

ИНФОРМАЦИОННО-РАЗЪЯСНИТЕЛЬНАЯ РАБОТА И КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИЙ ЕНПФ



Программа - производный документ от Корпоративной стратегии развития АО «ЕНПФ» на 2022-2026 годы. Определяет основные задачи, приоритеты и механизмы реализации коммуникационной политики для достижения стратегических целей

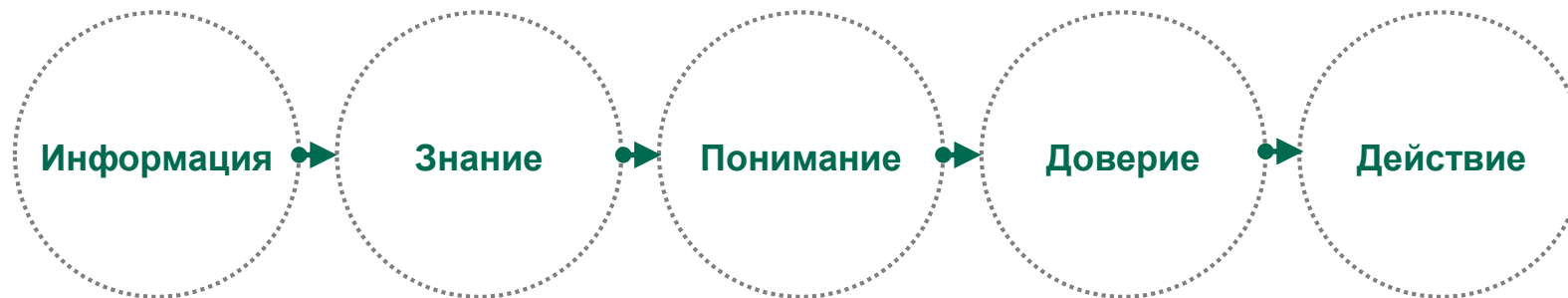
Корпоративная стратегия

Персонализированный подход к оказанию пенсионных услуг и коммуникациям с каждым участником с учетом лучшей мировой практики

Эффективное взаимодействие с общественностью и контрапартнерами ЕНПФ по вопросам НПС и другим направлениям деятельности ЕНПФ



Цель коммуникаций: повышение уровня информированности населения в сфере пенсионного обеспечения и укрепление доверия населения к НПС и ЕНПФ.



ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ (с привязкой к выплатам, как итогу функционирования в системе каждого отдельного вкладчика/получателя):



1997-2012

Поколение Z

Интернет-сайты, информагентства, **социальные сети**, сайт enpf.kz, мобильное приложение, YouTube-канал ЕНПФ, мессенджеры.



1980-начало 2000

Поколение Y

Интернет-сайты, информагентства, **социальные сети**, ТВ, радио, сайт enpf.kz, мобильное приложение, YouTube-канал ЕНПФ, мессенджеры.



1965-1980

Поколение X
Люди зрелого возраста

ТВ, радио, интернет-сайты, информагентства, **социальные сети**, еженедельники, сайт enpf.kz, мобильное приложение, журнал ProЕНПФ, YouTube-канал ЕНПФ, мессенджеры, личное обращение в Фонд.



1946-1964

Поколение «Бэби-бумеры». Люди предпенсионного и пенсионного возраста

ТВ, радио, печатные СМИ, личные коммуникации, личное обращение в Фонд, сайт enpf.kz, мобильное приложение, мессенджеры, **социальные сети**, журнал ProЕНПФ, буклеты, листовки.

ПО ТИПУ ЗАНЯТОСТИ:

НАЁМНЫЕ РАБОТНИКИ: интернет-сайты, информагентства, социальные сети, ТВ, радио, сайт enpf.kz, YouTube-канал ЕНПФ, мессенджеры

САМОЗАНЯТЫЕ: социальные сети, мессенджеры, личные коммуникации, интернет-сайты, информагентства, ТВ, радио, сайт enpf.kz, YouTube-канал ЕНПФ.

БЕЗРАБОТНЫЕ: Мессенджеры, личные коммуникации, **социальные сети**, ТВ, радио, печатные СМИ, сайт enpf.kz.

