



**Datum:** 28.08.2017  
**Medij:** Srpski telegraf  
**Rubrika:** Bez naslova  
**Autori:** V. K.

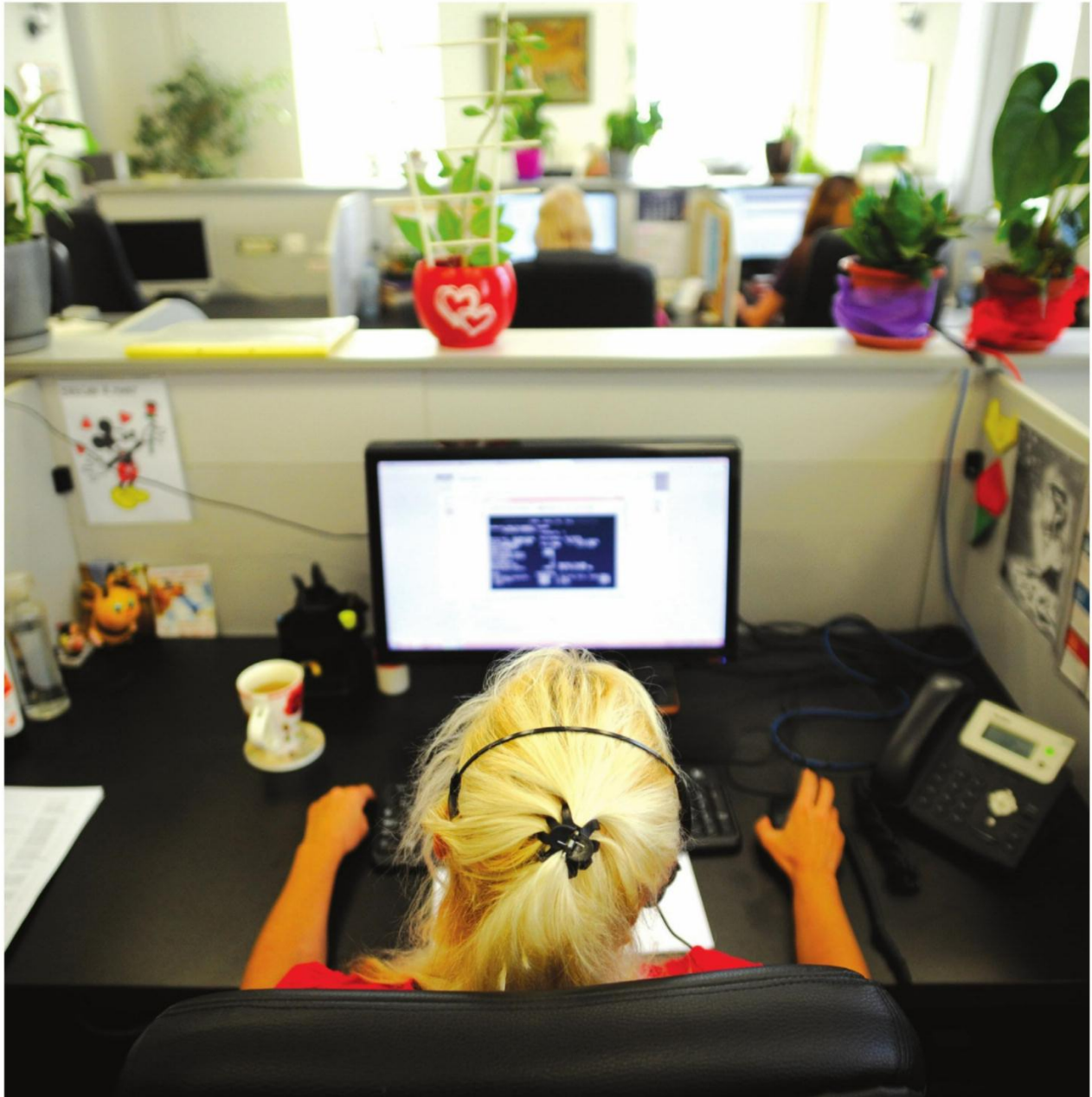
**Napomena:**  
**Površina:** 1567  
**Tiraž:** 45000



