

Rådgivnings- och övervakningsavdelningen 26.11.2002

Till arbetspensionsanstalterna

## RÅDGIVNINGSTJÄNSTEN PÅ ARBETSPENSION.FI

1  
ALLMÄNT

Rådgivningstjänsten på Arbetspension.fi är en del av hela arbetspensionssystemets nya gemensamma webbtjänst, som går under namnet Arbetspension.fi, ett projekt som Pensionsskyddscentralen (PSC) har genomfört och koordinerat. Med i Arbetspension.fi är också den offentliga sektorns pensionsanstalter och därmed omfattar webbtjänsten alla arbetspensionslagar.

Webbadressen till Arbetspension.fi-tjänsten är [www.tyoelake.fi](http://www.tyoelake.fi)

Arbetspension.fi är en avgiftsfri tjänst som är riktad till personer och företag som är intresserade av och behöver fri tillgång till information om arbetspensioner. Tjänsten erbjuder både personlig och allmän information om arbetspensioner och arbetspensionssystemet. Den personliga informationen, som kräver identifikation, är avsedd för de pensionsförsäkrade liksom rådgivningstjänsten, som en del av helheten. Också stödtjänsterna, såsom ordlistan, kan betraktas som en del av tjänsteutbudet.

I Arbetspension.fi-rådgivningstjänsten identifierar sig kunden genom webbtjänsten eller använder den öppna informationstjänsten. Den försäkrade behöver identifiera sig bara en gång. Denna identifiering ger inte tillgång till tjänster som gäller andra saker. Från Arbetspension.fi kan den försäkrade också länka sig till arbetspensionsanstaltens webbsidor.

I den öppna tjänsten kan den försäkrade också ge sin personbe-teckning, varvid uppgifterna i registret först kontrolleras innan svaret ges. Svaret kan ges på olika sätt: per telefon, skriftligt, per e-post eller fax.

I detta cirkulär behandlas endast rådgivningstjänsten i Arbetspension.fi.

Rådgivnings- och övervakningsavdelningen 26.11.2002

2  
ADMINISTRATION

Arbetspension.fi-kommittén är ett samarbetsorgan som har högsta beslutanderätt i frågor som gäller Arbetspension.fi-tjänsten. Kommittén godkänner långtidsprojekt för att utveckla tjänsten samt beslutar om den årliga verksamhetsplanen och budgeten samt följer upp verksamheten och projekten. Kommittén består av PSC:s och pensionsanstaltarnas representanter.

Arbetspension.fi-webbtjänsten och rådgivningstjänsten administreras av PSC:s rådgivnings- och övervakningsavdelning.

Utvecklingsgruppen för Arbetspension.fi-tjänsten ansvarar för hela Arbetspension.fi-webbtjänstens utveckling. Gruppen gör upp en utvecklingsplan för flera år framåt samt en verksamhetsplan och ett budgetförslag på årsbasis. I gruppen ingår PSC:s och pensionsanstaltarnas företrädare.

Samarbetsgruppen för rådgivningstjänsten på Arbetspension.fi ansvarar för rådgivningens utveckling, uppsamlingen av kundresponsen och gör årligen upp en verksamhetsplan och ett budgetförslag för rådgivningstjänsten. Samarbetsgruppen för rådgivningstjänsten består av PSC:s och pensionsanstaltarnas företrädare.

PSC och pensionsanstalterna svarar var för sig för rådgivningen till sina försäkrade och för åtgärderna i samband med den, inklusive dataskyddet och lagringen av uppgifter.

Förfrågningar som försäkrade har ställt om sitt pensionsskydd i Arbetspension.fi-tjänsten och riktat till PSC administreras av rådgivningsavdelningen, som vid behov överför förfrågningarna att besvaras av också någon annan på PSC, bl.a. till juridiska avdelningen, planerings- och kalkylavdelningen samt pensionsanstalterna inom den privata och offentliga sektorn.

De organisationsenheter på arbetspensionsanstalterna som svarar för kundbetjäningen sköter rådgivningen.

Rådgivnings- och övervakningsavdelningen 26.11.2002

3

### BLANKETTER I FRÅGA MERA-TJÄNSTEN

Med en blankett i Fråga mera-tjänsten kan den försäkrade kontakta sin pensionsanstalt eller PSC. Det finns två slags blanketter:

- a) öppen blankett som inte kräver identifikation och
- b) blankett som den försäkrade kommer åt genom att identifiera sig och genom vilken den försäkrade har identifierats

Blanketterna går över en skyddad förbindelse och därför kan den försäkrade tryggt ange sin personbeteckning och personliga uppgifter också på den öppna blanketten.

De öppna tjänsterna kan användas 24 timmar i dygnet 7 dagar i veckan, utom vid serviceavbrott. I frågor som kräver identifikation är tjänsten öppen från måndag till fredag kl. 06.00-23.00 och på lördagar och söndagar kl. 09.00-18.00, utom vid serviceavbrott.

Den försäkrade kan välja till vilken pensionsanstalt han eller hon vill styra sin förfrågan. Om den försäkrade inte märker ut den mottagande anstalten styrs frågorna i den öppna tjänsten till PSC och de som kräver identifikation styrs på basis av PSC:s registeruppgifter till den pensionsanstalt som senast har försäkrat förvärvsarbetet.

