



ТАЛДАМАЛЫҚ ЕСЕП

**ЗЕЙНЕТАҚЫМЕН ҚАМСЫЗДАНДЫРУ
САЛАСЫНДАҒЫ ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚ
ДЕҢГЕЙІН ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ЗЕЙНЕТАҚЫ
ЖҮЙЕСІНЕ, СОНДАЙ-АҚ «БІРЫҢҒАЙ
ЖИНАҚТАУШЫ ЗЕЙНЕТАҚЫ ҚОРЫ» АҚ
СЕНІМ ДЕҢГЕЙІН АНЫҚТАУҒА АРНАЛҒАН
ӘЛЕУМЕТТАНУЛЫҚ ЗЕРТТЕУ**

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	3
ЗЕРТТЕУДІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ-ӘДІСНАМАЛЫҚ СИПАТТАМАСЫ	5
ЗЕРТТЕУ ДИЗАЙНЫ	8
ҰҒЫМДЫҚ АППАРАТ	11
РЕСПОНДЕНТТІҢ ӘЛЕУМЕТТІК ПОРТРЕТІ	12
МӘСЕЛЕЛЕРДІ ТАЛДАУ ӘДІСТЕМЕСІ	16
 ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚ ДЕҢГЕЙІ	 19
ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚТЫҢ БАЗАЛЫҚ ДЕҢГЕЙІ	19
1.1 Халықтың зейнеткерлік кезеңдегі табыс көздеріне қатысты күтулері	19
1.2 Халықтың зейнетақы жүйесінің құрылымы мен БЖЗҚ қызметін білуі	26
1.3. Респонденттердің БЖЗҚ-мен өзара іс-қимылы	37
Бөлім бойынша қорытындылар	41
ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚТЫҢ ІЛГЕРІ ДЕҢГЕЙІ	42
2.1 Зейнетақы жинақтарын инвестициялау	42
2.2 Азаматтардың зейнетақы аннуитеттерінің шарттарын және зейнетақы төлемдерінің салық режимін білуі	48
2.3 Білім деңгейі және халықтың зейнетақы жүйесі туралы негізгі қате түсініктері	50
Бөлім бойынша қорытындылар	55
 ҚАЗАҚСТАННЫҢ ЗЕЙНЕТАҚЫ ЖҮЙЕСІНЕ, «БЖЗҚ» АҚ-НА ДЕГЕН СЕНІМ ДЕҢГЕЙІ ЖӘНЕ СЕНІМ ДЕҢГЕЙІН АРТТЫРУ БОЙЫНША ШАРАЛАР ҚАБЫЛДАУ.....	 58
 «БЖЗҚ» АҚ ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ ХАЛЫҚТЫҢ АҚПАРАТҚА ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ, АҚПАРАТТАНДЫРЫЛУ ДЕҢГЕЙІ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫ ҚАБЫЛДАУЫНДАҒЫ МӘСЕЛЕЛЕРДІ АНЫҚТАУ.....	 66
 КОРЕЛЯЦИЯЛЫҚ ТАЛДАУ	 76
 ҚОРЫТЫНДЫ ЖӘНЕ ҰСЫНЫМДАР	 78
 Қосымша 1.....	90
Қосымша 2.....	91
Қосымша 3.....	92
Қосымша 4.....	93

КІРІСПЕ

Қазақстанның зейнетақы жүйесі соңғы онжылдықтарда елеулі өзгерістерге ұшырады, оның негізгі кезеңдерінің бірі Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорын (БЖЗҚ) құру болды. 2013 жылы «Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қабылданып, БЖЗҚ – бұрын жеке жинақтаушы зейнетақы қорларында болған зейнетақы активтері мен міндеттемелерін жинақтайтын Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы Қоры құрылды. Бұл зейнетақы жинақтарын басқаруды орталықтандыруға, салымшылар мен алушылардың бірыңғай базасын құруға және жүйенің тұрақтылығын нығайтуға мүмкіндік берді.

Зерттеудің өзектілігі заңнамадағы соңғы өзгерістермен және зейнетақы жүйесін жаңғырту үдерісінің жалғасуымен айқындалады. 2023 жылы Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексі күшіне енді, ол бұрынғы зейнетақымен қамсыздандыру туралы заңның орнын басып, БЖЗҚ қызметін реттейді. Әлеуметтік кодекске сәйкес зейнетақымен қамсыздандырудың көпдеңгейлі құрылымы сақталады (мемлекеттік базалық төлем, 1998 жылға дейін еңбек өтілі бар азаматтарға арналған ынтымақты зейнетақы және жинақтаушы құрамдас бөлік), бұл болашақ зейнеткерлер үшін әлеуметтік кепілдіктерді қамтамасыз етуге бағытталған.

2021 жылдан бастап салымшыларға зейнетақы жинақтарының бір бөлігін тұрғын үй жағдайларын жақсартуға немесе емделуге ақы төлеу үшін пайдалану мүмкіндігі берілді. 2023 жылғы Әлеуметтік кодекс жинақтардың бір бөлігін мерзімінен бұрын пайдалану құқығы бар тұлғалар қатарына жаңа санатты – еңбек сіңірген жылдары үшін зейнетке шыққан зейнеткерлерді қосты. Сонымен қатар салымшылардың инвестициялық мүмкіндіктері кеңейтілді: енді олар ең төменгі жеткіліктілік шегінен асатын зейнетақы жинақтарының 50%-ына дейін лицензиясы бар жеке басқарушы компаниялардың сенімгерлік басқаруына бере алады. Маңызды өзгерістердің бірі ретінде жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналарын (ЖМЗЖ) енгізу де атап өтіледі – бұл жұмыс беруші қаражаты есебінен төленетін зейнетақы аударымдарының қосымша түрі..

Сонымен қатар, 2024 жылдың 1 қаңтарынан бастап Мемлекет басшысының тапсырмасы бойынша «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасы іске қосылды, оның аясында Қазақстанның барлық кәмелетке толмаған азаматтарына жыл сайын Қазақстан Республикасы Ұлттық қорының инвестициялық кірісінің 50%-ы есептеледі. Бағдарламаның ресми операторы болып «БЖЗҚ» АҚ тағайындалды. БЖЗҚ Қазақстанның барлық балаларына автоматты түрде жинақ шоттарын ашады (2024 жылы 7 млн). Кәмелетке толғаннан кейін балалар жинақтарын білім алуға және баспанаға пайдалана алады немесе зейнеткерлікке шығу үшін сақтай алады.