**Teme:** Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (PIO)

**Naslov:** Ako vas muči penzija, pozovite ove brojeve

Strana: 1,2,3



**EKIPA DODATKA PENZIONER U POSETI KONTAKT-CENTRU FONDA PIO**

# Ako vas muči penzija, pozovite ove brojeve

**E**kipa dodatka Penzioner provela je jedno predpode u kontakt-centru Fonda PIO. Pričali smo sa rukovodiocima ovog centra i operaterkama koje svakog dana prime nekoliko desetina poziva, strpljivo saslušaju svakog i odgovore na mnogobrojna pitanja, dileme i nedoumice penzionera i onih koji će to uskoro biti.

Pozivi su, kako smo čuli, zaista raznorodni. Penzioneri zovu iz cele Srbije, ali je mnogo i onih koji žive u inostranstvu, a spremaju se u penziju, pa ih interesuje kako se obračunavaju staž i visina primanja za vreme koje su proveli radeći u dve države ili više njih, da li dokumenta podnose u Srbiji ili u svakoj zemlji gde su bili zaposleni, šta im je

sve potrebno od papira...

Kao što ćete pročitati u opširnom tekstu na narednim stranim našeg dodatka, ukoliko imate bilo kakvu dilemu, nemojte oklevati da pozovete kontakt-centar Fonda PIO (objavljujemo i telefone i mejl preko kojih možete postaviti pitanje). Odgovor ćete sigurno dobiti i brže nego što ste očekivali, a ta informacija vam

može pomoći da znatno skratite proceduru ostvarivanja nekog svog prava i izbegnete obigravanje oko šaltera.

Ponovićemo još jednom kasnije, ali neka se taj podatak nađe i ovde: brojevi kontakt-centra su 0700/017-017 (pozivi sa fiksnog telefona) i 011/30-60-680 (iz inostranstva i sa mobilnog).

**OPŠIRNIJE NA STRANAMA II-III**





**Datum:** 28.08.2017  
**Medij:** Srpski telegraf  
**Rubrika:** Bez naslova  
**Autori:** V. K.

**Napomena:**  
**Površina:** 1567  
**Tiraž:** 45000



**Teme:** Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (PIO)  
**Naslov:** Ako vas muči penzija, pozovite ove brojeve

Strana: 1,2,3

## EKIPA DODATKA PENZIONER PROVELA JE JEDAN RADNI

# ONE IMAJU RI ZA VAŠE NED

**Sedam operaterki na usluzi je penzionerima i onima koji se spremaju da to uskoro postanu**

Ako mislite da je nemoguće postati psiholog i bez završenog fakulteta, grešite. Dobro, možda smo se malo našalili, međutim, operaterke u kontakt-centru Fonda PIO zaista često moraju da budu na nivou psihologa.

Među 5.500 poziva, koliko ih u proseku mesečno prime, nije malo onih iza kojih se kriju teške sudbine, veliki problemi, usamljeni i nemoćni ljudi... A tada, dok se steže grlo i suze skupljaju u očima, treba ostati pribran, umiriti sagovornika i pomoći mu pravim savetom i odgovarajućom informacijom.

Maja Dimitrijević, koja u kontakt-centru radi od njegovog osnivanja, 2015. godine, potvrđuje nam da se zaista često oseti kao psiholog:

### PONOSNI NA BAZU

- Ume da bude baš teško jer javljaju se ljudi, penzioneri sa problemima od kojih im zavisi egzistencija. Zovu ljudi koji tek što su izgubili neku dragu osobu, zaplaču, ne mogu da se smire. Ja pokušavam da budem staložena. Ipak, sećam se kako sam i ja jednom zaplakala. Zvala je mlada žena, 45 godina, priča kako ima rak u terminalnoj fazi i iz Beograda se seli nazad u Kragujevac, odakle je došla. Pla-

**2015.**  
osnovan je  
kontakt-centar

### Zaborave da su nešto kupili

Česta su, kažu nam operaterke u kontakt-centru, pitanja penzionera o tome zašto im se od penzija mesečno obustavlja određeni iznos. Kada nakon provere čuju da se to radi na osnovu neke administrativne zabrane koju su potpisali, prisete se naknadno da su nešto kupovali na rate, uz obavezu da im se nekoliko meseci skida deo primanja. Najčešće se onda izvinjavaju što su to smeli s uma.



