

**Uvodna riječ, 2. 10. 2002.**

Samostalni obveznici uplate doprinosa za mirovinsko osiguranje II. stupa od dana 26. rujna 2002. mogu na svojim osobnim računima vidjeti stanje zaključno s ispravnim uplatama do 28. travnja 2002. godine. Počevši od 3. listopada 2002. vidjet će i ostale ispravne uplate redovito na svojim osobnim računima.

Razlozi duljeg čekanja samostalnih obveznika uplate doprinosa na uvid u osobne račune, u odnosu na druge osiguranike koji su tu mogućnost imali od 1. srpnja, bili su sigurnosne prirode, a proizašli su iz specifičnog načina uplate doprinosa i složenog načina uparivanja podataka.

Svim samostalnim obveznicima — ujedno i osiguranicima u II. stupu — zahvaljujemo na strpljenju.

Za sve osiguranike kojima na osobnom računu nedostaje poneka uplata, REGOS će tijekom listopada i studenog intenzivno raditi uparivanje podataka s Obrazaca R-S s podacima o uplatama, a u slučaju potrebe dodatnog usklađivanja pravovremeno će obavijestiti obveznika podnošenja podataka.

**CALL CENTAR REGOS-a**

Od 1. srpnja osiguranici II. stupa mirovinskog osiguranja putem Interneta na stranicama REGOS-a [www.regos.org](http://www.regos.org) koristeći PIN-broj mogu provjeriti stanje na svom osobnom računu. Za sve upite vezane za osobni račun osnovan je call centar na broju telefona **01/48 98 999**, koji je otvoren svakog radnog dana od 8,00 do 16,00 sati. Djelatnost call centra je u skladu sa interesom proširena i na upite o Obrascu R-S.

Tijekom srpnja i kolovoza na broj call centra pristiglo je ukupno 955 poziva. Analiza poziva dala je sljedeće rezultate:

Vrsta upita	Broj poziva	% učešća
1) stanje na osobnom računu različito od očekivanog	109	11,40
2) stanje na osobnom računu je nula (0)	156	16,34
3) problem sa pristupom aplikaciji	29	3,04
4) prijava u OMF	105	11,00
5) nedostaju uplate doprinosa	94	9,84
6) redovitost uplata	120	12,57
7) pitanja o Obrascu R-S	60	6,28
8) ostala pitanja	282	29,53

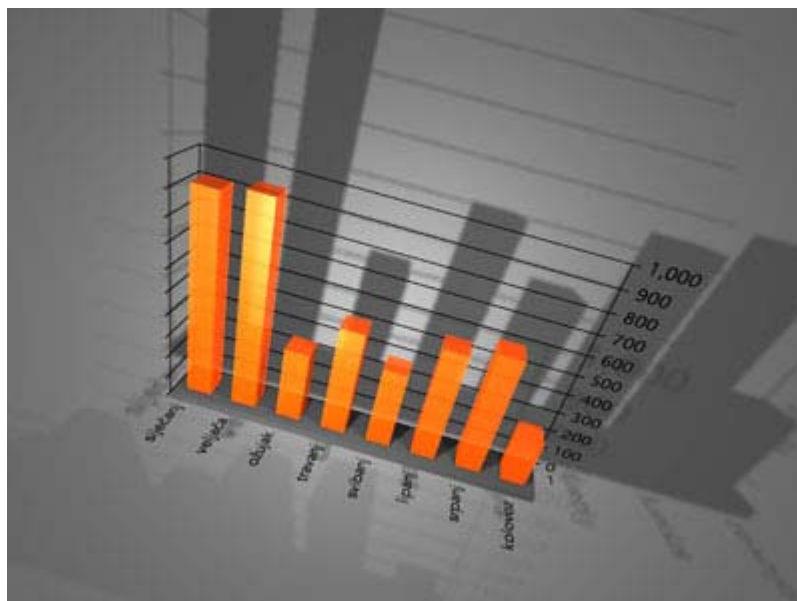
Na svoja pitanja i primjedbe osiguranici su u najvećem broju slučajeva odgovor dobili odmah, a složeniji zahtjevi promptno su upućeni u postupak rješavanja.

**WWW.REGOS.ORG**

Od uvođenja novog mirovinskog sustava u siječnju 2002. najčešće korišteno sredstvo komunikacije korisnika

s Regos-om bile su naše web stranice na adresi [www.regos.org](http://www.regos.org). Putem njih javnosti su dostupne ažurne informacije o radu Regos-a, savjeti i alati potrebni za prilagodbu novom mirovinskom sustavu i mogućnost postavljanja upita.