Осындай ауқымды реформалар жағдайында халықтың зейнетақы жүйесі туралы қаншалықты хабардар екенін және оның зейнетақымен қамсыздандыру институттарына сенімі бар-жоғын жан-жақты зерделеу қажеттілігі туындайды. БЖЗҚ Қазақстанның жинақтаушы зейнетақы жүйесінде шешуші рөл атқарады, сондықтан азаматтардың зейнетақымен

қамсыздандыру мәселелері бойынша қаржылық сауаттылығының деңгейі және олардың БЖЗҚ қызметіне деген сенімі жүзеге асырылып жатқан жаңалықтардың тиімділігіне тікелей әсер етеді.

Осылайша, халықтың ақпараттандырылу деңгейін арттыру және зейнетақы жүйесіне деген сенімді нығайту аса маңызды болып табылады, бұл өз кезегінде аталған зерттеуді жүргізу қажеттілігін айқындады.

ЗЕРТТЕУДІҢ ТЕОРИЯЛЫҚ -ӘДІСНАМАЛЫҚ СИПАТТАМАСЫ

Қазақстанның зейнетақы жүйесі ел дамуының әртүрлі кезеңдерінде қабылданған нормативтік құқықтық актілер негізінде жұмыс істейді. Қазіргі жинақтаушы модельді айқындаған негізгі құжат 2013 жылғы 21 маусымда қабылданған «Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы болды. Осы заңды іске асыру нәтижесінде Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры (БЖЗҚ) құрылып, жеке жинақтаушы зейнетақы қорларының барлық зейнетақы активтері мен міндеттемелері оған берілді..

2023 жылғы 1 шілдеден бастап 2023 жылғы 20 сәуірде қабылданған № 224-VII ҚРЗ Қазақстан Республикасының Әлеуметтік кодексінің қабылдануына байланысты аталған Заңның күші жойылды. Бұрын зейнетақымен қамсыздандыру туралы заңда бекітілген барлық өкілеттіктер Әлеуметтік кодекстің құрылымына енгізілді. Қазіргі уақытта БЖЗҚ қызметі Кодекс нормаларымен реттеледі.

Зейнетақы активтерін басқару

Әлеуметтік кодекстің 36 және 37-баптарына сәйкес БЖЗҚ зейнетақы активтерін сенімгерлік басқаруды жүзеге асыратын субъектілер мыналар болып табылады: Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (36-бап) және инвестициялық портфельді басқарушылар (ИПБ) (37-бап).

Басқару сенімгерлік басқару шарты негізінде жүзеге асырылады. Ұлттық Банк рұқсат етілген қаржы құралдарының тізбесін қалыптастырады. БЖЗҚ-ның инвестициялық декларациясы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкімен бекітіледі. Ұлттық Банк активтерді инвестициялық басқару шартына және Әлеуметтік кодекске сәйкес өзіне сеніп тапсырылған зейнетақы активтерін басқару үшін қажетті әрекеттерді жүзеге асыруды басқа тұлғаға тапсыруы мүмкін. Бұл ретте сенімгерлік басқарушы өзі таңдаған сенім білдірілген тұлғаның әрекеттері үшін өз әрекеттеріндей жауапты болады.

Сенімгерлік басқару шарты БЖЗҚ мен инвестициялық портфельді басқарушы арасында жасалады; салымшылар өз жинақтарының бір бөлігін инвестициялық портфельді басқарушыларға (ИПБ) беруге құқылы.

БЖЗҚ-ның функциялары (Әлеуметтік кодекстің 34-бабы): міндетті зейнетақы жарналарын (МЗЖ) тарту; жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналарын (ЖМЗЖ) тарту; міндетті кәсіптік зейнетақы жарналарын (МКЗЖ) тарту; ерікті зейнетақы жарналарын тарту және есепке алу; зейнетақы төлемдеріне қызмет көрсету және зейнетақы шоттарын жүргізу. Зейнетақы жарналарын қандай да бір өзге ұйымдардың тартуына тыйым салынады. БЖЗҚ-ның құқықтары мен міндеттері Кодекстің 35-бабымен регламенттелген.

Зейнеткерлік жас. Реформаның негізгі бағыттарының бірі – әйелдердің зейнеткерлік жасын кезең-кезеңімен арттыру арқылы оны ерлердің зейнеткерлік жасымен теңестіру.

Әлеуметтік кодекстің 207-бабына сәйкес:

ерлер 63 жасқа толғанда зейнетке шығады (бұл норма 2001 жылғы 1 шілдеден бастап қолданыста). Әйелдер үшін зейнеткерлік жасты арттыру кезең-кезеңімен жүзеге асырылады: 2023 жылы – 61 жас; 2028 жылы – 61,5 жас; 2029 жылы – 62 жас; 2030 жылы – 62,5 жас; 2031 жылы – 63 жас. Осылайша, 2031 жылғы 1 қаңтардан бастап ерлер мен әйелдердің зейнеткерлік жасы бірдей болады – 63 жас. 1998 жылғы реформаға дейін ерлер 60 жаста, әйелдер 55 жаста зейнетке шығатын. 2001 жылғы 1 шілдеден бастап әйелдердің зейнетке шығу жасы 58 жас болып белгіленіп, 2018 жылдан бастап кезең-кезеңімен 61 жасқа дейін арттырылды және 2023 жылғы 1 қаңтарда осы деңгейде тоқтатылды. Келесі кезеңдік арттыру 2028 жылдан бастап қайта басталады.

Негізгі және ынтымақты зейнетақы. Ынтымақты зейнетақыға 1998 жылғы 1 қаңтарға дейін кемінде 6 ай еңбек өтілі бар тұлғалар құқылы. Негізгі зейнетақы төлемі азаматтарға келесі мөлшерде беріледі: 10 жылға дейінгі қатысу өтілі үшін – күнкөріс минимумының 65% (2025 жылғы 1 қаңтардан бастап 70%-ға дейін көтеріледі); 11 жылдан бастап әр қосымша жыл үшін – 2% өсіру; ең жоғарғы мөлшері – күнкөріс минимумының 105% (2025 жылы – 110%, 2026 жылы – 118%, 2027 жылдан бастап – 120%).

Зейнетақы жинақтарын пайдалану. 2021 жылдан бастап азаматтарға жинақтарын пайдалануға құқық берілді: тұрғын үй жағдайларын жақсарту үшін; емделуге ақы төлеу үшін.

