



Національний
банк України

Підсумки щорічного зовнішнього незалежного опитування учасників КНПФ НБУ

Аналітичний звіт

Департамент з управління діяльністю КНПФ НБУ
грудень 2019

Зміст презентації

I	Загальна інформація	5
II	Респонденти	8
III	Підсумки опитування	
1	Оцінка рівня прозорості діяльності Фонду	11
2	Оцінка повноти та об'єктивності інформації від Фонду	12
3	Оцінка якості подання інформації щодо діяльності Фонду	13
4	Оцінка сервісів, що надаються учасникам Фонду	14
5	Пропозиції учасників щодо покращення діяльності Фонду	15
IV	Висновки НТУУ “КПІ ім. І. Сікорського”	16



Загальна інформація

НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського» - професійний контакт-центр

- У вересні 2019 року відбулася тендерна процедура закупівлі послуги з проведення щорічного незалежного телефонного опитування учасників КНПФ НБУ
- Мета опитування – визначення рівня задоволеності учасників КНПФ НБУ якістю послуг, які надає Фонд
- За результатами оцінки електронною системою закупівель ProZorro, найбільш економічно вигідною було визначено тендерну пропозицію НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського»



Національний технічний університет України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

Нові сервіси, впроваджені за результатами опитування учасників, проведеного у 2018 році

- Департамент з управління діяльністю КНПФ НБУ ретельно розглядає всі пропозиції учасників за результатами опитувань щодо покращення діяльності Фонду, аналізує можливість та вигоди учасників від їх впровадження.
- За результатами такого розгляду, складається план впровадження нових сервісів на наступний рік.
- Зокрема, за результатами опитування 2018 року, Департамент в 2019 році вжив таких заходів:
 - впровадив послугу онлайн-консультанта на сайті Фонду;
 - учасники, які отримують пенсію на визначений строк із періодичністю більшою за місяць, почали отримувати СМС-повідомлення про стан пенсійного рахунку;
 - на сайті Фонду в розділі «База знань» додано інфографіку про те, як отримувати більше коштів при виплаті пенсій на визначений строк, а також розміщено Глосарій термінів недержавного пенсійного забезпечення
- Незабаром буде введено в експлуатацію **електронний документообіг**, який надасть учасникам можливість подавати документи до Фонду за допомогою електронного підпису.

Загальна інформація щодо опитування

Строки проведення опитування: з **28.10.2019** по **20.11.2019**

Методика вибірки респондентів: багатоетапна вибірка з елементами стратифікації за віком (з розбивкою в кожному сегменті на такі вікові групи: до 25 років, 25-50 років, 50-60 років, більше 60 років), сегментом, визначеним на основі розміру вкладу та перебуванням в трудових відносинах з НБУ, із внесенням елемента випадковості на останньому етапі відбору

Кількість набраних номерів: **1 257**

Кількість учасників, що взяли участь в опитуванні: **1 201**

Перелік запитань

1. На Вашу думку, чи є діяльність КНПФ НБУ прозорою?
2. Чи вважаєте Ви, що інформація про КНПФ НБУ є повною та об'єктивною?
3. Чи вважаєте Ви, що інформація про діяльність КНПФ НБУ надається в зручному та зрозумілому форматі?
4. Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу, що надається Вам як учаснику КНПФ НБУ? (див. наступний слайд)

Загальна інформація щодо опитування (продовження)

4. Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу, що надається Вам як учаснику КНПФ НБУ?



Надання консультацій під час звернення на гарячу лінію Фонду



Інформування за допомогою сайту Фонду



Користування Персональним кабінетом на сайті Фонду



СМС-інформування учасників Фонду



Інформування засобами електронного та поштового зв'язку



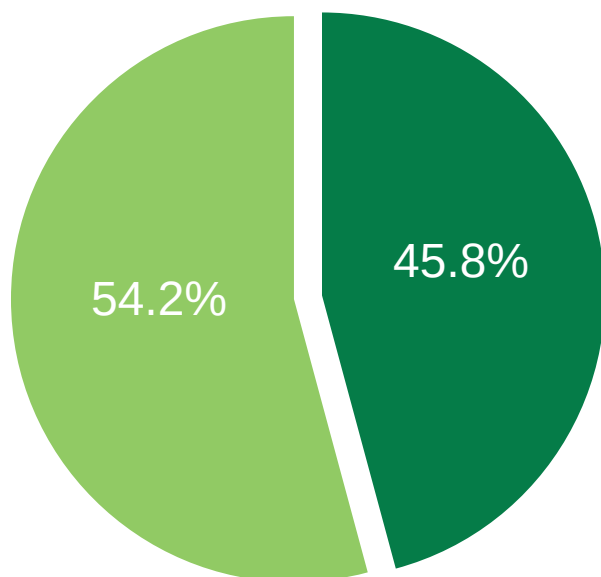
Консультавання учасників під час особистого звернення