**Zovu ljudi koji tek što su izgubili neku dragu osobu, zaplaču, ne mogu nikako da se smire**  
**Maja Dimitrijević**

če ona, plačem ja... Naravno, ima i lepih trenutaka, kad ljudi ponovo pozovu da se zahvale pošto smo im pomogli, rešili su svoju muku, ostvarili neko svoje pravo. Ti trenutci su baš dragoceni.

Kontakt-centrom rukovode dve pravnice. Suzana Salom je načelnik, a Nadežda Pušić Vesović šef centra. Objašnjavaju nam da se upražnjena mesta operaterki popunjavaju preraspodelom unutar Fonda PIO. Traže se komunikativne sposobnosti, a nove operaterke prolaze kroz organizovanu obuku koja traje između 30 i 60 dana.

Naše sagovornice, ne bez ponosa, dodaju da su im korisnici za prošlu godinu dali prosečnu ocenu zadovoljstva 4,23 na skali od jedan do pet. Kažu, najviše poziva ima kad su neki događaji važni za penzionere, poput, recimo, isplate jednokratne pomoći u novembru



### Povratne informacije

Jelica Timotijević, direktorka Sektora za odnose s javnošću Fonda PIO, objašnjava da je kontakt-centar značajan i zbog povratnih informacija.

- Ovo je savršen način da dodemo do saznanja važnih za neke bitne odluke. Čim više ljudi zove sa istim pitanjem, jasno je da je to nešto što muči veći broj penzionera. Evo, na primer, kada je svojevremeno donet Zakon o rehabilitaciji, predvideo je da ljudi koji su bili na Golom otoku imaju određena prava iz penzijskog sistema ako su rehabilitovani. Država je, međutim, donela zakon, a nisu usvojeni pravilnici koji bi omogućili njegovu primenu. Kada smo videli koliko ljudi zove zbog toga, alarmirali smo nadležno ministarstvo i sve je veoma brzo rešeno - navodi Jelica Timotijević.

**Pre neki dan zvala je žena da pita da li bi sestra mogla da joj pokloni dve i po godine staža**  
**Dragica Jugović**



i decembru. Dodaju i da je napravljena takozvana baza znanja, koja se ažurira na dnevnom nivou i omogućava da sve operaterke na isti način odgovore na ista pitanja. Ta baza, u stvari, predstavlja presek svih zakona i propisa koji pokrivaju rad Fonda PIO, kao i odgovore na pitanja koja penzioneri i oni koji se spremaju da to budu najčešće postavljaju.

### PORODIČNA PENZIJA

Dragica Jugović takođe je operaterka od osnivanja kontakt-centra.

Koleginice ističu da je maher za sve moguće nepredviđene situacije, pa i one kada oni koji pozivaju nastupe drsko, bezobrazno, kada su ogorčeni, besni... Ona bi, kaže, radije da priča o lepšim momentima. Pri-seća se i nekih anegdota.

- Evo, baš pre neki dan zvala je žena da pita da li bi sestra njoj mogla da pokloni dve i po godine staža. Jedna ima viška, druga manjka, pa su smislile da to iznivelišu - sa osmehom nam priča Dragica.

Do nje sedi Marina Račić, koju pitamo uspeva li da ostavi sve ono što čuje tokom dana iza vrata kon-





