



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ПО ИТОГАМ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО
ИССЛЕДОВАНИЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ УРОВНЯ
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ В СФЕРЕ
ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И УРОВНЯ
ДОВЕРИЯ НАСЕЛЕНИЯ К ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЕ
И АО «ЕДИНЫЙ НАКОПИТЕЛЬНЫЙ
ПЕНСИОННЫЙ ФОНД»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ.....	8
ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ	11
СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА	12
МЕТОДИКА АНАЛИЗА ВОПРОСОВ	16
ГЛАВА 1. УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ.....	19
РАЗДЕЛ 1. БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ.....	19
1.1 Ожидания населения относительно источников дохода в пенсионный период	19
1.2 Знание населением структуры пенсионной системы и деятельности ЕНПФ	26
1.3. Взаимодействие респондентов с ЕНПФ	38
Выводы по разделу	41
РАЗДЕЛ 2. ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ	43
2.1 Инвестирование пенсионных накоплений	43
2.2 Знание гражданами условий пенсионных аннуитетов и налогового режима пенсионных выплат	49
2.3 Уровень знаний и ключевые заблуждения населения о пенсионной системе	51
Выводы по разделу	55
ГЛАВА 2. УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ К ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЕ КАЗАХСТАНА, АО «ЕНПФ» И ПРИНЯТИЕ МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ.....	58
ГЛАВА 3. ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ ДОСТУПНОСТИ, ИНФОРМИРОВАННОСТИ И ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ НАСЕЛЕНИЕМ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АО «ЕНПФ»	67
КОРЕЛЯЦИОННЫЙ АНАЛИЗ	77
ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ	79
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	91
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	92
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	93
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	94

ВВЕДЕНИЕ

Пенсионная система Казахстана претерпела значительные преобразования за последние десятилетия, одним из ключевых этапов которых стало создание Единого Накопительного Пенсионного Фонда (ЕНПФ). В 2013 году был принят Закон Республики Казахстан «О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан», которым учрежден ЕНПФ – Единый Накопительный Пенсионный Фонд, аккумулирующий пенсионные активы и обязательства, ранее находившиеся в частных накопительных пенсионных фондах. Это позволило централизовать управление пенсионными накоплениями, создать единую базу вкладчиков и получателей и укрепить стабильность системы.

Актуальность исследования обусловлена недавними изменениями законодательства и продолжающейся модернизацией пенсионной системы. В 2023 году вступил в силу Социальный кодекс Республики Казахстан, который заменил прежний закон о пенсионном обеспечении и регламентирует деятельность ЕНПФ. Социальным кодексом предусмотрено, что сохраняется многоуровневая структура пенсионного обеспечения (базовая государственная выплата, солидарная пенсия для граждан с трудовым стажем до 1998 года и накопительная составляющая), призванная обеспечить социальные гарантии для будущих пенсионеров.

Начиная с 2021 года вкладчикам предоставлена возможность частично использовать пенсионные накопления для улучшения жилищных условий или оплаты лечения. Социальный кодекс 2023 года добавил к числу лиц, имеющих право на досрочное использование части накоплений, новую категорию – пенсионеров по выслуге лет. Одновременно расширены инвестиционные возможности вкладчиков: теперь они могут передавать в доверительное управление лицензированным частным управляющим компаниям до 50% своих пенсионных накоплений, превышающих порог минимальной достаточности. Важным изменением стало также введение обязательных пенсионных взносов работодателя (ОПВР) – дополнительного вида пенсионных отчислений за счет средств работодателя.

Кроме того, с 1 января 2024 года по поручению Главы государства запущена программа «Национальный фонд - детям», в рамках которой всем несовершеннолетним гражданам Казахстана ежегодно начисляется 50% от инвестиционного дохода Национального фонда Республики Казахстан. Официальным оператором программы назначен АО «ЕНПФ». ЕНПФ автоматически открывает накопительные счета всем детям Казахстана (7 млн в 2024 году). По достижению совершеннолетия дети могут использовать накопления на образование и жилье или сохранить их для выхода на пенсию.

В условиях таких масштабных реформ возникает необходимость всестороннего изучения того, насколько население осведомлено о пенсионной системе и доверяет ли оно институтам пенсионного обеспечения. ЕНПФ играет ключевую роль в накопительной пенсионной системе Казахстана, поэтому уровень финансовой грамотности граждан в

вопросах пенсионного обеспечения и степень их доверия к деятельности ЕНПФ напрямую влияют на эффективность реализуемых нововведений.

Таким образом, особенно важно повышать информированность населения и укреплять доверие к пенсионной системе, что и обусловило необходимость проведения настоящего исследования.

ТЕОРЕТИКО - МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Пенсионная система Казахстана функционирует на основе нормативных актов, принятых в разные периоды развития страны. Ключевым документом, определившим современную накопительную модель, стал Закон Республики Казахстан «О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан», принятый 21 июня 2013 года. Его реализацией стало создание Единого Накопительного Пенсионного Фонда (ЕНПФ) и передача ему всех пенсионных активов и обязательств частных накопительных пенсионных фондов.

С 1 июля 2023 года данный Закон утратил силу в связи с принятием Социального кодекса Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК. Все полномочия, ранее закрепленные в Законе о пенсионном обеспечении, перешли в структуру Социального кодекса. В настоящее время деятельность ЕНПФ регламентируется положениями Кодекса.

Управление пенсионными активами

Согласно статьям 36 и 37 Социального кодекса, доверительное управление пенсионными активами ЕНПФ осуществляется: Национальным Банком Республики Казахстан (ст. 36) и Управляющими инвестиционным портфелем (УИП) (ст. 37).

Управление осуществляется на основе договора доверительного управления. Нацбанк формирует перечень разрешенных финансовых инструментов. Инвестиционная декларация ЕНПФ утверждается Национальным Банком. Нацбанк может поручить другому лицу совершать действия, необходимые для управления доверенными ему пенсионными активами, в соответствии с договором на инвестиционное управление активами и Социальным Кодексом. При этом доверительный управляющий отвечает за действия избранного им поверенного как за свои собственные.

Договор доверительного управления заключается между ЕНПФ и управляющим инвестиционным портфелем; вкладчики могут передавать часть своих накоплений в УИП.

Функции ЕНПФ (статья 34 Социального кодекса): привлечение обязательных пенсионных взносов (ОПВ); привлечение обязательных пенсионных взносов работодателя (ОПВР); привлечение обязательных профессиональных пенсионных взносов (ОППВ); привлечение и учет добровольных пенсионных взносов; обслуживание выплат и ведение пенсионных счетов. Привлечение пенсионных взносов какими-либо иными организациями запрещено. Права и обязанности ЕНПФ регламентированы статьей 35 Кодекса.

Пенсионный возраст. Одним из ключевых направлений реформ является поэтапное повышение пенсионного возраста женщин с целью его выравнивания с мужским.

Согласно статье 207 Социального кодекса:

мужчины выходят на пенсию по достижении 63 лет (норма действует с 1 июля 2001 года); для женщин повышение происходит поэтапно: 2023 – 61 лет; 2028 – 61,5 года; 2029 – 62 года; 2030 – 62,5 года; 2031 – 63 года. Таким образом, с 1 января 2031 года пенсионный возраст мужчин и женщин будет одинаковым – 63 года. До реформы 1998 года мужчины выходили на пенсию в 60 лет, женщины – в 55 лет. С 1 июля 2001 года женский возраст выхода на пенсию был 58 лет, затем с 2018 года постепенно повышался до 61 года, остановившись на этой отметке 1 января 2023 года. Очередное повышение начнется с 2028 года.

Базовая и солидарная пенсия. Право на солидарную пенсию имеют лица, имеющие не менее 6 месяцев стажа на 1 января 1998 года. Базовая пенсионная выплата предоставляется гражданам в размере: 65% прожиточного минимума (с повышением до 70% ПМ с 1 января 2025 года) – при стаже участия до 10 лет; начиная с 11-го года стажа – увеличение на 2% за каждый год; максимум – 105% прожиточного минимума (повышением в 2025 году – 110% ПМ, в 2026 г. – 118% ПМ, с 2027 г. – 120% ПМ).

Использование пенсионных накоплений. С 2021 года гражданам предоставлено право использовать накопления: на улучшение жилищных условий; на оплату лечения.

Социальный кодекс (с 2023 года) добавил:

- возможность использования накоплений пенсионерами по выслуге лет (перечень определен ст. 212);
- расширение возможностей передачи пенсионных активов в доверительное управление УИП – до 50% накоплений по ОПВ и ОППВ; добровольные пенсионные взносы могут передаваться УИП полностью.

Обязательные пенсионные взносы работодателя (ОПВР). Социальный кодекс ввел новое положение о взносах работодателя – ОПВР, которые перечисляются с 1 января 2024 года за счет средств работодателя. Ставка взносов увеличивается поэтапно: 2024 – 1,5%; 2025 – 2,5%; 2026 – 3,5%; 2027 – 4,5%; 2028 – 5%.

Для расчета ОПВР учитывается доход работника: не менее МЗП; не более 50-кратного МЗП.

В 2025 году в пенсионной системе Казахстана произошел ряд изменений и событий, которые следует выделить отдельно.

1. *Увеличение ставки обязательных пенсионных взносов работодателя (ОПВР) до 2,5%.* Социальный кодекс предусматривает постепенное увеличение взносов работодателей. В 2024 году ставка составляла 1,5% от дохода работника, а с 1 января 2025 года она выросла до 2,5 %. В дальнейшем она будет расти до 3,5 % в 2026 году, 4,5% в 2027 году и 5% в 2028 году. Эта мера расширяет финансирование будущих пенсий и предполагает, что работодатель принимает более активное участие в накоплениях.

2. *Повышение базовой пенсионной выплаты.* Согласно поручению Президента, базовая пенсионная выплата должна увеличиваться поэтапно с 60% до 70% прожиточного минимума (ПМ). В 2024 году минимум составлял 65% ПМ. С 1 января 2025 года минимальная базовая пенсия повышена с 65% до 70% ПМ, а максимальная – с 105% до 110% ПМ. В денежном

выражении это 32 360 тенге для минимальной выплаты и 50 851 тенге для максимальной. Изменение направлено на повышение реальных доходов пенсионеров.

3. *Индексация пенсий и пособий.* Минимальный размер пенсии в 2025 году составил 62 771 тенге, а пенсионные выплаты по возрасту и стажу выросли на 8,5%, выплаты по инвалидности – на 6,5%. Индексация компенсирует инфляцию и увеличивает уровень социальной защиты.

4. *Удержание налога на пенсионные выплаты до конца 2025 года.* В 2025 году из выплат из ЕНПФ продолжает удерживаться индивидуальный подоходный налог (ИПН) по ставке 10%, так как действующий Налоговый кодекс считает эти выплаты доходом. При этом при уплате обязательных пенсионных взносов налог не взымается. Новый Налоговый кодекс, принятый в 18 июля 2025 года, вступит в силу 1 января 2026 года и отменит удержание ИПН с пенсионных выплат, но в течение 2025 года удержание сохраняется. При этом есть категории лиц, которые имеют право на льготы по ИПН.

5. *Отсутствие изменений в пенсионном возрасте.* В 2025 году пенсионный возраст мужчин (63 года) и женщин (61 год) не изменялся. Повышение пенсионного возраста женщин будет возобновлено только с 2028 года: 61,5 года – с 1 января 2028 года; 62 года – с 1 января 2029 года; 62,5 года – с 1 января 2030 года; и 63 года – с 1 января 2031 года.

6. *Порог минимальной достаточности (ПМД) пенсионных накоплений* остался на уровне 2024 года. Согласно Социальному кодексу, ЕНПФ обязан ежегодно публиковать порог минимальной достаточности. В декабре 2024 года было объявлено, что ПМД на 2025 год сохранен на уровне 2024 года, несмотря на рост некоторых социально-экономических показателей. ПМД определяет сумму обязательных пенсионных накоплений, необходимую, чтобы ежемесячная пенсия не была ниже минимальной пенсии. Таким образом, возможность досрочного использования сверхпороговых накоплений для жилья или лечения в 2025 году не сужалась.

7. *Продвижение цифровизации в ЕНПФ.* По данным ЕНПФ, за период с 1 января по 30 сентября 2025 года Фонд оказал 33,7 миллиона услуг, из которых 96,7% были предоставлены в электронном и автоматическом формате.

Таким образом, перевод пенсионной системы Казахстана под регулирование Социального кодекса и последующие реформы сохранил многоуровневую систему, в которой государственные выплаты сочетаются с накопительным компонентом.

В 2025 году увеличились взносы работодателей, выросла базовая пенсия, была проведена индексация выплат, а также завершалась подготовка к отмене налога на пенсионные выплаты. При этом пенсионный возраст в 2025 году остался прежним, минимальный порог достаточности накоплений не изменился, а цифровизация услуг ЕНПФ значительно повысила их доступность.

ДИЗАЙН ИССЛЕДОВАНИЯ

Данный аналитический отчет представляет анализ результатов социологического исследования, полученных по итогам массового опроса населения в 2025 году.

Цель: определение уровня финансовой грамотности населения Казахстана в сфере пенсионного обеспечения; определение степени доверия населения к АО «ЕНПФ»; оценка вовлеченности населения в накопительную пенсионную систему.

Задачи:

- Оценка уровня финансовой грамотности населения Казахстана в сфере пенсионного обеспечения в разрезе пол/возраст/место проживания/социальный статус по группам (базовый и продвинутый);
 - 1.1. Выявить принадлежность к группе «Базовый уровень финансовой грамотности» по следующим критериям: представление о пенсионном обеспечении; знания о составляющих компонентах пенсионной системы в Республике Казахстан/из чего состоит пенсия в Казахстане; знания о видах, размере и источнике формирования выплат из АО «ЕНПФ»; знание об обязанности АО «ЕНПФ» информировать вкладчиков о состоянии пенсионных накоплений; знания о возрасте выхода на пенсию в Республике Казахстан;
 - 1.2. Выявить принадлежность к группе «Продвинутый уровень финансовой грамотности» по следующим критериям: знания об инвестировании пенсионных активов; знания расчета пенсионных выплат; знания о пенсионном аннуитете; знания о налогообложении в накопительной пенсионной системе; знания о государственной гарантии пенсионных накоплений;
- Оценка степени доверия к АО «ЕНПФ» по группам в разрезе пол/возраст/место проживания/социальный статус.

Объект исследования: взрослое (старше 18 лет) население Республики Казахстан, проживающее в сельской и городской местности.

Предмет исследования: отношение граждан к пенсионной системе Казахстана и ЕНПФ, определение уровня финансовой грамотности населения.

Рабочие гипотезы:

- Уровень доверия к ЕНПФ и пенсионной системе находится на уровне выше среднего.
- В вопросах пенсионного обеспечения респонденты доверяют более достоверным источникам информации в виде государственного телевидения.
- Доступность информации о деятельности ЕНПФ обуславливает, насколько будет данная информация понята респондентами.
- Уровень доверия к ЕНПФ напрямую связан с уровнем доверия к пенсионной системе Казахстана (прямая зависимость уровня доверия к ЕНПФ и уровня доверия к пенсионной системе).

- Уровень доверия к пенсионной системе и уровень доверия к ЕНПФ напрямую зависят от материального положения респондента (его семьи).
- Уровень восприятия (понимания) информации о деятельности ЕНПФ зависит от возраста и уровня образования респондента.
- Уровень доступности информации о деятельности ЕНПФ для респондента напрямую связан с уровнем образования и возраста респондента.

Объем выборочной совокупности: 3000 респондентов (*Приложение 1 - 3*). Республиканская выборка рассчитана в соответствии с официальными данными Бюро национальной статистики Агентства по стратегическому планированию и реформам Республики Казахстан (далее – БНС АСПиР РК) по численности населения (в региональном, половозрастном разрезах) на 1 августа 2025 года, и учитывает такие показатели, как регион, город/село, пол, возрастные категории.

Географический охват: 3 города республиканского значения (Астана, Алматы, Шымкент) и 17 областей Республики Казахстан (городские и сельские населенные пункты, районные центры).

Метод сбора информации: общенациональный репрезентативный опрос населения в возрасте от 18 лет и старше («face-to-face»). Опрос проводился с помощью полу структурированной анкеты (*Приложение 4*). Данный метод позволяет получить наиболее объективную информацию о мнении населения в отношении пенсионной системы в стране.

Обработка данных произведена с помощью программы для статистической обработки данных SPSS.

Выборка по социальному статусу респондентов была распределена пропорционально генеральной совокупности на основе данных БНС АСПиР РК, где население классифицируется как наемные работники, самозанятые и безработные.

В Республике Казахстан с 2001 года проводятся выборочные обследования занятости населения, охватывающие все регионы.

Обследование основано на выборочном методе, результаты которого экстраполируются на всю численность населения. Единицами наблюдения являются домашние хозяйства и лица в возрасте 15 лет и старше.

Показатели формируются на основе расширенной сети домашних хозяйств, охватывающей 4,1% от общего числа домашних хозяйств. Обследование проводится ежегодно, а списки домашних хозяйств формируются на основе Регистра жилищного фонда РК. Методика формирования выборки разработана совместно с экспертами Германского статистического офиса Destatis в рамках проекта Qazstat по укреплению национальной статистической системы. Итоги обследования учитывают текущие демографические данные.

Опрос осуществляется с помощью анкеты выборочного обследования занятости, содержащей вопросы о каждом члене домашнего хозяйства. Анкета построена логически, позволяя классифицировать население на занятых, безработных и не входящих в состав рабочей силы.

Определения соответствуют «Социальному кодексу Республики Казахстан» и стандартам Международной организации труда (МОТ). Рабочая сила включает занятых и безработных, а доля рабочей силы рассчитывается как процентное соотношение численности рабочей силы к общей численности населения в возрасте 15 лет и старше. Согласно данным БНС АСПиР РК, среди самозанятого населения различают продуктивное и непродуктивное самозанятое население.

Классификация рабочей силы

Занятыми считаются лица, получающие доход через работу за оплату, предпринимательскую деятельность, производство и продажу товаров, оказание услуг или использование имущества. К ним относятся:

- наемные работники и лица с иной оплачиваемой деятельностью;
- индивидуальные предприниматели;
- лица, ведущие частную практику;
- работающие по гражданско-правовым договорам, не относящиеся к наемным;
- учредители и участники хозяйственных обществ и кооперативов;
- независимые работники;
- лица, проходящие службу в армии, правоохранительных и специальных органах.

Уровень занятости населения – это доля занятых в численности населения 15 лет и старше или в численности рабочей силы, выраженная в процентах. Наемные работники – это лица, работающие по трудовому или гражданско-правовому договору, где график и оплата регулируются заказчиком. Самозанятые рассчитываются как разница между общей численностью рабочей силы и суммой наемных работников и безработных.

ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ

Базовая пенсионная выплата – государственная пенсия, размер которой зависит от стажа участия в пенсионной системе и устанавливается в процентах от прожиточного минимума.

Добровольные пенсионные взносы (ДПВ) – дополнительные взносы, которые гражданин вправе перечислять в ЕНПФ для увеличения своего будущего пенсионного капитала. Взносы могут осуществляться физическими лицами в свою пользу, так и физическими и юридическими лицами в пользу третьих (физических) лиц.

ЕНПФ (Единый Накопительный Пенсионный Фонд) – государственный фонд, аккумулирующий обязательные и добровольные пенсионные взносы и осуществляющий учет пенсионных накоплений граждан.

Инвестиционный доход – прибыль (или убыток), полученная от размещения пенсионных активов на финансовых рынках.

Обязательные пенсионные взносы (ОПВ) – ежемесячные отчисления в размере 10 % от дохода работника, перечисляемые в ЕНПФ.

Обязательные пенсионные взносы работодателя (ОПВР) – взносы за счет работодателя, ставка которых постепенно возрастает и составляет 2,5 % от дохода работника на 2025 год.

Обязательные профессиональные пенсионные взносы (ОППВ) – дополнительные взносы, уплачиваемые работодателями за работников, занятых в условиях с вредными (опасными) факторами труда в размере 5% от дохода работника.

Пенсионная система – совокупность государственных и накопительных механизмов обеспечения граждан доходом после выхода на пенсию, включающая базовую пенсию, солидарную (трудовую) пенсию и накопительную составляющую.

Пенсионный аннуитет – страховой продукт, позволяющий за счет пенсионных накоплений приобрести пожизненную пенсию у страховой компании при наличии достаточной суммы.

Пенсионный калькулятор – онлайн-инструмент на сайте ЕНПФ, позволяющий рассчитать прогнозный размер будущей пенсии и определить необходимые размеры взносов для достижения желаемого дохода.

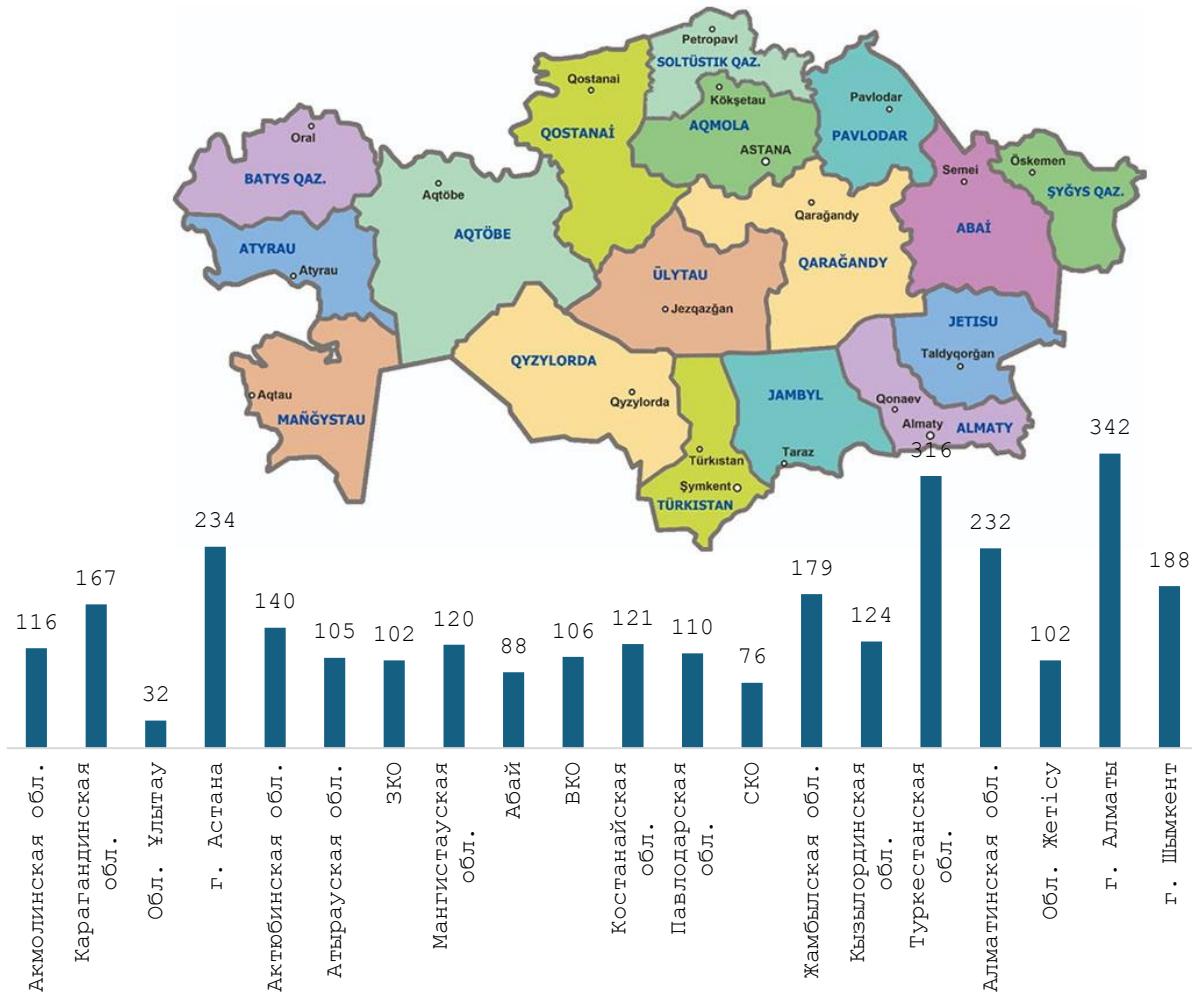
Порог минимальной достаточности – минимальный уровень пенсионных накоплений, необходимый для использования части средств на цели жилья улучшение жилищных условий, или оплаты лечения.

Солидарная (трудовая) пенсия – пенсия, выплачиваемая из государственного бюджета гражданам, имеющим трудовой стаж до 1998 года не менее шести месяцев.

Управляющий инвестиционным портфелем (УИП) – лицензированная компания, которой вкладчик может передать в доверительное управление часть пенсионных накоплений для инвестирования.

СОЦИАЛЬНЫЙ ПОРТРЕТ РЕСПОНДЕНТА

Количество респондентов в региональном разрезе



ПОЛ

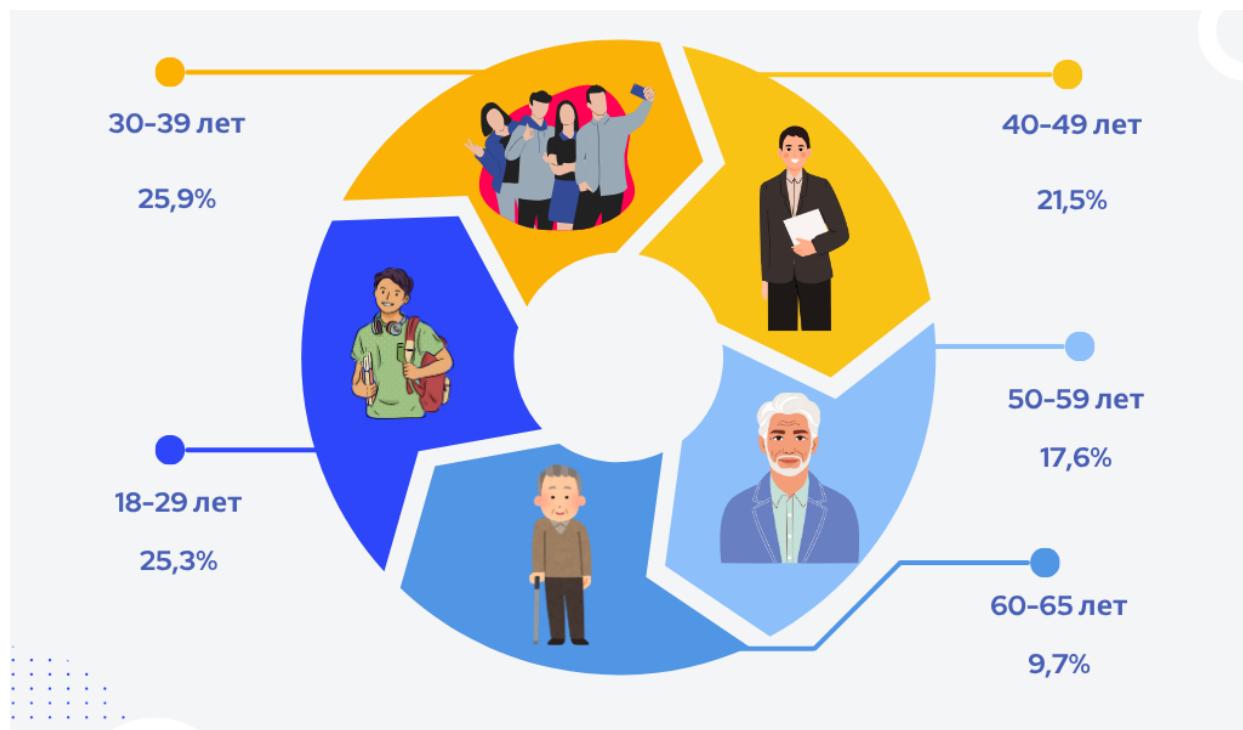


Мужской 49,1%



Женский 50,9%

ВОЗРАСТНАЯ ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ



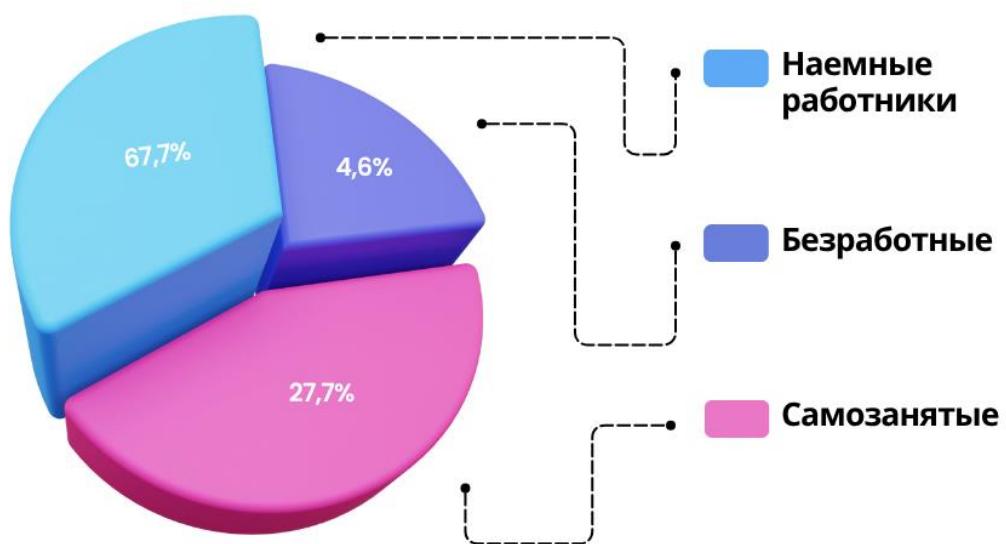
СЕМЕЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ



УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ



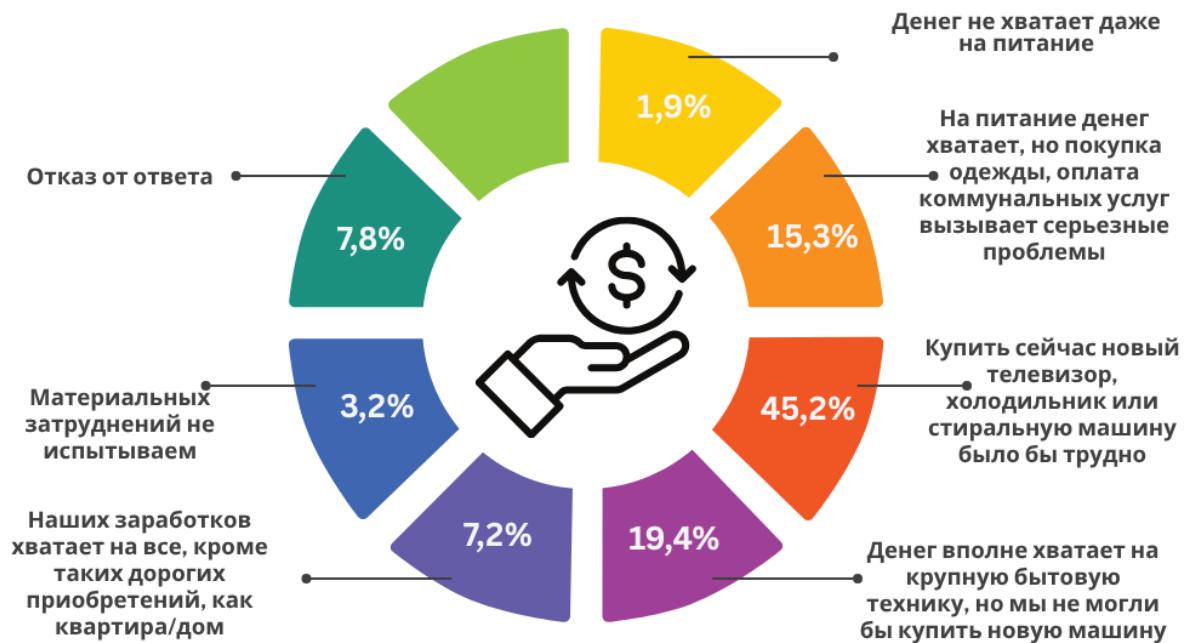
СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС



СФЕРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ПОКУПАТЕЛЬСКАЯ СПОСОБНОСТЬ



МЕТОДИКА АНАЛИЗА ВОПРОСОВ

Основной блок вопросов Анкеты исследования состоит из 26 вопросов, направленных на выявление финансовой грамотности населения Казахстана в сфере пенсионного обеспечения, а также определение степени доверия к пенсионной системе Казахстана и ее оператору в лице АО «ЕНПФ», выявление проблем доступности, информированности и восприятия информации населением о деятельности АО «ЕНПФ».

