**Продолжаем традиционную рубрику «5 вопросов». Предлагаем вашему вниманию подборку вопросов и ответов, объединенных темой «ЕНПФ» в цифрах»:**

1. **Есть ли необходимость отправлять выписки с пенсионного счета в конвертах, старым способом, может, пора всем перейти на электронное информирование?**

Цифровизация касается всех сфер жизни казахстанцев, и ЕНПФ уделяет большое внимание этому вопросу. За прошлый год число индивидуальных пенсионных счетов (ИПС) с электронными способами информирования увеличилось на 1,9 млн единиц (или на 66% от 2016 года),и по состоянию на 1 января 2018 года составляло около 4,7 млн. Так, около 0,8 млн человек получают выписки на электронный адрес и около 3,9 млн имеют возможность получать информацию посредством сайта или мобильного приложения «ENPF» для смартфонов и планшетов, функционирующих на разных операционных системах. Количество скачиваний мобильного приложения за 2017 год увеличилось в 2,4 раза и составило 1,2 млн скачиваний.

На 1 апреля 2018 года более 5 млн человек в качестве способа получения информации о состоянии пенсионного счета выбрали электронный способ информирования: более 823 тыс. человек получают выписки на электронный адрес и более 4,2 млн - посредством сайта или мобильного приложения. Наблюдается тенденция к росту количества вкладчиков, отдающих предпочтение электронным способам информирования, со временем это число только будет увеличиваться. Но ЕНПФ будет стремиться предоставлять услуги всеми удобными способами для своих вкладчиков. Качество и доступность услуг – одна из главных задач Фонда.

1. **Какие еще новые электронные услуги можно получать в ЕНПФ?**

С 01.07.2017 г. внедрены в электронном формате практически все основные виды пенсионных услуг, в том числе открытие ИПС по учету ОПВ, внесение изменений в реквизиты вкладчика (получателя), подача заявлений на выплату в связи с достижением пенсионного возраста или установлением инвалидности 1, 2 группы бессрочно.

Доля операций по оказанию пенсионных услуг ЕНПФ через электронные каналы связи от общего объема операций за 2017 г. выросло с 45% до 52%.

Также, для предоставления вкладчикам возможности самостоятельного доступа к пенсионным услугам ЕНПФ разработаны сервисы по работе с терминалами самообслуживания. В IV квартале 2017 г. терминалы самообслуживания были установлены во всех 18 филиалах ЕНПФ. Посредством терминалов вкладчики теперь могут воспользоваться всем перечнем электронных услуг от открытия ИПС до подачи заявления на выплату.

В рамках проекта «Мобильный агент», нацеленного на повышение доступности услуг Фонда для определенных категорий населения и, в первую очередь, людей с ограниченными возможностями, за 2017 г. было осуществлено в 6,5 раза больше операций, чем в 2016 г. Так, количество выездов для обслуживания потребителей услуг Фонда по месту их нахождения составило 7,1 тыс., в ходе которых произведено 189,5 тыс. операций.

В первом квартале 2018 года была продолжена работа по улучшению качества оказываемых услуг населению. На 1 апреля 2018 года на сайте ЕНПФ с момента запуска сервиса около 2298 человек открыли ИПС онлайн, около 987 получателей подали заявление на выплаты, около 11 754 человека внесли изменения в свои реквизиты и около 4155 вкладчиков сменили способ получения выписки с ИПС на интернет-информирование.

1. **Пенсионная система РК ориентируется на модели систем других стран. Хотелось бы знать, как проверяется работа ЕНПФ, соответствует ли его деятельность международным стандартам?**

АО «ЕНПФ» придерживается принципов прозрачности и открытости в своей деятельности. Так, ежегодно в ЕНПФ проводится внешний аудит независимыми экспертами. Кроме того, в марте 2018 года Фонд успешно прошел сертификационный аудит Системы Менеджмента Качества (СМК) на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 в области предоставления пенсионных услуг. Аудит был проведен международными аудиторами ведущей европейской компании TÜV Thüringene.V. (Германия). (TÜV Thüringene.V. – международный орган по сертификации в области качества и безопасности).