Oberoende av om det är fråga om en öppen förfrågan eller en förfrågan som kräver identifikation och om den försäkrade har märkt ut den mottagande anstalten, styrs förfrågan alltid till PSC när e-postförbindelsen till pensionsanstalten inte är skyddad. Det är i så fall fråga om pensionskassor och –stiftelser som tillsvidare saknar skyddade e-postförbindelser.

Anonyma pensionsförfrågningar som styrts till PSC från den öppna tjänsten överförs inte till en pensionsanstalt. Om förfrågan innehåller den försäkrades personbeteckning och det är klart att frågan skall besvaras av pensionsanstalten, skickar rådgivningsavdelningens rådgivare förfrågan vidare i ett e-postmeddelande till den behöriga pensionsanstalten. Frågor av teknisk natur styrs för sin del till Octel Oy för svar. Den försäkrade underrättas om överföringen.

Om den försäkrades förfrågan redan från första början har styrts till fel pensionsanstalt, skickar pensionsanstaltens rådgivare förfrågan vidare till den rätta anstalten/Octel Oy samt underrättar den försäkrade om att förfrågan har överförts. Rådgivningstjänsten på

Rådgivnings- och övervakningsavdelningen 26.11.2002

Arbetspension.fi skickar ett s.k. kvittensmeddelande till den försäkrade om till vilken pensionsanstalt förfrågan styrts. Meddelandet lyder: "Tack för Er förfrågan. Pensionsanstalt X handlägger Er förfrågan."

PSC och pensionsanstalterna behandlar var för sig de försäkrades förfrågningar enligt sitt eget förfarande och besvarar frågorna per telefon, skriftligt eller via e-post.

Den målsatta tidtabellen för svar som skickas skriftligt och per e-post är högst 5 vardagar. Om svaret dröjer utöver detta, underlättas den försäkrade om det på ett lämpligt sätt.

#### 4 DATASKYDDET

Om förfrågan har kommit via den öppna tjänsten är den försäkrade inte tillförlitligt identifierad. Innan pensionsrådgivaren ger ett skriftligt svar på förfrågan skall rådgivaren kontrollera uppgifterna i registret eller i Befolkningsregistercentralens datasystem och jämföra dem med de uppgifter den försäkrade har gett. Detta är viktigt med tanke på datasekretessen, så att inte svaret hamnar hos fel person.

Förfrågan får vidarebefordras med e-post endast till en sådan pensionsanstalt som har skyddad e-postförbindelse. Om pensionsanstalten saknar skyddad förbindelse, skall svaret förmedlas skriftligt, med fax eller per telefon. Detta gäller också feedbacken till webbmaster, se närmare punkt Tekniska frågor och feedback.

Se närmare om Datasekretess, kapitel 2 i cirkulär A 27/2002.

#### 5 TELEFONTJÄNSTEN

Arbetspension.fi-rådgivningstjänstens telefonnumror kan endast ses av dem som har identifierats. Varje anstalt tar emot samtal från sina egna försäkrade. Rådgivning ges förutom i pensionsärenden också allmänt om hur webbsidorna används och hur de fungerar.

Om det är fråga om ett tekniskt problem i samband med användningen av Arbetspension.fi-tjänsten, ger rådgivaren vid behov telefonnumret till Octel Oy och ber den försäkrade ringa dit.

Om det är fråga om ett ärende som skall behandlas av en annan

Rådgivnings- och övervakningsavdelningen 26.11.2002

pensionsanstalt, ger rådgivaren telefonnumret till den rätta anstalten och ber den försäkrade ringa dit.

## 6 ANHÄNGIGGÖRANDE AV ÄRENDEN

Om en förfrågan som anländer via e-post innehåller den försäkrades personbeteckning, blir frågan anhängig på pensionsanstalten på samma sätt som försäkrades ärenden när de anländer till anstalten via andra vägar. På PSC anhängiggörs förfrågan i ärendehanteringsregistret.

## 7 LAGRING AV UPPGIFTER

PSC och pensionsanstalterna tillämpar var för sig sin egen praxis på samma sätt som vid handläggningen av ärenden som blivit anhängiga via andra vägar. I cirkulär A 28/92 har PSC gett närmare anvisningar om skyldigheten att förvara handlingar och uppgifter.

Om förfrågan inte innehåller en personbeteckning, får den försäkrade endast information om det allmänna pensionsskyddet när det gäller frågor som besvaras via e-post. Anonyma pensionsförfrågningar varken sparas eller arkiveras.

## 8 TEKNISKA FRÅGOR OCH FEEDBACK

Från Arbetspension.fi-tjänsten är det också möjligt att skicka feedback på hur tjänsten fungerar och att ge eventuella förslag till hur den kunde utvecklas. Feedbacken på tjänstens innehåll styrs till PSC:s informationsavdelning som ansvarar för feedbacken.

Frågor av teknisk natur styrs till Octel Oy (HelpDesk). Under länken 'Hjälp' på webbtjänsten uppmanas den försäkrade att kontakta Befolkningsregistercentralen eller bankerna i frågor som gäller identifikation.