Респонденти

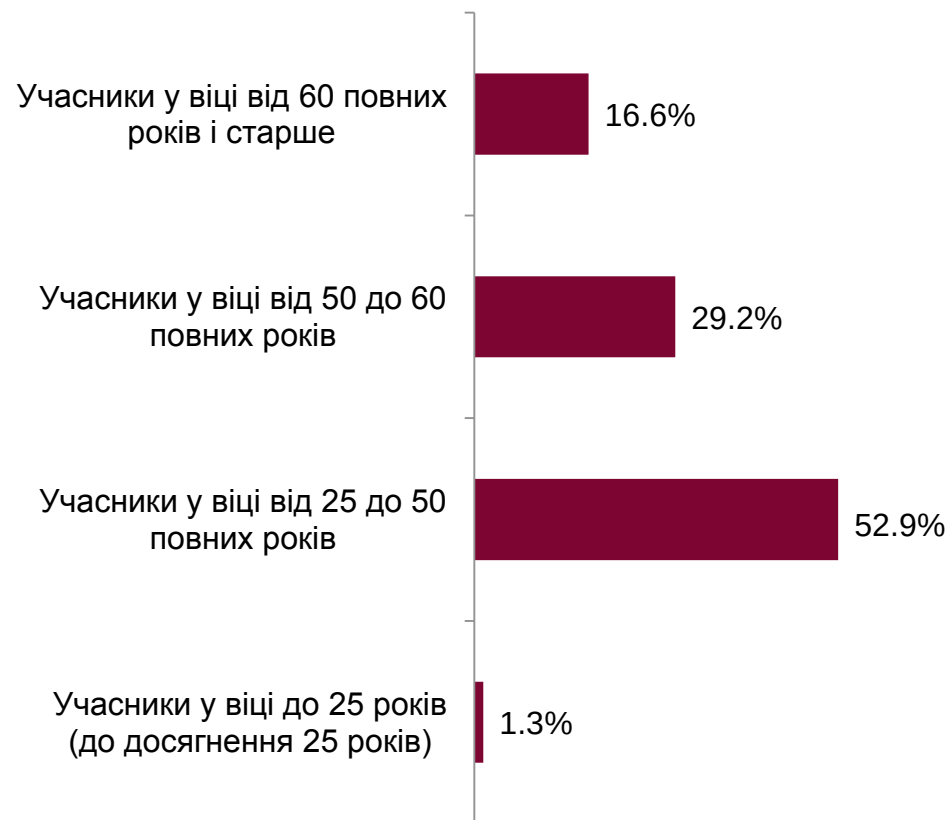
Інформація про респондентів

Вибірка респондентів по місцю працевлаштування



- Учасники, які перебувають в трудових відносинах з НБУ
- Учасники, які не перебувають в трудових відносинах з НБУ

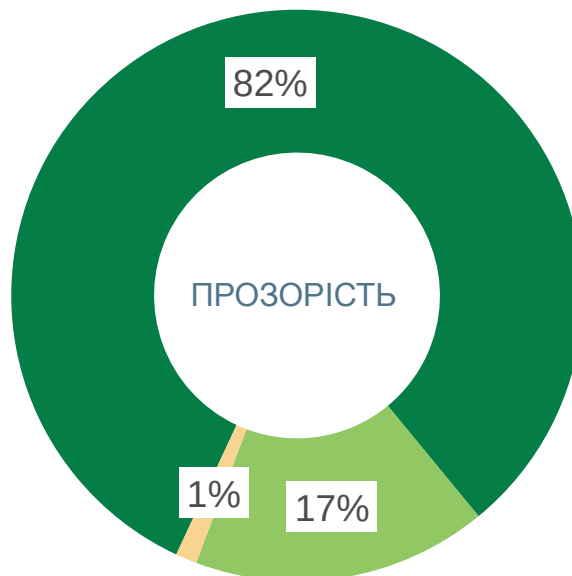
Вік респондентів





Підсумки опитування

Питання №1. Чи є діяльність Фонду прозорою?



