

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

ЕНПФ оказывает пенсионные услуги с учетом предпочтений вкладчиков и получателей

Пенсионные услуги ЕНПФ можно получить в любом удобном, понятном и доступном формате: посетив офис Фонда, через сайт enpf.kz, мобильное приложение БЖЗК/ЕНПФ, либо через портал электронного правительства egov.kz. При этом вкладчики и получатели отдают предпочтение цифровизации: порядка **93%** услуг Фонд оказывает населению онлайн или в автоматическом режиме.

30,3 млн операций по обслуживанию вкладчиков и получателей произвел ЕНПФ за 2022 год. Из них **20,9 млн** – в электронном формате, **7,1 млн** – в автоматическом режиме.

Чаще всего казахстанцы обращаются за получением информации о состоянии пенсионных накоплений. Более **26,4 млн выписок** с индивидуальных пенсионных счетов выдано за 12 месяцев 2022 года, из них более **20,8 млн** в электронном формате.

Напомним, в личном кабинете на сайте и в мобильном приложении ЕНПФ кроме получения сведений о своих накоплениях можно выбрать способ информирования о них, изменить свои личные реквизиты, выбрать способ информирования о накоплениях, перевести часть накоплений управляющим инвестиционным портфелем, сделать прогнозный расчет будущей пенсии с помощью пенсионного калькулятора.

Часть услуг оказывается в автоматическом режиме – без обращения вкладчиков непосредственно в ЕНПФ. Так, по первому взносу открываются пенсионные счета по всем видам взносов. При этом идентификация физического лица осуществляется по персональным данным вкладчика (ФИО, ИИН, дате рождения), указанным в платёжном поручении, а все необходимые сведения о реквизитах документа, удостоверяющего его личность, о месте постоянного проживания ЕНПФ получает из информационных систем государственных органов. С начала года таким образом было **586 259** индивидуальных пенсионных счетов.

Кроме того, в автоматическом формате в Фонд поступают заявления от уполномоченных операторов на использование пенсионных накоплений на улучшение жилищных условий и лечение. Порядка 1,5 млн таких заявлений было отработано ЕНПФ в 2022 году.

Заявление на перевод пенсионных накоплений управляющим инвестиционным портфелем можно подать через личный кабинет на сайте enpf.kz. 2,7 тыс заявлений было принято за 2022 год.

А вот заявления на перевод накоплений в компании по страхованию жизни пока принимаются пока только лично в офисах Фонда. В 2022 году их было принято 3,4 тыс.

По-прежнему есть услуги, которые, несмотря на возможность получения в дистанционном режиме, вкладчики и получатели предпочитают получать путем очного обслуживания. Анализируя статистические данные, можно отметить, что из более 420,5 тыс заявлений на изменение реквизитов порядка 92% (или 385,3 тыс.) принято в офисах фонда, через отделения АО “Казпочта” или в ходе работы мобильных групп ЕНПФ. Также из 297 тыс заявлений на определение/изменение способа информирования в очном формате было подано порядка 226 тыс.(76%). Специалисты ЕНПФ объясняют это тем, что получая ту или иную услугу, казахстанцы параллельно получают консультации, советы по расчету будущей пенсии, формированию пенсионного капитала, персональные рекомендации по его приумножению.

Всего за 2022 год в ходе очного обслуживания было оказано около **1,5 млн** очных услуг, **более 1,3 млн** из которых – в подразделениях Фонда. Напомним, что адрес ближайшего к вам отделения Фонда можно легко уточнить [на сайте enpf.kz](http://www.enpf.kz), либо в мобильном приложении БЖЗК/ЕНПФ.

Качеству консультационных услуг ЕНПФ уделяет особое внимание. Вкладчики и получатели могут узнать нужную им информацию по различным каналам: в call-центре по номеру 1418 (звонок по Казахстану бесплатный), на корпоративном сайте www.enpf.kz, в мобильном

приложении БЖЗК/ENPF, посредством чат-бота в WhatsApp и Viber по номеру +7 777 000 14 18 и на официальных страницах ЕНПФ в социальных сетях Instagram, Facebook, ВКонтакте, Twitter, Telegram, Одноклассники. Всего с начала года специалистами Фонда отработано порядка **817,7 тыс. обращений**, поступившим по различным каналам обратной связи.

В рамках информационно-разъяснительной работы проведено порядка **32,8 тыс.** выездных презентаций на предприятиях и в организациях, встречах в отдаленных населенных пунктах, в ходе которых более **707 тыс.** человек получили информацию о накопительной пенсионной системе в целом и индивидуальные консультации.

ЕНПФ создан 22 августа 2013 года на базе АО «НПФ «ГНПФ». Учредителем и акционером ЕНПФ является Правительство Республики Казахстан в лице ГУ «Комитет государственного имущества и приватизации» Министерства финансов Республики Казахстан. Доверительное управление пенсионными активами ЕНПФ осуществляет Национальный Банк Республики Казахстан. С 1 января 2016 года функции по выработке предложений по повышению эффективности управления пенсионными активами переданы Совету по управлению Национальным фондом. В соответствии с пенсионным законодательством ЕНПФ осуществляет привлечение обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов, добровольных пенсионных взносов, пенсионные выплаты, индивидуальный учет пенсионных накоплений и выплат, предоставляет вкладчику (получателю) информацию о состоянии его пенсионных накоплений (подробнее на www.enpf.kz)