



Памятка пользователя электронной услуги «Напишите нам»

Алматы, 2026 год



Как найти электронную услугу «Напишите нам» на сайте ЕНПФ

Для направления запроса посредством электронного сервиса «Напишите нам», находящегося на внешнем сайте ЕНПФ, Вам необходимо перейти на главную страницу интернет ресурса: <https://www.enpf.kz/ru/>

The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left is the BZK logo and navigation links: "Онлайн сервисы", "Нацфонд – детям", "invest.enpf.kz", and "PRO ЕНПФ". On the right are language options "Қаз Рус Eng", a "1418" call center number, and a "Версия для слабовидящих" button. Below this is a secondary navigation bar with "СТАТИСТИКА И АНАЛИТИКА", "УСЛУГИ", "ПРЕСС-ЦЕНТР", "КОНТАКТЫ", and "ВОПРОС-ОТВЕТ". The main navigation area contains "Поиск по сайту", "Напишите нам" (highlighted with a red box), and "Личный кабинет". The main content area features a large banner with the heading "Управление пенсионными активами" and a detailed text block about pension asset management in Kazakhstan. The text explains that the system allows savers to choose an investment portfolio (UIP) managed by the National Bank of the Republic of Kazakhstan, or to entrust 50% of mandatory contributions, 50% of professional contributions, and up to 100% of voluntary contributions to the UIP. A "Подробнее" button is located below the text. The banner also includes an illustration of gold coins, a green bar chart, and an upward-pointing arrow.

Управление пенсионными активами

В Казахстане система пенсионных накоплений предоставляет вкладчикам возможность не только откладывать средства на будущее, но и выбрать управляющего инвестиционным портфелем (УИП). По умолчанию Вашими пенсионными активами управляет Национальный Банк РК. Но Вы можете передать до 50% обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов и до 100% добровольных пенсионных взносов в доверительное управление УИП.

[Подробнее](#)

Форма электронной услуги «Напишите нам» на сайте ЕНПФ



Для того чтобы ваш запрос был рассмотрен, Вам необходимо корректно заполнить следующие поля:

- **Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)** - укажите свои полные данные
- **Индивидуальный идентификационный номер (ИИН)** - идентификационный номер необходим для идентификации Вас как вкладчика
- **Признак резидентства** – признак Вашего резидентства в Республике Казахстан
- **Число месяц и год рождения** - укажите дату своего рождения
- **Тема запроса** - выберите категорию своего обращения из выпадающего списка (например, консультация по выплатам пенсионных накоплений, получение выписки со счета и т.д.)
- **Текст запроса** – изложите суть своего вопроса максимально четко и кратко
- **Адрес электронной почты** - на этот адрес придет ответ от ЕНПФ, убедитесь в его актуальности
- **Регион (последнее место регистрации жительства в Республике Казахстан)** - укажите свой регион проживания

Напишите нам

Ваша ФИО

Вы резидент РК?

