



Національний
банк України

Аналітичний
звіт

Підсумки опитування учасників Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України в 2021 році

Департамент з управління діяльністю КНПФ НБУ
листопад 2021

Зміст презентації

I	<u>Загальна інформація</u>	4
II	<u>Підсумки опитування</u>	
1	<u>Основні показники опитування щодо діяльності Фонду</u>	10
2	<u>Оцінка рівня прозорості діяльності Фонду</u>	12
3	<u>Оцінка повноти та об'єктивності інформації від Фонду</u>	13
4	<u>Оцінка якості подання інформації щодо діяльності Фонду</u>	14
5	<u>Оцінка якості обслуговування та рівня сервісів, що надаються учасникам Фонду</u>	15
6	<u>Пропозиції учасників щодо покращення діяльності Фонду</u>	16
III	<u>Висновки від дослідницької компанії ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ»</u>	17



Загальна інформація

«Форсервіс» - міжнародна дослідницька компанія

4SERVICE GROUP

Міжнародна дослідницька
компанія з управління
Customer Experience (CX)

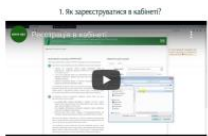
Впровадження комплексних проектів для росту
продажів і розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу



- У вересні 2021 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, як і в 2020 році, найбільш економічно вигідною було визначено тендерну пропозицію міжнародного дослідницького холдингу 4Service Holdings GmbH, а саме його дочірнє товариство в Україні - ТОВ «ФОРСЕРВІС ЮА СЕЙЛЗ»

Нові сервіси, впроваджені за результатами опитування учасників, проведеного в 2020 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 2020 року**, було зроблено таке:



Завершено розробку та розташовано на веб-сайті Фонду [відеоматеріали для запрошення новоприйнятих учасників](#) на установчу зустріч із представником Фонду. Трансформовано зустріч з учасниками Фонду в дистанційний формат, шляхом проведення **Zoom-конференцій**.



Розташовано навчальні відеоматеріали щодо роботи з новими сервісами [Персонального кабінету](#) на сайті Фонду. Доповнено в Персональному кабінеті [Пам'ятку учасника КНПФ НБУ](#) інформацією про роботу нових сервісів.

Нові сервіси, впроваджені за результатами опитування учасників, проведеного в 2020 році (продовження)

Доповнено веб-сайт Фонду:

- Розроблено та розміщено на сайті Фонду в розділі [Заяви та договори](#) типовий індивідуальний пенсійний контракт для вкладників - родичів учасників Фонду. Розроблено Пам'ятку вкладнику Фонду, для родичів учасника Фонду;
- розширено та наповнено корисною інформацією розділи [Запитання](#) та [База знань](#) на сайті Фонду;
- доопрацьовано та наповнено інформацією [розділ](#) сайту Фонду щодо можливих до обрання видів пенсій;
- розпочато роботу над створенням Бюджетного планувальника учасникам Фонду для оцінки рівня власних заощаджень шляхом розрахунку своїх витрат та доходів.



Розпочато створення електронного архіву документів учасників Фонду, здійснюється оцифрування особових справ учасників Фонду для наповнення електронного архіву інформацією з метою зменшення витрат часу на отримання доступу до документів та підвищення ефективності опрацювання нових документів.



Щоквартальні паперові звіти, що надсилались учасникам Фонду, які не перебувають у трудових відносинах із НБУ, переведено в електронний вигляд та відправляються засобами електронної пошти.

Загальна інформація щодо опитування

МЕТОД

САТІ - телефоне опитування

ГЕОГРАФІЯ

УКРАЇНА

АУДИТОРІЯ

учасники Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України

ВИБІРКА

2019: N=1201; 2020: N=1200; 2021: N=1200

ПЕРІОД ОПИТУВАННЯ

13 жовтня – 20 жовтня 2021 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

НЕ перебувають у трудових відносинах з НБУ

Всього

46%

54%

1200

Склад вибірки:
За віковою категорією

До 25

25 - 50

50 - 60

60 і старше

Всього

1%

52%

28%

19%

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 влаштовує Вас **якість обслуговування та рівень сервісів**, що надаються Вам як учаснику Фонду?