Feedbacken får skickas vidare med e-post endast till en sådan pensionsanstalt som har skyddad e-postförbindelse. Om pensionsanstalten saknar skyddad förbindelse, skall svaret förmedlas skriftligt, med fax eller per telefon.

Rådgivnings- och övervakningsavdelningen 26.11.2002

9

## RÄTTELSEBLANKETT FÖR FÖRTECKNINGEN ÖVER FÖRVÄRVSARBETE

Om det finns fel eller brister i PSC:s förteckning över förvärvsarbete kan den försäkrade anmäla dem med den rättelseblankett som finns för ändamålet på Arbetspension.fi-tjänsten och låta PSC utreda saken. Tillsvidare kan blanketterna inte skickas elektroniskt. Dessa s.k. sito-ärenden behandlas på PSC på samma sätt som skriftliga anmälningar. Utredningar som gäller anställningar inom den privata sektorn överförs som sito-ärenden till respektive pensionsanstalt för vidare utredning. Frågor som gäller tjänsteförhållanden inom den offentliga sektorn överförs till staten och kommunen för utredning, men inte som sito-ärenden. I PSC:s ärendehanteringsregister antecknas uppgift om när ärendet har blivit anhängigt och när det har avslutats. I ett brev till den försäkrade meddelar PSC till vilken pensionsanstalt ärendet har överförts för att utredas. Den försäkrade får i sinom tid ett svar på sin förfrågan från sin egen pensionsanstalt.

## PENSIONSSKYDDSCENTRALEN



Riitta Korpiluoma



Markku Sirviö

Bilaga Beskrivning av Arbetspension.fi-tjänsten

Distribution A-cirkulär

## Rådgivningstjänsten på Arbetspension.fi

### Innehåll

1	Allmänt .....	2
1.1	Rådgivningstjänster på Arbetspension.fi .....	2
1.2	Administrationen av rådgivningstjänsten .....	3
1.3	Rådgivningens betjäningstider och målsatt svarstidtabell .....	3
1.4	Lagring av kunduppgifter .....	4
1.5	Ansvarsfördelningen mellan parterna i rådgivningstjänsten .....	5
2	Rådgivningsprocessen, "Fråga mera" .....	6
3	Behandlingsprocessen för feedback till webbmastern .....	9
4	Telefontjänstens förlopp .....	10

## 1 Allmänt

### 1.1 Rådgivningstjänster på Arbetspension.fi

Webbadressen till Arbetspension.fi-tjänsten är [www.tyoelake.fi](http://www.tyoelake.fi). Arbetspension.fi är uppdelad i tjänster som är öppna för alla och i sådana som kräver identifikation. Både från den öppna tjänsten och från den som kräver identifikation kan man skicka förfrågningar med blanketter från Fråga mera-tjänsten till PSC och pensionsanstaltarnas rådgivare, som besvarar dem.

Från Arbetspension.fi-tjänsten är det också möjligt att med en blankett skicka feedback till webbmastern på hur tjänsten fungerar och att ge eventuella förslag till hur tjänsten kunde utvecklas. Webbmaster-feedbacken på tjänstens innehåll styrs till PSC:s informationsavdelning som ansvarar för feedbacken.

I frågor som gäller teknik, till exempel webbläsarversioner o.s.v., uppmanas den försäkrade att kontakta Octel Oy:s tekniska stöd/HelpDesk. Under länken 'Hjälp' i webbtjänsten anvisas den försäkrade att kontakta Befolkningsregistercentralen eller bankerna i frågor som gäller identifikation.

Rådgivningsprocessen beskrivs närmare i punkt 2.

Behandlingsprocessen för feedbacken till webbmastern beskrivs i detalj i punkt 3.

I första hand erbjuder Arbetspension.fi-tjänsten en möjlighet att kontakta pensionssystemet på elektronisk väg. Telefonrådgivning erbjuds endast personer som har identifierats. Varje pensionsanstalt tar emot samtal från sina egna försäkrade och vid behov uppmanas den försäkrade att kontakta den egna pensionsanstalten. Rådgivning ges förutom i pensionsärenden också om hur webbsidorna används och hur de fungerar.

Rådgivningsprocessen beskrivs närmare i punkt 4.

Via Arbetspension.fi-tjänsten kan den försäkrade med rättelseblanketten för förteckningen över förvärvsarbete också anmäla brister och fel som förekommer i förteckningen och skicka den till PSC. Den försäkrade kan anmäla och låta utreda anställningsförhållanden som saknas i registret eller skicka en begäran om att anställnings- eller löneuppgifter i registret skall rättas. Dessa s.k. sito-ärenden behandlas på PSC på samma sätt som skriftliga anmälningar. Utredningar som gäller anställningar inom den privata sektorn överförs som sito-ärenden till respektive pensionsanstalt för utredning. Ärenden som gäller den offentliga sektorn överförs till kommunen och staten, men inte som sito-ärenden. I ärendehanteringsregistret antecknas när ärendet har överförts som sito-ärende och när det har avslutats. Den försäkrade får i sinom tid ett svar på sin förfrågan från sin egen pensionsanstalt.



