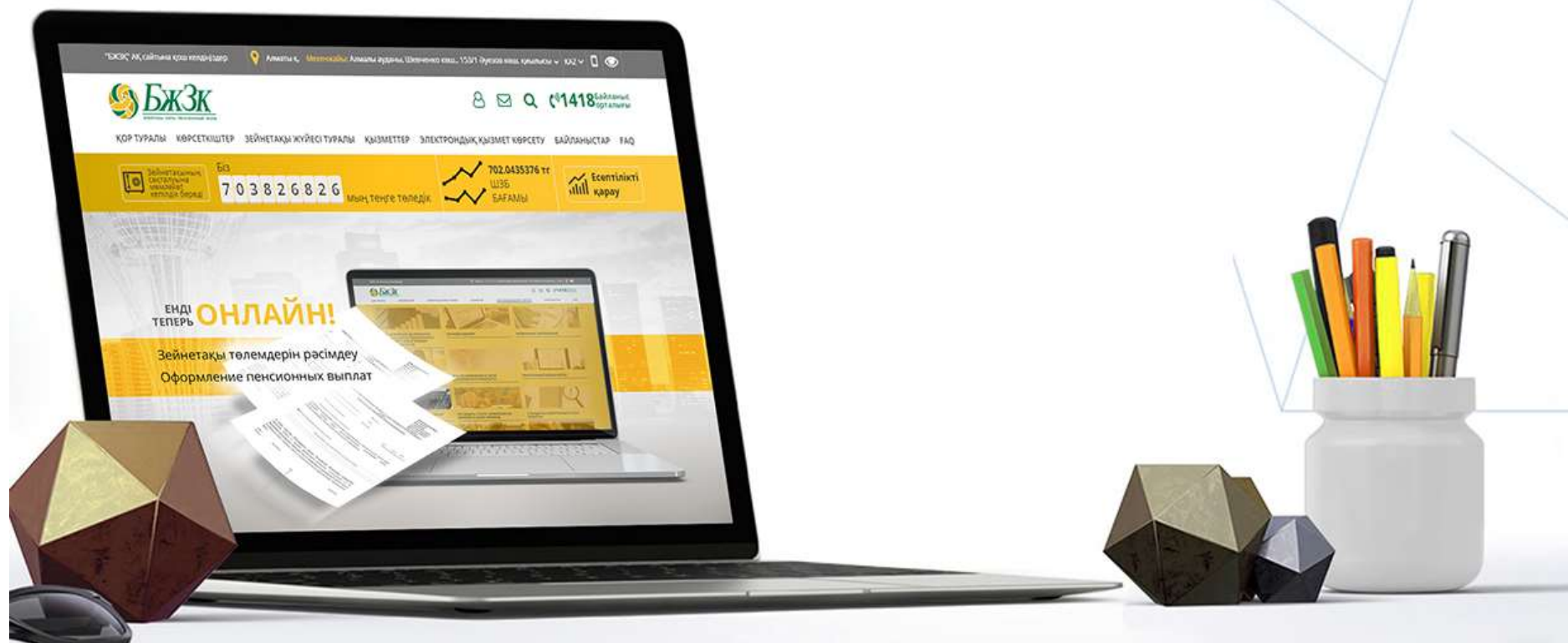
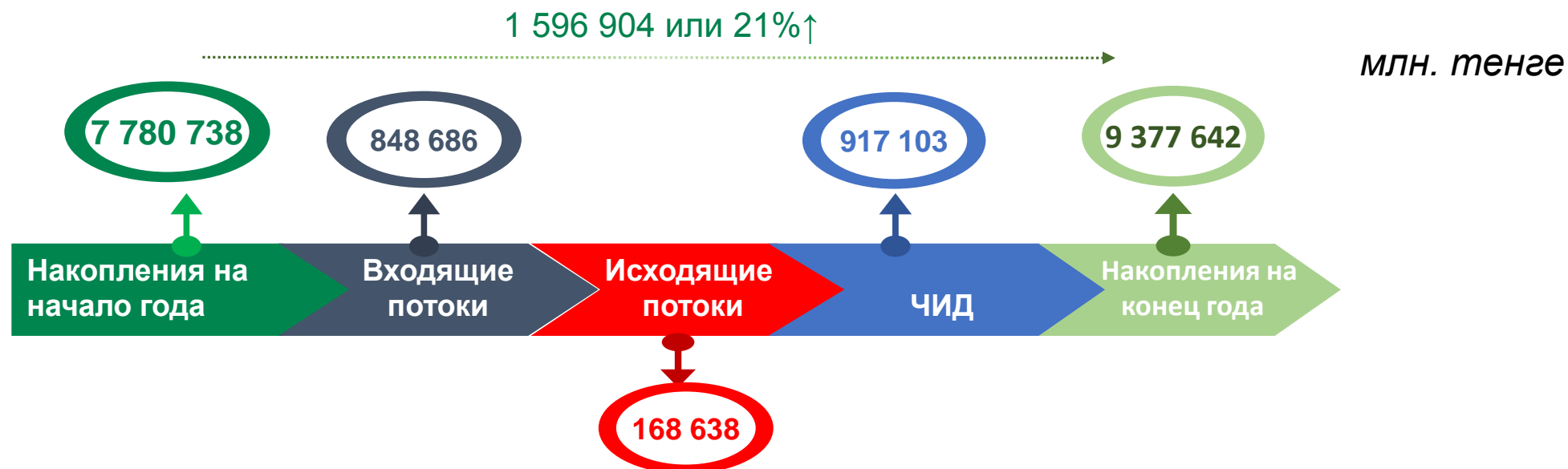


