

**«БЖЗҚ» АҚ-ның 2017-2021 жылдарға  
арналған сапа саласындағы саясаты**

**Политика в области качества  
АО «ЕНПФ» на 2017-2021 годы**

«БЖЗҚ» АҚ (бұдан әрі – Қор) өз қызметін Қор Жарғысына және Қордың 2017-2021 жылдарға арналған корпоративтік даму стратегиясына сәйкес жүзеге асырады және Қазақстан Республикасының жинақтаушы зейнетақы жүйесіндегі барлық қаржылық және ақпараттық ағындардың бірыңғай әкімшісі және операторы болып табылады.

Қордың негізгі мақсаты (миссиясы) – қызмет сапасын жақсарту, зейнетақы активтерін дұрыс есептеу, сондай-ақ зейнетақы жинақтарын жоспарлау мәдениетін көтеру арқылы салымшыларға зейнетақы жинақтарын қалыптастыруға ұйымдастырушылық ықпал ету.

Өз қызметінде әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын, ISO 9000 сериялы халықаралық стандарттарына енгізілген сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) қағидаттарын қалтқысыз ұстанып, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтап, мемлекет, серіктестер мен жеткізушілер алдындағы міндеттемелерін мүлтіксіз орындап, Корпоративтік даму стратегиясына сәйкес өз миссиясын жүзеге асыра отырып, Қор:

- ең үздік тәжірибе стандарттарын пайдалана отырып, зейнетақы қызметінің сапасын жүйелі түрде көтереді;
- халықтың жинақтаушы зейнетақы жүйесіне деген сенімін нығайтады;
- Қазақстан Республикасының жинақтаушы зейнетақы жүйесін дамыту бағдарламаларын жүзеге асырады.

Қор өз қызметінің бағыттарын жүзеге асыру үшін:

1. Қор қызметкерлерінің жоғары еңбек тәртібі деңгейін, қызметкерлердің біліктілігі мен құзыреттілігін үнемі көтеруді;
2. зейнетақы жинақтарын салымшылар мен алушыларға қызмет көрсетуде қолданылатын технологияларды Қазақстанда қабылданған ең үздік әлемдік тәжірибелер мен дәстүрлер негізінде үнемі жетілдіруді;
3. салымшыларға Қор қызметі туралы ақпарат беру жүйесін дамытуды;
4. ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жүйесін дамытуды;
5. тиісті деңгейде корпоративтік басқаруды;
6. Қазақстан Республикасы аумағында және одан тыс жерлерде зейнетақы қызметтерінің қолжетімділік аясын кеңейтуді;
7. жүзеге асырылатын қызметтің ашықтығын;
8. Қордың операциялық қызметі көрсеткіштерін үнемі жақсартып отыруды;
9. қаржылық, ақпараттық, реттеуші және операциялық тәуекелдерді тиімді басқаруды;
10. сапа менеджменті жүйесінің үдерістерін зейнетақы жинақтарын салымшылар мен алушылардың және Қор қызметіне қызығушылық танытатын тараптардың пікірлерін ескере отырып, үнемі жақсартуды қамтамасыз ету міндеттемелерін алады.

Сапа менеджменті жүйесіне шынайы берілгендік, бастамашылдық пен кәсіпқойлық – Қордың әр қызметкеріне тән қасиеттер, дәл осы қасиеттердің арқасында зейнетақы қызметтері үнемі жетілдендірілуде.

Қор басшысы қызметкерлердің өз ісіне адалдығын, бастамашылдығы мен кәсіпқойлығын жоғары бағалайды, осы Саясаттың барлық деңгейлерде қолдау табатынына үміттенеді және қабылданған міндеттемелерді орындау үшін қажетті ресурстарды бөлу міндетін өзіне алады.

АО «ЕНПФ» (далее – Фонд) осуществляет свою деятельность в соответствии с Уставом Фонда и Корпоративной стратегией развития Фонда на 2017-2021 годы и является единым администратором и оператором всех финансовых и информационных потоков накопительной пенсионной системы Республики Казахстан.

Основная цель (миссия) Фонда – организационное содействие вкладчикам в формировании пенсионных накоплений посредством повышения качества услуг, достоверного учета пенсионных активов, а также повышения культуры планирования пенсионных сбережений.

Неотъемлемо следуя в своей деятельности принципам социальной ответственности, принципам системы менеджмента качества (СМК), заложенными в международные стандарты серии ISO 9000, соблюдая требования законодательства Республики Казахстан, выполняя обязательства перед государством, партнерами и поставщиками, реализуя миссию в соответствии с Корпоративной стратегией развития, Фонд:

- системно повышает качество пенсионных услуг, используя стандарты лучших практик;
- укрепляет доверие населения к накопительной пенсионной системе;
- реализует программы развития накопительной системы Республики Казахстан.

Для реализации направлений своей деятельности Фонд берет обязательства по обеспечению:

1. высокого уровня трудовой дисциплины работниками Фонда, постоянного повышения квалификации и компетентности персонала;
2. постоянного совершенствования применяемых технологий обслуживания вкладчиков и получателей пенсионных накоплений на основе лучших мировых практик и традиций, принятых в Казахстане;
3. развития системы информирования вкладчиков о деятельности Фонда;
4. развития системы обеспечения информационной безопасности;
5. надлежащего корпоративного управления;
6. расширения доступности пенсионных услуг на территории и за пределами Республики Казахстан;
7. прозрачности осуществляемой деятельности;
8. постоянного улучшения показателей операционной деятельности Фонда;
9. эффективного управления финансовыми, информационными, регулятивными и операционными рисками;
10. постоянного улучшения процессов системы менеджмента качества, с учетом мнений вкладчиков и получателей пенсионных накоплений и заинтересованных в деятельности Фонда сторон.

Приверженность системе менеджмента качества, инициативность и профессионализм – те качества, которыми обладает каждый работник Фонда, благодаря которым совершенствуются пенсионные услуги.

Руководитель Фонда высоко ценит приверженность, инициативность и профессионализм своего персонала, надеется на поддержание настоящей Политики на всех уровнях и берет на себя обязательства по выделению необходимых ресурсов для выполнения принятых обязательств.