## **1.2 Administrationen av rådgivningstjänsten**

Arbetspension.fi-kommittén är ett samarbetsorgan som har högsta beslutanderätt i frågor som gäller Arbetspension.fi-tjänsten. Kommittén godkänner långtidsprojekt för att utveckla tjänsten samt beslutar om den årliga verksamhetsplanen och budgeten samt följer upp verksamheten och projekten. Kommittén består av PSC:s och pensionsanstaltarnas företrädare.

Arbetspension.fi-webbtjänsten och rådgivningstjänsten administreras av PSC:s rådgivnings- och övervakningsavdelning.

Utvecklingsgruppen för Arbetspension.fi-tjänsten ansvarar för hela webbtjänstens utveckling. Gruppen gör upp en utvecklingsplan för flera år framåt samt en verksamhetsplan och ett budgetförslag på årsbasis. Utvecklingsgruppen består av PSC:s och pensionsanstaltarnas företrädare.

Samarbetsgruppen för Arbetspension.fi-rådgivningen ansvarar för dess utveckling, insamlingen av kundfeedback och gör årligen upp en verksamhetsplan och ett budgetförslag för rådgivningen. I samarbetsgruppen för rådgivningstjänsten ingår PSC:s och pensionsanstaltarnas företrädare.

PSC och pensionsanstalterna svarar var för sig för rådgivningen till de försäkrade och för åtgärderna i samband med den, inklusive dataskyddet och lagringen av uppgifter.

Förfrågningar som försäkrade har ställt om sitt pensionsskydd i Arbetspension.fi-tjänsten och som riktats till PSC administreras av rådgivningsavdelningen, som vid behov överför förfrågningarna att besvaras av också någon annan på PSC, bl.a. till juridiska avdelningen, planerings- och kalkylavdelningen samt pensionsanstalterna inom den privata och offentliga sektorn.

De organisationsenheter på arbetspensionsanstalterna som svarar för kundbetjäningen sköter rådgivningen.

## **1.3 Rådgivningens betjäningstider och målsatt svarstidtabell**

Den försäkrade erbjuds telefonrådgivning via Arbetspension.fi under normal arbetstid kl. 8.00 – 16.00.

Målsatt tidtabell för svar som skickas skriftligt eller per e-post är högst 5 vardagar. Om svaret dröjer utöver detta, underrättas den försäkrade om det på ett lämpligt sätt.

#### 1.4 Lagring av kunduppgifter

##### Lagring av uppgifter på PSC

Om förfrågan innehåller personbeteckning, antecknas den alltid som anhängig i ärendehanteringsregistret. Ärendeslag är: Rådgivnings- och övervakningsavdelningens rådgivningsärende 'NE-Neuvonta-asia' och sätt att anhängiggöra ärendet är e-post, 'Sähköposti'. Förfrågan kan sparas i Outlook under en månad i rådgivarens egen undermapp. Efter det kan alla över en månad gamla fall raderas från Outlook. Uppgifter om alla ärenden som innehåller personbeteckning går att få tag på också senare i ärendehanteringsregistret, där uppgifter om dem som fått svar skriftligt eller per e-post också finns. Dessutom finns dessa uppgifter i PSC:s brevarkiv, där handlingarna är mikrofilmade.

Om förfrågan inte innehåller personbeteckning, får den försäkrade endast allmän information om pensionsskyddet när svaret ges via e-post. Anonyma pensionsförfrågningar, som också har besvarats via e-post, arkiveras över huvud taget inte.

Det finns en registerbeskrivning av ärendehanteringsregistret.

##### Lagring av uppgifter i anstalterna

Varje anstalt lagrar förfrågnings- och handläggningsuppgifter enligt eget förfarande.

## 1.5 Ansvarsfördelningen mellan parterna i rådgivningstjänsten

### PSC: s ansvarsområde är

- att ordna en rådgivningstjänst, som inom ramen för den överenskomna betjäningstiden och svarstidtabellen behandlar och besvarar telefonförfrågningar och förfrågningar som skickats med blanketter som finns i Fråga mera-tjänsten och riktats till PSC via Arbetspension.fi.
- att på de pensionsanstalters vägnar som inte har skyddad e-postförbindelse ta emot förfrågningar som skickats med blanketter som finns i Fråga mera-tjänsten och förmedla förfrågningarna till respektive anstalt.

Anonyma pensionsförfrågningar som styrts till PSC från den öppna tjänsten överförs emellertid inte till pensionsanstalten för att besvaras.

- att ordna behandlingen av feedbacken till webbmastern på det sätt som anges i beskrivningen av feedbackprocessen.
- att tillämpa s.k. sito-förfarande vid behandlingen av rättelseblanketter för förteckningen över förvärvsarbete vilka anlänt via Arbetspension.fi-tjänsten.
- att administrera rådgivningsgruppens arbete. Gruppens ordförande och sekreterare är från PSC.

### Pensionsanstaltens ansvarsområde är

- att ordna en rådgivningstjänst som inom ramen för den överenskomna betjäningstiden och svarstidtabellen behandlar och besvarar telefonförfrågningar och förfrågningar som skickats med blanketter som finns i Fråga mera-tjänsten och riktats till pensionsanstalten via Arbetspension.fi.

