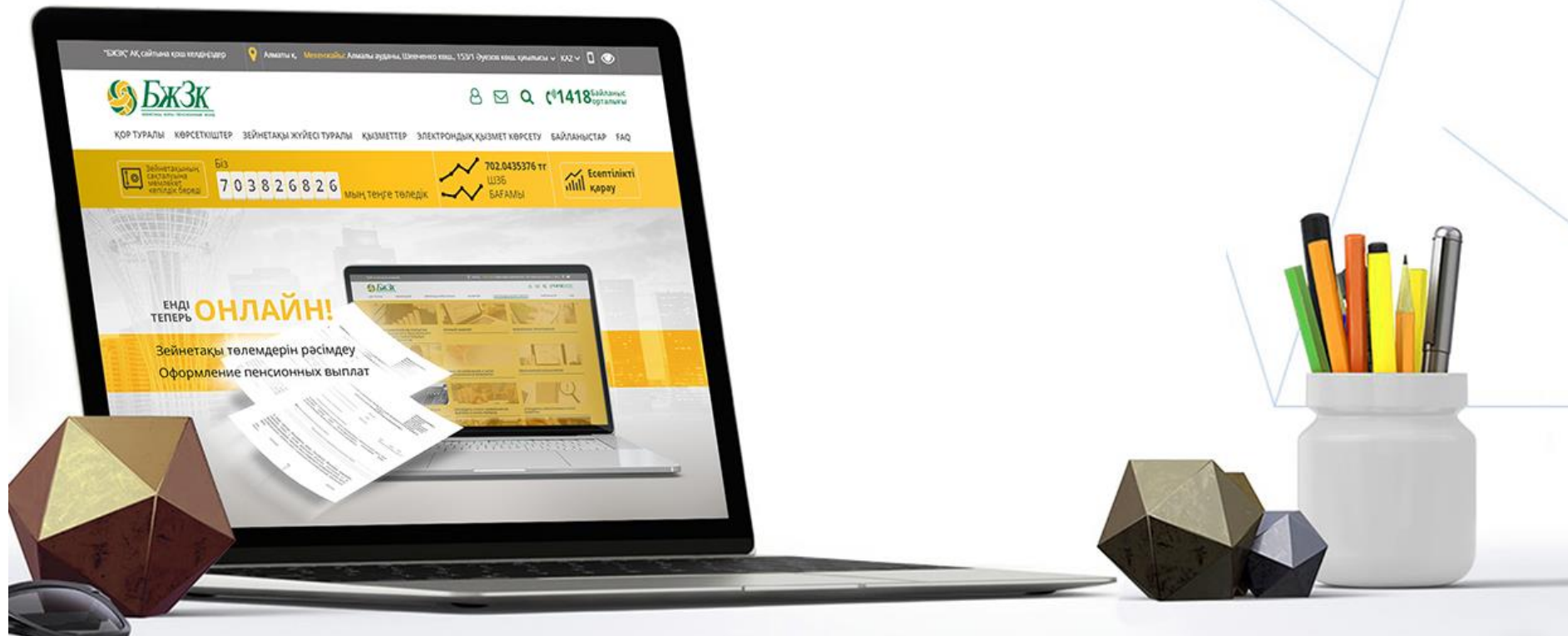


Корпоративная стратегия развития АО «ЕНПФ» на 2022-2026 гг.



Алматы, июнь 2022 года

КОРПОРАТИВНАЯ СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ АО «ЕНПФ» НА 2022-2026 ГОДЫ

утверждена Советом директоров АО «ЕНПФ» 08.10.2021 г и разработана в соответствии с:

- принципами социальной политики, определенными в государственной Стратегии «Казахстан-2050» от 2012 года;
- Концепцией дальнейшей модернизации пенсионной системы Республики Казахстан до 2030 года от 2014 года;
- Концепцией по развитию финансовых технологий и инноваций на 2020-2025 годы от 2020 года

является продолжением основных направлений развития, определенных Корпоративной стратегией развития АО «ЕНПФ» на 2017-2021 годы, утвержденной Советом директоров АО «ЕНПФ» 11.10.2017 г. (протокол № 5).

МИССИЯ, ВИДЕНИЕ, ЦЕННОСТИ

2017  2021

МИССИЯ

Организационное содействие вкладчикам в формировании пенсионных накоплений посредством повышения качества услуг, достоверного учета пенсионных активов, а также повышения культуры планирования пенсионных сбережений.

ВИДЕНИЕ

ЕНПФ – это надежный единый администратор и оператор всех финансовых и информационных потоков накопительной пенсионной системы Республики Казахстан.

ЦЕННОСТИ

- ✓ Надежность
- ✓ Прозрачность
- ✓ Ориентированность на потребителя
- ✓ Прогрессивность и самосовершенствование
- ✓ Ответственность

2022  2026

МИССИЯ

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

ЦЕННОСТИ

- ✓ Человекоцентричность и ориентированность на потребителя
- ✓ Приверженность качеству
- ✓ Технологичность
- ✓ Надежность
- ✓ Ответственность
- ✓ Прозрачность и открытость

РАЗВИТИЕ НАКОПИТЕЛЬНЫХ ПЕНСИОННЫХ СИСТЕМ

Международными экспертами* различаются три уровня развитости пенсионных планов по типу DC с точки зрения целевого назначения: **DC 1.0, DC 2.0 и DC 3.0**

