



Правління Національного банку України

**Р І Ш Е Н Н Я**

27 травня 2019 року

м. Київ

№ 436-III

Про затвердження Звіту про виконання Стратегії Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України 2017 – 2022 (за 2017 – 2018 роки)

На виконання Рішення Правління Національного банку України від 30 серпня 2017 року № 558-рш щодо реалізації Стратегії Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України 2017 – 2022 Правління Національного банку України **вирішило:**

1. Затвердити Звіт про виконання Стратегії Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України 2017 – 2022 (за 2017 – 2018 роки), що додається.

2. Департаменту з управління діяльністю Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України (Сергій Козаченко) довести зміст цього рішення до відома учасників Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України шляхом розміщення інформації на веб-сайті Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову Національного банку України Якова Смолія.

Голова

Яків СМОЛІЙ

Інд. 19

Затверджено  
Рішення Правління  
Національного банку України  
27 червня 2019 року №436-рш

# Звіт про виконання Стратегії Корпоративного недержавного пенсійного фонду Національного банку України 2017 – 2022

(за 2017 – 2018 роки)

Київ

## Звернення Голови Ради Фонду



Яків Смолій

Шановні колеги,

Минуло більше ніж півтора роки з часу, як Правління Національного банку ухвалило Стратегію Корпоративного недержавного пенсійного фонду НБУ (КНПФ НБУ). Завдяки цьому документу наш Фонд уперше отримав чіткий дороговказ у подальшому розвитку та роботі: Стратегія спрямована на досягнення п'яти цілей, які розподілені на вимірювані та конкретні 15 завдань. Ця стратегія – не просто декларація наших намірів, це робочий інструмент, із яким ми зв'язуємося в оцінці ефективності роботи Фонду.

Звіт про виконання Стратегії публікується вперше. Він демонструє, як саме реалізовувалися цілі та завдання Стратегії КНПФ НБУ в 2017-2018 роках. Переважна більшість завдань за звітний період виконані (12 із 15), решта – у процесі виконання. Отже, що саме було заплановано в рамках Стратегії і чого досягнуто?

По-перше, забезпечення довгострокового стабільного зростання вартості пенсійних активів. Це – основа зміцнення фінансової захищеності вкладників Фонду та впевненості у збереженні та зростанні заощаджень. За звітний період ми досягли цільової річної дохідності активів на рівні не нижчому рівня інфляції + 1%. У 2017 році дохідність склала 18,9%, перевищуючи рівень інфляції на 5,2%, а у 2018 році – 12,7 %, перевищивши показник інфляції на 2,9%. Ми послідовно оптимізуємо склад активів Фонду, реалізуючи на ринкових умовах нецільові активи, накопичені до періоду реформування діяльності Фонду. Ми також ведемо успішну роботу в судових інстанціях із повернення проблемної заборгованості.

Голова Ради Фонду

По-друге, для нас важливо, щоб учасники Фонду відчували впевненість та мали довіру до Фонду. Тому ми постійно працюємо над забезпеченням прозорості в діяльності Фонду. Ми пропонуємо його учасникам основну інформацію у сфері недержавного пенсійного забезпечення для підвищення їх обізнаності. Ми також робимо акцент на розбудові та підтримці ефективного діалогу з учасниками, наприклад, через щорічні незалежні опитування. Приємно констатувати, що маємо гарні результати – нам довіряють учасники, вважаючи КНПФ прозорим та клієнтоорієнтованим. Однак ми розуміємо, що побудова та підтримка довіри – постійний процес, тож будемо і надалі працювати в цьому напрямі.

По-третє, ми орієнтовані на впровадження кращих міжнародних практик у сфері аудиту діяльності Фонду. Наша фінансова звітність проходить зовнішній аудит, рекомендації аудитора завжди виконуються. Ми прагнемо залишатися взірцем для інших учасників ринку з точки зору якості публічної звітності, залученості до процесу загального реформування законодавства України про накопичувальне пенсійне забезпечення, а також розвитку корпоративної культури управління ризиками. І це нам вдається.

