansvar för beräknat (angivet) belopp. Denna modell riskerar dock att ge tidsutdräkt i svaren, vilket gör att användaren får vänta på att kunna se en korrekt helhetsbild och att använda tjänsten för planering fullt ut. SLA-kraven för liveanrop är därför mycket viktiga. Ju fler liveanrop, desto känsligare blir också tjänsten för avbrott (planerade såväl som oplanerade).

### 3.2.2 Utökad information

#### 3.2.2.1 *Individuell pensionsinformation*

Det finns behov av kompletterande information för individens pensioner, oavsett vilket av de två beräkningssätten som väljs. Leveransen i dagens MIS-fil<sup>9</sup> till Min Pension behöver som minst kompletteras med information från MIS Life huvudrubriker

- Efterlevandepension
- Samordning Efterlevandepension
- Samordning Ålderspension

Denna information behöver skickas oavsett om beräkning sker hos Min Pension eller hos det enskilda bolaget. Lösningen beror på om det är en förmånsbestämd eller en premiebestämd pension. Det krävs en fördjupad kartläggning på bolagsnivå avseende vilka uppgifter som skickas från vissa bolag idag samt vilka uppgifter som bolagen behöver skicka i framtiden. Generellt kan sägas om efterlevandeskydd att pensionsbolagen har uppgifter om återbetalningsskydd som ingår i den aktuella pensionen, och valcentralerna har uppgifter om det familjeskydd som ligger utanför själva pensionen.

Ytterligare en kategori av information kring pensionsinnehavet är arbetsgivarrelaterad information, t.ex. vilka arbetsgivare och vilka inbetalningsperioder som respektive pension är förknippad med. När det gäller kollektivavtalad pension hämtas denna in från valcentralerna vilket innebär en helt ny informationsleverans till Min Pension. För icke kollektivavtalad pension hämtas informationen från pensionsbolagen.

#### 3.2.2.2 *Ändringsregelverk*

För att säkerställa att individen får relevanta val i tjänsten krävs - oavsett beräkningsmetod - att tjänsten kan visa aktuellt ändringsregelverk. Som minst behövs information om:

- Valbar uttagsålder.
- Valbar uttagsperiod – exempelvis 5,10, 20 år eller livsvarigt.
- Ändringsregelverk för efterlevandeskydd – vad som får ändras, på vilket sätt och under vilka förutsättningar.

Min Pension har generellt sett inte tillgång till produktrelaterade regelverk. Informationen måste kravställas och specificeras för separat leverans, då den inte kan levereras via MIS Life.

Vi är medvetna om att det finns ytterligare produkt-och bolagsspecifika ändringsregler och dessa får läggas till successivt när vi får mer erfarenhet av utnyttjandet av tjänsten och frekvensen av dessa ändringstyper.

---

<sup>9</sup> MIS Life är ett XML-baserat format för informationsutbyte som förvaltas av S4I, Standards for Insurance. MIS Life är standardiserat och vedertaget i försäkringsbranschen och används för en stor del av informationsleveranserna till dagens prognostjänst hos Min Pension.

### 3.2.2.3 Övrig information

Utöver ovanstående behövs ytterligare information från pensionsbolagen för att säkerställa en komplett tjänst:

- Regelverk för hur pensionen får tas ut, exempelvis om pensionen kan tas ut även om man jobbar och regelverk för partiellt uttag.
- information, såsom period för när ansökningar kan skickas in.
- Bolagets val för hur bryggan till ansökningsförfarande ska se ut, ex. om det ska finnas länk till bolagets webb och/eller blankett.

Den här typen av information kan typiskt komma att återfinnas i eller få påverkan på ”viktigt att veta”-texter eller i att göra-listan för individen.

### 3.2.2.4 Beräkning av belopp utifrån gjorda val

#### **Min Pension beräknar belopp**

Om ambitionen är att tjänsten ska kunna beräkna mer exakt än med dagens generella schabloner måste bolagen komplettera den nuvarande informationen till Min Pension med följande parametrar för beräkning:

1. Fasta avgifter
2. Rörliga avgifter
3. Premieavgifter rörliga
4. Premieavgifter fasta
5. Dödlighetstabell
6. Räntor

Nr 1 till 4 finns fält i etablerad pensionsinformationsstandard (fält i MIS Life) idag men punkt 5 och 6 saknas. Fyra bolag levererar uppgifter (1-4) idag som dock inte används av Min Pension. Informationen krävs för framskrivning av pensionskapital med högre detaljeringsgrad till pensioneringstillfället.

För att utföra själva beräkningen på Min Pension behövs även dödlighetsantaganden samt uppgift om prognosränta. Dessa värden är generella för olika åldrar och kan inhämtas vid förändring.

#### **Bolagen beräknar belopp**

Min Pension anropar respektive bolag där parametrarna till bolagen kommer att vara:

1. Personnummer
2. Försäkringsnummer
3. Vald utbetalningsålder
4. Vald utbetalningstid
5. Val för efterlevandeskydd
6. Lön
7. Löneperioder
8. Sysselsättningsgrad
9. Premie
10. Valt skydd

Bolagen ska utifrån denna information genomföra validering och beräkning. I retur skickar bolagen:

1. Pensionsbelopp per månad
2. Tidpunkt för beräkning
3. Typ av placering (traditionell/fond)

## Beräkna skatt

Att kunna ge blivande pensionärer information om pensionsbelopp efter skatt är prioriterat. Bedömningen från projektet är att detta är görbart både tekniskt och avtalsmässigt så länge premisserna för beräkning av skatt görs tydliga för användaren. Pensionsbolagen måste skicka information om skatteklass, dvs. om det är P- eller K-klassat.

Det finns olika möjliga lösningar för beräkning av skatt. De två alternativ som existerar i dagsläget är att antingen ta fram en egenutvecklad lösning grundat på Skatteverkets tabeller och specifikation för skatteberäkning, alternativt att använda en existerande standardprodukt för skatteberäkning. Sådan funktionalitet finns att tillgå mot licens i den beräkningsmotor som Min Pension har implementerat hösten 2016. Eftersom underhåll av en egenkonstruerad skattesnurra kan vara krävande föreslås som primärt alternativ att nyttja en existerande skattesnurra.

På sikt finns ett tredje intressant alternativ: beräkning sker direkt mot Skatteverkets API-lösning för externa aktörer. Utveckling av API:er för skatteberäkning ligger enligt Skatteverkets egen uppgift några år framåt i tiden, sannolikt efter år 2018. Utvecklingen av beräkning efter skatt bör inte göras avhängigt av Skatteverkets tidplan.

### 3.3 Förslag till fasindelning

Givet vad som beskrivits ovan kommer en tjänst för uttagsplanering att behöva utvecklas och förfinas över en längre period. Utvecklingen behöver följas noga och planer revideras utifrån gjorda lärdomar efter varje avslutad fas. Det bedöms inte vara meningsfullt att detaljplanera tjänstens förväntade funktionalitet för många år framåt. Därför innehåller förslaget nedan tre faser, där varje fas resulterar i en ny version, med naturligt störst detaljeringsgrad i den första.

Förslaget till fasindelning beskrivs utifrån följande antaganden:

- Betaversion av tjänsten kan tas fram till årsskiftet 2017/2018, under förutsättning av att operativt utvecklingsarbete kan starta senast den 1 maj 2017.
- En första officiell version av tjänsten, som bygger på samma innehåll som betaversionen, kan lanseras i slutet av Q2 2018.
- Därefter release av nya versioner årsvis, dvs version 2 till slutet av Q2 2019 och version 3 till slutet av Q2 2020. Mellan varje ny release görs kvartalsvisa uppdateringar efter behov (1.x, 2.x...).



Bild 12 Förslag till fasindelning

Fasindelningen beskrivs översiktligt i bilden nedan, tillsammans med en förväntad kurva för precisionens utveckling mot målnivån minst 99% i precision.

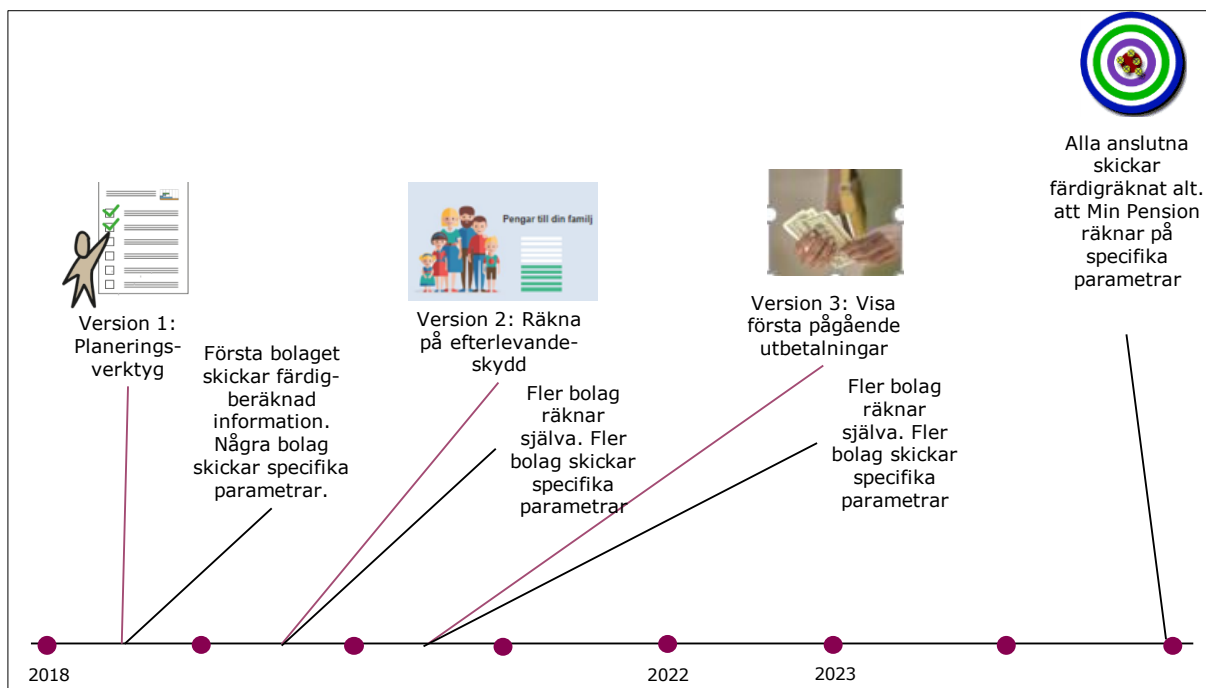


Bild 13 Översiktlig utveckling av uttagsplan

Inför en första utvecklingsfas behöver kontakt tas med respektive större bolag för att undersöka hur och när varje bolag kan leverera information i framtiden, och när de bedömer att de tidigast kan leverera.

En preliminär plan med fasindelning ser ut som följer:

### FAS 1 – Betaversion och version 1

Målgrupp	Tjänsteinnehåll / funktionalitet	Beräkning	Anslutning/ Infoleverans	Tjänstepaketering anslutna aktörer
<b>Tillgänglig för personer som kan ta ut pension inom ett år, från 54 år och uppåt</b>	<p>Planeringsverktyg med möjlighet att skapa, jämföra, välja och följa plan – utan deltid/löneändring</p> <p>Beräkna skatt (länk externt) Beräkna Bostadstillägg för pensionärer</p> <p>(Vissa bolag) Visa förekomst av efterlevande-skydd, fr.a ÅBS</p> <p>Enklare påminnelser</p> <p>Stöd i kundservice via telefon</p>	<p>Pensionsmyndigheten samt minst ett bolag räknar själv</p> <p>Min Pension räknar med specifika parametrar åt SPV, Alecta och minst tre bolag till</p> <p>Övriga beräknas med schabloner</p>	<p>Ett bolag börjar leverera färdigräknat live</p> <p>En valcentral skickar information om avgifter och premier</p> <p>15-tal bolag levererar produktinformation om efterlevandeskydd, samordning</p> <p>Ett fem-tal bolag levererar ändringsregelverk</p>	<p>Tjänsten tillgängliggörs med distribuerad webb för anslutna aktörer på samma sätt som för prognos 2017.</p> <p>Anslutna aktörer får tillgång till statistik (aggregerad information) om beteenden (simuleringar, val m.m.) i standardiserat rapportformat löpande</p>



## FAS 2 – Version 2

Målgrupp	Tjänsteinnehåll / funktionalitet	Beräkning	Anslutning/ Infoleverans	Tjänstepaketering anslutna aktörer
<b>Samma som ovan, dvs. tillgänglig för personer som kan ta ut pension inom ett år, från 54 år och uppåt</b>	(inbyggt) Beräkna Bostadstillägg för pensionärer  (Vissa) Beräkna med ändrad lön /deltid  (Vissa) Räkna på efterlevandeskydd  (Vissa) Automatisk överföring av information till bolagsmallar  Fler påminnelser	Minst ytterligare ett bolag till beräknar själv  Flera bolag levererar information för beräkning (se Anslutning/Infoleverans)	Ytterligare minst ett bolag skickar färdigberäknade belopp  Ytterligare minst en valcentral skickar information om avgifter och premier  Ytterligare minst fem bolag skickar information om efterlevandeskydd, samordning, ändringsregelverk	Som ovan för anslutna bolag, med tillägg i statistik för simuleringar kring bl.a. efterlevandeskydd  Tjänsten tillgängliggörs ev. för en större arbetsgivare

## FAS 3 – Version 3

Målgrupp	Tjänsteinnehåll / funktionalitet	Beräkning	Anslutning/ Infoleverans	Tjänstepaketering anslutna aktörer
<b>Tjänsten tillgänglig för personer som kan ta ut pension inom ett år, från 54 år och uppåt, eller som har pågående utbetalningar, Allmän pension eller flera utbetalningar</b>	Räkna på deltid/löneförändring  Se pågående utbetalningar, allmän pension samt ev. flera  Ytterligare automatiserad info-överföring till bolagsmallar	Minst ytterligare ett bolag till beräknar själv  Flera bolag levererar information för beräkning (se Anslutning/Infoleverans)	Ytterligare minst ett bolag skickar färdigberäknade belopp  Ytterligare minst en valcentral skickar information om avgifter och premier  Ytterligare minst fem bolag skickar information om efterlevandeskydd, samordning, ändringsregelverk	Som ovan för anslutna bolag, med tillägg i statistik för simuleringar kring bl.a. pågående utbetalning  Tjänsten tillgängliggörs ev. för fler större arbetsgivare

### 3.4 Långa mål

Under denna rubrik beskrivs de målsättningar som föreslås på lång sikt för tjänsten uttagsplan.

