**Дәстүрлі «5 сұрақ» айдарын жалғастыра отырып, оқырман назарына келесі ақпараттарды ұсынамыз.**

1. **Зейнетақы шотынан үзінді-көшірмені салымшылар мен алушыларға жылына бір рет конвертпен жіберудің не қажеті бар? Мүмкін жаппай электрондық хабарлау тәсіліне ауысатын уақыт келген шығар?**

Цифрландыру үдерісі қазақстандықтардың өмірінің барлық саласын қамтитыны сөзсіз. БЖЗҚ бұл мәселеге ерекше көңіл бөледі. 2017 жылы ақпарат алудың электрондық тәсілі таңдалған жеке зейнетақы шоттарының саны 2016 жылмен салыстырғанда 1,9 млн бірлікке немесе 66 пайызға артты. Сөйтіп, 2018 жылдың 1 қаңтарына қарай шамамен 4,7 млн бірлікті құрады. Нақты айтар болсақ, шамамен 0,8 млн адам үзінді-көшірмені электрондық мекенжайға алатын болса, 3,9 млн адам ақпаратты Қор сайты немесе әр түрлі операциялық жүйелерде жұмыс істейтін смартфондар мен планшеттерге арналған «ENPF» ұялы қосымшасы арқылы алу мүмкіндігіне ие болды. Бір жыл ішінде ұялы қосымшаны жүктеп алу саны 2,4 есеге артып, 1,2 млн бірлікті құрады.

2018 жылдың 1 сәуіріне қарай 5 миллионнан астам адам зейнетақы шотының жай-күйі туралы ақпарат алудың электрондық тәсілін таңдады. Оның ішінде 823 мыңнан астам адам үзінді-көшірмені электрондық мекенжайға алатын болса, 4,2 миллионнан астам адам бұл үшін Қор сайтын немесе ұялы қосымшасын пайдаланады. Осылайша, ақпарат алудың электрондық тәсілін таңдайтындар саны күннен-күнге артып келеді. Бірақ БЖЗҚ салымшылар мен алушыларға зейнетақы шотының жай-күйі туралы ақпарат берудің барлық тәсілі бойынша қызмет көрсетуге дайын. Өйткені көрсетілетін қызметтердің сапасы мен қолжетімділігін қамтамасыз ету - Қордың басты міндеттерінің бірі.

1. **Зейнетақы Қорынан қандай электрондық қызметтерді алуға болады?**

Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры 2017 жылдың 1 шілдесінен бастап салымшылар мен алушыларға Қор кеңселеріне келмей-ақ негізгі қызметтерді пайдалануға мүмкіндік беретін электрондық сервистерді енгізді. Олардың ішінде міндетті зейнетақы жарналарын есепке алу бойынша жеке зейнетақы шотын ашу, сондай-ақ, зейнеткерлік жасқа толған кезде немесе 1-ші және 2-ші топтардағы мүгедектік мерзімсіз болып белгіленген жағдайда зейнетақы төлемдерін тағайындау жөнінде өтініш беру мүмкіндіктерін атауға болады.

Электрондық байланыс арналары арқылы көрсетілетін қызметтердің үлес салмағы 2017 жылы 45 пайыздан 52 пайызға дейін өсті. Жоспар бойынша бұл 47 пайыз болатын.

Салымшылар мен алушылар Қордың зейнетақы қызметтеріне өз бетімен қол жеткізе алулары үшін өзіне-өзі қызмет көрсету терминалымен жұмыс істеу бойынша арнайы сервис әзірленді. 2017 жылдың 4-ші тоқсанында Қордың барлық 18 филиалында өзіне-өзі қызмет көрсету терминалдары орнатылды. Осы заманауи технология арқылы салымшылар мен алушылар енді зейнетақы шотын ашудан бастап, зейнетақы төлемдерін тағайындауға дейінгі барлық дерлік электрондық қызметтерді пайдалана алады.

Зейнетақы Қоры халықтың әлеуметтік тұрғыдан осал топтарына, олардың ішінде әсіресе мүмкіндігі шектеулі жандарға ерекше көңіл бөледі. Осылайша, 2017 жылы «Мобильдік кеңсе» жобасы аясында 2016 жылға қарағанда 6,5 есе көп операция жүзеге асырылды. 2017 жылы Қор қызметтерін тұтынушылардың тұрғылықты жері бойынша 7,1 мың көшпелі шара өткізіліп, 189,5 мың операция жасалды.