Әлеуметтік кодекс (2023 жылдан бастап) қосты:

- еңбек сіңірген жылдары бойынша зейнеткерлердің жинақтарын пайдалану мүмкіндігі (тізім 212-бапта айқындалған);

- зейнетақы активтерін инвестициялық портфельді басқаруға (ИПБ) беру мүмкіндіктері кеңейтілді – міндетті зейнетақы жарналары (МЗЖ және МКЗЖ) бойынша жинақтардың 50%-ына дейін; ерікті зейнетақы жарналары толық көлемде ИПБ-ға беруге болады.

Жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналары (ЖМЗЖ). Әлеуметтік кодекс жұмыс берушінің жарналары – ЖМЗЖ туралы жаңа норманы енгізді, олар 2024 жылғы 1 қаңтардан бастап жұмыс берушінің қаражаты есебінен аударылады. Жарналардың мөлшері кезең-кезеңімен өседі: 2024 – 1,5%; 2025 – 2,5%; 2026 – 3,5%; 2027 – 4,5%; 2028 – 5%.

ЖМЗЖ есептеу үшін қызметкердің табысы ескеріледі: ең төменгі жалақыдан кем емес; ең төменгі жалақының 50 еселенген мөлшерінен аспайды.

2025 жылы Қазақстанның зейнетақы жүйесінде бірқатар өзгерістер мен оқиғалар орын алды, оларды бөлек атап өту керек.

1. *Жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналарын (ЖМЗЖ) 2,5%-ға дейін арттыру.* Әлеуметтік кодекс жұмыс берушілердің жарналарын кезең-кезеңімен арттыруды көздейді. 2024 жылы ставка қызметкердің табысының 1,5%-ын құраса, 2025 жылғы 1 қаңтардан бастап ол 2,5%-ға көтерілді. Болашақта бұл көрсеткіш 2026 жылы 3,5%-ға, 2027 жылы 4,5%-ға, 2028 жылы 5%-ға дейін өседі. Бұл шара болашақ зейнетақыларды қаржыландыруды кеңейтеді және жұмыс берушінің жинақтарға белсенді қатысуын қамтамасыз етеді.

2. *Негізгі зейнетақы төлемін арттыру.* Президенттің тапсырмасына сәйкес, негізгі зейнетақы төлемі кезең-кезеңімен 60%-дан 70%-ға дейін күнкөріс минимумына (КМ) дейін арттырылуы тиіс. 2024 жылы минималды көрсеткіш 65% КМ болды. 2025 жылғы 1 қаңтардан бастап минималды негізгі зейнетақы 65%-дан 70% КМ-ға, ал максималды зейнетақы 105%-дан 110% КМ-ға дейін көтерілді. Ақшалай мәнде бұл минималды төлем үшін 32 360 теңге, ал максималды төлем үшін 50 851 теңгені құрайды. Бұл өзгеріс зейнеткерлердің нақты кірістерін арттыруға бағытталған.

3. *Зейнетақылар мен жәрдемақыларды индексациялау.* 2025 жылы минималды зейнетақы мөлшері 62 771 теңгені құрады, ал зейнеткерлік жасқа және еңбек өтіліне төленетін зейнетақылар 8,5%-ға, мүгедектік бойынша төлемдер 6,5%-ға артты. Индексация инфляцияны өтеп, әлеуметтік қорғаныс деңгейін жоғарылатуға бағытталған.

4. *2025 жылдың соңына дейін зейнетақы төлемдерінен салық ұстау.* 2025 жылы БЖЗҚ-ның төлемдерден жеке табыс салығы (ЖТС) 10% мөлшерінде ұсталады, өйткені қолданыстағы Салық кодексі бұл төлемдерді кіріс деп санайды. Міндетті зейнетақы жарналарын төлеу кезінде салық алынбайды. 2025 жылғы 18 шілдеде қабылданған жаңа Салық кодексі 2026 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енеді және зейнетақы төлемдерінен ЖТС ұстауды тоқтатады, алайда 2025 жылы ұстау сақталады. Сонымен қатар, ЖТС бойынша жеңілдіктерге құқылы тұлғалар категориялары бар.

5. *Зейнеткерлік жаста өзгерістердің болмауы.* 2025 жылы ерлердің зейнеткерлік жасы (63 жас) және әйелдердің зейнеткерлік жасы (61 жас) өзгерген жоқ. Әйелдердің зейнеткерлік жасын көтеру тек 2028 жылдан қайта жалғасады: 2028 жылғы 1 қаңтардан – 61,5 жас; 2029 жылғы 1 қаңтардан – 62 жас; 2030 жылғы 1 қаңтардан – 62,5 жас; 2031 жылғы 1 қаңтардан – 63 жас.

6. *Зейнетақы жинақтарының минималды жеткіліктілік шегі (МЖШ)* 2024 жылғы деңгейде қалды. Әлеуметтік кодекске сәйкес, БЖЗҚ жыл сайын минималды жеткіліктілік шегін жариялауға міндетті. 2024 жылғы желтоқсанда 2025 жылға арналған МЖШ 2024 жылғы деңгейде сақталатыны хабарланды, кейбір әлеуметтік-экономикалық көрсеткіштердің өсуіне қарамастан. МЖШ міндетті зейнетақы жинақтарының сомасын анықтайды, ол ай сайынғы зейнетақының минималды деңгейден төмен болмауын қамтамасыз етеді. Осылайша, 2025 жылы шектен асқан жинақтарды тұрғын үй жағдайларын жақсарту немесе емделуге мерзімінен бұрын пайдалану мүмкіндігі қысқарған жоқ.

7. *БЖЗҚ-да цифрландыруды дамыту.* БЖЗҚ деректеріне сәйкес, 2025 жылғы 1 қаңтардан 30 қыркүйекке дейін қор 33,7 миллион қызмет көрсетті, оның 96,7%-ы электрондық және автоматтандырылған форматта берілді.

Осылайша, Қазақстанның зейнетақы жүйесін Әлеуметтік кодекс аясында ретке келтіру және кейінгі реформалар көпдеңгейлі жүйені сақтап қалды, онда мемлекеттік төлемдер жинақтаушы құрамдаспен үйлестірілген.

