



issa

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY



16th International Conference on Information  
and Communication Technology in Social Security

**ICT2022**

Tallinn, Estonia, 4–6 May 2022

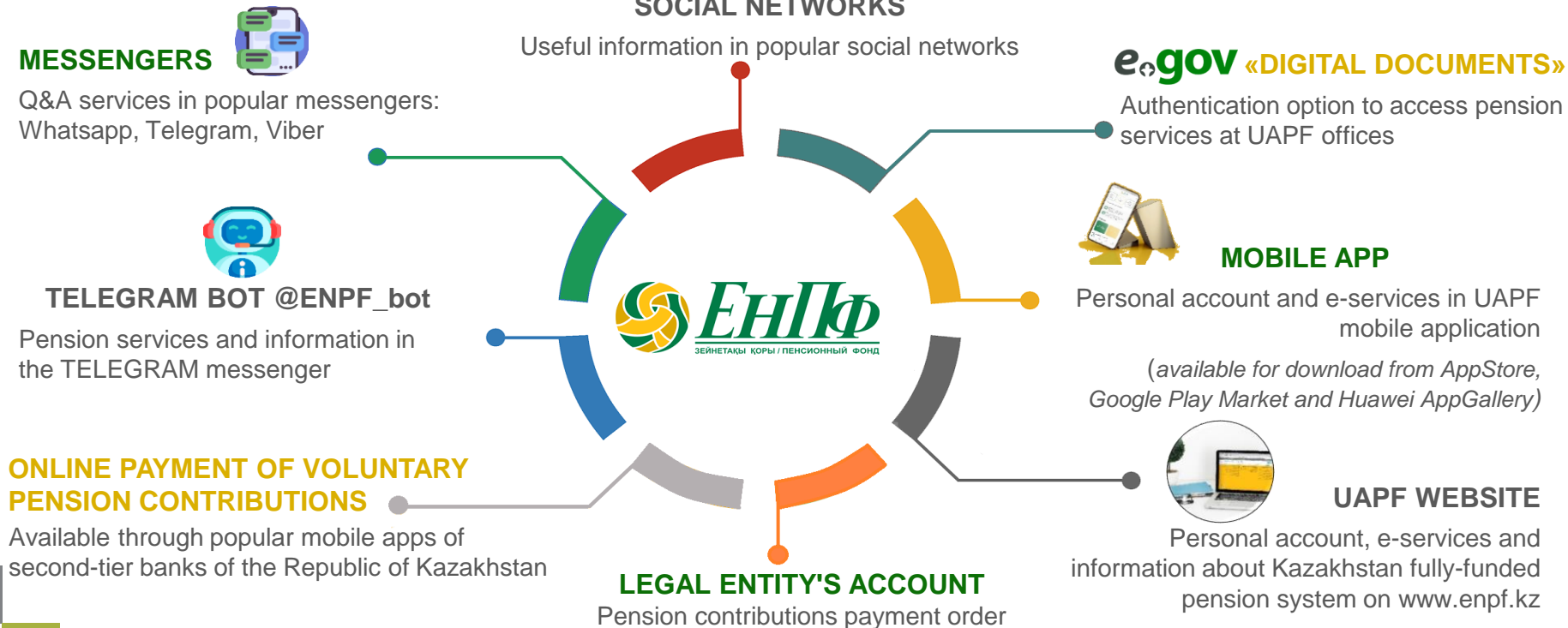
# Customer-centered mobile apps: Building e-services around beneficiaries

**Zhanat Kurmanov, CEO**

«Unified Accumulative Pension Fund» JSC, Kazakhstan

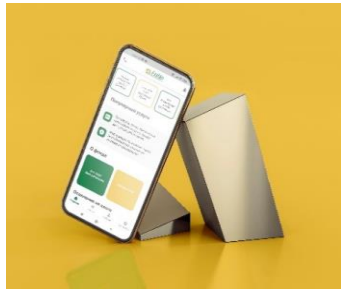


[www.issa.int](http://www.issa.int)  
#ISSAICT2022





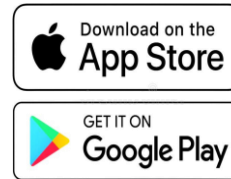
## PENSION SERVICES AND INFORMATIONAL SUPPORT IN YOUR SMARTPHONE



### FOR OPERATING SYSTEMS



### AVAILABLE FOR DOWNLOAD



### TOTAL DOWNLOADS

(as of 01.01.2022)

# 2,1M

downloads



Member (Beneficiary) opts for e-Statement (in UAPF offices or on [www.enpf.kz](http://www.enpf.kz))...

