



SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA

**...put od dvije tisuće milja
počinje prvim korakom !**

MATERIJAL ZA PRESS KONFERENCIJU
12. STUDENOGA 2002.

Dana 15. studenoga 2001. godine na svim šalterima REGOS-a diljem Hrvatske započelo je zaprimanje prijava osiguranika u II. stup mirovinskog osiguranja, a od 1. siječnja 2002. godine REGOS, putem Obrasca RS, prikuplja podatke po osiguranicima o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak. Obrazac RS predstavlja potpuno novi način prikupljanja spomenutih podataka, jer se po prvi put utvrđuje obveza mjesečnog prikupljanja podataka, pri čemu poseban značaj dobiva ulazna kontrola podataka.

Time je stvarno i započela mirovinska reforma u Hrvatskoj.

PODSJETNIK**O NAMA**

Središnji registar osiguranika (REGOS) osnovan je Uredbom Vlade Republike Hrvatske sa zadatkom osiguranja kvalitetne i efikasne tehničke podrške cjelokupnoj mirovinskoj reformi i novom mirovinskom sustavu koji je stupio na snagu 1. siječnja 2002.godine uvođenjem II. i III. stupa mirovinskog osiguranja.

Pored obveznog mirovinskog osiguranja na temelju generacijske solidarnosti (I.stup) u novom mirovinskom sustavu javlja se individualna kapitalizirana štednja (II.stup) koja predstavlja sustav mirovinskog osiguranja u kojem se uplaćeni doprinosi ne troše odmah za tekuće mirovinske izdatke, već se štede i oplođuju (ostvaruje se prinos), te služe za isplatu mirovina vlasnika te mirovinske štednje. Osiguranicima II.stupa mirovinskog osiguranja izdvaja se 5 % bruto plaće na njihov osobni račun u obveznom mirovinskom fondu.

Najvažnije načelo ulaganja mirovinske štednje je sigurnost ulaganja, gdje je ulaganje uređeno restriktivno i rigorozno radi postizanja prinosa uz što manji rizik. Drugo važno načelo, što se tiče ulaganja sredstava (štednje), je raznolikost ulaganja.

VIZIJA

Svojim poslovanjem REGOS mora osigurati razinu kvalitete usluga koja je iznad kvalitete usluga sličnih državnih i javnih institucija, bez obzira na to u kojem se dijelu zemlje one pružaju.

MISIJA

- efikasno, pravodobno i kvalitetno izvršavanje funkcija i zadataka koji su određeni zakonskom regulativom uz ostvarivanje najvišeg stupnja zadovoljstva korisnika zbog kvalitete i sigurnosti usluge, poslovnih partnera i dobavljača, zaposlenika, te osnivača i vlasnika
- tehnička podrška mirovinskom sustavu
- rasterećenje poslodavaca uvođenjem jedinstvenog obrasca za prikupljanje podataka o obveznim doprinosima
- racionalizacija državnog aparata i državni aparat u funkciji građana
- ekonomski efekti

U središtu pozornosti nalazi se osiguranik, čije zadovoljstvo našim pruženim uslugama predstavlja imperativ.

STRATEGIJA

Na sugestiju Vlade RH da se ne povećavaju informatički kapaciteti u zemlji, REGOS u svom radu maksimalno koristi postojeće kapacitete u Republici Hrvatskoj na temelju zaključenih ugovora i sporazuma s povezanim institucijama, a sam ima onu IT arhitekturu koja je nužna za objedinjavanje i transfer podataka iz/u heterogenu okolinu uvažavajući budući razvoj.

POLITIKA KVALITETE

U srpnju 2002. godine uveli smo i počeli primjenjivati sustav kvalitete prema normi ISO 9001:2000, što dokazujemo Certifikatom ISO 9001:2000 koji je izdao CRO CERT, Centar za certificiranje sustava upravljanja, iz Zagreba.

Upravljanje sustavom kvalitete odvija se kroz utvrđenu matricu nadležnosti, usvojenu dokumentaciju i postojeću zakonsku regulativu, a provode ga svi zaposlenici prema svojim zadacima i nadležnostima, a posebno menadžment REGOS-a.

Kvaliteta nastaje u svim segmentima poslovanja, u svim fazama poslovnog procesa, te u svim elementima pružanja usluge, a ostvarenje svega navedenog postiže se stalnom kontrolom i otklanjanjem uzroka nekvalitete, a naročito preventivnim mjerama koje uključuju izobrazbu, najsuvremeniju tehniku i tehnologiju i organizaciju rada.