ПО МЕСТУ ПРОЖИВАНИЯ И РЕГИОНУ:

Города республиканского значения (Астана, Алматы и Шымкент): интернет-сайты, информагентства, социальные сети, ТВ, радио, еженедельники, деловые издания, сайт enpf.kz, YouTube-канал ЕНПФ, мессенджеры, личное обращение в Фонд, журнал ProЕНПФ.

Регионы: региональные ТВ-каналы, печатные СМИ, местные интернет-порталы, информагентства, журнал ProЕНПФ, социальные сети, ТВ, радио, еженедельники, деловые издания, сайт enpf.kz, YouTube-канал ЕНПФ, мессенджеры, личное обращение в Фонд.

ПО УРОВНЮ ЭКСПЕРТНОСТИ:



Массовое



Экспертное

МЕДИАПЛАН – тактика и оперативность

В 2025 году всего в СМИ размещено - 49 873 публикации с упоминанием ЕНПФ, по инициативе ЕНПФ 43 047 - 86,3%.

Для сравнения в 2020 - 41 165 материал, в 2017 году - 21 521 материал

106,147%
исполнение медиаплана
в 2025 году

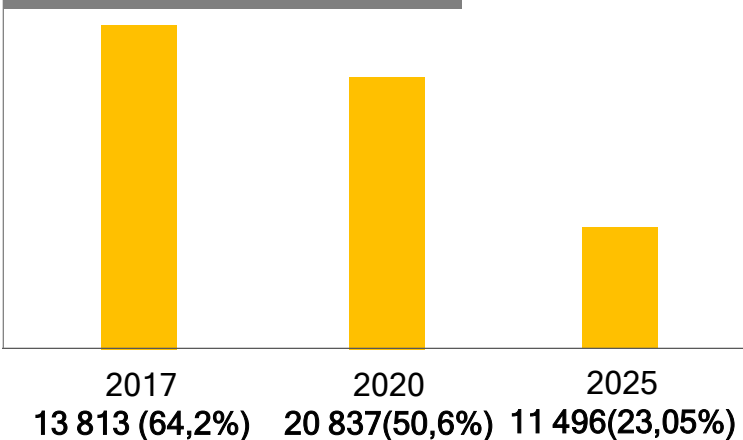
26 820 материалов (53,8%)
вышло на русском языке

