5 вопросов

**1. Мой папа – инвалид и не может самостоятельно передвигаться без посторонней помощи. Ему надо решить некоторые вопросы с пенсионным фондом. Отделение ЕНПФ находится далеко, сам он не доедет, а я целыми днями на работе. Подскажите, как быть в этой ситуации?**

ЕНПФ обеспечивает доступность пенсионных услуг всем гражданам, иностранцам и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Республики Казахстан.

К тем, кто по каким-либо причинам, прежде всего, по состоянию здоровья, не может лично посетить офисы ЕНПФ, специалисты Фонда приезжают сами. Вы можете для своего отца заказать услугу «Мобильный агент». Для этого надо подать заявку на выездное обслуживание для социально-уязвимых слоев населения, позвонив в Call-центр либо оформив ее на сайте ЕНПФ в разделе «Электронные сервисы». Подробней об этой услуге Вы можете, пройдя по ссылке <https://www.enpf.kz/ru/elektronnye-servisy/mo.php>

Если у Вашего отца есть актуальный ключ электронной цифровой подписи (ЭЦП), то он может с его помощью на сайте ЕНПФ, получить практически всю линейку услуг в электронном формате, начиная от заключения договора до получения выплаты.

**2. Я работаю 6 дней в неделю, суббота - тоже рабочий день. У меня нет возможности лично посетить отделение ЕНПФ. Как быть таким, как я?**

ЕНПФ старается идти в ногу со временем. Сегодня большая часть услуг Фонда оказывается дистанционно, вкладчику совсем необязательно приходить в отделение, чтобы решить свои вопросы. ЕНПФ предлагает системы удаленного обслуживания, так с помощью дистанционных каналов обслуживания - Call-центр и служба обратной связи через интернет-каналы –вы можете получить индивидуальную консультацию.МенеджерCall-центра, выслушав Ваш вопрос, в зависимости от его характера, может либо сразу его решить, либо порекомендовать, какие дальнейшие шаги надо предпринять в этой ситуации.

Кроме того, имея актуальный ключ электронной цифровой подписи (ЭЦП), Вы с его помощью можете осуществить любую операцию на сайте Фонда.Так, к примеру, можно подать заявление на открытие индивидуального пенсионного счета, получить выписку со своего счета, внести изменения в свои реквизиты, а также изменить способ информирования, выбрав интернет-информирование, подать заявление на получение выплаты и отследить его статус. Кроме того, запущена новая электронная услуга «Получение дубликата заявления об открытии индивидуального пенсионного счета», а также разработан сервис «Заключение договора за счет добровольных пенсионных взносов в свою пользу», который уже функционирует.

**3. Мне через десять лет выходить на пенсию, хотелось бы приблизительно знать, сколько я буду получать? Как рассчитывается размер ежемесячных выплат?**

Совокупная пенсия в Республике Казахстан включает в себя пенсии из государственного бюджета: базовую и солидарную, выплаты из ЕНПФ, сформированные за счет обязательных пенсионных взносов и добровольный компонент.

С 1 июля 2018 года изменен механизм начисления базовой пенсии. Ее размер зависит от стажа работы на 1 января 1998 года и стажа участия в накопительной пенсионной системе. Теперь применяется новая методика расчета базовой пенсии, которая начисляется по-новому – в расчет берется стаж участия граждан в пенсионной системе. Тот, у кого трудовой стаж больше – получает больше. При этом будет учитываться не только период поступлений пенсионных взносов в накопительную пенсионную систему после 1998 года, но и трудовой стаж до 1998 года. Вопросами начисления базовой пенсии из государственного бюджета занимается некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан». Поэтому все вопросы относительно назначения базовой пенсии Вам необходимо адресовать в эту организацию. Связаться с корпорацией можно по единому бесплатному номеру «1414» или написать им в социальных сетях Facebook, Twitter и Instagram.

Что касается накопительной части пенсии из ЕНПФ за счет обязательных пенсионных взносов (ОПВ) и ОППВ. Для того чтобы посчитать сумму ежемесячных выплат, используется таблица коэффициентов текущей стоимости пенсионных накоплений, которая утверждена постановлением Правительства Республики Казахстан. Сумма ежемесячных выплат зависит от возраста получателя, а также от суммы, которая находится на индивидуальном пенсионном счете. В зависимости от возраста получателя сумма пенсионных накоплений умножается на соответствующий коэффициент и делится на 12 (месяцев). Это и есть размер ежемесячной выплаты из ЕНПФ.

Надо отметить, что чем больше сумма накоплений, тем выше будет ежемесячная выплата и тем дольше эти выплаты будут осуществляться. Выплаты по этому компоненту будут зависеть только от самого человека — сколько накопил за всю свою трудовую жизнь, столько и получишь при выходе на пенсию. Таким образом, граждане уже сейчас должны делать накопления регулярно и в полном объеме, в ином случае они вряд ли смогут рассчитывать на достойную пенсию.

Новая методика получения пенсионных выплат как раз наглядно демонстрирует, насколько важно формировать своевременно пенсионные накопления и как на размер выплат влияет сумма накоплений, которая в свою очередь находится в прямой зависимости от размера, полноты и регулярности пенсионных взносов. К примеру, если у одного вкладчика на счете 6 млн, а у другого — всего миллион, конечно, они будут получать разные ежемесячные выплаты.

