

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

«7» августа 2018 года

Результаты дистанционного и очного обслуживания ЕНПФ за 1 полугодие 2018 года

На 1 июля 2018 года ЕНПФ предлагает практически всю линейку услуг в электронном формате, сопровождая вкладчика от заключения договора до получения выплаты. Пока в разработке такие онлайн-сервисы, как переводы в компании по страхованию жизни и получение выплат по добровольным взносам. Не включены в перечень электронных сервисов выплаты в связи с выездом на постоянное место жительства и наследникам из-за специфики подачи документов по этим услугам.

На сайте фонда в разделе Электронные услуги, имея электронную цифровую подпись, можно подать заявление на открытие индивидуального пенсионного счета, получить выписку со своего счета, внести изменения в свои реквизиты, а также изменить способ информирования, выбрав интернет-информирование, подать заявление на получение выплаты и отследить его статус.

Также в 1 полугодии текущего года запущена новая электронная услуга «Получение дубликата заявления об открытии индивидуального пенсионного счета», а также разработан сервис «Заключение договора за счет добровольных пенсионных взносов в свою пользу», который уже функционирует.

Помимо этого, в мае 2018 года ЕНПФ запустил Telegram-бот, с помощью которого пользователи могут получить мини-выписку или отправить выписку на адрес электронной почты, восстановить пароль от Личного кабинета, ознакомиться с актуальными новостями и текущими показателями Фонда, а также найти ближайшее его отделение.

С целью расширения каналов взаимодействия с вкладчиками и получателями в отчетном периоде проведены работы по внедрению нового дистанционного канала WhatsApp, позволяющего получить консультацию по вопросам пенсионного обеспечения лицам, находящимся как в Казахстане, так и за рубежом. Новый канал запущен в работу в июле.

Всего за 1 полугодие 2018 года оказано 7,5 млн услуг посредством электронных каналов. Это составило 72% от общего объема предоставленных услуг в отчетный период. При этом в офисах фонда и во время выездного обслуживания было оказано 2,9 млн операций.

Внедрение и развитие электронных сервисов позволило вывести на новый уровень качество услуг Фонда, большая часть из которых стала оказываться дистанционно.

Высокое качество обслуживания подтверждено международными экспертами. В марте 2018 года АО «ЕНПФ» успешно прошел сертификационный аудит Системы Менеджмента Качества на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 в области предоставления пенсионных услуг. Аудит был проведен международными аудиторами ведущей европейской компании TÜV Thüringen e.V. (Германия).

Пресс-центр АО «ЕНПФ»
Контакты для СМИ: press@enpf.kz