Версия	Характеристики	Структура системы предполагает...
DC 1.0 Наиболее распространённый в современной практике	<ul style="list-style-type: none"> - число параметров (характеристик) ограничено: размер ставки взносов и набор инвестиционных стратегий, предлагаемых участникам (вкладчикам) - план нацелен максимизировать сумму пенсионных накоплений <u>к моменту достижения пенсионного возраста</u> в рамках доступных инвестиционных возможностей - коммуникации с участниками довольно просты по содержанию 	<ul style="list-style-type: none"> - персональное консультирование по принятию решения об использовании пенсионных накоплений доступно только <u>в момент выхода на пенсию</u> (единовременно, по графику, пожизненный аннуитет)
DC 2.0 Действующая передовая практика	<ul style="list-style-type: none"> - ответственность за пенсионное обеспечение распространяется на весь период жизни участника на пенсии (в отличие от подхода «к моменту выхода на пенсию» в версии DC 1.0) - в инвестиционном управлении ПА и риск-менеджменте фокус смещается с максимизации доходности к наступлению пенсионного возраста на оптимизацию общей внутренней нормы доходности ПА на протяжении всей жизни участника - коммуникации с участниками плана более масштабные 	<ul style="list-style-type: none"> - мониторинг регулярности и достаточности размера взносов на протяжении периода накоплений, предоставление участникам инструментов, позволяющих принимать обоснованные решения (особенно при выходе на пенсию и в предпенсионном возрасте)
DC 3.0 Будущее в развитии DC планов	<ul style="list-style-type: none"> - комплексная система управления капиталом в течение всей жизни. Для того, чтобы подход DC 3.0 стал реальностью, администраторам пенсионных планов потребуются продвинутые методы сбора и обработки данных и аналитики. - оптимизирует общую приведенную доходность по всем активам вкладчика (помимо пенсионных) 	<ul style="list-style-type: none"> - автоматизированное формирование персонализированных рекомендаций участникам с учетом индивидуальных обстоятельств каждого (войдет в практику тогда, когда автоматизированные (роботизированные) персональные рекомендации заменят персональные рекомендации, предоставляемые лично)

ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ ДОВЕРИЯ (рекомендации ОЭСР)

Виды доверия:

- когнитивное доверие – рациональное или основанное на опыте
- аффективное доверие – эмоциональное или формирующееся под влиянием окружающей среды

Основы формирования доверия:

- ✓ компетентность или операционная эффективность, здравый смысл при выполнении функций
- ✓ ценности или лежащие в основе намерения и принципы, которыми руководствуются при выполнении своих функций

Инструменты укрепления доверия:

- ✓ повышение уровня услуг с точки зрения доступности, качества и оперативности
- ✓ превышение ожиданий потребителей услуг (т.е. обещать меньше, но делать больше)
- ✓ люди должны осознавать, что у них есть право голоса, к ним относятся с уважением, и они могут получить необходимые объяснения по тем или иным вопросам
- ✓ рациональное использование средств, прозрачность финансовой деятельности
- ✓ открытость и укрепление диалога с гражданами
- ✓ персонализированные электронные сообщения
- ✓ автоматизация услуг

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ

 **2017-2021**

Фокус: максимальное расширение охвата НПС, обеспечение равного доступа через системы прямого, очного, удаленного обслуживания

1. Качественное оказание услуг в соответствии со стандартами лучших практик
2. Развитие культуры планирования пенсионных накоплений населением Республики Казахстан
3. Реализация законодательства Республики Казахстан по направлениям дальнейшего развития накопительной пенсионной системы Казахстана



Пересмотрен подход: важно учитывать, что каждый человек индивидуален и следует отходить от массового подхода к обслуживанию и переходить к индивидуальному.

 **2022-2026**

Фокус: персонализированный подход к оказанию пенсионных услуг и коммуникациям с каждым участником. Фонд видит в каждом прежде всего человека с присущей ему индивидуальностью.

1. Персонализированный подход к оказанию пенсионных услуг и коммуникациям с каждым участником с учетом лучшей мировой практики
2. Эффективное взаимодействие с общественностью и контрапартнерами ЕНПФ по вопросам накопительной пенсионной системы
3. Выработка предложений и реализация законодательства по дальнейшему развитию накопительной пенсионной системы Казахстана

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Эффект реализации стратегии для потребителей



➤ **Доступность:**

- ~100%* пенсионных услуг в автоматическом или электронном формате
- ~100%* неавтоматизированных услуг в удаленном online формате
- Единая комплексная веб-платформа для оказания пенсионных услуг, в т.ч. для выбора управляющего ПА

➤ **Качество:**

- Приоритет – удовлетворенность потребителей
- Сертификаты соответствия ISO 9001, 20000, 27001
- Высококвалифицированный, лояльный, мотивированный персонал
- Современная, масштабируемая, отказоустойчивая инфраструктура ИТ (новая ИС Контакт-центра, CRM, BPM, КХД)
- Современные системы информационной безопасности
- Обеспечение непрерывности деятельности (поддержание и развитие метрокластера)

➤ **Охват:**

- 100% охват вкладчиков автоматизированным персональным прогнозом пенсионных выплат
- Информационно-консультационная поддержка вкладчиков (наемных работников, работодателей, самозанятых) и получателей

➤ **Доверие:**

- Повышение информированности населения по вопросам НПС (финансовая, правовая, цифровая грамотность)
- Эффективная система обработки обратной связи
- Повышение прозрачности деятельности ЕНПФ
- Повышение доверия к ЕНПФ и НПС

➤ **Реализация законодательства РК:**

- Внедрение ОПВР

* за исключением выплат в связи с выездом на ПМЖ за рубеж





www.enpf.kz



enpf@enpf.kz



1418



Благодарим за внимание!