Таким образом, 1) вопросы с 1 по 20 относятся к категории вопросов, направленных на выявление финансовой грамотности населения, 2) вопросы с 21 по 23 направлены на определение степени доверия населения к пенсионной системе и АО «ЕНПФ»; 3) вопросы с 24 по 26 на выявление проблем доступности информации.

Уровень финансовой грамотности был проанализирован по двум уровням: базовому и продвинутому.

Базовый уровень финансовой грамотности содержит следующие компоненты и вопросы (Таблица 1):

- представление об ответственности за пенсионное обеспечение;
- знания о составляющих компонентах пенсионной системы в РК/из чего состоит пенсия в Казахстане;
- знания о видах, размере и источнике формирования выплат из ЕНПФ;
- знание об обязанности ЕНПФ информировать вкладчиков о состоянии пенсионных накоплений;
- знания о возрасте выхода на пенсию в РК.

Таблица 1. Вопросы, отражающие базовый уровень финансовой грамотности

№	№ вопроса	Формулировка
1.	Вопрос №1	По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?
2.	Вопрос №2	Назовите, пожалуйста, какие виды пенсионных выплат существуют в нашей стране?
3.	Вопрос №4	Чем занимается ЕНПФ?
4.	Вопрос №5	Какие виды пенсионных взносов в ЕНПФ Вы знаете?
5.	Вопрос №6	Какой в Казахстане возраст выхода на пенсию (пенсионный возраст)?
6.	Вопрос №7	Осуществляли ли Вы отчисления в ЕНПФ за последние 12 месяцев?
7.	Вопрос №8	Вы интересуетесь суммой своих пенсионных накоплений в ЕНПФ?
8.	Вопрос №9	Пользовались ли Вы электронными услугами ЕНПФ за последние 12 месяцев?
9.	Вопрос №10	Пользовались ли Вы пенсионным калькулятором ЕНПФ для расчета Вашей будущей пенсии?
10.	Вопрос №11	Обслуживались ли Вы в офисах ЕНПФ за последние 12 месяцев?
11.	Вопрос №12	Как узнать о состоянии своего индивидуального пенсионного счета?

Продвинутый уровень финансовой грамотности содержит следующие компоненты и вопросы (Таблица 2):

- знания об инвестировании пенсионных активов;
- знания расчета пенсионных выплат;
- знания о пенсионном аннуитете;
- знания о налогообложении в накопительной пенсионной системе;
- знания о государственной гарантии пенсионных накоплений.

Таблица 2. Вопросы, отражающие продвинутый уровень финансовой грамотности

№	№ вопроса	Формулировка
12.	Вопрос №3	Кто осуществляет инвестирование пенсионных денег для получения инвестиционного дохода?
13.	Вопрос №13	Вы знаете, что пенсионные накопления инвестируются в различные финансовые инструменты и приумножаются за счет инвестиционного дохода?
14.	Вопрос №14	Как начисляется инвестиционный доход на Ваши пенсионные накопления?
15.	Вопрос №16	Кто имеет право на перевод пенсионных накоплений в страховую организацию для приобретения пенсионного аннуитета?
16.	Вопрос №17	Облагаются ли пенсионные выплаты из ЕНПФ налогом?

Дополнительно, респондентам были также заданы вопросы, где необходимо было:

- указать НЕверное утверждение (Вопрос №15);
- вставить один правильный ответ из различного вида пенсионных взносов (Вопрос №18);
- указать, ВЕРНО или ОШИБОЧНО перечисленные утверждения (Вопрос №19);
- указать осведомленность либо неосведомленность о принципах пенсионной системы (Вопрос №20).

Уровень доверия к пенсионной системе. Вопросы №21 и №22 напрямую отражают мнение респондентов по десятибалльной шкале к пенсионной системе и АО «ЕНПФ», соответственно. В случае недоверия или низкого доверия респондента к пенсионной системе и/или АО «ЕНПФ» (оценка 3 или меньше баллов), респонденту было предложено указать причину данного недоверия или низкого уровня доверия из предложенных вариантов ответов (закрытые ответы), либо указать свою причину (открытый ответ).

В свою очередь, вопрос №23 предлагает респондентам самим определить какие меры могут быть приняты для повышения уровня доверия населения к АО «ЕНПФ» и предлагает, как информационные (варианты ответа 1 и 2 вопроса №23), диверсификационные (вариант 3), так и инвестиционные меры (варианты 4 и 5).

При этом под информационными предполагались меры по усилению информационной политики АО «ЕНПФ», повышению открытости и созданию системы обратной связи с населением, как основными стейкхолдерами системы пенсионного обеспечения.

Под диверсификационными мерами понимается создание большего числа филиалов в регионах и отдаленных населенных пунктах (географическая диверсификация) и электронных средствах связи (информационная диверсификация).

Под инвестиционными мерами понимается повышение уровня доходности накоплений, а также создание привлекательных условий для формирования добровольных накоплений.

Также респондентам был предоставлен выбор самим рассказать какие меры необходимо принять Фонду для повышения доверия населения (открытый ответ «Другое» с возможностью указать меры повышения доверия). По вопросу №23 респондентам была предоставлена возможность дать несколько вариантов ответов.

Выявление проблем доступности, информированности. Вопросы №24-26 направлены на формирование понимания того, как респондентами воспринимается информация: из каких источников она получается (вопрос №26), насколько она доступна (вопрос №24) и понятна (вопрос №25) для населения. Указанные вопросы, по сути, направлены на выявление эффективности процесса коммуникации с населением, эффективности информационного процесса. Информация доводится до населения (получателей информации) по определенным каналами связи. В свою очередь, каналы связи могут быть доступны (эффективная коммуникация), либо недоступны (неэффективная коммуникация) для населения. При этом даже доступность каналов связи для населения является лишь одним из условий эффективной коммуникации. После получения информации путем каналов связи информация должна быть воспринята (понята) населением.

ГЛАВА 1. УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

РАЗДЕЛ 1. БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

1.1 ОЖИДАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ОТНОСИТЕЛЬНО ИСТОЧНИКОВ ДОХОДА В ПЕНСИОННЫЙ ПЕРИОД

Основа пенсионного благосостояния

В Казахстане законодательство предусматривает несколько основных **источников пенсионного обеспечения**, на которых граждане могут опираться в будущем: базовая пенсия, обязательные пенсионные накопления в ЕНПФ, добровольные пенсионные взносы и дополнительные накопительные инструменты. Для оценки субъективных ожиданий населения относительно того, какие источники они считают наиболее значимыми для своего благосостояния в пенсионном возрасте, в рамках исследования респондентам был задан соответствующий вопрос. Это позволило сопоставить формально закрепленные механизмы пенсионного обеспечения с реальными представлениями граждан о том, какие доходы – формальные или неформальные будут являться для них ключевыми в период выхода на пенсию (*Рисунок 1*).



Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос: «По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?», в разрезе годов, %

Структура ответов демонстрирует, что основой будущего финансового благосостояния для большинства респондентов остаются **пенсионные накопления в ЕНПФ**. В 2025 году этот вариант выбрали **39,3% опрошенных**, что подтверждает устойчивое доверие к накопительной пенсионной системе и ее восприятие как главного инструмента долгосрочной финансовой защиты.

На втором месте по распространенности находятся **пенсии от государства**, на которые рассчитывают **25%** респондентов. Несмотря на то, что доля таких ответов остается значительной, она заметно уступает накопительной модели, что свидетельствует о постепенной переориентации населения на более самостоятельные стратегии.

Доля тех, кто планирует опираться на **иные сбережения помимо ЕНПФ**, составляет **15,6%**. Это отражает растущий интерес к диверсифицированным финансовым инструментам – депозитам, инвестициям и прочим накопительным продуктам, позволяющим формировать дополнительный капитал.

Собственный бизнес как источник будущего дохода отмечают **11,6%** респондентов. Хотя этот показатель значительно ниже доли ответов, связанных с пенсионными накоплениями, он фиксирует важность предпринимательских стратегий для определенной части экономически активного населения.

Менее значимыми источниками остаются **поддержка семьи и родственников (5,4%) и страховые выплаты (2,6%)**. Низкие значения этих показателей указывают на ослабление традиционных моделей межпоколенческой поддержки и ограниченное доверие к страховым финансовым продуктам, ориентированным на долгосрочные риски.

Минимальная доля респондентов (**0,6%**) затруднилась с ответом, что говорит о высокой определенности граждан в оценке своих будущих финансовых стратегий и формировании устойчивых ожиданий относительно пенсионного обеспечения.

Динамика по годам

Данные опросов за 5 лет (2021-2025 гг.) показывают устойчивую трансформацию представлений населения о будущем финансовом благосостоянии в пенсионном возрасте.

Несмотря на ежегодные колебания, общий тренд указывает на постепенный переход от патерналистской модели «государство обеспечит» к более самостоятельным и диверсифицированным стратегиям формирования будущего дохода.

Во-первых, доверие к пенсионным накоплениям в ЕНПФ остается стабильно высоким. После всплеска в 2022 году (47,5%), связанного с широкой публичной дискуссией вокруг возможности частичного изъятия пенсионных средств, показатель снизился, однако в 2025 году вновь демонстрирует рост до 39,3%. Это говорит о закреплении накопительной модели как ключевой формы обеспечения будущего благосостояния.

Во-вторых, динамика показывает снижение зависимости от государственной пенсии. Если в 2021 году на нее рассчитывали 42,6% респондентов, то к 2025 году показатель снизился почти вдвое – до 25%.

Временный рост в 2023 году (30,3%) вероятно отражал экономическую неопределенность, однако долгосрочный тренд указывает на устойчивый уход от ожидания, что государственная пенсия станет основным источником дохода.

Третьим значимым элементом является рост интереса к альтернативным сбережениям, не связанным с ЕНПФ. Доля таких ответов увеличилась с 8,1% в 2021 году до 15,6% в 2025 году, достигая локального пика в 2024 году (17,2%). Это свидетельствует о положительной динамике финансовой грамотности, расширении практик инвестирования и укреплении культуры личных накоплений.

Показатели, связанные с собственным бизнесом, остаются относительно стабильными на протяжении всех пяти лет, колеблясь в пределах 9,6% – 13,4%.

Ожидания поддержки со стороны семьи и родственников также постепенно снижаются: с 7,8% в 2022 году до 5,4% в 2025 году. Это отражает изменение модели межпоколенных отношений и переход к большей индивидуализации финансового поведения.

Интерес к страховым выплатам растет медленно, но остается минимальным: от 1% в 2021 году до 2,6% в 2025 году. Несмотря на постепенное развитие страхового рынка, население по-прежнему не рассматривает его как значимую опору в пенсионном возрасте.

Сравнение пенсионных ожиданий городского и сельского населения

Структура пенсионных ожиданий в городе и селе в целом схожа: и городские, и сельские респонденты чаще всего ориентируются на накопительную пенсионную систему и проявляют относительно высокий уровень определенности в своих будущих финансовых стратегиях. Тем не менее различия между двумя группами позволяют выделить существенные социально-экономические акценты (*Рисунок 2*).

Для обеих групп основным источником будущего дохода выступают пенсионные накопления в ЕНПФ, причем в сельской местности эта ориентация выражена чуть сильнее, чем в городах – 40,4% против 38,6%. **Сельские жители демонстрируют более высокую зависимость от формальных пенсионных механизмов**, что может быть связано с ограниченной доступностью диверсифицированных доходных стратегий и меньшими возможностями для альтернативных форм накопления.

Городское население, напротив, проявляет более заметную склонность к предпринимательским стратегиям (12,3% против 10,5%) и использованию **страховых инструментов** (3% против 1,9%), что отражает более развитую финансовую инфраструктуру и широкий спектр доступных возможностей для формирования индивидуального капитала.

В сельской среде сохраняется более значимая роль **семейной поддержки** (6,5% против 4,8%), что вписывается в традиционную модель взаимоотношений и более сильные межпоколенные связи. Это контрастирует с городским населением, где ориентация на собственные ресурсы выражена сильнее.

При этом различия в ориентации на государственные пенсии и иные личные сбережения минимальны, что показывает высокий уровень унификации пенсионных ожиданий на уровне страны.

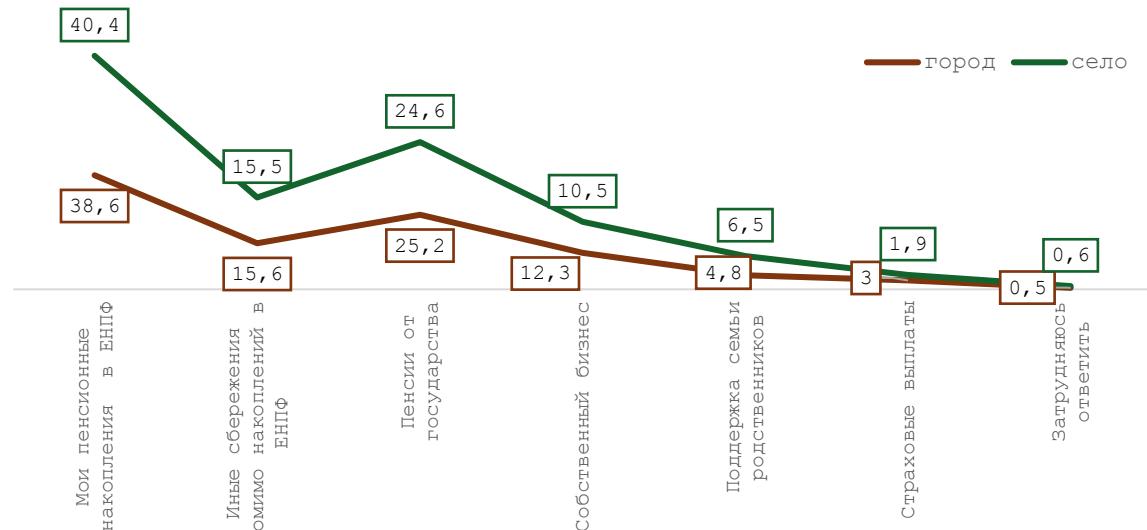


Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос: «По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?», в разрезе типа населенного пункта, %

Возрастные различия в ожиданиях относительно источников дохода в пенсионный период

Анализ возрастных групп демонстрирует, что во всех категориях респонденты рассматривают пенсионные накопления в ЕНПФ как основную опору будущего благосостояния. Доля таких ответов варьируется от 37% до 41,7%, достигая максимума у респондентов 50–59 лет (41,7%). Это подтверждает, что **накопительная пенсионная модель стала одинаково значимой как для молодежи, так и для старших поколений** (Рисунок 3).

Интерес к иным личным сбережениям постепенно снижается с возрастом: от 17,4% среди респондентов 18-29 лет до 12,4% у группы 60-65 лет. Молодые поколения чаще рассматривают депозиты, инвестиции и альтернативные финансовые инструменты как способ формирования будущего капитала.

Зависимость от государственных пенсий остается относительно стабильной во всех возрастных категориях – от 23,1% до 27,5%. Наибольшая ориентация на государственные выплаты характерна для группы 30-39 лет (27,5%).

Картина по собственному бизнесу демонстрирует заметные колебания: от 9,9% в группе 30-39 лет до 13,8% в категории 40-49 лет. Для среднего поколения предпринимательская модель чаще воспринимается как потенциал формирования будущего дохода, тогда как у молодежи и старших возрастов этот показатель остается умеренным ($\approx 11-12\%$).

Ожидания поддержки семьи несколько увеличиваются с возрастом: от 3,8% среди 18-29-летних до 7,6% у респондентов 60-65 лет. Это отражает более традиционное восприятие семейных ресурсов старшим поколением и

меньшую готовность молодежи полагаться на родственников как на источник будущего дохода.

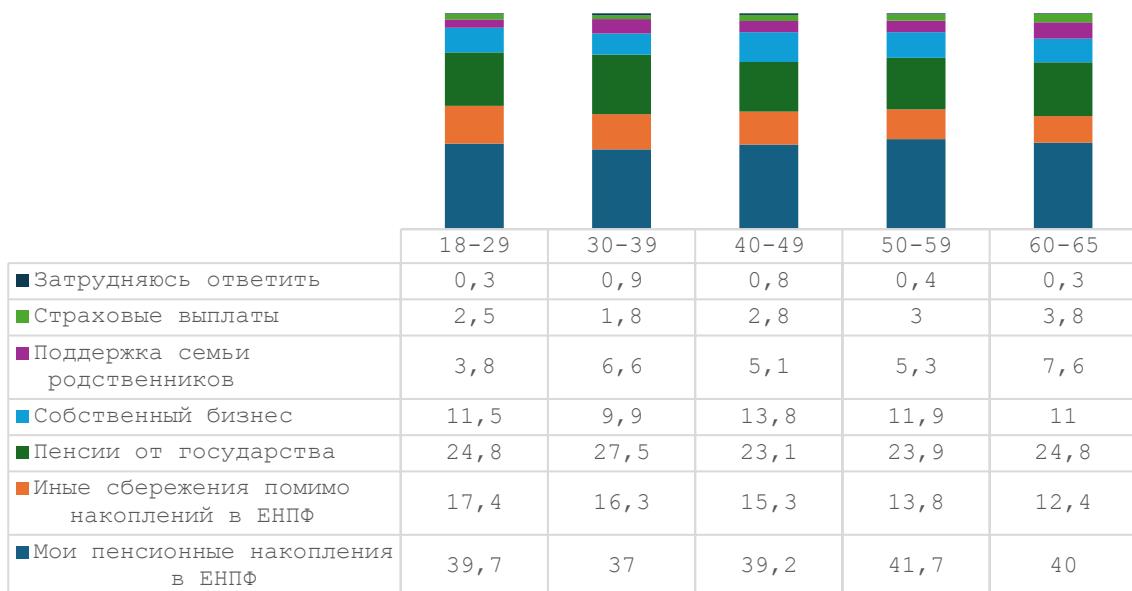


Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос: «По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?», в разрезе возрастных групп, %

Пенсионные ожидания в разрезе материального положения

Сравнение групп с различным уровнем материального положения показывает (Таблица 3), что, несмотря на общую ориентацию на накопительную пенсионную систему, характер будущих финансовых ожиданий существенно зависит от текущего экономического статуса респондентов.

У наиболее уязвимых групп – тех, кто испытывает затруднения даже с покупкой продуктов или чей доход хватает только на питание, пенсионные ожидания более традиционны и менее диверсифицированы. Для них основой будущего благосостояния остаются прежде всего пенсионные накопления в ЕНПФ (36,8% и 42,4%) и государственные пенсии (28,1% и 22,9%). При этом доля надежды на государственную поддержку заметно выше, чем у финансово обеспеченных респондентов. Скромный текущий доход и ограниченные возможности для инвестирования приводят к тому, что альтернативные источники, в частности бизнес (8,8% и 9,2%), иные сбережения (10,5% и 16,6%), страховка (3,5% и 3,1%) и др. воспринимаются как менее доступные.

По мере роста материального благополучия пенсионные ожидания постепенно меняются. Группы, которые могут позволить себе покупку крупной бытовой техники или периодически приобретать товары длительного пользования, демонстрируют более сбалансированную структуру будущих источников дохода. У них сохраняется высокая ориентация на ЕНПФ (36,7% и 38,6%), но существенно усиливается интерес

к иным формам накоплений. Доля таких ответов растет с 10-14% среди низкообеспеченных респондентов до почти 18-19% среди тех, кто не испытывает выраженных материальных трудностей.

У *наиболее финансово обеспеченных респондентов* – тех, кто не испытывает материальных затруднений, пенсионные ожидания наиболее диверсифицированы. Помимо ЕНПФ, значимую роль начинают играть собственный бизнес (19,6%) и альтернативные накопления (18,6%). Доля респондентов, ориентирующихся на предпринимательскую деятельность как источник дохода в пенсионный период, в этой группе почти вдвое выше, чем среди менее обеспеченных (19,6% против 8,8%). Это отражает более высокий уровень финансовой самостоятельности.

Таблица 3. Распределение ответов на вопрос: «По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?», в разрезе покупательской способности, %

Варианты	Денег не хватает даже на питание	На питание денег хватает, но оплата ком. услуг вызывает	Купить сейчас новую крупную бытовую технику было бы трудно	Денег вполне хватает на крупную бытовую технику	Наших заработков хватает на все, кроме приобретения	Материальных затруднений не испытываем	Отказ от ответа
Мои пенсионные накопления в ЕНПФ	36,8	42,4	39,9	36,7	38,6	30,9	40,3
Иные сбережения помимо накоплений в ЕНПФ	10,5	16,6	14,2	18,4	14,4	18,6	15,5
Пенсии от государства	28,1	22,9	25,0	25,4	28,4	24,7	24,0
Собственный бизнес	8,8	9,2	11,9	12,2	11,6	19,6	10,3
Поддержка семьи родственников	10,5	5,0	5,7	4,3	5,1	5,2	6,4
Страховые выплаты	3,5	3,1	2,6	2,7	1,9	1,0	2,6
Затрудняюсь ответить	1,8	0,9	0,6	0,3	0,0	0,0	0,9

Пенсионные ожидания в разрезе уровня образования

Анализ показывает, что уровень образования существенно влияет на структуру пенсионных ожиданий населения, формируя различные модели финансового поведения и представления о том, какие источники могут обеспечить благосостояние в пожилом возрасте (Таблица 4).

Во всех образовательных группах ведущим источником будущего дохода остаются пенсионные накопления в ЕНПФ, однако степень ориентации на них варьируется (от 30,6% до 48,9%). Минимальные значения фиксируются у респондентов с неполным средним образованием (30,6%), что отражает более низкую включенность в формальные финансовые механизмы и ограниченные знания о накопительных инструментах. **По мере роста уровня образования** доля таких ответов стабилизируется в диапазоне 36-42%, демонстрируя более высокую финансовую грамотность и доверие к накопительной системе.

Максимальная уверенность в ЕНПФ наблюдается среди респондентов с ученой степенью (48,9%), что может свидетельствовать о лучшем

понимании механизмов долгосрочного накопления и возможности регулярного участия в них.

Выраженность альтернативных форм сбережений неоднородна: если среди респондентов с неполным средним образованием доля таких ожиданий составляет 19,4%, то у большинства остальных групп она держится на уровне ≈14-17%, а среди обладателей ученой степени снижается до 11,1%.

Ориентация на государственную пенсию демонстрирует стабильность во всех группах – примерно 22-27%. Однако наибольшая зависимость от государственной поддержки характерна для респондентов со средним общим образованием (27,5%) и обладателей магистерской степени (27,3%). Для последних это может отражать высокий уровень занятости в государственных и квазигосударственных структурах, где ожидания стабильной пенсии традиционно выше.

Роль собственного бизнеса как источника будущего дохода также относительно стабильна – около 10-12%, с небольшим ростом среди обладателей незаконченного высшего и магистратуры (12,2–12,3%). Это говорит о том, что предпринимательские стратегии не замещают формальные пенсионные механизмы, но воспринимаются образовательными группами как дополнительная возможность.

Поддержка семьи, страховые выплаты и неопределенность остаются на периферии пенсионных ожиданий во всех образовательных категориях.

Таблица 4. Распределение ответов на вопрос: «По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?», в разрезе уровня образования, %

Варианты	Неполное среднее	Среднее общееобразовательное	Среднее специальное	Незаконченное высшее	Высшее (бакалавриат)	Высшее	Высшее (магистратура)	Имею ученую степень
Мои пенсионные накопления в ЕНПФ	30,6	42,5	40,3	40,9	39,1	39,3	36,5	48,9
Иные сбережения помимо накоплений в ЕНПФ	19,4	15,0	14,5	17,5	15,6	15,9	14,3	11,1
Пенсии от государства	25,0	27,5	26,6	21,8	24,8	24,2	27,3	26,7
Собственный бизнес	11,1	10,0	10,3	12,2	11,9	11,8	12,3	4,4
Поддержка семьи родственников	8,3	5,0	5,7	4,1	5,8	5,7	5,9	2,2
Страховые выплаты	2,8	0,0	2,5	2,8	2,4	2,6	2,5	6,7
Затрудняюсь ответить	2,8	0,0	0,2	0,6	0,4	0,4	1,2	0,0

Ключевые тренды по профессиональным группам

Во всех профессиональных группах (Таблица 5) пенсионные накопления в ЕНПФ остаются ведущей стратегией будущего финансового обеспечения (38-44%). Наиболее высокая ориентация на ЕНПФ наблюдается среди работников искусства и творчества (44,3%), науки (41,2%) и медицины (40,2%). Это показывает, что накопительная модель признана ключевой вне зависимости от сектора экономики.

«Иные сбережения» популярны в бизнес-среде и финансовом секторе. Склонность к формированию дополнительных личных накоплений значительно выше у работников финансового и страхового бизнеса (19,4%), коммерческих компаний (18,6%), а также у представителей творческих профессий (15,1%). Наиболее низкий показатель зафиксирован в сфере науки и образования (11,8% – 12,2%).

Зависимость от государственной пенсии выше в науке (31,4%), медицине (28,5%) и госструктурах (28,8%).

Это связано с традиционной стабильностью занятости, фиксированными зарплатами и ожиданием «гарантированной» поддержки со стороны государства. В коммерческом секторе этот показатель заметно ниже (22%).

4. Ориентация на бизнес как источник дохода значительно выше в частном секторе: производственный бизнес – 13,4%, образование и воспитание – 14,7%, сельское хозяйство – 13,7%. В государственных структурах этот показатель минимален (6,8%).

Поддержка семьи как «социальный ресурс» наиболее значима в социально ориентированных профессиях: образование (7,2%), искусство и творчество (7,5%), госслужбы (6,3%). В финансовом секторе этот показатель самый низкий (3,9%), что может свидетельствовать о более индивидуализированных финансовых стратегиях.

Во всех сферах доля тех, кто рассчитывает на страховые выплаты, низкая (1-3%).

Таблица 5. Распределение ответов на вопрос: «По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?», в разрезе профессионального статуса, %

Варианты	Гос. сфера	Коммерческий бизнес	Финансовый и страховой	Производствен-ный бизнес	Наука	Образование и воспитание	Искусство и творчество	Медицина	Сельское хозяйство	Другое
Мои пенсионные накопления в ЕНПФ	39,0	38,9	38,7	39,4	41,2	39,4	44,3	40,2	40,1	36,7
Иные сбережения помимо накоплений в ЕНПФ	15,1	18,6	19,4	14,3	11,8	12,2	15,1	15,4	14,0	13,9
Пенсии от государства	28,8	22,1	27,7	25,1	31,4	23,7	21,7	28,5	23,1	29,3
Собственный бизнес	6,8	11,4	9,0	13,4	7,8	14,7	11,3	10,7	13,7	9,9
Поддержка семьи родственников	6,3	4,9	3,9	5,0	5,9	7,2	7,5	3,3	5,6	6,5
Страховые выплаты	3,4	3,2	1,3	2,2	2,0	1,8	0,0	1,9	3,0	3,4
Затрудняюсь ответить	0,5	0,9	0,0	0,6	0,0	1,1	0,0	0,0	0,5	0,3

1.2 ЗНАНИЕ НАСЕЛЕНИЕМ СТРУКТУРЫ ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЫ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЕНПФ

Осведомленность о видах пенсионных выплат (№2)

Результаты опроса показывают, что у большинства респондентов сформировано правильное понимание структуры пенсионной системы

Казахстана. Более половины опрошенных (58,3%) правильно указали, что в стране одновременно существуют два вида пенсионных выплат:

1. Государственная базовая пенсионная выплата, гарантированная всем гражданам Казахстана, и государственная трудовая (солидарная) пенсия по стажу.

2. Пенсионные выплаты из ЕНПФ за счет собственных пенсионных накоплений работника, сформированных из обязательных пенсионных взносов, обязательных пенсионных взносов работодателя, обязательных профессиональных пенсионных взносов, добровольных пенсионных взносов.

Это свидетельствует о достаточно высоком уровне информированности о ключевых элементах пенсионной архитектуры и понимании населением смешанного характера пенсионной модели.

Тем не менее доля тех, кто выделяет лишь один компонент системы, остается заметной. Так, 28,3% респондентов считают, что основным видом пенсионных выплат являются выплаты из ЕНПФ. В то же время 13,5% опрошенных указывают только на государственную базовую и солидарную пенсионную выплату.

В целом данные демонстрируют, что большинство граждан правильно понимают, что в стране существует два источника выплаты пенсий – из государственного бюджета (базовая и солидарная пенсии) и из ЕНПФ – (накопительная пенсия), однако сохраняется часть населения, недостаточно осведомленная о роли накопительных взносов или фактически ассоциирующая пенсию в первую очередь с государством. Это подчеркивает необходимость продолжения информационно-разъяснительной работы по вопросам пенсионного обеспечения и финансовой грамотности.

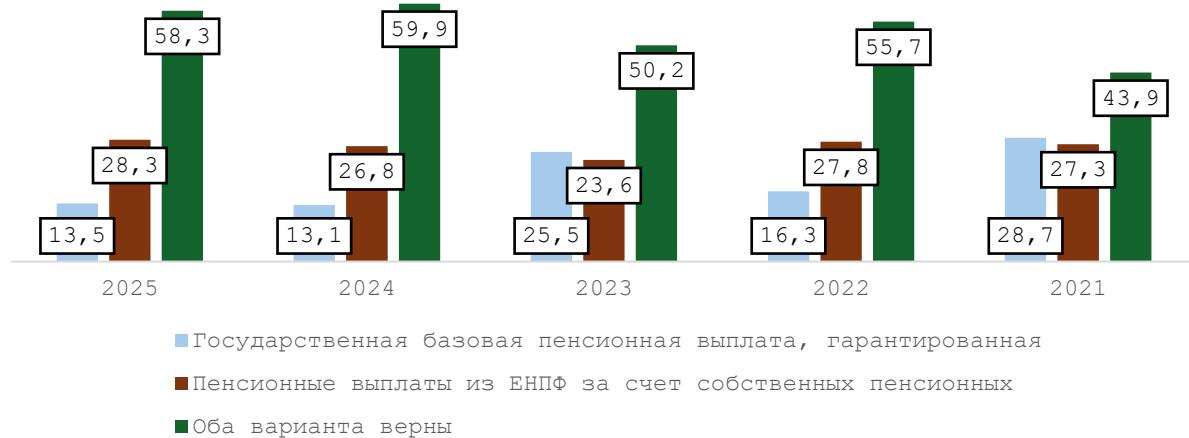


Рисунок 4. Распределение ответов на вопрос: «Назовите, пожалуйста, какие виды пенсионных выплат существуют в нашей стране?», в разрезе годов, %

В динамике за пять лет в уровне отмечаются положительная тенденция в информированности населения о существующей пенсионной системе. Начиная с 2021 года, доля респондентов, правильно указывающих, что в Казахстане действуют **оба вида пенсионных выплат** – государственные (базовая и солидарная) и накопительные выплаты из

ЕНПФ, стабильно растет. Если в 2021 году ее значение составляло **43,9%**, то в 2025 году достигает уже **58,3%**, что отражает существенный прирост понимания структуры пенсионной системы.

Осведомленность о видах пенсионных выплат в разрезе типа населенного пункта и возраста

Сравнение городского и сельского населения показывает, что уровень осведомленности о структуре пенсионной системы в целом высок в обеих группах. В городах 58,8% респондентов правильно называют оба вида пенсионных выплат, в сельской местности – 57,3%. Разница минимальна, что свидетельствует о **практически равной доступности информации** о пенсионной системе вне зависимости от места проживания. Однако среди сельских жителей несколько выше доля тех, кто указывает только на государственную базовую пенсию, что может отражать более традиционное восприятие роли государства в обеспечении доходов в пожилом возрасте (Рисунок 5).