14,5% материалов вышло в республиканских СМИ

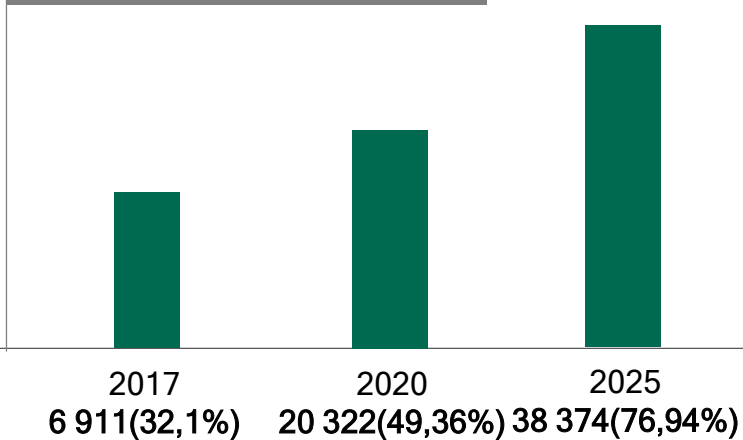
23 053 (46,2%)
на государственном языке

84,8% в региональных СМИ,
0,7% - в международных

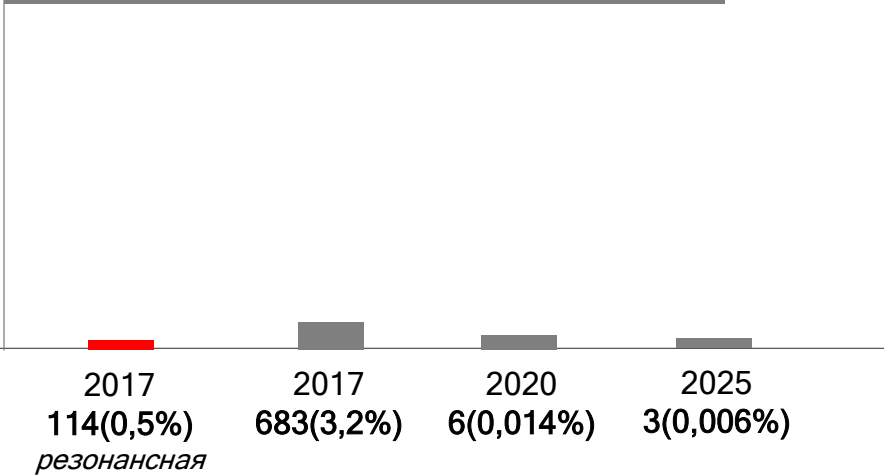
Позитивная тональность



Нейтральная тональность



Резонансная и негативная тональность



Информация о ЕНПФ и по его инициативе размещалась в: порядка 950 СМИ республиканского и регионального значения (на 800 интернет-порталах (включая интернет-версии печатных изданий), 34 телеканалах, 11 радио, в 105 печатных СМИ).

МЕДИАПЛАН – тактика и оперативность

Основные темы 2025, обсуждаемые в СМИ:

Национальный фонд - детям

Инвестиционный доход. Ключевые показатели

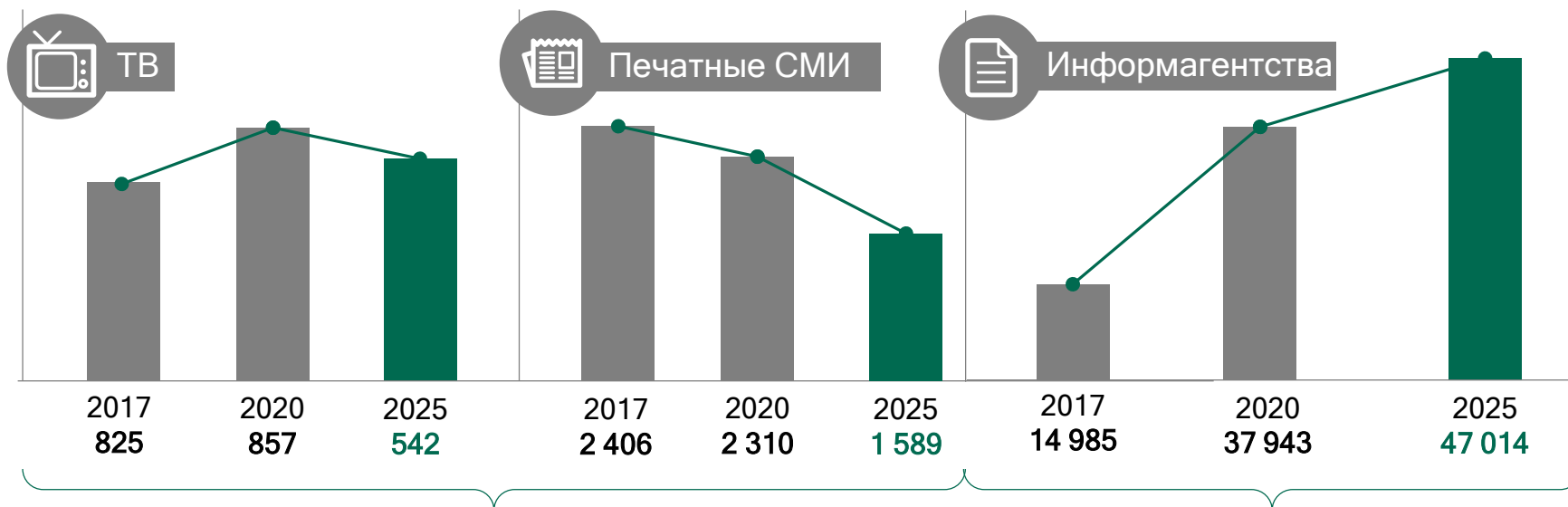
Демография. Адекватность пенсионных выплат. Формирование капитала

Изменения в налоговом законодательстве

Мошенничество.