Sigurnost informacijskog sustava REGOS-a jedan je od bitnih preduvjeta osiguranja kvalitete rada REGOS-a i zaštite informacijskog sustava REGOS-a od mogućeg vanjskog i unutarnjeg pokušaja neovlaštenog korištenja podataka i resursa.

Svojim radom na provođenju zacrtane politike kvalitete moramo doprinijeti povećanju zadovoljstva naših korisnika zbog kvalitete i sigurnosti usluge, partnera u međusobnim odnosima, zaposlenika njihovim položajem i ulogom u poslovnom sustavu te osnivača i vlasnika REGOS-a zbog promjene u doživljavanju javne intitucije u široj društvenoj zajednici.

Razradom ciljeva na svim razinama, menadžment i zaposlenici cjelovito ostvaruju ovu Politiku.

DJELATNOSTI REGOS-a

Glavne djelatnosti REGOS-a, nove ustanove reformiranog mirovinskog sustava su:

1. zaprimanje prijava osiguranika o pristupanju i promjeni članstva u obveznom mirovinskom fondu i raspoređivanje osiguranika koji nisu u propisanom roku izvršili izbor obveznog fonda.

Prijave osiguranika započele su 15. studenog 2001. godine na šalterima REGOS-a na cijelom području Republike Hrvatske

2. prikupljanje podataka i vođenje Registra o obračunatim i uplaćenim obveznim doprinosima, porezu i prirezu porezu na dohodak.

Putem jedinstvenog obrasca (Obrazac R-S) kojeg smo kreirali, prikupljamo podatke o svim obveznim doprinosima uključujući i doprinos za II.stup mirovinskog osiguranja, porezu i prirezu porezu na dohodak po svakom osiguraniku, prilikom svake uplate, što predstavlja potpuno novi način prikupljanja spomenutih podataka.

3. vođenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova koje obuhvaća : zaprimanje ukupnog iznosa uplate za individualnu kapitaliziranu štednju i raspoređivanje po osobnim računima članova mirovinskih fondova, prosljeđivanje uplate u odgovarajući mirovinski fond, vođenje evidencije o osobnim računima članova mirovinskih fondova, prijenos sredstava iz jednog u drugi mirovinski fond i uspostavljanje sustava tokova potrebnih podataka.

Aktivnosti podrške :

Paralelno sa obavljanjem svih zakonom određenih djelatnosti, brojnim edukacijskim i motivacijskim aktivnostima pružamo podršku osiguranicima i obveznicima u cilju boljeg razumijevanja i brže prilagodbe novom mirovinskom sustavu:

- tiskanje i besplatna distribucija 50.000 primjeraka edukativno informativnog izdanja NEWSLETTER
- internet stranice Regosa – www.regos.org
- redovno informiranje korisnika putem elektronskog NEWSLETTER-a
- organizacija i održavanje predavanja o Obrascu R-S za obveznike u 12 gradova Hrvatske u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom
- tiskanje i besplatna distribucija 50.000 primjeraka Priručnika za Obrazac R-S uz podršku USAID
- izrada i distribucija besplatnog SW za popunjavanje Obrasca R-S uz pomoć CARANA CORPORATION
 - više od 400 CD i disketa
 - 50.000 download programa i manuala
- besplatni telefon za upite korisnika – 0800 1230 (utorak i četvrtak 11,00 do 14,00 h)
- on-line uvid u osobne račune osiguranika putem web stranice REGOS-a
- osnovan CALL CENTAR kao podrška svim našim korisnicima – 01/ 48 98 999

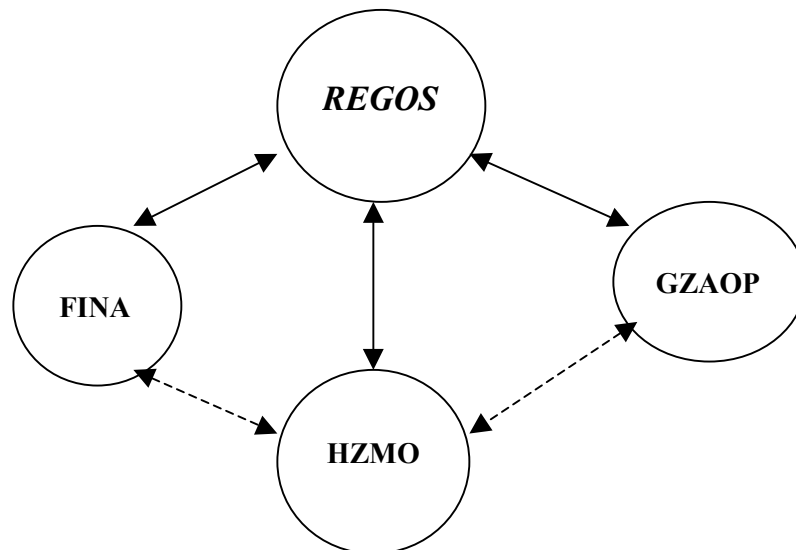
Rezultati:

- više od 900.000 članova u II.stupu mirovinskog osiguranja koji su obvezni mirovinski fond mogli odabrati na bilo kojem šalteru REGOS-a u Republici Hrvatskoj neovisno o mjestu stanovanja
- u 11 mjeseci od početka novog sustava više od 97% uplaćenih doprinosa uspješno smo uparili s podacima i prosljedili obveznim mirovinskim fondovima. Ovim svjetskim rezultatom, kojim se ne može pohvaliti niti jedna zemlja koja je provela mirovinsku reformu, izuzetno smo ponosni .

STRUKTURA REGOS-a SA OUTSOURCING PARTNERIMA

U organizacijskoj strukturi REGOS-a , u skladu sa poslovnom strategijom, korištena je mrežna organizacija odnosno umreženje outsourcing partnera.

Ovaj oblik organizacije ne dovodi u pitanje osnovne funkcije svake članice, nego ih samo povezuje u mrežu. Mrežna organizacija je odgovor na sve složenije uvjete poslovanja i potrebu smanjenja troškova maksimalnim iskorištavanjem postojećih ljudskih i tehničkih kapaciteta



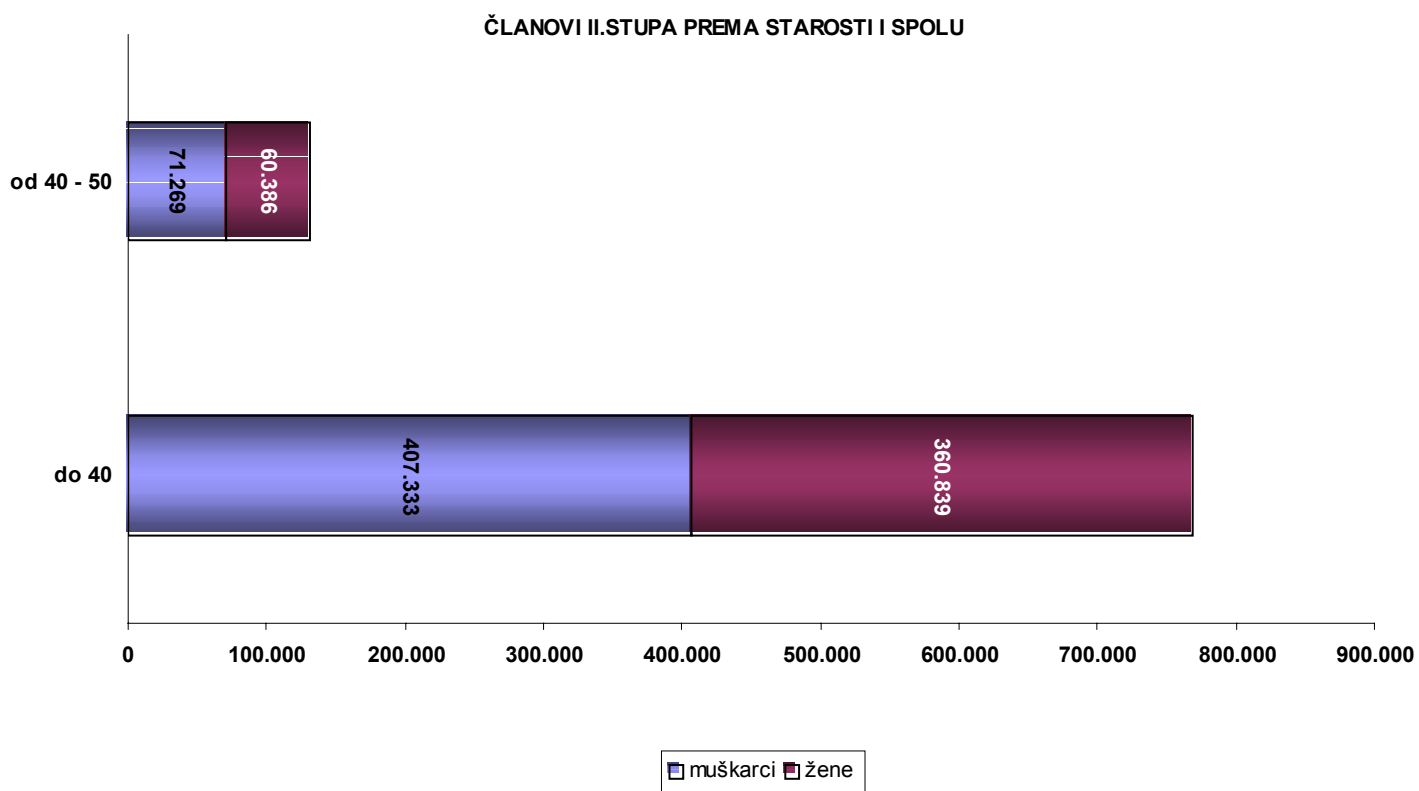
Korišteni oblik mreže je «oblik kotača», u kojem su članovi putem računala vezani za ključnog člana. Partneri su međusobno povezani odnosima «dobavljač – kupac», a mreža je dinamična, nevidljiva i prilagodljiva promjenama i potrebama. Članice mreže dijele resurse, kapacitete, infrastrukturu i troškove, a rad se uglavnom odvija u timovima.

