



Національний
банк України

Аналітичний
звіт

Підсумки опитування учасників Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України в 2020 році

Департамент з управління діяльністю КНПФ НБУ
грудень 2020

Зміст презентації

I	Загальна інформація	4
II	Підсумки опитування	
1	Оцінка рівня прозорості діяльності Фонду	10
2	Оцінка повноти та об'єктивності інформації від Фонду	11
3	Оцінка якості подання інформації щодо діяльності Фонду	12
4	Оцінка задоволеності тим, як активами Фонду управляє НБУ	13
5	Оцінка сервісів, що надаються учасникам Фонду	14
6	Пропозиції учасників щодо покращення діяльності Фонду	15
III	Висновки від дослідницької компанії ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ»	17



Загальна інформація

«Форсервіс» - міжнародна дослідницька компанія

4SERVICE GROUP

Міжнародна дослідницька
компанія з управління
Customer Experience (CX)

Впровадження комплексних проектів для росту
продажів і розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу



- У вересні 2020 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 міжнародний дослідницький холдинг 4Service Holdings GmbH, а саме його дочірнє товариство в Україні - ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ»

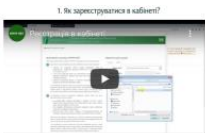
Нові сервіси, впроваджені за результатами опитування учасників, проведеного в 2019 році

- Департамент з управління діяльністю КНПФ НБУ **ретельно розглядає всі пропозиції учасників** щодо покращення діяльності Фонду, зібрані за результатами опитувань, аналізує технічну можливість та вигоди учасників від їхньої реалізації.
- За підсумками такого розгляду Департамент складає **план впровадження нових сервісів** та втілює його протягом наступного року.
- Зокрема, **за результатами опитування 2019 року**, було зроблено таке:



ЕЛЕКТРОННИЙ
ДОКУМЕНТООБІГ

Завершено впровадження електронного документообігу, який уможливив **дистанційне оформлення заяв та договорів**, а саме: заяви на визначення пенсійного віку, заяви на одноразову пенсійну виплату, договору про виплату пенсії на визначений строк, заяву на зміну персональних даних, а також індивідуального пенсійного контракту.



Завершено розробку та розташовано на веб-сайті Фонду навчальні відеоматеріали:

- щодо роботи з Персональним кабінетом;
- щодо інвестування активів та інших актуальних питань діяльності Фонду.

Нові сервіси, впроваджені за результатами опитування учасників, проведеного в 2019 році (продовження)

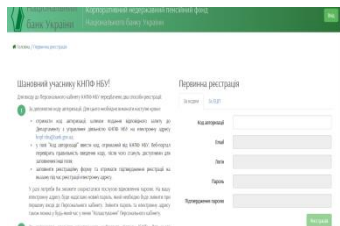
Доповнено веб-сайт Фонду:



- додано інформацію про [Інвестиційний комітет](#) та [Комітет з ризиків](#);
- розширено та доопрацьовано розділи [«Запитання»](#) та [«База знань»](#);
- додано [розділ](#) щодо можливих до обрання видів пенсій.

Розширено можливості [Персонального кабінету](#):

- додано **статистику про рух коштів** на індивідуальному пенсійному рахунку;
- збільшено кількість видів **електронних документів**, які учасник може подавати до Фонду;
- створено можливість **відправлення push-повідомлень** учасникам;
- спрощено процедуру сплати пенсійних внесків: тепер їх **можна сплачувати за допомогою QR-коду**;
- новоприйняті учасники відтепер можуть отримувати свої примірники документів, які оформлено згідно вимог НПА з недержавного пенсійного забезпечення та Пенсійного контракту № D:1 від 28.12.2007, **в електронному вигляді**.



