

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

«13» марта 2019 года

ЕНПФ всегда в зоне доступа

АО «ЕНПФ» постоянно совершенствует качество своих услуг, используя квалифицированные кадровые ресурсы и достижения научно-технического прогресса. Так, одна из основных услуг - «Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений вкладчика (получателя) ЕНПФ» - вошла в пятерку лучших по результатам общественного мониторинга и показала удовлетворенность населения качеством оказания услуг АО «ЕНПФ».

Данный мониторинг также определил официальный сайт enpf.kz как один из лучших, где можно получить не только любую интересующую информацию, но и заказать обратный звонок, получить онлайн-консультацию, либо задать вопрос в разделе «Обратная связь». Кроме того, есть возможность обратиться на Личный блог Председателя Правления и задать свой вопрос напрямую руководителю Фонда.

Огромной популярностью среди вкладчиков пользуется также мобильное приложение, через которое в любое время можно узнать справочную информацию о Фонде – от текущих показателей до адресов отделений, зайти в личный кабинет и посмотреть свои пенсионные накопления, которые складываются из взносов и инвестдохода. Общее число скачиваний на сегодняшний день достигло 1,9 млн раз, в том числе в 2018 году 755 тыс. раз.

Кроме этого, вкладчики Фонда могут в любое время позвонить в единый call-центр на номер 1418 и получить информацию о накопительной пенсионной системе, консультацию по услугам и пенсионному законодательству. Данный звонок осуществляется с любого телефона и является бесплатным. О востребованности такого канала связи говорит и то, что в 2018 году в call-центр поступило 355 тыс. звонков, что на 35% больше, чем в предыдущем году.

В целях дальнейшего улучшения дистанционных сервисов, с прошлого года ЕНПФ также запустил сервисы Telegram-бот и Whatsap, посредством которых можно узнать справочную информацию, получить мини-выписку или отправить выписку на адрес электронной почты, восстановить пароль от Личного кабинета, ознакомиться с актуальными новостями и текущими показателями Фонда. В 2018 году на канал Whatsap поступило 127 129 обращений, что на 17% больше, чем в 2017 году.

Не остались в стороне и пользователи соцсетей: нами созданы странички АО «ЕНПФ» на таких популярных платформах, как «Одноклассники», «Facebook», «В контакте», «Twitter» и «Instagram». Общее количество активных подписчиков на них на начало текущего года составило свыше 31,5 тысячи человек, через социальные сети ЕНПФ предоставил ответы на 2 284 обращения.

Несмотря на развитие электронных средств коммуникаций, также остаются популярными и обращения, поступившие посредством бумажных носителей (писем). В 2018 году количество данных обращений составило 48 603 обращения и выросло более чем в 2,5 раза.

За 2018 год по всем каналам связи ЕНПФ поступило 543,1 тыс. обращений от граждан, на 15% больше, чем в 2017 году.

Все перечисленные выше каналы коммуникаций доступны для вкладчиков в любое время и, если у Вас есть вопросы, обратившись по ним, Вы можете быть уверены, что по ним Вы получите квалифицированную помощь и ответ на любой интересующий вопрос.

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).

Пресс-центр АО «ЕНПФ»
Контакты для СМИ: press@enpf.kz