#### 3.4.1 Information och beräkning

Pensionstillgångarna är ofta sprida på ett flertal bolag. I snitt har en användare på Min Pension drygt åtta pensioner. För att en majoritet av individer ska få precision i beräkningarna för hela sin pension krävs att ett större antal av pensionsinstituten deltar. Se täckningsgrad i bilden nedan.

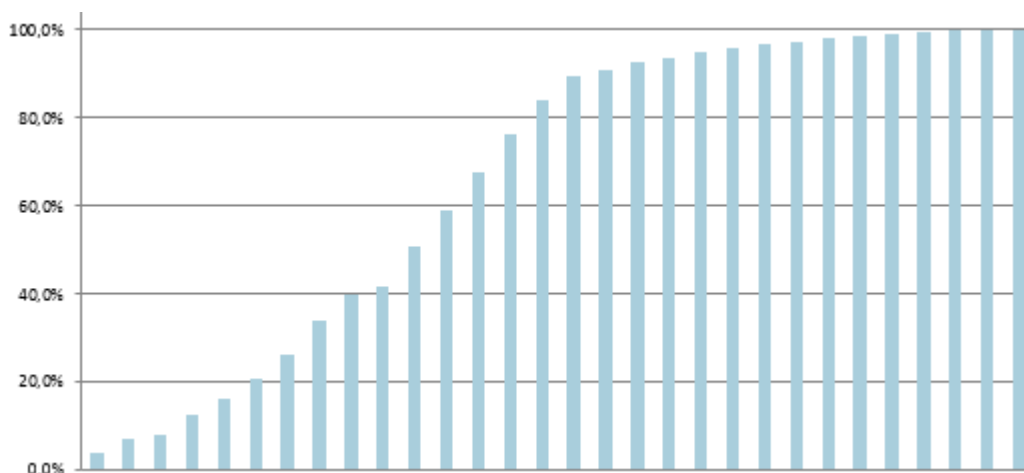


Bild 14 Andel av användare 55-65 år där hela pensionen görs med precis beräkning om ytterligare ett bolag ansluter sig

Mot bakgrund av ovanstående föreslår projektet ett inriktningsbeslut med innebörden att Min Pension ska gå mot att tillhandahålla för individen korrekt information. Det innebär att man ska kunna visa individ- och produktspecifik information och vid simulering och beräkning använda sig av individ- och produktspecifika regelverk och andra för bolagen specifika parametrar, i enlighet med vad som har beskrivits ovan. I första hand ska nytt beräkningssätt införas för uttagsplan, men på sikt bör individuellt anpassad beräkning och information också kunna användas för beräkning av prognos.

### 3.4.2 Användning och användarnöjdhet

Under de senaste åren har mellan 100 000 och 110 000 personer gått i pension varje år. Min Pension har idag drygt 2,7 miljoner användare. Av dem är knappt 800 000 personer födda mellan 1951 och 1961, dvs. befinner sig idag i åldern 55 till 65 år.

När en publik betaversion av uttagsplan släpps kan Min Pension informera om den nya tjänsten genom e-utskick till registrerade användare i den definierade målgruppen, från 54 år och uppåt. Budskapet kan med andra ord nå uppemot en miljon personer. Ett mål har satts att under Beta-perioden få cirka 100 000 användare. Av dessa bör minst 500 personer ge feedback på beta-versionen.

Utvecklingen av det totala antalet som testat tjänsten förutsätts därefter att öka, i en något accelererande takt. Eftersom tjänsten är helt ny sätts ett förhållandevis lågt mål för andelen nöjda/mycket nöjda kunder vid starten (omkring 50 procent). Över en femårsperiod är ett rimligt mål att tjänsten ska ha minst 80 procent nöjda eller mycket nöjda kunder.

## 4 Effekter av uttagsplan

En tjänst för uttagsplanering ger konstaterade nyttor på flera nivåer, såväl för dess användare - den individuella pensionsplaneraren - som för pensionsaktörerna och för Min Pension som branschens långsiktiga aktör på pensionsinformationsområdet. Individnyttor uppstår redan vid en enklare planeringstjänst. För branschaktörer uppstår en viss nytta även i en planeringstjänst, medan effektiviseringsvinster skulle uppkomma framför allt vid digitalisering av processen för att ansöka om uttag av pension. Nyttor behöver vägas mot de estimerade kostnader som är förknippade med framtagande av tjänsten. Projektets kostnadsestimat för utveckling och förvaltning redovisas i detta kapitel och förslag till finansieringsmodell redovisas. De legala konsekvenserna sammanfattas i separat textruta under avsnitt 4.3.

### 4.1 Nyttan

#### 4.1.1 Individ

##### 4.1.1.1 Kvalitativ nytta

Pension är ett område förknippat med ett stort mått av otrygghet och oro. Projektets testpersoner upplevde lättnad när de fick förklaringar, kunde jämföra, fick att göra-listor etc. Tydliga kundnyttor finns att hämta redan i ett enklare verktyg för pensionsplanering. Nyttorna ökar ju mer kvalificerad tjänsten blir.

I tjänstebeskrivningen ovan i föregående avsnitt beskrevs några av de värden som tjänsten ska kunna erbjuda sina användare. Värdebegreppet ligger nära nytto-begreppet. De viktigaste nyttorna som tjänsten kan ge individen är

- Förståelse för sin egen situation inför pension, genom att ge en tydlig helhetsbild.
- Förståelse för vilka val man som individ kan göra, och vilka konsekvenser olika val ger.
- Förståelse för hela familjens situation, genom kunskap om pensionsnivåer och efterlevande-skydd.
- Att vara mer välinformerad i kontakter med andra aktörer genom information i tjänsten, på generell nivå och på individuell nivå.
- Möjlighet att göra medvetna val, genom att bli informerad om konsekvenser av sina val och därefter välja väg utgående från valen.
- Praktiskt och administrativt stöd, i form av att göra-listor med kontaktuppgifter och relevanta underlag samt att få påminnelser.
- Stöd genom en strukturerad process och möjlighet till vägledning i kundservice
- Praktiskt stöd att jämföra olika scenarier mot varandra.
- Möjlighet att på egen hand laborera och pröva olika scenarier ger ökad egenkontroll och känsla av att kunna påverka sin situation.

Tröskeln för att hantera pensionsfrågor sänks om man som individ upplever större enkelhet, ökad trygghet och bättre kontroll över sin egen situation.

I projektets användartester har vissa upplevelser, funktioner och sidor i tjänsten varit extra uppskattade, dvs. de upplevs som mycket nyttiga av användarna:

- Känslan av kontroll tack vare helhetsinformationen.
- Känslan att det är ett personligt, anpassat verktyg.
- ”Kundkorgen” (dvs. listan som följer genom tjänsten i höger kant) och kopplingen mellan gjorda val och ”Att tänka på”.
- Sammanställningen av alla punkter i ”Att tänka på”.

- Jämförelsefunktionen.
- Att göra-listan i slutet av processen, med personliga påminnelser.
- Insikten om att man kan påverka sina försäkringar (uttagsstid, uttagslängd och efterlevandeskyddet) och därmed sin egen ekonomiska situation.

I den iterationsrunda där användarna kunde pröva verktyget med egen personlig information efterfrågades testpersonernas subjektiva skattning av hur enkel respektive begriplig tjänsten upplevdes, när de jämförde dagens prognostjänst med den nya tjänsten för uttagsplanering. Utifrån en skala där ett var ”inte alls begripligt/enkelt” och tio var ”mycket begripligt/solklart” höjde samtliga testpersoner sin skattning av både enkelhet och begriplighet ett flertal steg när de bedömde tjänsten för uttagsplanering. I snitt bedömdes enkelhet och begriplighet öka från strax under fyra för prognostjänsten till närmare åtta på en tiogradig skala för uttagsplaneringstjänsten.

#### 4.1.1.2 Kvantitativ nytta

Inom ramen för projektet ställdes också frågor till de testpersoner som hade börjat ta ut pension hur de såg på möjligheten för en tjänst som den de testat att ge besparingar i tid, detta för att kunna estimeras en kvantitativ nytta på individnivå. Det är dock inte möjligt att dra några tydliga slutsatser av svaren. Vissa upplevde det svårt att estimeras vinsterna i tid, medan andra ansåg att tjänsten kunde spara upp till 30 eller 40 timmar i effektiv tid per person. Med det som utgångspunkt har projektet valt att göra en kvantitativ beräkning med mycket försiktiga antaganden om både användning och sparad tid<sup>10</sup>.

Antal användare sparar i tid inför/under pension...	2h	4h	6h	8h
30% av nya pens. (30 000 pers/år)	8,6 mkr	17,2 mkr	25,7 mkr	34,3 mkr
50% av nya pens. (50 000 pers/år)	14,3 mkr	28,6 mkr	42,9 mkr	57,2 mkr
80% av nya pens. (80 000 pers/år)	22,8 mkr	45,8 mkr	68,6 mkr	91,5 mkr

Bild 15 Estimat av tidsbesparing av tjänsten vid försiktiga antaganden

Som tabellen visar är det – med försiktiga antaganden – fortfarande rimligt att tro att tjänsten kan spara uppemot 40 mkr i tid för dess användare. Projektets bedömning är dock att de kvalitativa nyttor som tjänsten kan ge sammantaget är långt mer viktiga än de kvantitativa (tidsbesparingen), eftersom det är belagt att det finns en stor och utbredd pensionsoro hos den svenska befolkningen. De kvantitativa nyttorna utgör därför endast en delmängd av vad som ska beaktas inför ett fortsatt beslut om tjänsten.

#### 4.1.2 Pensionsbolag

Min Pensions prognostjänst har blivit ett både självklart och viktigt verktyg för ett stort antal pensionsbolag i dagliga kontakter med kunder. Att information i en distribuerad tjänst kommer från Min Pension innebär i sig en kvalitetsstämpel. Men kraven från användarna ökar, och det krävs vidareutveckling för att inte bli omsprungna av nya aktörer (både seriösa och oseriösa). För pensionsbolagen innebär ett fortsatt samarbete med att utveckla tjänster och erbjudanden inom Min Pension att infrastrukturella investeringar och varumärke värnas. Därtill kommer en rad möjligheter till kostnadseffektivisering vid mer korrekt information, bättre informerade kunder i bolagets egna kanaler, samt framtida möjligheter till digitalisering av ansökningsstart.

<sup>10</sup> För att beräkna värdet på den sparade tiden utgick vi från genomsnittlig månadslön för kvinnor och män i samtliga sektorer, vilken år 2015 var 32 000 kr, efter skatt motsvarar detta ungefär 24 000 kr eller ett timpris på 143 kr.

Nedan beskrivs översiktligt förväntad påverkan av uttagsplan på pensionsbolagen, uppdelat på tre olika faser för kunderna: planering, initiering och pågående uttag.

- **Planering.** Vanligen är det först efter 55 års ålder som individer på allvar börjar fundera på pension och pensionsuttag. Intresset kan vara egeninitierat, det kan ha väckts i samtal med kollegor, vänner och bekanta, eller komma som en följd av att informationsbrev eller aktualiseringsbrev har skickats ut från ett eller flera pensionsbolag. Med en målgruppsinriktad tjänst för uttagsplanering som gör det lättare att se helheten, förstå och pröva de individuella valmöjligheterna och även få fram att göra-listor med kontaktinformation är det, enligt de intervjuade bolagen själva, sannolikt att pensionsbolagen möter fler initierade och intresserade kunder som också i ökad utsträckning självmant vänder sig till dem. Det riskerar å ena sidan att driva upp antalet samtal till respektive kundservice, men kan också ge mer kvalificerade samtal för det bolag som är väl förberett, med kunder som är mer mottagliga för att prata om pension jämfört med om pensionsbolagen ringer s.k. ”cold calls”. I traditionella pensionsbolag är andelen som ringer till kundservice för frågor kopplade till pensionsplanering och -uttag mycket hög - upp till 90 procent har angivits som estimat - och för dessa bolag är det en förhoppning att tjänsten ska kunna ta bort en del av oklarheterna.
- **Initiering.** När en person har bestämt sig för att börja ta ut pension finns ett antal potentiellt förenklande steg rent administrativt, särskilt om sådana processer kan påbörjas sömlöst och automatiserat i en tjänst för uttagsplanering. Automatiserade uttag är dock inte i fokus för projektet i detta steg. Förenklande effekter erbjuds dock i viss mån även för både kunder och bolag om det finns enkel information att tillgå i tjänsten om hur och när man kan ta sig vidare genom att bara tillhandahålla kontaktuppgifter, länkar och kanske även förifyllda (digitala) ansökningsformulär.
- **Pågående uttag.** När utbetalning pågår förväntas inga stora skillnader i hur pensionsbolagen samtalar med sina kunder. Kunden kan förvisso se olika pågående och planerade uttag sida vid sida, men så länge tjänsten inte ersätter respektive bolags årsbesked sker ingen stor förändring i kundkontakten härvidlag.

I nedanstående bild beskrivs olika effekter och deras förväntade relativa storlek, illustrerad genom olika storlek på cirkeln, och utifrån hur intervjuade pensionsbolag själva har beskrivit dem.