2018 жылдың 1 сәуіріне қарай Қор сайтында электрондық сервистер іске қосылғалы бері оларды 20 мыңға жуық *(нақты: 19 194)* адам пайдаланып үлгерді. Олардың ішінде 2298 салымшы онлайн тәртібінде жеке зейнетақы шотын ашса, 987 алушы зейнетақы төлемдерін тағайындау жөнінде өтініш берген. Сондай-ақ 11 754 адам жеке деректемелеріне өзгерістер енгізсе, шамамен 4155 салымшы зейнетақы шоты бойынша ақпарат алу тәсілін интернет байланысы арқылы алуға ауыстырған.

1. **Қазақстанның жинақтаушы зейнетақы жүйесін енгізерде Чили елінің моделі негізге алынғаны белгілі. Бұл ретте Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорының қызметі қалай тексеріледі? Ол халықаралық стандарттарға сай ма?**

«БЖЗҚ» АҚ өз қызметінде ашықтық қағидасын ұстанады. Қорда жыл сайын тәуелсіз сарапшылардың күшімен сыртқы аудит жүргізіледі.

2018 жылдың наурыз айында «БЖЗҚ» АҚ Сапа Менеджменті Жүйесі бойынша (СМЖ) сертификациялық аудиттен сәтті өтті. Мақсат – оның ISO 9001:2015 халықаралық стандартының зейнетақы қызметтерін көрсету саласындағы талаптарына сәйкестігін растау. Аудитті алдыңғы қатарлы TÜV Thüringen e.V (ТЮФ Тюринген, Германия) еуропалық компаниясының халықаралық аудиторлары жүргізді. Аудит барысында TÜV Thüringen e.V. сарапшылары БЖЗҚ-ның Сапа менеджменті жүйесі толық көлемде нәтижелі екендігін, Қорда оны лайықты деңгейде қолдауға және одан әрі дамытуға барлық жағдай жасалғандығын атап өтті. Сондай-ақ, қорытынды есептемеде TÜV Thüringen e.V. аудиторлары БЖЗҚ-ның ISO 9001 негізінде Сапа Менеджменті Жүйесін енгізуге және оны тұрақты қолдауға, Қордың инфрақұрылымын жақсартуға және IT-технологияларды кеңінен пайдалануға ұмтылып жатқандығын көрсетті. Бұл ретте IT-технологиялар ішкі бизнес-үдерістерді, сондай-ақ қызметкерлердің біліктілігі мен құзыреттілігін айқындау үшін де қолданылады.

Одан басқа, БЖЗҚ-ға әр түрлі байланыс арналары арқылы келіп түсетін өтініштерді талдауда заманауи бағалау әдістемелері қолданылатындығын айта кеткен жөн. Тәуелсіз аудиторлар бұл механизмді жоғары бағалады. Мысалы, 2017 жылы қашықтықтан байланыс жасау арналары - байланыс орталығы, Қор сайтындағы «Кері байланыс» және «Онлайн чат» нысаны арқылы, қағаз жүзінде, «Пікірлер мен ұсыныстар кітабы» және әлеуметтік желілер арқылы азаматтардан Қорға 405 мыңнан астам өтініш келіп түскен. Оларға 1-3 күн ішінде жауаптар қайтарылды.

Аудит нәтижесі бойынша ISO 9001:2015 стандартының талаптарына қатысты бірде-бір сәйкессіздік, ауытқушылық анықталған жоқ. Соның арқасында «БЖЗҚ» АҚ TÜV Thüringen e.V. компаниясынан халықаралық сертификат алды. Сертификат алғанға дейін Қорда сапа менеджменті жүйесін қалыптастыру және енгізу бойынша қыруар жұмыстар атқарылды. Халықаралық стандарттарға сәйкестігімізді растау – біздің дұрыс бағытта келе жатқанымызды білдіреді. Салымшылар мен алушыларға лайықты дәрежеде қызмет көрсете отырып, олардың ризашылығына ие болу біз үшін өте маңызды. Қол жеткізілген нәтижелер – бұл көрсетілетін қызметтерді дамыту және олардың сапасын жақсарту бойынша атқарылып жатқан жұмыстардың бір көрінісі. Қолданыстағы Сапа менеджменті жүйесі бизнес-үдерістердің тиімділігін және Қордың ашықтығын арттырады.