**Datum:** 28.08.2017  
**Medij:** Srpski telegraf  
**Rubrika:** Bez naslova  
**Autori:** V. K.

**Napomena:**  
**Površina:** 1567  
**Tiraž:** 45000



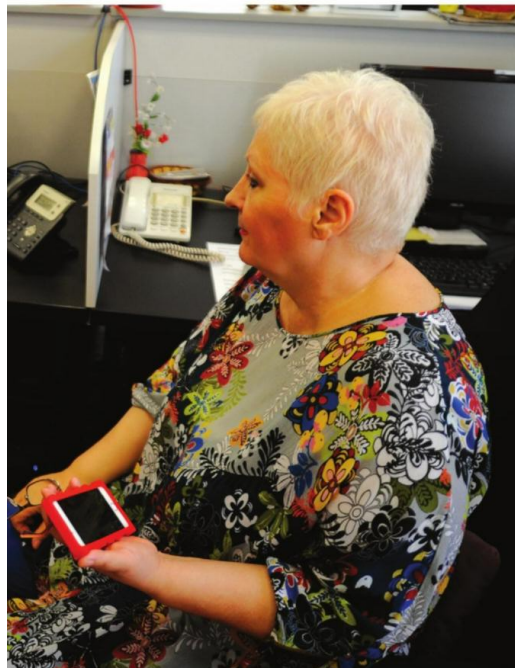
**Teme:** Republički fond za penzijsko i invalidsko osiguranje (PIO)

**Naslov:** Ako vas muči penzija, pozovite ove brojeve

Strana: 1,2,3

## DAN U KONTAKT-CENTRU FONDA PIO

# REŠENJE DOUMICE



### Brojevi

#### 0700/017-017

Svi pozivi na ovaj broj iz Srbije, sa fiksnog telefona, tarifiraju se kao da se radi o pozivu u lokalu, a razliku plaća Fond PIO. Dakle, ukoliko zovete, recimo, iz Niša, platćete kao da ste zvali nekog u Nišu, iz Kragujevca kao poziv nekom u Kragujevcu...

#### 011/30-60-680

Ovaj broj predviđen je za pozive iz inostranstva i sa mobilnog telefona. Tarifira se normalno, po cenovniku telekomunikacione kompanije čije usluge koristite

#### PITANJA MEJLOM

Svoje pitanje možete poslati i mejlom, adresa je: kontakt@pio.rs

\* Ukoliko ne dobijete odgovor odmah, stići će vam najkasnije za tri dana, a možete izabrati da li da to bude telefonski, mejlom ili SMS porukom

\*\* Operateri su na raspolaganju radnim danima od 8 do 15 časova, posle toga uključuje se govorni automat, koji takode nudi veliki obim informacija

### Poziv iz reda ispred šaltera

Kako nam je rekla operaterka Maja Dimitrijević, desilo se čak i da ljudi zovu iz reda ispred šaltera u zgradi Fonda PIO:  
 - Zvao je gospodin koji je stao u red samo da bi nešto pitao, a onda je video obaveštenje o brojevima kontakt-centra. Zaključio je da je bolje da pozove. I zaista, odmah je dobio odgovor, to jest informaciju koja ga je zanimala.



Ima onih koji samo traže toplu reč, da popričaju s nekim

Marina Račić

### 10 najčešćih pitanja

1. Status određenog predmeta
2. Isplata penzija (opšta pitanja)
3. Pozivi iz inostranstva u vezi sa ino stažom
4. Matična evidencija
5. Datum isplate penzija
6. Obustave od penzija
7. Uverenja
8. Starosna penzija
9. Staž
10. Porodična penzija

\* podaci za jul 2017.

\*\* oblasti na koje se pitanja odnose

takt-centra kada krene kući s posla. Priznaje da to nije nimalo lako:  
 - Bude nekih teških stvari koje moramo da saopštimo ljudima.

**5.500**  
 poziva mesečno u proseku prime operateri

Zvala je, na primer, žena koja je 40 godina bila u vanbračnoj zajednici, izrodila troje dece. Nije mi bilo nimalo lako da joj objasnim da nema pravo na porodičnu penziju, jer Zakon o PIO ne priznaje vanbračnu zajednicu. I kako onda da o tome ne mislim i kada izađem odavde. Zove dosta bespomoćnih ljudi, neki ne mogu čak ni da zapišu neki broj koji treba da im damo, ima onih koji samo traže toplu reč, da popričaju s nekim.

Kako nam naglašava operaterka Marija Milošević, zahvaljujući upravo pomenutoj bazi znanja, čak 80 odsto penzionera odmah dobije potrebnu informaciju. Ipak, pošto se neka pitanja odnose i na konkretne predmete koji su već u radu u nekoj od filijala Fonda PIO, ona se odmah prosleđuju dalje. Odgovor stiže najkasnije za tri dana i onom ko je zvao javlja se telefonom, mejlom ili SMS porukom, zavisno od opcije za koju se opredelio. B.K.