### Dnevni prosjek posjećenosti web lokacije regos.org



### REGOS UVEO ISO STANDARDE

Sustav kvalitete REGOS-a uveden je kako bi se do kraja ispunile funkcije Ustanove dodijeljene Zakonom, povećalo zadovoljstvo osiguranika i drugih korisnika naših usluga, te unaprijedilo poslovanje u svim segmentima gdje su poboljšanja moguća.

U srpnju 2002. Središnji registra osiguranika uveo je u svoje poslovanje sustav kvalitete prema normi ISO 9001:2000.

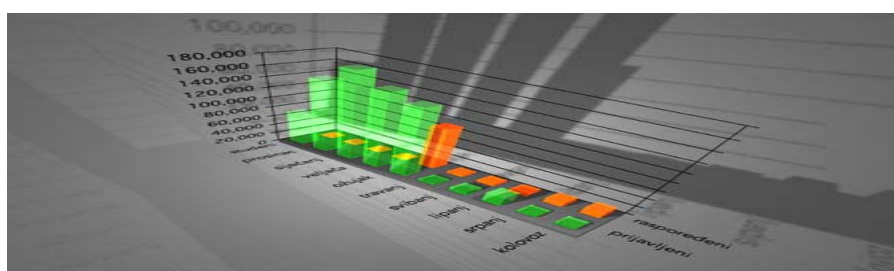
Time je započet postupak kojim je cilj integriranje postojeće strukture ustanove te kontinuirano poboljšavanje procesa.

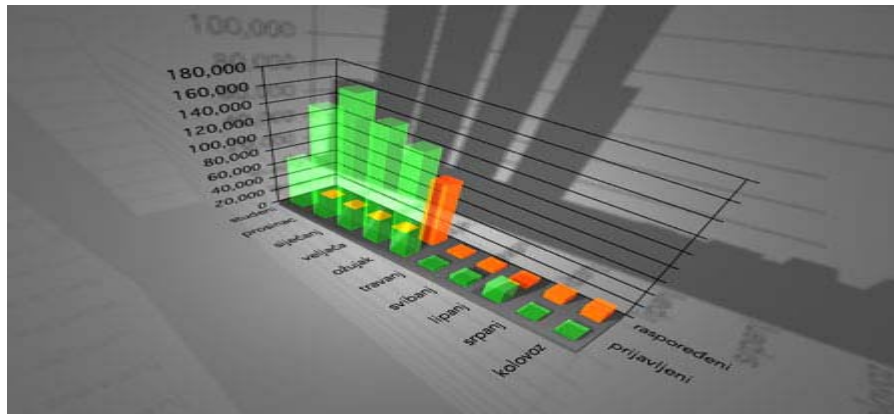
Prilikom uvođenja sustava korištena je eksterna podrška u obliku know-how-a od strane konzultanata iz tvrtke «[Oskar d.o.o.](#)», Centra za razvoj i kvalitetu u Zagrebu, a certifikaciju uvedenog sustava izvršila je tvrtka «[Cro Cert](#)», Centar za certificiranje sustava upravljanja iz Zagreba.

### PRIJAVE U OBVEZNE MIROVINSKE FONDOVE

Za sve osiguranike koji se po prvi puta zapošljavaju u toku ove godine, a u trenutku zapošljavanja imaju manje od 40 godina i nadalje vrijedi zakonska obveza prijave u obvezne mirovinske fondove na šalterima REGOS-a u poslovnicama FINA-e u roku tri mjeseca od dana zaposlenja, bez obzira da li se zapošljavaju na neodređeno ili određeno vrijeme. Po isteku tog roka REGOS će ih po službenoj dužnosti rasporediti u postojeće OMF. Programski raspored obavlja se redovito svaki mjesec, počevši od 3. travnja 2002.

Ovako su tekle prijave i rasporedi u obvezne mirovinske fondove od 15. studenog 2001., kada je REGOS otvorio svoje šaltere:





### STRUKTURA ČLANSTVA II STUPA MIROVINSKOG OSIGURANJA

Na dan 21. rujna 2002. godine u II.stupu mirovinskog osiguranja bilo je 880.524 članova. Od tog broja 86% su članovi mlađi od 40 godina, a 14% su članovi u dobi od 40 do 50 godina koji su se po svom izboru uključili u II. stup.

Od ukupnog broja članova 53% su muškarci, a 47% žene.