По-четверте, наша ціль – ефективно управляти ризиками, розвиваючи культуру розумної обачливості. Для цього ми дотримуємося консервативної інвестиційної політики, роблячи інвестиції в максимально надійні джерела прибутку. Ми також підтримуємо комплексну систему управління фінансовими ризиками, для чого запровадили методику управління ризиками та ліміти за їх видами.

По-п'яте, ми забезпечуємо найкращі умови обслуговування учасників Фонду, надаючи їм нові можливості. Для цього ми запровадили низку технологічних рішень для підвищення якості сервісу: доопрацювали можливості моніторингу персональних рахунків учасниками, забезпечили більш зручну взаємодію між учасниками та Фондом.

Звітування з виконання Стратегії відтепер є щорічним. Це ще один спосіб підтвердити нашу прозорість реальними діями. Запорукою досягнення цілей Стратегії є професійний менеджмент, який здійснює операційне управління Фондом, та ефективно працююча Рада Фонду, яка здійснює контроль за цією діяльністю. Безперечно, Фонд і надалі стабільно працюватиме задля збільшення добробуту своїх вкладників постійно самовдосконалюючись.

Яків СМОЛІЙ

## Мета й структура звіту

Цей звіт є щорічним звітом Ради КНПФ НБУ учасникам та засновникам Фонду щодо стану виконання [Стратегії КНПФ НБУ 2017-2022](#), затвердженої Рішенням Правління Національного банку України від 30 серпня 2017 року № 558-рш. Звіт містить інформацію щодо стану виконання цілей Стратегії за період із 01.09.2017 до 31.12.2018, урахувавши дату затвердження Стратегії, а саме:



**Зростання вартості пенсійних активів**



**Довіра учасників**



**Нові можливості для учасників**



**Управління ризиками**



**Впровадження кращих практик**

Кожна ціль містить декілька завдань, щодо яких зазначено очікуваний та фактичний результат. Для кожного завдання наведено також короткий опис заходів, здійснених для його виконання.



## Зростання вартості пенсійних активів

Забезпечити довгострокове стабільне зростання вартості пенсійних активів

### Завдання 1

Досягнення цільової річної дохідності активів на рівні, не нижчому від орієнтира, встановленого Радою Фонду

#### Очікуваний результат

Річна дохідність активів на рівні, не нижчому рівня інфляції + 1%, перегляд – щорічно.

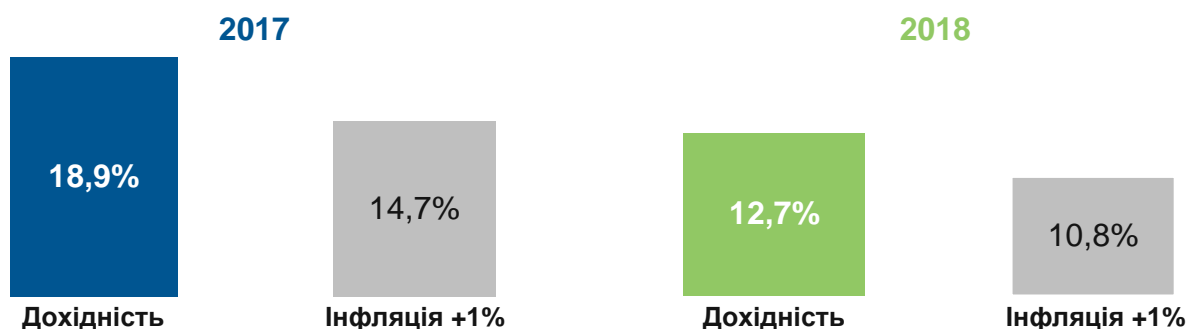
#### Здійснені заходи

Управління пенсійними активами з метою досягнення цільової дохідності.

#### Фактичний результат

Виконано:

в обох звітних роках за даними аудитованої фінансової звітності дохідність активів перевищила цільовий рівень.