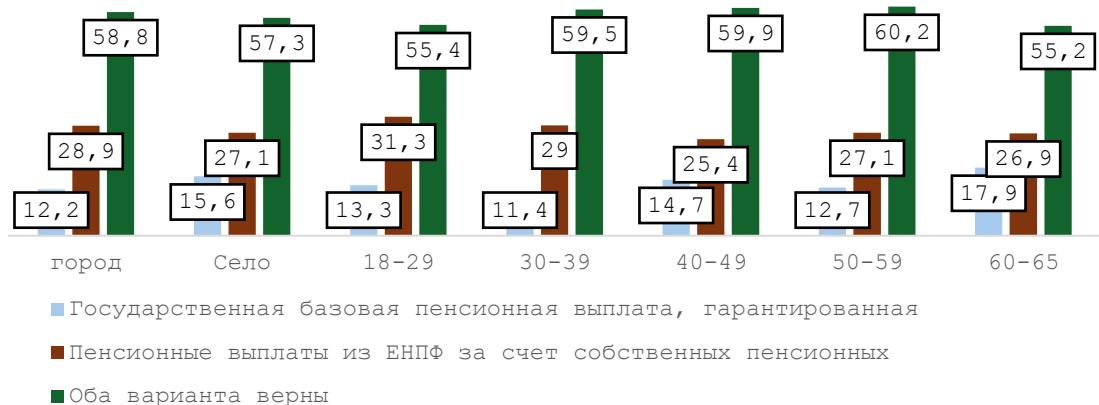


Рисунок 5. Распределение ответов на вопрос: «Назовите, пожалуйста, какие виды пенсионных выплат существуют в нашей стране?», в разрезе типа населенного пункта и возрастов, %

Возрастной разрез демонстрирует более выраженные различия. Максимальная доля респондентов, правильно определяющих два вида пенсионных выплат, наблюдается в группах **от 30 до 59 лет** (59,5%; 59,9% и 60,2% соответственно). Это возрастные категории, находящиеся в активном трудовом периоде и наиболее вовлеченные в процессы накопления пенсионных взносов.

Напротив, наименее информированной группой остаются респонденты 60-65 лет (55,2%), среди которых заметно выше доля тех, кто указывает только на государственную пенсию (17,9%). Это соответствует поколенческим различиям: представители старших возрастов выросли в условиях солидарной пенсионной системы и сохраняют ориентацию на государственный компонент.

Во всех возрастах доля тех, кто выделяет только накопительные выплаты из ЕНПФ, остается стабильной в пределах ≈26-31%, при этом наиболее выражена среди молодежи (18-29 лет – 31,3%).

Осведомленность о видах пенсионных выплат по уровню образования и занятости

Анализ данных показывает, что представления населения о существующих видах пенсионных выплат в целом не зависят ни от уровня образования, ни от социально-профессионального статуса. Доля респондентов, правильно указывающих, что в Казахстане действуют оба вида пенсионных выплат (государственные и накопительные), остается высокой и сравнительно стабильной во всех группах – 47–68%.

Респонденты с разными образовательными траекториями демонстрируют сопоставимый уровень осведомленности. Так, среди лиц со средним общим образованием правильный ответ выбирают 67,5%, со средним специальным – 61,6%, с высшим – 55–57%, с ученой степенью – 60%, а среди респондентов с неполным средним образованием – 47,2%.

Несмотря на колебания, данные не формируют линейной зависимости: **повышение уровня образования не приводит к росту корректности ответов**. Во многих случаях группы с более высоким образованием демонстрируют результаты, близкие к показателям среднеобразовательных респондентов.

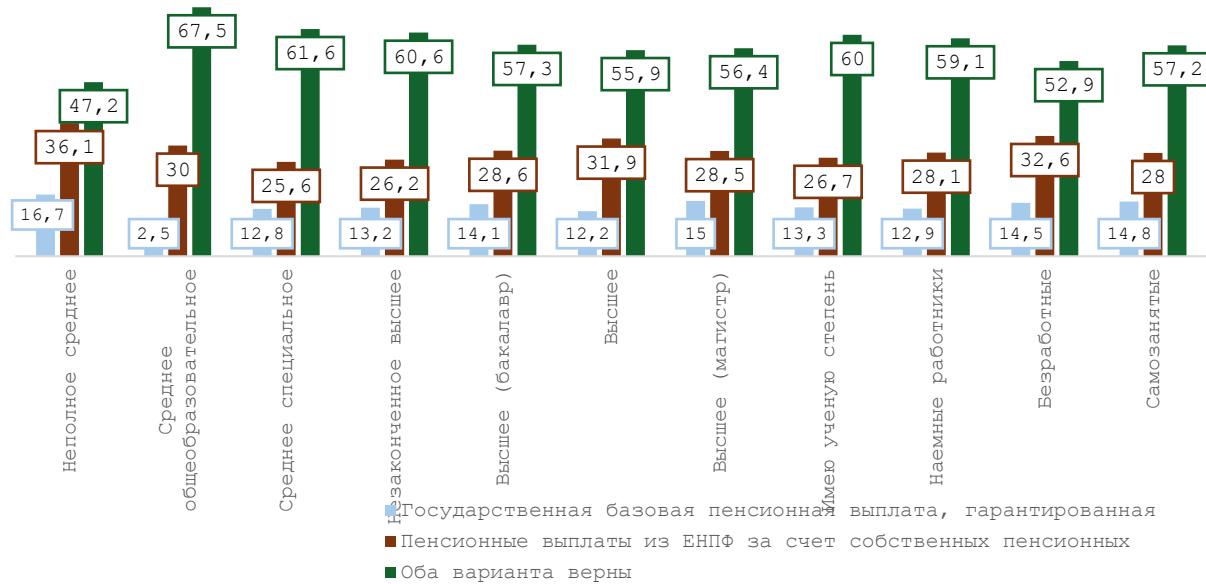


Рисунок 6. Распределение ответов на вопрос: «Назовите, пожалуйста, какие виды пенсионных выплат существуют в нашей стране?», в разрезе уровня образования и проф.статуса, %

Аналогичная картина наблюдается и в разрезе занятости. Наемные работники (59,1%) и самозанятые (57,2%) показывают уровень осведомленности, сопоставимый с респондентами из других социальных групп. Даже среди безработных, несмотря на более высокую долю тех, кто упоминает только накопительную часть, правильный ответ выбирают более половины опрошенных (52,9%). Это свидетельствует о том, что знание о двухкомпонентной пенсионной системе распространено достаточно широко и не формирует значимых социальных разрывов (Рисунок 6).

Осведомленность о видах пенсионных выплат: региональные различия

Данные показывают, что уровень правильных ответов («оба варианта верны») остается высоким во всех регионах Казахстана, однако территориальная дифференциация присутствует. Лидерами по уровню осведомленности являются: Костанайская область – 69,4%, г. Астана – 65,8%, Ұлытау – 65,6%, Павлодарская область – 61,8%, Атырауская область – 61%, г. Алматы – 60,5%.

В то же время существует группа регионов, которые показывают средний и ниже среднего уровень осведомленности и требуют дополнительного внимания при разработке программ по повышению финансовой грамотности. К ним относятся: ВКО (50,9%), Акмолинская область (53,4%), Актюбинская область (53,6%), Область Жетісу (53,9%), Туркестанская область (54,4%), ЗКО (54,9%). В совокупности тенденции указывают на необходимость **адресных информационно-просветительских кампаний** в регионах со сниженным уровнем осведомленности, с акцентом на объяснение роли накопительных взносов и принципов работы смешанной пенсионной системы (*Рисунок 7*).

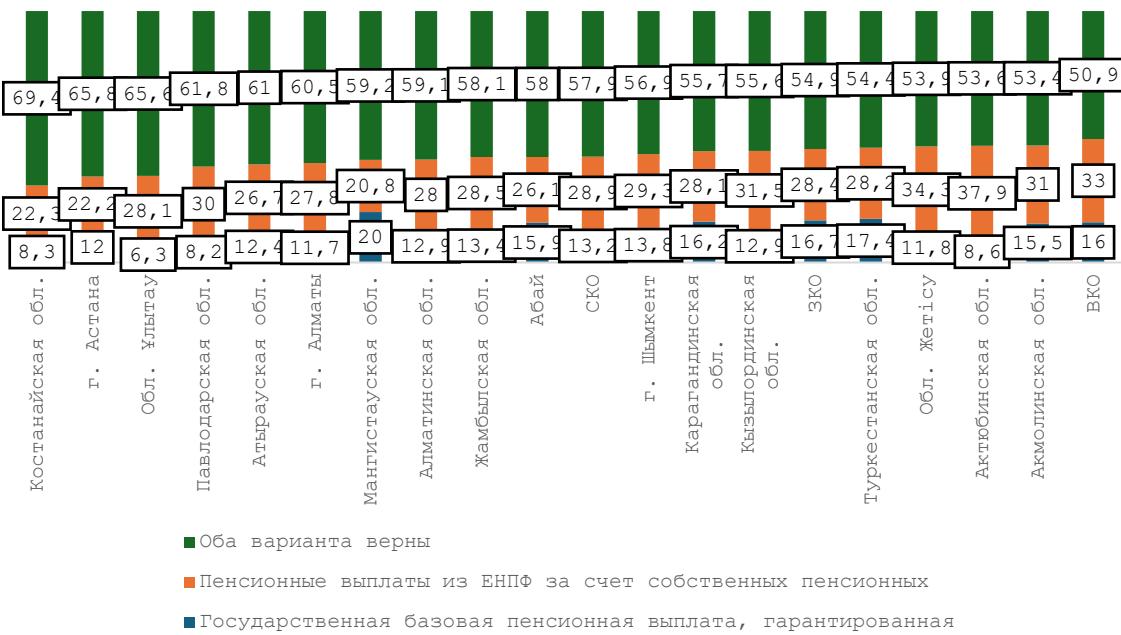


Рисунок 7. Распределение ответов на вопрос: «Назовите, пожалуйста, какие виды пенсионных выплат существуют в нашей стране?», в разрезе регионов, %

Осведомленность населения о функциях ЕНПФ (№4)

За период 2021-2025 гг. происходит заметное повышение качества знаний о деятельности ЕНПФ. Респонденты все лучше понимают смешанную природу накопительной системы, различают ее операционные и инвестиционные функции и реже путают ЕНПФ с другими госучреждениями. Эти изменения отражают тенденции роста финансовой грамотности и эффективности коммуникации о пенсионной системе (*Рисунок 8*).

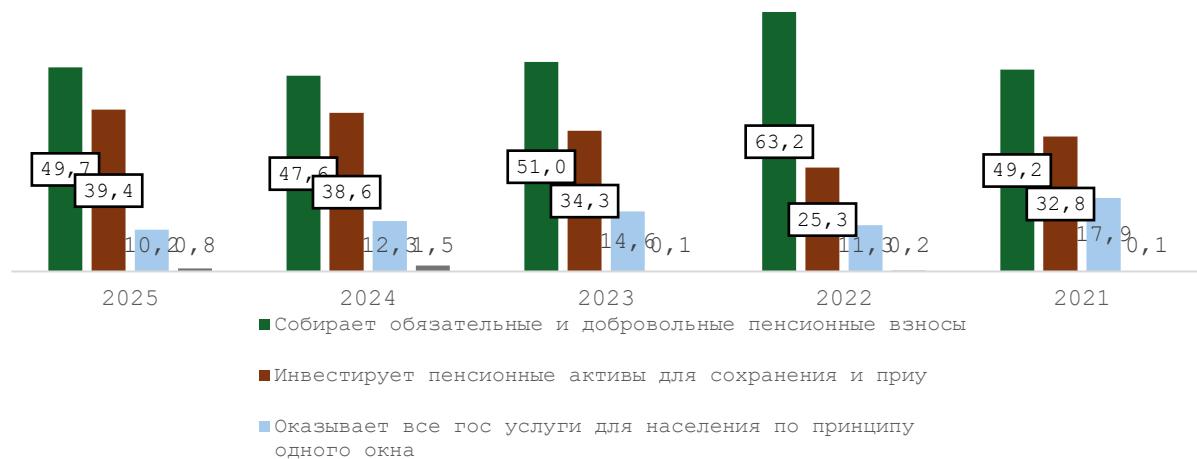


Рисунок 8. Распределение ответов на вопрос: «Чем занимается ЕНПФ?», в разрезе годов, %

Доля респондентов, правильно указывающих, что ЕНПФ занимается сбором обязательных и добровольных пенсионных взносов, стабильно высока. В 2021 году – 49,2%, в 2022 году – резкий рост до 63,2%, затем постепенная стабилизация на уровне 47-51%, и 49,7% в 2025 году.

Всплеск 2022 года скорее связан с повышенным общественным вниманием к вопросам пенсионных накоплений (реформы, обсуждение досрочного изъятия, порога достаточности). В целом показатель остается устойчивым, что свидетельствует о хорошем понимании операционной роли Фонда.

Однако доля тех, кто неправильно определяет функцию – инвестирование пенсионных активов, выросла почти на 14 п.п.: с 25,3% в 2022 году до 39,4% в 2025 году.

Доля респондентов, считающих, что ЕНПФ оказывает государственные услуги по принципу «одного окна», заметно снизилась: с 17,9% в 2021 году до 10,2% в 2025 году. Это показывает, что население постепенно перестает путать функции ЕНПФ с деятельностью ЦОН, что является позитивным индикатором институциональной грамотности.

Осведомленность населения о видах пенсионных взносов в ЕНПФ (№5)

Данные демонстрируют, что население в целом хорошо ориентируется в основных видах пенсионных взносов, однако структура знаний остается неоднородной.

Наиболее узнаваемым видом является обязательный пенсионный взнос работника, который знают 90,1% респондентов. Размер ОПВ составляет 10%.

Значительно меньшая доля респондентов осведомлена о наличии обязательных пенсионных взносов работодателя (25,6%) и обязательных профессиональных пенсионных взносов, уплачиваемых работодателем в пользу работников, занятых во вредных условиях труда (21,2%). Это говорит о том, что **элементы, не связанные напрямую с личной ответственностью работника, менее известны населению**. Вероятно, это

связано с особенностями начисления: работодатель автоматически перечисляют такие взносы, и граждане редко сталкиваются с ними напрямую в повседневной финансовой практике.

При этом с 1 января 2025 года в Казахстане размер обязательного пенсионного взноса работодателя (ОПВР) составил 2,5%. Если в прошлом году он был 1,5%, то к 2028 году достигнет 5%.

В то же время достаточно высокая доля респондентов (43,2%), которая знает о возможности добровольных пенсионных взносов, что свидетельствует о растущем интересе населения к долгосрочному финансовому планированию и самостоятельному формированию пенсионного капитала.

Низкая осведомленность о включении единого налогового платежа для микро- и малого бизнеса в систему пенсионных отчислений (8,3%) демонстрирует, что новые или специфические механизмы остаются менее понятными и требуют дополнительного разъяснения.

Справочно: С 1 января 2023 года введен раздел 24-1 Налогового кодекса РК «Глава 89-1. Единый платеж с заработной платы» для субъектов микро- и малого предпринимательства, применяющих специальные налоговые режимы. В «Единый платеж» включаются: ИПН, ОПВ, ОПВР, социальные отчисления, взносы на ОСМС. Общая ставка единого платежа с 1 января 2025 года составляет 23,8% от объекта обложения (дохода работника) для субъектов микро- и малого бизнеса. Из этой ставки доля обязательных пенсионных взносов составляет 42,0% с 1 января 2025 года. Доля ИПН в ставке единого платежа с 1 января 2025 года составляет 7,6%.



Рисунок 9. Распределение ответов на вопрос: «Какие виды пенсионных взносов в ЕНПФ Вы знаете?», %¹

Анализ данных показывает **низкий уровень осведомленности населения о размерах основных пенсионных взносов, предусмотренных законодательством Казахстана кроме ОПВ**. Несмотря на то, что пенсионная система включает четко установленные нормативные ставки, большая часть респондентов затрудняется указать правильные размеры ОППВ и ОПВР, что отражает слабое понимание структуры пенсионных накоплений и механизмов распределения финансовой нагрузки между работником и работодателем.

¹ Сумма не равна 100%, так как респонденты могли выбрать несколько вариантов

Таблица 6. Распределение ответов на вопрос: «Какие виды пенсионных взносов в ЕНПФ Вы знаете?, если знаете размер, укажите (в %), %

Обязательные пенсионные взносы, отчисляемые с дохода работника	10%	80,4
	8%	0,1
	7%	0,1
	5%	0,1
	0%	0,2
	Затрудняюсь ответить	19,1
Обязательные пенсионные взносы работодателя	10%	12,43
	2,5%	2,80
	5%	0,70
	15%	0,50
	1%	0,20
	2%	0,27
	0%	0,23
	8%	0,17
	3%	0,30
	Затрудняюсь ответить	82,40
Обязательные профессиональные пенсионные взносы, уплачиваемые работодателем в пользу работников, занятых во вредных условиях труда	5%	6,2
	10%	1,0
	20%	0,4
	15%	0,3
	Затрудняюсь ответить	92,1
Единый налоговый платеж для микро и малого бизнеса	20%	2,1
	5%	0,4
	10%	0,3
	25%	0,3
	15%	0,2
	1%	0,3
	Затрудняюсь ответить	96,3

Обязательные пенсионные взносы работника (ОПВ). Большинство респондентов верно указали размер обязательных пенсионных взносов работника — 10% от дохода. Эту ставку отметили 80,4% опрошенных, что подтверждает высокий уровень осведомленности относительно наиболее распространенного вида взносов.

Обязательные пенсионные взносы работодателя (ОПВР). Осведомленность о взносах работодателя значительно ниже. Правильный размер взноса - 2,5% на 2025 год, однако лишь 2,8% респондентов ответили верно. Основная часть опрошенных продемонстрировала высокую неопределенность: 82,4% затруднились ответить.

Обязательные профессиональные пенсионные взносы (ОППВ). Правильный размер профессиональных взносов – 5%, знают лишь 6,2% респондентов. Остальные либо дают ошибочные ответы (10%, 15%, 20%), либо затрудняются ответить (92,1%).

Единый налоговый платеж (ЕНП) для микро и малого бизнеса. Показатели по единому налоговому платежу свидетельствуют практически о полном отсутствии знаний: 96,3% респондентов затруднились ответить (Таблица 6). Однако, надо отметить, что из числа опрошенных лишь часть относится к сфере микро и малого бизнеса.

Осведомленность населения о пенсионном возрасте в Казахстане (№6)

Результаты опроса демонстрируют высокий уровень осведомленности населения о действующем пенсионном возрасте в Казахстане. Подавляющее большинство респондентов (84,1%) правильно указывают, что в стране действует дифференцированный возраст выхода на пенсию: **63 года для мужчин и 61 год для женщин**. Это отражает хорошее понимание текущей пенсионной политики и тех изменений, которые происходили в последние годы в отношении возраста женщин.

Небольшая доля респондентов (11,3%) считает, что пенсионный возраст одинаков для мужчин и женщин (63 года). Это может свидетельствовать о частичной путанице, связанной с постепенным повышением пенсионного возраста женщин, а также с обсуждениями дальнейших возможных реформ.

Лишь 4,6% респондентов указали устаревший вариант: **63 года для мужчин и 58 лет для женщин**. Этот показатель отражает минимальный уровень устаревших знаний, что является позитивным признаком информированности (Рисунок 10).

В целом результаты указывают, что население достаточно хорошо разбирается в текущих параметрах пенсионной системы. Большинство респондентов корректно воспринимают реформированную модель, где возраст женщин постепенно повышен.

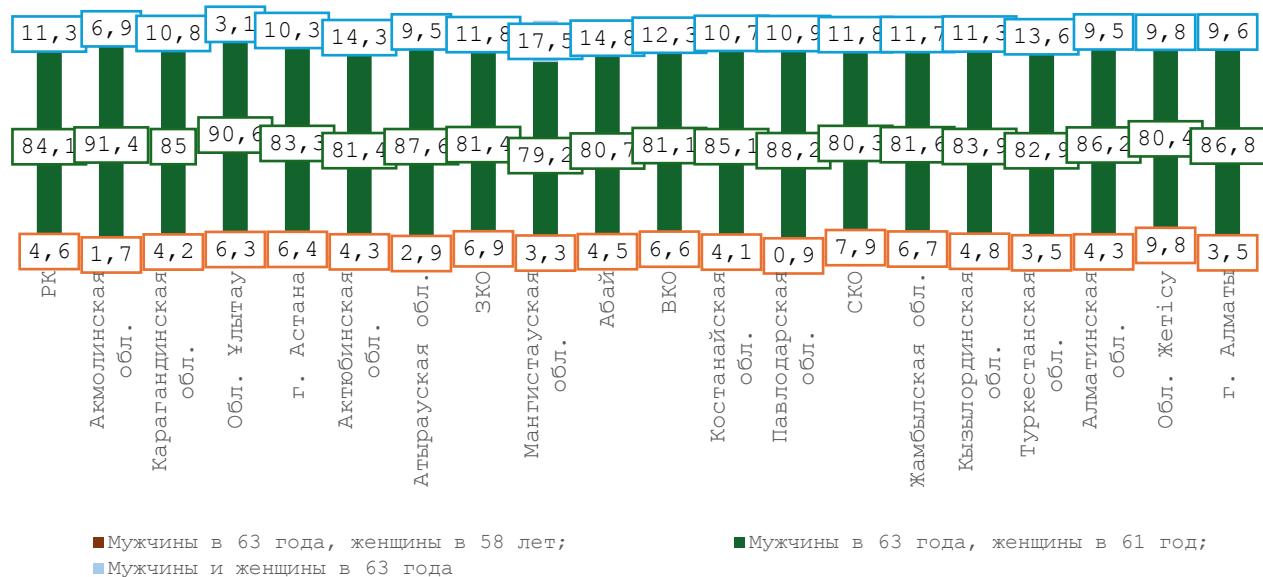


Рисунок 10. Распределение ответов на вопрос: «Какой в Казахстане возраст выхода на пенсию (пенсионный возраст)?», в разрезе регионов, %

Анализ **региональных данных** показывает, что хотя в целом население Казахстана хорошо осведомлено о действующем пенсионном возрасте (63 года для мужчин и 61 года для женщин), в ряде регионов наблюдается повышенная доля респондентов, продолжающих ориентироваться на устаревшую норму – **63/58 лет**.

На национальном уровне доля таких ответов составляет 4,6%, однако в отдельных регионах она значительно выше: **область Жетісу – 9,8%**. Самый высокий показатель по стране. Значительная часть населения

продолжает опираться на прежние нормы, что свидетельствует о низкой информированности или слабых коммуникациях госорганов. Можно отметить ряд регионов, где следует повысить уровень информированности населения о пенсионном возрасте также можно отметить: СКО (7,9%), ЗКО (6,9%), Жамбылскую область (6,7%) и ВКО (6,6%).

Осведомленность о пенсионном возрасте по поло-возрастным группам

При этом гендерная специфика (Рисунок 11) ответов показала, что **мужчины демонстрируют более высокий уровень корректных знаний**. Правильный ответ выбирают: **85,7% мужчин, 82,5% женщин**. Разница невелика, но фиксирует, что мужчины несколько лучше ориентируются в формальных параметрах пенсионной системы.

Напротив, женщины чаще дают устаревшие или ошибочные ответы. Два типа некорректных представлений встречаются у женщин чаще, чем у мужчин: Устаревший вариант (63/58 лет): женщины – 5,2%, мужчины – 3,9%. Вариант об одинаковом пенсионном возрасте (63/63): женщины – 12,2%, мужчины – 10,3%. Таким образом, женщины почти на 2–2,5 п.п. чаще дают ответы, не соответствующие текущему законодательству.

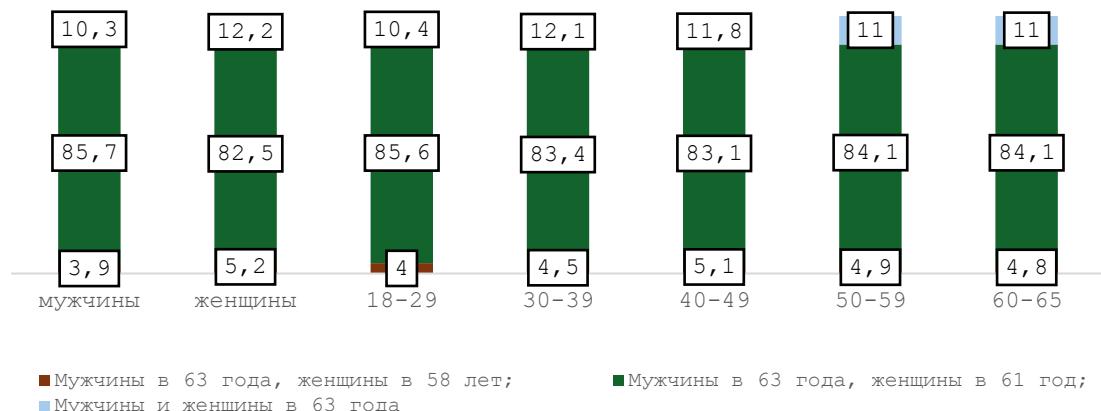


Рисунок 11. Распределение ответов на вопрос: «Какой в Казахстане возраст выхода на пенсию (пенсионный возраст)?», в разрезе пола и возрастов, %

Возраст не является фактором, определяющим уровень осведомленности. Возрастные различия минимальны, и все группы обладают примерно одинаковым уровнем информированности.

Однако есть два нюанса:

- у молодежи – самый высокий уровень корректных знаний – 85,6% (18-29 лет);
- у групп 30–49 лет – чуть больше ошибок по сравнению с молодыми (в совокупности 16,6% в 30-39 лет и 16,9% в 40-49 лет);
- у групп «50+» – сохраняются остаточные представления о старой норме (58 лет для женщин) – 4,9% и 4,8% соответственно.

Осведомленность о пенсионном возрасте по статусу занятости

Статус занятости оказывает заметное влияние на точность знаний о пенсионном возрасте в Казахстане. Хотя большинство респондентов всех категорий правильно указывают актуальную норму – 63 года для мужчин и 61 год для женщин, различия между группами все же значимы.

Наемные работники – наиболее информированная группа. Наемные работники демонстрируют самую высокую корректность ответов (84,9%). Это объясняется тем, что они систематически взаимодействуют с работодателями, бухгалтерией, пенсионными взносами и чаще получают официальную информацию.

Самозанятые информированы хуже, чем наемные работники, но лучше безработных (82,8%). Возможная причина – нерегулярный контакт с формальными финансовыми структурами и отсутствие работодателя как источника информации.

Безработные являются группой с наибольшим числом ошибок: правильный ответ – 79,7%, устаревший ответ 63/58 – 5,8%, «оба в 63» – 14,5% (самый высокий показатель).

Использование цифровых сервисов ЕНПФ (№9 и №10) и опыт обслуживания (№11 и №11.1)

Данные показывают, что **уровень вовлеченности населения в самостоятельное планирование будущей пенсии остается низким**. Лишь 6,3% респондентов пользовались пенсионным калькулятором ЕНПФ, тогда как 87,4% никогда не обращались к этому инструменту. Еще 6,3% не знают о его существовании.

Данные показывают, что подавляющее большинство респондентов **не пользовались электронными услугами ЕНПФ** в течение последних 12 месяцев (Рисунок 12). Так, 89,5% опрошенных ответили «нет», тогда как только 10,5% сообщили о факте использования цифровых сервисов Фонда. Этот **дисбаланс отражает ограниченную вовлеченность населения в онлайн-каналы обслуживания и указывает на сохраняющуюся ориентацию на традиционные офлайн-форматы взаимодействия**.

Среди тех, кто все же обращался к электронным услугам (314 человек), оценки опыта преимущественно положительные. Наиболее часто респонденты отмечали **удобство** – этот критерий указали 37,6% пользователей. Высокий показатель удобства демонстрирует, что пользовательский интерфейс и логика работы сервисов воспринимаются как **комфортные и интуитивные**.

На втором месте по распространенности находится характеристика **оперативности**, которую выделили 25,8% респондентов. Это означает, что цифровые каналы ЕНПФ позволяют получать необходимые данные или услуги быстрее, чем при обращении в отделения, что усиливает привлекательность онлайн-формата.

Значительная доля пользователей – 24,2% дали **общую положительную оценку** («хорошо» или «отлично»), что подтверждает высокий уровень удовлетворенности услугами среди тех, кто ими пользуется. При этом 6,1% отметили **экономию времени**, что также связано с преимуществами дистанционного обслуживания.

Совокупный анализ показывает важную особенность: **несмотря на высокий уровень удовлетворенности цифровыми услугами, их реальное использование остается низким**. Это свидетельствует не о проблемах качества сервиса, а скорее о **низкой информированности**, ограниченной цифровой привычке или недостаточной мотивации переходить в онлайн-формат. Фактически, среди тех, кто пользовался услугами, негативных оценок практически нет; напротив, цифровая платформа ЕНПФ демонстрирует высокий уровень лояльности.

Таким образом, ключевой барьер – не качество электронных сервисов, а их **слабая популяризация** и низкая осведомленность населения.

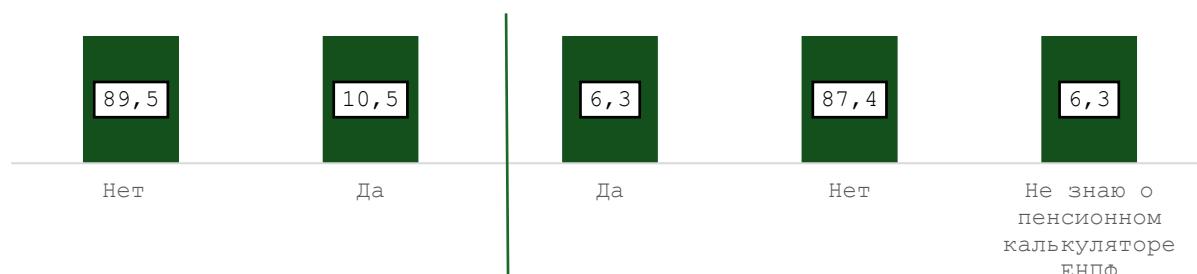


Рисунок 12. Распределение ответов на вопросы: «Пользовались ли Вы электронными услугами ЕНПФ за последние 12 месяцев?» и «Пользовались ли Вы пенсионным калькулятором ЕНПФ для расчета Вашей будущей пенсии?», %

Аналогичная картина наблюдается в вопросе использования офисов ЕНПФ. За последние 12 месяцев онлайн-обращения совершили только 4,8% респондентов, в то время как 95,2% не посещали офисы Фонда. Это подтверждает общий тренд на использование цифровых каналов и снижение потребности в личных визитах.

При этом среди тех, кто посещал офисы ЕНПФ, качество обслуживания оценивается высоко. 81,8% пользователей дали положительные оценки («хорошо» или «отлично»), что указывает на высокий уровень профессиональной поддержки и клиентаориентированности сотрудников. Лишь 18,2% затруднились дать оценки (Рисунок 13).

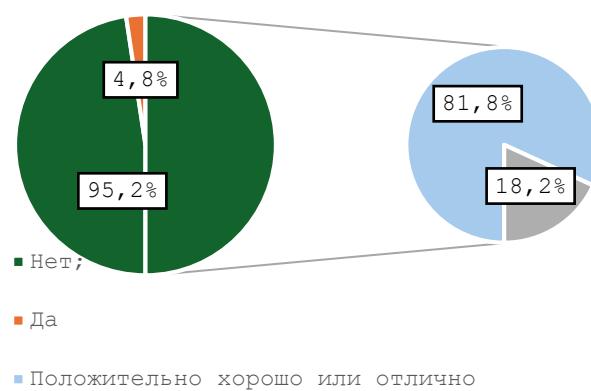


Рисунок 13. Распределение ответов на вопросы: «Обслуживались ли Вы в офисах ЕНПФ за последние 12 месяцев?» и «Если да, то опишите свой опыт», %

1.3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РЕСПОНДЕНТОВ С ЕНПФ

Отчисления в ЕНПФ (№7)

За последние пять лет, согласно опросу, доля людей, которые делали отчисления в ЕНПФ, выросла почти вдвое – с 42,7% в 2021 году до 78,7% в 2025 году. Параллельно доля тех, кто не осуществлял отчислений, сократилась на столько же (с 57,3% до 22,5%). Это указывает на постепенную формализацию занятости, снижение неформального труда и расширение охвата пенсионной системой.



Рисунок 14. Распределение ответов на вопрос: «Осуществляли ли Вы отчисления в ЕНПФ за последние 12 месяцев?», в разрезе годов, %

Во всех регионах большинство респондентов осуществляли отчисления в ЕНПФ за последние 12 месяцев, однако уровень формальной занятости заметно различается. Регионы с самым высоким охватом отчислений (80% и выше): ЗКО – 87,3%; Атырауская область – 85,7%; Кызылординская область – 83,9%; Жамбылская область – 81,6%; Алматинская область – 81%; Карагандинская, Костанайская, Павлодарская – около 80%.