[ 1 ]



...downloads UAPF mobile application from AppStore, Google Play or Huawei AppGallery...

[ 2 ]



...goes through a simple registration process to access the personal account

[ 3 ]



# UAPF MOBILE APP

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY

## Services in the mobile app



### Background

X

About UAPF

КРАТКО О ФОНДЕ

Акционерное общество «Единый накопительный пенсионный фонд» (АО «ЕНПФ») было создано 22 августа 2013 года на базе Государственного накопительного пенсионного фонда (ГНПФ). Учредителем и акционером АО «ЕНПФ» является Правительство Республики Казахстан в лице ГУ «Комитет государственного имущества и приватизации» Министерства финансов Республики Казахстан. Управление пенсионными активами АО «ЕНПФ» осуществляет Национальный Банк РК.

МИССИЯ ЕНПФ

Надежный учет пенсионных сбережений и оказание качественных пенсионных услуг, доступных каждому вкладчику

ВИДЕНИЕ

Высокотехнологичный финансовый институт с персонализированным подходом к формированию и планированию накопительной пенсии

УСЛУГИ

Заключение договоров о пенсионном обеспечении (открытие индивидуального пенсионного счета) за счет привлечения:

- обязательных пенсионных взносов (ОПВ)
- обязательных профессиональных пенсионных взносов (ОППВ)
- добровольных пенсионных взносов (ДПВ)



### News

←

UAPF News

Невостребованные суммы гарантийного возмещения переведут из КФГД на ДПВ в ЕНПФ

19.04.2022

С 1 мая 2022 года невостребованные в течение года в АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов» (КФГД) суммы гарантийного возмещения по гарантированным депозитам будут перечислены КФГД на индивидуальные пенсионные счета (ИПС) для учета добровольных пенсионных взносов (ДПВ), открытые в ЕНПФ на имя депозиторов.

Невостребованная сумма гарантийного возмещения зачисляется на ИПС при условии соответствия персональных данных депозитора, содержащихся в реестре депозиторов, персональным данным вкладчика, имеющимся в ЕНПФ, при наличии действующего документа, удостоверяющего личность депозитора, а также при наличии у депозитора в ЕНПФ ИПС с пенсионными накоплениями за счет обязательных пенсионных взносов и (или) обязательных профессиональных пенсионных взносов и (или) ДПВ.

То есть вкладчикам не нужно специально обращаться в ЕНПФ – при соблюдении указанных условий перечисленные КФГД суммы зачисляются в ЕНПФ на ИПС для учета ДПВ автоматически.



### Settings

Вход через Touch ID/Face ID ☒

Push уведомления ☒

Язык >

Сменить пароль >

История входа >



### Financials

X

UAPF Statistics

ПОКАЗАТЕЛИ ПО ПЕНСИОННЫМ АКТИВАМ ПО СОСТОЯНИЮ НА 1 МАРТА 2022г.

Пенсионные накопления (млн тенге)  
13 585 181.00

Количество вкладчиков по обязательным профессиональным пенсионным взносам  
556 918.00

Количество вкладчиков по обязательным пенсионным взносам  
10 868 109.00

Количество вкладчиков по добровольным пенсионным взносам  
66279

«Чистый» инвестиционный доход с начала года (млн тенге)  
522297



### Branches

←

UAPF Offices

Списком На карте

филиал в г. Нур-Султан

филиал в г. Алматы

Акмолинский областной филиал

Актюбинский областной филиал

Алматинский областной филиал

Атырауский областной филиал

Восточно-Казахстанский областной филиал

Жамбылский областной филиал



### Contacts

←

Our contacts

Сайт Обратная связь Почта для СМИ

1418 Для звонков по Казахстану бесплатно

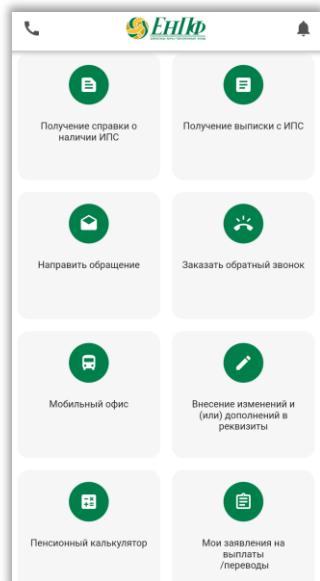
+7 (727) 356 10 60 Для международных звонков

+7 (727) 331 66 99 Контактный телефон

Открыть онлайн чат

Написать нам:

## Services



Получение справки о наличии ИПС

Получение выписки с ИПС

Направить обращение

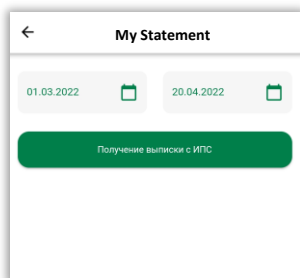
Заказать обратный звонок

Мобильный офис

Внесение изменений и (или) дополнений в реквизиты

Пенсионный калькулятор

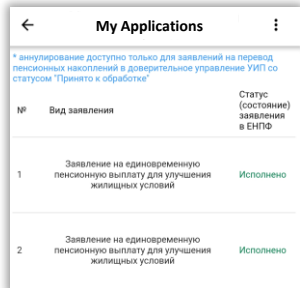
Мои заявления на выплаты /переводы



**My Statement**

01.03.2022 20.04.2022

Получение выписки с ИПС



**My Applications**

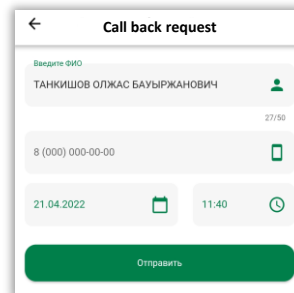
\* аннулирование доступно только для заявлений на перевод пенсионных накоплений в доверительное управление УИП со статусом "Принято к обработке"

| № | Вид заявления   | Статус (состояние) заявления в ЕНПФ |
|---|---|-------------------------------------|
| 1 | Заявление на единовременную пенсионную выплату для улучшения жилищных условий | Исполнено                           |
| 2 | Заявление на единовременную пенсионную выплату для улучшения жилищных условий | Исполнено                           |

## ELECTRONIC SERVICES



Call back request  
**27,7K**  
services<sup>1</sup>  
(in 2021)



**Call back request**

Введите ФИО  
ТАНКИШОВ ОЛЖАС БАУЫРЖАНОВИЧ

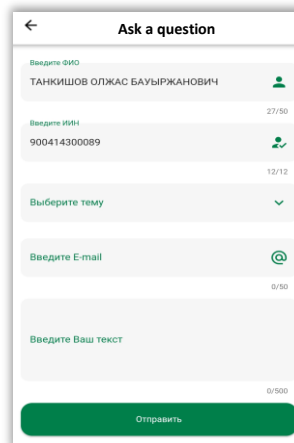
8 (000) 000-00-00

21.04.2022 11:40

Отправить



Ask a question  
**34,1K**  
services<sup>2</sup>  
(in 2021)



**Ask a question**

Введите ФИО  
ТАНКИШОВ ОЛЖАС БАУЫРЖАНОВИЧ

Введите ИИН  
900414300089

Выберите тему

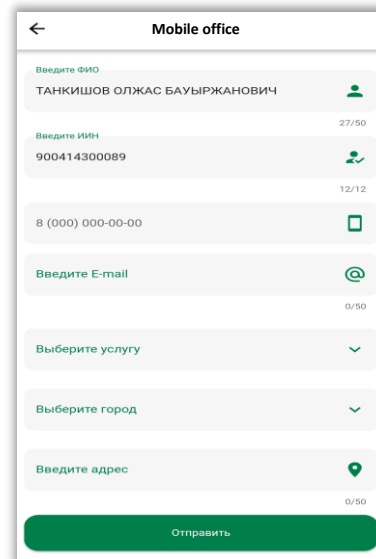
Введите E-mail

Введите Ваш текст

Отправить



Invite an agent  
(available for PSN<sup>2</sup>)



**Mobile office**

Введите ФИО  
ТАНКИШОВ ОЛЖАС БАУЫРЖАНОВИЧ

Введите ИИН  
900414300089

8 (000) 000-00-00

Введите E-mail

Выберите услугу

Выберите город

Введите адрес

Отправить

<sup>1</sup> Services received by members (beneficiaries) on the website and in the mobile app

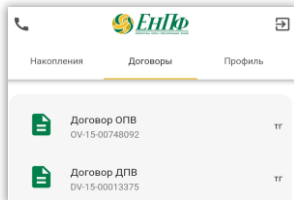
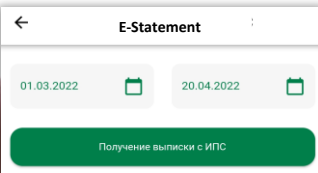
<sup>2</sup> PSN – persons with special needs

