



Datum: 23.03.2016  
Medij: Večernje novosti  
Rubrika: Penzioner  
Autori: J.Ž.S.

Napomena:  
Površina: 352  
Tiraž: 165227



Naslov: Odgovorili na 50.000 pitanja

Strana: 21

## КОНТАКТ-ЦЕНТАР ФОНДА ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ РАДИ ГОДИНУ ДАНА



# Одговорили на 50.000 питања

*Сви који су се обраћили овој служби добили су правовремену информацију*

**ТЕЛЕФОН, МЕЈЛ, СМС**

КОНТАКТ центар ПИО фонда омогућава грађанима да брзо и лако добу до информација везаних за сва права која се остварују по закону о ПИО. Бројеви телефона су 0700/017 017 (по цени локалног позива) и 011/3060680 (за позиве са мобилног телефона и из иностранства). Радно време за разговор са оператерима је радним данима од осам до 15 часова, а после 15 часова, викендом и празницима доступан је говорни аутомат. Грађани своја питања могу да пошаљу и преко мејл адресе [kontakt@pio.rs](mailto:kontakt@pio.rs) или преко КОНТАКТ стране официјелног веб-сајта Фонда ПИО [www.pio.rs](http://www.pio.rs).

**Г**ОТОВО 50.000 питања садашњих или будућих пензионера нашло је одговор за само годину дана од отварања Контакт-центра ПИО фонда. Просечно, корисници и осигураници поставе око сто питања дневно сваком од оператера. Статистика бележи да је највише било телефонских позива, више од 37.000, одговорено је на више од 9.500 мејлова, око 300 СМС порука, а питања су стизала и на адресу Канцеларије за брзе одговоре при Министарству за рад.

Према речима Јелице Тимотијевић, директорке сектора за односе са јавношћу ПИО фонда, Контакт-центар заправо представља унапређену и модернизовану сарадњу и пружање помоћи корисницима и осигураницима, што је у складу са стратешким опредељењем да се развија кориснички сервис.

- Контакт-центар Фонда је заснован на најновијим технологијама, хардверски добро опремљен, софтверско решење је модерно и једноставно за коришћење и има могућности даље надградње - каже Тимотијевићева. - Оператери су у свакодневном раду упућени на базу знања, која се редовно допуњава и ажурира и у којој се налазе сви релевантни одговори засновани на прописима из пензијско-

инвалидског осигурања и из области које се преплићу с основном делатношћу Фонда.

Наша саговорница објашњава да је база стварана постепено, а све у циљу да се оператерима убрза и олакша рад. Да би правовремено и тачно одговорили на сва питања, запослени у Контакт-центру сарађују са филијалама Фонда у целој Србији. Свака служба има овлашћене особе које

у тачно предвиђеном року достављају одговоре да би странка добила квалитетну, јасну и тачну информацију.

- Циљ оснивања и рада јесте да се позиви и питања грађана концентришу на једном месту, да се на њихове позиве увек и обавезно неко јави, да им се понуди брз, тачан и јасан одговор и да се, на тај начин, растере стручне службе од питања странака - наглашава Тимотијевићева. ■ **Ј. Ж. С.**