Загальна інформація щодо опитування

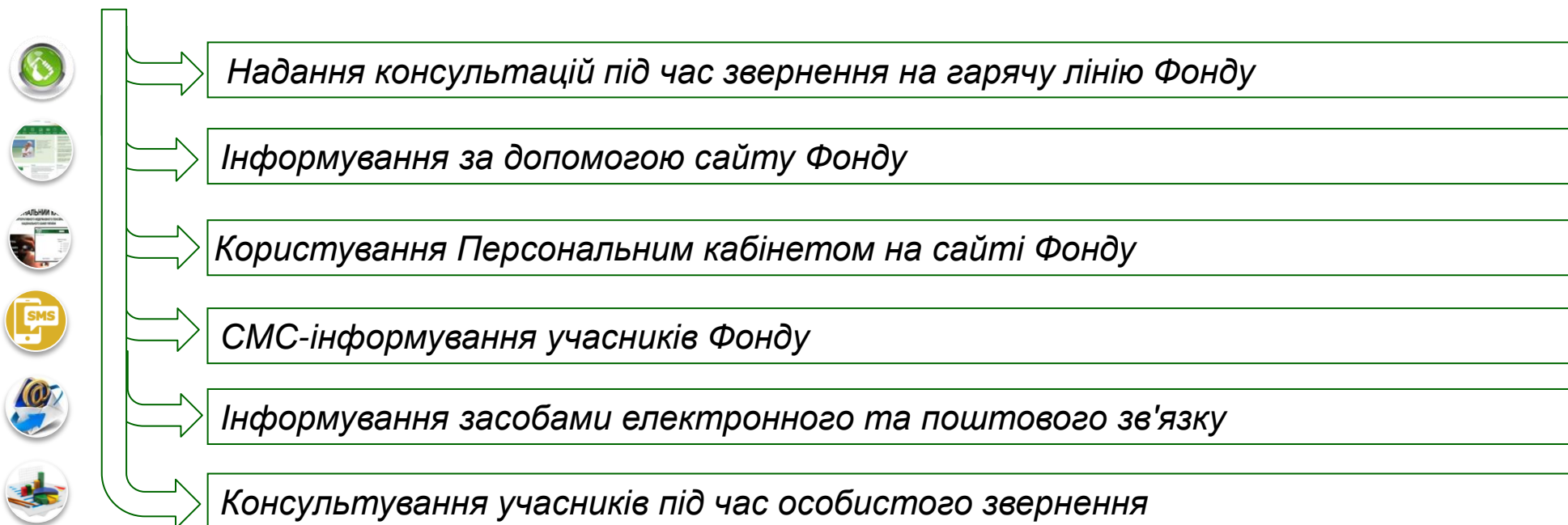
МЕТОД	CATI - телефоне опитування
ГЕОГРАФІЯ	УКРАЇНА
АУДИТОРІЯ	учасники Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України
ВИБІРКА	2019: N=1201; 2020: N=1200
ПЕРІОД ОПИТУВАННЯ	30 жовтня – 6 листопада 2020 р.
УМОВНІ ПОЗНАЧЕННЯ	статистично суттєві відмінності на 95% рівні в порівнянні з показником в цілому статистично суттєві відмінності на 95% рівні в порівнянні з попереднім виміром

Склад вибірки: Відносини з НБУ	%
Перебувають у трудових відносинах з НБУ	45%
НЕ перебувають у трудових відносинах з НБУ	55%
Всього	1200

Склад вибірки: За віковою категорією	%
До 25	1%
25 - 50	52%
50 - 60	28%
60 і старше	18%
Всього	1200