Om förfrågan har styrts till fel pensionsanstalt, ansvarar anstalten för att förfrågan förmedlas vidare till den behöriga instansen på det sätt som anges i processbeskrivningen av rådgivningstjänsten.

- att tillämpa s.k. normalt sito-förfarande vid behandlingen av utredningar som anhängiggjorts via Arbetspension.fi-tjänsten i anslutning till förteckningen över förvärvsarbete.

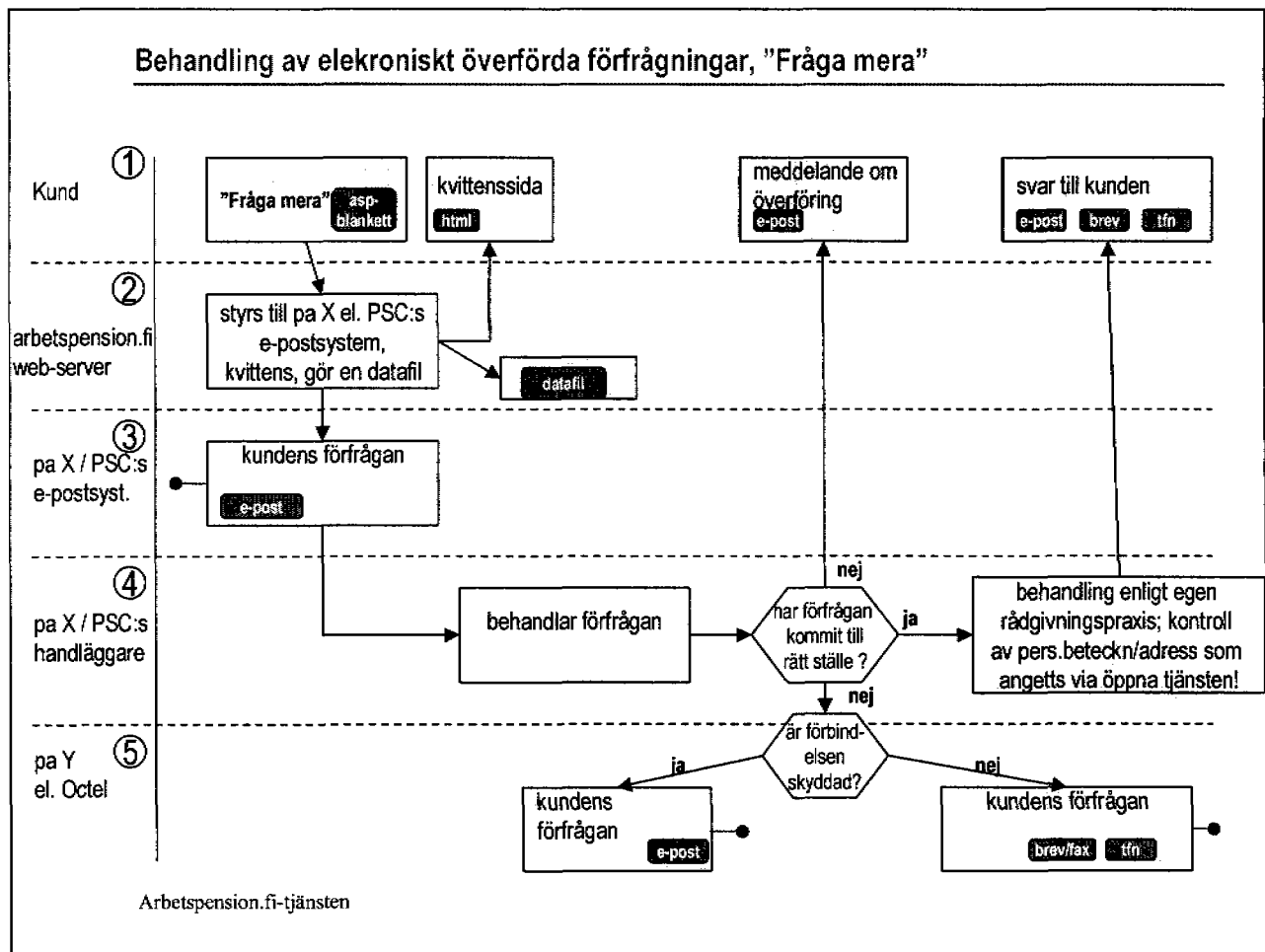
### Octels/ det tekniska stödets ansvarsområde är

- att ordna en rådgivningstjänst som inom ramen för den överenskomna betjäningstiden och svarstidtabellen behandlar och besvarar frågor av teknisk natur som sänts via Arbetspension.fi.

Om förfrågan gäller pension ansvarar Octels tekniska stöd/HelpDesk för att förfrågan förmedlas till PSC:s Arbetspension.fi-rådgivning.

- att informera per e-post om felsituationer i Arbetspension.fi-tjänsten och om avbrott som man känner till på förhand samt upprätthålla en adresslista på dem som fått felmeddelanden.

## 2 Rådgivningsprocessen, "Fråga mera"



Beskrivning av schemat på följande sida

1. Kunden skickar en förfrågan med en blankett från Fråga mera-tjänsten i Arbetspension.fi Det finns två slags blanketter:
  - (a) öppen blankett som inte kräver identifikation, men där kunden själv kan ha matat in sin personteckning och
  - (b) blankett som den försäkrade kommer åt genom att identifiera sig och genom vilken kunden har identifierats och systemet har sökt fram kundens personbeteckning i registret.

