

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

«23» апреля 2018 года

Качество услуг ЕНПФ соответствует международным стандартам

В марте 2018 года АО «ЕНПФ» успешно прошел сертификационный аудит Системы Менеджмента Качества (СМК) на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 в области предоставления пенсионных услуг. Аудит был проведен международными аудиторами ведущей европейской компании TÜV Thüringen e.V. (Германия).

В ходе аудита эксперты TÜV Thüringen e.V. отметили, что Система менеджмента качества ЕНПФ в полном объеме является результативной, в Фонде созданы все условия для ее поддержания в рабочем состоянии и дальнейшего развития.

Также в итоговом отчете аудиторы TÜV Thüringen e.V. среди положительных аспектов отметили стремление ЕНПФ во внедрении Системы менеджмента качества на основе ISO 9001, в постоянном поддержании, улучшении инфраструктуры Фонда, широкое использование IT-технологий, в том числе и для решения внутренних бизнес-процессов, а также квалификацию и компетентность персонала.

Кроме того, независимыми аудиторами были отмечены механизм анализа обращений, поступающих в ЕНПФ по различным каналам связи, с использованием современных методологий оценки. Так, например, за 2017 год по удаленным каналам связи – через call-центр, форму «обратной» связи и онлайн-чат на сайте Фонда, посредством бумажного носителя, «Книги отзывов и предложений» и социальных сетей – в ЕНПФ поступило свыше 405 тыс. обращений от граждан, на которые предоставлялись ответы в течение 1-3 дней.

По результатам аудита не было выявлено ни одного несоответствия либо отклонения от требований стандарта ISO 9001:2015. И в знак подтверждения Фонд получил международный сертификат от TÜV Thüringen e.V.

«Получению сертификата предшествовала длительная и кропотливая работа по формированию и внедрению системы менеджмента качества в Фонде. Подтверждение соответствия международным стандартам доказывает, что мы движемся в правильном направлении. Для ЕНПФ очень важно, чтобы вкладчик был удовлетворен взаимодействием с Фондом. Достигнутые результаты – это часть планомерных усилий по развитию и улучшению качества предоставления пенсионных услуг. Функционирующая Система менеджмента качества однозначно повышает эффективность бизнес-процессов и прозрачность Фонда в целом», - отметил заместитель председателя правления АО «ЕНПФ» Бауржан Мухамеджанов.

TÜV Thüringen e.V. – международный орган по сертификации в области качества и безопасности. История TÜV Thüringen насчитывает более чем 100 лет. В пятидесятые годы двадцатого века деятельность организации продолжилась в качестве службы государственного технического надзора. В девяностые годы TÜV Thüringen получил статус международного органа по сертификации и завоевал репутацию одного из наиболее авторитетных участников мирового рынка аудита систем качества. Сегодня предприятия автомобилестроения – в числе ключевых специализаций TÜV Thüringen.

ЕНПФ создан 22 августа 2013 года на базе АО «НПФ «ГНПФ». Учредителем и акционером ЕНПФ является Правительство Республики Казахстан в лице ГУ «Комитет государственного имущества и приватизации» Министерства финансов Республики Казахстан. Доверительное управление пенсионными активами ЕНПФ осуществляет Национальный Банк Республики Казахстан. С 1 января 2016 года функции по выработке предложений по повышению эффективности управления пенсионными активами переданы Совету по управлению Национальным фондом, который возглавляет Президент Республики Казахстан.

В соответствии с пенсионным законодательством ЕНПФ осуществляет привлечение обязательных пенсионных взносов, обязательных профессиональных пенсионных взносов, добровольных пенсионных взносов, пенсионные выплаты, индивидуальный учет пенсионных накоплений и выплат, предоставляет вкладчику (получателю) информацию о состоянии его пенсионных накоплений (подробнее на www.enpf.kz).

Пресс-центр АО «ЕНПФ»
Контакты для СМИ: press@enpf.kz