121 пресс-релиз,
78 ответов на запросы СМИ
Цитируемость информации
ЕНПФ - 86,3% (целевой
показатель - 75%)

Каналы коммуникаций:



ТВ и печатные СМИ - наблюдается снижение интереса

Растет популярность интернет-СМИ

МЕДИАПЛАН – тактика и оперативность

Рейтинг охвата по Казахстану на апрель 2025*

1. Той Думан	29,24%
2. Радио Дача	24,36%
3. Авторадио Казахстан	24,18%

Рейтинг охвата по Казахстану на Апрель 2025 (без Алматы)

1. Авторадио Казахстан	24,77%
2. Той Думан	24,70%
3. Радио NS	23,19%

* на основании результатов исследований k-research.kz



Новости на радио:

Той Думан (63 выпуска)

Авторадио (122 выпуска)

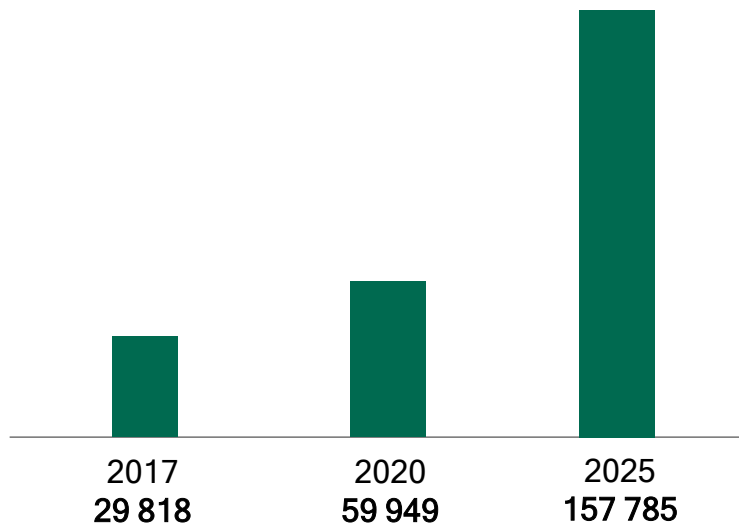
Всего услышали более 300 тыс. человек на каждом радио

Business FM (6 выпусков) Экспертные интервью

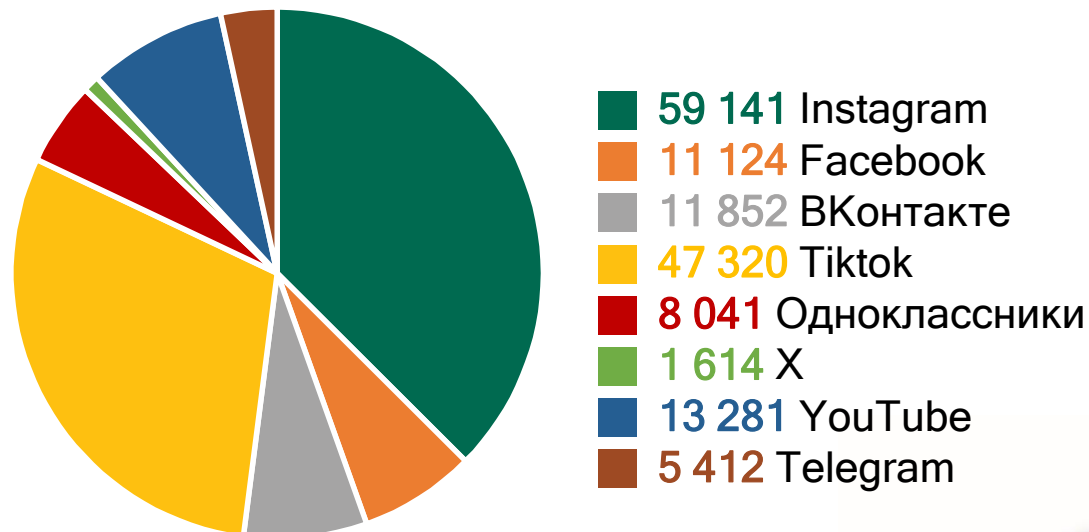


СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Количество подписчиков в динамике



Количество подписчиков в разрезе соцсетей за 2025 год



Официальные страницы ЕНПФ в социальных сетях:

Facebook, Instagram, X, V Kontakte, Одноклассники, Tik Tok, а также на YouTube и в Telegram.