Blanketten går genom en skyddad förbindelse och kunden kan alltså tryggt ange sin personbeteckning och andra personliga uppgifter.

I blanketten kan kunden märka ut till vilken anstalt han eller hon vill att förfrågan skall styras. Om kunden inte märker ut den mottagande anstalten, styrs de öppna förfrågningarna till PSC och de som kräver identifikation till den sista anstalten som framkommer genom den maskinella slutledningen.

Sidorna, blankettmodellerna och reglerna för maskinell slutledning beskrivs i skilda dokument.

2. Arbetspension.fi-tjänstens webbprogram gör ett e-postmeddelande av förfrågan och skickar det till den mottagande anstaltens e-postsystem, förutsatt att förbindelsen till anstalten är skyddad. Saknas skyddad förbindelse skickas e-postmeddelandet till PSC.

När mottagaren har fått blanketten visas kunden en html-kvittenssida med texten "Tack för din förfrågan. Anstalt X behandlar förfrågan."

Till slut skapar programmet en datafil av uppgifterna i förfrågan.

3. Kundens förfrågan anländer till den mottagande pensionsanstaltens eller till PSC:s e-postlåda.
4. a) Förfrågan anländer till PSC.

Om ärendet skall behandlas av PSC, behandlar handläggaren förfrågan i enlighet med PSC:s eget förfarande; svaret kan beroende på situation sändas per e-post, skriftligt eller per telefon.

PSC anhängiggör i ärendehanteringsregistret alla sådana kundförfrågningar som är personliga och innehåller kundens personbeteckning eller kräver kundens identifikation.

Anonyma pensionsförfrågningar som styrts till PSC via den öppna tjänsten överförs emellertid inte till pensionsanstalten för att besvaras. Om förfrågan innehåller personbeteckning och det är klart att saken skall besvaras av pensionsanstalten, skickar rådgivningsavdelningens handläggare e-postförfrågan vidare till den behöriga anstalten eller i fråga om tekniska spørsmål till Octel för svar och skickar

samtidigt ett e-postmeddelande till den försäkrade om överföringen.

4. b) Förfrågan anländer till anstalt X.

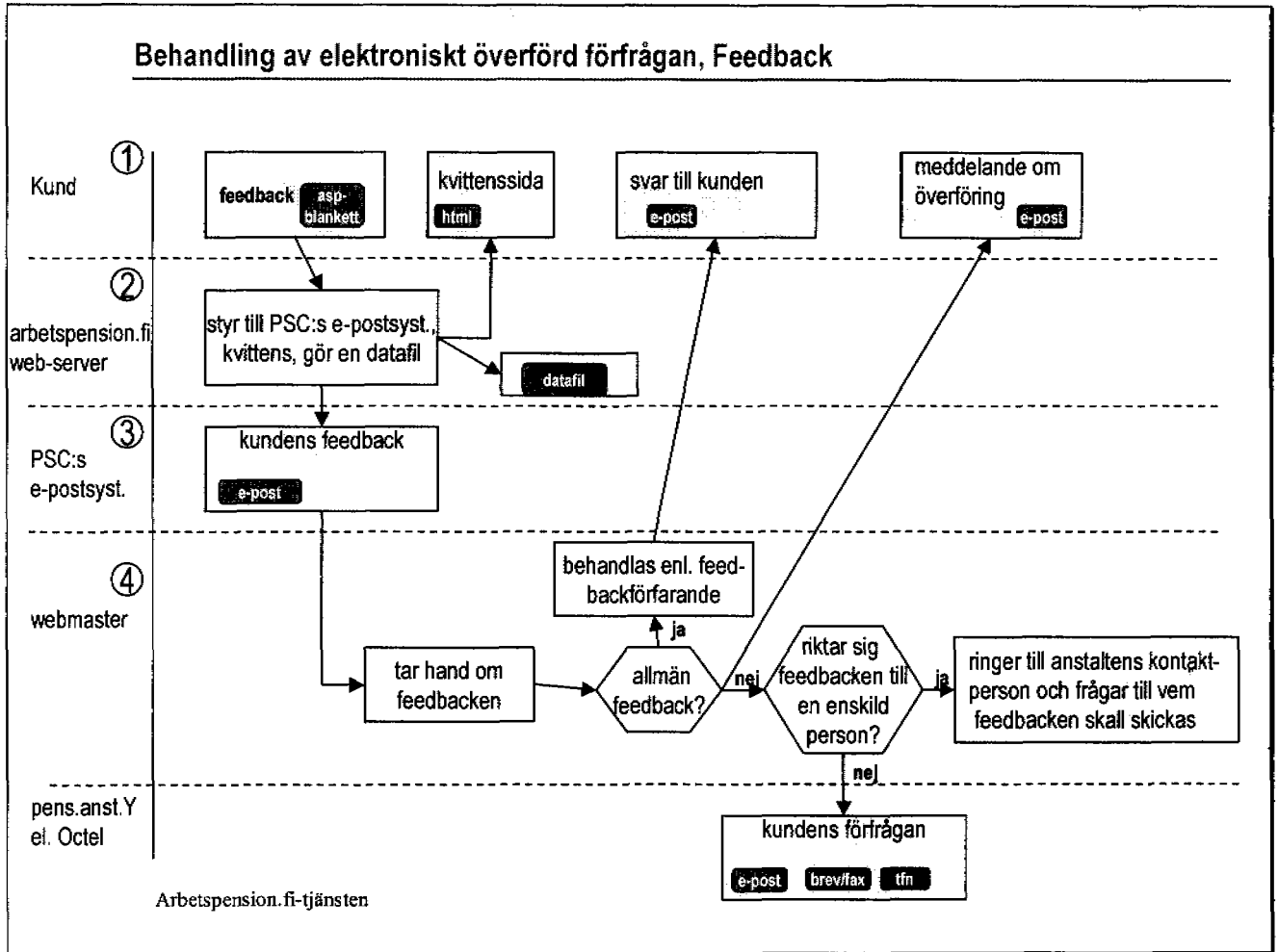
Om ärendet skall behandlas av anstalten, behandlar handläggaren förfrågan i enlighet med anstaltens eget förfarande; svaret kan beroende på situation sändas per e-post, skriftligt eller per telefon.