2025 жылы жұмыс берушілердің жарналары артты, негізгі зейнетақы өсірілді, төлемдер индексацияланды, сондай-ақ зейнетақы төлемдерінен салықты алып тастауға дайындық аяқталды. Сол уақытта 2025 жылы зейнеткерлік жас өзгерген жоқ, жинақтардың минималды жеткіліктілік шегі

сақталды, ал БЖЗҚ қызметтерін цифрландыру олардың қолжетімділігін едәуір арттырды.

ЗЕРТТЕУ ДИЗАЙНЫ

Бұл аналитикалық есеп 2025 жылы халық арасында өткізілген кең ауқымды сауалнама нәтижелері бойынша алынған әлеуметтік-зерттеу нәтижелерін талдауды ұсынады.

Мақсат: Қазақстан тұрғындарының зейнетақы саласындағы қаржылық сауаттылығын анықтау; халықтың «БЖЗҚ» АҚ-на деген сенім деңгейін анықтау; тұрғындардың жинақтаушы зейнетақы жүйесіне қатысуын бағалау.

Міндеттер:

- Қазақстан тұрғындарының зейнетақы саласындағы қаржылық сауаттылығын бағалау, жыныс, жас, тұрғын жер және әлеуметтік мәртебе бойынша топтарға бөлу – негізгі және дамыған деңгейлер.

1.1. «Негізгі қаржылық сауаттылық деңгейі» тобына жататыны: зейнетақымен қамсыздандыру туралы түсінігі бар; Қазақстандағы зейнетақы жүйесінің құрамдас бөліктерін біледі; БЖЗҚ төлемдерінің түрлері, мөлшері және қалыптасу көздерін біледі; салымшыларға зейнетақы жинақтарының жағдайы туралы хабарлау міндетін біледі; Қазақстандағы зейнеткерлік жас туралы ақпаратқа ие.

1.2. «Дамыған қаржылық сауаттылық деңгейі» тобына жататыны: зейнетақы активтерін инвестициялау туралы білімге ие; зейнетақы төлемдерін есептеуді біледі; зейнетақы аннуитетін түсінеді; жинақтаушы зейнетақы жүйесіндегі салық салуды біледі; зейнетақы жинақтарының мемлекеттік кепілдігі туралы ақпаратқа ие.;

– Халықтың «БЖЗҚ» АҚ-қа деген сенім деңгейін *бағалау*, жыныс, жас, тұрғын жер және әлеуметтік мәртебе бойынша топтар бойынша жүргізіледі.

Зерттеу объектісі: ауылдық және қалалық жерлерде тұратын Қазақстан Республикасының ересек (18 жастан асқан) халқы.

Зерттеу пәні: азаматтардың Қазақстанның зейнетақы жүйесіне және БЖЗҚ-ға қатынасы, халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін анықтау.

Жұмыс гипотезалары:

– БЖЗҚ мен зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейі орташадан жоғары деңгейде.

– Зейнетақымен қамсыздандыру мәселелерінде респонденттер мемлекеттік теледидар түріндегі сенімдірек ақпарат көздеріне сенеді.

– БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың қолжетімді болуы респонденттердің бұл ақпаратты қаншалықты түсінетінін анықтайды.

– БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі Қазақстанның зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейімен тікелей байланысты (БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі мен зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейінің тікелей тәуелділігі).

– Зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейі мен БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі респонденттің (оның отбасының) материалдық жағдайына тікелей байланысты.

– БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты қабылдау (түсіну) деңгейі респонденттің жасына және білім деңгейіне байланысты.

– БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың респондент үшін қолжетімді болу деңгейі респонденттің білім деңгейі мен жасына тікелей байланысты.

Іріктемелі жиынтықтың көлемі: 3000 респондент (1-3-қосымша). Республикалық іріктеу Қазақстан Республикасының Стратегиялық жоспарлау және реформалар агенттігінің Ұлттық статистика бюросының (бұдан әрі – ҚР СЖРА ҰСБ) 2025 жылғы 1 тамыздағы ресми деректеріне сәйкес (аумақтық, жыныстық-жас бойынша) халық санына есептелген және өңір, қала/ауыл, жыныс, жас санаттары сияқты көрсеткіштерді ескереді

Географиялық қамту: республикалық маңызы бар 3 қала (Астана, Алматы, Шымкент) және Қазақстан Республикасының 17 облысы (қалалық және ауылдық елді мекендер, аудан орталықтары).

Ақпаратты жинау әдісі: 18 жастан асқан халық арасында жүргізілген жалпыұлттық өкілдік зерттеу («face to face»). Зерттеу жартылай құрылымдалған сауалнама арқылы жүргізілді (Қосымша 4). Бұл әдіс елдегі зейнетақы жүйесіне қатысты халықтың пікірі туралы ең объективті ақпарат алуға мүмкіндік береді.

Деректерді өңдеу SPSS деректерді статистикалық өңдеу бағдарламасы арқылы жүзеге асырылды

Әлеуметтік мәртебесі бойынша іріктеу Респонденттер ҚР АСПИР БНС деректері негізінде, халықты жалдамалы жұмыскерлер, өзін-өзі жұмыспен қамтығандар және жұмыссыздар ретінде жіктейтін, басқарылатын жиынтыққа пропорционалды түрде бөлінді

Қазақстан Республикасында 2001 жылдан бастап барлық өңірлерді қамтитын халықты жұмыспен қамту бойынша іріктемелі зерттеулер жүргізіледі. Зерттеу іріктемелі әдіске негізделген, ал оның нәтижелері бүкіл халыққа экстраполяцияланады. Бақылау бірліктері – 15 жастан асқан жеке тұлғалар мен үй шаруашылықтары.

Көрсеткіштер жалпы үй шаруашылықтарының 4,1%-ін қамтитын кеңейтілген үй шаруашылықтары желісіне сүйене отырып қалыптастырылады. Зерттеу жыл сайын жүргізіледі, ал үй шаруашылықтарының тізімдері ҚР тұрғын үй қорының Регистріне негізделеді. Іріктемені қалыптастыру әдістемесі Qazstat жобасы аясында ұлттық статистикалық жүйені нығайту үшін Германияның Destatis статистикалық бюросының сарапшыларымен бірлесіп әзірленген. Зерттеу нәтижелерінде ағымдағы демографиялық деректер ескеріледі.

Сауалнама іріктемелі жұмыспен қамту зерттеуі анкета арқылы жүргізіледі, ол әрбір үй шаруашылығы мүшесіне қатысты сұрақтарды қамтиды. Анкета логикалық құрылымға ие болып, халықты жұмыспен қамтылған, жұмыссыз және еңбек ресурсына кірмейтіндер деп жіктеуге мүмкіндік береді..