1 772

Размещения за 12 месяцев 2025 года согласно контент-планам

2 205

Количество обращений через соцсети (кроме личных сообщений в VK и FB)





✓ **Комментарии на Youtube-канале и в социальных сетях по резонансным темам (ПМД, НФД, НК).**

Используют КТК, Хабар, 24.kz, 1 канал Евразия, Казахстан, AtamekenBusiness



✓ **Пенсия.кз. - новый формат в виде мини-сериала для Youtube-канала (от 80 тыс. до 337 тыс. просмотров).**

Проект с 2016 года. Ранее выходил на ТВ. По итогам 2023 года в рамках кампании, посвященной 25-летию НПС, признан лучшим народным проектом агентством Newsroom Media, Общественным фондом AB Digital совместно с PR-сообществом PR ROOM.

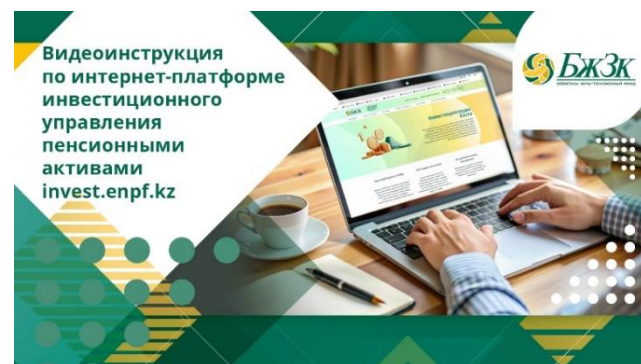


РАЗРАБОТКА ВИДЕО-КОНТЕНТА

- ✓ Подкасты - экспертные интервью. Пенсионный навигатор (ранее - Диалоги о пенсионной системе). В 2025 году - коллаборация с BusinessFM (до 614 тысяч просмотров)



- ✓ Видеоинструкции и разъяснительные вертикальные видео (рилз, шортс) - до 200 тыс. просмотров,



ОБЩАЯ СТАТИСТИКА ПРОСМОТРОВ ВИДЕО:

Instagram:

количество просмотров - около 5,4 млн

Tiktok:

количество просмотров - около 4,3 млн

Youtube:

количество просмотров - около 8,5 млн (6,5 млн - видео, 1,9 млн - shorts)

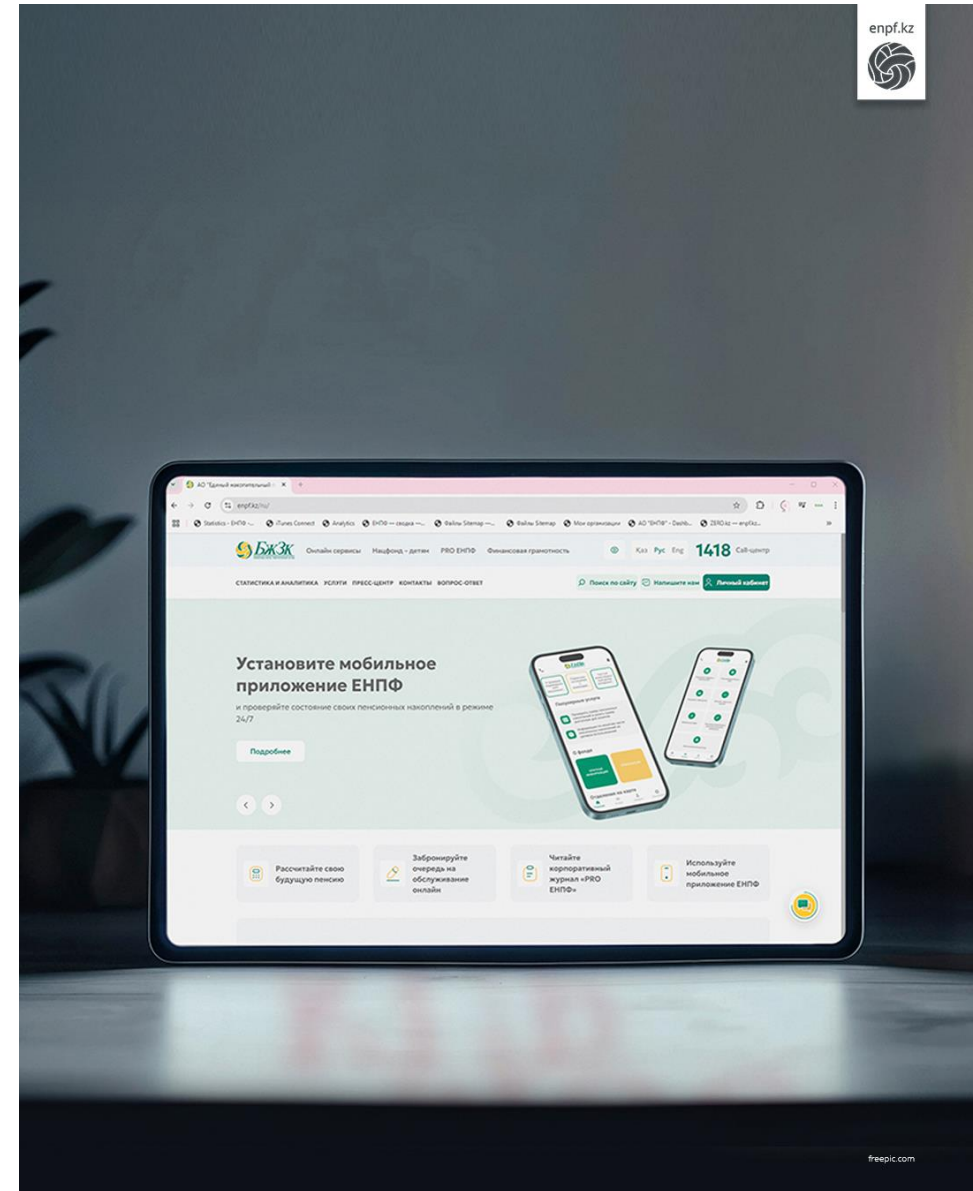
👍 **МЕЖДУНАРОДНЫЙ УРОВЕНЬ.** Ролик о цифровизации получил грамоту MACO (был представлен 261 проект из 69 стран).