### Завдання 2

Приведення складу активів Фонду до цільового

#### Очікуваний результат

Станом на кінець 2022 року питома вага нецільових активів не перевищує 5% від загальної вартості активів Фонду.

#### Здійснені заходи

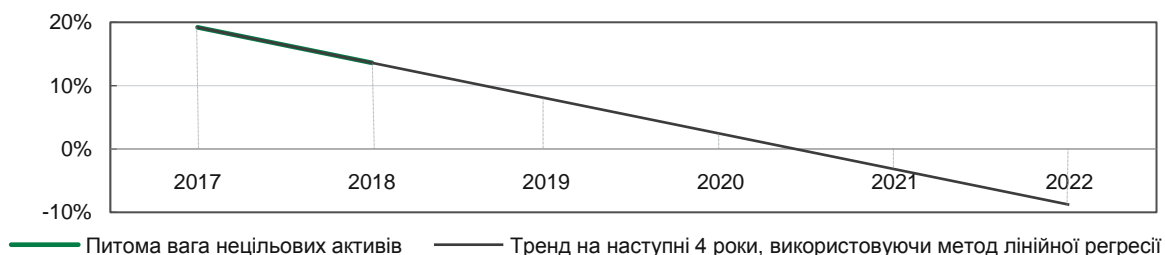
Реалізовано на ринкових умовах активи, подальше інвестування в які не дозволено інвестиційною декларацією.

#### Фактичний результат

Виконано:

станом на 31.12.2017 питома вага нецільових активів становила 19,2%, станом на 31.12.2018 – 13,6%. Згідно з прогнозними даними, використовуючи метод лінійної регресії, зменшення питомої ваги нецільових активів відбувається відповідно до Стратегії Фонду.

Графік 1. Питома вага нецільових активів





## Зростання вартості пенсійних активів (продовження)

Забезпечити довгострокове стабільне зростання вартості пенсійних активів

### Завдання 3

#### Претензійно-позовна робота щодо проблемних активів

##### Очікуваний результат

Щодо кожної порушеної Фондом або проти Фонду справи, її остаточний вигреш або отримання щодо неї негативного рішення Верховного Суду (виконання може тривати довше 5 років).

##### Здійснені заходи

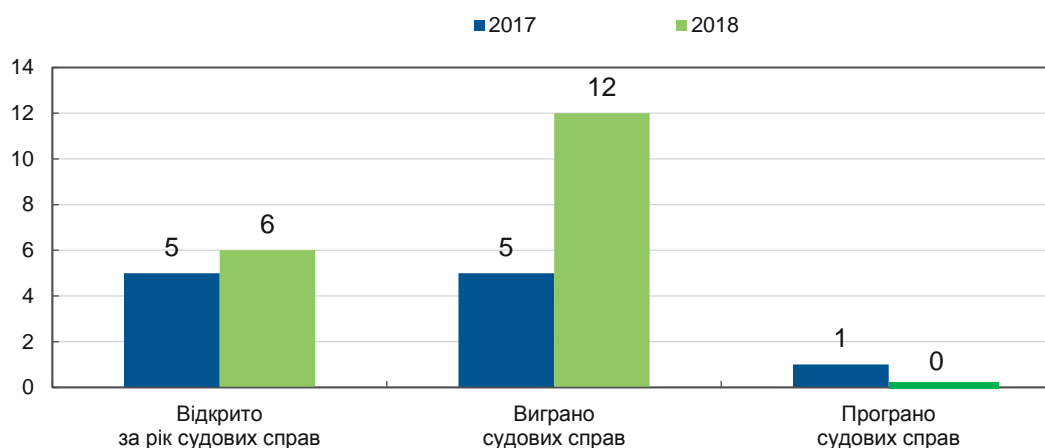
Отримано остаточні рішення в усіх судових справах щодо повернення проблемної заборгованості.

##### Фактичний результат

Виконано:

станом на 31.12.2017 питома вага завершених судових справ становила 26%, а станом на 31.12.2018 – 42% відносно усіх незавершених судових справ. Програш справи\* у 2017 році відбувся за рішенням ВСУ.