Отчет о деятельности АО «ЕНПФ» за 2018 год



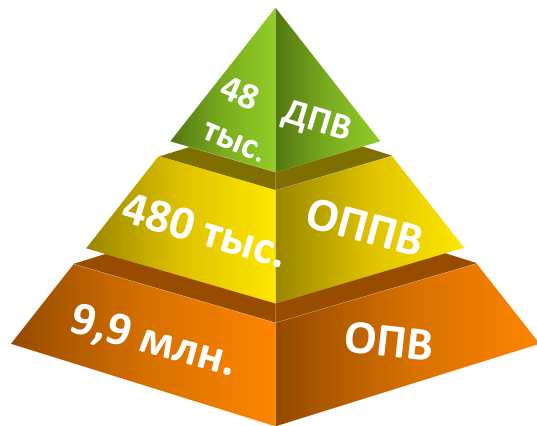
Алматы, февраль 2019 г.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (ПЕНСИОННЫЕ АКТИВЫ)



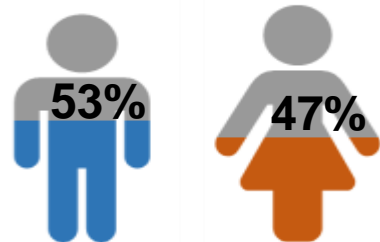
Показатель	2017 г.	2018 г.	Сравнение 2018/2017	
			млн. тенге/п.п.	%
Взносы, пеня и прочие поступления	757 699	848 686	91 987	12
Начисленный инвестиционный доход	597 335	977 180	379 845	64
Комиссионные вознаграждения	46 779	60 077	13 298	28
Чистый инвестиционный доход	550 556	917 103	366 547	67
Выплаты и прочие выбытия	211 188	168 638	-42 479	-20
УПЕ	7,9	11,3	3,4	42
Инфляция	7,1	5,3	-1,8	-25

СТРУКТУРА ИПС



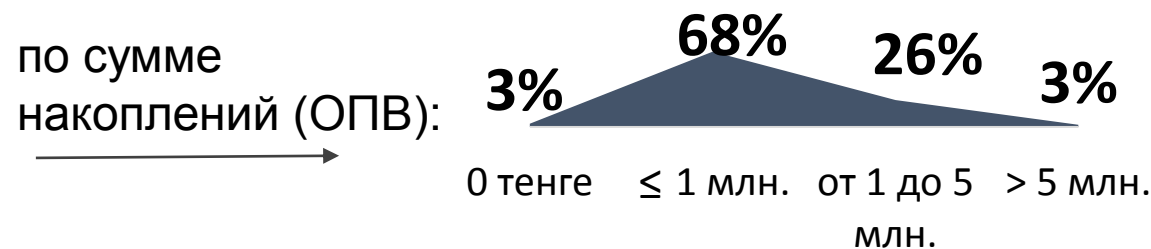
10 380,6 тыс. ИПС
по состоянию на 01.01.2019

За 2018 г. **+261,2 тыс. ед.:**
открыто **454,9 тыс. ИПС**
закрыто **193,5 тыс. ИПС**