Регионы с низким охватом (ниже 70%) – требуют особого внимания: Восточно-Казахстанская область – 64,2% и Северо-Казахстанская область – 72,4% (пограничная зона). Это может свидетельствовать о более высокой доле неформальной занятости, сезонных работ и нестабильных трудовых практик (Рисунок 15).

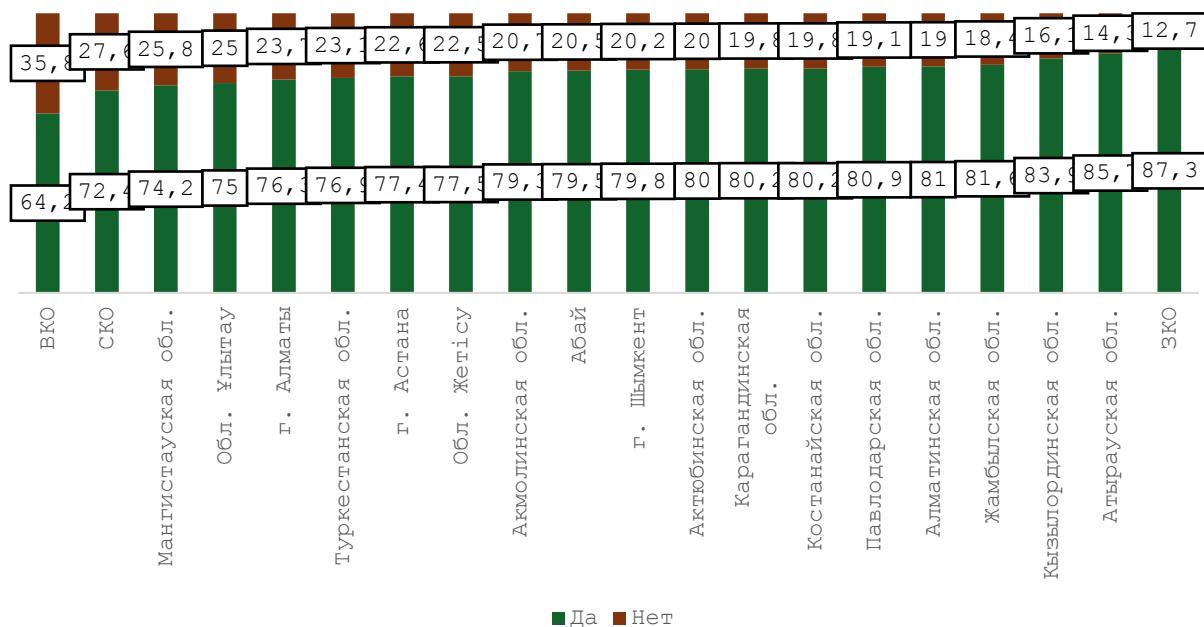


Рисунок 15. Распределение ответов на вопрос: «Осуществляли ли Вы отчисления в ЕНПФ за последние 12 месяцев?», в разрезе регионов, %

Интерес к состоянию пенсионных накоплений (№8)

Данные показывают, что только треть населения активно следит за своими пенсионными накоплениями: регулярно проверяют выписку 29,2% респондентов. Наиболее распространенная модель поведения – периодический контроль раз в два-три года (37%). 33,8% респондентов вообще не интересуются состоянием своих пенсионных накоплений (Рисунок 16).



Рисунок 16. Распределение ответов на вопрос: «Вы интересуетесь суммой своих пенсионных накоплений в ЕНПФ?», в разрезе годов, %

В динамике за последние пять лет доля тех, кто регулярно проверяет выписку, почти не изменилась – от 29,8% в 2021 г. до 29,2% в 2025 г. Максимум был в 2023 году (33,1%), но затем показатель снова снизился.

Наиболее выраженный рост заметен по категории «раз в два-три года». Доля периодических пользователей выросла с 28,5% в 2021 г. до 37% в 2025 г. Это самый заметный позитивный сдвиг, указывающий на рост умеренной вовлеченности и интереса к своим накоплениям на фоне пенсионных реформ и публичных дискуссий последних лет.

Доля полностью не интересующихся значительно снизилась – с 41,7% в 2021 г. до 33,8% в 2025 г. Хотя снижение ощутимое, треть граждан по-

прежнему не следит за своими накоплениями – это сигнал о сохраняющихся пробелах в финансовой грамотности и доверии к пенсионной системе.

Таким образом, за 2021-2025 годы структура интереса изменилась следующим образом: регулярный контроль – без роста ($\approx 29\text{-}30\%$); периодический контроль – в устойчивом росте ($28,5\% \rightarrow 37\%$); полное отсутствие интереса – заметно снизилось, но остается высоким ($41,7\% \rightarrow 33,8\%$).

Таким образом, позитивный тренд заключается в том, что все меньше людей полностью игнорируют состояние своих пенсионных накоплений, но при этом не наблюдается увеличение доли тех, кто контролирует их регулярно.

Доля тех, кто регулярно проверяет выписку, постепенно увеличивается от молодежи к старшим группам. Если среди респондентов 18-29 лет регулярно следят за накоплениями 27,2%, то среди граждан 60-65 лет этот показатель достигает 34,8% – максимального значения. Это говорит о том, что **осознание важности накоплений усиливается по мере приближения к пенсионному возрасту**, когда информация о размере будущей пенсии становится критически значимой.

Наиболее распространенный вариант поведения – проверка выписки **раз в два-три года**. Этот показатель стабилен во всех возрастных группах – 35-38%.

Наибольшая доля тех, кто не интересуется накоплениями вовсе, приходится на молодежь – 36,7% в группе 18-29 лет. С возрастом этот показатель снижается до 30% среди респондентов 60-65 лет (Таблица 7).

Таблица 7. Распределение ответов на вопрос: «Вы интересуетесь суммой своих пенсионных накоплений в ЕНПФ?», в разрезе возрастов, %

Варианты	18-29	30-39	40-49	50-59	60-65
Да, я регулярно проверяю выписку со счета	27,2	29,8	28,8	28,8	34,8
Раз в два-три года	36,1	38,2	36,2	38,3	35,2
Нет, не интересуюсь	36,7	32,0	35,0	33,0	30,0

Анализ способов получения информации о состоянии пенсионного счета (№12)

Распределение ответов показывает, что население активно использует как традиционные, так и цифровые каналы для получения сведений о состоянии индивидуального пенсионного счета. Однако сохраняется выраженный перекос в сторону онлайн-обращений (Рисунок 17).

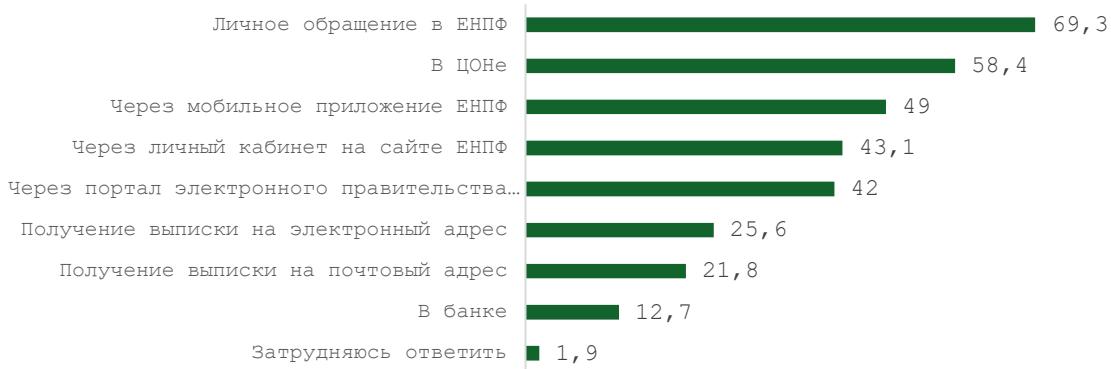


Рисунок 17. Распределение ответов на вопрос: «Как узнать о состоянии своего индивидуального пенсионного счета?», %

Наиболее популярным способом остается личное обращение в ЕНПФ – его выбирают 69,3% респондентов. Почти столь же востребован вариант обращения через ЦОН – 58,4%. Это указывает на устойчивую ориентацию населения на физическое взаимодействие с государственными институтами, что может отражать высокий уровень доверия к онлайн-услугам и недостаточную уверенность в цифровых сервисах.

Цифровые способы получения информации показывают хорошие результаты: мобильное приложение ЕНПФ – 49%; личный кабинет на сайте ЕНПФ – 43,1%; портал eGov – 42%.

Фактически цифровые решения по совокупности охватывают аудиторию, сопоставимую с офлайн-каналами, что свидетельствует о росте цифровой грамотности и доверия к электронным инструментам.

Менее популярные способы: получение выписки на электронный адрес – 25,6%; по почте – 21,8%; получение информации через банк – 12,7%.

Выводы по разделу

Пенсионные ожидания: ориентация на накопительную модель усиливается. Большинство граждан рассматривают пенсионные накопления в ЕНПФ как главный источник дохода в старости. В 2025 году этот вариант выбрали 39,3% респондентов. За последние пять лет доля ориентированных на ЕНПФ стабильно высока, с пиком в 2022 г. (47,5%) и новым ростом к 2025 г.

Зависимость от государственной пенсии заметно снижается: с 42,6% в 2021 г. до 25% в 2025 г. Это указывает на отход от патерналистской модели и растущую самостоятельность населения в вопросах будущего благосостояния.

В целом большинство опрошенных видят свое обеспечение после окончания трудовой деятельности в совокупном понятии «пенсия» (накопительная и от государства – общий результат 64,3%).

В тоже время интерес к альтернативным сбережениям вырос вдвое – с 8,1% (2021 г.) до 15,6% (2025 г.). У наиболее обеспеченных групп доля таких ответов достигает 18-19%, что отражает улучшение финансовой грамотности и развитие практик инвестирования.

Гендерные, возрастные и территориальные различия – минимальны.

По типу населенного пункта структура пенсионных ожиданий почти одинакова: ЕНПФ – 58,8% в городах и 57,3% в селе. Однако в сельской местности выше ожидания поддержки семьи (6,5% против 4,8% в городе).

Возрастные группы демонстрируют единую модель: ЕНПФ выбирают 37 – 41%. Но молодежь чаще использует альтернативные накопления (17,4%), тогда как старшие группы продолжают рассчитывать на семью (до 7,6%).

Знание структуры пенсионной системы растет, но остаются пробелы. Доля респондентов, правильно описывающих смешанную пенсионную модель («государственные + накопительные выплаты»), выросла с 43,9% в 2021 г. до 58,3% в 2025 г. Это отражает улучшение понимания структуры пенсионной системы. Тем не менее 28,3% выделяют только накопительную часть, а 13,5% – только государственную, что указывает на сохраняющиеся информационные барьеры.

Региональные различия заметнее: в ряде областей наблюдается сниженная доля осведомленности о пенсионной системе (ВКО – 50,9%; Туркестан – 54,4%), что требует адресных мер финансового просвещения.

Осведомленность о взносах также неоднородна: ОПВ знают 90,1%; ОПВ работодателя – 25,6%; профессиональные взносы – 21,2%; добровольные взносы – 43,2% (позитивная динамика). Однако, точные ставки в процентах за текущий год известны преимущественно по ОПВ – 80,4% респондентов правильно прописали «10%». По другим видам затруднились ответить.

Осведомленность о пенсионном возрасте – высокая. 84,1% респондентов правильно указывают действующий пенсионный возраст (63/61). Только 4,6% продолжают опираться на старую норму (63/58), но в Жетісу этот показатель достигает 9,8%, что выделяет регион как зону пониженной информированности.

Женщины чаще дают некорректные ответы (до 12,2% считают возраст одинаковым 63/63). Молодежь (18-29 лет) демонстрирует лучший уровень знаний – 85,6%.

Цифровые сервисы – низкая вовлеченность, высокий потенциал. Использование пенсионного калькулятора остается крайне низким – 6,3%, тогда как 87,4% никогда его не применяли. Цифровые сервисы (мобильное приложение, сайт, eGov) используют 40-49% пользователей, но население по-прежнему предпочитает офлайн-каналы: Личное обращение в ЕНПФ – 69,3%; ЦОН – 58,4%. Потребность в цифровом просвещении остается высокой.

Охват формальными пенсионными отчислениями значительно увеличился

Доля граждан, делавших отчисления в ЕНПФ, выросла с 42,7% (2021 г.) до 78,7% (2025 г.). Это наглядный индикатор сокращения неформальной занятости и усиления системности пенсионного охвата.

Региональные разрывы существенные. Лидеры: ЗКО – 87,3%, Атырауская обл. – 85,7% (делали отчисления). Проблемные зоны: ВКО – 35,8%, СКО – 27,6% (не делали отчислений).

Интерес к состоянию пенсионных накоплений остается низким

Регулярно проверяют свой счет только 29,2%. Периодически (раз в 2–3 года) – 37%. Не интересуются вовсе – 33,8% (снижение с 41,7% в 2021 г.). Наиболее пассивная группа – молодежь (36,7% не проверяют накопления).

РАЗДЕЛ 2. ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

2.1 ИНВЕСТИРОВАНИЕ ПЕНСИОННЫХ НАКОПЛЕНИЙ

Осведомленность населения о том, кто инвестирует пенсионные активы (№3)

Структура ответов показывает, что у значительной части населения сохраняются искажения в понимании того, какие институты фактически отвечают за инвестирование пенсионных активов (*Рисунок 18*).



Рисунок 18. Распределение ответов на вопрос: «Кто осуществляет инвестирование пенсионных денег для получения инвестиционного дохода?», %

Наиболее частым ответом стало указание ЕНПФ – 35,6% респондентов считают, что именно Фонд самостоятельно осуществляет инвестирование. Однако это неверное представление: ЕНПФ выполняет функцию *администратора*, в то время как инвестиционное управление пенсионными активами осуществляется Национальным банком и управляющими компаниями. Тем не менее восприятие ЕНПФ как ключевого инвестора отражает недостаточный уровень понимания распределения ролей внутри пенсионной системы.

Почти треть опрошенных (34,1%) дали корректный ответ, указав, что инвестирование осуществляют *Национальный банк и управляющие инвестиционным портфелем компании* (1 и 2 вариант ответов на 3 вопрос в анкете). Этот показатель демонстрирует рост осведомленности, но остается очевидно недостаточным для полноценного понимания принципов управления пенсионными средствами.

14,3% респондентов отдельно отметили Национальный банк Казахстана, тогда как 9,8% указали управляющих инвестиционным портфелем по выбору вкладчика. Низкие значения по этим категориям указывают на слабое знание структуры инвестиционного блока пенсионной системы.

Минимальная доля – 6,3% считает, что инвестированием занимается Правительство РК, что отражает присутствие мифа о прямом участии государства в управлении пенсионными накоплениями.

Осведомленность о том, кто инвестирует пенсионные деньги: возрастные различия

Анализ ответов по возрастным группам показывает, что уровень понимания роли различных институтов в управлении пенсионными активами остается в целом одинаково низким во всех возрастах, однако наблюдаются важные нюансы.

Во всех возрастных группах большинство респондентов считают, что инвестированием занимается ЕНПФ – от 33-38%. Пик неправильных ответов приходится на возраст 30-39 лет (37,8%).

Совокупно правильный ответ («первый и второй варианты верны») отмечают около 33-38% респондентов. Заметная тенденция – точность ответов повышается с возрастом и достигает максимума в группе 50-59 лет, где правильно отвечают 37,9%. Это наиболее информированная группа.

В возрастной группе 60-65 лет доля правильных ответов снижается до 31%, что может свидетельствовать о слабом обновлении знаний или устаревших представлениях о пенсионной системе. Если в молодежной группе 18-29 лет Национальный банк упоминают 14,4% респондентов, то среди 60-65 лет – уже 18,3%. (Таблица 8).

Таблица 8. Распределение ответов на вопрос: «Кто осуществляет инвестирование пенсионных денег для получения инвестиционного дохода?», в разрезе возрастов, %

Варианты	18-29	30-39	40-49	50-59	60-65
Национальный банк Республики Казахстан	14,4	13,6	14,1	13,3	18,3
Управляющие инвестиционным портфелем по выбору вкладчика	10,2	8,6	9,3	11,4	10,3
ЕНПФ	35,5	37,8	35,4	33,0	34,8
Правительство Республики Казахстан	7,4	6,2	6,8	4,5	5,5
Первый и второй варианты верны	32,6	33,8	34,4	37,9	31,0

Осведомленность о том, кто инвестирует пенсионные деньги: различия по сфере деятельности

Сравнение ответов различных групп занятости показывает, что уровень понимания механизма инвестирования пенсионных активов остается одинаково низким среди всех категорий респондентов. Наиболее распространенным является ошибочное мнение о том, что инвестированием пенсионных денег занимается ЕНПФ. Так считают 34,9% наемных работников, 35,5% безработных и 37,3% самозанятых, что делает данный вариант самым популярным в каждой группе.

Правильный ответ – комбинация Национального банка РК и Управляющих инвестиционным портфелем (УИП) – отмечается примерно у трети респондентов: 35% среди наемных, 32,6% среди безработных и 32,1% среди самозанятых.

Отдельно Национальный банк как инвестора называют от 13,8% до 16,7% в зависимости от группы занятости, при этом наивысший показатель наблюдается среди безработных.

Осведомленность о том, кто инвестирует пенсионные деньги: различия по материальному положению

Сравнение групп по уровню покупательской способности показывает, что **знания о системе инвестирования пенсионных активов не зависят от уровня доходов и материальных возможностей**. Во всех категориях доминирует одно и то же заблуждение: большинство считают, что инвестированием занимается ЕНПФ. Эта доля остается примерно одинаковой – от 33% до 39% во всех группах, от самых финансово уязвимых до тех, кто не испытывает материальных трудностей.

Правильный ответ – «Нацбанк и управляющие инвестиционным портфелем» – также демонстрирует стабильность и колеблется в пределах 33-37%. Даже среди групп с высокой покупательской способностью уровень корректных ответов не выше, чем в группах с низким доходом.

Национальный банк как инвестор чаще всего упоминают респонденты с минимальной покупательской способностью («деньги не хватает даже на питание» – 17,5%), тогда как среди финансово благополучных участников этот показатель ниже (12%-14%).

Знание о роли управляющих инвестиционным портфелем остается низким – 7-11% во всех категориях, что подчеркивает слабую информированность о возможностях альтернативного управления пенсионными активами (Таблица 9).

Таким образом, покупательская **способность не улучшает и не ухудшает понимание особенностей пенсионной системы**. Даже обеспеченные респонденты так же часто ошибаются, как и те, кто испытывает трудности.

Таблица 9. Распределение ответов на вопрос: «Кто осуществляет инвестирование пенсионных денег для получения инвестиционного дохода?», в разрезе покупательской способности, %

Варианты	Денег не хватает даже на питание	На питание денег хватает, но оплата ком. услуг вызывает проблемы	Купить сейчас новую крупную бытовую технику было бы толком	Денег вполне хватает на крупную бытовую технику	Наших заработков хватает на все, кроме приобретения квартиры/ дома	Материальных затруднений не испытываем	Отказ от ответа
Национальный банк РК	17,5	13,1	15,0	14,4	13,5	12,4	12,9

Управляющие инвестиционным портфелем по выбору вкладчика	10,5	7,9	10,6	9,9	9,3	7,2	9,9
ЕНПФ	33,3	34,9	34,8	36,4	37,2	35,1	38,6
Правительство РК	1,8	7,6	6,4	6,2	4,2	8,2	5,2
Первый и второй варианты верны	36,8	36,5	33,2	33,1	35,8	37,1	33,5

Осведомленность о том, кто инвестирует пенсионные деньги: различия по уровню образования

Знания о том, кто инвестирует пенсионные активы, существенно **различаются в зависимости от уровня образования**. Во всех группах преобладает неправильное мнение о роли ЕНПФ. Доля тех, кто ошибочно считает Фонд инвестором, растет по мере повышения уровня образования – от 16,7% среди респондентов с неполным средним до 40% среди имеющих ученую степень. Это свидетельствует о том, что даже **высокий образовательный уровень не гарантирует понимания особенностей пенсионной системы**.

Правильный ответ («Нацбанк и УИП») наиболее распространен среди респондентов с неполным средним образованием (44,4%) и средним общим (42,5%). По мере повышения образования доля правильных ответов снижается до 32–37%.

Национальный банк как самостоятельный инвестор чаще всего упоминается среди респондентов с неполным средним (25%) и ученой степенью (17,8%), что говорит о том, что понимание роли государства в управлении активами выше на крайних полюсах образовательного спектра.

Управляющие инвестиционным портфелем чаще упоминаются среди респондентов со средним общим образованием (17,5%), однако в группе с ученой степенью этот показатель снижается до 2,2%, что отражает слабую информированность о механизме выбора УИП (Таблица 10).

Таблица 10. Распределение ответов на вопрос: «Кто осуществляет инвестирование пенсионных денег для получения инвестиционного дохода?», в разрезе уровня образования, %

Варианты	Неполное среднее	Среднее общееобразовательное	Среднее специальное	Незаконченное высшее	Высшее (бакалавриат)	Высшее	Высшее (магистратура)	Имею ученую степень
Национальный банк РК	25,0	10,0	10,7	15,4	13,0	16,8	15,8	17,8
Управляющие инвестиционным портфелем по выбору вкладчика	13,9	17,5	12,4	10,7	9,3	7,4	9,2	2,2
ЕНПФ	16,7	25,0	35,6	34,1	38,4	38,2	31,4	40,0
Правительство РК	0,0	5,0	8,0	6,2	6,9	4,1	6,3	4,4
Первый и второй варианты верны	44,4	42,5	33,3	33,5	32,4	33,4	37,3	35,6

Осведомленность населения о механизмах инвестирования пенсионных накоплений (№13)

Результаты опроса показывают, что чуть более половины респондентов осведомлены о том, что пенсионные накопления не просто

хранятся на счетах, а инвестируются и приносят доход. Так, 45,6% заявляют, что знают об этом, а еще 10,5% не только осведомлены, но и регулярно отслеживают результаты инвестирования. В сумме это составляет 56,1%, что можно считать **умеренным уровнем базовой финансовой грамотности в сфере пенсионной системы**.

При этом значительная часть населения по-прежнему не знакома с механизмом инвестирования. 30,3% респондентов утверждают, что не знают о наличии инвестиционного дохода по своим накоплениям. Еще 13,7% признают, что в целом не разбираются в вопросах финансов и инвестиций. Совокупная доля малоосведомленных групп достигает 44% (Рисунок 19).

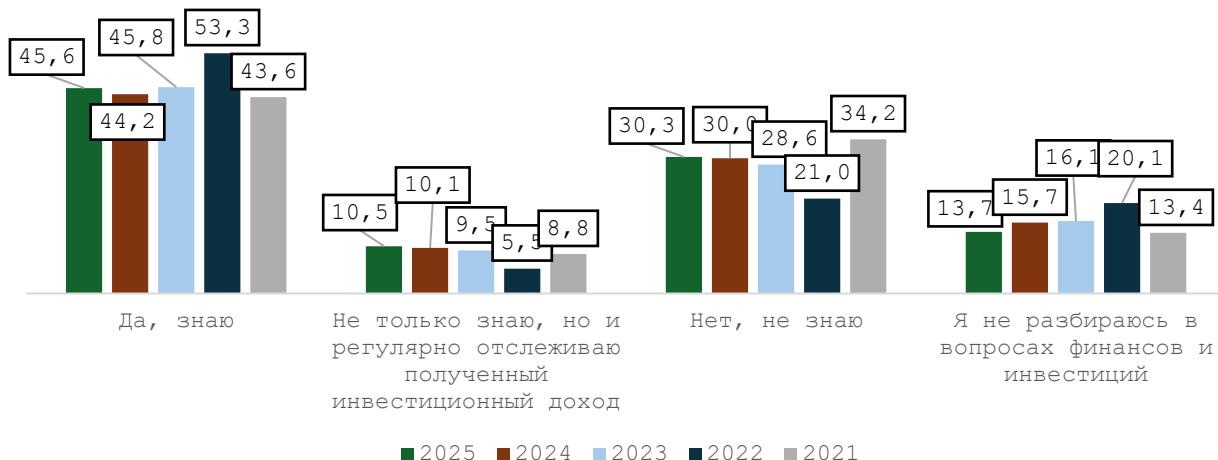


Рисунок 19. Распределение ответов на вопрос: «Вы знаете, что пенсионные накопления инвестируются в различные финансовые инструменты и приумножаются за счет инвестиционного дохода?», в разрезе годов, %

Осведомленность о том, что пенсионные накопления инвестируются, **на протяжении 2021-2025 гг. демонстрирует волнообразную, но в целом стабильную динамику**. Доля тех, кто знает об инвестировании, в 2021 году составляла 43,6%, затем выросла до пика в 2022 году (53,3%) и после этого постепенно снизилась, зафиксировавшись на уровне 45,6% в 2025 году. Показатель вернулся к значениям четырехлетней давности.

Группа самых вовлеченных – тех, кто не только знает, но и регулярно отслеживает инвестиционный доход, показывает **плавный рост**: с 8,8% в 2021 году до 10,5% в 2025-м. Хотя динамика положительная, доля остается низкой, и в реальности мониторингом доходности занимаются лишь один из десяти вкладчиков.

При этом доля тех, кто не знает о механизме инвестирования пенсионных средств, после резкого падения в 2022 году (21%) снова выросла и стабилизировалась на уровне около 30% в 2023-2025 гг., что говорит о том, что скорее информационный эффект 2022 года был краткосрочным.

Отдельно заметна группа респондентов, которые прямо указывают, что не разбираются в финансах. В 2022 году этот показатель достиг максимума (20,1%), что, вероятно, связано с экономической нестабильностью и ростом финансовой тревожности в тот период. С 2023 года наблюдается постепенное снижение до 13,7% в 2025 году.

Таким образом, динамика свидетельствует о том, что **базовая информированность населения сохраняется на умеренном уровне**, но глубокого понимания и активного вовлечения по-прежнему недостаёт.

Понимание механизмов начисления инвестиционного дохода (№14)

Динамика представлений населения о том, как начисляется инвестиционный доход, демонстрирует существенные колебания информированности.



Рисунок 20. Распределение ответов на вопрос: «Вы знаете, что пенсионные накопления инвестируются в различные финансовые инструменты и приумножаются за счет инвестиционного дохода?», в разрезе годов, %

В 2025 году усиливаются позиции тех, кто считает, что доход начисляется ежегодно по уровню инфляции – показатель вырос до 32,5%, став самым распространенным вариантом. Это заметный рост по сравнению с 2023 годом (22,5%) и 2022 годом (21,2%).

Одновременно постепенно укрепляется и представление о депозитном механизме (ежемесячный процент): доля ответов стабильно держится в пределах 21-22% последние три года после снижения в 2022 году (17,3%).

Самое значительное снижение наблюдается по категории, отражающей наиболее корректное понимание механизма – что инвестиционный доход варьируется в зависимости от рыночной конъюнктуры и стоимости активов. После пика в 41,7% в 2021 году этот показатель снижался три года подряд и в 2025 году составляет уже лишь

25%. Это указывает на ухудшение качества финансовой грамотности в части понимания инвестиционного дохода ЕНПФ.

Отдельно заметно, что доля затруднившихся с ответом в 2022 году резко подскочила до 35,6%, но затем устойчиво снижалась и в 2025 году составляет 20,6% – все еще выше уровня 2021 года, но ниже кризисного пика. Это показывает, что часть населения вернулась к активной оценке ситуации, однако структура знаний изменилась: более сложные, рыночные механизмы оказались вытеснены простыми моделями (инфляционное начисление, «как депозит»).

В целом динамика указывает на упрощение представлений о работе инвестиционного механизма ЕНПФ: **население все чаще выбирает интуитивно понятные модели начисления дохода и реже – экономически корректные**. Это свидетельствует о нарастающей потребности в финансово-образовательных программах и разъяснении принципов инвестирования пенсионных активов (*Рисунок 20*).

2.2 ЗНАНИЕ ГРАЖДАНАМИ УСЛОВИЙ ПЕНСИОННЫХ АННУИТЕТОВ И НАЛОГОВОГО РЕЖИМА ПЕНСИОННЫХ ВЫПЛАТ

Пенсионный аннуитет – это договор со страховой компанией, по которому гражданин заранее выплачивает определенную сумму, а взамен получает регулярные выплаты при достижении установленного возраста. Эти выплаты продолжаются до конца жизни.

в 45 лет можно приобрести отложенный пенсионный аннуитет, но при этом выплаты будут производиться, начиная с 55 лет для мужчин, и с 53 лет для женщин.

Для оформления аннуитета нужно иметь минимальный размер накоплений, который ежегодно пересматривается. В 2025 году для мужчин сумма для отложенного аннуитета составляет 8,3 млн, для женщин – 10,4 млн тенге.

Ответы на вопрос о праве перевода пенсионных накоплений в страховую организацию демонстрируют **значительный уровень неопределенности** и фрагментированное представление о реальных условиях приобретения пенсионного аннуитета.

Наиболее распространенным вариантом респонденты называют правильный вариант ответа – возможность перевода **по достижении 45-летнего возраста при достаточности суммы** – так считают 29%.

Почти столь же распространено мнение, что аннуитет доступен лишь по достижении пенсионного возраста (26,7%). При этом 22,4% уверены, что такую возможность имеет вкладчик любого возраста, а 21,9% полагают, что право отсутствует вовсе. Такая структура ответов показывает отсутствие устойчивого знания: ни один вариант не превышает трети, а разброс между опциями минимален. Это указывает на низкую информированность населения об одном из инструментов пенсионной системы – пенсионном аннуитете (*Рисунок 21*).

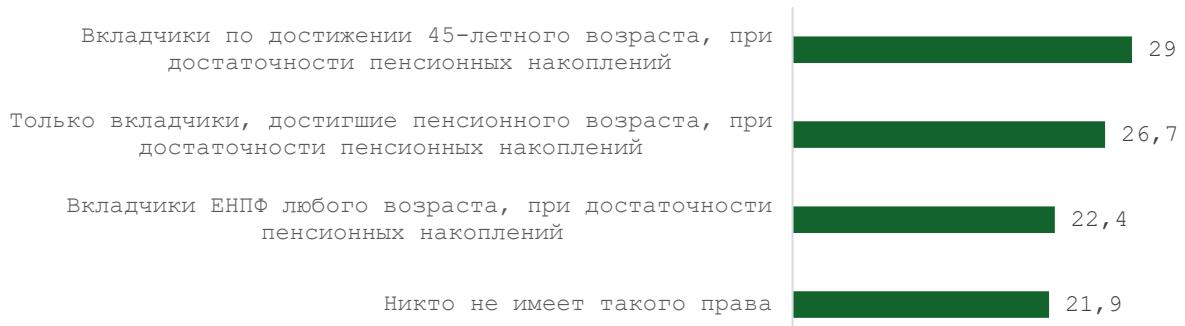


Рисунок 21. Распределение ответов на вопрос: «Кто имеет право на перевод пенсионных накоплений в страховую организацию для приобретения пенсионного аннуитета?», %

Схожая картина наблюдается и в оценке налогового режима пенсионных выплат.

В целом, с 1 января 2026 года пенсионные выплаты из ЕНПФ в Казахстане **не будут облагаться индивидуальным подоходным налогом (ИПН)**. Исключение составят случаи, когда получатель не является резидентом Казахстана. Также не будет взиматься налог с единовременных пенсионных выплат на жилье или лечение, если ранее была выбрана отсрочка уплаты ИПН – обязательства по нему спишут автоматически.

Почти половина респондентов (43,9%) считают, что **пенсионные выплаты не облагаются налогами**, тогда как, 18,1% – уверены в наличии социального налога. Оба варианта ошибочны.

При этом более трети ответили правильно и выбрали ИПН сейчас и его отмену в 2026 году (38%).

Такая диспропорция восприятия отражает отсутствие четкого понимания налоговой политики в отношении пенсионных выплат: совокупно 56% респондентов убеждены, что выплаты облагаются тем или иным налогом, однако мнение о конкретном виде налога крайне неоднородно.