Om förfrågan har anlänt till fel anstalt, skickar handläggaren förfrågan vidare till den rätta anstalten/Octel och underrättar kunden om överföringen.

4. Obs! Om förfrågan har kommit från den öppna tjänsten är den försäkrade inte tillförlitligt identifierad. När kundens förfrågan besvaras skriftligt skall rådgivaren dessförinnan ytterligare kontrollera uppgifternas riktighet i PSC:s adressregister eller BRC:s datasystem och jämföra de uppgifter kunden uppgett med dem som finns i förvärvsarbetsregistret. Detta är viktigt med tanke på datasekretessen, för att inte svaret ens i misstag skickas till fel person.
5. Obs ! Förfrågan får vidarebefordras med e-post endast till en sådan pensionsanstalt som har skyddad e-postförbindelse. Om pensionsanstalten saknar skyddad förbindelse, skall svaret förmedlas skriftligt, med fax eller per telefon.

Processägare:	Rådgivningstjänstens koordineringsgrupp (se styrprocess) PSC: Rådgivnings- och övervakningsavdelningen Pensionsanstalt X: organisationsenhet som ansvarar för X-anstaltens kundrådgivning
Betjäningstider och svarstidtabell:	Via webbsidorna kan man skicka förfrågningar som kräver identifikation kl. 6-23. Försäkrades förfrågningar behandlas under normal arbetstid. Målsatt svarstidtabell: Kunden får svar inom fem vardagar.
Kvalitetsmått:	Betjäningstid Svarstid

### 3 Behandlingsprocessen för feedback till webbmastern



Beskrivning av schemat på följande sida.

1. Kunden skickar feedback med den blankett som finns för ändamålet via länken Feedback på Arbetspension.fi. Sidorna och blankettmodellerna beskrivs i ett skilt dokument.
2. Arbetspension.fi-tjänstens webbprogram skapar ett e-postmeddelande av feedbacken och skickar det till webbmasternas postlåda i PSC:s e-postsystem. Detta e-postmeddelande beskrivs i ett skilt dokument.

När mottagaren har fått blanketten visas kunden en html-kvittenssida med texten "Tack för feedbacken".

Till slut skapar programmet en datafil av uppgifterna i feedbacken.

3. Kundens feedback anländer till webbmasterns e-postlåda på PSC.
4. Webbmastern öppnar kundens e-postmeddelande och läser feedbacken.

Om feedbacken är av allmän natur, behandlar webbmastern förfrågan enligt det handlägningsförfarande som tillämpas på feedback.

Om feedbacken gäller någon annan anstalt/Octel och inte riktar sig till en enskild person, sänder webbmastern feedbacken vidare till den behöriga anstalten/Octel och underrättar kunden om överföringen.