Из 9,4 млн. счетов по ОПВ:
5,0 млн. ИПС принадлежат
мужчинам

4,4 млн. ИПС принадлежат
женщинам



ВЗНОСЫ

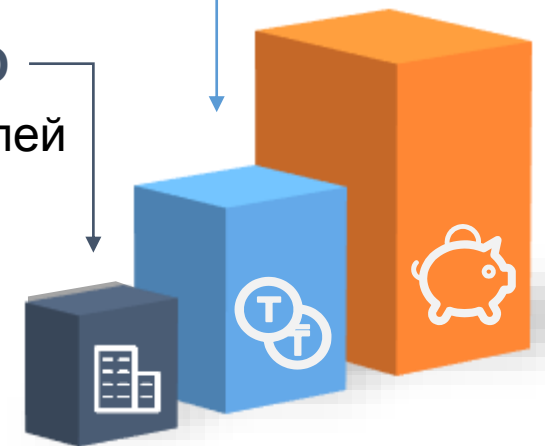
74,0 млн. взносов
(на 10%↑ к 2017 г. – 67,1 млн.)

72% активных ИПС
(на 3 п.п.↑ к 2017 г. – 69%)

ВЫПЛАТЫ

240,4 тыс. принятых
заявлений на выплату
(на 17,9%↓ к 2017 г.
– 292,9 тыс.)

ПЕРЕВОДЫ В СО
2,2 тыс. получателей
(7%↓ к 2017 г. –
2,3 тыс.)



СРЕДНИЕ ЗНАЧЕНИЯ (СУММЫ)

Накопления на 1 ИПС

Мужчины

1 101,2 тыс. тенге

(17%↑ по сравн. с
01.01.2018 – 945 тыс.)
- в предпенсионном возрасте
(60-62) – 1 357,3 тыс.тенге

Женщины

842,4 тыс. тенге

(18%↑ по сравн. с
01.01.2018 – 717 тыс.)
- в предпенсионном возрасте
(56-58) – 1 237,7 тыс. тенге

Взнос по ОПВ

15,8 тыс. тенге

(5%↑ по сравн.
с 2017г. –
15,1 тыс.)

Выплата

20,2 тыс. тенге¹

по графику
147,8 тыс. тенге¹
единовременно

¹ получателей, вышедших на
пенсию с 01.01.2018 г. по
возрасту и инвалидности

Перевод в СО

12,1 млн. тенге²

(8%↑ по сравн.
с 2017г. –
11,2 тыс.)

² суммы, достаточные для
заключения договора
пенсии аннуитета в
2018 г.:
мужчины – 9,7 млн. тенге
женщины – 13,3 млн. тенге

КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



20,9 млн. оказанных услуг за 2018 г. (12%↑ к 2017 г.), в т.ч.:

5,3 млн. услуг через прямое обслуживание (16%↓ к 2017 г.) ,

15,6 млн. – систему самообслуживания (27%↑ к 2017 г.)

Услуги	Каналы обслуживания, тыс. единиц								Итого
	Офисы Фонда	Мобильный агент	Мобильный офис	Сайт eprf.kz и мобильное приложение	Инфокиоски	Терминалы самообслуживания	Сайт и мобильное приложение Egov	Автоматическая выписка с ИАИС	
Открытие ИПС	329,5	3,7	0,4	118,5		2,6			454,8
Выплаты	231,7	0,2	0,002	8,9					240,8
Перевод в КСЖ	2,7								2,7
Изменение реквизитов	959,9	57,4	4,3	143,6		3,1			1 168,3
Изменение способа информирования	874,9	69,7	4,1	43,6					992,3
Выписки	1 276,8	18,8	5,7	9 481,6	16,4	0,05	165	5 594,80	16 559,7
Дубликаты	1 426,4	51,5	8,2	10,9		0,73			1 497,7
Справки военнослужащим	6,6	0,001							6,6
Присоединение к ПД ОППВ	3,7								3,7
Итого	5 112,1	201,3	22,8	9 807,1	16,4	6,5	165	5 594,8	20 926,5
Доля	прямое - 25,5%			самообслуживание 74,5%					100,00%

ОБРАЩЕНИЯ

543,1 тыс. обращений от граждан по всем каналам связи (34%↑ к 2017 г. – 405,8 тыс.), в т.ч.:



0,003% доля жалоб от объема операций, оказанных посредством прямого обслуживания

ОТРАБОТКА «СПЯЩИХ» СЧЕТОВ*

631,6 тыс. человек получили первичную консультацию по вопросам ИПС по телефону,

128,5 тыс. человек внесли ОПВ на свои ИПС

2,3 млрд. тенге – общая сумма поступлений

11,8 тыс. тенге – сумма среднего взноса

*ИПС с нулевыми накоплениями, либо на которые в течение 2017 г. не поступал ни один взнос

КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ПЛАНИРОВАНИЮ ПЕНСИИ

500,2 тыс. консультаций по вопросам планирования пенсии

9% - доля от общего количества оказанных очных услуг в филиалах за 2018 г.