В целом оба вопроса фиксируют устойчивый дефицит знаний по вышеуказанным вопросам: большинство респондентов опираются на противоречивые или частично верные представления. Это подчеркивает необходимость системной коммуникации об условиях аннуитетов и принципах налогообложения пенсионных выплат.

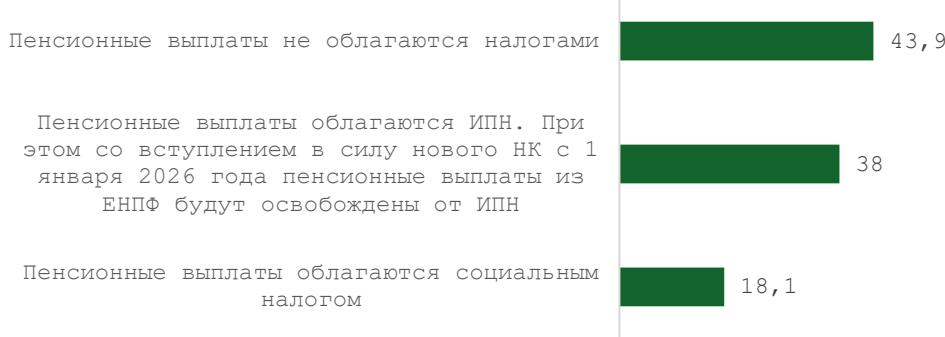


Рисунок 22. Распределение ответов на вопрос: «Облагаются ли пенсионные выплаты из ЕНПФ налогом?», %

2.3 УРОВЕНЬ ЗНАНИЙ И КЛЮЧЕВЫЕ ЗАБЛУЖДЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЕ

Данный параграф (вопросы №15 и №18-20) посвящен оценке того, насколько население ориентируется в основных правилах накопительной пенсионной системы, условиях использования пенсионных накоплений и действующих государственных гарантиях. В рамках анализа рассматриваются три ключевых компонента: понимание условий изъятия пенсионных средств, осведомленность о механизмах сохранности накоплений и уровень знаний о базовых положениях пенсионного законодательства. Дополнительно изучается информированность граждан о сервисах и возможностях ЕНПФ, включая инструменты самостоятельного планирования будущей пенсии. Такой комплексный подход позволяет выявить наиболее распространенные заблуждения, определить проблемные зоны в финансовой грамотности населения и сформулировать направления для дальнейшей информационно-разъяснительной работы.

Понимание населением условий изъятия пенсионных накоплений (№15)

В рамках опроса респондентам был предложен ряд распространенных утверждений о правилах использования пенсионных накоплений, среди которых необходимо было выбрать одно неверное. Это позволило оценить уровень осведомленности населения о том, как работают пенсионные выплаты, условия их получения.

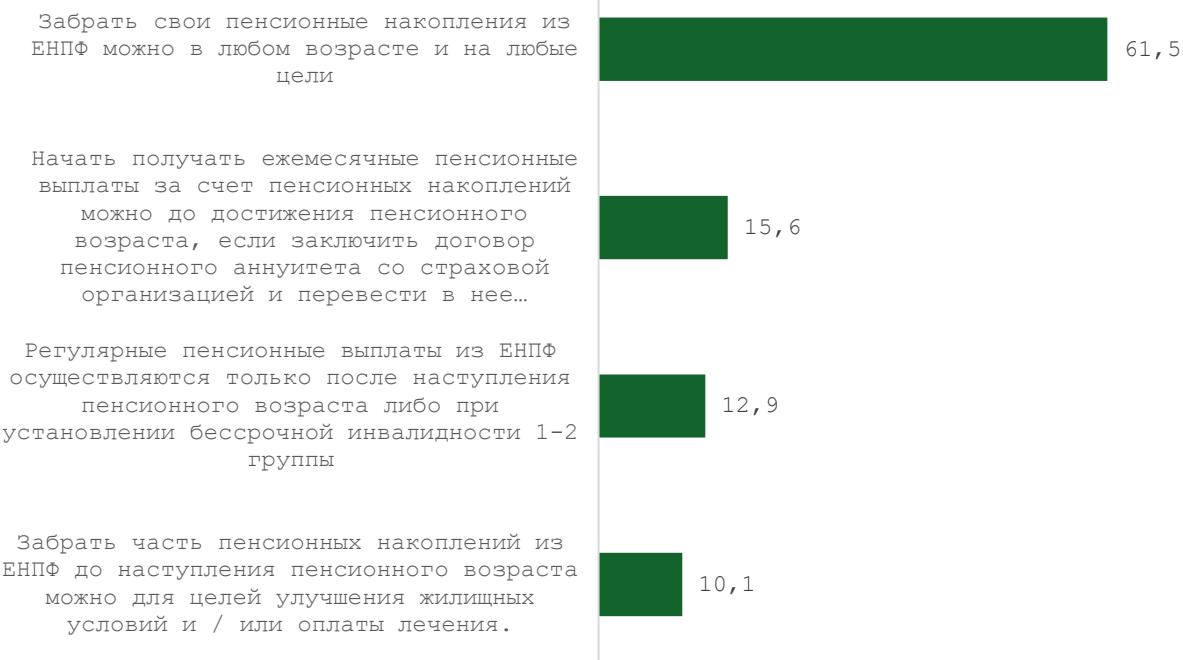


Рисунок 23. Распределение ответов на вопрос: «Укажите Неверное утверждение», %

Наиболее массово в качестве «неверного» утверждения респонденты выбирают фразу «Забрать свои пенсионные накопления из ЕНПФ можно в

«*любом возрасте*» – 61,5%. Это действительно неправильное утверждение, поскольку по законодательству Казахстана пенсионные накопления можно изъять только при наступлении строго определенных условий:

- Достижение пенсионного возраста: мужчины – 63 года, женщины – 61 год. Только после достижения пенсионного возраста вкладчик получает право на получение пенсионных выплат.

- Оформление пенсионного аннуитета. Вкладчик может перевести свои накопления в страховую компанию и начать получать пожизненные выплаты не ранее 53-55 лет, но только при условии, что сумма накоплений достаточна для покупки аннуитета.

- Специальные целевые изъятия. Механизм единовременных изъятий на улучшение жилищных условий и оплаты лечения, в случаях, установленных Социальным кодексом.

- Наследование. В случае смерти вкладчика его пенсионные накопления передаются наследникам, но это не является «снятием в любом возрасте» самим вкладчиком.

Второй по частоте ошибочный выбор – утверждение о *пенсионном аннуитете* (15,6%). Это отражает путаницу между функциями Фонда и страховых компаний.

Схожая неопределенность присутствует у 12,9% респондентов, выбравших неверным утверждение о том, что «регулярные пенсионные выплаты из ЕНПФ осуществляются только после наступления пенсионного возраста» – еще один показатель того, что термин «выплаты» зачастую воспринимается обобщенно.

Лишь 10,1% отмечают неверным вариант ответа «Забрать часть пенсионных накоплений из ЕНПФ до наступления пенсионного возраста можно для целей улучшения жилищных условий и / или оплаты лечения». Это минимальный показатель среди вариантов, что **свидетельствует о высокой осведомленности общества по теме досрочного изъятия**.

В целом данные демонстрируют: **респонденты хорошо понимают невозможность свободного досрочного снятия средств**, однако сохраняется заметная терминологическая путаница в вопросах, связанных с механизмом регулярных выплат и ролью ЕНПФ по сравнению с государством и страховыми организациями.

Понимание государственной гарантии сохранности пенсионных накоплений (№18)

Далее респондентам было предложено завершить утверждение о том, на какие именно виды пенсионных взносов распространяется государственная гарантия сохранности с учетом инфляции.

Этот вопрос позволил определить, насколько население **различает обязательные и добровольные взносы** и понимает механизмы государственной защиты пенсионных накоплений (*Рисунок 24*).

Почти половина респондентов (49,5%), верно, указывают, что государственная гарантия распространяется только на обязательные пенсионные взносы работников и обязательные профессиональные взносы, которые оплачивает работодатель.

В то же время 39,7% считают, что государство гарантирует сохранность как обязательных, так и добровольных взносов, что не соответствует законодательству. Это указывает на распространенное заблуждение о том, что все виды пенсионных накоплений находятся под одинаковой защитой.

Еще 10,8% ошибочно полагают, что гарантия распространяется исключительно на добровольные взносы, что также говорит о недостатке знаний.

Таким образом, данные демонстрируют, что несмотря на то, что **почти половина респондентов понимают корректный механизм государственной гарантии**, значительная доля населения все еще не различает обязательные и добровольные компоненты пенсионной системы. Это подтверждает необходимость дальнейшей информационной работы по разъяснению принципов защиты пенсионных накоплений и условий, по которым государство компенсирует инфляционные потери.



Рисунок 24. Распределение ответов на вопрос: «Государство гарантирует сохранность пенсионных взносов с учетом накопленной инфляции на момент наступления пенсионного возраста в отношении... (вставьте один правильный ответ)», %

Знания населения о правилах и механизмах пенсионной системы (№19)

Результаты проверки базовых знаний о пенсионной системе показывают, что большинство респондентов корректно ориентируется в основных условиях, однако почти по каждому утверждению сохраняется значимая доля ошибок – от 16% до 37%.

Наиболее высокий уровень правильных ответов зафиксирован по утверждению о необходимости обращаться в ЦОН за выплатой пенсионных накоплений при достижении пенсионного возраста: это верно указали 84,4% участников. Такой результат свидетельствует о том, что механизм получения пенсионных выплат через фронт-офисы государственных услуг является наиболее понятным и узнаваемым среди населения.

Респонденты в целом демонстрируют высокий уровень осведомленности о правилах получения единовременной пенсионной выплаты (ЕПВ) на цели улучшения жилищных условий и лечения: 79,9% выбрали правильный вариант ответа.

Чуть менее уверенное понимание демонстрируется в вопросе о правовом статусе пенсионных накоплений. Хотя 75,2% верно отметили, что накопления являются собственностью вкладчика, не относятся к совместно

нажитому имуществу, могут наследоваться и не подлежат обременению, четверть респондентов (24,8%) либо не знают об этих нормах, либо имеют ошибочные представления.

Наибольшие трудности вызвало утверждение о зависимости размера государственной базовой пенсионной выплаты от регулярности уплаты обязательных пенсионных взносов: 37,4% считают это ошибочным, хотя оно является верным. Такая доля неверных ответов показывает, что механизм расчета базовой пенсии, основанный на учете трудового стажа и уплаченных взносов, по-прежнему остается недостаточно понятным широким слоям населения (Таблица 11).

Таблица 11. Распределение ответов на вопрос: «Выберите, ВЕРНО или ОШИБОЧНО следующее утверждение?», %

Утверждение	Верно	Ошибка	Правильный ответ
Размер государственной базовой пенсионной выплаты зависит от регулярности уплаты обязательных пенсионных взносов в ЕНПФ	62,6	37,4	Верно
За выплатой пенсионных накоплений при достижении пенсионного возраста нужно обращаться в ЦОН	84,4	15,6	Верно
Заявление на получение единовременной пенсионной выплаты (ЕПВ) на улучшение жилищных условий и (или) лечение подается уполномоченному оператору, ему же предоставляются документы, подтверждающие целевое использование ЕПВ	79,9	20,1	Верно
Пенсионные накопления являются собственностью вкладчика, не относятся к совместно нажитому имуществу, могут передаваться по наследству и на них не может быть наложено обременение	75,2	24,8	Верно

Осведомленность населения о возможностях и сервисах ЕНПФ (№20)

Осведомленность населения о ключевых возможностях и сервисах накопительной пенсионной системы распределена крайне неравномерно (Рисунок 23).

Наиболее известными остаются базовые функции ЕНПФ: **89,4%** знают о ведении индивидуального учета накоплений и **84,9%** уверены, что необходимую информацию можно найти на сайте Фонда. Высокий уровень информированности также наблюдается по вопросам обратной связи: **73,2%** знают, куда обращаться при возникновении вопросов, и **72,4%** осведомлены о возможности использования части накоплений на улучшение жилищных условий или лечение.

Однако знания респондентов резко снижаются, когда речь идет о более сложных инструментах пенсионной системы. Только **55,8%** знают о возможности выбора инвестиционной стратегии и переводе части активов в управляющие компании, а почти половина (44,2%) об этом не информирована. Еще более слабая осведомленность наблюдается в вопросах долгосрочного планирования: лишь **45,7%** знают о пенсионном калькуляторе на сайте ЕНПФ. Самый низкий уровень знаний – представления об исторической доходности пенсионных активов: только

31,7% знают, что доходность превышает накопленную инфляцию, тогда как **68,3%** таких данных не имеют.

Таким образом, респонденты хорошо ориентируются в базовых правах и возможностях, но значительно хуже – в инвестиционных механизмах и инструментах самостоятельного планирования будущей пенсии.

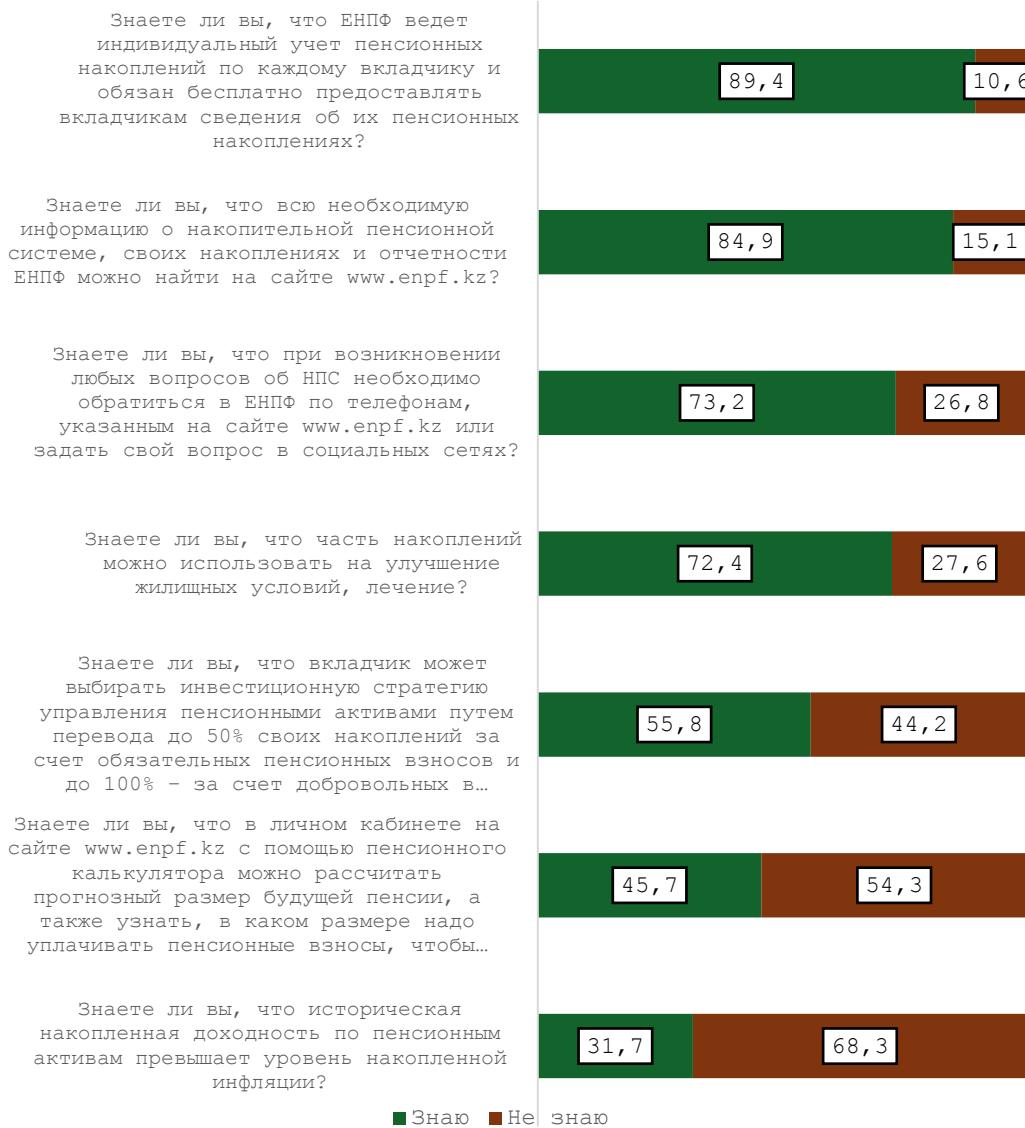


Рисунок 25. Распределение ответов на вопрос: «Ответьте, ЗНАЮ или НЕ ЗНАЮ на следующие утверждения», %

Выводы по разделу

Раздел демонстрирует, что по мере перехода к более сложным аспектам пенсионной системы уровень финансовой грамотности населения заметно снижается. Если базовые элементы структуры пенсионной системы воспринимаются относительно уверенно, то вопросы инвестирования, аннуитетов, налогового режима и механизмов сохранности накоплений вызывают значительные трудности.

В отличие от первого раздела, здесь по большинству показателей доля правильных ответов не превышает 30-45%, что указывает на недостаточную сформированность продвинутых навыков.

Инвестирование пенсионных накоплений: устойчивые заблуждения

Главный вывод – население неправильно понимает, кто инвестирует пенсионные деньги. 35,6% считают, что этим занимается ЕНПФ – ошибочная модель. Правильно указали на Нацбанк и управляющие компании лишь 34,1%. НБРК отдельно называют 14,3%, управляющие компании – 9,8%.

Таким образом, две трети респондентов не знают реального механизма управления пенсионными активами.

Отличия между возрастными, социальными, образовательными и доходными группами минимальны, что подтверждает системный характер пробела: даже среди респондентов с высшим образованием ошибка остается высокой (до 40% выбирают ЕНПФ как инвестора).

Знания о механизме инвестирования – недостаточные и ухудшающиеся

Только 56,1% (45,6%+10,5%) знают, что накопления инвестируются, включая тех, кто следит за доходностью. Почти половина – 44% (30,3%+13,7%) либо не знают об этом вовсе, либо признаются, что плохо ориентируются в финансах.

Особенно значимо ухудшение понимания того, как именно формируется инвестиционный доход: доля правильного рыночного представления снизилась с 41,7% (2021 г.) до 25%.

Все больше респондентов выбирают упрощенные модели: «Доход начисляется по инфляции» – 32,5%; «Как депозит» – 21-22%.

Это свидетельствует о снижении уровня финансовой грамотности и смещении к интуитивным моделям. Возможно, происходит смешивание понятий: респонденты путают начисление дохода с государственной гарантией сохранности накоплений не ниже уровня инфляции на момент получения права на выплаты.

Пенсионные аннуитеты: крайне слабая информированность

Население практически не ориентируется в условиях пенсионных аннуитетов. Правильно отвечают лишь 29% (оформление с 45 лет при достаточной сумме пенсионных накоплений). 26,7% считают, что аннуитет доступен только в пенсионном возрасте. 22,4% думают, что перевести накопления можно в любом возрасте. 21,9% уверены, что такой возможности нет вовсе.

Ни один вариант не доминирует, что говорит об отсутствии устойчивой модели знаний по этому вопросу у населения.

Налоговый режим пенсионных выплат: преобладание ошибок

Только 38% знают о действующем режиме ИПН и его отмене в 2026 году.

При этом 43,9% считают, что пенсионные выплаты вообще не облагаются налогами; 18,1% ошибочно указывают на социальный налог.

Совокупно более половины респондентов неверно оценивают налоговые правила.

Условия изъятия пенсионных накоплений: базовые знания есть, но терминологическая путаница сохраняется

Большинство уверенно распознают главное ограничение: 61,5% верно считают ложным заявление о возможности снять накопления в любом возрасте.

Однако по другим аспектам наблюдается неопределенность: 15,6% ошибочно считают неверным утверждение об аннуитетах; 12,9% путаются в правилах регулярных выплат.

Это указывает на частичное, но не системное понимание механизмов изъятия.

6. Государственная гарантия сохранности: частичное понимание

Почти половина – 49,5% знают, что гарантия распространяется только на обязательные пенсионные взносы. Однако 39,7% уверены, что гарантия распространяется и на добровольные взносы, 10,8% – что только на добровольные.

Правила пенсионной системы

Хотя базовые нормы известны большинству: Обращение в ЦОН за выплатой – 84,4%, Правила ЕПВ – 79,9%, Правовой статус накоплений – 75,2%, некоторые критически важные положения вызывают сложности. К примеру, 37,4% респондентов ошибочно считают, что размер базовой пенсии не зависит от стажа и регулярности уплаты взносов.

Осведомленность о сервисах и деятельности ЕНПФ: высокий базовый уровень, низкие продвинутые навыки

Респонденты хорошо знают базовые сервисы:

- учет накоплений – 89,4%,
- сайт ЕНПФ – 84,9%,
- каналы обратной связи – 73,2%,
- возможность получения ЕПВ – 72,4%.

Но продвинутые инструменты освоены слабо:

- возможность выбора инвестиционной стратегии – знают 55,8%,
 - наличие пенсионного калькулятора в личном кабинете – 45,7%,
 - превышение исторической доходности над накопленной инфляцией – только 31,7%.

Это подтверждает, что население использует пенсионную систему преимущественно пассивно.

ГЛАВА 2. УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ К ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЕ КАЗАХСТАНА, АО «ЕНПФ» И ПРИНЯТИЕ МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ

Вторая глава отчета анализирует, насколько население доверяет пенсионной системе Казахстана и ЕНПФ, а также какие факторы формируют недоверие и что граждане ожидают для его повышения.

Вопросы №21-23 позволяют оценить общий уровень доверия по десятибалльной шкале, выявить причины низких оценок (законодательная нестабильность, низкие выплаты, экономические риски, недостаточная прозрачность ЕНПФ) и определить меры, которые, по мнению населения, могли бы повысить доверие – от улучшения информирования до повышения доходности пенсионных активов.

Уровень доверия к пенсионной системе Казахстана (№21)

Распределение оценок доверия по десятибалльной шкале демонстрирует, что отношение населения к пенсионной системе Казахстана в целом остается сдержаным и неоднозначным.

Таблица 12. Распределение ответов на вопрос: «Оцените по десятибалльной шкале (где 10 означает полное доверие, а 1 – абсолютное недоверие), насколько Вы лично доверяете пенсионной системе Казахстана? %

Регионы	«1»	«2»	«3»	«4»	«5»	«6»	«7»	«8»	«9»	«10»
РК	0,6	1,5	5,3	11,3	24,3	22,1	15,1	12,1	5,7	1,9
Акмолинская обл.	0	1,7	2,6	0	25	21,6	12,9	30,2	5,2	0,9
Карагандинская обл.	0,6	2,4	6	3	22,8	22,8	12	24,6	4,2	1,8
Обл. Ұлытау	0	0	3,1	12,5	31,3	12,5	12,5	3,1	21,9	3,1
г. Астана	0,9	1,7	3,8	11,5	24,4	23,1	17,1	12	4,3	1,3
Актюбинская обл.	2,1	2,1	9,3	9,3	21,4	22,1	15	10	5,7	2,9
Атырауская обл.	1,9	1	7,6	8,6	19	21	21,9	10,5	6,7	1,9
ЗКО	0	1	3,9	9,8	23,5	23,5	16,7	12,7	7,8	1
Мангистауская обл.	1,7	0,8	5,8	9,2	26,7	20	19,2	10,8	3,3	2,5
Абай	2,3	0	6,8	15,9	22,7	20,5	12,5	12,5	6,8	0
ВКО	0	2,8	4,7	12,3	19,8	25,5	14,2	13,2	5,7	1,9
Костанайская обл.	0	0	2,5	11,6	28,9	27,3	13,2	9,9	5	1,7
Павлодарская обл.	0	0,9	3,6	10,9	24,5	23,6	13,6	11,8	5,5	5,5
СКО	0	1,3	7,9	11,8	26,3	18,4	14,5	9,2	3,9	6,6
Жамбылская обл.	1,1	1,1	3,4	17,9	22,3	25,1	10,6	11,7	6,1	0,6
Кызылординская обл.	0	0	4,8	12,9	26,6	24,2	16,9	8,1	5,6	0,8
Туркестанская обл.	0,3	2,8	6	12,7	24,4	19,3	15,8	10,1	7	1,6
Алматинская обл.	0,4	1,7	5,2	11,6	27,2	22	14,2	12,1	5,2	0,4
Обл. Жетісу	0	1	3,9	12,7	27,5	16,7	16,7	9,8	6,9	4,9
г. Алматы	0,3	2	6,7	13,2	24,3	22,2	14,3	9,4	5,3	2,3
г. Шымкент	1,1	0	5,9	13,8	22,9	22,9	17,6	8,5	5,3	2,1

Наиболее распространенные оценки – 5 баллов (24,3%) и 6 баллов (22,1%) располагаются в середине шкалы и отражают нейтральное или осторожно-позитивное отношение. Это означает, что большинство респондентов не испытывает полного доверия, но и не проявляет выраженного скепсиса.

Оценки 7-8 баллов, которые можно интерпретировать как относительное доверие, выставляют 27,2% респондентов (15,1% и 12,1% соответственно). Это показывает, что примерно четверть населения воспринимает систему скорее положительно, хотя абсолютного доверия все же нет.

Максимальные уровни доверия – 9 и 10 баллов дают лишь 7,6% опрошенных, что свидетельствует о низкой доле безусловно доверяющих пенсионной системе граждан.

Низкие оценки доверия – 1–3 балла набирают в сумме 7,4%. Хотя доля сравнительно невелика, она демонстрирует существование группы граждан, испытывающих серьезное недоверие (Таблица 12).

Средний показатель доверия к деятельности пенсионной системы по Казахстану составляет **5,92 балла**, что указывает на умеренный, скорее нейтральный уровень доверия. Регионы распределяются вокруг этого значения, но наблюдаются заметные различия.

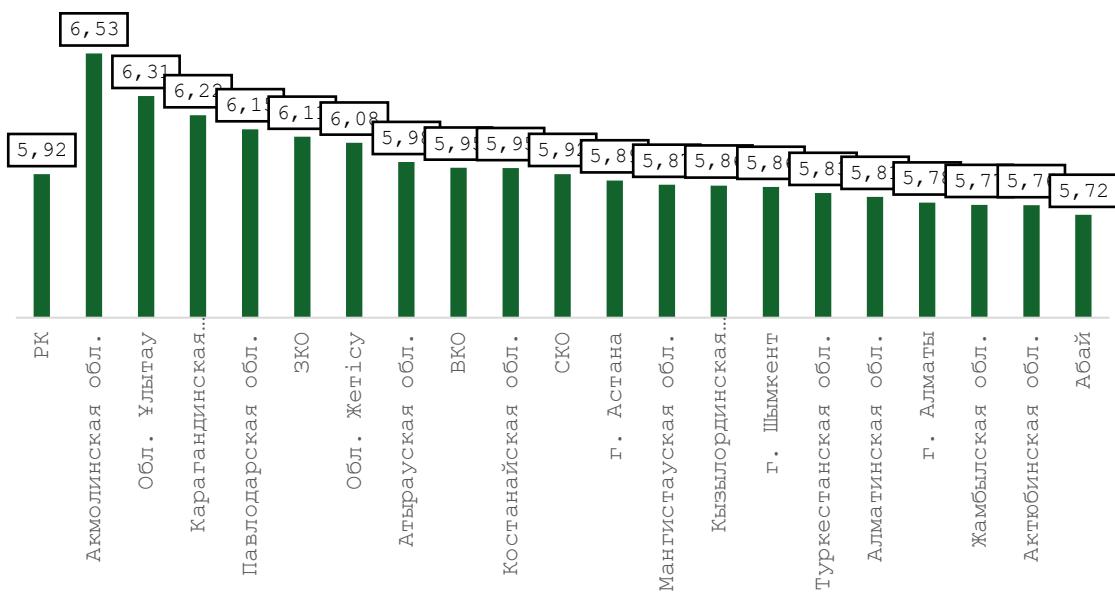


Рисунок 26. Рейтинг регионов по уровню доверия к деятельности пенсионной системы, ср. балл по шкале Лайкера

Максимальный уровень доверия зафиксирован в Акмолинской области – 6,53, Ұлытау – 6,31, Карагандинской области – 6,22, Павлодарской области – 6,15, Западно-Казахстанской области – 6,11.

В группе регионов **со средними значениями** находятся Жетісу (6,08), Атырауская область (5,98), ВКО и Костанайская область (5,95), СКО и город Астана (5,92-5,89). Жители этих территорий демонстрируют умеренное доверие, близкое к среднему показателю по РК. Это говорит о смешанном восприятии деятельности пенсионной системы: часть населения оценивает работу пенсионной системы скорее положительно, однако сохраняются вопросы, связанные с прозрачностью, доходностью и качеством услуг.

Минимальный уровень доверия наблюдается в области Абай – 5,72, Актюбинской – 5,76, Жамбылской – 5,77, городе Алматы – 5,78, Алматинской и Туркестанской областях – 5,81-5,83.

Эти регионы демонстрируют **наиболее низкие оценки**, что может быть связано с высокой социально-экономической нагрузкой, критичностью населения, более активной публичной дискуссией о пенсионной системе или недостаточностью разъяснительной работы со стороны пенсионной системы.

Таким образом, северные и центральные области чаще демонстрируют повышенный уровень доверия, южные и мегаполисы – более критичны (Рисунок 24).

Причины низкого доверия (оценки 1-3 балла)

Анализ причин, которые приводят респондентов к минимальным баллам доверия, позволяет глубже понять характер существующих проблем.



Рисунок 27. Распределение ответов на вопрос: «Если отмечены оценки с 1 по 3, пожалуйста, укажите причину недоверия», %

1. *Низкий уровень пенсионных выплат – 48,0%*. Наиболее значимый фактор недоверия. Почти каждый второй в группе низких оценок считает, что пенсионеры получают слишком мало, что снижает веру в эффективность всей пенсионной системы. Это указывает на доминирование финансовой мотивации и восприятия адекватности пенсии как ключевого критерия доверия.

2. *Частые изменения в пенсионном законодательстве – 21,1%*. Регулярные реформы и корректировки правил создают у населения ощущение нестабильности и непредсказуемости. Граждане не уверены, что действующая система сохранится в долгосрочной перспективе, что подрывает доверие к ее надежности.

3. *Нестабильная экономическая ситуация – 19,3%*. Высокая инфляция, колебания тенге, опасения по поводу доходности пенсионных активов – все это снижает уверенность граждан в возможности системы защитить их накопления от обесценивания.

4. *Слухи и негативный информационный фон – 6,7%*. Слухи и недостоверная информация, зачастую распространяемые в социальных

сетях, формируют негативные ожидания. Это подчеркивает важность прозрачной коммуникации и оперативного информирования граждан.

5. *Недоверие государству* – 4,9%. Это системная проблема, характерная для многих сфер публичной политики. Недоверие к государственным институтам автоматически переносится и на пенсионную систему, которой государство управляет и регулирует (Рисунок 27).

Уровень доверия к ЕНПФ (№22)

Распределение ответов показывает, что население в целом демонстрирует умеренный, но не высокий уровень доверия к ЕНПФ, с доминированием средних значений шкалы.