Надання консультацій під час звернення на гарячу лінію Фонду



Інформування за допомогою сайту Фонду



Користування Персональним кабінетом на сайті Фонду



СМС-інформування учасників Фонду



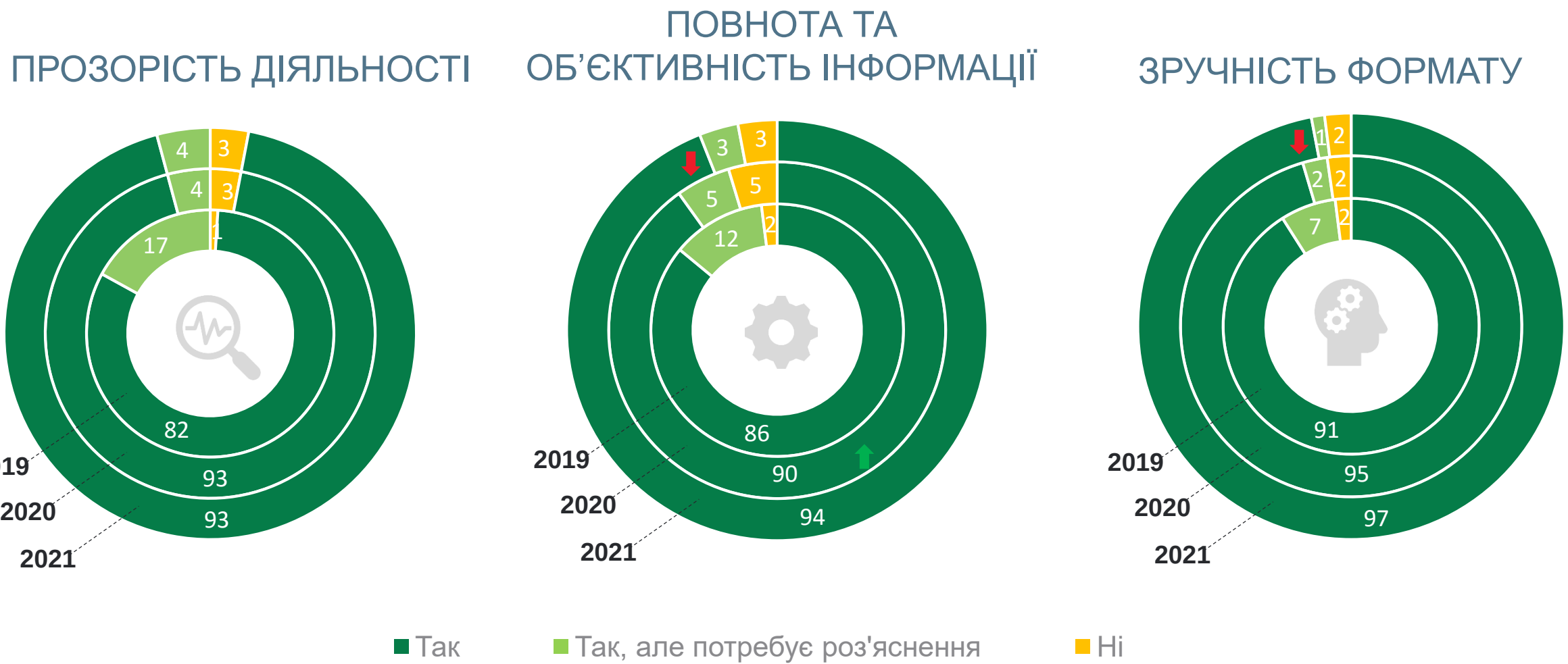
Інформування засобами електронного зв'язку