Перелік запитань опитування

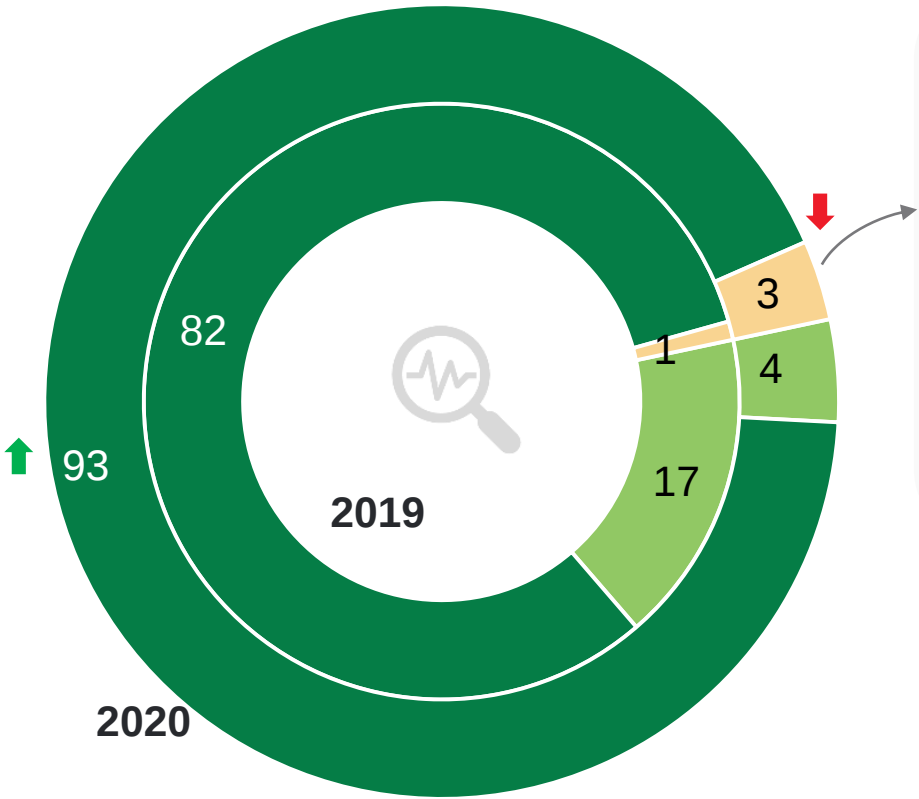
1. Чи вважаєте Ви діяльність КНПФ НБУ **прозорою**?
2. Чи вважаєте Ви, що інформація про Фонд є **повною та об'єктивною**?
3. Чи вважаєте Ви, що інформація про діяльність Фонду надається у **зручному та зрозумілому форматі**?
4. Чи задоволені Ви тим, як Національний банк України здійснює **управління активами Фонду**?
5. Чи влаштовує Вас **якість обслуговування та рівень сервісів**, що надаються Вам як учаснику Фонду?





Підсумки опитування

Чи є діяльність Фонду прозорою?



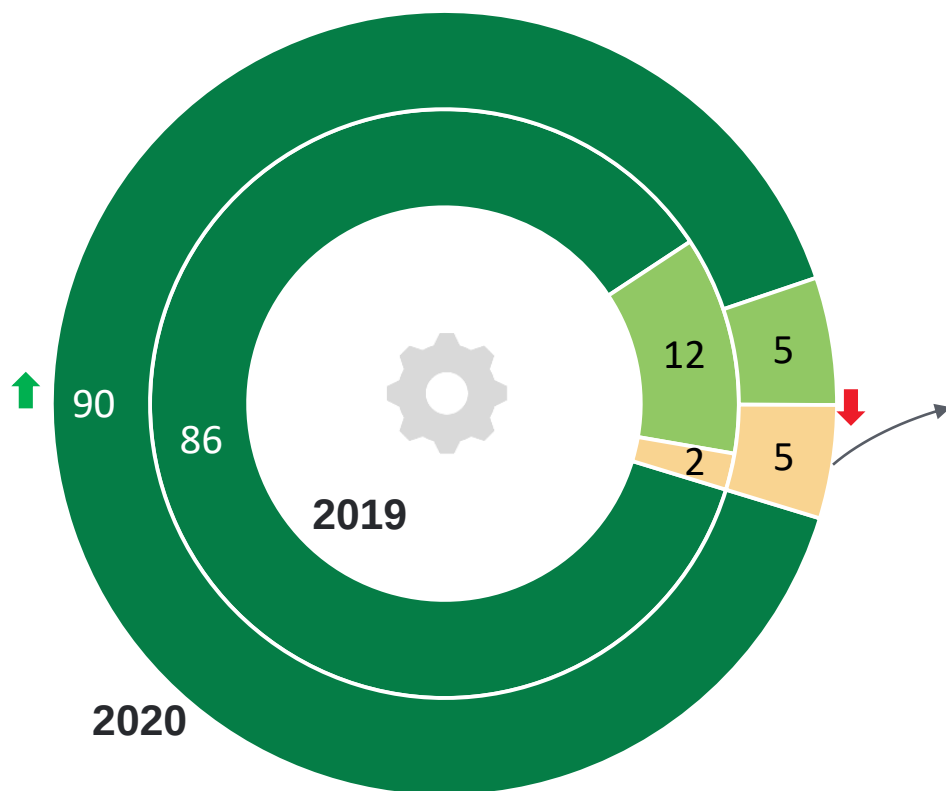
Коментарі учасників щодо негативних відповідей