Анықтамалар "Қазақстан Республикасының әлеуметтік кодексіне" және халықаралық еңбек ұйымының (ХЕҰ) стандарттарына сәйкес келеді. Жұмыс күшіне жұмысшылар мен жұмыссыздар кіреді, ал жұмыс күшінің үлесі 15 жастан асқан жұмыс күшінің жалпы халық санына пайыздық қатынасы ретінде есептеледі. ҚР аспирантурасының БНС деректеріне сәйкес, өзін-өзі жұмыспен қамтыған халық арасында өнімді және өнімсіз өзін-өзі жұмыспен қамтыған халық ерекшеленеді

Жұмыс күшінің классификациясы

Жұмыспен қамтылғандар еңбекақы, кәсіпкерлік қызмет, тауарларды өндіру және сату, қызмет көрсету немесе мүлікті пайдалану арқылы табыс табатын адамдар болып саналады. Оларға мыналар жатады:

- жалдамалы жұмыскерлер және өзге де ақы төленетін қызметі бар адамдар;
- дара кәсіпкерлер;
- жеке практиканы жүргізетін тұлғалар;
- азаматтық-құқықтық шарттар бойынша жұмыс істейтіндер, жалдануға жатпайтын;
- шаруашылық жүргізуші субъектілер мен кооперативтердің құрылтайшылары мен қатысушылары;
- тәуелсіз қызметкерлер;
- әскерде, құқық қорғау және арнаулы органдарда қызмет ететін адамдар.

Халықтың жұмыспен қамтылу деңгейі – 15 жастан асқан халық саны немесе еңбек күшінің санына шаққандағы жұмыспен қамтылғандардың үлесі, пайызбен көрсетіледі. Жалдамалы қызметкерлер – еңбек немесе азаматтық-құқықтық келісім-шарт бойынша жұмыс істейтін тұлғалар, онда жұмыс кестесі мен төлем тапсырыс беруші тарапынан реттеледі. Өзін-өзі жұмыспен қамтығандар жалпы еңбек күшінің санынан жалдамалы қызметкерлер мен жұмыссыздарды алып тастағанда есептеледі.

Базалық зейнетақы төлемі – мемлекеттік зейнетақы, оның мөлшері зейнетақы жүйесіне қатысу өтіліне байланысты және ең төменгі күнкөріс деңгейіне пайызбен белгіленеді.

Ерікті зейнетақы жарналары (ЕЗЖ) – азамат өзінің болашақ зейнетақы капиталын ұлғайту үшін БЖЗҚ-ға аударуға құқылы қосымша жарналар. Жарналарды жеке тұлғалар келесі жағдайларда жүзеге асыра алады: өзінің пайдасына, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалардың, үшінші тұлғалардың (жеке тұлғалардың) пайдасына.

БЖЗҚ (Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры) – міндетті және ерікті зейнетақы жарналарын жинақтайтын және азаматтардың зейнетақы жинақтарының есебін жүргізетін мемлекеттік қор.

Инвестициялық кіріс – зейнетақы активтерін қаржы нарықтарында орналастырудан алынған пайда (немесе залал).

Міндетті зейнетақы жарналары (МЗЖ) – БЖЗҚ-ға аударылатын қызметкер табысының 10% мөлшеріндегі ай сайынғы аударымдар.

Жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналары (ЖМЗЖ) – мөлшерлемесі біртіндеп өсіп келе жатқан және 2025 жылға арналған қызметкер табысының 2,5%-ын құрайтын жұмыс беруші есебінен жарналар.

Міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары (МКЗЖ) – зиянды (қауіпті) еңбек факторлары бар жағдайларда жұмыс істейтін жұмыскерлер үшін жұмыс берушілер қызметкер табысының 5% мөлшерінде төлейтін қосымша жарналар.

Зейнетақы жүйесі – базалық зейнетақыны, ортақ (еңбек) зейнетақыны және жинақтаушы құрамдас бөлікті қоса алғанда, азаматтарды зейнеткерлікке шыққаннан кейін табыспен қамтамасыз етудің мемлекеттік және жинақтаушы тетіктерінің жиынтығы.

Зейнетақы аннуитеті – зейнетақы жинақтары есебінен жеткілікті сома болған жағдайда сақтандыру компаниясынан өмірлік зейнетақыны сатып алуға мүмкіндік беретін сақтандыру өнімі.

Зейнетақы калькуляторы – онлайн-БЖЗҚ сайтындағы болашақ зейнетақының болжамды мөлшерін есептеуге және қажетті табысқа жету үшін жарналардың қажетті мөлшерін анықтауға мүмкіндік беретін құрал.