Підсумки опитування

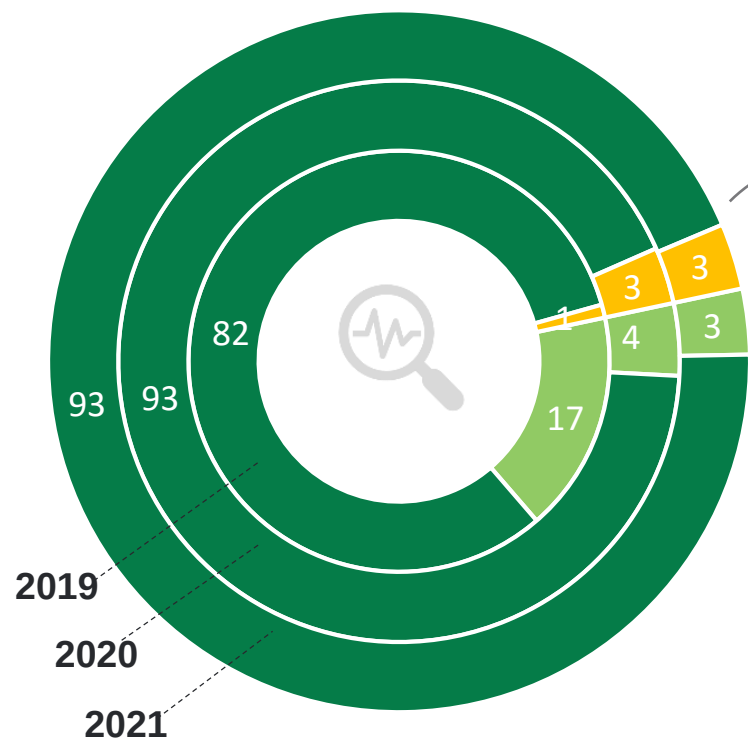
Основні показники опитування щодо діяльності Фонду

% респондентів



Чи є діяльність Фонду прозорою?

% респондентів



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

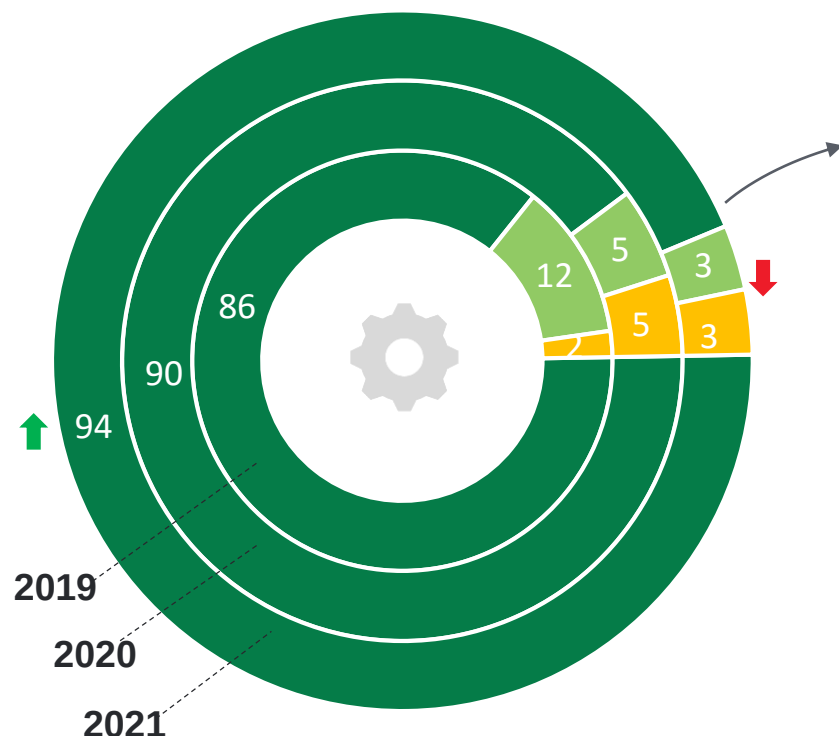
93% опитаних учасників Фонду вважають його діяльність прозорою, **3%** - такою, що іноді потребує роз'яснень і лише **1%** респондентів не вважає діяльність Фонду прозорою.