Більше прозорості використання коштів	12
Більше детальної інформації	14
Не цікавлюсь цим	18
Зникнення коштів з рахунків	20
Важко відповісти	36

Розгорнуті відповіді учасників

Різні суми на рахунку і ніхто не пояснював причини такої зміни
Щоб була інформація, куди розміщуються кошти
Хочеться знати, куди вони вкладають кошти
Не пояснюють, куди списали кошти
3 рахунків зникли кошти
Були списані кошти в якомусь році, я не знаю чому
Не цікавилась
Потребує детального роз'яснення
Я не вникав
Можливо я не проявляла інтерес, а сама не використовувала можливості, які надаються
Більше прозорості
Більше роз'яснення потрібно давати
На сайті не зовсім прозоро
Не досліджувала це питання

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



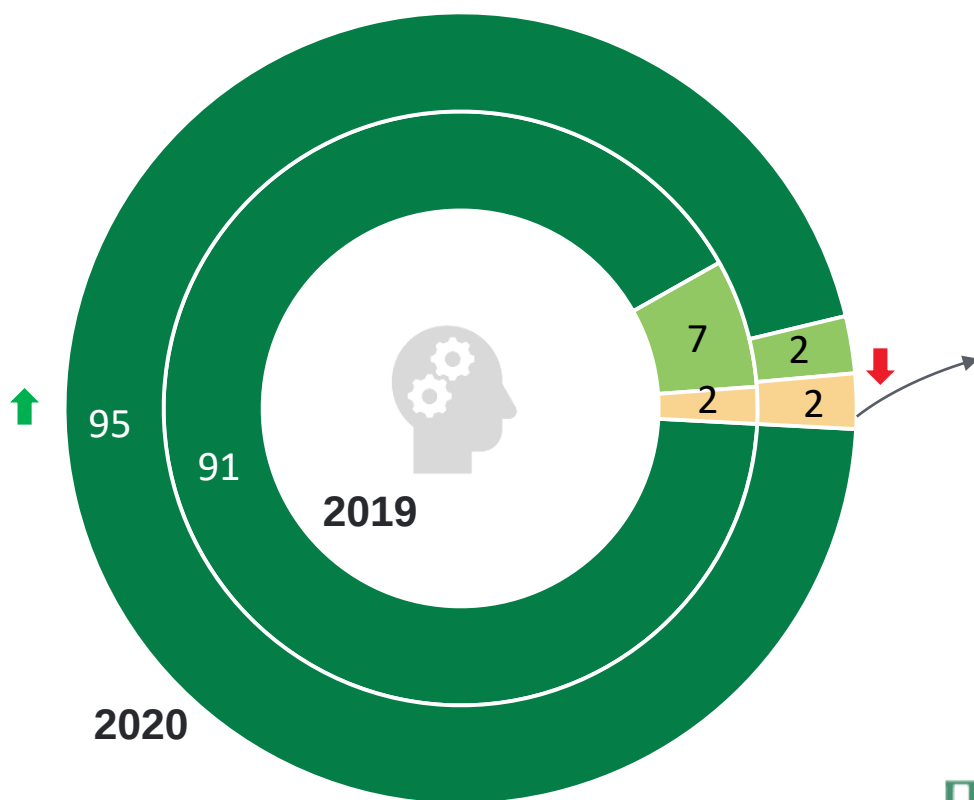
Коментарі учасників щодо негативних відповідей



Розгорнуті відповіді учасників

Недостатньо інформації
 Треба більше інформації про перспективи фонду
 Є питання щодо повноти
Не цікавила Я не розумію цього
 Мені цікаво, куди розміщуються мої кошти, в цьому інформація не повна
 Деякі речі не зовсім очевидні на сайті
 Потрібна більш детальна інформація, про те куди інвестуються кошти
 Не зовсім об'єктивна
Я не знаю, коли відправляються активи
 Куди вкладаються гроші та який прибуток
 Не зовсім повна
 Не багато інформації є
 Хотілося, щоб було пояснено більш розгорнуто та доступно
 Не розумію в деяких речах
Немає повідомлень стосовно змін
 Активи - де вони знаходяться, які прибутки, перерахунки
 Більше інформації по звітам
Не розумію умови

Чи надається інформація про Фонд у зручному та зрозумілому форматі?