Таблица 13. Распределение ответов на вопрос: «Оцените по десятибалльной шкале (где 10 означает полное доверие, а 1 – абсолютное недоверие), насколько Вы лично доверяете Единому Накопительному Пенсионному Фонду (ЕНПФ)?», %

Регионы	«1»	«2»	«3»	«4»	«5»	«6»	«7»	«8»	«9»	«10»
РК	0,5	1,1	4,9	10,8	25,3	20,7	14,4	11,8	6,9	3,5
Акмолинская обл.	0,0	0,9	4,3	6,0	23,3	21,6	12,9	20,7	6,0	4,3
Карагандинская обл.	0,0	0,6	7,2	14,4	21,6	17,4	13,8	12,6	7,8	4,8
Обл. Ұлытау	0,0	0,0	9,4	12,5	31,3	21,9	9,4	9,4	0,0	6,3
г. Астана	0,0	1,3	5,6	8,1	21,8	20,9	17,5	9,0	10,3	5,6
Актюбинская обл.	1,4	0,7	3,6	12,9	33,6	15,0	14,3	9,3	7,1	2,1
Атырауская обл.	1,0	2,9	6,7	8,6	21,9	17,1	18,1	15,2	5,7	2,9
ЗКО	1,0	1,0	4,9	12,7	18,6	24,5	20,6	8,8	7,8	0,0
Мангистауская обл.	0,8	1,7	5,8	10,8	33,3	13,3	17,5	10,0	4,2	2,5
Абай	0,0	3,4	6,8	11,4	19,3	23,9	11,4	8,0	10,2	5,7
ВКО	0,0	0,0	5,7	16,0	19,8	24,5	17,0	11,3	2,8	2,8
Костанайская обл.	0,0	0,8	2,5	16,5	26,4	19,8	13,2	9,9	8,3	2,5
Павлодарская обл.	0,0	0,9	5,5	9,1	25,5	23,6	15,5	9,1	6,4	4,5
СКО	0,0	0,0	2,6	5,3	27,6	19,7	13,2	22,4	6,6	2,6
Жамбылская обл.	0,6	1,1	6,7	11,2	21,8	20,7	9,5	15,1	10,1	3,4
Кызылординская обл.	0,8	2,4	5,6	12,9	24,2	25,8	12,1	10,5	3,2	2,4
Туркестанская обл.	0,6	1,3	5,1	12,3	28,5	19,6	11,7	11,4	7,3	2,2
Алматинская обл.	0,4	0,4	3,4	9,1	27,2	22,0	16,8	12,1	4,7	3,9
Обл. Жетісу	2,0	0,0	5,9	7,8	22,5	24,5	15,7	9,8	6,9	4,9
г. Алматы	0,3	1,2	2,9	10,8	28,9	20,8	11,7	12,6	6,4	4,4
г. Шымкент	1,1	1,1	4,8	8,0	22,3	22,3	18,6	11,2	8,0	2,7

Самая массовая категория – оценка «5» (25,3%), что отражает нейтральное или сдержанное отношение: респонденты не выражают полного доверия, но и не демонстрируют выраженного недоверия.

Близкие по значению оценки «6» (20,7%) и «7» (14,4%) также занимают значительную долю, что в совокупности формирует ядро умеренно-позитивных оценок.

Низкие оценки (1-3), указывающие на недоверие, набирают суммарно 6,5% – то есть только небольшая доля населения выражает резкое недоверие к Фонду. Однако умеренно-критичные позиции (оценки 4) встречаются чаще – 10,8%, что свидетельствует о наличии сомнений у части граждан.

Высокий уровень доверия (8-10) характерен для меньшей доли населения: «8» выбрали 11,8%, «9» – 6,9%, максимальную оценку «10» поставили лишь 3,5% респондентов.

Такое распределение показывает, что ЕНПФ пока не воспринимается как полностью надежный институт, но и не вызывает серьезного недоверия. Большинство респондентов занимают срединную позицию, что отражает определенный кредит доверия (Таблица 13).

Средний уровень доверия к ЕНПФ по стране составляет 6,04 балла, что подтверждает общую тенденцию умеренного, сдержанного доверия к Фонду. Однако межрегиональные различия выражены достаточно отчетливо, формируя группы регионов с повышенным и пониженным уровнем доверия.

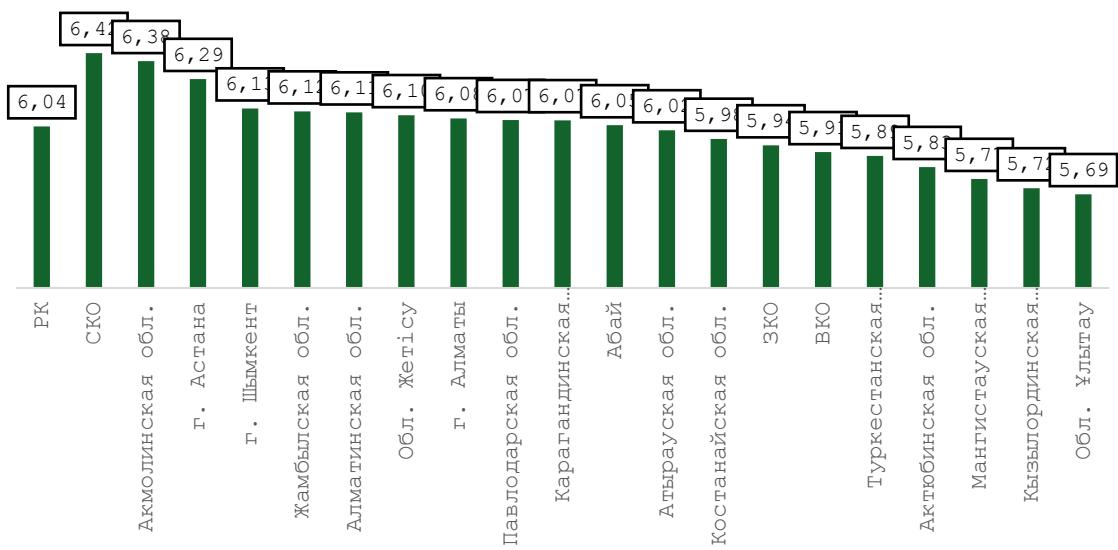


Рисунок 28. Рейтинг регионов по уровню доверия деятельности ЕНПФ, ср. балл по шкале Лайкера

Наиболее высокие значения демонстрируют: СКО (6,42) – лидер рейтинга; Ақмолинская область (6,38); г. Астана (6,29); г. Шымкент (6,13); Жамбылская область (6,12).

Средний уровень доверия, близкий к общенациональному, наблюдается в: Алматинской области (6,11), Жетісу (6,10), г. Алматы (6,08), Павлодарской и Карагандинской областях (по 6,07), Абай (6,05), Атырауской области (6,02). Эти территории формируют «средний пояс», где доверие остается стабильным, но без выраженного роста.

Наиболее низкий уровень доверия зафиксирован в области Ұлытау (5,69) – минимальный показатель по стране; Кызылординской области (5,72); Мангистауской области (5,77); Ақтюбинской области (5,83); Туркестанской области (5,89); ВКО (5,91) (Рисунок 28).

Причины недоверия к ЕНПФ (1-3 балла)

Среди респондентов, поставивших низкие оценки доверия ЕНПФ (1-3 балла), наиболее распространенной причиной недоверия выступает

непрозрачность деятельности Фонда и недостаток понятной информации – 42,9%.

На втором месте – недоверие к руководству Фонда (35,7%). Этот показатель свидетельствует о важности факторов репутации, управленческой открытости и персональной ответственности руководителей ЕНПФ в формировании общественного доверия.

Значительно меньшая доля респондентов – 8,7% связывает недоверие с неудовлетворенностью качеством обслуживания, указывая на непрофессионализм или грубость работников. Хотя эта категория менее многочисленна, она отражает важность клиентского сервиса и личного взаимодействия между Фондом и населением.

Еще 12,8% затруднились определить конкретную причину, что может говорить либо о недостаточной рефлексии, либо о комплексном восприятии проблемы, когда недоверие формируется под влиянием нескольких факторов одновременно.

В целом данные показывают, что основные причины недоверия носят системный и информационный характер, а не связаны с операционной деятельностью или качеством сервиса (*Рисунок 29*).



Рисунок 29. Распределение ответов на вопрос: «Если отмечены оценки с 1 по 3, пожалуйста, укажите причину недоверия», %

Меры повышения доверия к ЕНПФ (№23)

Результаты опроса демонстрируют, что ожидания населения от ЕНПФ сосредоточены вокруг двух ключевых направлений: **прозрачности и эффективности управления пенсионными активами**.



Рисунок 30. Распределение ответов на вопрос: «Какие меры необходимо принять ЕНПФ, чтобы Вы доверяли ему?», %

Наиболее востребованным шагом, способным повысить доверие к Фонду, является **повышение доходности пенсионных накоплений**, этот вариант выбрали **59,8%** опрошенных. Это самый высокий показатель среди всех предложенных мер, что свидетельствует: для большинства граждан ключевым критерием доверия остается **финансовый результат**. Низкая или нестабильная доходность воспринимается как основной риск для будущей пенсии, поэтому население ожидает более эффективного управления активами.

Почти столь же значимым респондентам кажется улучшение **разъяснительной работы**: **57,2%** считают необходимым лучше объяснить роль, функции и значение ЕНПФ. Наличие высокой доли ответов в этой категории подтверждает выводы предыдущих вопросов – большая часть недоверия формируется из-за сложности терминологии и недостаточной коммуникации Фонда с населением.

Значимая часть респондентов – **43,8%** ожидает создание **более привлекательных условий**, включая удобные сервисы, дополнительные опции или стимулирование добровольных накоплений. Это показывает, что доверие зависит не только от инвестиционной эффективности, но и от возможности гибко управлять своими накоплениями.

Не менее важным для **37,3%** является повышение доступности услуг – как территориальной, так и онлайн. Это отражает запрос на улучшение клиентского опыта, расширение цифровых каналов и сокращение бюрократических процедур.

Необходимость **чаще отчитываться перед населением о деятельности Фонда** поддержали **38,4%**. Это дополнительно подчеркивает потребность в регулярной, понятной и визуально доступной отчетности, которая усиливает ощущение транспарентности и снижает информационные риски.

В целом структура ответов показывает, что доверие к ЕНПФ может быть усилено за счет сочетания **финансовых факторов (доходность), информационной открытости и улучшения сервисов**. Сам Фонд воспринимается населением как ключевой институт, но его работа требует активной и системной коммуникации для формирования устойчивого доверия.

Выводы по главе

Анализ данных показывает, что доверие населения к пенсионной системе Казахстана и ЕНПФ остается чуть выше среднего.

Основными факторами недоверия выступают **низкая доходность накоплений, недостаточная прозрачность, частые изменения законодательства и слабая коммуникация**. В отличие от оценок финансовой грамотности, измеряющих знания и навыки, в этой главе фиксируется доминирование эмоционально-поведенческих факторов,

связанных с восприятием безопасности, стабильности и эффективности пенсионной модели.

Уровень доверия к пенсионной системе: преобладание нейтральных оценок. Большинство граждан не демонстрируют ни полного доверия, ни резкого недоверия. Структура ответов формируется вокруг средних значений шкалы: 5 баллов – 24,3%, 6 баллов – 22,1%, 7 баллов – 15,1%, 8 баллов – 12,1%.

Высокое доверие (9-10 баллов) выражают только 7,6%, что указывает на крайне низкую долю тех, кто полностью уверен в пенсионной системе.

Низкие оценки (1-3 балла), характеризующие недоверие, набирают 7,4%, а средний национальный показатель составляет **5,92 балла**, отражая умеренно-позитивное, но в целом осторожное отношение граждан.

Регионально выше доверие в Акмолинской области (6,53), Ұлытау (6,31) и Карагандинской области (6,22). Наиболее низкие показатели зафиксированы в областях Абай (5,72), Актюбинской (5,76) и Жамбылской (5,77), что свидетельствует о региональных различиях восприятия стабильности пенсионной системы.

Причины недоверия: доминируют финансовые и институциональные факторы. Среди респондентов, поставивших оценки 1-3, наиболее частыми причинами стали:

- низкий уровень пенсионных выплат – 48% (главный фактор недоверия);
- частые изменения законодательства – 21,1%;
- экономическая нестабильность и инфляция – 19,3%;
- негативный инфопоток и слухи – 6,7%;
- недоверие к государственным институтам – 4,9%.

Уровень доверия к ЕНПФ – выраженный средний. К ЕНПФ население относится умеренно-позитивно, но без сильного кредитования доверия: 5 баллов – 25,3%, 6 баллов – 20,7%, 7 баллов – 14,4%.

Низкие оценки (1-3) – 6,5%.

Высокое доверие (8-10) отмечают в совокупности 22,2%.

Средний показатель по стране – **6,04**, что немного выше, чем у пенсионной системы в целом, но по-прежнему указывает на ограниченное доверие.

Региональные различия также заметны: лидируют СКО (6,42), Акмолинская область (6,38) и Астана (6,29). Минимальные параметры фиксируются в Ұлытау (5,69), Кызылординской (5,72) и Мангистауской областях (5,77).

Причины недоверия к ЕНПФ: ключевая проблема – непрозрачность. Среди граждан, поставивших ЕНПФ оценку 1-3:

- 42,9% указывают на недостаточную прозрачность и нехватку информации;
- 35,7% – на недоверие к руководству Фонда;
- 8,7% – на низкое качество обслуживания;
- 12,8% – затрудняются с выбором причины.

Таким образом, ЕНПФ сталкивается преимущественно с проблемами репутационного характера, недоступностью простых разъяснений и недостаточной открытостью финансовых результатов.

Меры повышения доверия: население ожидает роста доходности и прозрачности. Граждане видят повышение доверия прежде всего через улучшение финансовых результатов Фонда:

- повышение доходности пенсионных накоплений – 59,8% (ключевой запрос);
- лучшее разъяснение роли и функций ЕНПФ – 57,2%;
- создание более привлекательных условий – 43,8%;
- повышение доступности услуг – 37,3%;
- чаще отчитываться перед населением – 38,4%.

Эти данные указывают на то, что население связывает доверие не только с финансовой эффективностью, но и с качеством коммуникации, открытостью и удобством обслуживания.

ГЛАВА 3. ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ ДОСТУПНОСТИ, ИНФОРМИРОВАННОСТИ И ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ НАСЕЛЕНИЕМ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АО «ЕНПФ»

Доступность информации о деятельности ЕНПФ (№24)

Оценка доступности информации о деятельности ЕНПФ показывает, что для большинства граждан необходимые сведения воспринимаются как достаточно открытые и легко находимые.

Так, 57,3% респондентов считают, что основная информация находится в свободном доступе и не вызывает трудностей при поиске. Это свидетельствует о том, что официальные каналы коммуникации – сайт Фонда, мобильное приложение, колл-центр и соцсети в целом выполняют свою функцию и обеспечивают базовую прозрачность деятельности.

Однако почти четверти опрошенных (24,8%) все же требуется дополнительное время и усилия, чтобы найти нужные данные. Это может говорить о сложности навигации на сайте, избыточной информационной нагрузке либо недостаточной структурированности отдельных материалов. Для этой группы доступность формально существует, но требует повышенных когнитивных усилий.

Еще 4,9% респондентов заявляют, что информации практически нет в доступе. 13% участников отмечают, что в принципе не интересуются деятельностью ЕНПФ. Это важный индикатор низкой вовлеченности в пенсионное планирование и внешне пассивное отношение к собственной будущей пенсии.

В целом, несмотря на доминирующее восприятие информации как доступной, данные показывают, что **около трети населения испытывает барьеры в поиске или вообще не стремится искать информацию**.

Региональные различия в оценке доступности информации о ЕНПФ

Региональные данные показывают довольно устойчивую картину: в большинстве областей Казахстана граждане считают информацию о деятельности ЕНПФ доступной, однако степень доступности и интерес к теме заметно варьируют между регионами.

В целом по стране **57,3% населения** отмечают, что основная информация доступна для всех. Выше среднего значения этот показатель фиксируется в ряде регионов: Восточно-Казахстанской области (65,1%), Западно-Казахстанской области (64,7%), областях Абай (63,6%), Ұлытау (62,5%), Атырау (62,9%) и Северо-Казахстанской (61,8%). Это может отражать как более активную работу региональных подразделений Фонда, так и более высокую цифровую вовлеченность населения данных областей.

В то же время ряд областей демонстрирует более низкий уровень восприятия информационной прозрачности. Наиболее низкие значения отмечены в Павлодарской области (51,8%), Акмолинской (53,4%), Кызылординской (53,2%), Мангистауской (53,3%) и Алматинской области (56,5%). Это может указывать на сложности навигации, недостаточную

информированность или более высокие требования жителей к качеству информационных сервисов.

Оценки о том, что информация требует дополнительных усилий для поиска, варьируются от 18-20% в регионах с лучшей доступностью (Абай, Ұлытау, ЗКО, ВКО) до 31-32% в Павлодарской и Мангистауской областях. Это подтверждает, что именно в этих регионах население сталкивается с наибольшими барьерами при попытке получить данные о пенсионной системе.

Доля тех, кто считает, что доступа к информации практически нет, в среднем составляет 4,9%, но в отдельных регионах повышается. Наиболее высокий показатель зафиксирован в Жамбылской области (7,8%), Карагандинской (7,2%) и Кызылординской области (6,5%). Напротив, в Атырау и Жетісу показатель существенно ниже – 1,9% и 2,9% соответственно, что свидетельствует о минимальных коммуникационных барьерах.

Отдельно стоит отметить уровень незаинтересованности. В среднем по стране 13% респондентов заявили, что не интересуются деятельностью ЕНПФ. Однако в ряде регионов эта доля заметно выше – Жетісу (16,7%), Кызылорда (16,1%), Алматы (16,1%), что может говорить о низкой вовлеченности населения в пенсионное планирование или недостаточном уровне финансовой грамотности. Наиболее низкие показатели незаинтересованности наблюдаются в Северо-Казахстанской области (6,6%) и Западно-Казахстанской области (10,8%).

Таблица 14. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько легко найти информацию о деятельности ЕНПФ?», в разрезе регионов, %

Регионы	Основная информация легко доступна для всех	Требуется время и усилия, чтобы найти информацию	Практически нет доступа	Не интересуюсь
РК	57,3	24,8	4,9	13
Акмолинская обл.	53,4	28,4	5,2	12,9
Карагандинская обл.	57,5	21	7,2	14,4
Обл. Ұлытау	62,5	18,8	3,1	15,6
г. Астана	54,7	27,4	4,7	13,2
Актюбинская обл.	54,3	26,4	6,4	12,9
Атырауская обл.	62,9	22,9	1,9	12,4
ЗКО	64,7	19,6	4,9	10,8
Мангистауская обл.	53,3	31,7	3,3	11,7
Обл. Абай	63,6	18,2	4,5	13,6
ВКО	65,1	19,8	4,7	10,4
Костанайская обл.	56,2	28,1	5	10,7
Павлодарская обл.	51,8	31,8	3,6	12,7
СКО	61,8	26,3	5,3	6,6
Жамбылская обл.	59,8	20,7	7,8	11,7
Кызылординская обл.	53,2	24,2	6,5	16,1
Туркестанская обл.	58,5	24,1	6	11,4
Алматинская обл.	56,5	29,3	2,6	11,6
Обл. Жетісу	54,9	25,5	2,9	16,7
г. Алматы	57,3	23,1	3,5	16,1
г. Шымкент	55,3	23,4	6,4	14,9

Таким образом, хотя в большинстве регионов информация о деятельности ЕНПФ воспринимается как достаточно доступная, данные демонстрируют заметные территориальные различия. Наиболее высокие уровни информационной доступности характерны для западных и восточных регионов, тогда как в центральных и отдельных южных областях наблюдаются более выраженные информационные барьеры. Это подчеркивает необходимость регионально адаптированных коммуникационных стратегий, учитывающих локальные особенности восприятия и цифровой грамотности населения (Таблица 14).

Рассчитанный интегральный индекс по шкале Лайкерта показывает, насколько население регионов считает информацию о деятельности ЕНПФ доступной и проявляет интерес к ее поиску.

Справочно: Для оценки частоты различных ситуаций целесообразно использовать Шкалу Лайкерта, где респонденты оценивают следующим образом: 4- «Основная информация легко доступна для всех»; 3 – «Требуется время и усилия, чтобы найти информацию»; 2 – «Практически нет доступа»; и 1 – «Не интересуюсь».

Среднее значение по каждому варианту рассчитывается следующим образом: $M = \frac{\sum(X*P)}{N}$

X – значение шкалы (4–1), P – процент респондентов, выбравших этот вариант, N – общий процент респондентов (везде 100%).

Рейтинг регионов по уровню осведомленности и доступности информации о деятельности ЕНПФ, рассчитанный по шкале Лайкерта, показывает умеренно высокий общий уровень информированности населения. Среднее значение по Казахстану составляет **3,26 балла**, однако между регионами наблюдаются значимые различия.

Лидерами рейтинга являются СКО (3,43), ВКО (3,40), ЗКО (3,38) и Атырауской области (3,37). Высокие показатели свидетельствуют о том, что жители этих регионов чаще отмечают легкодоступность информации, лучше ориентируются в материалах ЕНПФ и реже испытывают трудности с поиском сведений о пенсионной системе.

Средний уровень доступности и осведомленности характерен для Мангистауской, Жамбылской, Туркестанской, Костанайской, Алматинской областей, также областей Ұлытау и Абай (3,27-3,32). Здесь часть населения воспринимает информацию как понятную, однако значимой остается доля тех, кому требуются дополнительные разъяснения.

Самые низкие значения зафиксированы в Кызылординской области (3,15), также в области Жетісу и г.Шымкент (по 3,19). Это регионы, где население испытывает наибольшие трудности в поиске и понимании информации о деятельности ЕНПФ. Низкие значения могут отражать слабую коммуникационную инфраструктуру или недостаточную локальную разъяснительную работу.

В целом данные показывают, что, несмотря на высокий усредненный уровень осведомленности, в ряде регионов сохраняется потребность в

усилении информирования, в особенности в областях с низкими значениями (Рисунок 31).

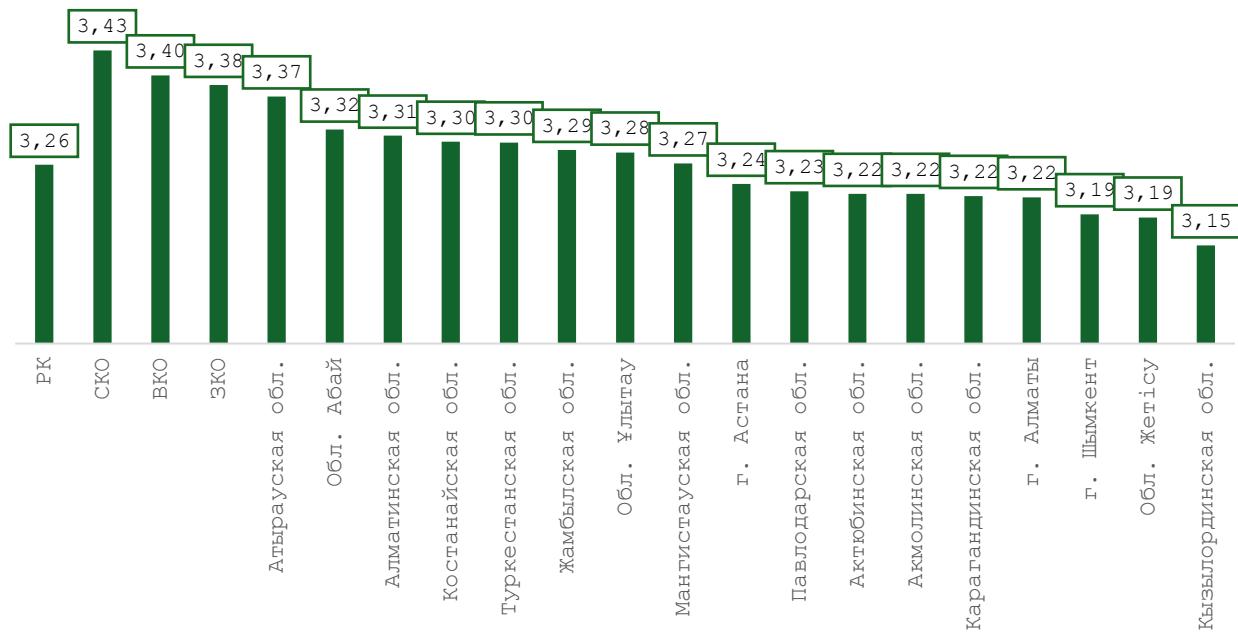


Рисунок 31. Рейтинг регионов по уровню осведомленности и доступности информации о ЕНПФ, средний балл по шкале Лайкера

Восприятие населением понятности информации о деятельности ЕНПФ (№25)

Для оценки того, насколько доступно и понятно населению объясняется работа накопительной пенсионной системы, респондентам был предложен вопрос о понятности информации, предоставляемой ЕНПФ. Этот показатель позволяет определить, сталкиваются ли граждане с терминологическими или содержательными барьерами при изучении пенсионных правил, условий выплат и инвестиционных механизмов.

Оценка понятности информации о деятельности ЕНПФ показывает, что большинство населения не испытывает существенных трудностей при восприятии ключевых разъяснений Фонда. Более половины респондентов (57,3%) считают, что основная информация понятна и доступна для всех.

Однако почти треть участников опроса (29%) отмечают, что для понимания информации требуется дополнительное время и усилия. Такая доля указывает на наличие определенных барьеров.

При этом 12,5% не смогли определить степень понятности информации, что может отражать либо низкую вовлеченность в пенсионную тематику, либо отсутствие интереса к материалам Фонда. Только 1,2% заявили, что информация действительно непонятна.

Дополнительный вопрос №25.3 позволил конкретизировать, что вызывает затруднения у тех, кто считает информацию непонятной. Среди таких респондентов доминируют две одинаково значимые категории: терминология и законодательство – по 37,8% каждой. Это свидетельствует о том, что для небольшой группы граждан ключевым барьером становится сложный язык нормативных документов, специальных финансовых

терминов и формулировок, связанных с инвестициями, правами вкладчиков или условиями выплат. Еще 24,3% затруднились объяснить причину непонятности, что может говорить о недостаточной вовлеченности или общем ощущении сложности темы.

В целом можно сделать вывод, что базовая коммуникация ЕНПФ воспринимается населением как понятная и доступная, но при этом сохраняются **барьеры, связанные с профессиональной терминологией и нормативными аспектами**. Эти данные подтверждают необходимость адаптации сложных материалов в более простые и практико-ориентированные форматы – инфографики, разъясняющие видео, примеры расчетов, тематические инструкции.

Таблица 15. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы считаете, насколько понятна для населения информация о деятельности ЕНПФ? в разрезе регионов, %

Регионы	Основная информация понятна для всех	Требуется время и усилия, чтобы понять информацию	Не понятна	Затрудняюсь ответить
РК	57,3	29	1,2	12,5
Акмолинская обл.	62,1	29,3	0,9	7,8
Карагандинская обл.	59,3	27,5	1,8	11,4
Обл. Ұлытау	56,3	28,1	0,0	15,6
г. Астана	54,3	26,9	1,3	17,5
Актюбинская обл.	50,0	31,4	2,1	16,4
Атырауская обл.	68,6	21,9	0,0	9,5
ЗКО	52,9	31,4	1,0	14,7
Мангистауская обл.	49,2	34,2	1,7	15,0
Обл. Абай	48,9	39,8	1,1	10,2
ВКО	61,3	21,7	0,9	16,0
Костанайская обл.	62,0	28,1	0,8	9,1
Павлодарская обл.	69,1	22,7	0,9	7,3
СКО	55,3	27,6	2,6	14,5
Жамбылская обл.	57,5	33,0	0,0	9,5
Кызылординская обл.	52,4	33,9	1,6	12,1
Туркестанская обл.	58,2	32,6	1,3	7,9
Алматинская обл.	56,0	28,9	1,3	13,8
Обл. Жетісу	52,9	31,4	1,0	14,7
г. Алматы	57,9	26,0	1,5	14,6
г. Шымкент	60,1	25,0	1,6	13,3

Рейтинг регионов по уровню понятности информации о деятельности ЕНПФ, рассчитанный по шкале Лайкерта, демонстрирует заметные региональные различия в восприятии разъяснительных материалов Фонда. Справочно: Для оценки частоты различных ситуаций целесообразно использовать Шкалу Лайкерта, где респонденты оценивают следующим образом: 3 – «Основная информация понятна для всех»; 2 – «Требуется время и усилия, чтобы понять информацию»; 1 – «Не понятна».

Среднее значение по каждому варианту рассчитывается следующим образом: $M = \frac{\sum(X \cdot P)}{N}$

X – значение шкалы (3–1), Р – процент респондентов, выбравших этот вариант, N – общий процент респондентов, за исключением варианта ответа «Затрудняюсь ответить».

Средний показатель по Казахстану составляет 2,64 балла, что указывает на умеренно положительную оценку доступности информации.

Наиболее высокие показатели зафиксированы в Атырауской области (2,76), Павлодарской области (2,74) и Восточно-Казахстанской области (2,72). Это означает, что жители данных регионов чаще считают информацию ЕНПФ доступной и понятной.

Близкие к среднему значению показатели наблюдаются в Шымкенте, Костанайской области, Ұлытау, Акмолинской области и Алматы (2,66-2,67). Это группы регионов с «средним уровнем понятности», где население в целом ориентируется в материалах Фонда, но часть респондентов все же испытывает определенные трудности.

Ниже среднего уровня находятся Туркестанская область, СКО, ЗКО, Жетісу и Кызылординская область (2,58-2,62). Здесь прослеживается более низкое восприятие ясности информации, что может быть связано с меньшей доступностью консультаций, ограниченными цифровыми навыками или недостаточной разъяснительной работой среди отдельных категорий населения.

Самые низкие значения показали Актюбинская (2,57), Мангистауская (2,56) и Абайская (2,53) области. Это регионы, где информация о деятельности ЕНПФ воспринимается менее понятной.

В целом региональная картина демонстрирует, что уровень понятности информации варьируется незначительно, однако низкие показатели в ряде областей подчеркивают важность дифференцированной коммуникационной стратегии с учетом региональных особенностей, уровня вовлеченности населения и доступа к цифровым сервисам (*Рисунок 32*).

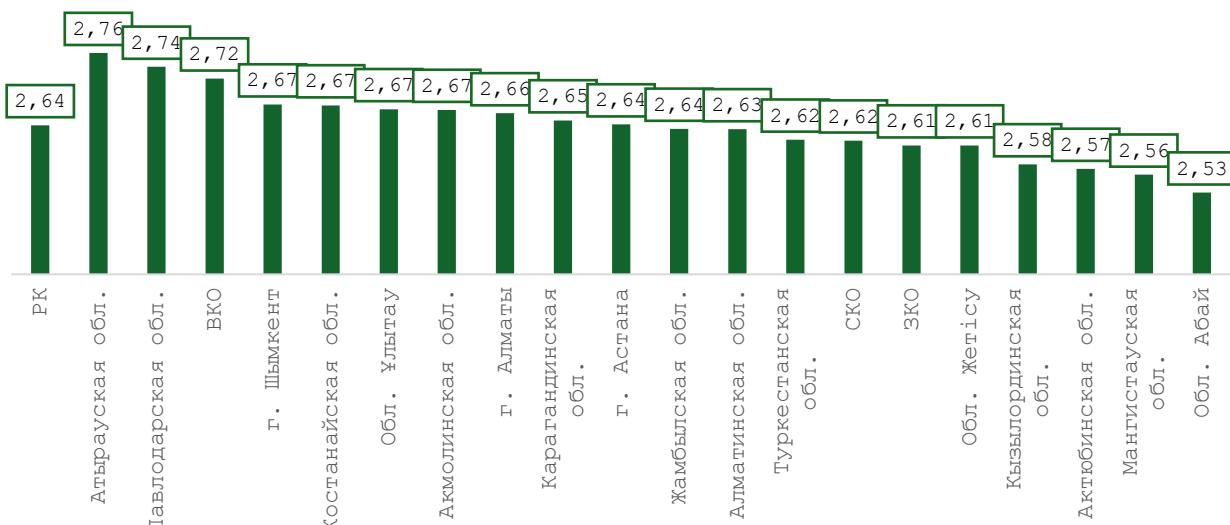


Рисунок 32. Рейтинг регионов по уровню понятности информации о ЕНПФ, средний балл по шкале Лайкерта

Источники получения новостей населением (№26)

Данный блок исследования посвящен анализу информационных каналов, через которые население страны получает новости и общественно значимую информацию. Изучение медиапредпочтений позволяет понять, каким источникам доверяет аудитория, какие платформы наиболее влияют на формирование общественного мнения и где целесообразнее размещать разъяснительную информацию, включая материалы о деятельности ЕНПФ.

Респондентам был предложен перечень основных медиа – телевидение, радио, газеты, интернет-сайты, социальные сети и мессенджеры – с возможностью указать конкретные каналы внутри каждой категории (Таблица 16).