Timskim radom u organizaciju unosimo dinamičnost i fleksibilnost. Timovi su formirani za pojedine poslove, a čine ih članovi koji dolaze iz svih poslovnih funkcija.

PODACI

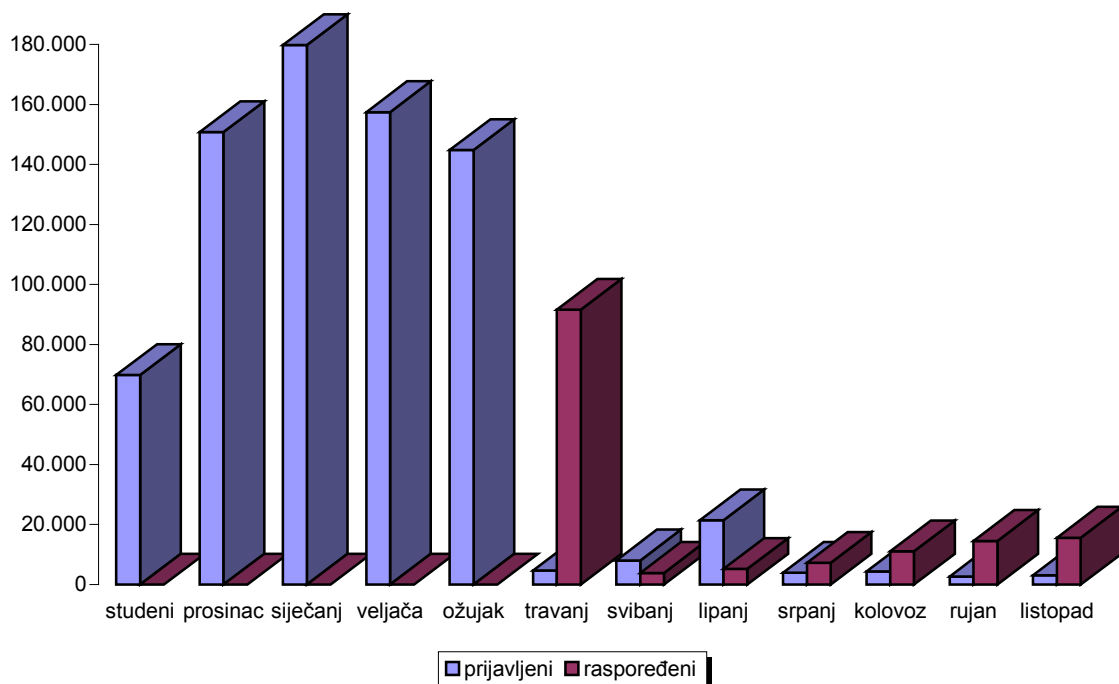
ČLANOVI II.STUPA MIROVINSKOG OSIGURANJA PREMA STAROSTI I SPOLU

Članovi II.stupa	do 40	od 40 - 50	Ukupno
Muškarci	407.355	71.384	478.739
Žene	360.856	60.505	421.361
Ukupno	768.211	131.889	900.100