Графік 2. Динаміка судових справ за 2017-2018 рр.



\* Протягом 2016 та 2017 років у судах першої, апеляційної та касаційної інстанції розглядався спір між КНПФ НБУ та ПАТ "БГ Банк" про визнання недійсною угоди про розірвання договору іпотеки, визнання недійсним договору іпотеки, укладеного між ТОВ "Тріумф" та ПАТ "БГ Банк", звернення стягнення на предмет іпотеки (судова справа № 910/12506/16). Ініціатором судового розгляду цього спору був КНПФ НБУ. У судовому порядку КНПФ НБУ намагався повернути втрачене внаслідок укладеної угоди про розірвання договору іпотеки, першочергове право на отримання задоволення своїх вимог за рахунок іпотечного майна.

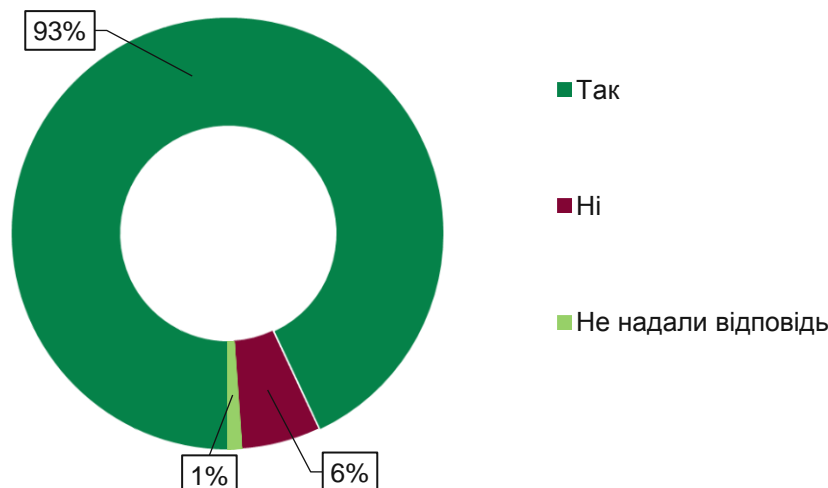
## Довіра учасників



Впевненість учасників, що Фонд провадить свою діяльність відповідно до законодавства України і може забезпечити надійне та довготривале збереження їх пенсійних накопичень

Завдання 1	Забезпечення прозорості діяльності Фонду
<b>Очікуваний результат</b>	Упевненість учасників, що Фонд провадить свою діяльність відповідно до законодавства України і може забезпечити надійне і тривале збереження їх пенсійних накопичень.  Результат повинен підтверджуватися отриманням більше 80% позитивних відгуків учасників під час здійснення щорічних опитувань щодо прозорості діяльності Фонду (початок опитувань – 2018 рік).
<b>Здійснені заходи</b>	Розміщено у відкритому доступі на сайті Фонду: <a href="http://knpf.bank.gov.ua">knpf.bank.gov.ua</a> повну та об'єктивну інформацію про діяльність і послуги Фонду в зручному та зрозумілому форматі. Розміщено інформацію на сайті Нацкомфінпослуг.  Щорічне оприлюднення повної звітності Фонду, підтвердженої аудиторським висновком провідної міжнародної аудиторської компанії.
<b>Фактичний результат</b>	Виконано:  згідно з проведеним у 2018 році ТОВ "РеМарк" незалежним опитуванням учасників 93% респондентів вважає діяльність Фонду прозорою.

Графік 3. Чи вважаєте Ви діяльність Фонду прозорою та відкритою?\*



\* Результати опитування учасників (2018 рік) щодо прозорості діяльності Фонду



## Довіра учасників (продовження)

Упевненість учасників, що Фонд провадить свою діяльність відповідно до законодавства України і може забезпечити надійне та довготривале збереження їхніх пенсійних накопичень

### Завдання 2

**Забезпечення учасників основними знаннями у сфері недержавного пенсійного забезпечення**

#### Очікуваний результат

Розуміння учасниками важливості недержавного пенсійного забезпечення для створення власного пенсійного добробуту.