1. **БЖЗҚ-ның зейнетақы активтері Латын Америкасы елдеріне инвестицияланғанын естідім. Бұл қаншалықты қауіпсіз? Табыстылық бойынша қандай мәлімет бере аласыздар?**

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі зейнетақы активтерін дербес басқару аясында арнайы механизм әзірледі. Ол макроэкономикалық көрсеткіштерді талдау негізінде инвестициялық жағынан тартымды елдерді таңдауға мүмкіндік береді. Ал бұл елдер JPMorgan және Merrill Lynch компанялары әзірлеген және қадағалайтын, дамушы елдер облигацияларының ғаламдық индексіне енген.2017 жылы зейнетақы активтерін инвестициялау мақсатында жүргізілген талдау нәтижесінде тұрақты макроэкономикалық көрсеткіштерге және кредиттік рейтингтерге ие 11 дамушы ел таңдап алынды. Олар Оңтүстік-Шығыс Азия, Латын Америкасы және Шығыс Еуропа аймақтарындағы мемлекеттер.

2017 жылдың қарашасында Ұлттық Банк зейнетақы активтерін Бразилия, Мексика, Чили, Перу, Польша, Индонезия және басқа да дамушы елдер Үкіметінің АҚШ долларында номинирленген мемлекеттік бағалы қағаздарына кезең-кезеңмен инвестициялау шараларын қолға алды.

2018 жылдың 1 сәуіріне қарай зейнетақы активтерінің 73,29 пайыздан астамы рейтингі «ААА» -дан «BBB-»-ға дейін болатын, тәуекелі ең төмен қаржы құралдарына, ал 15,58 пайызы ұстамды дәрежедегі тәуекелі бар (рейтингі «ВВ+» -тен «В-») қаржы құралдарына орналастырылды. 2017 жылы БЖЗҚ салымшылары мен алушыларының жеке зейнетақы шоттарына есептелген таза инвестициялық табыс сомасы 550,6 млрд теңге болды. Бұл ретте Қордың зейнетақы активтерінің табыстылығы 7,92 пайызды құрады. Ал бұл кезеңде инфляция деңгейі 7,1 пайыз болғаны белгілі.

Табыстылық деңгейі зейнетақы активтерін біріктіру кезеңінен (2014 ж.) бастап, 2017 жылғы 31 желтоқсанға дейінгі аралықта орта есеппен инфляция деңгейінен жоғары болды. Бұл кезеңде зейнетақы активтерінің табыстылығы 43,24 пайызды, ал инфляция деңгейі 41,76 пайызды құрады. Қосымша айта кетелік, бизнес-үдерістерді оңтайландыру, тиімсіз шығындарды қысқарту, жаңа электрондық қызметтерді енгізу және олардың үлесін арттыру бойынша жүргізілген жұмыстар Қорға зейнетақы активтерінен алынатын комиссиялық сыйақының шамасын 2018 жылға айына 0,0225 пайыздан 0,015 пайызға дейін қысқартуға мүмкіндік берді. Осылайша, 2018 жылы зейнетақы активтерінен алынатын комиссиялық сыйақының шамасы 33 пайызға азайтылады.

1. **БЖЗҚ сайтында зейнетақы калькуляторы орналасқан. Салымшылар мен алушылар оны қаншалықты жиі пайдаланады?**

Тұрғындар арасында дербес зейнетақы жоспарын жасау мәденитін қалыптастыру мақсатында Қор сайтында зейнетақы калькуляторы орналастырылды. Сол арқылы салымшылар өздерінің болашақ зейнетақысын болжамды түрде есептей алады. 2017-2021 жылдарға арналған Корпоративтік даму стратегиясына сәйкес, БЖЗҚ зейнетақыны дербес жоспарлау бойынша әрбір салымшы үшін кәсіпқой кеңесшіге айналуы тиіс. Осы міндеттерді орындау үшін 2018 жылы сәуірде Қор дербес кеңес беру қызметін іске қосты. Осы қызмет аясында жеке және корпоративтік зейнетақы калькуляторы қолданылады.

«БЖЗҚ» АҚ филиалдары екі апта ішінде (2-14 сәуір аралығы) зейнетақыны жоспарлау мәселелері бойынша 8 728 ақыл-кеңес өткізді. Бұл ретте консультациялардың басым бөлігі Алматы қалалық филиалы (1 860) мен Оңтүстік Қазақстан облыстық филиалында (1 491) өткізілді.

2017 жылы enpf.kz сайтын ашып қарау саны 20,8 миллион бірліктен асты.

2018 жылы сапалы қызмет көрсетуден басқа, Қор алдына тұрғындар арасында зейнетақыны жоспарлау мәдениетін дамыту мақсаты қойылды. Осы мақсатқа қол жеткізу үшін қазақстандықтардың зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы қаржылық-құқықтық сауаттылығын арттыру қажет.