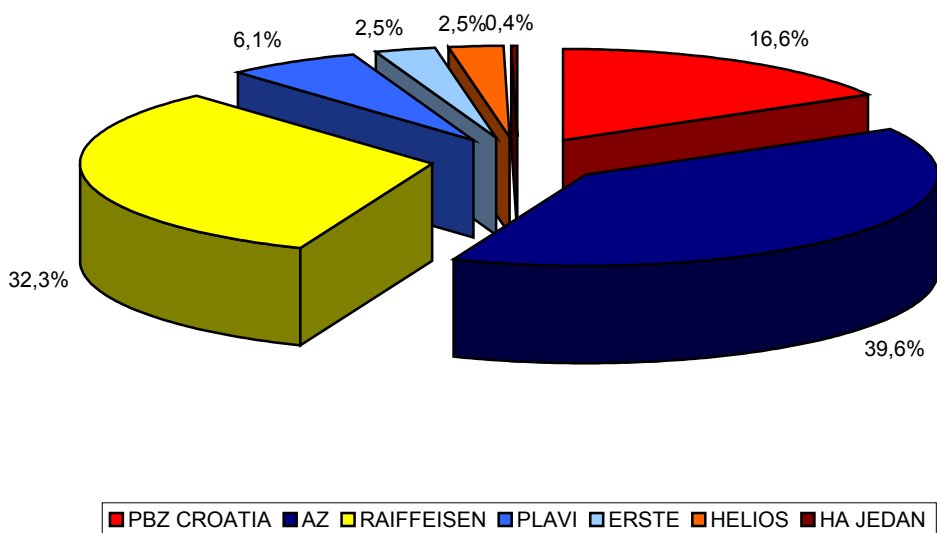
PRIJAVE U OMF PO MJESECIMA

Mjesec	Prijavljeni	Raspoređeni	Ukupno
Studení (od 15.11.2001.)	69.829	0	69.829
Prosinac	150.817	0	150.817
Siječanj 2002.	179.807	0	179.807
Veljača	157.450	0	157.450
Ožujak	144.797	0	144.797
Travanj	4.668	91.591	96.259
Svibanj	8.029	3.863	11.892
Lipanj	21.430	5.224	26.654
Srpanj	3.951	7.266	11.217
Kolovoz	4.330	11.109	11.109
Rujan	2.693	14.529	14.529
Listopad	3.120	15.597	18.717

