

Растет количество услуг, оказываемых ЕНПФ в цифровом формате

Единый накопительный пенсионный фонд (ЕНПФ, Фонд) предоставляет вкладчикам широкий спектр услуг по формированию пенсионного капитала, а также активно работает над расширением их перечня и улучшением качества обслуживания. Доступность услуг, оказываемых Фондом на сайте и в мобильном приложении в режиме 24/7, является важным условием роста интереса вкладчиков к своим сбережениям.

За период с 01.01.2025 г. по 31.10.2025 г. Фондом оказано населению 36,7 млн услуг. Из их общего количества 22,2 млн проведено в электронном формате, в автоматическом – 13,3 млн. Таким образом, доля услуг в автоматическом, электронном и удаленном форматах составила 97,8 % от общего количества. В очном формате было оказано 795,1 тыс. услуг, в том числе непосредственно в офисах Фонда 775,5 тыс.

Напомним, что все пенсионные счета открываются в ЕНПФ автоматически при поступлении первого взноса. Также автоматически начисляются целевые требования гражданам Республики Казахстан, не достигшим 18-ти лет, и открываются целевые накопительные счета (ЦНС) для учета и выплаты целевых накоплений совершеннолетним получателям целевых накоплений в рамках программы «Нацфонд – детям».

Всего за отчетный период общее количество открытых в автоматическом режиме индивидуальных пенсионных счетов (ИПС) по всем видам индивидуальных пенсионных взносов, а также условных пенсионных счетов (УПС) для учета обязательных пенсионных взносов работодателя (ОПВР), перечисленных работодателем за счет собственных средств, и целевых накопительных счетов (ЦНС, открываемых для учета и выплаты целевых накоплений получателям целевых накоплений в рамках программы «Нацфонд-детям») составило 1,4 млн единиц.

Самой популярной услугой является получение выписки с ИПС, УПС и ЦНС. С начала года по всем видам счетов было выдано 24,2 млн выписок, из которых 20,4 млн - в электронном виде и 3,3 млн выписок - в автоматическом режиме. ЕНПФ напоминает, что получение информации о состоянии счетов через личный кабинет - это самый удобный, надежный и оперативный способ контроля своих пенсионных накоплений. Сервис работает в режиме онлайн круглосуточно (24/7), что позволяет получать актуальную информацию в любое время и из любой точки мира. Информация о состоянии счетов доступна не только через мобильное приложение ЕНПФ и личный кабинет на сайте ЕНПФ, но и через портал egov.kz или мобильное приложение электронного правительства. Это дает дополнительные удобства для пользователей, предпочитающих взаимодействовать с государственными сервисами через единые платформы. ЕНПФ отмечает, что, начиная с 2025 года ежегодная автоматическая рассылка выписок по почте не осуществляется. Вместе с тем, получение информации о состоянии пенсионных накоплений по почте по-прежнему возможно при подаче соответствующего запроса на адрес ЕНПФ.

Кроме получения выписки в личном кабинете на сайте и в мобильном приложении вкладчики (получатели) имеют возможность воспользоваться такими услугами, как внесение изменений и дополнений в свои реквизиты, получение справки о наличии счетов, подача заявления о назначении пенсионных выплат в связи с установлением инвалидности 1 или 2 группы бессрочно или в связи с достижением пятидесятилетнего возраста за счет добровольных пенсионных взносов, отслеживание статуса заявления на выплату, перевод части пенсионных накоплений управляющим инвестиционным портфелем (УИП), прогнозный расчет будущей пенсии с помощью пенсионного калькулятора, составление персонального пенсионного плана и т.д.. К примеру, с начала года было принято 67,1 тыс. заявлений вкладчиков на перевод части пенсионных накоплений в доверительное управление УИП, из них 64,4 тысяч – в электронном формате.

На изменение реквизитов за 10 месяцев с начала 2025 г. было принято 114,0 тыс. заявлений, из них 107,0 тыс. – в офисах Фонда.

Обращаясь за той или иной услугой к специалистам ЕНПФ, вкладчики, как правило, получают дополнительные консультации и советы по формированию сбережений. Фонд активно

занимается просвещением населения о важности пенсионных накоплений. В рамках информационно-разъяснительной работы проведено 43,6 тыс. выездных презентаций, на которых присутствовало 892,3 тыс. человек. Количество материалов, размещенных по сообщениям ЕНПФ в средствах массовой информации, составило 35,5 тыс.

Количество поступивших обращений вкладчиков и получателей по каналам обратной связи (Call-центр, консультации через веб-сайт, мессенджеры, социальные сети и другие каналы связи) составило 434,0 тыс.

Напомним, что любая компания может подать заявку на проведение презентации и консультаций по вопросам накопительной пенсионной системы с выездом в офис, для чего нужно просто позвонить в call-центр по номеру 1418 или обратиться через сайт или мобильное приложение Фонда.

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, 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. В соответствии с пенсионным законодательством ЕНПФ осуществляет привлечение обязательных пенсионных взносов, обязательных пенсионных взносов работодателя, обязательных профессиональных пенсионных взносов, добровольных пенсионных взносов, а также зачисление и учет добровольных пенсионных взносов, сформированных за счет не востребовавшей суммы гарантийного возмещения по гарантируемому депозиту, перечисленной организацией, осуществляющей обязательное гарантирование депозитов, в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об обязательном гарантировании депозитов, размещенных в банках второго уровня Республики Казахстан", обеспечивает осуществление пенсионных выплат. Также Фонд осуществляет учет целевых активов и целевых требований, учет и зачисление целевых накоплений (ЦН) на целевые накопительные счета, выплат ЦН их получателю на банковские счета, учет возвратов ЦН в порядке, определенном Правительством Республики Казахстан в рамках программы «Национальный фонд – детям». (Подробнее на www.enpf.kz).