Досягнення результату передбачається шляхом проходження більшістю учасників навчання з основ недержавного пенсійного забезпечення протягом 2018 – 2020 років.

#### Здійснені заходи

Організовано роботу щодо підвищення обізнаності учасників Фонду із законодавчими актами про недержавне пенсійне забезпечення шляхом проведення щомісячних освітніх зустрічей із новоприйнятими учасниками Фонду.

Здійснено навчання учасників Фонду з основ недержавного пенсійного забезпечення шляхом розміщення електронного навчального курсу на сайті Фонду в розділі “База знань”.

#### Фактичний результат

Виконано:

100% новоприйнятих учасників Фонду пройшли навчання з недержавного пенсійного забезпечення;

1 650 унікальних переглядів електронного навчального курсу з недержавного пенсійного забезпечення на сайті Фонду в розділі “База Знань”;

### Завдання 3

**Підтримання ефективного діалогу з учасниками**

#### Очікуваний результат

Своєчасне отримання всіма категоріями учасників Фонду актуальної інформації щодо його послуг та діяльності.

#### Здійснені заходи

Наповнено сайт Фонду корисною для учасників інформацією;

удосконалено роботу зі зверненнями учасників Фонду: впроваджено “гарячу” телефонну лінію; листування за допомогою електронної поштової скриньки; особистий прийом учасників; відправлення СМС-повідомлень тощо;

організовано та проведено: щорічні зустрічі з учасниками, які отримують періодичні виплати з Фонду, щомісячні зустрічі з новоприйнятими учасниками;

надіслано щоквартальні друковані звіти про діяльність Фонду учасникам, які не перебувають у трудових відносинах з НБУ та отримують періодичні виплати з Фонду або здійснюють внески особисто на свій індивідуальний пенсійний рахунок;

розіслано щомісячні дайджести новин Фонду учасникам, які перебувають у трудових відносинах з НБУ.

#### Фактичний результат

Виконано:

забезпечено оновлення щомісячної звітності на сайті Фонду, отримано більше 5 000 унікальних переглядів цього розділу;

проведено щорічні зустрічі з учасниками Фонду, на яких були присутніми більше 2 000 учасників;

проведено щомісячні зустрічі з новоприйнятими учасниками, які відвідало більше 320 учасників;



здійснено щоквартальне розсилання друкованих звітів про діяльність Фонду більше 4 200 учасникам;

здійснено розсилання засобами електронного поштового зв'язку щомісячних дайджестів новин усім працюючим учасникам Фонду, починаючи з липня 2018 року;

розміщено та постійно оновлюється інформація учасників про результати діяльності Фонду на стендах біля кімнати прийому.

Також проведено наступну роботу:

а) надано більше 2 000 консультацій через гарячу телефонну лінію Фонду;

б) надіслано більше 953 відповідей учасникам Фонду через електронну поштову скриньку Фонду;

в) відправлено більше 300 тис. СМС-повідомлень учасникам Фонду;

г) опрацьовано більше 1 500 звернень учасників;

д) прийнято більше 5 000 учасників у години прийому та інший час із метою надання консультацій та прийому заяв від учасників Фонду.

---



## Довіра учасників (продовження)

Впевненість учасників, що Фонд провадить свою діяльність відповідно до законодавства України і може забезпечити надійне та довготривале збереження їх пенсійних накопичень

### Завдання 4

**Забезпечення учасників якісним сервісом, що відповідає їх потребам, розвиток клієнтоцентрированої моделі обслуговування**

#### Очікуваний результат

Протягом періоду планування під час здійснення щорічних опитувань учасників Фонду щодо якості обслуговування отримання більше 80% позитивних відгуків (початок опитувань – 2018 рік).