Коментарі учасників, які вважають діяльність Фонду непрозорою:

- ✓ Цікавить інформація, куди саме інвестує кошти Фонд
- ✓ Як саме нараховуються відсотки та внески на рахунок
- ✓ Чому інколи зменшується сума коштів на рахунках
- ✓ Потрібно більше детальної інформації
- ✓ Цікавить детальне звітування щодо використання коштів
- ✓ Важко відповісти

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

% респондентів



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

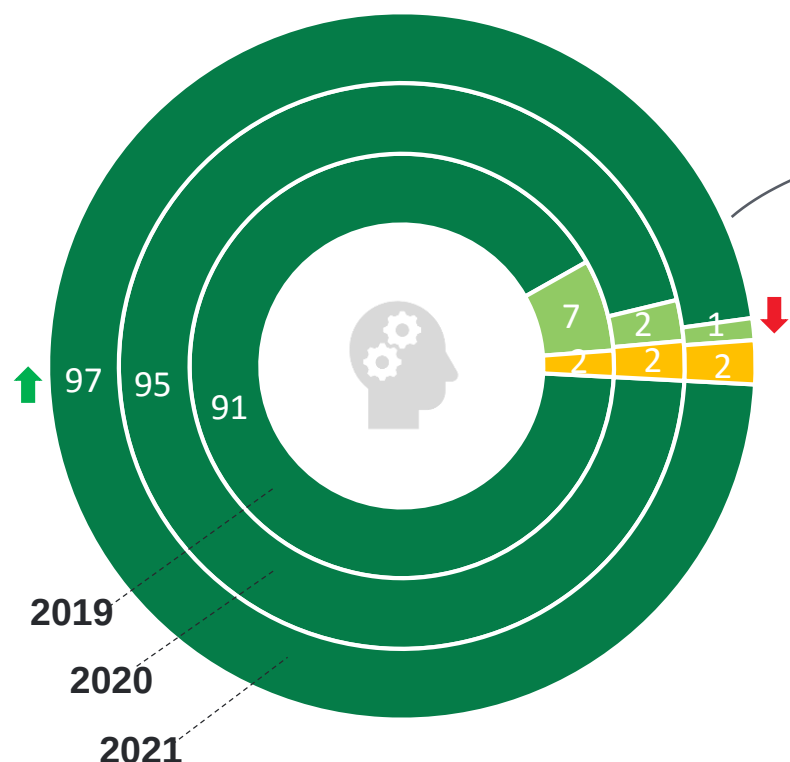
94% опитаних учасників Фонду вважають інформацію про діяльність Фонду повною та об'єктивною, **3%** - такою, що іноді потребує роз'яснень і **3%** респондентів вважають інформацію неповною.

Коментарі учасників, які вважають інформацію неповною:

- ✓ Цікавить більш детальна інформація про діяльність Фонду
- ✓ Потрібна інформація щодо щомісячних нарахунків
- ✓ Більш детально знати, куди вкладаються кошти
- ✓ Потрібно робити аудит Фонду
- ✓ Не вивчав це питання

Чи надається інформація про Фонд у зручному та зрозумілому форматі?