Пенсионный калькулятор, размещенный на сайте ЕНПФ, уже сейчас позволяет просчитать предполагаемый размер будущей пенсии и наглядно показывает, что даже минимальные добровольные взносы, производимые на регулярной основе, позволяют ощутимо увеличить свои пенсионные накопления. Самостоятельно можно произвести прогнозный расчет ежемесячной совокупной пенсии (она включает солидарную и базовую), используя пенсионный калькулятор на сайте ЕНПФ www.enpf.kz в разделе “Электронные сервисы” <https://www.enpf.kz/ru/elektronnye-servisy/calcs.php>

Для этого нужно указать в соответствующих полях пенсионного калькулятора данные о трудовом стаже (с самого начала трудовой деятельности), сумму пенсионных накоплений и сумму заработной платы.

Кроме того, можно воспользоваться новой услугой, предоставляемой АО «ЕНПФ» - персональное консультирование вкладчиков (получателей) по вопросам планирования пенсии. Фонд в апреле 2018 года запустил услугу по персональному консультированию с использованием моделей индивидуального и корпоративного пенсионного калькулятора. Эта услуга пользуется популярностью у населения. Так, в августе 2018 года филиалы АО «ЕНПФ» провели 58 107 консультаций по вопросам планирования пенсии.

Вы можете обратиться в ближайшее отделение Фонда, где Вы получите подробную консультацию по персональному планированию пенсии.

**4. Мне нужно открыть пенсионный счет, нужно оплачивать что-нибудь, если нужно, сколько? И что нужно иметь при себе?**

Открытие пенсионного счета осуществляется совершенно бесплатно. Договор о пенсионном обеспечении за счет обязательных пенсионных взносов (договор присоединения) устанавливает права, обязанности и ответственность, предусмотренные Законом, а также иные особенности правоотношений между ЕНПФ, вкладчиком обязательных пенсионных взносов (получателем пенсионных выплат за счет обязательных пенсионных взносов).

Если Вы ранее не заключали договор о пенсионном обеспечении, Вам необходимо написать заявление об открытии индивидуального пенсионного счета (ИПС). ИПС - личный именной счет вкладчика (получателя пенсионных выплат), на котором учитываются обязательные пенсионные взносы либо обязательные профессиональные пенсионные взносы, либо добровольные пенсионные взносы, инвестиционный доход, пеня и иные поступления в соответствии с законодательством Республики Казахстан и с которого производятся пенсионные выплаты.

Для оформления заявления об открытии ИПС при обращении в офис ЕНПФ представляются следующие документы:

- при личном обращении – документ, удостоверяющий личность (оригинал);
- при обращении поверенного лица – документ, удостоверяющий личность поверенного лица (оригинал), нотариально засвидетельствованная доверенность либо ее нотариально засвидетельствованная копия, нотариально засвидетельствованная копия документа, удостоверяющего личность вкладчика (получателя).

Также Вы можете подать заявление об открытии ИПС, используя электронные услуги на сайте ЕНПФ по адресу: <https://www.enpf.kz/ru/uslugi/budushchim-pensioneram/otkrytie-individualnogo-pensionnogo-scheta-ips-za-schet-obyazatelnykh-pensionnykh-vznosov-opv.php>Для этого у Вас должен быть актуальный ключ электронной цифровой подписи (ЭЦП) либо доступ в личный кабинет.

Кроме этого, также можно воспользоваться и другими электронными услугами на сайте enpf.kz: это подача заявления на открытие пенсионного счета, внесение изменений в свои реквизиты, выбор интернет-информирования, подача заявления на получение выплаты и отслеживание онлайн его исполнения. В этом году через сайт enpf.kz стало возможным получение дубликата пенсионного договора,а также разработан сервис «Заключение договора за счет добровольных пенсионных взносов в свою пользу». Использование электронных услуг занимает всего лишь несколько минут.

Помимо уже ставших классическими, таких каналов коммуникаций, как: «Facebook», «ВКонтакте», «Твиттер», «Одноклассники» и «Instagram», в этом году Фонд внедрил чатботы в мессенджерах Telegram и Whatsapp. Все каналы коммуникаций позволяют получить необходимую информацию о пенсионной системе и деятельности ЕНПФ, а также в случае необходимости обратиться к специалистам Фонда и получить разъяснения по конкретным индивидуальным вопросам. Недавно был запущен канал взаимодействия с вкладчиками в Whatsapp (по номеру 8-777-000-1418), в котором также можно быстро получить информацию в автоматическом режиме, без необходимости звонка или посещения отделений Фонда. Информационные технологии, используемые ЕНПФ, помогают совершенствовать и развивать качество и доступность пенсионных услуг.

**5. В отделении ЕНПФ менеджер предложила мне персональную консультацию. Я тогда не решил воспользоваться, потому что не знал, платная она или нет?**

Помимо качественного оказания услуг Фондом ставит перед собой цель - повысить уровень финансово-правовой грамотности казахстанцев в сфере пенсионного обеспечения, укрепить доверие к накопительной пенсионной системе. Так, в апреле 2018 года Фонд запустил услугу по персональному консультированию, которая предоставляется совершенно бесплатно.

Во время проведения консультаций вкладчиков (получателей), прежде всего, волнуют такие вопросы, как срок выхода на пенсию, возможность делать взносы самостоятельно, инвестиционный доход и гарантия сохранности пенсионных накоплений, и, конечно, размер пенсии и способы его увеличения. На эти и многие другие вопросы консультанты Фонда дают исчерпывающие ответы, помогая рассчитать размер пенсионных выплат и подсказать способы их увеличения.

Всего за 2 месяца III квартала 2018 г. филиалами Фонда проведено 109 889 консультаций, что составляет 93% от общего количества консультаций, предоставленных во II квартале 2018 г. С начала запуска проекта филиалами Фонда предоставлено 228 406 консультаций.