**5 сұрақ**

**1. Менің әкем – мүгедек. Өздігінен жүріп-тұра алмайды. Оның зейнетақы Қорына қатысты бірқатар сұрақтары бар еді. Қордың жергілікті кеңсесі алыста орналасқан. Өзі бара алмайды. Ал мен күні бойы жұмыстамын. Айтыңызшы, бұл жағдайда не істеуге болады?**

Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры Қазақстан Республикасында тұратын барлық азаматтар, шетелдіктер және азаматтығы жоқ адамдар үшін зейнетақы қызметтеріне бірдей қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

Кімде-кім қандай да бір себептермен, бірінші кезекте денсаулығына байланысты Қор кеңсесіне келе алмайтын болса, Қор қызметкерлері оған өздері барады.

Сіз әкеңіз үшін «Мобильдік агент» қызметіне тапсырыс бере аласыз. Бұл үшін Қордың байланыс орталығына телефон шалу немесе Қор сайтының «Электрондық қызмет көрсету» бөлімінің «Халықтың әлеуметтік тұрғыдан осал топтары үшін электрондық өтініш беру» нысаны арқылы өтінім бере аласыз. Бұл қызмет туралы мына сілтеме арқылы толығырақ білуге болады: <https://www.enpf.kz/kz/elektronnye-servisy/mo.php>.

Егер әкеңізде электрондық цифрлық қолтаңбаның (ЭЦҚ) өзекті кілті бар болса, ол соның көмегімен шарт жасаудан бастап зейнетақы төлемдерін алуға дейін зейнетақы қызметтерінің барлық дерлік түрін ала алады.

**2. Мен аптасына 6 күн жұмыс істеймін. Яғни, сенбі де – жұмыс күні. Сондықтан БЖЗҚ бөлімшесіне келуге мүмкіндігім жоқ. Не істеуге болады?**

БЖЗҚ қашанда заман талабына сай қызмет атқаруға күш салады. Бүгінде Қор негізгі қызметтердің барлығын қашықтықтан көрсетеді. Сондықтан салымшы өз мәселелерін шешу үшін Қор бөлімшесіне келуге міндетті емес. БЖЗҚ қашықтықтан қызмет көрсету жүйесін ұсынып отыр. Мысалы, байланыс орталығы және интернет бойынша кері байланыс нысаны арқылы дербес ақыл-кеңес алуға болады. Қордың байланыс орталығының менеджері сұрағыңызды тыңдап болып, оны сол мезетте шешуі мүмкін. Күрделі сұрақтар бойынша әрі қарай не істеу керектігін түсіндіреді.

Бұдан басқа, Сіз электрондық цифрлық қолтаңбаның (ЭЦҚ) көмегімен Қор сайтында барлық дерлік операцияларды жүзеге асыра аласыз. Мысалы, жеке зейнетақы шотын ашу және зейнетақы төлемдерін тағайындау жөнінде өтініш беруге, жеке деректемелерге өзгеріс енгізуге, зейнетақы шоты бойынша ақпарат алу тәсілін интернет байланысына ауыстыруға және берілген өтініштердің орындалу мәртебесін қадағалауға болады.

Сонымен қатар «Жеке зейнетақы шотын ашу жөніндегі өтініштің көшірме нұсқасын алу» және «Өз пайдасына ерікті зейнетақы жарналары есебінен шарт жасасу» электрондық қызметтері де іске қосылған.

**3. Мен 10 жылдан кейін зейнеткерлік жасқа толамын. Сол кезде шамамен қанша мөлшерде зейнетақы алатынымды білгім келеді. Ай сайынғы төлемнің мөлшері қалай есептеледі?**

Қазақстан Республикасында жиынтық зейнетақы екі төлем көзінен құралады. Олар: мемлекеттік бюджеттен төленетін базалық және ортақ зейнетақы, сондай-ақ БЖЗҚ-дан: міндетті зейнетақы жарналары және ерікті құрамдауыш есебінен қалыптасқан төлемдер.

2018 жылдың 1 шілдесінен бастап базалық зейнетақыны есептеу механизмі өзгертілді. Енді оны тағайындағанда 1998 жылға дейінгі еңбек өтілі және зейнетақы жарналарын төлеумен расталатын, 1998 жылдан кейінгі жылдардағы еңбек өтілі ескеріледі. Яғни, еңбек өтілі көп болған сайын базалық зейнетақының мөлшері де ұлғая түседі. Базалық зейнетақыны тағайындаумен «Азаматтарға арналған үкімет» «Мемлекеттік корпорациясы» коммерциялық емес акционерлік қоғамы айналысады. Сондықтан базалық зейнетақыны тағайындауға қатысты сұрақтар бойынша корпорацияға бірыңғай «1414» тегін телефон нөмірі арқылы хабарласуға немесе оның Facebook, Twitter және Instagram әлеуметтік желісіндегі ресми парақшасына өтініш жазып қалдыруға болады.