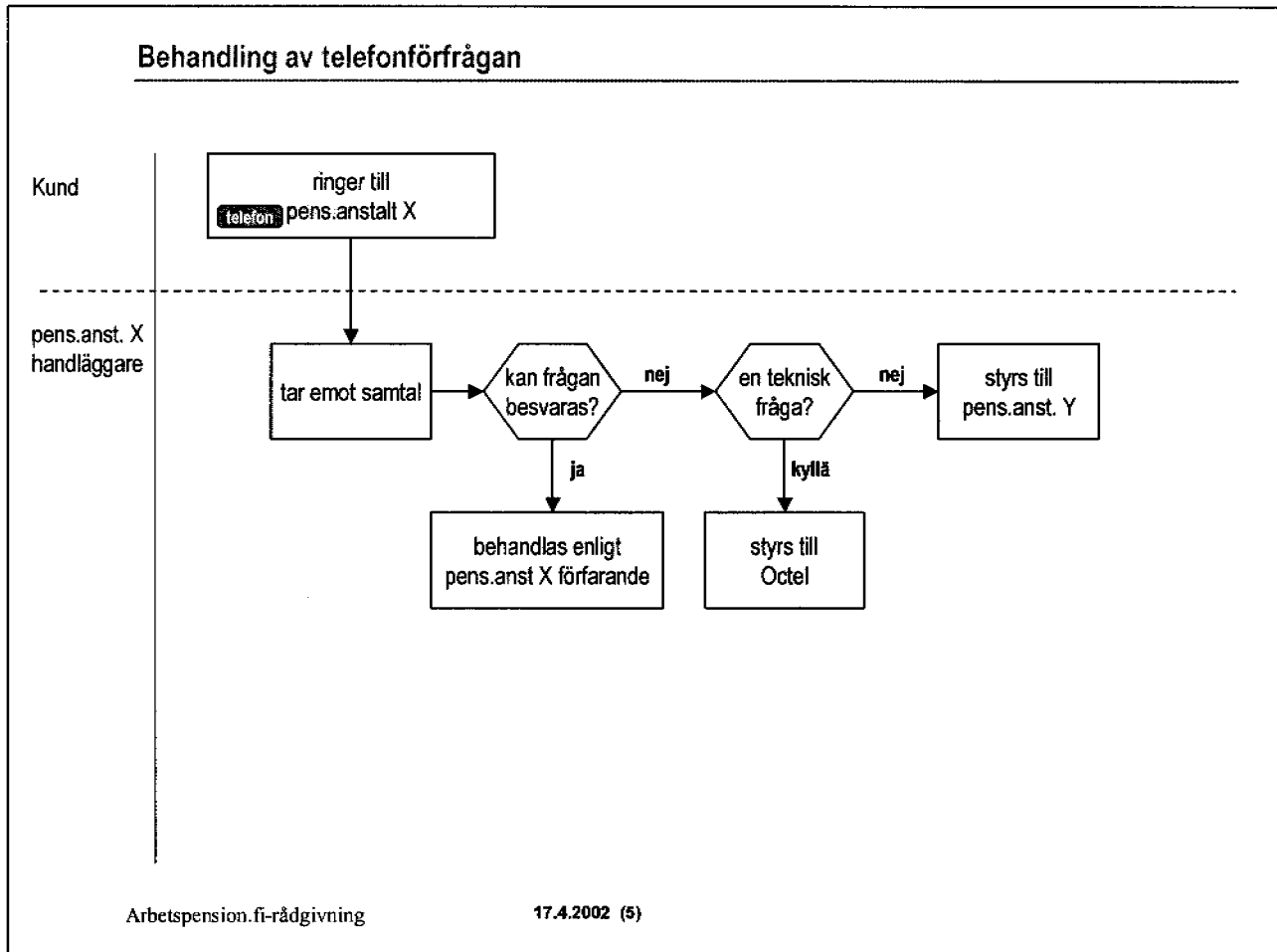
Om feedbacken gäller någon annan anstalt/Octel och riktar sig till en enskild person, ringer webbmastern till kontaktpersonen för anstaltens/Octels rådgivningsgrupp och frågar till vem feedbacken skall vidareförmedlas.

Obs ! Feedbacken får skickas med e-post endast till en sådan pensionsanstalt som har skyddad e-postförbindelse. Om pensionsanstalten saknar skyddad förbindelse, skall svaret förmedlas skriftligt, med fax eller per telefon.

Processägare:	Rådgivningstjänstens koordineringsgrupp (Se styrprocess) PSC: Webbmastern
Betjäningstider och svarstidtabell:	Kunden kan skicka feedback via arbetspension.fi-tjänsten dygnet runt (24 t/dygn). Feedback från de försäkrade behandlas inom ramen för normal arbetstid. Målsatt svarstidtabell: Kunden får svar inom 2 vardagar.
Kvalitetsmått:	Betjäningstid Svarstid



#### 4 Telefonsjstens förlopp



Beskrivning av schemat på följande sida.

- Kunder som har identifierats får på sidan Egna uppgifter under punkten Din egen pensionsanstalt se telefonnumret till sin pensionsförsäkringsanstalt. Kunden får veta att förfrågningar besvaras endast under arbetstid. En del av anstalterna har för arbetspension.fi-tjänsten tagit i bruk ett särskilt telefonnummer för rådgivningen.

Kunden ringer till pensionsanstalten.

- Pensionsanstaltens handläggare besvarar telefonförfrågan och behandlar ärendet i mån av möjlighet enligt anstaltens eget förfarande.

Om det är fråga om ett tekniskt problem i samband med användningen av Arbetspension.fi-tjänsten, ger rådgivaren telefonnumret till Octel Oy:s tekniska stöd/HelpDesk och ber den försäkrade ringa dit.

Om det är fråga om ett ärende som skall behandlas av annan pensionsanstalt, ger rådgivaren telefonnumret till den rätta anstalten och ber den försäkrade ringa dit.

Processägare:	Rådgivningstjänstens koordineringsgrupp (se styrprocess) PSC: Rådgivnings- och övervakningsavdelningen Pensionsanstalt X: organisationsenhet som ansvarar för X-anstaltens kundrådgivning
Betjäningstid:	Telefonförfrågningar besvaras under normal arbetstid.
Kvalitetsmått:	Betjäningstid