- Так
- Так, але іноді потребує роз'яснення
- Ні

Коментарі учасників щодо негативних відповідей



Розгорнуті відповіді учасників

При зміні суми внесків, немає роз'яснень на сайті Фонду
Отримую тільки смс повідомлення, хочу, щоб були задіяні інші сервіси
Хочеться, щоб простіше описували інформацію. Не приходять смс, щоб бачити, скільки приходить грошей
В зручному, але не в зрозумілому Іноді, не знаю куди звертатись, немає номеру телефону

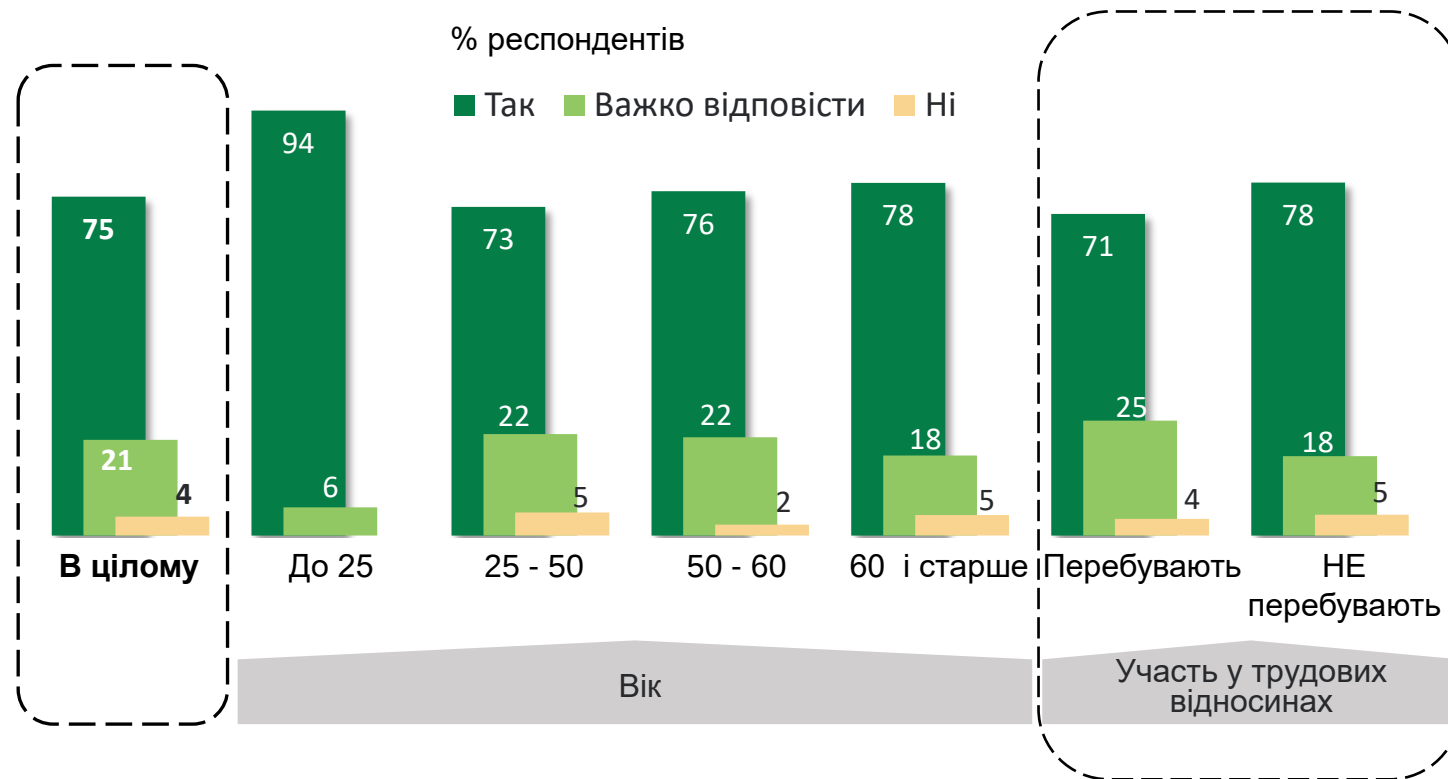
Питання на рахунок коштів, мені не дали відповідь конкретно