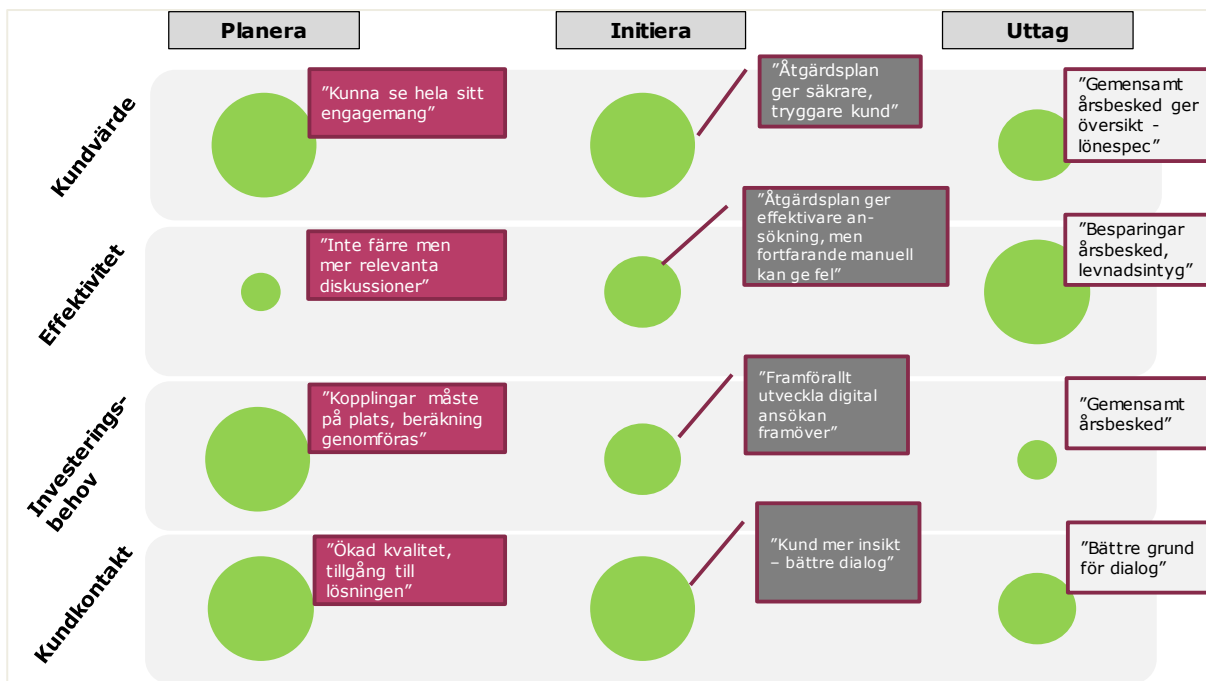


Bild 16 Bolagens bedömning av effekter med betydelse för den egna verksamheten

#### 4.1.3 Min Pension

En tjänst för uttagsplanering ger nytta även för Min Pension som bolag. Min Pension kan genom att utveckla tjänsten uttagsplan bli mer relevant för vad som redan har identifierats som en viktig och stor användargrupp: personer över 55 år och personer som närmar sig pension. Relevansen ökar när dagens gap mellan vad tjänsten kan ge och vad användarna är intresserade av minskar.

Tjänsten bygger även långsiktig relevans för Min Pension som bolag, eftersom verktyget svarar väl mot en förväntad samhällsutveckling där vi blir alltmer beroende av pensioner från flera håll, men också ett samhälle där vi arbetar olika länge och även som individer ”flexar” mellan jobb och pension. Min Pension blir också mer relevant för den grupp som har börjat ta ut pension, när de kan följa även pågående pensionsuttag.

Det är inte bara tjänsten som sådan som ökar värdet för Min Pensions verksamhet. De investeringar i ny information och beräkning som krävs för uttagsplan ger förbättringar i kvalitet och precision även för övriga tjänster på portalen minpension.se.

Min Pension strävar efter att leverera värden till sina användare såväl som till de anslutna bolagen. Om uttagsplan inkluderas i en distribuerad webblösning, och det därtill adderas möjlighet för anslutna aktörer att t.ex. ta del av statistikrapporter för sina kunder, kommer pensionsaktörer också att kunna följa användares beteenden, behov och preferenser när det kommer till pensionsuttag på nära håll och över tid.

Sammantaget bidrar uttagsplan och dess bakomliggande investeringar i information och beräkning till att Min Pension blir en starkare aktör inom området pensionsinformation, som kan möta förändringar i omvärlden på ett bättre sätt.

#### 4.2 Kostnadsbedömning

Vid en kostnadsbedömning bör hänsyn tas till Min Pensions interna och externa kostnader för att utveckla och förvalta tjänsten, samt för kostnader som uppstår för de enskilda bolagen. I det senare fallet måste respektive bolag genomföra en egen analys. Dock ges i det nedanstående några riktmärken utifrån intervjuer och estimat som har gjorts av några större bolag. För enskilda individer uppstår inga signifikanta kostnader eftersom tjänsten förväntas vara kostnadsfri.

## 4.2.1 Kostnader för Min Pension

### 4.2.1.1 Externa kostnader

Ett estimat av kostnader för att utveckla, driva och förvalta uttagsplan har tagits fram. Diagrammet nedan visar, uppdelat per föreslagen version av tjänsten, de externa kostnaderna som uppstår hos Min Pensions leverantörer vid utveckling respektive drift och förvaltning av tjänsten uttagsplan. Kostnaderna uppgår till 18,6 mkr (varav utveckling 15 mkr) för den första versionen, 13 mkr för en andra föreslagen version (varav utveckling knappt 6 mkr) och drygt 12 mkr (varav utveckling 1,5 mkr) för det föreslagna innehållet i den tredje versionen. En klart större del av utvecklingskostnaderna uppstår redan vid framtagandet av Beta-version och version 1. Detta beror på att användargränssnitt ska utvecklas och designas. Samtidigt ska testade miljöer och lösningar för mottagande av färdigberäknad information och övriga informationsleveranser finnas på plats att ta i bruk redan vid start.

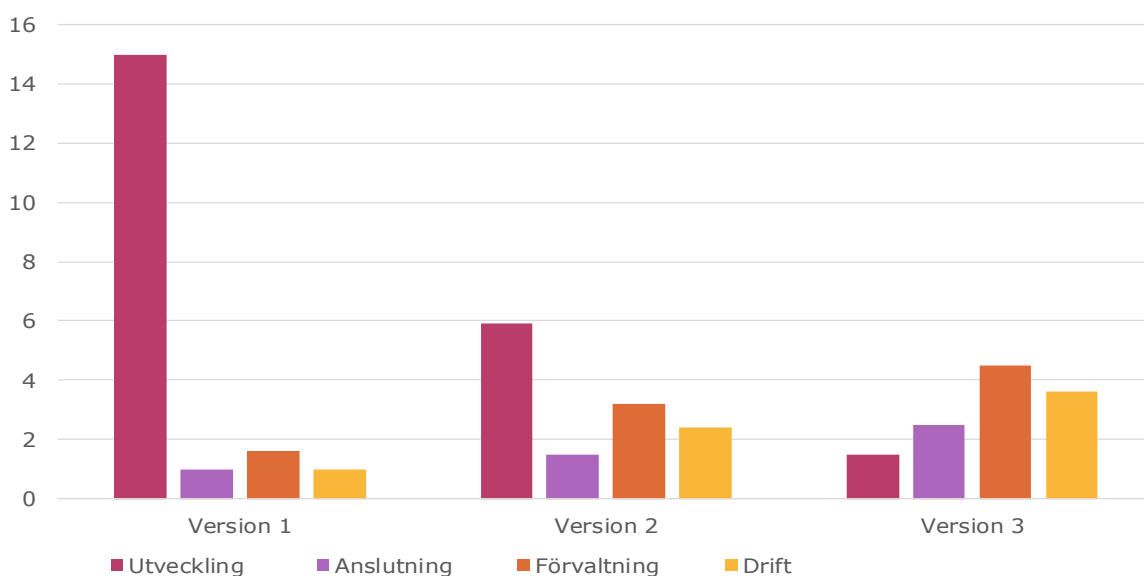


Bild 17 Estimerade externa kostnader för utveckling, anslutning, drift och förvaltning.

### 4.2.1.2 Interna kostnader

Liksom tjänsten byggs ut stegvis, behöver också Min Pensions kapacitet och kompetensuppbyggnad på relevanta områden ske stegvis. Bedömningen är att Min Pension på sikt, när tjänsten är fullt utbyggd, behöver motsvarande ytterligare drygt åtta årsarbetskrafter för att hantera tjänsten uttagsplan. De åtta årsarbetskrafterna är inte heltidstjänster utan fördelas över flera roller och områden (i fallande omfattning, med de mest resurskrävande överst):

- Kundenservice relaterade frågor (second line och kundserviceansvar)
- Tjänsteansvarig inkl. statistik- och beräkningsfrågor
- Verksamhetsutvecklare
- Testare (anslutningsprojekt och mindre utveckling i förvaltning)
- Kvalitetsansvarig
- Kravanalytiker
- IT-arkitekt
- B2B-ansvarig
- Kommunikationsansvarig
- IT-ansvarig
- /Verksamhets-/projektledare

- Funktion för intern styrning och kontroll
- Release- och begreppsansvarig
- Information och begreppsansvar

Flertalet av ovanstående funktioner och roller behöver tas i anspråk redan för en första version 2018, även om insatserna inte förväntas vara lika omfattande i tid. Vår bedömning är dock att en resursuppbyggnad motsvarande 4-5 tjänster krävs redan från start 2018. En viktig slutsats av resursanalysen internt är att Min Pension behöver stärka sin kunskap och beredskap inom beräkning och produktrelaterad kompetens (regelverk).

Det bör i sammanhanget noteras att det interna resursbehovet är svårt att skilja från behov som uppkommer även till följd av andra till uttagsplaneringen närliggande utvecklingsinsatser som kommer även andra tjänster till gagn - och som delvis drivs i parallella projekt - såsom utvecklad information från valcentraler och komplettering av sjuk- och efterlevandeinformation (där den senare, efter vad projektet erfar, är den mer kostsamma delen och även den del som är relevant för uttagsplan). De estimerade dryga åtta tillkommande årsarbetskrafterna förutsätts inkludera även hantering av valcentralsinformation och efterlevandeinformation och beräkningsfrågor i stort inom Min Pension.

Interna (i första hand verksamhets- och projektrelaterade) kostnader för utveckling behöver specificeras utifrån det läge man befinner sig i inför varje ny version och varje ny fas av utbyggnadsarbetet.

Ett estimat för utveckling av en Beta-version under 2017, då vi räknar med sju månaders effektivt utvecklingsarbete, kommer att kräva cirka 6,5 hela årsarbetskrafter under den aktuella perioden (vilket utslaget på ett år skulle motsvara cirka fyra heltidsarbetande resurser). Dessa resurser finns idag inte att frigöra i den egna organisationen, varför det kommer att krävas en kombination av egna och inhyrda resurser för att driva utvecklingsprojektet. Beräknad på en trolig mix av egen och inhyrd personal uppgår den estimerade kostnaden till 9,3 mkr för 2017. De roller och kompetenser som krävs är bl.a:

- Huvudprojektledning
- Delprojektledning för Krav (scenarioframtagning) och Arkitektur (affärs- och IT-arkitektur)
- Specialistkompetenser, Krav och Arkitektur
- Delprojektledning Information, beräkning och regelverk
- Specialistkompetenser Information, beräkning och regelverk
- Delprojektledning för Användargränssnitt
- Delprojektledning för pilotprojekt tillsammans med branschaktörer, verksamhets- respektive teknikaspekter
- Specialistkompetenser för piloter, verksamhets- respektive teknikaspekter
- Kommunikation
- Förändringsledning
- Branschsamverkan

#### 4.2.2 Kostnader för pensionsaktörer

Som en del i branschsamverkan under projektet har en rad dialoger och möten hållits där bolagens nyttor och kostnader har varit i fokus. Vissa bolag, av olika karaktär och storlek, har även bistått i att själva räkna på de egna kostnaderna för en anslutning.

Den största kostnaden för pensionsbolagen är förknippade med en övergång till att själva beräkna pensionsbeloppen, vilket är vad flertalet av de större bolagen ser som ett rekommenderat arbetssätt och för många bolag torde vara en långsiktig målsättning. Kostnaden, liksom implementeringstiden, kan dock skilja sig åt mellan olika bolag beroende på var i IT-livscykeln som respektive bolag befinner



sig. Även komplexa produkter och förekomst av ett äldre försäkringsbestånd och graden av digitalisering påverkar både tid och kostnader.

Ur projektets bolagsanalys följer dessa ungefärliga estimat:

- Utveckla beräkning: 800 tkr – 15 000 tkr.
- Utveckla informationsleveranser för MIS Life resp. för separat leverans när Min Pension beräknar: 800 – 1 000 tkr.
- Utveckla leverans av belopp under utbetalning: 200 - 300 tkr.
- Tidsuppskattning: upp till 18 månader för liveberäkning, och i något fall även 36 månader innan start förväntas kunna ske. Utvecklingen i effektiv tid förväntas ta sex till nio månader i snitt, men kan i något fall ta upp till 12 månader.

När vi gör en sammanvägd uppskattning, med viss extrapolering mellan bolag med liknande storlek, stock och övriga förutsättningar och utifrån preliminära antaganden om vilka bolag som kan och vill gå över till egen beräkning, får vi en grovt estimerad kostnad för branschen - när alla är anslutna - på ca 85 mkr, med ett osäkerhets-spänn på +/- 20-25 procent. Bolagens kostnader ska vägas mot bedömning av de interna nyttor varje bolag kan se av uttagsplan och de kvalitativa och andra förbättringar som tjänsten medför, som planeringstjänst och längre fram potentiellt även som tjänst för automatiserade uttag m.m. Det förmodas även uppstå viss good-will för de bolag som medverkar till en planeringstjänst med så pass stor nytta och förväntad spridning som för uttagsplaneringstjänsten.