Ваш ИИН

Дата рождения

Выберите тему

Текст сообщения

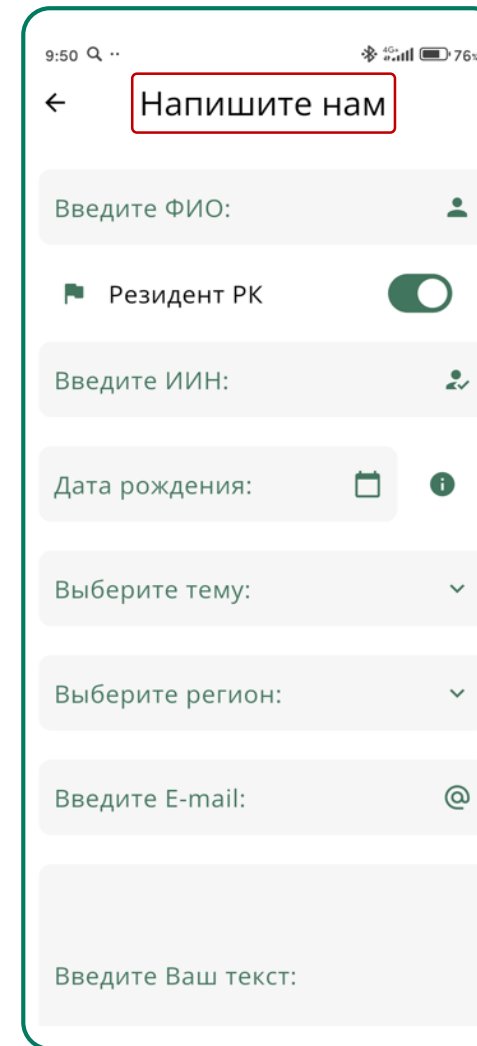
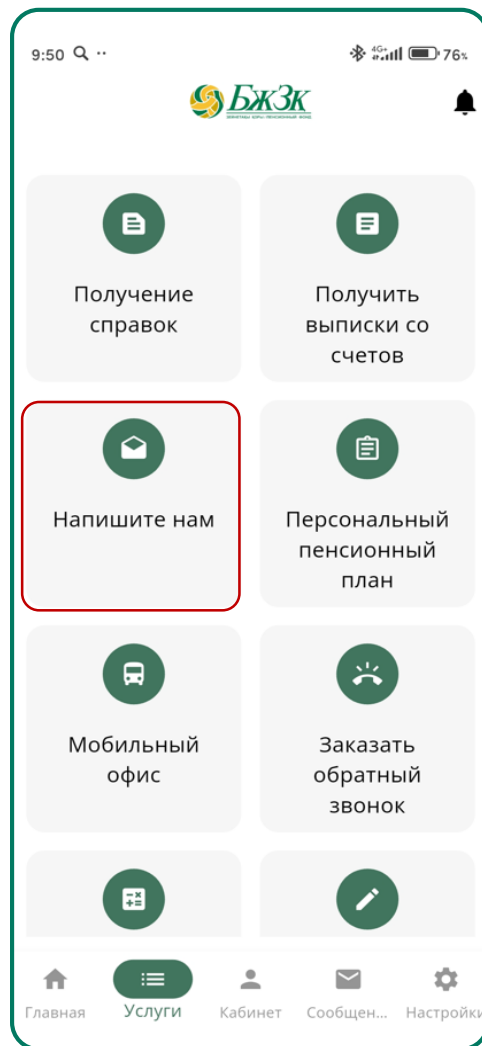
Ваш личный E-mail

Регион (последнее место регистрации жительства в РК)

Отправить

Как найти электронную услугу «Напишите нам» в мобильном приложении ЕНПФ

Для направления запроса посредством мобильного приложения ЕНПФ Вам необходимо перейти на главную страницу мобильного приложения в раздел «Услуги/Напишите нам»:



Форма электронной услуги «Напишите нам» в мобильном приложении ЕНПФ



Для того чтобы ваш запрос был рассмотрен, Вам необходимо корректно заполнить следующие поля:

- **Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)** - укажите свои полные данные
- **Индивидуальный идентификационный номер (ИИН)** - идентификационный номер необходим для идентификации Вас как вкладчика
- **Признак резидентства** – признак Вашего резидентства в Республике Казахстан
- **Число месяц и год рождения** - укажите дату своего рождения
- **Тема запроса** - выберите категорию своего обращения из выпадающего списка (например, консультация по выплатам пенсионных накоплений, получение выписки со счета и т.д.)
- **Регион (последнее место регистрации жительства в Республике Казахстан)** - укажите свой регион проживания
- **Адрес электронной почты** - на этот адрес придет ответ от ЕНПФ, убедитесь в его актуальности
- **Текст запроса** – изложите суть своего вопроса максимально четко и кратко

После успешной регистрации запроса в ЕНПФ, данному запросу автоматически присваивается номер для обеспечения возможности мониторинга и контроля хода рассмотрения запроса. При этом на Ваш электронный адрес, будет направлено сообщение на выбранном Вами языке с указанием зарегистрированного номера запроса:

«Уважаемый потребитель!

Ваш запрос зарегистрирован в Едином накопительном пенсионном фонде под №_____.