Не цікавлюсь

Не завжди зрозумілі цифри зростають і падають, пояснення динаміки
Можливо зробити розсилку для більше детальної інформації
Питання є стосовно фінансів, не можу додзвонитися
Більше інформації про кошти

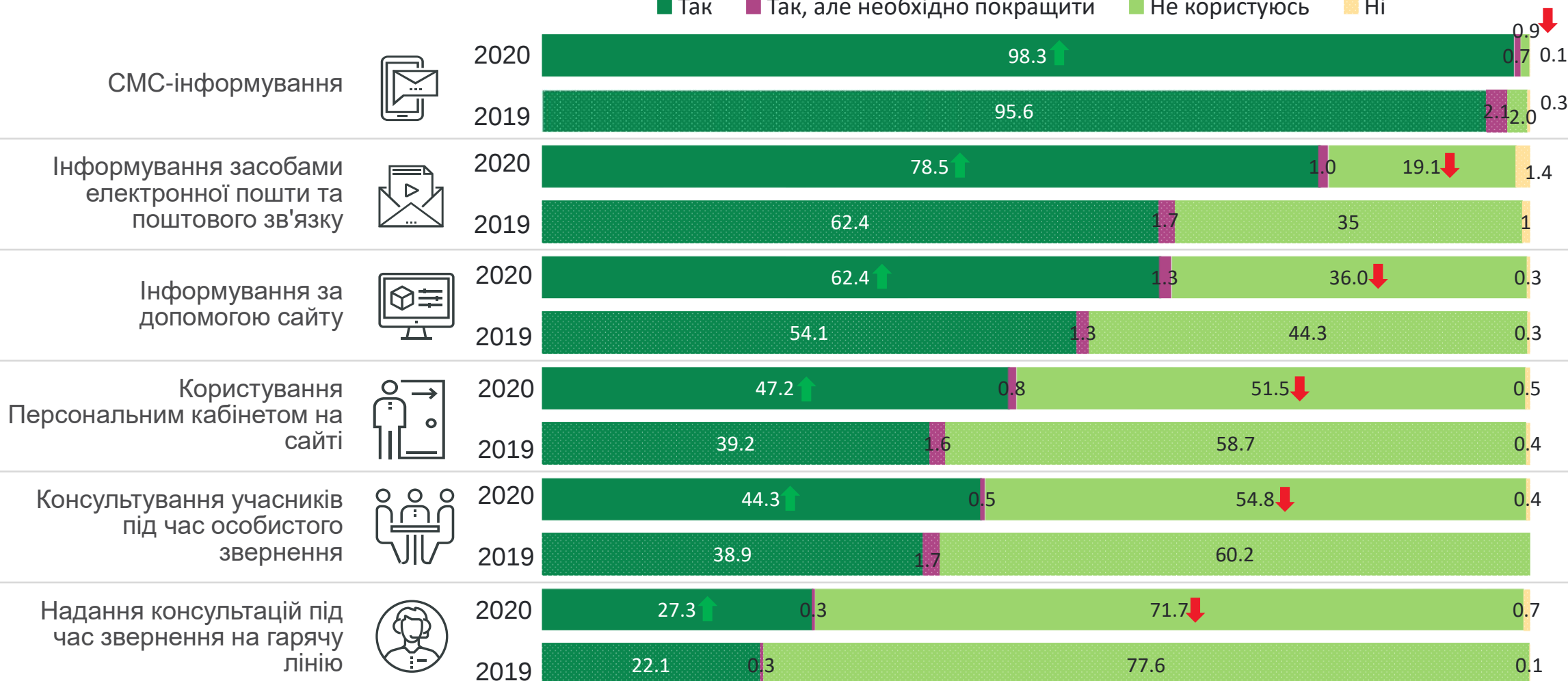
Чи задоволені Ви тим, як НБУ здійснює управління активами Фонду?