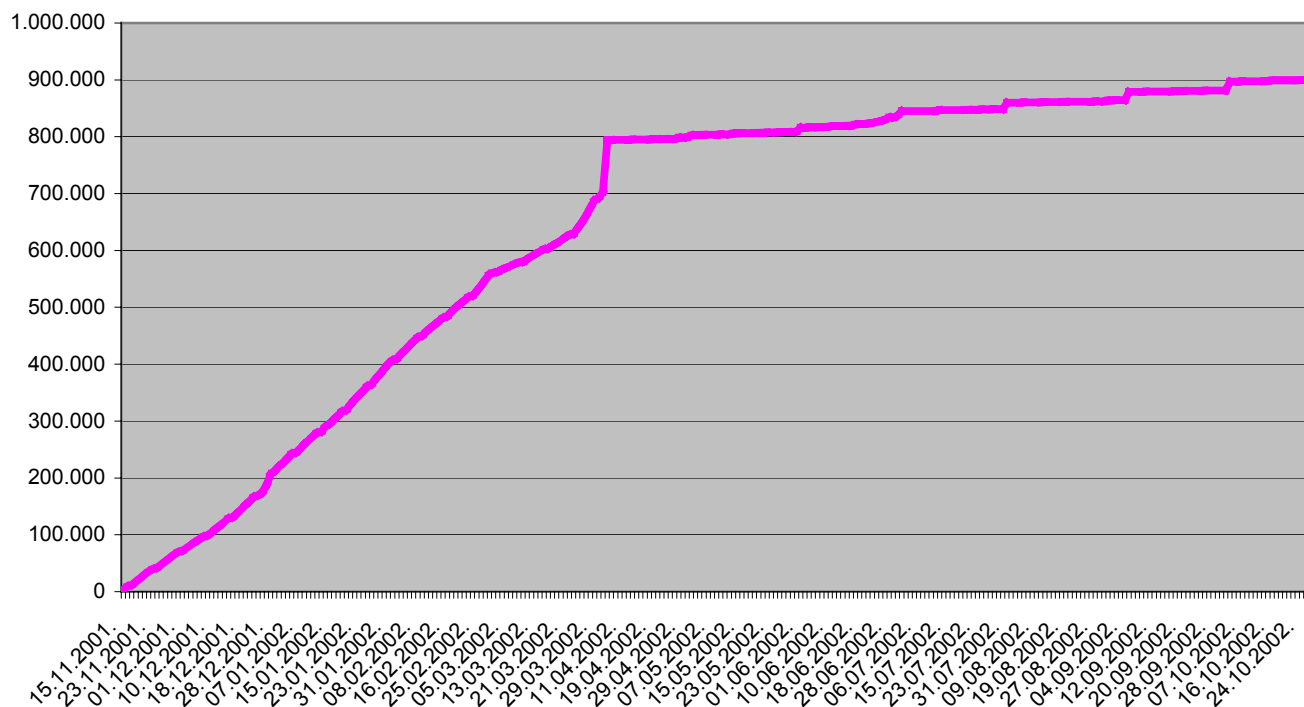
PRIJAVE OSIGURANIKA U OMF PO MJESECIMA


UČEŠĆE OMF U ČLANSTVU II.STUPA MIROVINSKOG OSIGURANJA

Naziv fonda	Ukupno	Muškarci	Žene
PBZ CROATIA	149.181	87.033	62.148
AZ	356.530	183.031	173.499
RAIFFEISEN	290.344	150.982	139.362
PLAVI	55.266	30.866	24.400
ERSTE	22.656	12.629	10.027
HELIOS	22.615	12.158	10.457
HA JEDAN	3.508	2.040	1.468
UKUPNO	900.100	478.739	421.361

UČEŠĆE OMF U ČLANSTVU II.STUPA


TIJEK PRIJAVA U OBVEZNE MIROVINSKE FONDVE PO DANIMA



BROJ PRIHVAĆENIH OBRAZACA R-S PREMA MEDIJU DOSTAVE

Mjesec	Ukupno Obrazaca R-S	Obrasci R-S na papiru	Obrasci R-S na magnetnom mediju	Broj osiguranika sa papira	Broj osiguranika sa mag. medija	Ukupan broj osiguranika
SIJEČANJ	158.528	94.724	63.804	529.684	940.891	1.470.575
VELJAČA	185.239	90.881	94.358	412.107	1.079.474	1.491.581
OŽUJAK	196.933	89.814	107.119	380.631	1.119.495	1.500.126
TRAVANJ	156.234	90.113	66.121	366.962	1.085.001	1.451.963
SVIBANJ	161.532	90.387	71.145	361.266	1.098.619	1.459.885
LIPANJ	162.199	90.392	71.807	354.748	1.106.110	1.460.858
SRPANJ	162.114	89.825	72.289	354.158	1.109.600	1.463.758
KOLOVOZ	159.999	87.550	72.449	339.556	1.061.010	1.400.566
RUJAN	145.324	74.801	70.523	290.018	992.486	1.282.504
LISTOPAD	411	296	115	1.472	10.686	12.158
STUDENI						
PROSINAC						
UKUPNO	1.488.513	798.783	689.730	3.390.602	9.603.372	12.993.974

Podaci iz ove tablice pokazuju količinu Obrazaca R-S koje je REGOS obradio tijekom deset mjeseci ove godine.

Prosječno je mjesečno zaprimljeno 162.011 Obrazaca R-S, a broj osiguranika prikazan na gornjoj tablici odnosi se na sve osiguranike koji su bili upisani u zaprimljene i obrađene Obrasce RS.

NOVAC

Zaključno sa **05. 11. 2002.** u OMF i OMD prebačeno je **1.531.578.346,26** kn uplaćenih doprinosa za II.stup mirovinskog osiguranja. Istovremeno, na privremenom računu HAGENA-e evidentirano je još **41.451.570,38** kn neraspoređenih sredstava.

Ukupno je u sustavu II.stupa **1.573.029.916,64** kn, što znači da je do sada na osobne račune osiguranika raspoređeno **97,36 %** uplaćenih sredstava .