Енді БЖЗҚ-дан міндетті зейнетақы жарналары және міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары есебінен қалыптасатын төлемдерге келер болсақ, ай сайынғы төлемнің мөлшерін есепту үшін зейнетақы жинақтарының ағымдағы құнының коэффициенттерінің кестесі пайдаланылады. Бұл кесте Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысымен бекітілген. Сондықтан ай сайынғы төлемнің мөлшері алушының жасы мен жеке зейнетақы шотындағы қаражаттың сомасына тәуелді. Алушының жасына қарай зейнетақы жинақтарының сомасы тиісті коэффициентке көбейтіліп, 12 айға бөлінеді. Одан шыққан сома Қордан төленетін ай сайынғы зейнетақы төлемдері болып саналады.

Атап өту керек, жинақтар көлемді болған сайын ай сайынғы төлемнің сомасы да жоғары болады. Сәйкесінше бұл төлемдер ұзақ уақыт жүзеге асырылады. Бұл құрамдауыш бойынша төлемдердің көлемі адамның өзіне байланысты – еңбек жолында болашағыңа қанша қаражат жинасаң, зейнет жасында сондай көлемде зейнетақы аласың деген сөз. Осылайша азаматтар қазірден бастап Қордағы жеке шоттарына зейнетақы жарналарын жиі және қомақты мөлшерде аударып тұрулары керек. Өйтпеген жағдайда зейнетақы мөлшері аз болады. Сондықтан Қордан зейнетақы төлемдерін алудың жаңа әдістемесі зейнетақы жинақтарын дер кезінде қалыптастыру керектігін шынайы түрде көрсетіп береді. Яғни, төлем сомасы жинақтардың көлеміне тікелей байланысты.

Мысалы, бір салымшының шотында 6 млн теңге, ал басқа салымшыда бар болғаны 1 миллион теңге болса, олардың ай сайын алатын зейнетақы төлемдерінің мөлшері де әр түрлі болады.

Қор сайтында орналасқан зейнетақы калькуляторы қазірдің өзінде болашақ зейнетақының болжамды мөлшерін есептеуге мүмкіндік береді. Бұл ретте аз мөлшерде болса да тұрақты негізде аударылатын ерікті зейнетақы жарналарының арқасында зейнетақы жинақтарының көлемін елеулі түрде арттыруға болатындығына көз жеткізе аласыз.

Қордың [www.enpf.kz](http://www.enpf.kz) сайтының «Электрондық қызмет көрсету» бөлімінде орналасқан зейнетақы калькуляторы (<https://www.enpf.kz/kz/elektronnye-servisy/calcs.php>) ай сайынғы жиынтық зейнетақыны (ол ортақ және базалық зейнетақыны да есепке алады) өз бетіңізбен есептеуге мүмкіндік береді.

Бұл үшін зейнетақы калькуляторының тиісті бағандарына еңбек өтілі (еңбек қызметінің басынан бері), зейнетақы жинақтарының сомасы және айлық табыстың сомасын енгізу қажет. Бұдан басқа, «БЖЗҚ» АҚ-тың жаңа: зейнетақыны жоспарлау мәселелері бойынша салымшылар мен алушыларға дербес кеңес беру қызметін пайдалануға болады.

2018 жылдың сәуірінде Қор дербес кеңес беру қызметін іске қосты. Бұл ретте жеке және корпоративті зейнетақы калькуляторлары қолданылады. Бұл қызмет қазір тұрғындар арасында танымал болып жатыр. 2018 жылдың тамыз айында «БЖЗҚ» АҚ филиалдары зейнетақыны жоспарлау бойынша 58 107 ақыл-кеңес өткізген. Сіз осы мәселе бойынша Қордың жергілікті бөлімшесіне жүгіне аласыз.

**4. Мен жеке зейнетақы шотын ашуым керек. Бұл үшін қанша ақша төлеу керек және қандай құжат қажет?**

Жеке зейнетақы шоты тегін ашылады. Міндетті зейнетақы жарналары есебінен зейнетақымен қамсыздандыру туралы шарт (қосылу шарты) Заңда көзделген құқықтарды, міндеттемелерді және жауапкершілікті, сондай-ақ БЖЗҚ мен міндетті зейнетақы жарналарының салымшысы (міндетті зейнетақы жарналары есебінен зейнетақы төлемдерін алушы) арасындағы құқықтық қатынастардың басқа да ерекшеліктерін бекітеді.

Егер Сіз бұған дейін зейнетақымен қамсыздандыру туралы шарт жасаспаған болсаңыз, онда жеке зейнетақы шотын (ЖЗШ) ашу туралы өтініш толтыруыңыз керек.