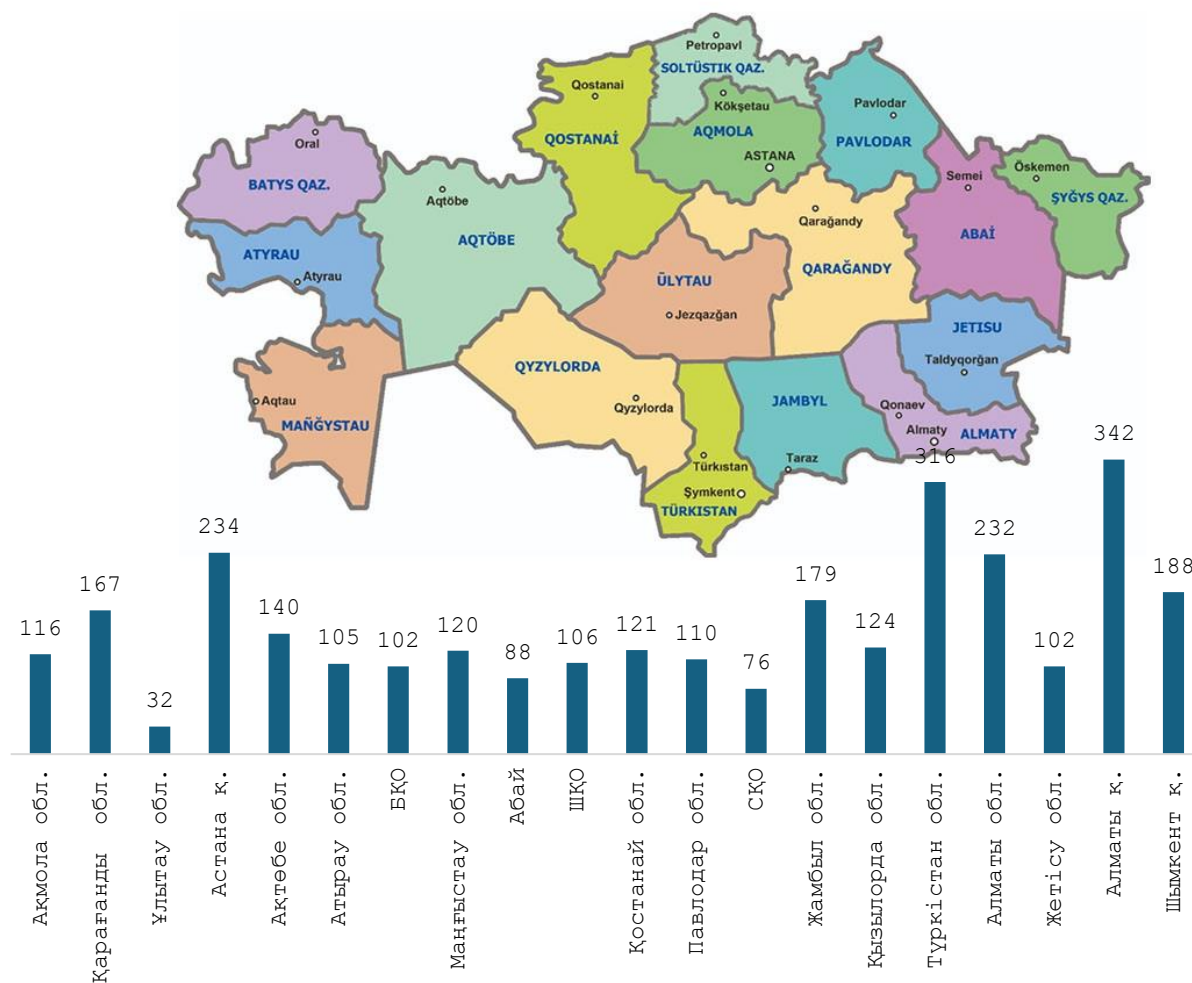
Ең төменгі жеткіліктілік шегі – қаражаттың бір бөлігін тұрғын үй жағдайын жақсартуға немесе емделуге ақы төлеуге пайдалану үшін қажетті зейнетақы жинақтарының ең төменгі деңгейі.

Ынтымақты (еңбек) зейнетақы – 1998 жылға дейін кемінде алты ай еңбек өтілі бар азаматтарға мемлекеттік бюджеттен төленетін зейнетақы.

Инвестициялық портфельді басқарушы (ИПБ) – салымшы инвестициялау үшін зейнетақы жинақтарының бір бөлігін сенімгерлік басқаруға бере алатын лицензиясы бар компания.