2 367 713

количество посетителей сайта. 15 февраля 2025 года был запущен новый сайт enpf.kz.

Наиболее популярными разделами стали:
Статистика и аналитика,
Пенсионные выплаты,
Вопрос-ответ
Личный кабинет

- ✓ Средняя позиция сайта в поисковых системах - **7,7**, то есть на первой странице выдачи, что является целевым результатом.
- ✓ При просмотре сайта **65,5%** посетителей воспользовались смартфоном, **34,4%** вошли через компьютер, а **0,1%** использовали планшеты.
- ✓ Поддоменный сайт - kids.enpf.kz был обновлен данными на 2025 год в I квартале. Общее количество посетителей - 210 357.
- ✓ Продолжает работать официальная блог-платформа Председателя Правления АО «ЕНПФ», с целью обеспечения свободного доступа пользователей к интересующей его информации о деятельности Фонда. В течение отчетного периода поступило и обработано **34 обращения**.
- ✓ Запуск портала по управлению пенсионными активами в 2026 году invest.enpf.kz



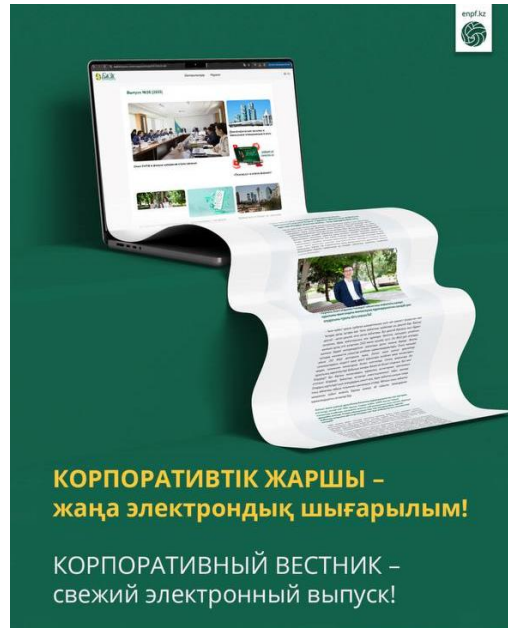
МЕРОПРИЯТИЯ

- ✓ Школа журналистики - 147 участников в 2025 г. Мероприятие с 2016 года в разных форматах. Около 1000 участников.
- ✓ Презентации в региональных СМИ - около 900 человек по всем регионам за 2025 год.
- ✓ Проект по разъяснительной работе с привлечением инфлюенсеров (в 2025 году Дана Нұржігіт (@dana_nurzhigit), Нурлан Батыров (@batyroff) - до 1 млн подписчиков). Все ролики были разработаны в их стиле повествования и размещены на страницах Instagram инфлюенсеров.
- ✓ Дни открытых дверей



