

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

Вкладчики ЕНПФ предпочитают пользоваться услугами в электронном формате

В январе 2023 года Единый накопительный пенсионный фонд оказал своим вкладчикам и получателям **порядка 2,6 млн услуг**, из них **1,6 млн** - в электронном формате, **780,5 тыс.** - в автоматическом, более **60 тыс.** – в удалённом формате в виде консультаций. Таким образом, **95%** пенсионных услуг казахстанцы получают дистанционно.

Самой востребованной услугой по итогам января 2023 года стало предоставление информации о состоянии индивидуальных пенсионных счетов (ИПС). Более **2,4 млн (93,4%** от всех проведенных операций) выписок с ИПС была выдана в январе 2023 г. Из них **1,6 млн (62,2%** от общего объема) - в электронном формате: через личный кабинет на сайте enpf.kz или в мобильном приложении, а также на портале электронного правительства egov.kz. Еще более **739 тыс.** выписок (28,8% от общего объема) было направлено автоматически вкладчикам и получателям, выбравшим способ информирования посредством электронной почты, указанной в базе данных ЕНПФ. Свыше **32,4 тыс.** заявлений обработано в январе 2023 года на изменение реквизитов.

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

30,4% от общего объема услуг оказывается в автоматическом режиме без непосредственного обращения в офисы ЕНПФ.

Напомним, что в случае отсутствия у физического лица в ЕНПФ открытого ИПС он открывается в информационной системе ЕНПФ автоматически при поступлении первого взноса. При этом идентификация физического лица осуществляется по персональным данным, указанным в электронном формате платежного поручения при перечислении ОПВ, ОППВ или ДПВ. Все необходимые сведения о реквизитах действующего документа и месте проживания вкладчика ЕНПФ получает из информационных систем государственных органов. С начала года таким образом в автоматическом режиме было открыто **23,3 тыс.** ИПС.

В автоматическом режиме осуществляются единовременные пенсионные выплаты на специальные счета по поступившим заявлениям от уполномоченных операторов и другие виды услуг. С начала года принято порядка **8,4 тыс.** заявлений на улучшение жилищных условий и лечение.

Несмотря на возможность получения услуг в дистанционном режиме, есть вкладчики, которые предпочитают личное обращение к специалистам Фонда. Поэтому посредством очного обслуживания в подразделениях ЕНПФ по всему Казахстану вкладчикам и получателям за январь оказано свыше **126,5 тыс.** услуг (**4,9%** от общего объема услуг), из них непосредственно в офисах обслуживания Фонда – **107,1 тыс.** Порядка **19,0 тыс.** услуг оказано отделами выездного обслуживания ЕНПФ – мобильными агентами и экипажами мобильных офисов. Кроме оказания услуг в ходе выездного обслуживания продолжается информационно-разъяснительная работа ЕНПФ в трудовых коллективах на предприятиях и в организациях. С начала года проведено более **2 тыс.** презентаций на предприятиях и в организациях, участниками которых стали более **47 тыс.** человек.

Особое внимание ЕНПФ уделяет предоставлению качественных консультационных услуг и развитию информационных каналов для вкладчиков и получателей Фонда. На 1 февраля 2023 года отработано свыше **60 тыс.** обращений, полученных по различным каналам обратной связи.

Консультационные услуги ЕНПФ можно получить посредством мессенджеров (чат-бота в WhatsApp и Viber по номеру +7 777 000 14 18), call-центра по номеру 1418 (звонок по Казахстану бесплатный), на корпоративном сайте enpf.kz, а также на официальных страницах ЕНПФ в социальных сетях Instagram, Facebook, ВКонтакте, Twitter, Telegram, Одноклассники.

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)