Среднее время ответа общего характера составляет 3 рабочих дня. В отдельных случаях, требующих получения дополнительных сведений, предоставление ответа может занять до 15 рабочих дней. В случае необходимости получения информации с ограниченным доступом (конфиденциальной информации), Вам необходимо направить обращение, оформленное в соответствии с пунктом 63 Административного процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан.

Благодарим Вас за обращение.

Данное сообщение сгенерировано автоматически и не требует ответа.»

* Порядок направления обращений, носящих характер жалобы



В соответствии с требованиями Административно процедурно-процессуального Кодекса Республики Казахстан направить жалобу/заявление (обращение, содержащее требование участника административной процедуры о восстановлении/о содействии в реализации или защите прав, свобод или Ваших законных интересов или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием/бездействием), Вы можете одним из следующих способов:



при наличии электронной цифровой подписи, направить жалобу в электронной форме посредством электронной системы «Е-өтініш», которая позволит Вам контролировать ход рассмотрения Вашей жалобы и оценивать качество предоставленного ответа: <https://eotinish.gov.kz/auth/login>



подать жалобу в АО «ЕНПФ» на бумажном носителе с соблюдением требований статьи 93 АППК;



направить посредством почтовой связи/принести нарочно по следующему адресу: А25С9Х9, г.Алматы, мкр-н Самал-2, дом №97, нежилое помещение №13 (для почтовой корреспонденции) либо в любое региональное отделение АО «ЕНПФ», с информацией о месте нахождения отделений АО «ЕНПФ» можно ознакомиться по следующей ссылке: <https://www.enpf.kz/ru/contacts/tsentralnyy-apparat>.

Сроки и способы получения ответа по электронной услуге «Напишите нам»



Срок рассмотрения* зависит от сложности вопроса, но ЕНПФ стремится предоставлять информацию в кратчайшие сроки в рамках регламента работы с обращениями граждан (в среднем в течение 3-х рабочих дней).

* Согласно пункту 1 статьи 76 Административного процедурно-процессуального кодекса Республика Казахстан, срок рассмотрения обращения составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня поступления обращения, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.



Уведомление с приложением сканированной копии подготовленного ответа (PDF файл) будет направлен Вам на электронную почту, указанную при отправке запроса.

№ 000001



«14» апреля 2026 г.

Ф.И.О: ****

E-mail: @gmail.com

ИНН: ****

Дата рождения: ****

Регион: Область Абай

Тема: Выплата ЕПВ в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения, сформированных за счет ОПВ

Сообщение: как получить выплату

Уважаемый (ая) **** !

На Ваш запрос, зарегистрированный в АО «ЕНПФ» (далее - ЕНПФ, Фонд) №000001 от 14.04.2026 г. сообщаем следующее.

Сумму выше порога достаточности, сформированного за счет обязательных пенсионных взносов (ОПВ) соответствующему Вашему возрасту Вы можете использовать в целях улучшения жилищных условий и (или) оплаты лечения.

Пенсионные накопления, сформированные за счет обязательных пенсионных взносов работодателя (ОПВР) в данную категорию не входят.

С информацией касательно порогов минимальной достаточности (ПМД) установленных на 2026 год, Вы можете ознакомиться по следующей ссылке: <https://www.enpf.kz/ru/services/vyplaty/57499/>

Мы готовы Вас проконсультировать по вопросам накопительной пенсионной системы и деятельности ЕНПФ по телефону 1418 (звонок бесплатный с городских телефонов и мобильных операторов Республики Казахстан), +7 (727) 356-10-60 (для междугородних и международных звонков), а также предоставить информацию посредством мессенджеров: [What's App](#) по номеру 8-777-000-14-18, [Viber](#) чат (<viber://pa/info?uri=enpf>) [Telegram](#) (<https://t.me/ENPFbot>) и социальных сетей [Facebook](#) (<https://m.me/enpf.kz>) и [ВКонтакте](#) (<https://vk.com/enpfkz>).

Благодарим за Ваше обращение!

С уважением, АО «ЕНПФ»

исп. _____

ВНИМАНИЕ! Данное письмо не требует ответа.



Спасибо!