ПЕЧАТНЫЕ И ЦИФРОВЫЕ ПРОЕКТЫ

- ✓ Публичная версия годового отчета за 2024 на казахском, русском и английском языках
- ✓ Ежеквартальное корпоративное издание «PRO ЕНПФ»
- ✓ Производство печатной продукции (по запросу филиалов)



РАСЧЕТАЙТЕ требуемый размер взносов, необходимый для достижения желаемого уровня пенсионных выплат. Для максимально точного расчета учитываются Ваши текущие накопления.

Следите за исполнением Вашего плана накоплений. Вы всегда будете в курсе, находитесь ли Вы на правильном пути к Вашим целям.

КАК СОЗДАТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ПЛАН?

Шаг 1: Войдите в Личный кабинет на сайте www.enpf.kz и перейдите в раздел "Услуги" → "Персональный пенсионный план".

Шаг 2: Заполните необходимую информацию в разделе "Входные данные" и нажмите кнопку "Рассчитать". Вы всегда можете вносить изменения в свои входные данные по Вашему усмотрению.

Шаг 3: Ознакомьтесь с Вашим персональным пенсионным планом и следите за его выполнением.

РАСЧЕТ ВАШЕЙ БУДУЩЕЙ СОВОКУПНОЙ ПЕНСИИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ КОМПОНЕНТЫ:

- Пенсию, финансируемую из средств государственного бюджета, включая базовую и солидарную (трудоустроенная) пенсии.
- Пенсию из ЕНПФ, формируемую за счет:
 - 10% обязательных пенсионных взносов (ОПВ), уплачиваемых в ЕНПФ из доходов работников;
 - 5% обязательных профессиональных пенсионных взносов (ОППВ), которые работодатель перечисляет в ЕНПФ в пользу работников, трудоустроенных на работах с вредными условиями труда;
 - добровольных пенсионных взносов (ДПВ) в ЕНПФ, которые могут вносить как работники, так и его работодатель.

Согласно статье 35 Социального кодекса РК оказание услуг Фондом осуществляется без взимания платы.

КАЛТАЙНСКИЙ ОПЕРАТИВНЫЙ ЦЕНТР
 № 1418
 www.enpf.kz



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ Более 90% услуг доступны онлайн - удобно, быстро, бесплатно!

Получите услуги ЕНПФ в своем мобильном телефоне!

РЕГИСТРАЦИЯ НОВОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ:

- Нажмите "Регистрация".
- Введите ИИН.
- Введите свой мобильный номер для получения SMS-кода.
- Введите полученный SMS-код.
- Пройдите биометрическую идентификацию.
- Установите пароль для дальнейшего входа.

ВОССТАНОВИТЬ ПАРОЛЬ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ЧЕРЕЗ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ:

- Нажмите «Забыли пароль?».
- Введите ИИН.
- Выберите способ подписания:
 - использовать eGov mobile;
 - отправить одноразовый пароль (SMS-e-mail).
- Установите новый пароль для дальнейшего входа.

ВОССТАНОВИТЬ ПАРОЛЬ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ ЧЕРЕЗ cabinet.enpf.kz:

- Нажмите «Забыли пароль?».
- Введите ИИН.
- Введите новый пароль.
- Подтвердите "Я не робот".
- Подпишитесь через eGov mobile.