Таблица 16. Распределение ответов на вопрос: «Из какого источника Вы получаете новости?», в список вошли все, указанные респондентами источники, и ТОП-10 источников в ряде «ТВ» и «Сайты», %

Телевидение 29,4%		Радиостанции 5,6%		Газеты 2,2%		Сайты 13,7%		Соцсети 49,1%	
КТК	15,3	Европа	34,9	Газета Авангард	19,7	Zakon.kz	23,1	Instagram	32,3
31 канал	9,8	Қазақ радиосы	14,2	Егемен Қазақстан	16,7	Vaq.kz	20,9	Facebook	13,6
Еларна	9,3	Авторадио	11,8	Казахстанская правда	15,2	Информбюро	14,6	WhatsApp	11,9
Хабар	8,9	Жүлдүз	8,3	Газета Jetisy	15,2	Nur.kz	8,5	Telegram	10,9
Первый канал	8,1	Радио NS	7,7	Қазақ үні	12,1	Tengrileaks	8,3	Tik-tok	9,3
СТВ	6,8	Радио Дача	7,7	Акмолинская правда	10,6	Азаттық Азия	4,6	Threads	7,5
НТК	6,1	Русское радио	4,1	Газета Арқа ажары	10,6	Mail.Ru	4,4	Youtube	6,0
7 канал	6,0	Народное радио	4,1			365info.kz	4,4	Twitter	5,2
Казахстан	4,5	Наше радио	4,1			orda.kz	3,9	VK.com	3,2
Almaty.tv	4,2	Шалқар	3,0			Google	3,9		

Результаты исследования демонстрируют, что **медиапотребление населения Казахстана продолжает активно смещаться в сторону цифровых платформ**. Социальные сети и мессенджеры занимают доминирующую позицию как основной источник новостей – их указали почти половина респондентов (49,1%).

При этом социальные сети представляют собой крайне фрагментированное медиаполе: наиболее востребованными источниками являются Instagram (32,3%), WhatsApp (11,9%), Telegram (10,9%) и Facebook (13,6%). В совокупности они формируют ядро повседневного информационного потребления, определяя как скорость распространения информации, так и характер общественных дискуссий. TikTok (9,3%) и YouTube (6%) дополняют структуру, занимая нишу короткого и визуального контента.

Вторым по значимости источником остается **телевидение**, которое указали 29,4% респондентов. ТВ сохраняет роль устойчивого и привычного

канала, особенно для аудитории старших возрастов. Внутри телевизионного сегмента наиболее популярны КТК (15,3%), 31 канал (9,8%), «Еларна» (9,3%), «Первый канал» (8,1%) и «Хабар» (8,9%). Это в основном крупные национальные медиабренды с высокой степенью доверия и широким охватом.

Интернет-сайты занимают промежуточное положение – 13,7% населения получают новости с новостных порталов. Лидерами в этом сегменте выступают Zakon.kz (23,1%), Baq.kz (20,9%), Informburo (14,6%) и Tengrinews (8,3%). Эти ресурсы формируют ядро онлайн-медиа, обеспечивая более глубокий и формализованный контент по сравнению с социальными сетями.

Традиционные форматы – **радио** (5,6%) и **газеты** (2,2%) сохраняют минимальный вес в структуре медиапотребления. Среди радиостанций наиболее популярны «Европа Плюс» (34,9%) и «Қазақ радиосы» (14,2%). В категории печатных СМИ заметных отличий нет: аудитория распределена достаточно равномерно между «Егемен Қазақстан», «Казахстанской правдой» и региональными газетами. Низкая доля газет отражает общую тенденцию ухода печатной прессы на периферию медиарынка.

В совокупности данные показывают, что информационное пространство Казахстана характеризуется высокой степенью цифровизации и разнообразием площадок. Основной поток потребления новостей смещен в сторону социальных платформ, что диктует **необходимость адаптации государственных и общественных коммуникаций под формат коротких, визуальных и мультимедийных материалов**.

Таким образом, для эффективной коммуникации стратегически важными остаются Instagram, Telegram, Facebook, WhatsApp и ведущие национальные телеканалы, тогда как использование онлайн-порталов остается важным инструментом для более аналитического и экспертного контента.

Результаты опроса показывают выраженные возрастные различия в структуре потребления новостной информации. Для молодежной аудитории (18-29 лет – 52%) основным источником новостей выступают социальные сети и мессенджеры.

По мере увеличения возраста возрастает роль традиционных источников информации, прежде всего телевидения. Во взрослых и старших возрастных группах телевидение сохраняет статус значимого и устойчивого канала получения новостей (29,2-30,7%), тогда как доля социальных сетей постепенно снижается (до 47,2%), хотя и остаётся высокой.

Таким образом, медиапотребление молодёжи в большей степени ориентировано на цифровые платформы, в то время как взрослое население демонстрирует смешанную модель, сочетающую использование социальных сетей и традиционных медиа, прежде всего телевидения.

Таблица 17. Распределение ответов на вопрос: «Из какого источника Вы получаете новости?», в разрезе возрастов, %

	18-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	50-59 лет	60-65 лет
Телевидение	27,6	29,9	30,7	29,2	30,0

Радиостанции	5,3	5,3	5,9	5,7	6,9
Газеты	1,8	3,1	1,9	1,7	2,4
Сайты	13,3	13,0	14,4	15,7	11,7
Социальные сети и мессенджеры	52,0	48,7	47,2	47,7	49,0

Выводы по главе

Население в целом оценивает информационную открытость и понятность деятельности ЕНПФ как удовлетворительную, однако почти треть граждан сталкивается с различной степенью информационных барьеров – от сложности навигации и терминологических трудностей до низкой личной вовлеченности.

Несмотря на то, что 57,3% респондентов считают необходимую информацию о деятельности Фонда легко доступной, значительная группа – 24,8% отмечает, что поиск сведений требует дополнительных усилий. Еще 4,9% заявили, что доступ к информации почти отсутствует, а 13% вовсе не интересуются деятельностью Фонда.

Таким образом, **около трети населения фактически остается вне качественного информационного поля пенсионной системы.**

Региональные различия подчеркивают неоднородность восприятия прозрачности. Наиболее высокие показатели доступности отмечены в Восточно-Казахстанской области (65,1%), Западно-Казахстанской (64,7%), областях Абай (63,6%) и Ұлытау (62,5%), тогда как низкие значения фиксируются в Павлодарской (51,8%), Акмолинской (53,4%) и Кызылординской (53,2%) областях.

Доля тех, кто считает, что информации нет, достигает 7,8% в Жамбылской области и 7,2% – в Карагандинской. Показатель незаинтересованности также нестабилен: от 6,6% в СКО до 16,7% в Жетісу и 16,1% в городах Алматы и Кызылординской области.

Оценка понятности информации демонстрирует сходную картину. Более половины населения (57,3%) уверены, что разъяснения Фонда понятны, однако почти треть – 29% испытывает затруднения в понимании и вынуждена тратить дополнительное время на усвоение данных. 12,5% затрудняются с оценкой понятности, а 1,2% прямо считают, что информация непонятна.

Среди тех, кому материалы Фонда кажутся сложными, ключевыми барьерами оказываются терминология и особенности законодательства – по 37,8% по каждой позиции. Это указывает на необходимость упрощения языка, адаптации материалов к уровню массовой финансовой грамотности и перехода к визуальным, инфографическим форматам.

Региональная дифференциация заметна и в этом показателе. В Мангистауской области самые низкие показатели – **49,2%**. В целом средний показатель по стране составляет **2,64 балла** по шкале Лайкера, что соответствует умеренному уровню восприятия.

Особое значение для формирования восприятия ЕНПФ имеет медиасреда, через которую население получает актуальную информацию.

Данные показывают, что медиапрофиль страны стремительно смешен в сторону цифровых платформ. 49,1% респондентов получают новости через социальные сети, что делает их главным каналом коммуникации. Наиболее популярны Instagram (32,3%), Facebook (13,6%), WhatsApp (11,9%) и Telegram (10,9%). TikTok (9,3%) и YouTube (6%) дополняют медиакартину, формируя визуальное поле восприятия. Телевидение, хоть и остается значимым источником для 29,4% населения, уже уступает соцсетям по влиянию, а сайты (13,7%), радио (5,6%) и газеты (2,2%) занимают периферийное положение. Это означает, что **традиционные форматы коммуникации по пенсионной тематике постепенно теряют эффективность, уступая место мобильным, визуальным и интерактивным каналам.**

КОРРЕЛЯЦИОННЫЙ АНАЛИЗ

Корреляционный анализ выявил ряд статистически значимых связей, которые отражают особенности восприятия информации о деятельности ЕНПФ, уровень осведомленности респондентов и их опыт взаимодействия с пенсионной системой.

Всего выявлено 6 связей со значением коэффициента $\geq 0,3$, что по шкале Чеддока соответствует умеренной силе связи. Эти взаимосвязи позволяют глубже понять, какие факторы влияют на восприятие ЕНПФ, поведенческие установки и качество коммуникации с населением (Таблица 17).

Таблица 17. Таблица парных коэффициентов корреляции ответов респондентов (выделены показатели, которые $\geq 0,3$)

Переменная 1	Переменная 2	r
5. Какие виды пенсионных взносов в ЕНПФ Вы знаете?	25.1 Как Вы считаете, насколько понятна для населения информация о деятельности ЕНПФ? 3. Не понятна, укажите что именно	0,314
9.1 Если да, то опишите свой опыт	3. Газеты	0,433
11.1 Если да, то опишите свой опыт	21.1 Если отмечены оценки с 1 по 3, пожалуйста, укажите причину недоверия:	-0,45
12. Как узнать о состоянии своего индивидуального пенсионного счета?	3. Газеты	0,325
21.1 Если отмечены оценки с 1 по 3, пожалуйста, укажите причину недоверия:	11.1 Если да, то опишите свой опыт	-0,45
22.1 Если отмечены оценки с 1 по 3, пожалуйста, укажите причину недоверия:	3. Газеты	0,333

Связь между знанием респондентами видов пенсионных взносов и оценкой понятности информации ЕНПФ отражается коэффициентом $r = 0,314$, что указывает на умеренную положительную зависимость. Это означает, что **чем лучше респонденты ориентируются в механизмах пенсионных взносов, тем более понятной им кажется официальная информация**, особенно если речь идет о блоке вопросов, в котором требуется указать, какие именно элементы информации остаются непонятными. Наличие предварительного знания облегчает интерпретацию информации ЕНПФ.

Существенная роль традиционных медиа прослеживается в нескольких связях. Корреляция между описанием личного опыта взаимодействия с ЕНПФ и использованием газет как источника информации составляет $r = 0,433$, что является одной из самых высоких положительных зависимостей в выборке. Это говорит о том, что, **несмотря на популярность онлайн ресурсов, в частности соцсетей (49,1%), респонденты, имеющие реальный опыт взаимодействия с Фондом, чаще обращаются к газетам для получения дополнительной**

информации, либо, наоборот, пользователи газет склонны быть более вовлеченными и осведомленными.

Аналогичная зависимость наблюдается и между умением узнавать состояние индивидуального пенсионного счета и использованием газет ($r = 0,325$). **Респонденты, которые знают, как проверить состояние своего пенсионного счета, также чаще черпают информацию именно из газетных источников.**

Кроме того, способность формулировать причины недоверия к ЕНПФ связана с использованием газет с коэффициентом $r = 0,333$, что показывает: **потребители печатных медиа чаще имеют структурированное, обоснованное и аналитическое мнение.**

Отдельный кластер отражает значимые отрицательные корреляции, связанные с фактором недоверия.

Между описанием своего опыта и указанием причин недоверия наблюдается сильная отрицательная связь $r = -0,45$, что фиксируется в обоих направлениях (как $11.1 \rightarrow 21.1$, так и $21.1 \rightarrow 11.1$). Это означает, что **чем более подробно респонденты описывают свой опыт, тем выше вероятность, что этот опыт был негативным и сопровождался возникновением недоверия.** Данная зависимость свидетельствует о том, что недоверие опирается преимущественно на личный эмпирический опыт, а не на абстрактные представления.

Все выявленные зависимости показывают, что информационная и поведенческая динамика вокруг ЕНПФ тесно связана с **уровнем знания, качеством опыта и выбором источников информации.**

Положительные связи, такие как 0,314, 0,325, 0,333 и особенно 0,433, подчеркивают, что **информированность и практическое взаимодействие повышают способность респондентов понимать и оценивать деятельность Фонда.**

Отрицательный коэффициент $-0,45$ демонстрирует более глубокий структурный конфликт между негативным опытом и доверием, показывая, что **любые недостатки в работе организации быстро трансформируются в выраженные основания недоверия.**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И РЕКОМЕНДАЦИИ

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

Осведомленность и знания. Большинство граждан Казахстана в 2025 году рассматривают собственные пенсионные накопления в ЕНПФ как главный источник дохода на пенсии (выбрали 39,3% респондентов). Доля тех, кто рассчитывает на государственную солидарную пенсию, сократилась до 25% (с 42,6% в 2021 году), что свидетельствует об отходе от патерналистских настроений «государство должно обеспечить». Одновременно возрос интерес к альтернативным сбережениям и инвестициям – с 8,1% до 15,6% респондентов за 2021–2025 гг. (до 18–19% среди наиболее обеспеченных граждан). При этом гендерные, возрастные и региональные различия в базовых установках минимальны.

Знание пенсионной системы. Уровень базовой информированности вырос: 58,3% опрошенных правильно описывают смешанную модель пенсионной системы (государственная + накопительная пенсии). Однако почти треть населения по-прежнему имеет информационные пробелы: 28,3% знают только про накопительную часть, а 13,5% – только про государственную пенсию.

Осведомленность о ключевых параметрах высока: например, 84,1% правильно называют действующий пенсионный возраст (63 года для мужчин, 61 для женщин). Лишь 4,6% продолжают оперировать устаревшей нормой (63/58), хотя в отдельных регионах (например, Жетісу) доля неверных ответов достигает ~10%.

Большинство также знает про обязательные пенсионные взносы: 90,1% слышали об ОПВ, но знание более сложных компонентов ниже – только 25,6% осведомлены о взносах работодателя, 21,2% о профессиональных взносах и 43,2% о добровольных взносах. Это говорит о том, что базовые понятия усвоены лучше, чем специальные. В целом, базовый уровень финансовой грамотности относительно высок, хотя остаются нишевые пробелы в понимании.

Поведение и участие в системе. Вовлеченность населения в пенсионную систему существенно повысилась. Доля граждан, когда-либо делавших взносы в ЕНПФ, достигла 78,7% (против 42,7% в 2021 году). Этот *рост отражает сокращение теневой занятости и рост охвата пенсионными программами*.

Тем не менее интерес к своему пенсионному счету остается сдержанным: лишь 29,2% респондентов регулярно проверяют состояние накоплений, тогда как треть опрошенных (33,8%) *вообще не следят* за своими пенсионными счетами (хотя эта пассивная группа сократилась с ~41% в 2021). Особенno мало интересуются накоплениями молодые люди: среди молодежи 18-29 лет 36,7% признались, что не контролируют свой пенсионный баланс.

Также выявлена низкая активность в использовании цифровых сервисов для пенсионного планирования: лишь **6,3% респондентов пробовали пенсионный калькулятор на сайте**, в то время как 87,4% никогда им не пользовались. Хотя около половины граждан уже применяют

базовые электронные инструменты (мобильное приложение, сайт ЕНПФ, портал eGov используют 40-49% опрошенных), подавляющее большинство продолжает предпочитать онлайн-каналы: **личное обращение в офисы ЕНПФ (69,3%) или в ЦОН (58,4%) остаются основными способами получения информации**. Это указывает на значительный потенциал для развития цифровой грамотности и онлайн-сервисов в пенсионной сфере.

ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Общие тенденции. *По мере перехода к более сложным аспектам пенсионной системы уровень финансовой грамотности заметно падает.* В этой категории большинство правильных ответов составляют лишь 30-45%, что указывает на недостаточное усвоение продвинутых знаний населением. Иными словами, **базовые права и возможности гражданами понимаются удовлетворительно, но более сложные финансовые механизмы вызывают затруднения.**

Инвестирование пенсионных активов. *Существует устойчивое заблуждение о том, кто управляет пенсионными накоплениями.* Самым популярным ответом был «сам ЕНПФ» – так считают 35,6% опрошенных, хотя это неверно. Правильно назвали доверительных управляющих (Национальный Банк и управляющие компании) лишь 34,1% граждан. То есть около двух третей респондентов не знают реального механизма инвестирования пенсионных активов. Причем этот пробел носит системный характер: даже среди людей с высшим образованием доля ошибочных ответов высока (до 40% упоминают ЕНПФ как инвестора).

Также ухудшилось понимание принципов инвестиционного дохода: лишь 25% опрошенных верно указали рыночную природу начисления доходности (против 41,7% в 2021 году). Многие перешли к упрощенным моделям: например, 32,5% считают, что доходность по пенсионным счетам просто индексируется на уровень инфляции, а 21-22% думают, что она начисляется аналогично банковскому депозиту. Эти данные сигнализируют о снижении уровня финансовых знаний в части инвестиций и замещении их интуитивными представлениями.

Пенсионный аннуитет и налоговый режим. *Население слабо ориентируется в условиях пенсионных аннуитетов: правильно знают возраст и условия покупки аннуитета только 29% респондентов* (верно ответив, что оформить аннуитет можно с 45 лет при накоплении достаточной суммы). Остальные путаются: ~26,7% полагают, что аннуитет доступен лишь в пенсионном возрасте, 22,4% считают, что перевести накопления в страховую можно в любом возрасте, а 21,9% уверены, что такой возможности вообще нет. Отсутствие доминирующего варианта ответа говорит о разрозненности знаний.

Схожая ситуация с налогами на пенсию: *только 38% опрошенных знают про действующий режим налогообложения пенсионных выплат и его отмену с 2026 года*, тогда как 43,9% уверены, что пенсионные выплаты не облагаются налогом вовсе. Еще 18,1% ошибочно думают, будто с пенсий взимается социальный налог. Таким

образом, более половины населения неверно представляет налоговые правила системы.

Правила выплат и гарантии. Базовые ограничения известны большинству граждан. Например, 61,5% респондентов правильно отвергли утверждение о возможности снять пенсионные деньги *в любом возрасте* (то есть понимают, что досрочное изъятие ограничено). Однако по другим аспектам регулярно возникают ошибки. Так, 15,6% опрошенных неверно оценивают условия аннуитета (считают ошибочным одно из верных утверждений), а 12,9% путаются в правилах периодических пенсионных выплат. Государственная гарантия сохранности номинала накоплений тоже понимается не полностью: 49,5% знают, что она распространяется только на обязательные взносы, но почти 40% думают, что гарантированы также добровольные накопления (еще 10,8% – что гарантированы исключительно добровольные). В итоге *совокупно около половины граждан имеет искаженное представление о государственных обязательствах в системе*.

Осведомленность о сервисах и возможностях. Большинство респондентов знакомы с базовыми сервисами пенсионной системы: примерно 89,4% знают о возможности отслеживать свои накопления (индивидуальный счет), 84,9% – о сайте ЕНПФ, 73,2% – о каналах обратной связи Фонда, 72,4% – об опции единовременных пенсионных выплат на определенные нужды.

Однако продвинутые инструменты известны куда хуже: возможность выбора инвестиционной стратегии упоминают 55,8%, наличие пенсионного калькулятора – лишь 45,7%, а информацию об исторической доходности пенсионных активов знают только 31,7% опрошенных. Это подтверждает, что *население пользуется пенсионной системой в основном пассивно: люди осведомлены о базовых услугах, но далеко не все вникают в более сложные финансовые инструменты и долгосрочное планирование*.

ДОВЕРИЕ К ПЕНСИОННОЙ СИСТЕМЕ И ЕНПФ

Общий уровень доверия. Отношение населения к пенсионной системе Казахстана и ЕНПФ можно охарактеризовать как умеренно-нейтральное. По десятибалльной шкале (где 10 – полное доверие) *средняя оценка доверия к пенсионной системе составляет около 5,92 балла, а к ЕНПФ – 6,04 балла*. Эти значения лишь немногим выше середины шкалы, отражая сдержанное доверие без выраженного оптимизма.

Таким образом, абсолютное большинство граждан занимает нейтрально-позитивную или осторожно-доверительную позицию: не проявляя резкого недоверия, но и не выражая полного доверия пенсионным институтам.

Динамика и факторы доверия. В 2022 году фиксировался всплеск доверия к накопительной системе (до 47,5% респондентов выбирали ЕНПФ как главный инструмент пенсионного обеспечения), что совпало с общественной дискуссией о частичном изъятии средств. К 2025 году

показатель доверия стабилизировался на более низком, но все же высоком уровне (39,3% по тому же индикатору).

Географически доверие варьируется: северные и центральные регионы страны демонстрируют более высокий средний балл доверия (например, Акмолинская обл. – 6,53; Карагандинская – 6,22), тогда как южные, восточные, области и мегаполисы более критичны (минимум у области Абай – 5,72 балла). Тем не менее во всех регионах доверие остается в умеренных рамках, нигде не опускаясь в крайние низкие значения. Такая картина подтверждает, что *население не разделяет доверие к пенсионной системе и к ЕНПФ – эти показатели связаны и изменяются синхронно. Максимальное доверие ЕНПФ выражают, кстати, наиболее образованные группы населения* – среди респондентов с ученой степенью доля высоких оценок доверия достигает 48,9%.

Недоверие и его причины. Хотя откровенно недоверяющих меньшинство, анализ их мнений выявил несколько системных причин. Среди респондентов, поставивших низкие оценки (1-3 балла), *почти половина (48%) объясняют свое недоверие низким уровнем пенсионных выплат*, считая пенсии недостаточными. На втором месте – частые изменения пенсионного законодательства (21,1%). Третьим фактором является нестабильная экономическая ситуация (19,3%), в том числе инфляция и колебания тенге, что подрывает уверенность в сохранности накоплений.

Опрос также показал, какие меры население считает наиболее действенными для повышения доверия: *59,8% опрошенных указали на необходимость повышения доходности пенсионных активов* (лучшей инвестиционной прибыли), а около 46% – на улучшение информирования и прозрачности работы Фонда. Это подчеркивает, что доверие граждан можно укрепить как финансовыми результатами, так и эффективной коммуникацией.

ДОСТУПНОСТЬ И ВОСПРИЯТИЕ ИНФОРМАЦИИ НАСЕЛЕНИЕМ

Оценка доступности информации. Более половины населения оценивает текущую информационную открытость ЕНПФ положительно. Согласно опросу, *57,3% респондентов считают, что основная информация о деятельности Фонда легко доступна для всех желающих*. Однако значительная часть аудитории сталкивается с затруднениями: 24,8% отметили, что поиск нужных сведений требует дополнительных усилий и времени, а еще 4,9% заявили, что *информации практически нет в свободном доступе*. Кроме того, 13% граждан прямо указали, что не интересуются деятельностью ЕНПФ и не ищут о ней информацию.

Таким образом, фактически *около трети населения находится вне поля активного информирования о пенсионной системе*.

Межрегиональные различия в ощущении доступности данных заметны: если в Восточно-Казахстанской, Абайской и ряде других областей до 6–65% населения согласны, что информация доступна, то в отдельных

регионах (Павлодарская, Акмолинская обл. и др.) этот показатель не достигает и 55%.

В некоторых областях выше и доля тех, кто говорит об отсутствии информации (например, до 7–8% в Жамбылской и Карагандинской обл.). Эти цифры свидетельствуют о неравномерности информационной политики: где-то население легко находит ответы на свои вопросы, а где-то ощущает дефицит сведений или недостаток разъяснений.

Понятность и усвоение информации. Оценка понятности материалов ЕНПФ населением в целом схожа с оценкой доступности. Чуть более половины опрошенных (57,3%) считают, что информация Фонда изложена понятно и доступно для понимания. Остальные испытывают трудности разной степени: 29% респондентов признались, что им бывает сложно сразу разобраться в сообщениях ЕНПФ и приходится тратить дополнительное время на их осмысление. Небольшая группа (1,2%) прямо заявила, что информация непонятна им вовсе, а еще 12,5% затруднились оценить ее понятность.

Среди причин, осложняющих понимание, граждане назвали обиление специальной терминологии и сложность законодательных формулировок – по 37,8% отметили каждый из этих факторов. Это указывает на необходимость адаптации языка и формата под массовую аудиторию.

Средний индекс понятности информации составил ~2,64 балла по условной шкале (отражает умеренно-положительную оценку). Следовательно, коммуникация ЕНПФ воспринимается населением удовлетворительно, но без запаса прочности – примерно треть граждан пока недостаточно хорошо понимает разъяснения Фонда. Для повышения эффективности информирования рекомендуется упрощать язык материалов, сопровождать тексты инфографикой и примерами, учитывая уровень финансовой грамотности аудитории.

Каналы и источники информации. Структура медиапотребления по пенсионной тематике существенно сместилась в цифровое пространство. Почти половина населения (49,1%) получает новости и сведения о пенсионной системе через социальные сети и мессенджеры, что делает их главным коммуникационным каналом. Внутри этой категории лидируют Instagram (примерно 32% упоминаний), а также Facebook (13,6%), WhatsApp (11,9%) и Telegram (10,9%).

Второе место среди источников информации занимает телевидение – его указали 29,4% респондентов. Телевидение остается особенно важным для аудитории старшего возраста и сельских жителей, причем **наибольшим доверием пользуются крупные государственные телеканалы** (КТК – 15,3%, «Хабар» – 8,9% и др.). Однако в масштабах страны ТВ уже уступает по охвату интернет-платформам. Около 13,7% граждан черпают информацию с новостных сайтов (Zakon.kz, Informburo и др.), а традиционные СМИ – радио (5,6%) и газеты (2,2%) – играют периферийную роль.

Этот медиапрофиль демонстрирует высокую цифровизацию: для эффективного доведения информации ЕНПФ должен делать упор на онлайн-каналы. Короткий визуальный контент, присутствие в популярных соцсетях и мессенджерах, а также поддержание доверия к официальным телересурсам – ключевые направления коммуникационной стратегии.

АНАЛИЗ РАБОЧИХ ГИПОТЕЗ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. ГИПОТЕЗА 1: «Уровень доверия к ЕНПФ и пенсионной системе находится на уровне выше среднего». Не подтвердилась.

Исследование показало, что доверие населения скорее нейтральное, чем высокое. Средние оценки доверия колеблются около 6 баллов из 10, а самые частые ответы респондентов – 5-6 баллов (умеренное доверие). Лишь около 7% населения полностью доверяют системе (оценки 9-10), тогда как у четверти доверие лишь относительно положительное (7-8 баллов). **Таким образом, уровень доверия нельзя назвать выше среднего – скорее, он средний, сдержанный: средняя оценка доверия к пенсионной системе составляет около 5,92 балла, а к ЕНПФ – 6,04 балла.**

2. ГИПОТЕЗА 2: «В вопросах пенсионного обеспечения респонденты доверяют более достоверным источникам информации в виде государственного телевидения». Частично подтвердилась.

Государственное телевидение действительно остается одним из основных источников сведений о пенсиях и ЕНПФ, однако оно уже не доминирует. По данным опроса, телевидение упомянули ~29% респондентов, преимущественно люди старших возрастов. Более того, доля граждан, получающих информацию через соцсети и интернет, достигла ~49% – эти каналы обогнали ТВ по охвату аудитории.

Государственные телеканалы сохраняют высокий уровень доверия и широкую аудиторию среди традиционно настроенной части населения, но молодые и продвинутые группы предпочитают цифровые платформы.

Таким образом, хотя госТВ считается достоверным источником и пользуется значительным доверием, в целом информационное поведение смещается к онлайн-СМИ. **Гипотеза верна лишь отчасти: телепрограммы остаются важны, но уже не являются безусловно главным каналом доверительной информации для всех категорий населения.**

3. ГИПОТЕЗА 3: «Доступность информации о деятельности ЕНПФ определяет, насколько эта информация будет понята респондентами». Подтвердилась.

Результаты показывают прямую связь между оценкой доступности сведений и их восприятием. Те группы населения, которые считают информацию легко доступной, как правило, отмечают и ее понятность. В целом 57,3% граждан нашли данные доступными, и считают разъяснения понятными.

Наоборот, примерно треть участников опроса испытывает затруднения – им сложно найти или усвоить материалы Фонда. **Совпадение долей ($\approx 30\%$ респондентов) указывающих на труднодоступность информации и**

на ее неполную понятность свидетельствует о существенной корреляции между этими факторами.

Можно заключить, что при улучшении доступности (например, через удобные каналы и навигацию) понимание населением пенсионной информации также возрастает, что подтверждает гипотезу.

4. ГИПОТЕЗА 4: «Уровень доверия к ЕНПФ напрямую связан с уровнем доверия к пенсионной системе Казахстана». **Подтвердилась.**

Анализ показал, что **доверие к ЕНПФ и к системе в целом изменяются синхронно и статистически связаны**. Во-первых, средние оценки практически равны (около 6 из 10 для системы и для ЕНПФ). Во-вторых, регионы с повышенным доверием к пенсионной системе (например, Акмолинская, Карагандинская обл.) демонстрируют и более высокое доверие к ЕНПФ, тогда как регионы с относительно низким доверием (юг и мегаполисы) скептичны по обоим параметрам. **Нет областей, где бы население доверяло Фонду, но не доверяло системе, или наоборот** – эти показатели идут рука об руку. Это логично, поскольку ЕНПФ воспринимается как центральный институт действующей пенсионной модели.

Таким образом, гипотеза о прямой зависимости доверия полностью подтверждена фактическими данными.

5. ГИПОТЕЗА 5: «Уровень доверия к пенсионной системе и ЕНПФ напрямую зависят от материального положения респондента». **Не подтвердилась.** Эмпирических доказательств существенной зависимости доверия от уровня доходов не выявлено. Доверие оказалось относительно умеренным во всех социальных группах – как среди обеспеченных, так и среди менее обеспеченных граждан.

Например, **даже респонденты с высокими доходами и образованием нередко выражают сомнения в системе, а люди со скромными средствами могут ей доверять**. Корреляционный анализ не зафиксировал статистически значимой связи между самооценкой материального положения и уровнем доверия, что говорит об автономности этих показателей. **Важнее оказывались другие факторы (регион проживания, личный опыт взаимодействия с ЕНПФ, информированность).**

Таким образом, гипотеза о прямой зависимости доверия от социального благополучия респондента не нашла подтверждения.

6. ГИПОТЕЗА 6: «Уровень восприятия (понимания) информации о деятельности ЕНПФ зависит от возраста и уровня образования респондента». **Частично подтвердилась.**

Данные исследования указывают на наличие некоторых различий в понимании информации между возрастно-образовательными группами, однако эти различия не кардинальны.

С одной стороны, **молодежь демонстрирует более высокий уровень базовых знаний** (например, 18-29-летние лучше осведомлены о текущем пенсионном законодательстве), а **респонденты с учеными степенями чаще уверены в своих знаниях и доверяют системе**.

С другой стороны, **сложные аспекты пенсионной системы оказались одинаково трудны для большинства граждан независимо от возраста и образования.** Например, понимание механизма инвестирования пенсионных активов низкое во всех возрастных категориях, причем даже среди людей с высшим образованием почти 40% имеют неверное представление. **Высокий уровень образования не гарантирует глубокого понимания специфики пенсионной системы.**

Таким образом, влияние возраста и образования на восприятие информации прослеживается лишь отчасти. **Более значимы оказались индивидуальная финансовая грамотность и опыт: те, кто ранее интересовался пенсиями, лучше разбираются в материалах ЕНПФ, вне зависимости от формального образования.** В целом гипотеза 6 верна в том, что молодые и образованные в среднем более информированы, но степень понимания пенсионных нюансов определяется не только социodemографическими факторами.

7. ГИПОТЕЗА 7: «Уровень доступности информации о деятельности ЕНПФ напрямую связан с уровнем образования и возраста респондента». **Подтвердилась.**

Исследование косвенно подтвердило, что **образованные и молодые группы населения имеют больший доступ к информации о ЕНПФ.** Так, медийные предпочтения различаются: люди старшего поколения чаще ограничиваются телевидением и печатной прессой, тогда как молодежь и граждане с высоким образованием активнее пользуются интернет-ресурсами.

В результате доступ к актуальной информации выше у тех, кто умеет пользоваться цифровыми каналами. Респонденты с высшим образованием и хорошей компьютерной грамотностью нередко получают сведения сразу из нескольких источников (сайт Фонда, соцсети, онлайн-СМИ) и реже жалуются на нехватку информации. Напротив, люди с низким уровнем образования или пожилые могут испытывать трудности с онлайн-сервисами – для них продолжает играть роль традиционное информирование через ТВ, газеты, личные обращения. Статистика показывает, например, что Интернетом в качестве основного канала новостей пользуются почти 60% молодых респондентов, но менее 20% граждан старшего возраста (по косвенным данным опроса). Таким образом, **чем моложе и образованнее аудитория, тем доступнее для нее информация** – гипотеза 7 соответствует наблюдаемой картине. Это подразумевает, что усилия по повышению доступности информации должны фокусироваться на менее образованных и возрастных сегментах населения, чтобы сокращать цифровой разрыв в информированности.