■ Так

■ Так, але іноді потребує роз'яснення

■ Ні

Зауваження та коментарі учасників

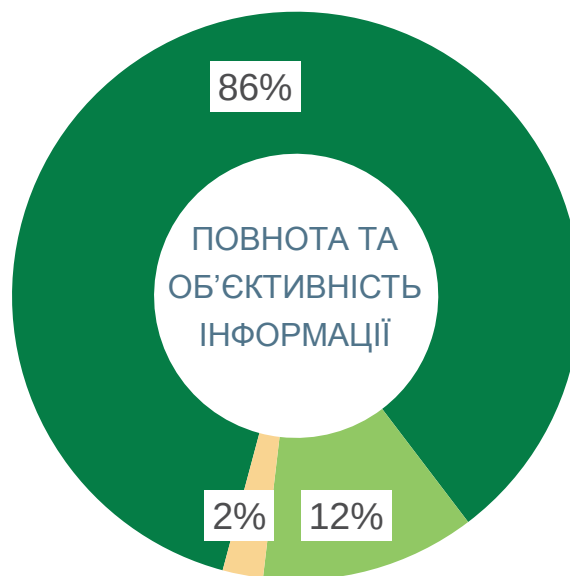
→ Не змогли сформулювати уточнення (важко відповісти, що саме)

→ Фінансові питання: інвестиційна діяльність фонду (як Фонд розпоряджається коштами), розміри ставок (від чого залежить розмір відсоткової ставки, чому вона змінюється), зникнення коштів на рахунку (чи розслідується випадок, причини, наслідки), порядок нарахування коштів, розмір залишку на рахунку тощо.

→ Зауваження щодо якості обслуговування, нестача інформації та незрозуміла форма її подачі

Питання №2.

Чи є інформація про діяльність Фонду повною та об'єктивною?



■ Так

■ Так, але іноді потребує роз'яснення

■ Ні

Зауваження та коментарі учасників

→ Недостатність інформації про ефективність інвестування пенсійних коштів

→ Порядок нарахування інвестприбутку, окремо по кожному інструменту, детальний опис інвестицій

→ Недостатність інформації стосовно коштів та порядку їх отримання

Питання №3.

Чи надається інформація про Фонд у зручному та зрозумілому форматі?



Зауваження та коментарі учасників

→ Не змогли сформулювати уточнення (важко відповісти, що саме)

→ Потреба у більш зрозумілому форматі фінансових звітів для пересічних учасників Фонду

→ Відсутність інформації щодо каналів комунікації учасників та Фонду

Питання №4.

Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу?



Пропозиції учасників щодо покращення діяльності Фонду



Детально ознайомити з інформацією, куди інвестуються пенсійні кошти



Повідомити телефонний номер контакт-центру



Пояснити умови особистих звернень



Підвищити якість навігації на сайті та в Персональному кабінеті



Оптимізувати процес авторизації в Персональному кабінеті

IV

Висновки

Висновки опитування, надані НТУУ “КПІ ім. І. Сікорського”



На думку більшості учасників опитування діяльність Фонду є прозорою. Зокрема, **82%** опитаних однозначно визначили, що діяльність Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України є прозорою, і ще **17%** оцінили її як прозору, втім, такою, що іноді потребує роз'яснень.



На думку **86%** учасників опитування інформація про діяльність Фонду є повною та об'єктивною, а ще **12%** опитаних респондентів зазначили, що інформація є повною та об'єктивною, але іноді потребує роз'яснень.



91% опитаних респондентів зазначили, що інформація про діяльність Фонду надається в зручному та зрозумілому форматі.



Найбільш використовуваним видом сервісу серед учасників виявилися СМС-інформування учасників Фонду (користуються **95,6%** опитаних) та консультування учасників засобами електронного та поштового зв'язку (користуються **62,4%** опитаних).



Найменш використовуваним видом сервісу серед учасників виявились надання консультацій під час звернення на гарячу лінію Фонду (не користувалися **77,6%** опитаних) та консультування учасників під час особистого звернення (не користувалися **60,2%** опитаних).

The background image shows the interior of a large, ornate hall, likely a legislative chamber. It features rows of dark wooden benches with high backs, separated by narrow aisles. The walls are decorated with intricate carvings and arched niches containing murals. The lighting is warm and even.

МИ забезпечуємо
пенсією тих, хто
забезпечує цінову та
фінансову стабільність
України

КНПФ НБУ

Телефон гарячої лінії: 0 800 505 180 (безкоштовно)

Сайт Фонду: <https://knpf.bank.gov.ua>

E-mail: knpf.nbu@bank.gov.ua