РАБОТА СО СМИ

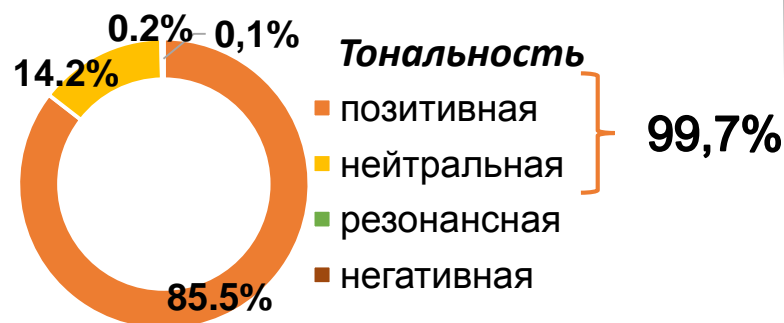
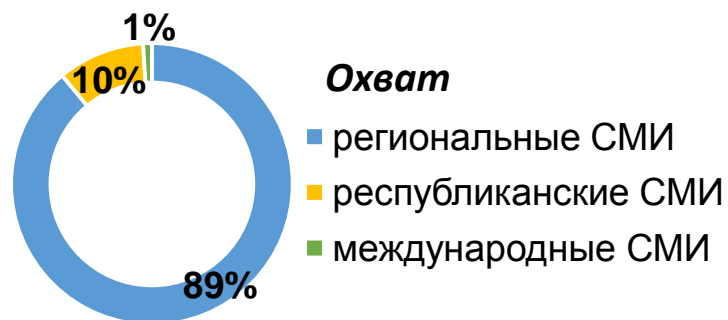
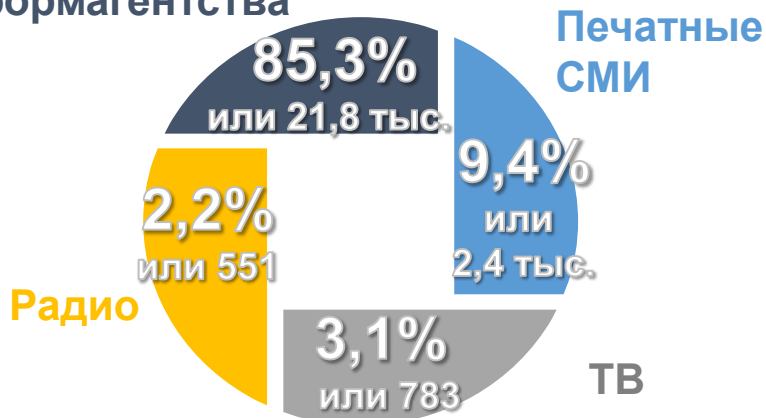
ПУБЛИКАЦИИ

32,1 тыс. материалов с упоминанием ЕНПФ в СМИ
(в 1,5 раза ↑ к 2017 г. (21,5 тыс.))

По материалам ЕНПФ



Электронные СМИ и информагентства



МЕРОПРИЯТИЯ

- 2** пресс-конференции
- 6** брифингов
- 1** круглый стол к 20-тилетию НПС РК
- 3** заседания Общественного Совета
- 1** «Летняя школа по финансовой журналистике»
- 4** Дня открытых дверей в филиалах

Выездные презентации

25,1 тыс. презентаций

(39%↑ к 2017 г.)

788,1 тыс. человек – кол-во присутствующих

(42%↑ к 2017 г.), в т. ч.:

291 презентация с участием МИО

27,0 тыс. присутствующих

Информационные материалы

Основные темы материалов:

- «Новые электронные услуги ЕНПФ»,
- «Услуги АО «ЕНПФ»,
- «Мобильный офис»,
- «20 лет НПС»,
- «Способы получения информации о состоянии ИПС»,
- «Расчет пенсии из ЕНПФ»,
- «Электронная услуга. Открытие договора за счет ДПВ»,
- «Как увеличить свою будущую пенсию»,
- «Пользуйтесь услугами ЕНПФ не выходя из дома» и др.