Pensionsmyndigheten skickar redan färdigberäknade belopp till Min Pension, men behöver liksom de andra bolagen komplettera informationsleveransen på vissa punkter. Inom Pensionsmyndigheten förväntas viss utveckling ske separat från utveckling av uttagsplan som ändå kommer uttagsplan till godo, bl.a. utveckling av webbmikrotjänster som kan användas för beräkning av bostadstillägg för pensionärer. Används webbmikrotjänster kan funktionaliteten levereras utan att användaren lämnar (hoppas ut från) tjänsten uttagsplan. Även en eventuell framtida utveckling av co-browsing-funktion i kundservice, vilket har diskuterats, skulle kunna vara till nytta för uttagsplan. Utveckling av detta sker i så fall separat från tjänsteutvecklingen för uttagsplan.

#### 4.2.3 Förslag till finansieringsmodell

Vid sidan av nytto- och kostnadsbedömningar har projektet även analyserat alternativa finansieringsmodeller för en framtida uttagsplaneringstjänst. I det arbetet har avstamp tagits dels från dagens finansieringsmodell och avtal för prognostjänsten. Projektet har också tittat på de alternativa finansieringsmodeller som har aktualiserats i andra utvecklingsprojekt inom Min Pension. En tes som har prövats, är om det vore möjligt att, med hjälp av finansieringsmodellen och olika nivåer på ”tjänstepaket” för branschen, komma snabbare fram mot målbilden, att få individuellt korrekt information och hög precision i beräkning.

Inledningsvis konstateras, att vilken avgiftsmodell som är mest lämpad beror på flera olika parametrar och ställningstaganden:

1. Hur den analyserade aktiviteten förhåller sig till Min Pensions verksamhetsbeskrivning samt ”värdekedja” dvs. hur integrerad lösningen är med Min Pensions nuvarande verksamhet.
2. Om den analyserade utvecklingsaktiviteten omfattar samtliga aktörer anslutna till Min Pension eller inte.
3. Om den analyserade utvecklingsaktiviteten avser eller förutsätter att aktörer som idag inte är anslutna till Min Pension ska ansluta sig.
4. Vilken påverkan en avgiftslösning får på Min Pensions administration.
5. Vilka kostnadsdrivare som finns bakom modellen.

Uttagsplan ligger i linje med Min Pensions uppdrag och kan ses som en naturlig och logisk vidareutveckling av den verksamhet som idag bedrivs. Uttagsplan liksom prognostjänster ger individer

översikt och information om sina pensioner, och möjlighet att laborera med dem. Att skräddarsy en tjänst för pensionsplanering för individer nära pension innebär en målgruppsanpassning av Min Pensions utbud mot en målgrupp som redan idag utgör en stor del av användarna på Minpension.se och tillika står för cirka 75 % av samtalen till Min Pensions kundservice.

Tekniskt och informationsmässigt utnyttjar tjänsten också den befintliga infrastrukturen och informationen som byggts upp under en längre period, även om viss vidareutveckling krävs både vad gäller gränssnitt mot kund och informationsinhämtning.

Vidare konstateras att uttagsplan omfattar de pensionsinstitut som är anslutna idag. Med dagens anslutna finns alltså en tillräcklig täckning av pensionsbolag för uttagsplan. Däremot krävs ytterligare information från en ny kategori aktörer; valcentralerna. Åtminstone initialt är de troligt att dessa endast deltar som informationslämnare. Det är också så att den kostnadsdrivande parametern för uttagsplan är densamma som för dagens prognostjänst, dvs. antalet pensionssparare som använder tjänsten. Även fördelningen av antalet användare mellan olika aktörer är av naturliga skäl densamma som för prognostjänsten.

En tjänst för uttagsplanering kan, givet den åldersmässiga tyngdpunkten i Min Pensions samlade användargrupp, på sikt utgöra en avsevärd del av Min Pensions verksamhet. Det är därför viktigt att avgiftsuttag och finansiering av tjänsten kan hanteras på ett transparent och effektivt sätt och att den inte kräver omfattande och nya administrativa rutiner. En finansieringslösning bör därför i möjligaste mån anpassas efter de rutiner som idag finns uppbyggda.

Mot bakgrund av ovanstående är projektets bedömning att den grundläggande modell som idag används av Min Pension, det vill säga en kostnadsfördelning baserad på antalet användare, också är den som bör gälla för tjänsten uttagsplan. Det finns inte tillräckligt stora incitament med en annan, differentierad modell, för att det ska påverka anslutningstakt eller informationsleverans. Istället är det framför allt andra faktorer som påverkar pensionsbolagens möjlighet att leverera, såväl kostnader som implementeringstid. Det beror istället framför allt på att bolagen kan ha komplexa produkter och en ”gammal” stock som ligger i gamla it-system, att bolagen måste prioritera planerade byten av kärnsystem och göra anpassningar till följd av compliance-krav som är en konsekvens av nya regelverk.

### **4.3 Legala konsekvenser**

Uttagsplan i sig medför inga större legala förändringar varken för Min Pension eller för Pensionsmyndigheten, som tillhandahåller kundservice för Min Pension. Redan idag utgör frågor kring pensionsplanering och -uttag en klar majoritet av frågorna till kundservice. Störst konsekvenser inom det legala området har istället den allmänna utvecklingen som tjänsteutbudet på Min Pension genomgår, samt dataskyddsförordningens ikraftträdande i maj 2018.

#### **4.3.1 Personuppgiftshantering och säkerhet**

##### **4.3.1.1 Personuppgiftshantering i uttagsplan**

Ett stort antal personuppgifter, fler än i dagens prognostjänster, kommer att behandlas i uttagsplan. Personuppgifterna som lämnas ut från Pensionsmyndigheten till Min Pension är sekretessreglerade. Även om personuppgifterna som behandlas inte är av karaktären ”känsliga” enligt personuppgiftslagen eller den kommande dataskyddsförordningen ger uppgifterna sammantaget både en djup inblick i enskildas privatliv och i dennes historiska och framtida ekonomiska situation. Mot denna bakgrund kan det konstateras att uppgifterna som helhet är integritetskänsliga och därför behöver hanteras med största varsamhet såväl ur säkerhetsperspektiv som ur övriga hanteringsperspektiv.

Vi har identifierat att uttagsplan inte kommer att kunna möta användarnas önskemål om personuppgifter på en punkt, information om personer som omfattas av efterlevandeskydd

(förmånstagare). Att uppge namngivna förmånstagare skulle kräva medgivande av den person som är aktuell förmånstagare vid varje givet tillfälle. Däremot kan man i tjänsten informera om förmånstagare är standard eller ej.

Min Pension ska inte lämna ut personuppgifter som används för uttagsplan till tredje man. Personuppgifterna ska inte heller användas för marknadsföring hos Min Pension eller anslutna bolag. Behandling av personuppgifter för att utveckla och förbättra uttagsplan, i syfte att användaren ska få en bättre upplevelse av tjänsten, eller för att genomföra kundundersökningar är dock hantering för ändamål som får anses vara berättigade.

Statistik som belyser användarnas beteenden och val i tjänsten kan erbjuda ett värde både för Min Pension och för pensionsaktörerna. Enligt personuppgiftslagen och dataskyddsförordningen är det tillåtet att behandla personuppgifter - som har samlats in för ett annat ändamål - för statistiska ändamål utan att det rör sig om s.k. ändamålsglidning. För att sådan behandling ska vara förenlig med integritetsskyddslagstiftningen krävs dock att den omgärdas av lämpliga skyddsåtgärder och att principen om uppgiftsminimering iakttas. Det innebär i praktiken att personuppgifterna bör pseudonymiseras vid statistikbearbetning och att det finns lämpliga kontroller i form av behörighetsstyrning och loggning på plats.

#### *4.3.1.2 Lagring och gallring*

Ambitionen är att där så är möjligt använda MIS Life-filen för inhämtning av information. Även om vissa element är valfria i MIS Life så kan dessa innehålla underelement som rent strukturellt inte kan separeras. Detta innebär att det kan förekomma ett visst inhämtande av överskottsinformation. Det bör införas en funktion i uttagsplan som möjliggör att uppgifter som inte är nödvändiga filtreras bort och omedelbart gallras när filerna har hämtats in. I de fall som MIS Life-filen inte kan användas och ett nytt filformat specificeras är möjligheterna att undvika överskottsinformation bättre. För uttagsplan bör man långsiktigt arbeta med målet att enbart hämta in de uppgifter som är nödvändiga att behandla för respektive individ i uttagsplan.

Det finns ett behov av att i fortsatt utveckling ta ställning till exakt vilka uppgifter som behöver bevaras (lagras). En funktionalitet som rekommenderas för uttagsplan är att den enskilde själv kan välja mellan olika lagringsalternativ, exempelvis omedelbar radering, efter sex månader eller lagring tills vidare.

#### *4.3.1.3 Samtycke*

Den kommande dataskyddsförordningen skärper kraven kring samtycke från den enskilda för ett eller flera specifika ändamål. Personuppgiftsansvarig måste kunna visa att den registrerade har samtyckt till behandlingen. Därför rekommenderas att samtycket separeras från övriga användarvillkor och att samtycket t.ex. markeras med ett kryss i en ruta. Den registrerade har enligt förordningen även rätt att återkalla sitt samtycke. Det rekommenderas mot den bakgrunden att den enskilde, om möjligt, redan från början ska kunna välja vilka ändamål för personuppgiftsbehandling som denne samtycker till.

#### *4.3.1.4 Säkerhet och skydd för personuppgifter*

Projektets arbetsgrupp för juridik- och säkerhetsfrågor har påbörjat en risk- och sårbarhetsanalys med fokus på bl.a. integritetsskydd, informationssäkerhet och it-säkerhet. Analysen ska ses som ett levande dokument och följas upp löpande. Risk- och sårbarhetsanalysen resulterar i att en åtgärdslista upprättas. Aktiviteterna i åtgärdslistan ska genomföras för att balansera de identifierade riskerna med tjänsten. Risk- och sårbarhetsanalysen kommer på detta sätt att ge ytterligare vägledning om de eventuella säkerhetsåtgärder som behöver vidtas. Senare i projektfasen behöver även en konsekvensbedömning avseende dataskydd utföras (art. 35 GDPR).

De säkerhetsåtgärder som för närvarande vidtas är bl.a. följande:

- Kryptering. Överföring av filer till Min Pension sker idag via kommunikationstjänsten SSEK och är krypterad med SSL. Rekommenderas även fortsättningsvis.

- Autentisering. Uttagsplan kräver tvåfaktors autentisering, genom e-legitimation. Detta ska gälla inloggning av externa användare men även interna användare hos Min Pension och även hos Pensionsmyndigheten och övriga personuppgiftsbiträden.
- Behörighetsstyrning. Varje medarbetare ska medges åtkomst enbart till de uppgifter som är nödvändiga för att hen ska kunna utföra sina arbetsuppgifter. En medarbetare som inte har behov av tillgång till uppgifterna ifråga ska inte heller ha behörighet i systemet. Dagens behörigheter för admin-klient och s.k. superbehörighet bör ses över ur perspektivet uttagsplanering.
- Åtkomstkontroll. Det behöver införas uppföljning av läs- och ändringsloggar för uttagsplan.

#### 4.3.1.5 Informationssäkerhet

Uttagsplan ökar mängden information och även mängden känslig information som hanteras relativt dagens prognostjänst. För att proaktivt motverka eventuella intrång bör man säkerställa en god informationssäkerhet genom att införa relevanta delar av ett ledningssystem för informationssäkerhet, enligt erkänd ISO/IEC-standard 27001 och 27002.

#### 4.3.1.6 Integritetsskydd

Enligt dataskyddsförordningen ska den personuppgiftsansvarige vinnlägga sig om att bygga in integritetsskyddande funktioner när nya it-system och tjänster utvecklas. Det kan t.ex. vara funktioner som stöder principerna om uppgiftsminimering och transparens. Inbyggt dataskydd och dataskydd som standard (kanske mer känt som Privacy by Design respektive Privacy by Default) ska så att säga beakta integritetsaspekterna genom hela tjänstens utvecklingscykel. Det innebär att när ett system byggs, utvecklas, förändras eller avslutas ska alltid integritetsskyddande aspekter och funktioner beaktas. Exempel på funktioner som stöder integritetsskyddet i uttagsplan kan exempelvis vara följande.

- Att den enskilde själv kan avgöra hur länge dennes personuppgifter ska sparas.
- Att den enskilde själv får bestämma för vilka ändamål uppgifterna får behandlas. För en enskild som t.ex. inte vill att hens personuppgifter behandlas för statistikändamål behöver Min Pension t.ex. inte uppdatera uppgifterna månadsvis.
- Att den enskilde själv får bestämma om anställd i kundservice får ta del av individens uppgifter, i syfte att ge stöd och vägledning i tjänsten till individen.
- Att den enskilde via en elektronisk funktion, tillgänglig i uttagsplan, kan begära t.ex. registerutdrag, rättelse eller radering.

Dataskyddsförordningen ställer, som ovan beskrivet, krav på att den enskilde ska ha rätt att begränsa behandlingen av sina personuppgifter. Förordningen innebär också att den enskilde ska ha rätt till rättelse, rätt till radering. Rätten till registerutdrag, rättelse och radering kan redan idag utövas i prognostjänsten hos Min Pension. Det finns t.ex. en funktion för avregistrering av användarkonto varvid samtliga personuppgifter raderas. Ytterligare en rättighet som ges av förordningen är rätten till dataportabilitet, som har utretts av Min Pension i separat ordning. När det gäller de registrerades rättigheter omhändertas dessa perspektiv inom ramen för Min Pensions interna implementering av dataskyddsförordningen.