% респондентів



■ Так

■ Так, але іноді потребує роз'яснення

■ Ні

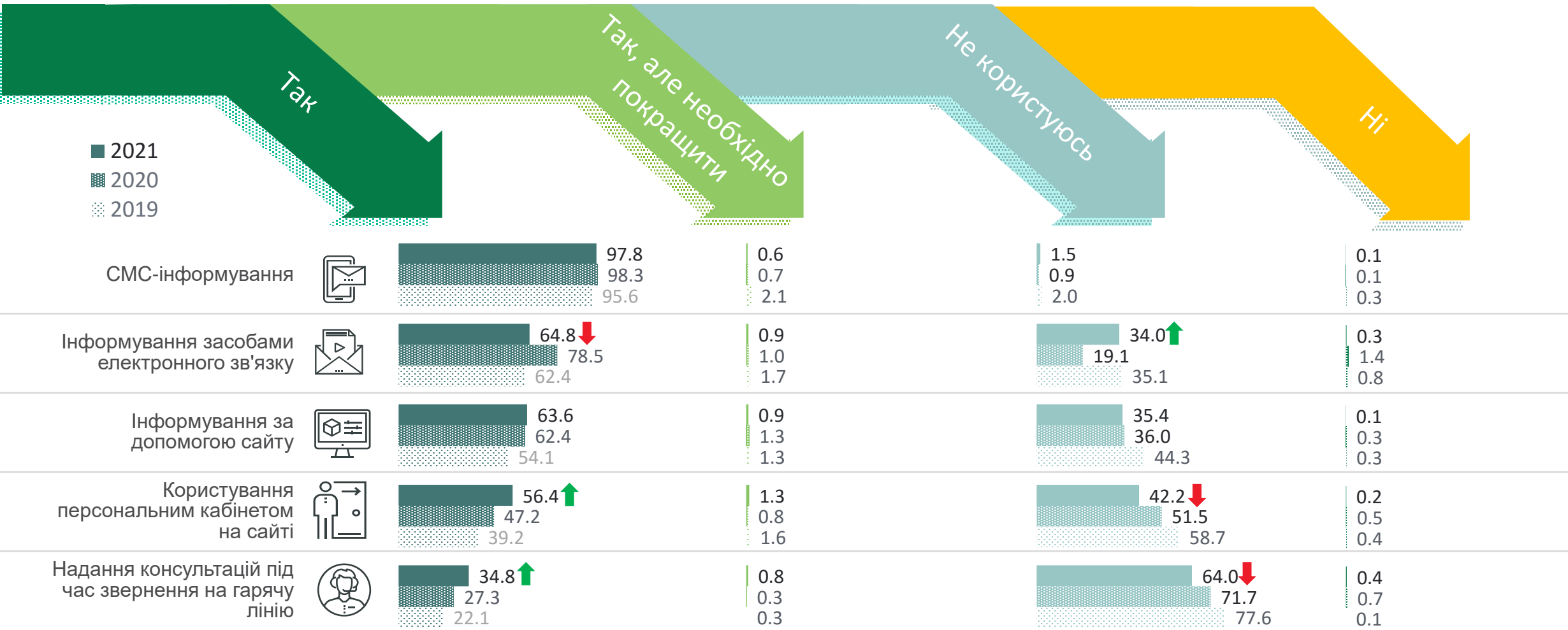
97% опитаних учасників Фонду вважають, що інформація про Фонд надається у зручному та зрозумілому форматі, **1%** - такою, що іноді потребує додаткових роз'яснень і **2%** респондентів відповіли негативно.

Коментарі учасників, які вважають інформацію незрозумілою:

- ✓ Цікавить більш детальна інформація про Фонд
- ✓ Потрібно простіше описувати інформацію
- ✓ Цікавить можливість задіяти додаткові сервіси

Чи влаштовує Вас якість обслуговування та рівень сервісу?

% респондентів



Пропозиції учасників щодо покращення діяльності Фонду

ЩО НЕОБХІДНО ПОКРАЩИТИ?