#### Здійснені заходи

Працівники, які взаємодіють з учасниками Фонду, взяли участь у тренінгах та навчальних заходах щодо якості обслуговування та підвищення рівня надання послуг з метою впровадження набутих знань для поліпшення надання цих послуг.

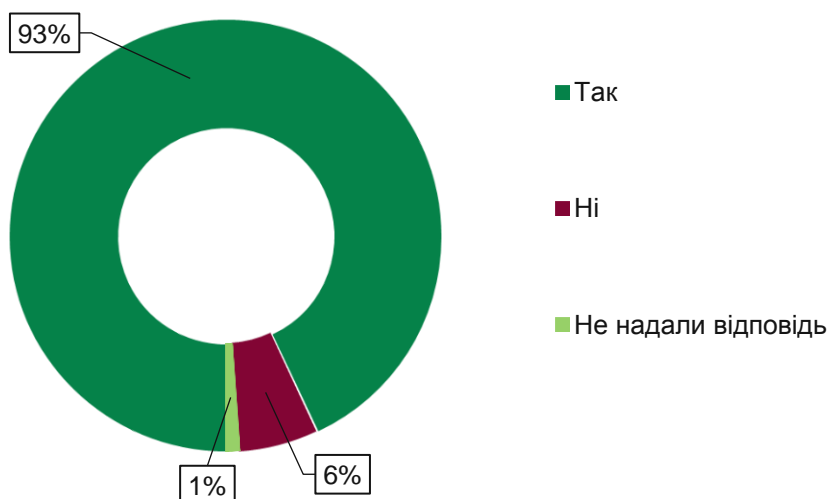
Постійно здійснювався контроль керівництвом Департаменту з управління діяльністю Корпоративного недержавного пенсійного фонду (**далі – Департамент**) та внутрішнім аудитором Фонду за дотриманням працівниками Фонду внутрішніх стандартів обслуговування його учасників шляхом прослуховування аудіозаписів розмов із учасниками, які зателефонували на “гарячу лінію” та перегляду листування через електронну поштову скриньку Фонду.

#### Фактичний результат

Виконано:

згідно з проведеним опитуванням у 2018 році ТОВ “РеМарк” якістю сервісу задоволені більше 93% учасників Фонду.

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



\*Результати опитування учасників (2018 рік) щодо якості обслуговування та рівня сервісу



## Нові можливості для учасників

Забезпечити учасникам найкращі умови обслуговування, впроваджуючи сучасні сервіси

### Завдання 1

**Участь Фонду у накопичувальній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування в разі її впровадження**

#### Очікуваний результат

За бажанням учасників, пенсійні внески від роботодавця та учасника до Накопичувального пенсійного фонду направлятимуться до фонду (який матиме ліцензію суб'єкта другого рівня) для подальшого управління та накопичення.

#### Здійснені заходи

Реалізація завдання можлива за умови прийняття Закону України "Про накопичувальну систему загальнообов'язкового державного пенсійного страхування".

#### Фактичний результат

На виконанні:  
станом на дату надання звіту проект Закону знаходиться на розгляді у Верховній Раді України.

### Завдання 2

**Впровадження інноваційних сервісів для учасників**

#### Очікуваний результат

Можливість моніторингу учасниками своїх персональних рахунків, забезпечення зручної взаємодії між учасником та Фондом щодо обміну інформацією та документами.

#### Здійснені заходи

Доопрацьовано електронний персональний кабінет учасника на веб-сайті Фонду (впроваджено електронний документообіг), упровадження інших інноваційних технологій (здійснено моніторинг інноваційних технологій у провідних клієнтських сервісах).

#### Фактичний результат

Виконано:  
доопрацьовано електронний персональний кабінет учасника на веб-сайті Фонду в частині запровадження електронного документообігу (було заплановано на 2018 рік);  
упроваджено нові інноваційні сервіси для учасників (див. нижче).  
На виконанні:  
побудова комплексної системи захисту інформації з метою введення сервісу в промислову експлуатацію.