När det gäller hanteringen i kundservice förutsätts den, givet att tjänsten planeras hos Min Pension, att fortgå på samma sätt som idag. Det innebär att kunden kommer att lämna sekretessmedgivande till kundservice och de handlingar som inkommer till myndigheten gallras inom en kort tidsfrist. Det är lämpligt att använda de redan befintliga och utarbetade rutiner och processer i uttagsplan som i dagens prognostjänst. På så sätt säkerställs att offentlighets- och sekretesslagen inte utgör ett hinder för utlämnande av uppgifter från Pensionsmyndigheten till Min Pension.

#### 4.3.2 Ansvar och överväganden avseende vägledning och rådgivning

Min Pension är en icke-vinstdrivande verksamhet som drivs som ett dotterbolag till Svensk Försäkring och ett samverkansprojekt mellan Pensionsmyndigheten och försäkringsbranschen. Min Pension bedriver inte, och ska heller inte bedriva någon tillståndspliktig verksamhet. Tjänsten uttagsplan ska därmed inte agera som en försäkringsförmedlare, annan typ av tillståndshavare eller konkurrera med andra sådana aktörer. Tjänsten ska endast lämna information till användarna och ge dem vägledning i vilka möjliga val som individen, givet sitt innehav, har på pensionsområdet och effekterna av dem så som de visas i tjänsten.

Det bör särskilt noteras, att tjänsten inte kommer att rekommendera en viss planering före en annan. När färdiga scenarios kan väljas appliceras samma utgångspunkter för samtliga pensioner. Ex. ”Mycket i början” innebär att samtliga individuella pensioner läggs på så kort tid som möjligt. Omvänt innebär ”Jämnt fördelat” att samtliga pensioner sprids ut över så lång uttagsperiod som är möjligt, givet regelverket och beräkningsmöjligheterna.

Tjänsten är inte och ska inte heller vara tillståndspliktig eller utföra sådan rådgivning som avses i lagen om finansiell rådgivning till konsumenter. Den ska heller aldrig användas för någon form av marknadsföring. Utagsplan syftar till att vägleda individen i hans pensionssituation. Den visar med tjänsten som sin bas vilka val som går att göra och effekterna av dem, så som de faller ut vid simuleringar i tjänsten. Där tjänsten har begränsningar, till exempel i en tidig version, ska Kundservice kunna bistå i att förklara dessa begränsningar och att, likt tjänsten, peka individen till det enskilda pensionsbolaget eller valcentralen för mer detaljerad information. Målsättningen är att individen ska bli mer aktiv och kunna ta mer medvetna, välinformerade beslut och ha ett bättre kunskapsunderlag vid vidare kontakter med pensionsaktörerna.

Det som försvårar bedömningen i förhållande till det tillståndspliktiga området är att planeringen av den framtida pension måste utgå ifrån användarens individuella förhållanden när det gäller pensionsbehållning och övergripande önskemål för att bedömas som meningsfull ur användarens perspektiv.

#### 4.3.3 Anslutnings- och användaravtal

Utgångspunkten för uttagsplan är att tjänsten placeras hos Min Pension och utgör en av de valbara tjänsterna på Pensionsportalen, Minpension.se. Utagsplan kan därmed till stor del använda samma grund för informationshantering som tidigare har investerats i och som används idag. Bedömningen är också att den grundläggande avtalsstrukturen kring tjänsterna på Pensionsportalen Minpension.se kan bibehållas, med förväntat störst förändring i användarvillkoren. Dessa föreslås omstruktureras också mot bakgrund av Dataskyddsförordningens ikraftträdande i maj 2018 och den allmänna utveckling som tjänsteutbudet på Minpension.se genomgår, och anpassas till att även omfatta tjänsten uttagsplan. En uppdelning av användaravtalet i en uppdragsdel med ansvarsbegränsningar och en del avseende personuppgiftshantering bör övervägas. Informationen avseende behandlingen av personuppgifter behöver förtydligas så att beskrivningen speglar gällande och kommande behandling. Därtill bör utformningen av samtycket till personuppgiftbehandlingen ske separat från godkännandet i övrigt av användarvillkoren.

Vid ändring av användarvillkoren ska ändringarna informeras om på [www.minpension.se](http://www.minpension.se). Enligt reglerna i de gällande användarvillkoren så gäller ändringen direkt gentemot användaren när den har publicerats på hemsidan. Efter ändring bör samtliga användare lämna ett nytt samtycke till behandling av personuppgifter och även godkänna de ändrade användarvillkoren i samband med att de loggar in på nytt för att komma åt tjänsterna på [minpension.se](http://minpension.se).

Utagsplan kommer kräva ytterligare informationslämning från såväl befintliga pensionsaktörer som nya pensionsaktörer främst valcentraler inom avtalspensionsområdet. Därmed kommer även de senare att behöva teckna anslutningsavtal med Min Pension. I anslutningsavtalet till pensionsportalen som gäller mellan anslutna pensionsaktörer och Min Pension ska informationslämningen kring uttagsplan

regleras efter den tillkommande informationslämningen och justeringar göras även i övrigt. Även i detta arbete behöver man ta höjd för de nya reglerna för personuppgiftsbehandling genom Dataskyddsförordningen som träder i kraft den 25 maj 2018.

En tjänst för uttagsplanering föreslås finansieras enligt samma grundprinciper som gäller för övriga prognosrelaterade tjänster på portalen. Finansieringsavsnittet kan dock eventuellt behöva ses över utifrån tillkommande pensionsaktörer i form av valcentraler som, åtminstone initialt, förväntas leverera in till tjänsten men inte nyttja den i den egna verksamheten på det sätt som pensionsbolagen gör genom användning av distribuerad webb.

#### **4.4 Organisatoriska samt administrativa överväganden**

Som beskrivits ovan, är det projektets rekommendation att uttagsplan tillhandahålls inom ramen för Min Pensions tjänsteplattform och som en del av det samlade tjänsteutbudet från Min Pension. Som sådan blir den en del av den organisation som Min Pension sätter upp för utveckling och förvaltning, och där behov av kompletterande resurser och kompetenser måste ses i ljuset av den samlade utvecklingen och utvidgningen av tjänsteutbud och funktionalitet, så att helheten blir en effektiv verksamhet.

Uttagsplan är dock en tjänst med tydlig målgrupp och en tjänst som kräver att man inte avviker från en målbild där regler och beräkningsgrunder är korrekta på individnivå och där beräkning sker med 99-100% precision, dvs. överensstämmelse med beräkningar som görs av bolagen själva. Tjänsten bör, för att kunna utvecklas enligt plan, ha en tydlig namngiven ägare och ansvariga i centrala förvaltningsrelaterade roller. Särskild vikt bör ges åt att förstärka kompetensen inom beräkning och regelverk.

Tjänsten ska ses som en naturlig del av tjänsteutbudet på webbplatsen Minpension.se, och som sådan ha en tydlig avsändare i Min Pension. Den ska också kunna göras tillgänglig för användaren genom en distribuerad webbblösning hos de till Min Pension anslutna pensionsinstituten på motsvarande sätt som dagens prognostjänst.

Tjänsten ska vara kostnadsfri för användaren (pensionsplaneraren) och som oberoende vara fri från reklam och övrig marknadsföring, både vid användning från Minpension.se och i distribuerat läge.

#### **4.5 Risker och hantering av risker**

Som beskrivet ovan ser vi det som nödvändigt att en tjänst för uttagsplanering utvecklas i flera steg både vad gäller funktionalitet, förbättrad tillgång till information och regelverk för beräkning. Den stegvisa utvecklingen innebär dock vissa risker, som noga behöver övervägas, bemötas och följas i det fortsatta utvecklings- och testarbetet.

- **Samtliga produktvillkor är inte kända.**

Även om tjänsten kan visa förekomst av efterlevandeskydd så kan det till exempel vara okänt huruvida efterlevandeskydd kan ändras (läggas till eller tas bort) eller ej, för ett specifikt pensionsinnehav. I dessa fall är det viktigt att tjänsten för just den pensionen inte på osäkra grunder erbjuder simuleringsmöjlighet utan istället markerar med en varningstext att information om möjlighet att ändra efterlevandeskydd saknas, samt att användaren rekommenderas att kontakta det aktuella pensionsinstitutet eller valcentralen. Kontaktinformation till ansvarig organisation bör framgå i direkt anslutning till informationstexten.

Ett annat exempel på produktinformation som kan vara svår att bygga in i tjänsten från start är vilka mer detaljerade förutsättningar gällande det som kallas pensioneringssyfte, som måste vara uppfyllda för att ett pensionsuttag kan göras. Villkor kring pensioneringssyfte kan vara av typen att deltidsarbete, löneinkomster eller andra inkomster inte får förekomma för att man ska kunna börja ta ut en pension.

I sådana fall bör också en anpassad informationstext finnas i tjänsten, med hänvisning till aktuellt bolag eller aktuell myndighet för mer information. När det gäller sådana specifika regler för olika produkter, bör informationstextens lydelse utformas i samråd med det bolag som står bakom pensionen.

Ett annat exempel då beräkning kan bli svårt är när det saknas uppgift om samordning mellan förmånsbestämda pensioner. På kort sikt kan det betyda att tjänsten begränsas i möjlighet att simulera ändrad lön, vilket i praktiken också kan göra att beräkning av deltidsarbete inte möjliggörs förrän i senare version av tjänsten.

- **Beräkning sker utan bolagens egna uppgifter avseende avgifter, prognosräntor och dödlighetsantaganden**

Även här bör tjänsten möta informationsgapet med transparent information om hur beräkning har skett för individens respektive pensioner. En funktionalitet för ”Så här har vi räknat” kan och bör visa, ner på nivån av individens enskilda pension, och ange var beräkning har skett och med tillgång till vilka parametrar. Konsekvenser av olika beräkningssätt bör på samma informationssida beskrivas på ett generellt sätt.

Man kan överväga om funktionaliteten ”så här har vi räknat” ska vara mer än en valbar fördjupning. Det skulle t.ex. kunna komma upp som ett ovillkorligt delsteg eller pop up-ruta i användarens fönster.

- **Skatteregler och skattenivåer räknas från dagens läge med känd information**

Ytterligare ett exempel på villkor som kan förändras är skatterelaterade regelverk kring pensioner, men också skattesatser i sig. Även här bör tydliggöras att beräkning görs utifrån befintliga, kända skatteregler och skattetabeller. Kontakt med skattemyndigheten bör rekommenderas vid behov av förtydliganden eller mer precisa bedömningar gällande skatterelaterade villkor och effekter.

## Appendix 1 Arbetssätt och organisation för uttagsplan

### Övergripande organisation och arbetssätt

I slutrapporten för tidigare Förstudie Uttagsplan angavs några utgångspunkter för fortsatt arbete.

- I nästa fas av arbetet skulle en prototyp tas fram för att testa tjänsten på målgruppen och mot branschaktörer.
- Utveckling av uttagsplan skulle ske i samverkan med branschen.

Vidare specificerade förstudien att: uttagsplan innebär ett långsiktigt arbete med många dimensioner. Det är viktigt att såväl de som jobbar med uttagsplan direkt, liksom de som berörs eller involveras i uttagsplan som leverantörer, användare m.fl., har en gemensam bild av vad tjänsten ska åstadkomma och hur vägen dit ser ut.

Detta har vi haft ambitionen att ta fasta på i arbetet med Prototyp Uttagsplan. Vid sidan av en strategisk styrgrupp, bestående av Min Pensions styrelse, och en operativ styrgrupp med deltagare från Min Pension, Pensionsmyndigheten och SPV samt en arbetsgrupp med deltagare från Min Pension och Pensionsmyndigheten, så skapades en referensgrupp samt tematiska grupper. De tematiska resurser som ställdes till förfogande från vissa av bolagen har dels bistått i workshops och annan feedback på prototypen ur ett användarperspektiv, dels på motsvarande sätt i arbetet med business case och bolagsprocesser. En juridisk workshop har också hållits. Referensgruppen har bestått av deltagare från ett femtontal pensionsaktörer som har visat intresse av att delta i projektet. Samtliga idag till Min Pension anslutna pensionsaktörer inbjöds att delta dels i referensgruppen och i projektets tematiska grupper. Även valcentralerna bjöds in. Projektets organisation och organisatoriska deltagande illustreras i bilden nedan:



Bild 18 Projektorganisation och deltagande organisationer

### Referensgruppen för Prototyp Uttagsplan

Redan i april 2016, medan projektet fortfarande var i en uppstartsfas, kallades till ett första referensgruppsmöte. Referensgruppen har träffats månadsvis vid åtta tillfällen. Vid mötena har status i arbetet föredragits, men framför allt har det getts särskilt fokus åt aktuella frågor och föredragningar i olika arbetsströmmar. Något som har varit mycket uppskattat av projektet är att referensgruppspersonerna har fått ett antal frågor med sig efter varje möte som de sedan svarat på skriftligt och/eller muntligt. Ofta har referensgruppsdeltagaren lämnat sitt svar efter avstämning internt i en större grupp. Referensgruppen har också bistått projektet med löpande intern förankring, en insats



som inte projektet hade måktat med på egen hand. Deltagarna i referensgruppen, som nu rekommenderas att fortsätta träffas ”sömlöst” i avvaktan fortsatta beslut, är följande:

Organisation	Representant
Alecta	Emma Folin
AMF	Malin Carling
Avanza	Fredrik Ljung
Collectum	Carl-Magnus Lofström
Folksam	Matz Glenhage
Handelsbanken	Gunnar Lundgren
KPA/Pensionsvalet	Ann Tapper
Länsförsäkringar	Susann Franzén
Nordea	Andreas Wahlström
Nordnet	Fredrik Ekblom
SEB	Helena Pajander
Skandia	Daniel Höök
SPV	Åsa Lindström
Swedbank	Mikael Ward

### Process för framtagande av prototyp

Arbetet med prototypen har utgått från kundens, det vill säga användarens, behov och beteenden. Grunden för utformningen av prototypen lades redan vid förstudiens kundresa. Arbetet under sommaren och hösten har bedrivits iterativt i loopar och inkrementellt, dvs. med stegvist ökande innehåll. Framtagna lösningar har testats, förkastats eller skruvats på. Ofta har helt nya förslag på lösningar kommit efter att gamla idéer har förkastats.