РЕСПОНДЕНТТІҢ ӘЛЕУМЕТТІК ПОРТРЕТІ

Өңірлік бөліністегі респонденттердің саны



ЖЫНЫСЫ

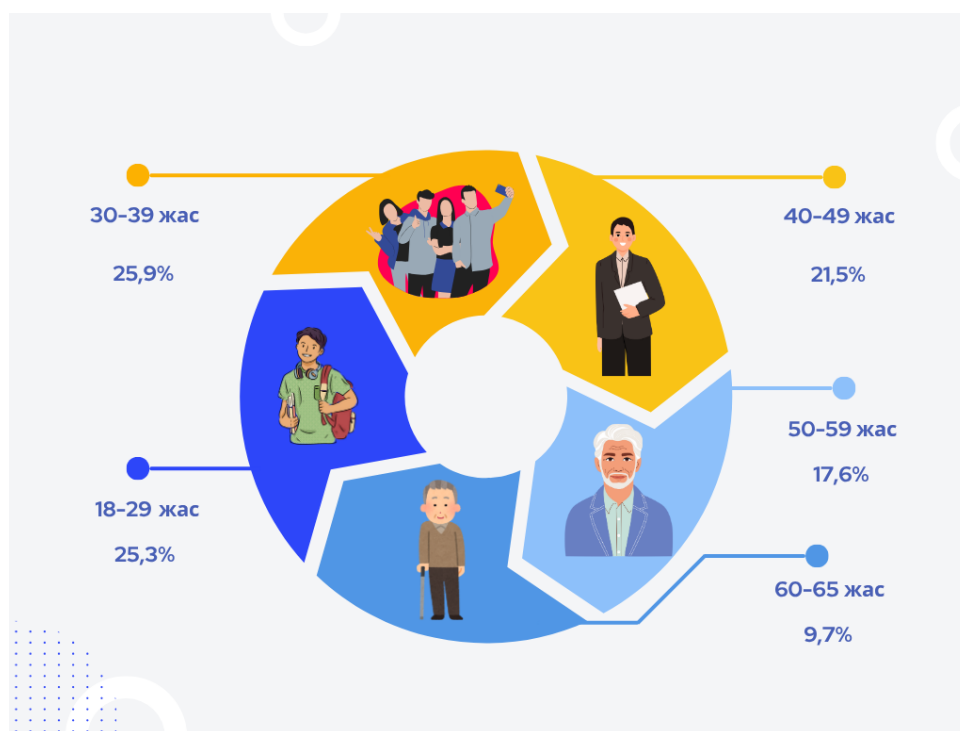


Ерлер 49,1%

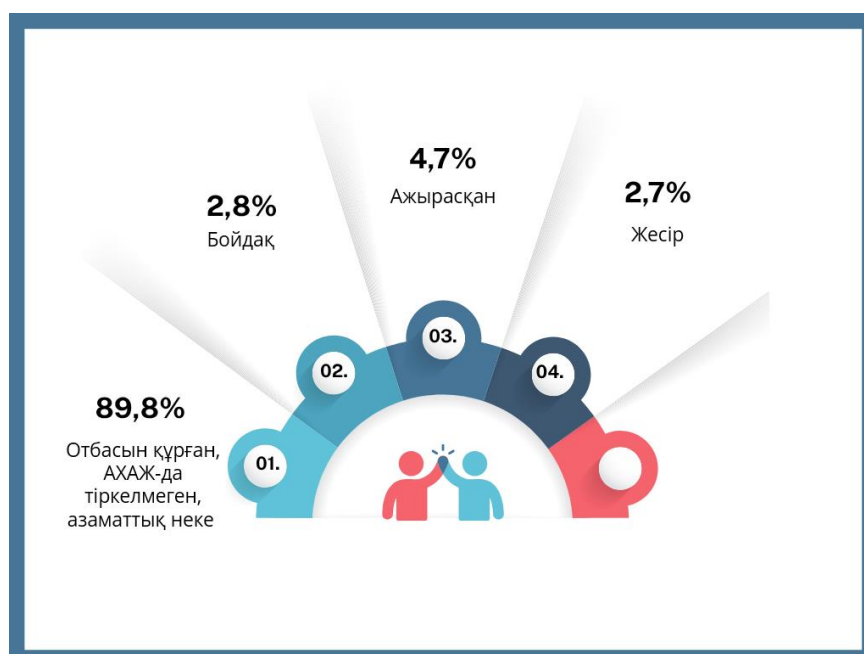


Әйелдер 50,9%

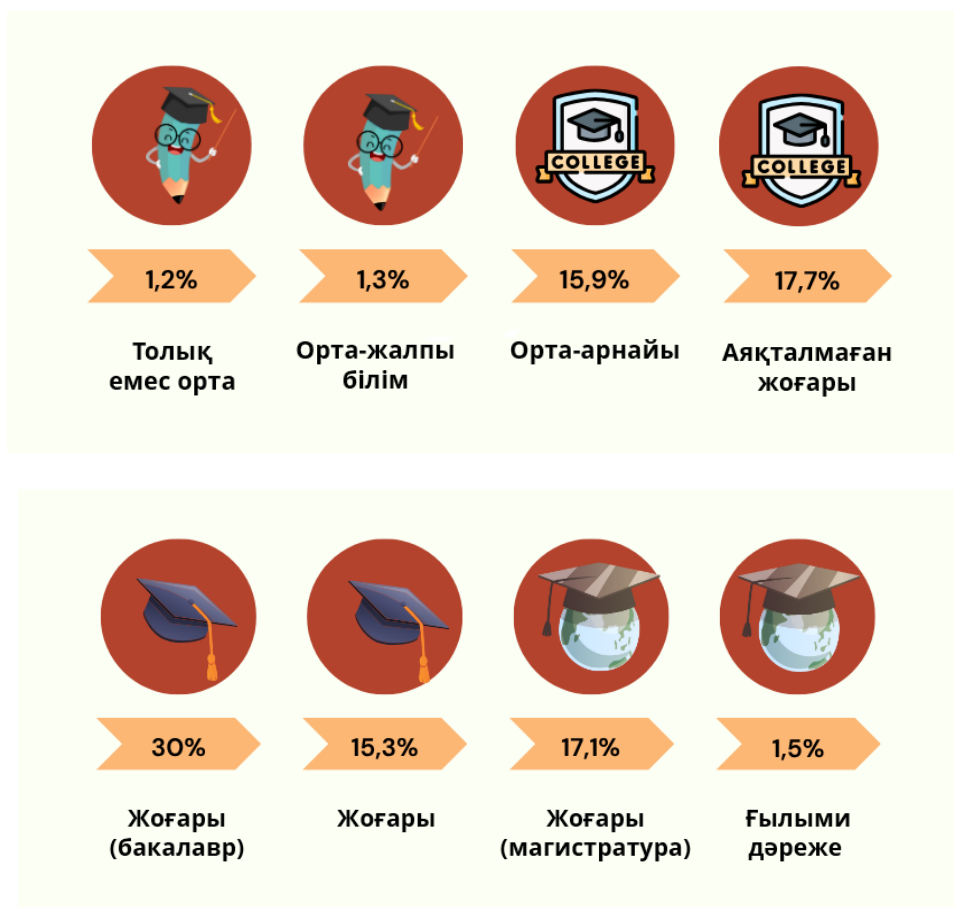
ЖАСЫ



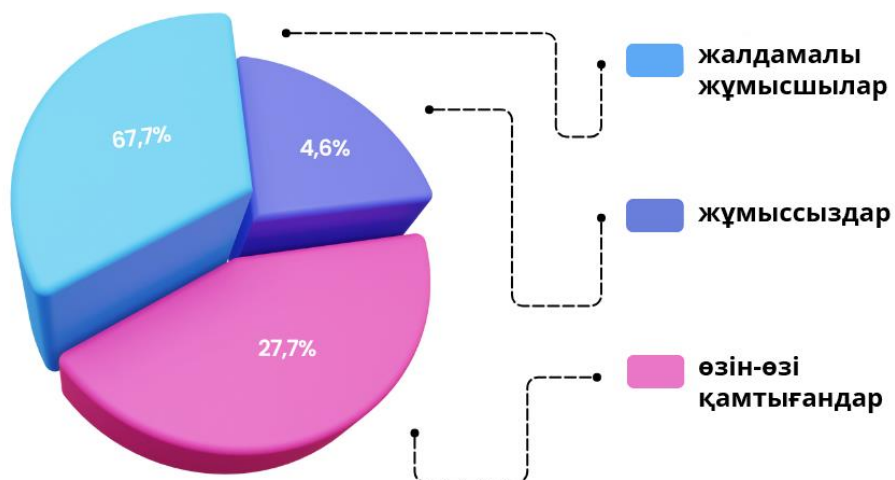
ОТБАСЫЛЫҚ ЖАҒДАЙЫ



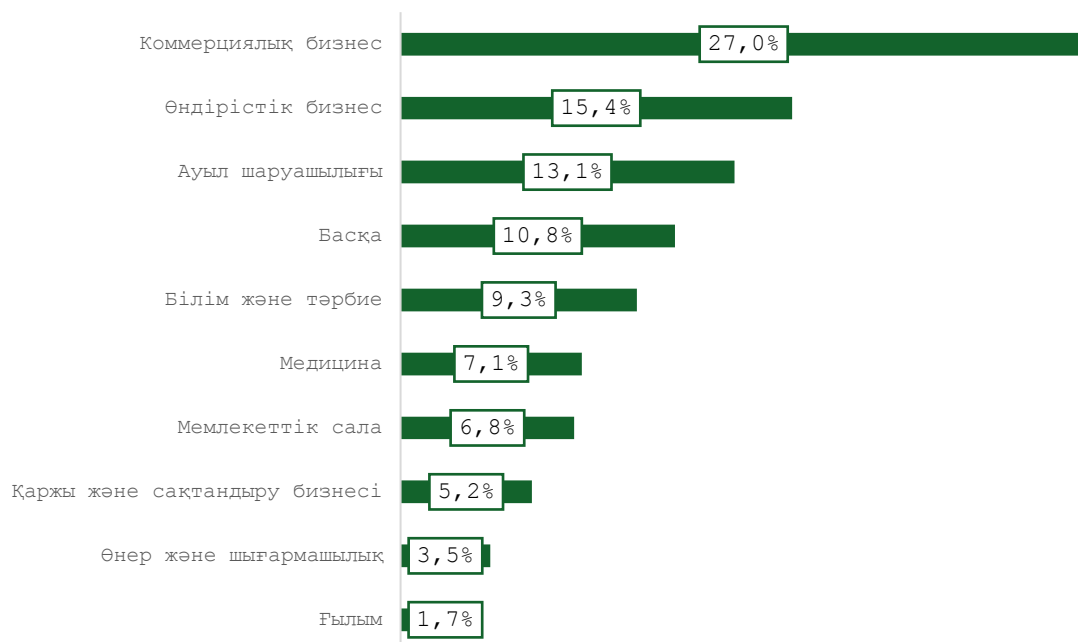
БІЛІМ ДЕҢГЕЙІ



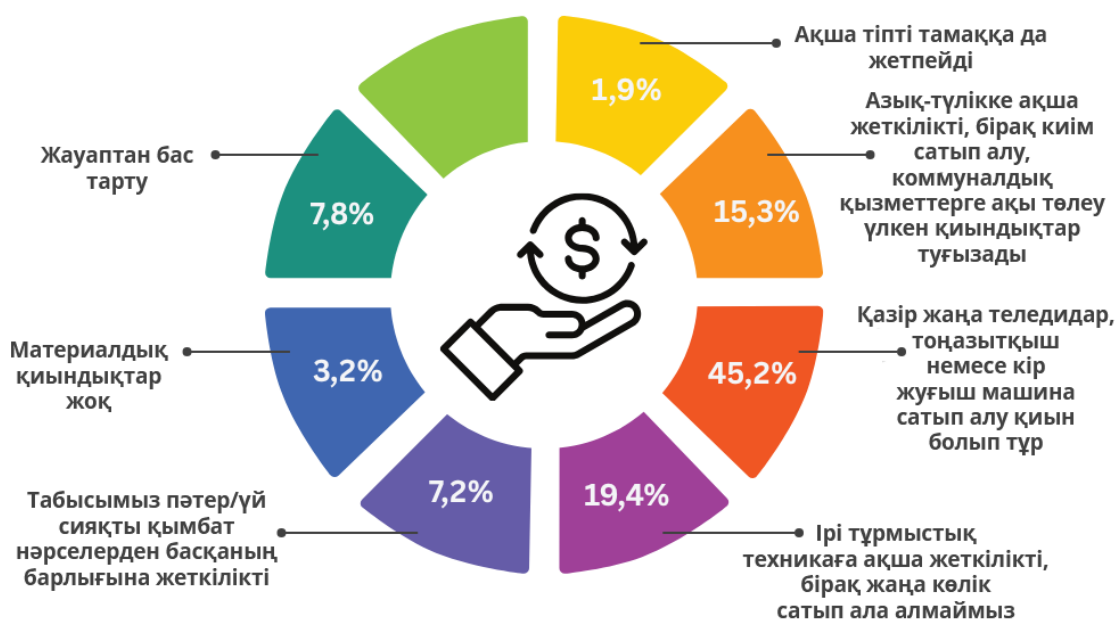
ӘЛЕУМЕТТІК МӘРТЕБЕСІ



ҚЫЗМЕТ САЛАСЫ



САТЫП АЛУ ҚАБІЛЕТІ



МӘСЕЛЕЛЕРДІ ТАЛДАУ ӘДІСТЕМЕСІ

Зерттеу анкетасының негізгі блогы 26 сұрақтан тұрады, олар Қазақстан тұрғындарының зейнетақы саласындағы қаржылық сауаттылығын анықтауға, Қазақстанның зейнетақы жүйесіне және оның операторы – «БЖЗҚ» АҚ-на деген сенім деңгейін бағалауға, сондай-ақ халықтың «БЖЗҚ» АҚ қызметі туралы ақпаратқа қолжетімділігі, хабардарлығы және қабылдауы бойынша проблемаларды анықтауға бағытталған.

Осылайша, 1) халықтың қаржылық сауаттылығын анықтауға арналған, 2) халықтың зейнетақы жүйесіне және «БЖЗҚ» АҚ-на деген сенім деңгейін анықтауға арналған, 3) ақпаратқа қолжетімділік мәселелерін анықтауға арналған.