75%
респондентів
ЗАДОВОЛЕНІ
тим, як НБУ здійснює
управління активами фонду



Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу?

■ Так ■ Так, але необхідно покращити ■ Не користуюсь ■ Ні



Пропозиції учасників щодо покращення діяльності Фонду

ЩО НЕОБХІДНО ПОКРАЩИТИ?

Створити мобільний додаток/месенджер бот/онлайн платформа	Немає потреби у поштовому зв'язку	Потрібно більше інформації на сайті	Покращити інтерфейс сайту	Більш детальні відповіді	Більш детальну інформацію
Більш детальна/прозора інформація	Більше детальної інформації	Потрібне зрозуміліше меню	Додати більше інформації		Оперативність
 СМС-інформування	 Інформування засобами ел. та поштового зв'язку	 Інформування за допомогою сайту	 Користування персональним кабінетом на сайті	 Консультація учасників під час особистого звернення	 Надання консультацій на гарячій лінії
Не зручно	Не зручно користуватись	Потрібна більш повна/розгорнута інформація	Незручний/ незрозумілий в користуванні	Не потрапив у приміщення Фонду, все було закрито, мабуть через карантин	Не надали відповідь
	Необхідно більше детальної інформації			Ненадання точної і повної інформації	

ЩО НЕ ВЛАШТОВУЄ?



Висновки

Висновки опитування, надані дослідницькою компанією

Опитування учасників Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України було проведено у період з **30 жовтня по 6 листопада 2020 року** серед учасників, що як перебувають, так і не перебувають у трудових відносинах із Національним Банком України, у співвідношенні **45%** та **55%** відповідно. Половина опитаних респондентів – це учасники у віці від 25 до 50 повних років.

В порівнянні із минулим періодом основні показники діяльності Фонду суттєво виросли. Так, показник прозорості діяльності Фонду виріс на **9%** і становить у 2020 році **93%**. Найбільш прозорою діяльністю Фонду вважають учасники у віковій групі від 60 і старше, їхній показник прозорості найвищий серед інших респондентів і становить **96%**, найнижчий – у респондентів до 25 років (**88%**). Роз'яснення було необхідне лише для **4%** респондентів, але в **36%** випадків респондентам було важко відповісти, що саме потребувало роз'яснення. Ті, хто чітко знали проблемні ситуації, говорили про зникнення коштів з рахунків, про прозорість використання коштів та бажали більш детальної інформації.



Висновки опитування, надані дослідницькою компанією (продовження)

У 2020 році показник повноти та об'єктивності інформації про діяльність Фонду зріс на **4%** і відповідно зменшились ситуації, що потребують роз'яснення – **5% vs. 12%** у 2019 році.

95% становить показник зручності та зрозумілості формату надання інформації щодо діяльності Фонду, що на **4%** більше показника у попередньому періоді. Усі, без винятку, учасники у віці до 25 років відзначили, що формат надання інформації зручний та зрозумілий. На думку, **2%** респондентів, формат зручний та зрозумілий, але інформація повинна бути простіше описана.

75% учасників задоволені тим, як Національний банк України здійснює управління активами Фонду.

Рівень користування усіма сервісами виріс у порівнянні з минулим роком. В ТОП-3 найпопулярніших видів сервісу, якість яких влаштовує респондентів, входять СМС-інформування (**98%**), інформування засобами електронного та поштового зв'язку (**79%**) та інформування за допомогою сайту (**62%**). Найменше учасники консультуються по телефону на гарячій лінії (**27%**).



The background of the image is a photograph of the interior of a church. It shows rows of dark wooden pews with decorative carvings on the ends. In the background, there are arched windows with religious paintings (iconostasis) above them. The lighting is warm and soft.

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