В ходе аудита эксперты отметили широкое использование IT-технологий, в том числе и для решения внутренних бизнес-процессов, а также квалификацию и компетентность персонала. Кроме того, независимыми аудиторами были отмечены механизм анализа обращений, поступающих в ЕНПФ по различным каналам связи, с использованием современных методологий оценки. Так, например, за 2017 год по удаленным каналам связи – через call-центр, форму «обратной» связи и онлайн-чат на сайте Фонда, посредством бумажного носителя, «Книги отзывов и предложений» и социальных сетей – в ЕНПФ поступило свыше 405 тыс. обращений от граждан, на которые предоставлялись ответы в течение 1-3 дней.По результатам аудита не было выявлено ни одного несоответствия либо отклонения от требований стандарта ISO 9001:2015. И в знак подтверждения Фонд получил международный сертификат от TÜV Thüringene.V. Для ЕНПФ очень важно, чтобы вкладчик был удовлетворен взаимодействием с Фондом. Достигнутые результаты – это часть планомерных усилий по развитию и улучшению качества предоставления пенсионных услуг. Функционирующая Система менеджмента качества однозначно повышает эффективность бизнес-процессов и прозрачность Фонда в целом.

1. **Слышал, что ЕНПФ инвестировал средства в страны Латинской Америки. Насколько это безопасно? Какие цифры есть по доходности?**

В рамках самостоятельного управления пенсионными активами Национальный Банк разработал механизм, позволяющий на основе анализа макроэкономических показателей выбрать наиболее инвестиционно-привлекательные страны, входящие в глобальные индексы облигаций развивающихся стран, разработанные и отслеживаемые компаниями JPMorgan и MerrillLynch.В 2017 году по результатам проведенного анализа для инвестирования пенсионных активов были отобраны 11 развивающихся стран с устойчивыми макроэкономическими показателями и кредитными рейтингами, относящихся к Юго-Восточной Азии, Латинской Америке и Восточной Европе.

В ноябре 2017 года начато поэтапное инвестирование пенсионных активов в государственные ценные бумаги Правительства Бразилии, Мексики, Чили, Перу, Польши, Индонезии и других развивающихся стран, номинированные в долларах США. В 2018 году планируется продолжить инвестирование пенсионных активов по данному направлению.

По состоянию на 1 апреля 2018 года более 73,29% пенсионных активов размещены в финансовые инструменты с минимальным уровнем риска, с рейтингами от «ААА» до «BBB-», а 15,58% с умеренно выраженной степенью риска (рейтинг от «ВВ+» до «В-»). Сумма чистого инвестиционного дохода, начисленного на индивидуальные пенсионные счета вкладчиков ЕНПФ за 2017 год, составила 550,6 млрд тенге. При этом доходность пенсионных активов Фонда составила 7,92%, превысив уровень инфляции, размер которой составил 7,1%.

Уровень доходности с периода объединения пенсионных активов (2014 год) по 31 декабря 2017 года в среднем превышает уровень инфляции. Доходность пенсионных активов за данный период составила 43,24% при уровне инфляции 41,76%. Проведенные ЕНПФ в 2017 году работы по оптимизации бизнес-процессов, сокращению неэффективных расходов, внедрению новых электронных услуг и увеличению их доли в общем объеме оказанных услуг позволили Фонду снизить комиссионное вознаграждение от пенсионных активов на 2018 год на 33 % с 0,0225% до 0,015% в месяц.

1. **На сайте ЕНПФ есть пенсионный калькулятор, пользуются ли им население?**

Для формирования культуры персональных пенсионных планов и удобства вкладчиков на сайте размещен пенсионный калькулятор, где каждый может рассчитать размер своей будущей пенсии, чтобы заранее планировать свою жизнь на пенсии.

Согласно Корпоративной стратегии развития на 2017-2021 годы, ЕНПФ должен стать профессиональным консультантом и советником для каждого вкладчика по персональному планированию пенсии. Для исполнения этой задачи в апреле 2018 года Фонд запустил услугу по персональному консультированию с использованием моделей индивидуального и корпоративного пенсионного калькулятора. За две недели (со 2 по 14 апреля) филиалами АО «ЕНПФ» проведено 8 728 консультаций по вопросам планирования пенсии. При этом, больший объем консультаций пришелся на Алматинский городской и Южно-Казахстанский областной филиалы – 1 860 и 1 491 консультации соответственно.

За 2017 год количество просмотров сайта enpf.kz год превысило 20,8 млн. раз.

Помимо качественного оказания услуг в 2018 году перед Фондом поставлена цель развития культуры планирования пенсии у казахстанцев.Для достижения этой цели необходимо повысить уровень финансово-правовой грамотности казахстанцев в сфере пенсионного обеспечения.