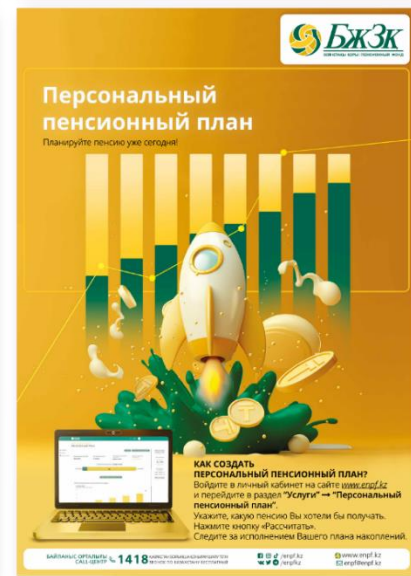
Согласно статье 35 Социального кодекса РК оказание услуг Фондом осуществляется без взимания платы!

УСЛУГИ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

- Справка о наличии счетов.
- Выписки со счетов.
- Справка по ОПВ (количество взносов).
- Перечисление добровольных пенсионных взносов.
- Заявления:
 - по выбору (изменению) управляющего инвестиционным портфелем;
 - по назначении пенсионных выплат по инвалидности, в связи со смертью получателя (на погребение), в связи с достижением 50 лет (ДПВ), на возврат ДПВ;
- Согласие на сбор и обработку персональных данных.
- Обновление реквизитов, в том числе банковских.
- Отслеживание заявлений на выплаты / переводы.
- Персональный калькулятор.
- Персональный план пенсионных накоплений.
- Бронирование очереди.
- Написать в поддержку.
- Заказать обратный звонок.
- История обращений.

* Доступно только в мобильном приложении БЗК/ЕНПФ.

КАЛТАЙНСКИЙ ОПЕРАТИВНЫЙ ЦЕНТР
 № 1418
 www.enpf.kz



РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ



Ежегодно проводятся социологические исследования

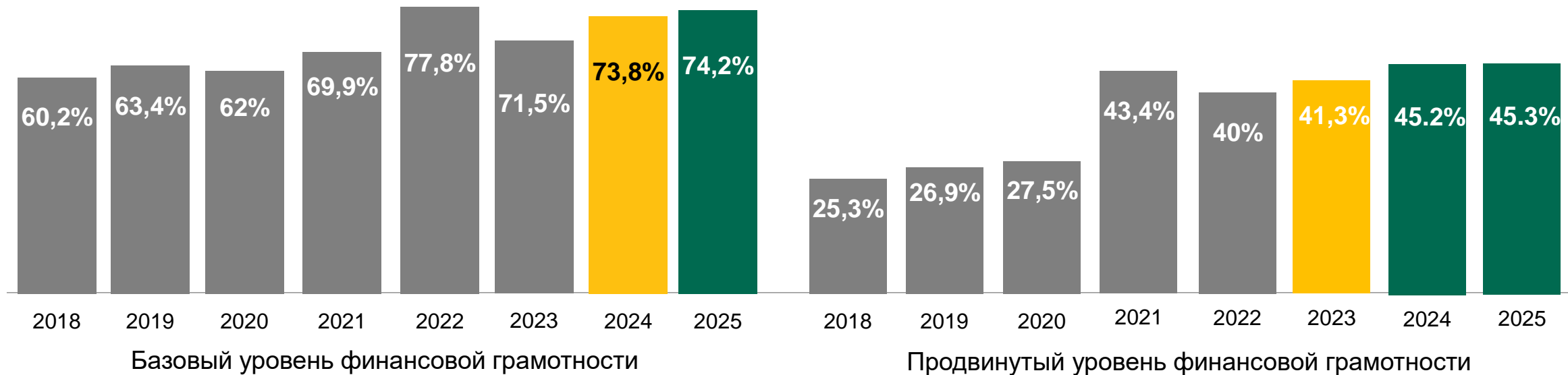
Метод исследований: массовый анкетный опрос 3000 респондентов

Географический охват: 17 областей Казахстана и 3 города республиканского значения.

Целевая аудитория: казахстанцы от 18 до 65 лет.

Цели:

1. Определение уровня финансовой грамотности населения Казахстана в сфере пенсионного обеспечения;
2. Определение степени доверия населения к АО «ЕНПФ». Уровень доверия к пенсионной системе - 5,92 баллов, к ЕНПФ - 6,04 баллов (из 10).



Значительная часть опрошенных придерживается мнения, что основным источником их финансового благосостояния будет пенсия (от государства и из ЕНПФ): так ответили 64,3% респондентов.



Рақмет!
Спасибо!