Spomenutih **41.451.570,38** kn neraspoređenih sredstava koja se nalaze na privremenom računu HAGENA-e odnosi se na:

- ❖ trenutno neuparene, neprepoznate i pogrešne uplate, te na uplate samostalnih obveznika uplate doprinosa za koje još nije stiglo zaduženje **(29.303.388,20 kn)**
- ❖ na uplate novozaposlenih osoba koje još nisu odabrale OMF **(12.148.182,18 kn)**

**BROJ NEPRAZNIH OSOBNIH RAČUNA (BROJ OJ> 0) PO OMF NA DAN
01.11.2002.
(broj obračunskih jedinica na računima veći od «0»)**

r.br.	šifra OMF	naziv OMF	broj
1.	1001	PBZ/CO	141.575
2.	1002	AZ	339.798
3.	1003	RAIFFEISEN	274.864
4.	1004	HELIOS	21.389
5.	1005	PLAVI	51.693
6.	1006	ERSTE	21.230
7.	1007	HAjedan	3.312
Ukupno			853.861

Istovremeno, na dan 01.11.2002. otvoreno je točno 900.100 osobnih računa.

STANJE RAČUNA «0»

Dakle, na 46.239 osobnih računa stanje je «0». Kroz nekoliko točaka pojašnjavamo razloge takvog stanja.

1. OSOBE NE RADE, ALI NISU ODJAVLJENE S OBVEZNOG MIROVINSKOG OSIGURANJA

Najveći dio osobnih računa sa stanjem «0» – prema procjeni Regosa između 70 i 80 % - čine osobni računi osoba koje su prijavljene na obvezno mirovinsko osiguranje u HZMO, ali više ne rade jer :

- ili godinama ne žive u RH (osobe koje su 90-tih napustile RH, nisu se odjavile u HZMO, a istovremeno je poslodavac propao, nestao, a dokumentacija je uništena)

- ili im je poslodavac propo, ali ih nije odjavio s osiguranja.

Premda smo u REGOS-u svjesni ovog problema, ne možemo ga razriješiti jer nemamo zakonsko uporište. REGOS podatke o osiguranicima preuzima od HZMO i sve 'aktivne osiguranike iz baze HZMO' koji se sami nisu prijavili u jedan od OMF uredno smo rasporedili prema napatku HAGENA-e, otvorili im OR i podatak o članstvu dostavili u OMF. Problem za sada ne može riješiti niti HZMO jer prema zakonu ne može odjaviti osobe s osiguranja, već to mora učiniti poslodavac, a situacija kada poslodavac ne postoji nije pokrivena zakonom. U izradi je zakonska regulativa koja treba omogućiti da se ovi «osiguranici» odjave s osiguranja i time poništi njihovo članstvo u OMF.

2. NEAŽURNI PODACI O OSIGURANJU

Daljnijih nekoliko % praznih osobnih računa (od njih 46.239) odnosi se na osobe koje su već u mirovini, ali se u evidenciji HZMO još vode na aktivnom osiguranju. Situacija izgleda nemoguća, ali je tako. Naime, HZMO može odrediti mirovinu i donijeti rješenje i bez podataka o odjavi na osiguranje od poslodavca. Na ovu činjenicu upozorile su nas osobe koje su se po primitku obavjesti o rasporedu u OMF javljale s informacijom da su u mirovini (neki i više od par godina). Sve podatke o tim osiguranicima uputili smo u HZMO na usklađivanje podataka.

3. NOVOZAPOSLjeni OSIGURANICI

Dio praznih osobnih računa odnosi se na novozaposlene članove koji još nisu dobili plaću (jer su uposleni tek prvi mjesec), a prijavili su se u OMF.

4. GREŠKE KOD JMBG

Kod manjeg broja članova ustanovljene su greške uzrokovane JMBG (npr. u slučaju promjene JMBG osiguranik je pod jednim JMBG prijavljen u REGOS-u, a plaćanja su išla na drugi, pa je sve što je uplaćeno trenutno je na računu HAGENA-e dok se podaci o JMBG ne povežu).

5. NEMA UPLATE DOPRINOSA



Preostaju osobni računi onih osiguranika kojima poslodavac ne plaća doprinose II. stupa, a prijavljeni su na osiguranje. Koliko osiguranika ima ovaj problem znat će se točno kada se raščiste podaci o aktivnim osiguranicima, za što su potrebne i neke zakonske izmjene.