20-секундные и **2-минутные видеоролики** на YouTube и в социальных сетях Фонда

110 пресс-релизов

Работа с молодежью

1 056 студентов ВУЗов, посетивших встречи с ТОП-менеджментом ЕНПФ

Разработаны:

- концепт студенческого хакатона;
- концепт виртуальной игры
- концепт мобильного приложения с рабочим названием «Personal Financial Analyst»

Конкурсное эссе среди школьников

Календарь изменений

01.01.2018

- Начало поэтапного повышения пенсионного возраста женщин с 58 до 58,5 лет
- Переход на ежемесячный график выплат
- Отмена налоговых льгот для выплат инвалидам и на погребение

Июль 2018 г.

- Введена обязательность уплаты ОПВ с трудовых доходов, получаемых по договорам ГПХ

Октябрь 2018 г.

- Введена в действие Композитная услуга по подаче единого заявления о назначении пенсионных выплат по возрасту

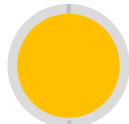
01.01.2019

- Введение ЕСП для самостоятельно занятого населения
- Беззаявительный характер открытия ИПС по ОПВ
- Очередное повышение пенсионного возраста женщин до 59 лет

МЕРЫ

По всем изменениям в законодательстве ЕНПФ проводилась широкая информационно-разъяснительная работа, таргетированное информирование через e-mail, SMS и Push-уведомления; корректировались бизнес-процессы, дорабатывались информационные и учетные системы.

ОСНОВНЫЕ ВЫЗОВЫ И ДОСТИЖЕНИЯ 2018 ГОДА



Неоднократные изменения в пенсионном законодательстве, в том числе инициированные МТСЗН РК, МФ РК (КГД), требовавшие оперативного изменения в бизнес-процессах и ИТ системах Фонда, а также правильного информирования общественности. Все изменения реализованы без срывов благодаря своевременно проведенным мероприятиям



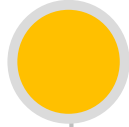
Резонансные выступления отдельных депутатов и экспертов, подрывающие доверие населения к НПС. Своевременные, порой превентивные меры информационного реагирования ЕНПФ позволило предотвратить нежелательные последствия (доля негативных публикаций в информационном поле снижена с 3,2% до 0,1% по сравнению с 2017 г.)



Доступность пенсионных услуг: новые каналы - мобильный офис, электронные услуги, мессенджеры



Развитие электронных услуг обусловило снижение нагрузки в операционных отделениях ЕНПФ. В 2018 г. было закрыто 16 точек обслуживания с низкой нагрузкой обращений. С 01.01.2019 г. закрыто 97 точек обслуживания в районах с невысокой плотностью населения с одновременным открытием по 1 удаленному рабочему месту в этих населенных пунктах



Качество пенсионных услуг:



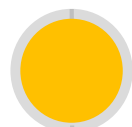
- Сертификат соответствия требованиям международного стандарта ISO 9001:2015,
- Сертификат соответствия информационных систем Фонда требованиям по информационной безопасности
- 4-е место по качеству среди оказываемых государственных услуг для населения



Увеличение количества активных вкладчиков с 5,9 млн. до 6,4 млн. ИПС

Достигнуто 100% соответствие системы управления рисками требованиям законодательства Республики Казахстан

ПЛАНЫ НА 2019 ГОД



Повышение информированности населения о НПС и ЕНПФ

- 880 тыс. человек, охваченных презентационной работой
- 61,2% населения, давших правильные ответы на вопросы о НПС (по итогам опроса соц.опроса 2019)



- 6,5 баллов из 10 – индекс доверия к ЕНПФ (по итогам соц.опроса 2019)

Повышение качества и доступности пенсионных услуг:

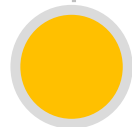
- 71%-ная доля электронных услуг (без учета автоматизированных сервисов)
- увеличение числа мобильных офисов



Увеличение количества активных вкладчиков, работа со «спящими счетами»



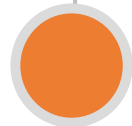
Подготовка и прохождение сертификации по международным стандартам в области ИТ и ИБ ISO 20000, ресертификация по ISO 9001



Подготовка нормативной базы и ИТ-инфраструктуры к внедрению ОПВР с 2020 г.



Развитие культуры планирования пенсии, продвижение добровольных пенсионных накоплений



Участие в совершенствовании пенсионного законодательства:

- внедрение КУПА
- предложения по повышению доступности пожизненных пенсионных аннуитетов

 www.enpf.kz enpf@enpf.kz 1418

Благодарим за внимание!