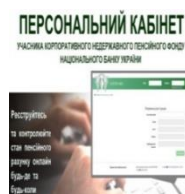
САЙТ ФОНДУ



АДАПТИВНА ВЕРСІЯ САЙТУ



ПЕРСОНАЛЬНИЙ КАБІНЕТ  
УЧАСНИКА



ОНЛАЙН КОНСУЛЬТАНТ

КОНСУЛЬТАНТ НА ЗВ'ЯЗКУ  
ONLINE  
ЗАПИТАЙТЕ ЗАРАЗ

ІНФОРМУВАННЯ ЗАСОБАМИ  
E-MAIL



ЩОКВАРТАЛЬНІ ЗВІТИ  
ФОНДУ



ЕЛЕКТРОННИЙ ДАЙДЖЕСТ



СМС-ІНФОРМУВАННЯ





## Управління ризиками

Розвивати культуру розумної обачливості в управлінні пенсійними активами

<b>Завдання 1</b>	<b>Дотримання консервативної інвестиційної політики</b>
<b>Очікуваний результат</b>	Відсутність порушень Інвестиційної декларації і лімітів фінансових ризиків, установлених Радою Фонду, протягом періоду планування.
<b>Здійснені заходи</b>	<p>Щоденний контроль працівниками Департаменту за дотриманням лімітів інвестування, передбачених законодавством України у сфері недержавного пенсійного забезпечення, та відсутністю порушень Інвестиційної декларації.</p> <p>Щотижневий контроль працівниками Департаменту за дотриманням лімітів фінансових ризиків, які щорічно встановлює Рада Фонду, а саме: ринкового, кредитного та ліквідності.</p>
<b>Фактичний результат</b>	<p>Виконано:</p> <p>за 2017-2018 роки порушень лімітів інвестування, умов Інвестиційної декларації та лімітів фінансових ризиків СУР не було.</p>
<b>Завдання 2</b>	<b>Підтримувати всеохоплюючу систему управління фінансовими ризиками</b>
<b>Очікуваний результат</b>	Затверджена методика управління ризиками та лімітами за видами щодо всіх фінансових інструментів, подальше інвестування в які дозволено Інвестиційною декларацією, протягом періоду планування.
<b>Здійснені заходи</b>	<p>Із залученням незалежного зовнішнього консультанта розроблено політику та методики управління за всіма видами ризиків, притаманними діяльності Фонду, та розраховано ліміти за відповідними видами ризиків.</p> <p>Із залученням незалежного зовнішнього консультанта здійснено валідацію моделей оцінки валютного та кредитного ризиків.</p>
<b>Фактичний результат</b>	<p>Виконано:</p> <p>затверджено політику та методики управління за всіма видами ризиків, притаманними діяльності Фонду;</p> <p>затверджено ліміти за відповідними видами ризиків, розрахованих незалежним ризик-консультантом Фонду, компанії "Deloitte";</p> <p>проведено валідацію моделі оцінки валютного ризику та моделі оцінки кредитного ризику у 2018 році.</p>



## Управління ризиками (продовження)

Розвивати культуру розумної обачливості в управлінні пенсійними активами

### Завдання 3

#### Упровадження корпоративної культури управління ризиками

#### Очікуваний результат

Проведення регулярних зовнішніх тренінгів для членів комітету з ризиків КНПФ НБУ, а також для працівників, які мають безпосереднє відношення до інвестиційної діяльності та контролю ризиків, протягом періоду планування.

#### Здійснені заходи

Проведено навчання на тему: “Основи управління ризиками пенсійного фонду” для всіх працівників Департаменту;

пройдено курс навчання Foundation of Financial Risk Глобальної асоціації з управління ризиками (GARP) Головою комітету з ризиків;

проведено навчання двох працівників Департаменту, відповідальних за здійснення процедур із виявлення, оцінки та контролю ризиків за напрямом “Фінансове моделювання”.