KOMUNIKACIJE

Od brojnih navedenih načina podrške obveznicima plaćanja doprinosa i osiguranicima II. stupa mirovinskog osiguranja, dvije aktivnosti komunikacija i odnosa s javnošću posebno izdvajamo:

1. UVID U STANJE OSOBNIH RAČUNA

Od 1. srpnja 2002. godine osiguranici II. stupa mirovinskog osiguranja mogu provjeriti stanje svog osobnog računa na internet stranicama REGOS-a : www.regos.org.

	IS Središnjeg registra osiguranika Aplikativni podsustav REGOS - Internet izvješćivanje
<p>Najčešća pitanja Dobio sam svoj PIN za Internet izvješćivanje. Kako se mogu registrirati? Zaboravio sam korisničko ime ili lozinku. Izgubio sam PIN, ne znam korisničko ime niti lozinku.</p>	<p>Registracija Prvi put ste ovdje? Izvršite prvu registraciju. Nakon izvršene registracije i prijave možete:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ dobiti obavijest o vrijednosti imovine na osobnom računu člana fonda; ■ pratiti vrijednosti obračunskih jedinica po Mirovinskim Fondovima. <p style="text-align: center;"><u>Prva registracija</u> Što mi je potrebno za prvu registraciju?</p>
<p>Zanimljivi linkovi REGOS HAGENA FINA Mirovinska reforma.hr Mirovinska reforma.com HZMO</p>	<div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">Ako ste zaboravili korisničke podatke (lozinku i/ili korisničko ime), trebate se ponovo registrirati.</p> <p style="text-align: center;"><u>Ponovna registracija</u> Što mi je potrebno za ponovnu registraciju?</p>

	<p>Korisničko ime:</p> <input type="text"/>
	<p>Lozinka:</p> <input type="password"/>
	<input type="button" value="Prijava"/>
	<hr/> <p>Zaboravili ste lozinku ili korisničko ime? Kliknite ovdje.</p>

Osiguranci koji imaju bilo kakvih dvojbi oko korištenja aplikacije ili stanja na svom osobnom računu, mogu od 01.srpnja 2002.godine nazvati Call centar REGOS-a na broj **01/4898-999**.

2. CALL CENTAR REGOS-a

Organiziranje i stavljanje u funkciju Call centra REGOS-a imalo je kao primarnu zadaću odgovaranje na pitanja osiguranika koji na internetu (web stranica Regosa) mogu provjeriti stanje na svom osobnom računu. Djelatnost Call centra proširili smo i na zaprimanje svih ostalih vrsta upita iz naše djelatnosti, a djelatnici u Call centru javljaju se i na besplatni telefon 0800-1230. Upiti u Call centar prate se na posebno za tu priliku izrađenoj aplikaciji.

Ukupno je od 1. srpnja do 31. listopada 2002. bilo **2493** poziva koji su uspješno obrađeni.

Analiza poziva call centra

U analizu su uključene sljedeće kategorije:

- 1) osiguranici
- 2) članovi fonda
- 3) obveznici uplata (pravne i fizičke osobe, te samostalni obveznici uplata)

Pozivi (upiti) su obrađeni prema kategorijama poziva koji su navedeni u aplikaciji call centra.

Evidentirane kategorije su:

- 1) različito stanje na osobnom računu
- 2) stanje na računu je nula (0)
- 3) problem sa pristupom
- 4) prijava u OMF
- 5) nedostaju uplate
- 6) redovitost uplata
- 7) Obrazac R-S
- 8) Ostalo

01.07.2002. – 31.08.2002.

UKUPNO POZIVA – 955

Vrsta upita	UKUPNO	%
1) različito stanje na osobnom računu	109	11,40
2) stanje na računu je nula (0)	156	16,34
3)) problem sa pristupom	29	3,04
4) prijava u OMF	105	11,00
5) nedostaju uplate	94	9,84
6) redovitost uplata	120	12,57
7) Obrazac R-S	60	6,28
8) Ostalo	282	29,53

01.09.2002 - 31-10.2002

Ukupno poziva
1538

	Ukupno	%
Različito stanje na računu	82	5,33
Stanje na računu 0	265	17,23
Problem sa pristupom	20	1,30
Prijava u OMF	231	15,02
Nedostaju uplate	241	15,67
Ostalo	6	0,39
Redovitost uplate	168	10,92
RS obrazac	449	29,19
Pohvale	11	0,72
Raspored po sl.duž.	14	0,91
Obveze po OR-u	23	1,50
Način Provjere OR-a	7	0,46
PIN	1	0,07
HZMO	20	1,30