ЖЗШ – салымшының (зейнетақы төлемдерін алушының) жеке атаулы шоты. Онда Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес міндетті зейнетақы жарналары немесе міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары не болмаса ерікті зейнетақы жарналары, инвестициялық табыс, өсімпұл және басқа да түсімдер есепке алынады және солардың есебінен төлемдер жүзеге асырылады.

ЖЗШ ашу туралы өтінішті рәсімдеу үшін Қор кеңсесіне барған кезде мына құжаттар ұсынылады:

- жеке өзі келгенде – жеке басты куәландыратын құжат (түпнұсқа);
- сенім білдірілген тұлға келіп өтініш білдірген кезде  – сенім білдірілген тұлғаның жеке басын куәландыратын құжат (түпнұсқа), нотариат куәландырған сенімхат немесе оның нотариат куәландырған көшірмесі, салымшының (алушының) жеке басын куәландыратын құжаттың нотариат куәландырған көшірмесі.

Сонымен қатар Сіз Қор сайтының мына мекенжайында орналасқан электрондық қызметтерді пайдалана отырып, жеке зейнетақы шотын ашу туралы өтінішті бере аласыз: <https://www.enpf.kz/kz/services/depositors/ipa/cpc.php>. Бұл үшін Сізде электрондық цифрлық қолтаңбаның өзекті кілті (ЭЦҚ) немесе Жеке кабинет қолжетімді болуы қажет. Одан басқа, Қор сайтындағы басқа да электрондық қызметтерді пайдалануға болады. Олар: зейнетақы шотын ашу және зейнетақы төлемдерін тағайындау жөнінде өтініш беру, жеке деректемелерге өзгерістер мен толықтырулар енгізу, интернет-хабарлау тәсілін таңдау және берілген өтініштердің орындалу барысын қадағалау.

Биыл қор сайтында зейнетақы шартының көшірме нұсқасын алу және «Ерікті зейнетақы жарналары есебінен (өз пайдасына) зейнетақымен қамсыздандыру туралы шарт жасасу» қызметі іске қосылды. Бұл сервистерді пайдалану бар болғаны бірнеше минутты алады.

Қордың «Facebook», «ВКонтакте», «Твиттер», «Одноклассники» және «Instagram» әлеуметтік желілерінде ресми парақшалары бар екені белгілі. Сонымен қатар Қор биыл Telegram және Whatsapp мессенджерінде өзінің чатботын енгізді. Барлық коммуникация арналары зейнетақы жүйесі және БЖЗҚ қызметі туралы қажетті ақпараттарды алуға және қажет жағдайда жеке мәселелер бойынша Қор мамандарына жүгінуге мүмкіндік береді.

Таяуда Whatsapp жүйесінде (8-777-000-1418 нөмірі бойынша) салымшылармен байланыс жасаудың жаңа арнасы іске қосылды. Онда қажетті ақпараттарды телефон арқылы хабарласпай-ақ және Қор бөлімшесіне келместен автоматты түрде алуға болады.

БЖЗҚ қолданатын ақпараттық технологиялар зейнетақы қызметтерінің сапасы мен қолжетімділігін арттыруға септігін тигізеді.

**5. БЖЗҚ бөлімшесінде менеджер маған дербес кеңес беру қызметін ұсынды. Мен сол кезде одан бас тарттым. Өйткені, бұл қызметтің ақылы, ақылы емес екендігін білген жоқпын.**

Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры алдына сапалы қызмет көрсетуден басқа, қазақстандықтардың зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы қаржылық-құқықтық сауаттылығын арттыру, жинақтаушы зейнетақы жүйесіне деген сенімін нығайту мақсаты қойылған.

2018 жылдың сәуір айында Қор дербес кеңес беру қызметін іске қосты. Ол тегін көрсетіледі. Салымшылар мен алушыларға кеңес беру барысында оларды ең алдымен зейнткерлікке шығу, ерікті зейнетақы жарналарын төлеу, инвестициялық табыс, зейнетақы жинақтарының сақталуына кепілдік беру және зейнетақы төлемдерін арттыру мәселелері қызықтыратыны белгілі болды.

Осы және өзге де сұрақтарға Қор мамандары жан-жақты жауап береді және болжамды зейнетақы төлемдерінің мөлшерін есептеп, оның арттыру жолдарын көрсетеді.

2018 жылдың үшінші тоқсанының 2 айы ішінде Қор филиалдары 109 889 ақыл-кеңес өткізді. Бұл 2018 жылдың екінші тоқсанында берілген ақыл-кеңестердің 93 пайызын құрайды. Жоба іске қосылғаннан бері Қор филиалдары 228 406 ақыл-кеңес беріп үлгерді.