Sammantaget har prototypfasens två loopar innehållit 21 användartester. Innan första rundan av användartester gjordes ett internt utvecklings- och testjobb, för att vi skulle ha något att testa på användarna. Strax innan sommaren 2016 hölls en endags-workshop med arbetsgruppsmedlemmar, utvecklare m fl. för att få upp olika idéer på papper. Dessa idéer togs sedan till ritbordet och datorn för prototyping. Vid sidan av mer genomgripande tester gjordes också snabbare, interna och mindre djupgående tester för att se om nya idéer kunde ”flyga”. Arbetet med framtagande av prototyp illustreras av bildserien nedan.



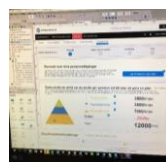
Förstudie  
51 intervjuer  
i två loopar



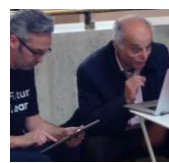
Workshop



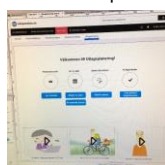
Skissa idéer på  
papper



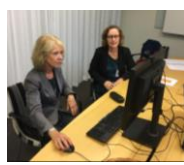
Mocka upp  
idéerna



”Gerillatesta”  
snabbt



Uppdatera



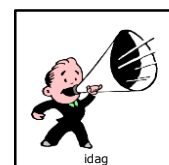
21 tester  
i två loopar



Analysera



Uppdatera



Kommunicera

*Bild 19 Aktiviteter i prototyp-processen 2016*

## Appendix 2 Personas

Personas är fiktiva karaktärer som skapas för att beskriva typkunder för en vara eller tjänst. Personas kan visualisera olika segment inom en viss målgrupp. Detta projekt har tagit fram tre olika typkunder (personas).

# Gunilla

**PENSIONENS MYNDIGHETEN**



**Gunilla vill (göra):**  
Ta ut så mycket pension som möjligt första tiden efter att hon slutat arbeta.

**Gunilla vill veta (drivkraft):**  
Att hon inte gör "fel" val.

**Gunilla vill känna (ortrycker):**  
Trygghet i att hon gjort rätt val för att möjliggöra ett så stort uttag som möjligt den första tiden efter att hon slutat arbeta.

**hela sin allmänna pension och spara den på ett bankkonto. Gunilla tycker att det känns rätt att göra så, eftersom många i hennes släkt har gått bort vid tidig ålder, ofta bara några år efter de fylt 65 år. Hon har tänkt att det är lika bra att börja ta ut sin pension så snart det går. Hon har dock avväskat med uttaget av tjänstepension. Vid en omläggning av bolånen för sju år sedan bytte Gunilla dessutom pensionsförvaltare för in aktiva tjänstepensionsförsäkring.**

**Gunilla har aldrig varit mycket för pappersarbete i hemmet. Hon tycker att det är tråkigt och onödigt. Särskilt myndighetsposten tycker hon är svår att förstå och ta till sig. Hon tycker att det blivit lite enklare med internet, till exempel betalar hon numera sina räkningar online. Pension och det orange kuvertet är inte heller några favoriter hos Gunilla. Men hon känner att hon måste vara mer aktiv i den här frågan.**

**Att ta ut pensionen snabbt och vara trygg med det**

När Gunilla var 58 år gick hennes mamma bort, hennes pappa hade gått bort redan tidigare. Hon fick då arva ett hus och en sommarstuga. Huset var inte så intressant för henne och familjen så hon sålde det för 350 000 kr. Sommarstugan (taxeringsvärde 1 000 000 kr) betyder däremot mycket för Gunillas familj, då det var Gunillas pappa som byggde den. Även de vuxna barnen har en stark koppling till sommarstugan. Gunilla och Olle leker med tanken på att flytta ut dit permanent när de pensionerar sig. Men innan dess vill hon vara säker på att hon inte gör fel i hur hon ska välja för att ta ut så mycket pension som möjligt första tiden efter hon slutat arbeta.

**Gunilla är 64 år och hon bor i Vettlanda i en villa tillsammans med sin man Olle. Männskor har alltid intresserat henne därför kändes värdyltet som en självklar väg redan i unga år. Innan Gunilla och Olle gifte sig gick hon ett 2-årigt vårdprogram på gymnasiet.**

**Gunilla älskar att umgås med sina numera vuxna barn och försöker att träffa dem så ofta det går, trots att de inte bor kvar i Vettlanda. Hon gillar friluftsliv och försöker att vara ute i naturen så mycket som möjligt. Numera är hon begränsad av ryggsproblemen, så det blir mest en och annan promenad med hunden i skogen.**

**Perioder av deltid och heltid**

Gunilla har arbetat hela sitt liv, förutom mellan 27-29 år när hon var hemma med barnen. Gunilla jobbade heltid i den lokala konsumentbutik mellan 19 och 21 års ålder. Mellan 22 och 27 års ålder arbetade hon heltid i hemtjänsten. I perioder har Gunilla arbetat deltid, bland annat i hemtjänsten från det att hon var 29 år tills hon fylde 40 år. Hon och Olle valde att göra så eftersom de ville ha mer tid hemma, för att vara tillsammans med barnen. Eftersom Olle tjänade 3 000 kronor mer än Gunilla blev valet lätt – och nödvändigt. De har alltid upplevt att de fått anspråk sig för att få pengarna att räcka till.

När barnen blev större började Gunilla arbeta heltid igen mellan 40 och 60 års ålder.

När Gunilla fylde 60 år började hon få besvär med ryggen och axlarna. På grund av smärta blev Gunilla tvungen till att gå ner till halvtid.

**Känslor och funderingar kring pensionen**

Gunilla är nu 64 år och funderar väldigt mycket på pensionen. Redan vid 61 år började hon ta ut

# Mohammed



## Mohammed vill (göra):

Att det ska vara enkelt för hans barn att kunna hjälpa honom med allt som rör pensionen.

## Mohammed vill veta (drivkrafter):

Han vill veta att han får det han har rätt till, samt förstå om han kan ta ut sin pension och jobba samtidigt.

## Mohammed vill känna (attityder):

Trygghet om barnen kan hjälpa honom med hur man "gör".

## PENSIONS MYNDIGHETEN

Mohammed är 63 år och bor i en hyresrätt i Akalla, en av Stockholms västra förorter. Mohammed har inte alltid bott i Sverige. För åtta år sedan lämnade han och fru Amira, idag 60 år, Irak och kom hit som anhörigvandrare till sina barn och barnbarn.

### Fån stöjobb till egen verksamhet

Att komma in i arbetslivet har inte varit lätt, mycket beroende på språket som de båda tycker är svårt. Amira har varit arbetslös sedan hon kom till Sverige och behåller inte svenska alls. Amira har aldrig haft möjligheten att gå i skola medan Mohammed har gått sex år i grundskola.

I samband med att Mohammed och hans fru gick två år på SFI hade Karim ett antal stöjobb. Han hjälpte en släkting på dennes restaurang. Mohammed fick betalt men är osäker på om det har varit svårt att ha koll på regler och lagar i Sverige – både vad han har rätt till i samhället och vad han ska göra för att ha rätt till det.

Eftersom det kändes svårt att få jobb satsade Mohammed sina sparpengar och startade en butik som säljer mat från Mellanöstern. Företaget har de senaste åren gått runt, men inte mer, och Mohammed tar ut en lön på 25 000 kr i månaden före skatt.

### Att kommunicera med en myndighet

I företaget måste Mohammed kommunicera en hel del med olika myndigheter vilket är både svårt och tidskrävande. Han tycker att det känns helt ok med svenskans mulförändring och dessutom har han möjlighet att träna när han pratar med sina kunder i butiken. Men myndighetspråk är inte vanlig svenska enligt honom. Som tur är hjälper

barnen Mohammed med mycket av pappersarbetet, men också saker som kräver datorvana, vilket han tycker blir mer och mer varligt för varje år som går.

Mohammed är stolt över sin butik, han får träffa många människor och känner att han har en fast punkt att gå till. Han har ingen tanke på att sluta jobba men han tänker sig att jobba och ta ut pension samtidigt, men han har dålig koll på om det ens är möjligt och har svårt att hitta tid och kraft till att ta reda på hur det fungerar. Han vill inte vara en belastning för barnen, men han förmodar att det här är mycket enklare att förstå för dem än för honom. Det skulle vara skönt och enklare om de kunde hjälpa honom med hur man gör.



# Anders



## PENSIONS MYNDIGHETEN

Anders är 64 år och bor i en villa i utkanten av Västerås. När han var 20 år gifte han sig med Anna som då var 18 år. Tillsammans fick de två barn. Efter 17 år skiljde sig Anders och Anna. Ett uppbröt som tog hårt på Anders, då det skedde på Annas initiativ. Några år senare träffade han Maria, 46 år. När Anders var 41 år flyttade de ihop. Tillsammans har de ett barn på 21 år som bor hemma och studerar på universitetet. Maria har även ett barn från ett tidigare förhållande, det barnet har nu flugit ut och hittat eget boende. Anders och Anna har idag en bra kontakt.

### Från lågkonjunktur till Brasilien

Anders tycker att han har haft ett spännande arbetsliv, även om han efter att ha pluggat färdigt till civilingenjör med byggnäring fick nöja sig med stöjobb på caféer, restauranger och butiker. Arbetsmarknaden var extremt tuff. Efter ett par år fick han fast arbete i byggbranschen. Han blev kvar på samma firma i fem år, men med växande kompetens och ökat självförtroende kännes steget till konsultbranschen spännande. Han jobbade under sex år på tre olika konsultföretag som hyrde ut specialister inom en viss byggnäring till olika aktörer i branschen. Jobbena var ett bra sätt för Anders att öka sin kompetens och samtidigt lå upp sin lön.

Karriären och livet tog en ny riktning när Anders lockades över till ett byggföretag med en stor internationell verksamhet. Det ledde till att han blev utstationerad under tre år i Brasilien och hans dåvarande fru Anna, som var föräldraledig med barnen under den perioden, följde med. Anna har alltid jobbat heltid, förutom under fyra år som föräldraledig. Just nu jobbar hon som chef på kommunens tekniska kontor.

**En tillvaro efter slutlönen**  
Efter Brasilien bytte Anders jobb inom samma företag vid två tillfällen och har merparten av tiden varit chef för ett team i företaget. Slutlönen är 62 000 kr plus årlig bonus på cirka en månadslön. Nu när nedtrappningen av hans arbetsliv närmar sig uppsats mycket av hans tid att fundera kring hur han kan ta ut sin pension på bästa sätt. Maria arbetar heltid som sjuksköterska på en privat klinik i Västerås. Lönen är betydligt högre där än på sjukhuset i Västerås men Anders funderar ändå en del på hur hon skulle klara sig om han inte längre finns. Det är en viktig del i hans planering av sin pension.

### Att planera för ett aktivt pensionärsliv

Anders har under åren försökt få lite mer klarhet i pensionsfrågorna. Till exempel har han vid två tillfällen (vid 50 och 58 år) varit inne och gjort prognos på minpension.se. Han är van vid att använda datorn och söka information. Trots att självförtroendet är högt saknas det ibland en del kunskap. Till exempel kring vilka verktyg det finns för att planera sin pensionsuttag. Vid två tillfällen har Anders valt ny pensionsförvaltare för sina då aktiva tjänstepensionsförsäkringar, en vid omläggning av bolån och en vid byte av bank. Vid ett av dessa tillfällen flyttade Anders även ihop två fritext till en ny försäkring. Nu längtar han efter ett aktivt pensionärsliv tillsammans med Maria. Anders är dock inte helt redo att släppa jobbet, det känns fortfarande både intressant och givande. Därför tänker han sig att arbeta som konsult inom de områden han gillar, om än i liten skala. Först och främst vill han dock skaffa sig en bra överblick över sina försäkringar, hur han får ut det bästa och mesta ur dem, samt känna att Maria också kan vara trygg om det händer honom något.

### Anders vill (göra):

Förstå helheten av alla pensioner då han har många försäkringar med olika valmöjligheter, vilket påverkar hur han kan optimera uttaget.

### Anders vill veta (drivkrafter):

Hur han kan få bästa möjliga pension och säkerställa efterlevandeskyddet då han vill att Maria ska kunna ha samma levnadsstandard som tidigare om han går bort före henne.