Більш конкретної
інформації фінансової
частини

Більш конкретної
інформації фінансової
частини



СМС-
інформування

Хочу частіше
отримувати
повідомлення

Випуски щоб йшли в
електронному
форматі



Інформування
засобами ел. та
поштового
зв'язку

Треба більше повної
інформації

Інформацію про
порядок оформлення
виплат



Інформування
за допомогою
сайту

Спростити
ідентифікацію

Потрібна
повна/розгорнута
інформація



Користування
персональним
кабінетом на
сайті

Не можливо
заклучити якийсь
договір

Не можливо
заклучити якийсь
договір



Надання
консультацій на
гарячій лінії

Не бачив повідомлень на
пошті

Неякісна інформація

Або надходить не та
інформація, яка мені
потрібна, або
повідомлення не є
інформативними

Посилання

Не можу зайти, бо ел.
підпис не підходить

Спростити
ідентифікацію

Важко додзвонитись

Інформація щодо виплат
не влаштовує клієнта

N=8

N=15

N=12

N=17

N=15

ЩО НЕ ВЛАШТОВУЄ?



Висновки

Висновки опитування, надані дослідницькою компанією

Дослідження основних показників діяльності Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України (далі – Фонд) було проведено серед учасників, що перебувають та не перебувають у трудових відносинах з Національним Банком України (у співвідношенні 46% та 54% відповідно) у період з 13 по 20 жовтня 2021 року. Більше половини опитаних респондентів (52%) - це учасники у віці від 25 до 50 повних років.

Стабільність досягнутого рівня відслідковується по показниках Прозорості діяльності (2020 р. – 93%, 2021 р. – 93%) та Зручності формату (2020 р. – 97%, 2021 р. – 95%). Суттєве зростання в порівнянні із минулим роком зафіксовано по показнику Повноти та об'єктивності формату – 94% vs 90%.

Усі наймолодші учасники Фонду (100%) вважають його діяльність прозорою, а формат надання інформації щодо діяльності Фонду – зручним.

Найбільша кількість учасників серед тих, для кого діяльність Фонду не є прозорою – це респонденти, що знаходяться у віковій категорії 25-50 років (4%). Роз'яснення інформації необхідне лише для 3% респондентів. Основні моменти, що потребують пояснення – це «куди саме інвестуються гроші» (22%), «щодо нарахування відсотків/внесків» (17%) та «зникнення коштів з рахунків» (15%), але в 22% випадків респондентам було важко відповісти, що саме потребувало уточнення.



Висновки опитування, надані дослідницькою компанією (продовження)

Враховуючи зростання показника повноти та об'єктивності інформації у 2021 році, зменшились ситуації, що потребують роз'яснення для учасників Фонду (3% vs 5%) та відповідно зменшилась частка тих, хто вважав інформацію не повною та не об'єктивною (3% vs 5%). Ті респонденти, які бажають уточнень, говорять, що їм потрібна більш детальна інформація (30%), інформація щодо щомісячних нарахувань (23%) та інформація про те, куди вкладаються кошти (10%). В порівнянні з показником в цілому серед учасників старшого віку (60+) інформація є повною та об'єктивною (98% vs 94%).

По показнику зручності формату надання інформації щодо діяльності Фонду спостерігається не суттєве зростання в 2% в порівнянні з 2020 роком. Лише 1% учасників зазначають, що формат зручний, але ще додатково потребує роз'яснення.

Аналогічно із попереднім виміром основними видами сервісу, якість яких влаштовує респондентів, є СМС-інформування (98%), інформування засобами електронного та поштового зв'язку, при чому у 2021 році значно зменшилась частка тих, хто задоволений якістю даного сервісу (65% vs 79%) і відповідно зросла кількість тих учасників, хто взагалі ним не користується (34% vs 19%) та інформування за допомогою сайту (64%). Слід також зазначити, що за результатами дослідження у поточному році збільшилась частка учасників Фонду, які користуються персональним кабінетом на сайті (56% vs 47%) та звертаються на гарячу лінію (35% vs 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, arranged in a perspective that leads towards the back of the sanctuary. In the background, there are arched windows with religious paintings (iconostasis) and ornate architectural details. The lighting is soft and warm.

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