## PERSONAL ACCOUNT

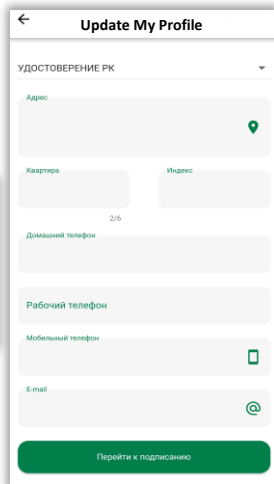
### Pension Services



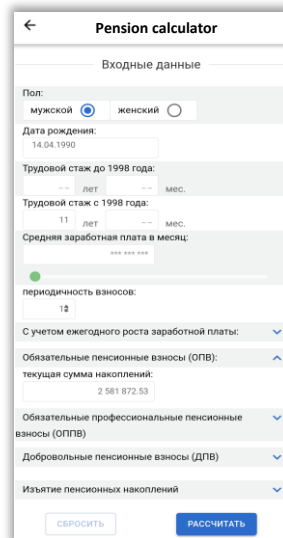
E-statement  
**16.1M services**  
(in 2021)


Update Customer's  
Profile  
**122.9K services**  
(in 2021)



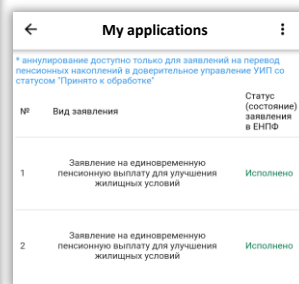

Pension  
calculator



### Additional Services



Track my application



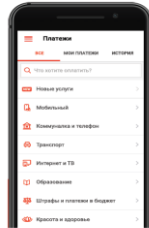

Request for a  
pension account  
certificate





## VOLUNTARY PENSION CONTRIBUTIONS - EASY AND SIMPLE WAY TO PAY!

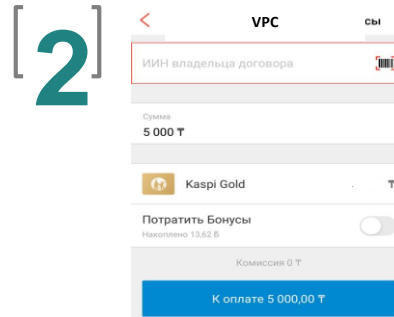
### [1] kaspi Mobile app



- 1 Find the service by entering "UAPF" in the search box in "Payments" section
- 2 Enter the data, select the payment method and click «Confirm»

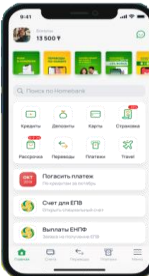


### [2]



- 1 Enter the beneficiary's ID number
- 2 Enter contributions amount (can be paid with cash-back bonus)
- 3 Click the payment button

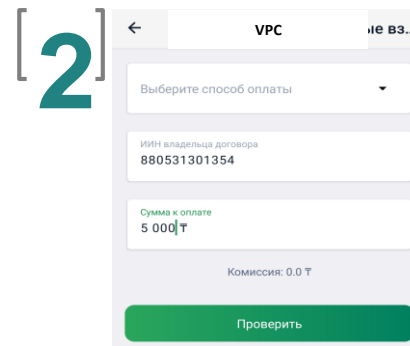
### [1] HALYK BANK Mobile app



- 1 Find the service by entering "voluntary pension contributions" in the search box in "Payments" section
- 2 Enter the data, select the payment method and click «Confirm»



### [2]



- 1 Enter contributions amount
- 2 Click the "Check" button
- 3 Click the payment button



## PENSION SERVICES IN MESSENGER



The Telegram messenger bot has wide functionality and is fully automated

HOW TO USE

**@enpf\_bot**



### INDIVIDUAL PENSION SAVINGS ACCOUNT STATEMENT

To receive a mini-statement, the user must enter his/her ID number and password



### GET THE STATEMENT ON EMAIL

Emailing Statement service is available subject to ID number and email address verification. This information must be recorded in UAPF data base



### FIND THE NEAREST OFFICE

The service requires user's consent to share his/her current location



### NEWS

The list of news headlines is sorted by release date (in descending order)



### RESTORE PASSWORD

The user needs to enter his/her personal contact number to pass authentication, then enter a new password in accordance with security requirements



### OTHER

Subsections: (traffic fines check, currency exchange rates, links to Android ENPF, iOS ENPF)



### FAQ

Answers to TOP-5 frequently asked questions



### FINANCIALS

UAPF statistics



### TALK TO AN OPERATOR

Connection with the UAPF call center





issa

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY

# Q & A

[www.issa.int](http://www.issa.int)  
[#ISSAICT2022](https://twitter.com/ISSACOMM)

 @ISSACOMM



**issa**

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY

**[www.issa.int](http://www.issa.int)**



**@ISSACOMM**