На основе анализа текущего состояния финансовой грамотности и восприятия пенсионной системы, **предлагаются конкретные практические меры по отдельным направлениям.**

1. Повышение уровня финансовой грамотности населения

Проблемы: Базовое понимание пенсионной системы у большинства высокое, но есть пробелы в знаниях о различных видах взносов и услугах.

Только четверть респондентов правильно знает об обязательных профессиональных (21-25%) взносах и взносах работодателя. Продвинутые темы (инвестирование, аннуитет, налоги) понимаются хуже: лишь 34,1% знают, кто управляет пенсионными накоплениями, 25% – что доходность формируется рыночно. Молодежь проявляет низкую финансовую активность (37% 18-29 лет вовсе не проверяют счет).

- **Молодежь (студенты, молодые специалисты):** запустить обучающий курс или челлендж в Instagram/TikTok по теме «Азбука пенсионных накоплений». Формат – короткие видеоролики, инфографика и квизы о видах взносов и режимах пенсионных выплат. Например, простые видеоролики о том, что такое ОПВ и ДПВ, или анимации о роли накоплений и инвестиций. Подключить популярных блогеров (финансовых или лайфстайл), чтобы сделать контент вирусным. Привлечь внимание рекламой в соцсетях: «проверь свой пенсионный калькулятор» с упрощенным объяснением результата.
- **Работники и самозанятые (возраст 25-50):** внедрить регулярные обучающие вебинары и семинары на рабочих местах и в социальных центрах. Например, в компаниях провести «день финансовой грамотности» с участием экспертов ЕНПФ. Включить в программы обучения для самозанятых (ИП) и малых предприятий сведения о пенсионных накоплениях. Подготовить буклеты и видеоуроки, доступные на сайте ЕНПФ и в Мобильном приложении. Интегрировать основы финансовой грамотности в программы переподготовки безработных через ЦОН.
- **Пенсионеры и предпенсионеры:** организовать разъяснительные встречи в ЦОН, пенсионных отделениях и через городские клубы пожилых. Использовать телевизионные и радиопередачи (государственные каналы КТК, Хабар), которые особенно популярны у старшего поколения, для сюжетов о том, как работают накопления, что такое государственная гарантия и как обратиться с вопросом. Проводить индивидуальные консультации: при регистрации в пенсионной системе предлагать короткий мастер-класс по самостоятельному использованию пенсионного калькулятора.
- **Малообеспеченные и малообразованные:** разработать простые обучающие материалы – инфографику и комиксы (с историями «героев-пенсионеров») на русском и казахском языках. Проводить выездные образовательные сессии в сельской местности и труднодоступных районах, включая мультимедийные презентации на ярмарках и в сельских школах/библиотеках (по опыту «Цифрового Казахстана», обучение цифровым навыкам проводится в школах и библиотеках). Активнее взаимодействовать с местными лидерами мнений и социальными работниками для распространения базовой информации о пенсионных взносах.
- **Усовершенствовать онлайн-курсы и тесты:** добавить на сайт ЕНПФ и порталах eGov интерактивные модули по финансовой грамотности (краткие тесты, калькуляторы с подсказками). Например, встроить подсказки в пенсионный калькулятор о причинах отклонения

введенных параметров или пояснительные видео рядом с полями ввода. Отмечать прохождение таких курсов значками или небольшими поощрениями.

За счет этих мер целевые группы получат доступную информацию, адаптированную под их стиль восприятия (соцсети для молодежи, ТВ/радио для старших, выездные семинары для регионов), что устранит существующие пробелы в знаниях (например, понимание различных видов взносов и сложных аспектов системы).

2. Повышение доверия к пенсионной системе и ЕНПФ

Проблемы: Уровень доверия к системе умеренно нейтральный ($\approx 6/10$), существует недоверие из-за низких пенсий (48% критики), частых изменений законов (21,1%) и инфляционно-экономических рисков (19,3%). При опросе наибольший эффект укрепления доверия респонденты связывают с ростом доходности пенсионных активов (59,8%) и улучшением информирования/прозрачности (57,2%).

- **Прозрачность и отчетность:** создать открытый онлайн-дэшборд (на сайте ЕНПФ и eGov) с простым интерфейсом, где любой может увидеть структуру активов, ключевые показатели (баланс, поступления, расходы) и сравнить их по годам. Проводить публичные трансляции «дня открытых дверей» Фонда с ответами на вопросы граждан и экспертами. Подробные отчеты о портфелях и управлении давать не только для профессионалов, но и в формате «вопрос-ответ» и инфографики для широкой аудитории.
- **Коммуникация и вовлечение:** обеспечить **проактивную обратную связь**. Создать круглосуточный чат-бот или горячую линию, где можно быстро задать вопрос про пенсию. Запустить SMS- и email-рассылки с напоминаниями о балансе счета и краткими новостями («Ваши средства выросли на X% за год»). Регулярно проводить опросы доверия, чтобы «услышать» потенциальные недоверия и оперативно реагировать. Организовать серии Q&A-встреч на региональных площадках (как онлайн, так и онлайн) – «вопрос дня» с ответом чиновника Фонда или независимого эксперта.
- **Стабильность и прогнозируемость:** минимизировать частые изменения правил. Если изменения необходимы, сопровождать их разъяснениями и переходными мерами. Например, заранее анонсировать и объяснить любые корректировки параметров (пенсионный возраст, ставки и т.д.). Подчеркивать существующие гарантии.

3. Увеличение активности использования цифровых сервисов (калькулятор, сайт ЕНПФ, eGov)

Проблемы: Несмотря на наличие онлайн-инструментов, граждане ими почти не пользуются: лишь 6,3% пробовали пенсионный калькулятор (87,4% – ни разу). Хотя 40–49% используют мобильные приложения и портал eGov, большинство по-прежнему предпочитают живое обращение в офис (69%). Необходимо сделать цифровые сервисы более привлекательными и доступными, особенно для молодежи и жителей регионов.

- **Улучшение интерфейса пенсионного калькулятора:** перевести калькулятор в формат мобильного приложения и адаптивного веб-дизайна (многие пользуются смартфоном). Добавить шаги с подсказками, подсветить ошибки ввода. Внедрить «волшебные» поля: если авторизован – подгружать текущий баланс автоматически.
- **Маркетинг и обучение:** провести целевую промо-кампанию калькулятора: короткие видеоИнструкции в соцсетях («Как рассчитать свою будущую пенсию за 2 минуты»). Публикации-«тюториалы» (скринкасты) в Instagram Stories или Telegram-канале ЕНПФ.
- **Развитие eGov и приложений:** интегрировать пенсионный сервис в мобильное приложение eGov Mobile (в рамках одного интерфейса можно открыть «Пенсионный кабинет»). Усилить навигацию: в разделе eGov «Мои финансы» – сделать явную кнопку «Пенсионный калькулятор / мой накопительный счет». Для бизнеса добавить инструменты, связанные с пенсионными взносами, в кабинет предпринимателя («eGov Business»).

5. Повышение понятности информационных материалов

Проблемы: 29% респондентов находят материалы ЕНПФ сложными для понимания; основные жалобы – «слишком много специальной терминологии» и «сложные законодательные формулировки» (каждый фактор упоминают по ~38%). Хотя большинство считает тексты понятными (57%), у трети населения остаются затруднения. Поэтому необходимо адаптировать контент под неглубоко финансово-грамотную аудиторию: простым языком и с опорой на визуальные средства.

- **Упрощенный язык:** во всех информационных материалах (буклетах, на сайте, в новостях) избегать юридических терминов и сокращений. Например, писать «накопления на будущую пенсию» вместо «пенсионные активы», «взносы работодателя» вместо «ОППВ» (или давать пояснение в скобках). Переводить нормативные фразы на разговорный стиль, добавлять параллели: «Ваши взносы растут как деньги в копилке».
- **Инфографика и визуализация:** сопровождать тексты наглядными схемами и картинками. К примеру, схема «какие бывают пенсии» (государственная, трудовая, накопительная) с процентами участников и стрелками. Графики доходности и баланса – интерактивные или статичные, но очень простые (подписи, легенды на русском/казахском без математики). Примеры: таблица, показывающая нарастающие суммы накоплений при разных сценариях вклада; изображение лестницы, где каждый шаг – это вклад или год работы.
- **Примеры и истории:** приводить «истории реальных людей» (или виртуальных персонажей) с разбором: например, «Олег, 30 лет, получает зарплату X, ежемесячно откладывает Y тенге – посчитаем, какую пенсию он получит». Сравнивать варианты: если Олег сделает добровольный вклад 5% и инвестирует его, то в 60 лет у него будет больше. Такой пример фиксированными данными легче понять, чем абстрактные формулировки.

- **Структурирование контента:** разбивать длинные тексты на короткие блоки с подзаголовками, списки «Плюсы»/«Минусы». Например, отдельный блок «Что я получу?» вместо сплошного текста об ануитетах. Создавать FAQ-разделы «честных ответов» («Можно ли снять пенсию раньше?») на сайте и в буклетах.

Региональное распределение генеральной и выборочной совокупности по типу местности

		Городское население, чел.	Сельское население, чел	ВСЕГО	Городское население, %	Сельское население, %	Количество анкет		
							ВСЕГО	город	село
Республика Казахстан	20 407 844	12 926 078	7 481 766	100,00%	63,34%	36,66%	3 000	1 900	1 100
Центральный регион									
Акмолинская	787 915	454 329	333 586	3,86%	3,51%	4,46%	116	67	49
Карагандинская	1 132 436	931 931	200 505	5,55%	7,21%	2,68%	167	137	30
Ұлытау	219 942	174 850	45 092	1,08%	1,35%	0,60%	32	25	7
г. Астана	1 588 567	1 588 567	0	7,78%	12,29%	0,00%	234	234	0
Западный регион									
Актюбинская	953 687	725 231	228 456	4,67%	5,61%	3,05%	140	106	34
Атырауская	713 872	391 795	322 077	3,50%	3,03%	4,30%	105	58	47
Западно-Казахстанская	695 900	400 323	295 577	3,41%	3,10%	3,95%	102	59	43
Мангистауская	814 072	378 709	435 363	3,99%	2,93%	5,82%	120	56	64
Восточный регион									
Абай	598 868	374 415	224 453	2,93%	2,897%	3,00%	88	55	33
Восточно-Казахстанская	721 140	486 497	234 643	3,53%	3,76%	3,14%	106	72	34
Северный регион									
Костанайская	823 115	523 053	300 062	4,03%	4,05%	4,01%	121	77	44
Павлодарская	747 758	533 888	213 870	3,66%	4,13%	2,86%	110	78	32
Северо-Казахстанская	517 281	258 026	259 255	2,53%	2,00%	3,47%	76	38	38
Южный регион									
Жамбылская	1 219 056	537 638	681 418	5,97%	4,16%	9,11%	179	79	100
Кызылординская	846 675	399 076	447 599	4,15%	3,09%	5,98%	124	58	66
Туркестанская	2 149 276	543 900	1 605 376	10,53%	4,21%	21,46%	316	80	236
Алматинская	1 581 020	306 053	1 274 967	7,75%	2,37%	17,04%	232	45	187
Жетісу	690 556	311 089	379 467	3,38%	2,41%	5,07%	102	46	56
г. Алматы	2 325 485	2 325 485	0	11,395%	17,99%	0,00%	342	342	0
г. Шымкент	1 281 223	1 281 223	0	6,28%	9,91%	0,00%	188	188	0

Распределение респондентов по полу, возрастным группам, семейному положению и типу поселения

Размер выборки распределен по полу, возрастным категориям (в соответствии с анкеты исследования) и типу поселения, что представлено ниже.

Распределение выборки по семейному положению будет определяться в ходе исследования, так как официальная статистика БНС АСПиР РК по семейному положению в разрезе, предусмотренном анкетой исследования, отсутствует.

Социально-демографические характеристики респондентов		Кол-во
Всего		3000
Пол	Мужчины	1473
	Женщины	1527
Возраст	18-29 лет	758
	30-39 лет	778
	40-49 лет	646
	50-59 лет	528
	60-65 лет	290
Семейное положение	Не состоят в браке	Будет определено по результатам исследования
	Состоят в браке	
	Разведены	
	Овдовевшие	
Тип поселения	Город	1 900
	Село	1 100

Более детальная расшифровка возрастно-полового состава выборочной совокупности представлена в таблице ниже:

Детальная расшифровка возрастно-полового состава выборочной совокупности

Социально-демографические характеристики респондентов	Кол-во	%
Всего, респондентов, из них:	3000	100,00%
Мужчины, в том числе:	1 473	49,11%
18-29 лет	387	12,91%
30-39 лет	393	13,08%
40-49 лет	317	10,56%
50-59 лет	248	8,26%
60-65 лет	128	4,28%
Женщины	1 527	50,89%
18-29 лет	371	12,37%
30-39 лет	385	12,84%
40-49 лет	329	10,96%
50-59 лет	280	9,33%
60-65 лет	162	5,40%

Приложение 3

Распределение респондентов по социальному статусу и типу поселения

	ВСЕГО	Наемные работники, чел.	%	Безработные, чел.	%	Самозанятые, чел.	%
Республика Казахстан*	3 000	2 031	67,70%	138	4,60%	831	27,70%
Центральный регион							
Акмолинская	116	81	69,90%	5	4,50%	30	25,60%
Карагандинская	167	104	62,70%	7	4,00%	56	33,30%
Ұлытау	32	20	63,00%	1	4,10%	11	32,90%
Город Астана	234	166	70,90%	10	4,30%	58	24,80%
Западный регион							
Актюбинская	140	102	73,20%	7	4,70%	31	22,10%
Атырауская	105	83	78,70%	5	5,00%	17	16,30%
Западно-Казахстанская	102	72	70,10%	4	4,70%	26	25,20%
Мангистауская	120	91	75,90%	6	5,10%	23	19,00%
Восточный регион							
Абай	88	62	70,00%	4	4,70%	22	25,30%
Восточно-Казахстанская	106	71	66,60%	5	4,60%	30	28,80%
Северный регион							
Костанайская	121	84	69,30%	6	4,60%	31	26,10%
Павлодарская	110	77	69,70%	5	4,90%	28	25,40%
Северо-Казахстанская	76	49	63,50%	3	4,40%	24	32,10%
Южный регион							
Жамбылская	179	117	65,70%	9	4,80%	53	29,50%
Кызылординская	124	78	62,80%	6	4,80%	40	32,40%
Туркестанская	316	198	62,60%	15	4,70%	103	32,70%
Алматинская	232	166	71,60%	11	4,60%	55	23,80%
Жетісу	102	63	61,90%	5	4,70%	34	33,40%
Город Алматы	342	235	68,70%	15	4,40%	92	26,90%
Город Шымкент	188	112	59,80%	9	4,70%	67	35,50%

С Номер анкеты

№ кода			
--------	--	--	--

код маршрута

AHKETA

Добрый день, уважаемый интервьюер!

Мы проводим социологическое исследование по определению уровня финансовой грамотности населения Казахстана в сфере пенсионного обеспечения. Для участия в нашем опросе Вы были выбраны методом случайной выборки. Мы понимаем, что Вы затратите на беседу часть своего свободного времени, и будем очень благодарны Вам за помощь в нашем исследовании и Ваши искренние ответы. Длительность интервью около 15 минут.

1. Название области _____

2. Название населенного пункта _____

3. Тип населенного пункта:

1. Столица. 2. Алматы. 3. Шымкент 4. Областной центр. 5. Районный центр/Село/Аул.

4. Номер интервьюера | _____ | _____ | _____ | _____ |

Интервьюер! Отметьте, пожалуйста, дату проведения опроса

5. Дата опроса |_____| |_____| 2025г.
день |_____| месяц

Интервьюер! Отметьте, пожалуйста, местное время начала опроса

Уровень финансовой грамотности

1. По Вашему мнению, что будет основой Вашего финансового благосостояния в пенсионном возрасте?

Один ответ

1. Мои пенсионные накопления в ЕНПФ;
 2. Иные сбережения (помимо накоплений в ЕНПФ);
 3. Пенсии от государства;
 4. Собственный бизнес;
 5. Поддержка семьи/родственников;
 6. Страховые выплаты;
 7. Другое (укажите)

Дать анализ корреляции ответов в зависимости от возраста, сферы деятельности, материального положения, образования, типа поселения респондентов.

2. Назовите, пожалуйста, какие виды пенсионных выплат существуют в нашей стране? *Один ответ*

1. Государственная базовая пенсионная выплата, гарантированная всем гражданам Казахстана, и государственная трудовая (солидарная) пенсия по стажу;
 2. Пенсионные выплаты из ЕНПФ за счет собственных пенсионных накоплений работника, сформированных из обязательных пенсионных взносов, обязательных пенсионных взносов работодателя, обязательных профессиональных пенсионных взносов, добровольных пенсионных взносов;
 3. Оба варианта верны;
 4. Другое (укажите) .

Дать анализ корреляции ответов в зависимости от возраста, сферы деятельности, материального положения, образования, типа поселения респондентов.

3. Кто осуществляет инвестирование пенсионных денег для получения инвестиционного дохода?

1. Национальный банк Республики Казахстан;
 2. Управляющие инвестиционным портфелем по выбору вкладчика;
 3. ЕНПФ (Единый Накопительный Пенсионный Фонд);
 4. Правительство Республики Казахстан;

5. Первый и второй варианты верны.

Дать анализ корреляции ответов в зависимости от возраста, сферы деятельности, материального положения, образования, типа поселения респондентов.

4. Чем занимается ЕНПФ? Один ответ

1. Собирает обязательные и добровольные пенсионные взносы, ведет учет пенсионных накоплений, осуществляет выплаты за счет пенсионных накоплений;
2. Инвестирует пенсионные активы для сохранения и приумножения стоимости пенсионных накоплений;
3. Оказывает все государственные услуги для населения по принципу одного окна»;
4. Другое (укажите) _____.

5. Какие виды пенсионных взносов в ЕНПФ Вы знаете? Несколько ответов

1. Обязательные пенсионные взносы, отчисляемые с дохода работника

Если знаете размер, укажите (в %) _____;

2. Обязательные пенсионные взносы работодателя

Если знаете размер, укажите (в %) _____;

3. Обязательные профессиональные пенсионные взносы, уплачиваемые работодателем в пользу работников, занятых во вредных условиях труда

Если знаете размер, укажите (в %) _____;

4. Добровольные пенсионные взносы, гражданин сам и (или) работодатель в пользу своего работника вносят деньги на пенсионный счет;

5. Единый налоговый платеж для микро и малого бизнеса

Если знаете размер, укажите (в %) _____;

6. Затрудняюсь ответить;

7. Другое (укажите) _____.

6. Какой в Казахстане возраст выхода на пенсию (пенсионный возраст)? Один ответ

1. Мужчины в 63 года, женщины в 58 лет;
2. Мужчины в 63 года, женщины в 61 год;
3. Мужчины и женщины в 63 года.

7. Осуществляли ли Вы отчисления в ЕНПФ за последние 12 месяцев? Один ответ

1. Да;
2. Нет.

8. Вы интересуетесь суммой своих пенсионных накоплений в ЕНПФ? Один ответ

1. Да, я регулярно (1 раз в год и чаще) проверяю выписку со счета о состоянии пенсионных накоплений;
2. Раз в два-три года;
3. Нет, не интересуюсь.

9. Пользовались ли Вы электронными услугами ЕНПФ за последние 12 месяцев? Один ответ

1. Нет;
2. Да.

Если да, то опишите свой опыт _____

10. Пользовались ли Вы пенсионным калькулятором ЕНПФ для расчета Вашей будущей пенсии?

Один ответ

1. Да;
2. Нет;
3. Не знаю о пенсионном калькуляторе ЕНПФ.

11. Обслуживались ли Вы в офисах ЕНПФ за последние 12 месяцев? Один ответ

1. Нет;
2. Да.

Если да, то опишите свой опыт _____

12. Как узнать о состоянии своего индивидуального пенсионного счета? Несколько ответов

1. Личное обращение в ЕНПФ;
2. Получение выписки на почтовый адрес;
3. Получение выписки на электронный адрес;
4. Через личный кабинет на сайте ЕНПФ;
5. Через мобильное приложение ЕНПФ;
6. Через портал электронного правительства www.egov.kz;

7. В ЦОНе;
8. В банке;
9. Затрудняюсь ответить;
10. Другое (укажите)_____.

13. Вы знаете, что пенсионные накопления инвестируются в различные финансовые инструменты и приумножаются за счет инвестиционного дохода? *Один ответ*

1. Да, знаю;
2. Не только знаю, но и регулярно отслеживаю полученный инвестиционный доход;
3. Нет, не знаю;
4. Я не разбираюсь в вопросах финансов и инвестиций.

14. Как начисляется инвестиционный доход на Ваши пенсионные накопления? *Один ответ*

1. Ежемесячно по установленному проценту (как на депозите в банке);
2. Размер инвестиционного дохода варьируется в зависимости от начисленного вознаграждения по ценным бумагам, изменения рыночной стоимости ценных бумаг и курсов иностранных валют, при этом инвестиционный доход может быть, как положительный, так и отрицательный в зависимости от ситуации на фондовых рынках;
3. Инвестиционный доход начисляется ежегодно по уровню годовой инфляции;
4. Затрудняюсь ответить.

15. Укажите НЕверное утверждение. *Один ответ*

1. Регулярные пенсионные выплаты из ЕНПФ осуществляются только после наступления пенсионного возраста либо при установлении бессрочной инвалидности 1-2 группы;
2. Начать получать ежемесячные пенсионные выплаты за счет пенсионных накоплений можно до достижения пенсионного возраста, если заключить договор пенсионного аннуитета со страховой организацией и перевести в нее пенсионные накопления из ЕНПФ;
3. Забрать свои пенсионные накопления из ЕНПФ можно в любом возрасте и на любые цели;
4. Забрать часть пенсионных накоплений из ЕНПФ до наступления пенсионного возраста можно для целей улучшения жилищных условий и / или оплаты лечения.

16. Кто имеет право на перевод пенсионных накоплений в страховую организацию для приобретения пенсионного аннуитета? *Один ответ*

1. Вкладчики ЕНПФ любого возраста, при достаточности пенсионных накоплений;
2. Только вкладчики, достигшие пенсионного возраста, при достаточности пенсионных накоплений;
3. Вкладчики по достижении 45-летнего возраста, при достаточности пенсионных накоплений;
4. Никто не имеет такого права.

17. Облагаются ли пенсионные выплаты из ЕНПФ налогом? *Один ответ*

1. Пенсионные выплаты не облагаются налогами;
2. Пенсионные выплаты облагаются индивидуальным подоходным налогом. При этом со вступлением в силу нового Налогового кодекса с 1 января 2026 года пенсионные выплаты из ЕНПФ будут освобождены от индивидуального подоходного налога;
3. Пенсионные выплаты облагаются социальным налогом.

18. Государство гарантирует сохранность пенсионных взносов с учетом накопленной инфляции на момент наступления пенсионного возраста в отношении..... *(вставьте один правильный ответ)*

1. Обязательных и добровольных видов пенсионных взносов;
2. Обязательных пенсионных взносов работников и обязательных профессиональных пенсионных взносов работодателя;
3. Добровольных видов пенсионных взносов.

19. Выберите, ВЕРНО или ОШИБОЧНО следующее утверждение?

1. Размер государственной базовой пенсионной выплаты зависит от регулярности уплаты обязательных пенсионных взносов в ЕНПФ_____;
2. За выплатой пенсионных накоплений при достижении пенсионного возраста нужно обращаться в ЦОН_____;
3. Заявление на получение единовременной пенсионной выплаты (ЕПВ) на улучшение жилищных условий и (или) лечение подается уполномоченному оператору, ему же предоставляются документы, подтверждающие целевое использование ЕПВ_____;
4. Пенсионные накопления являются собственностью вкладчика, не относятся к совместно нажитому имуществу, могут передаваться по наследству и на них не может быть наложено обременение_____.

20. Ответьте, ЗНАЮ или НЕ ЗНАЮ на следующие утверждения.

- Знаете ли вы, что ЕНПФ ведет индивидуальный учет пенсионных накоплений по каждому вкладчику и обязан бесплатно предоставлять вкладчикам сведения об их пенсионных накоплениях? _____;
- Знаете ли вы, что всю необходимую информацию о накопительной пенсионной системе, своих накоплениях и отчетности ЕНПФ можно найти на сайте www.enpf.kz? _____;
- Знаете ли вы, что при возникновении любых вопросов об НПС необходимо обратиться в ЕНПФ по телефонам, указанным на сайте www.enpf.kz или задать свой вопрос в социальных сетях? _____;
- Знаете ли вы, что часть накоплений можно использовать на улучшение жилищных условий, лечение? _____;
- Знаете ли вы, что вкладчик может выбирать инвестиционную стратегию управления пенсионными активами путем перевода до 50% своих накоплений за счет обязательных пенсионных взносов и до 100% – за счет добровольных в компании по управлению инвестиционным портфелем? _____;
- Знаете ли вы, что в личном кабинете на сайте www.enpf.kz с помощью пенсионного калькулятора можно рассчитать прогнозный размер будущей пенсии, а также узнать, в каком размере надо уплачивать пенсионные взносы, чтобы получить желаемый размер пенсии? _____;
- Знаете ли вы, что историческая накопленная доходность по пенсионным активам превышает уровень накопленной инфляции? _____.

Уровень доверия

21. Оцените по десятибалльной шкале (где 10 означает полное доверие, а 1 – абсолютное недоверие), насколько Вы лично доверяете пенсионной системе Казахстана? Один ответ

1.

Если отмечены оценки с 1 по 3,	Совершенно не доверяю					Полностью доверяю				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

пожалуйста, укажите причину недоверия:

- 1) слишком частые изменения в пенсионном законодательстве;
- 2) слухи о негативной работе системы;
- 3) пенсионеры получают мало;
- 4) нестабильная экономическая ситуация (инфляция, девальвация, недостаточная доходность пенсионных активов);
- 5) не доверяю государству;
- 6) другое (укажите) _____.

2. Затрудняюсь ответить

22. Оцените по десятибалльной шкале (где 10 означает полное доверие, а 1 – абсолютное недоверие), насколько Вы лично доверяете Единому Накопительному Пенсионному Фонду (ЕНПФ)? Один ответ

1.

Совершенно не доверяю					Полностью доверяю				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Если отмечены оценки с 1 по 3, пожалуйста, укажите причину недоверия:

- 1) непрозрачная работа Фонда (не достаточно информации о деятельности Фонда, непонятная / слишком сложная информация);
- 2) не доверяю руководству Фонда;
- 3) не доволен качеством работы Фонда (непрофессиональные работники, грубое отношение);
- 4) другое (укажите) _____.

2. Затрудняюсь ответить

23. Какие меры необходимо принять ЕНПФ, чтобы Вы доверяли ему? Несколько ответов

1. Лучше разъяснить роль и значение ЕНПФ;
2. Чаще отчитываться перед населением о деятельности Фонда;
3. Повысить доступность услуг ЕНПФ (географическая близость, электронные каналы доступа);
4. Повысить уровень доходности накоплений;
5. Создать привлекательные условия для формирования добровольных накоплений;
6. Другое (укажите) _____.

24. Как Вы считаете, насколько легко найти информацию о деятельности ЕНПФ? Один ответ

1. Основная информация легко доступна для всех;
2. Требуется время и усилия, чтобы найти информацию;
3. Практически нет доступа;
4. Не интересуюсь.

25. Как Вы считаете, насколько понятна для населения информация о деятельности ЕНПФ? *Один ответ*

1. Основная информация понятна для всех;
2. Требуется время и усилия, чтобы понять информацию;
3. Не понятна, укажите что именно _____ (терминология, законодательство и т.д.);
4. Затрудняюсь ответить.

26. Из какого источника Вы получаете новости?

Отметьте один основной источник

1. Телевидение → Укажите, какие каналы _____
2. Радиостанции → Укажите, какие _____
3. Газеты → Укажите, какие _____
4. Сайты → Укажите, какие _____
5. Социальные сети и мессенджеры → Укажите, какие _____
6. Другое (укажите) _____

Социально-демографическая информация

27. Пол респондента:

1. Мужской;
2. Женский.

28. Сколько Вам полных лет?

- (Укажите число полных лет.) | | лет. Отметить возрастную группу ниже.*
1. 18 - 29 лет;
 2. 30 - 39 лет;
 3. 40 - 49 лет;
 4. 50 - 59 лет;
 5. 60 - 65 лет;
 6. Старше 65 лет.

29. На каком языке Вы предпочитаете получать информацию?

1. На казахском;
2. На русском;
3. Другое (укажите) _____.

30. Ваше семейное положение?

1. Холост/не замужем;
2. Состою в браке, в том числе в гражданском (без регистрации в ЗАГСе);
3. Разведен/разведена;
4. Вдовец/вдова.

31. Какой у Вас уровень образования?

1. Неполное среднее (8-9 классов);
2. Среднее общеобразовательное (10-11 классов школы/лицея/гимназии);
3. Среднее специальное (ПТШ, ПТУ, колледж, училище);
4. Незаконченное высшее;
5. Высшее (бакалавриат);
6. Высшее;
7. Высшее (магистратура);
8. Имею ученую степень.

32. Ваш социальный статус в настоящее время?

Государственная занятость

1. Служащий в государственном органе или работник квазигосударственной организации, (включая специалистов со средним и высшим образованием, охрану, секретарей);
2. Руководитель (любого уровня) в государственном органе (учреждении, организации);
3. Военнослужащий или работник органов правопорядка (армия, МВД, прокуратура).

Занятость в частном предпринимательстве или в частной фирме-компании

4. Служащий в частной компании/инофирме (включая специалистов со средним и высшим образованием, охрану, секретарей);
5. Руководитель (любого уровня) в частной компании/инофирме – не владелец фирмы компании;

6. Бизнесмен (свой бизнес) с нанятыми работниками, без работников (включая владельца, индивидуального предпринимателя (ИП));
 7. Фермер;
 8. Самозанятый (без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, без найма работников);
 9. Занятый на платформе (к примеру таксист, курьер «Яндекс», «Glovo» или др. платформы).

Наемные рабочие

10. Рабочий/продавец/ сельхозрабочий, имеющий постоянную работу;
 11. Сезонный рабочий (занятый в определенный сезон года);
 12. Поденный рабочий (нанятый на день или несколько дней).

Не занятые по разным обстоятельствам

13. Домохозяйка (включая находящихся в декретном отпуске);
 14. Студент/учащийся;
 15. Неработающий пенсионер;
 16. Инвалид (неработающий по состоянию здоровья).

Безработные

17. Безработный – нет работы, но ищет ее, зарегистрирован на бирже труда;
18. Безработный – нет работы, но ищет ее и НЕ зарегистрирован на бирже труда;
19. Безработный – нет работы и не ищет ее, не зарегистрирован на бирже труда.

Занятость в неправительственной организации (НПО, профсоюзы, партии, спортивные клубы и т.п.)

20. Служащий (включая специалистов со средним и высшим образованием, охрану, секретаря);
21. Руководитель (любого уровня);
22. Другое (укажите подробнее) _____;
23. Отказ от ответа.

33. Отметьте Вашу сферу деятельности? Один ответ

1. Государственная сфера;
 2. Коммерческий бизнес;
 3. Финансовый и страховой бизнес;
 4. Производственный бизнес;
 5. Наука;
 6. Образование и воспитание;
 7. Искусство и творчество;
 8. Медицина;
 9. Сельское хозяйство;
 10. Другое (укажите)

34. Опишите, пожалуйста, материальное положение Вашей семьи?

1. Денег не хватает даже на питание;
 2. На питание денег хватает, но покупка одежды, оплата коммунальных услуг вызывает серьезные проблемы;
 3. Купить сейчас новый телевизор, холодильник или стиральную машину было бы трудно;
 4. Денег вполне хватает на крупную бытовую технику, но мы не могли бы купить новую машину;
 5. Наших заработка хватает на все, кроме таких дорогих приобретений, как квартира/дом;
 6. Материальных затруднений не испытываем;
 7. Отказ от ответа.

35. Контактные данные респондента (телефон)

Рукательство интервьюера: Я заверяю, что данное интервью было проведено лично мной в строгом соответствии с Инструкцией. (Ф.И.О.)