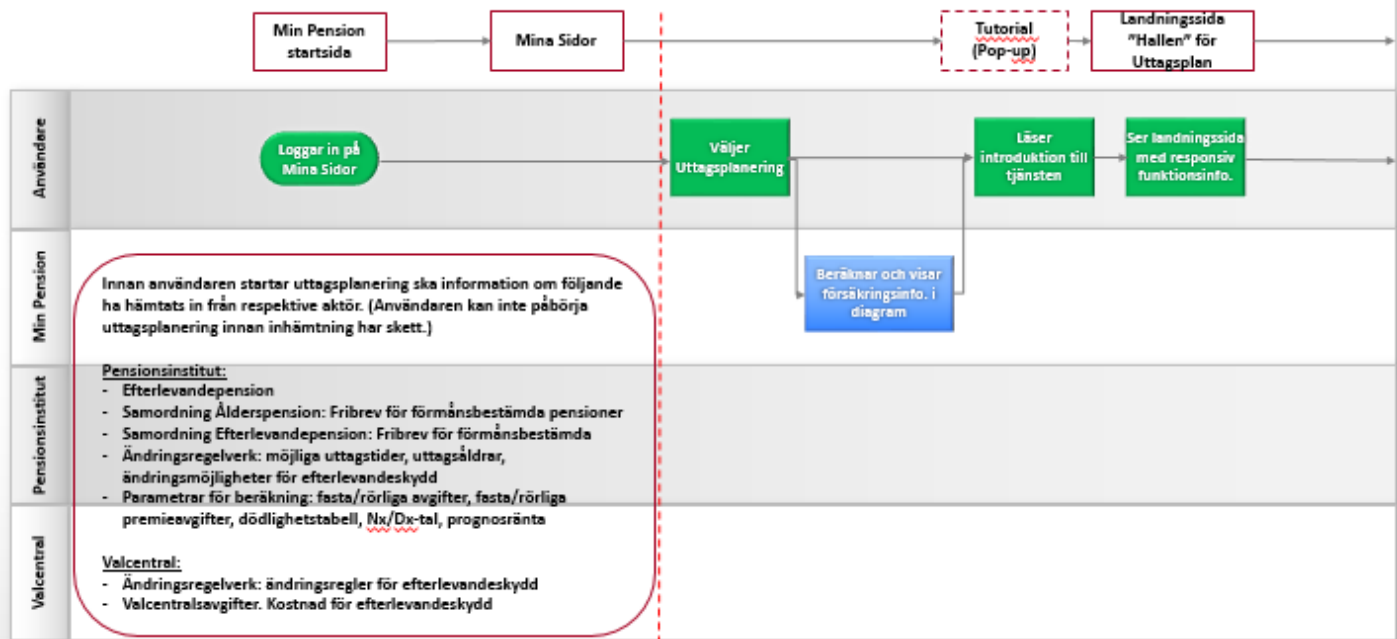
### Anders vill känna (ambitioner):

Att han säkerställt ett optimalt uttag av pensionen utifrån ett aktivt pensionärsliv.

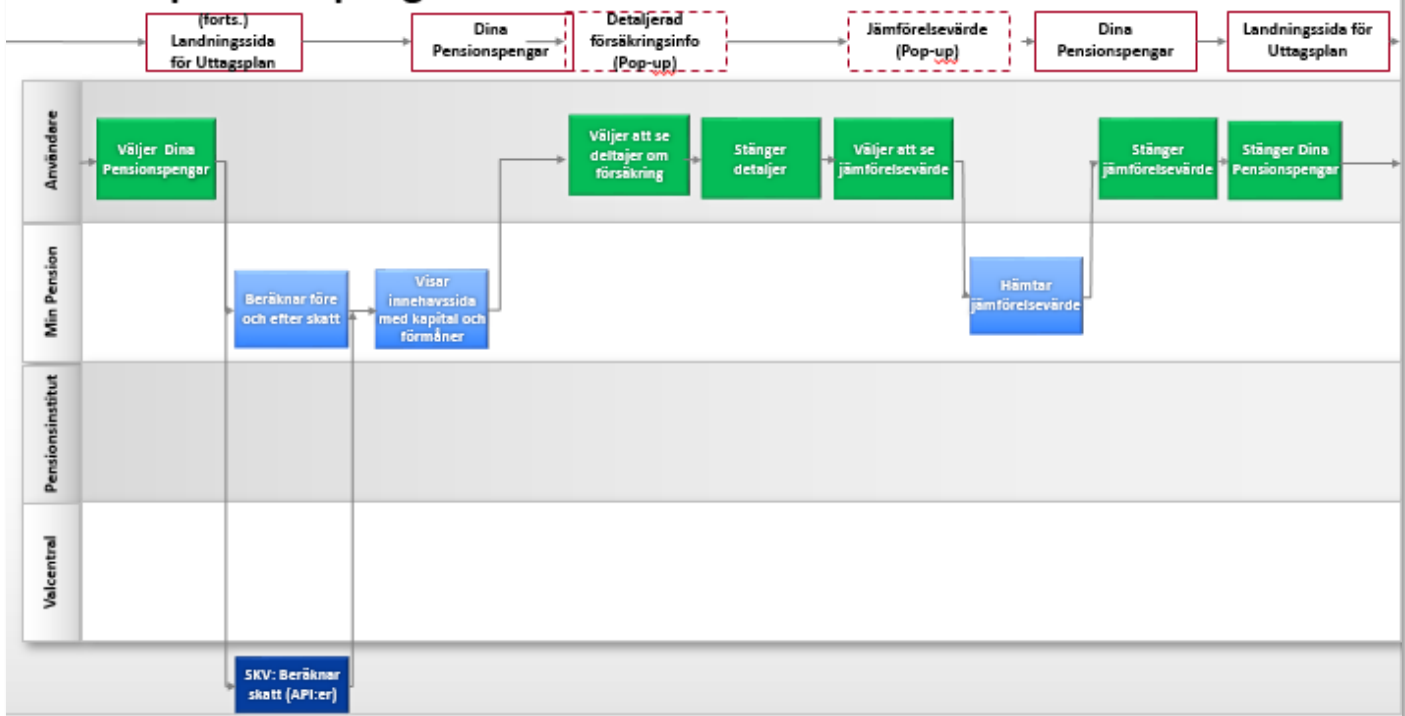


## Appendix 3 Processkartor

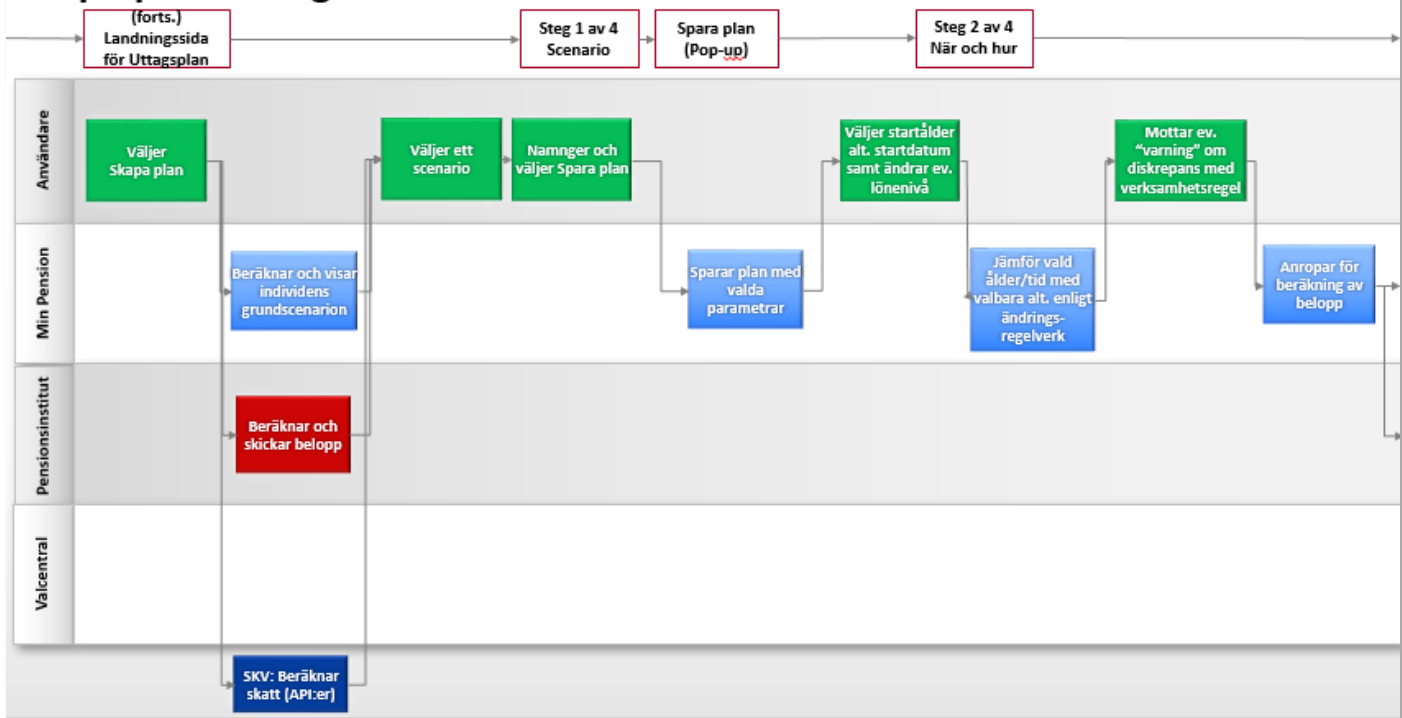
### Logga in och välja Uttagsplanering (första gången)