#### Фактичний результат

Виконано:

за результатами здійснених заходів поглиблено знання працівників Департаменту у сфері управління ризиками;

отримано сертифікат за напрямом навчання Foundation of Financial Risk (GARP) Головою комітету з ризиків КНПФ НБУ;

отримано сертифікати за напрямом “Фінансове моделювання” працівниками Департаменту, відповідальними за здійснення процедур із виявлення, оцінки та контролю ризиків.



## Впровадження кращих практик

Упроваджувати в роботі Фонду найкращі світові практики

### Завдання 1

#### Бути відкритими та прозорими для перевірок і нагляду

##### Очікуваний результат

Немає суттєвих зауважень контролюючих органів та аудиту протягом періоду планування.

##### Здійснені заходи

Щомісячне оприлюднення на сайті Фонду інформації про результати діяльності Фонду, своєчасне подання достовірної фінансової, податкової звітності та звітності з недержавного пенсійного забезпечення.

Своєчасне впровадження рекомендацій аудиту.

Укладення договорів лише з провідними міжнародними компаніями у сферах аудиту, оцінки активів та управління ризиками.

##### Фактичний результат

Виконано:

своєчасно та у повному обсязі впроваджено усі рекомендації зовнішнього аудиту Фонду, внутрішнього аудиту НБУ та внутрішнього аудитора Фонду.

### Завдання 2

#### Залишатися прикладом для ринку щодо якості публічної звітності Фонду

##### Очікуваний результат

Отримувати аудиторські висновки “без суттєвих зауважень” (“unqualified”) щодо фінансової звітності й звітності з недержавного пенсійного забезпечення протягом періоду планування.

##### Здійснені заходи

Протягом звітного періоду Департамент суворо дотримувався вимог Міжнародних стандартів фінансової звітності, інших нормативних актів, а також вимог облікової політики Фонду з метою підготовки прозорої та достовірної публічної фінансової звітності та звітності з недержавного пенсійного забезпечення.

##### Фактичний результат

Виконано частково:

щодо фінансової звітності й звітності з недержавного пенсійного забезпечення за 2017 та 2018 роки отримано умовно-позитивні висновки KPMG.



## Впровадження кращих практик (продовження)

Упроваджувати в роботі Фонду найкращі світові практики

### Завдання 3

#### Удосконалювати законодавство про накопичувальне пенсійне забезпечення

##### Очікуваний результат

Активна участь Фонду в розробці та опрацюванні законопроектів і проектів нормативно-правових актів щодо накопичувального пенсійного забезпечення протягом періоду планування.

Надання пропозицій щодо вдосконалення законодавства про накопичувальне пенсійне забезпечення.

##### Здійснені заходи

Участь у робочих групах та нарадах з опрацювання законопроектів про недержавне пенсійне забезпечення та накопичувальну систему пенсійного державного страхування у Нацкомфінпослуг, НКЦПФР, Міністерстві соціальної політики та в комітеті Верховної Ради України з питань фінансової політики і банківської діяльності.

Надання пропозицій та зауважень на письмові запити Нацкомфінпослуг та НКЦПФР щодо законопроектів і проектів нормативно-правових актів стосовно накопичувального пенсійного забезпечення.

##### Фактичний результат

Виконано:

проект закону "Про внесення змін до Закону України "Про недержавне пенсійне забезпечення" № 9224 перебуває на розгляді у Верховній Раді України;

проект Закону "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запровадження накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування" № 6677 перебуває на розгляді у Верховній Раді України;

проект Закону "Про загальнообов'язкове накопичувальне пенсійне забезпечення" подано 29.03.2019 НКЦПФР на розгляд до Верховної Ради України.

Корпоративний недержавний пенсійний фонд  
Національного банку України

01601, м. Київ,  
вул. Інститутська, 9  
e-mail: [knpf.nbu@bank.gov.ua](mailto:knpf.nbu@bank.gov.ua),  
"гаряча лінія": 0 800 505 180 (безкоштовно)  
[knpf.bank.gov.ua](http://knpf.bank.gov.ua)