### Se Dina pensionspengar



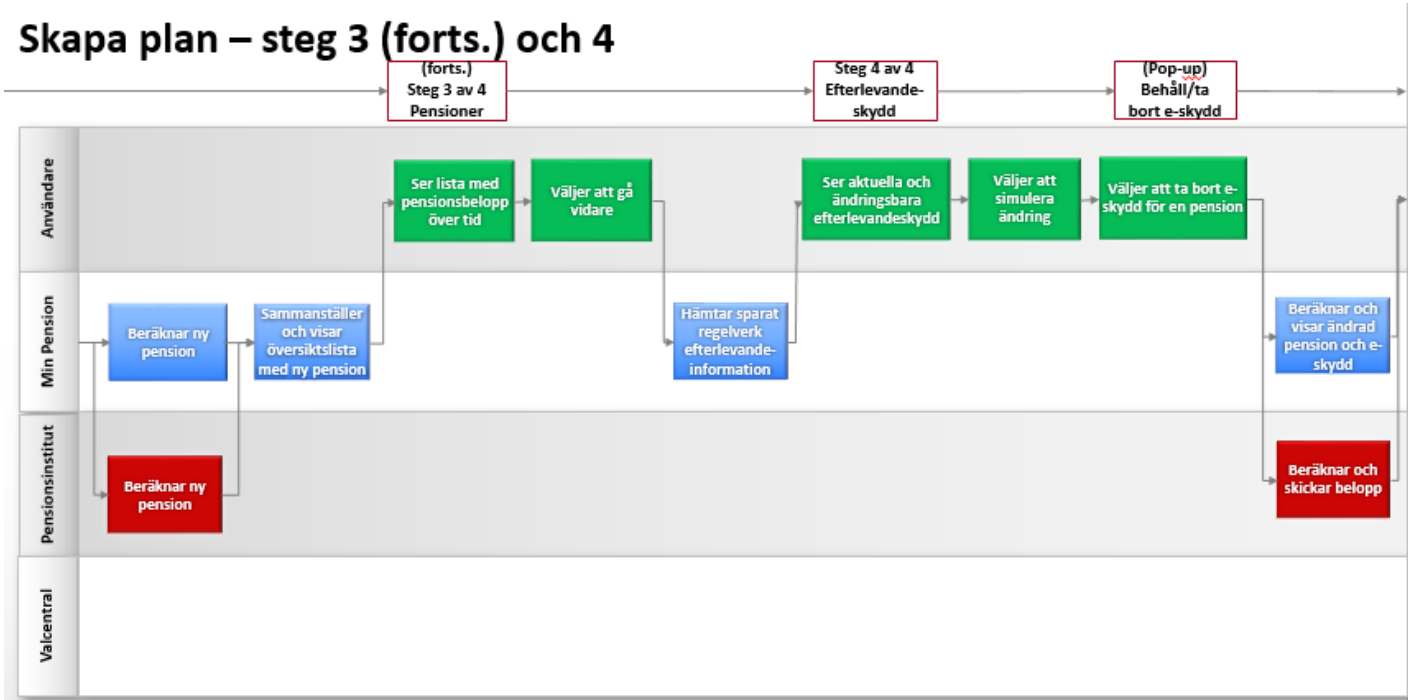
## Skapa plan – steg 1 och 2



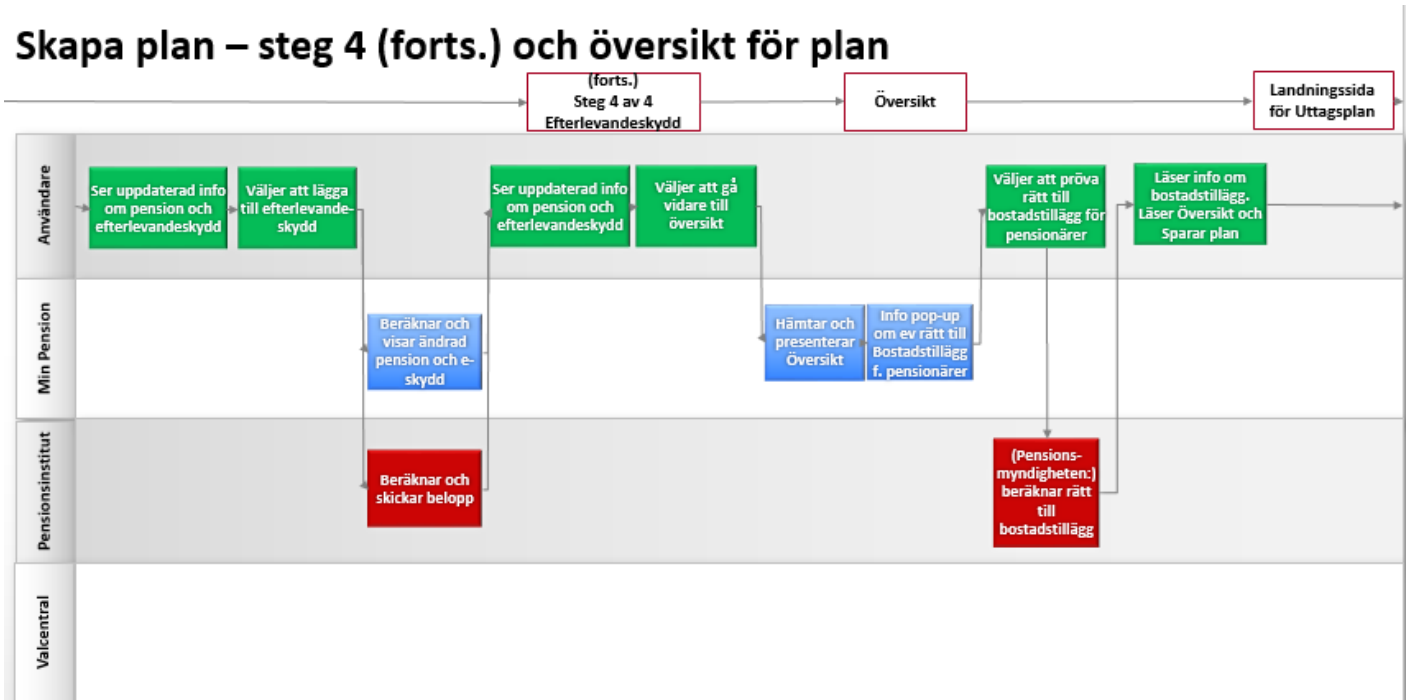
## Skapa plan – steg 3



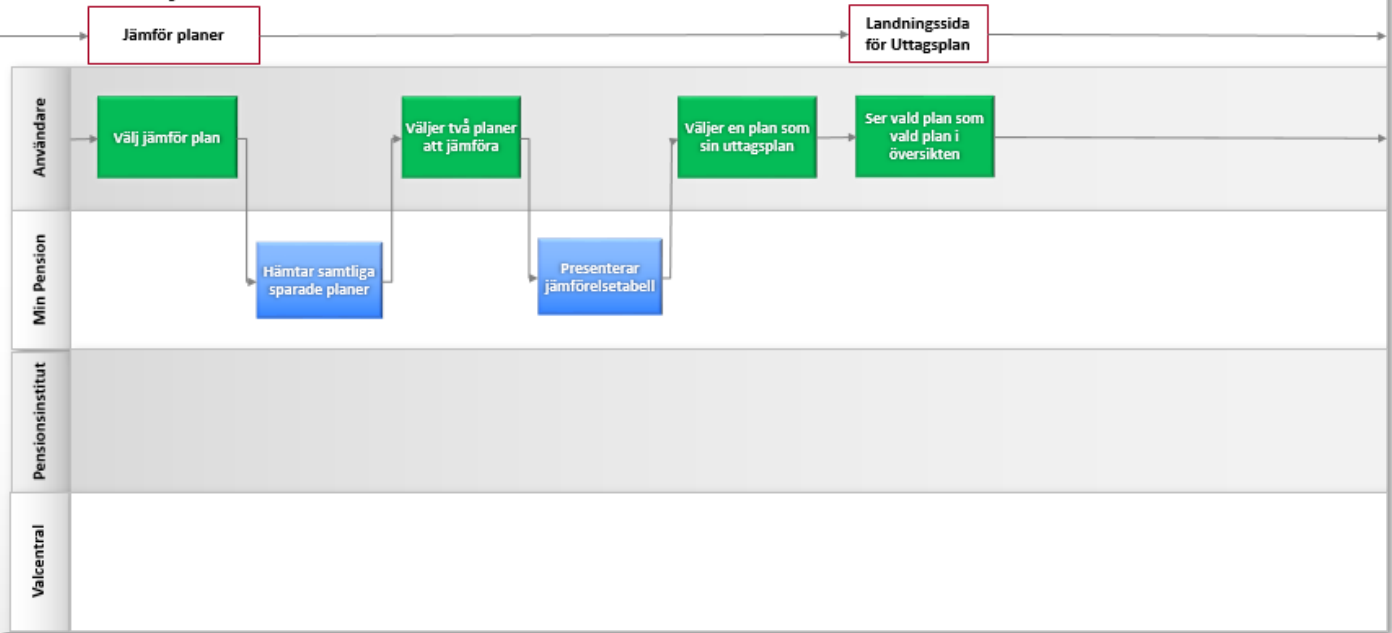
## Skapa plan – steg 3 (forts.) och 4



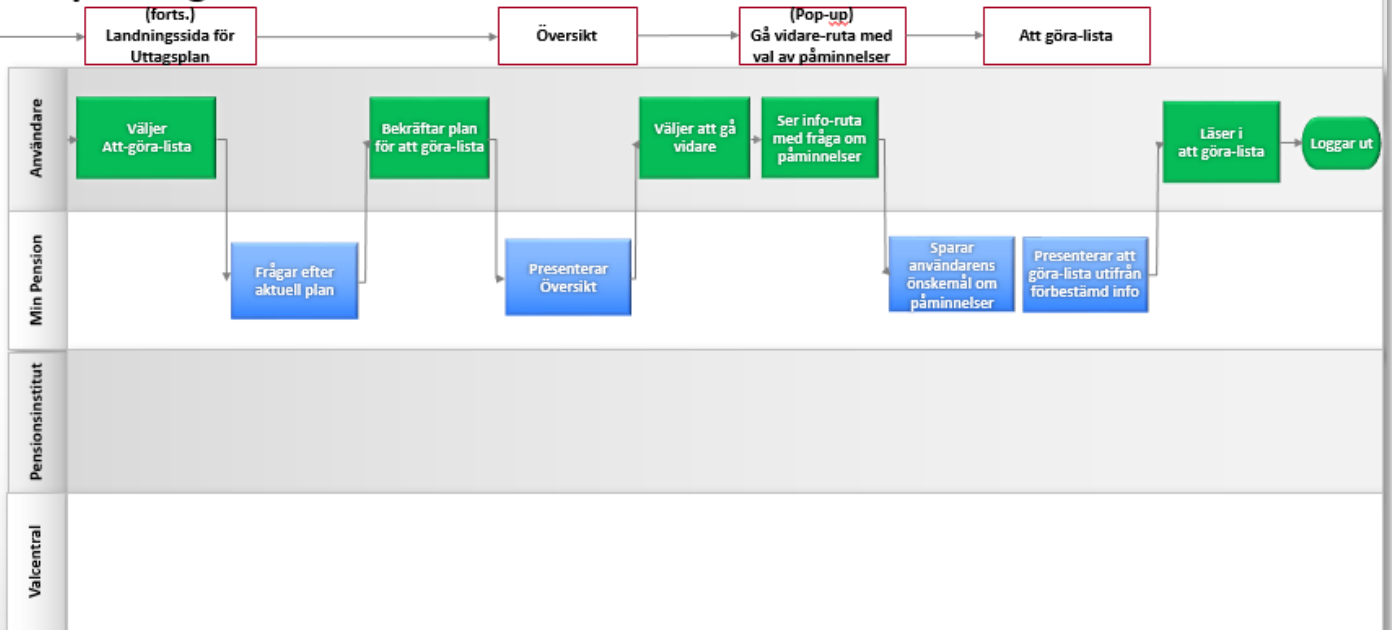
## Skapa plan – steg 4 (forts.) och översikt för plan



## Jämföra planer



## Skapa att göra-lista

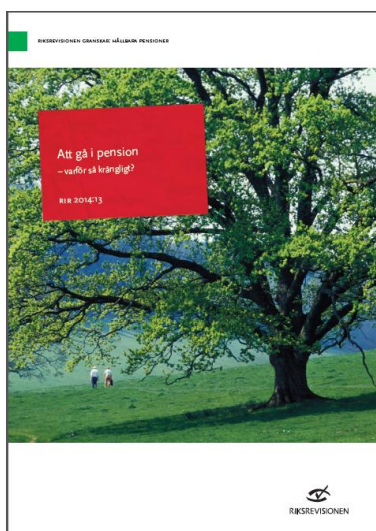




## Appendix 4 Bakgrund till uttagsplan

### *Riksrevisionens granskning*

2014 kom Riksrevisionen med rapporten ”Gå i pension – varför så krångligt?” som är en av anledningarna till att Pensionsmyndigheten och Min Pension har startat arbetet med uttagsplan. Riksrevisionen granskade i sin utredning om staten har skapat förutsättningar för att det samlade pensionssystemet ska ge individen tillräckliga möjligheter att göra bra pensionsval. En analys gjordes av det samlade pensionssystemets utformning av val och information vid pensionsinträdet. Granskningen utgick från den blivande pensionärens perspektiv och de valsituationer som denne möter i samband med pensioneringen. En viktig utgångspunkt i granskningen var forskning som pekar på att många tenderar att vara ointresserade eller omedvetna när de gör sina val.



*Bild 20 Riksrevisionens rapport om det krångliga i att gå i pension*

Riksrevisionens övergripande slutsats i rapporten är att staten inte har tagit ett tillräckligt ansvar för helheten genom att initiera en minskning av komplexiteten i det samlade pensionssystemet. Den nuvarande uppdelningen mellan staten och arbetsmarknadens parter har lett till att den allmänna pensionen och tjänstepensionen inte harmonierar med varandra. Det har resulterat i brister i utformningen av olika valmöjligheter och i informationen om konsekvenserna av olika val inom både den allmänna pensionen och tjänstepensionen. Individen har därmed inte fått tillräckliga förutsättningar för att kunna göra bra val inför pensionsinträdet.

Riksrevisionen har i sin analys utgått från fyra val som individen ställs inför, varav uttagsplan adresserar de tre första, och konstaterar följande:

*Valet av pensionsålder*, dvs. när pensionen ska tas ut, försvåras av att skattesystemet är utformat på ett invecklat sätt under övergångsåren från arbetsliv till pension. Dessutom har allmän pension och tjänstepension helt olika uttagsförfaranden, vilket gör att pensionsuttaget inte kan hanteras på ett samlat sätt.

*Valet av uttagsprofil* handlar om hur uttagen av pension fördelas, det vill säga om mycket pension ska tas ut tidigt eller om fördelningen ska vara mer jämn över hela livet. Den som vill påverka sin pensions uttagsprofil har en stor men svåröverskådlig frihet i fråga om till exempel temporära uttag. Samtidigt kan de ekonomiska för- och nackdelarna av utbetalningens fördelning påverkas på ett mycket svårberäknat sätt av olika livslängdsantaganden och prognosräntor.

*Valet av skydd av efterlevande* uppmärksammas mycket knapphändigt i informationen vid pensionsinträdet, trots att det är särskilt viktigt att individen själv aktivt tar ställning till det (då det är tätt kopplat till den egna familjesituationen). Valet har stor ekonomisk betydelse eftersom skyddet blir mer kostsamt vid hög ålder.

*Valet av förvaltning av pensionskapitalet* är komplext och många tar inte aktivt ställning till valet av placering av pensionen. Många har svårt att hantera denna förvaltning som pensionärer, samtidigt som de är beroende av pensionen som sin inkomst.

Riksrevisionen rekommenderade till regeringen att:

- ta ett mer uttalat helhetsansvar för pensionssystemet utifrån ett medborgarperspektiv,
- initiera en utveckling av en sammanhållen ansökningsprocess för hela pensionen,
- undanröja nuvarande legala hinder för att stoppa eller ändra en påbörjad utbetalning av tjänstepension,
- begränsa möjligheten till temporära uttag inom obligatoriska pensionssystem, samt
- överväga en automatisk riskjustering som ett förval inför pensionsinträdet inom premiepensionen.

Riksrevisionen rekommenderade även till Pensionsmyndigheten att analysera hur utformningen av olika val påverkar individen.

#### *Regeringens uppdrag till Pensionsmyndigheten*

Mot bakgrund av Riksrevisionens rapport gav regeringen år 2015 Pensionsmyndigheten i uppdrag att titta på hur information och stöd till pensionssparare och pensionärer kan förbättras så att individen kan få en samlad och tydlig bild över vilka olika val som finns inom pensionssystemets alla delar. Myndigheten skulle belysa vad olika val innebär, när olika beslut kan fattas och vilka konsekvenser som de olika valen kan medföra för kvinnors och mäns sparande och pension. Regeringen gav också myndigheten möjlighet att komma med förslag på åtgärder för att förbättra situationen för pensionssparare och pensionärer. Förslagen kunde avse såväl Pensionsmyndighetens eget ansvarsområde som möjliga samarbeten med andra aktörer.

Pensionsmyndigheten pekade i sitt uppdrag på några huvudsakliga slutsatser:

- Individer har liten överblickbarhet gällande sina val och vilka konsekvenser det ger i uttaget.
- Olika uttagsförfaranden för olika pensioner skapar osäkerhet.
- Det upplevs svårt att överblicka behovet av skydd till familjen.
- Olika standard för förval i tjänstepensionsavtalen skapar osäkerhet.
- Flera förvaltningserbjudanden vid uttaget av premiepension.
- Individer saknar idag tillräcklig information vid vissa livshändelser.
- Individer har ett ökande antal pensioner med litet pensionskapital, vilket ytterligare spär komplexiteten.

Myndigheten föreslog i sitt svar införande av en gemensam e-tjänst för planering av uttaget av pension – *uttagsplan*. Förslaget innebar att individen, på ett ställe, ska kunna planera och simulera alternativa uttag av pensionen, samt ta ut pensionen. En e-tjänst för planering av uttag skulle, enligt Pensionsmyndighetens svar till regeringen, ge individer bättre förståelse för sina val och valmöjligheter och därmed möjliggöra för dem att göra mer medvetna val. Pensionsmyndigheten såg också att individen, genom att bekräfta sina val på en plats, minskar administrationen kring att ansöka, ändra och bekräfta valen.

Utöver förslaget om en digital tjänst för planering och samlat uttag föreslog Pensionsmyndigheten också system- och regelförenklingar, såsom att skapa en standard för förvald utformning av valen i hela systemet, att införa livsvarigt som förval, införa att individen själv alltid bör initiera uttag av pensioner, samt att ensa efterlevandeskydd mellan avtal och avtalsområden. Pensionsmyndigheten rekommenderade även en utökad informationsgivning vid vissa livshändelser, såsom Föräldrakoll med pension, Tjänstepensionsguiden samt Utlandsguiden.