Қаржылық сауаттылық деңгейі екі деңгей бойынша талданды: негізгі және қосымша.

Қаржылық сауаттылықтың базалық деңгейі келесі компоненттер мен сұрақтардан тұрады (Кесте 1):

- зейнетақымен қамсыздандыру үшін жауапкершілік туралы ұсыныс;
- Қазақстан Республикасындағы зейнетақы жүйесінің құрамдас бөліктері туралы білім/Қазақстандағы зейнетақы неден тұрады;
- «БЖЗҚ» АҚ төлемдерінің түрлері, мөлшері және қалыптасу көздері туралы білім;
- салымшыларға зейнетақы жинақтарының жағдайы туралы хабарлау міндеті туралы білім;
- Қазақстан Республикасында зейнеткерлікке шығу жасы туралы білім.

Кесте 1. Қаржылық сауаттылықтың базалық деңгейін көрсететін мәселелер

№	Сұрақ	Тұжырым
1.	№1 сұрақ	Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?
2.	№2 сұрақ	Еліміздегі зейнетақы төлемдерінің түрлерін атап беріңіз?
3.	№4 сұрақ	БЖЗҚ немен айналысады?
4.	№5 сұрақ	БЖЗҚ-дағы зейнетақы жарналарының қандай түрлерін білесіз?
5.	№6 сұрақ	Қазақстанда қанша жастан зейнетке шығады? (зейнет жасы)?
6.	№7 сұрақ	Соңғы 12 айда БЖЗҚ-ға ақша аударымдарын жасадыңыз ба?
7.	№8 сұрақ	БЖЗҚ-дағы өз зейнетақы жинақтарыңыздың сомасын қадағалап отырсыз ба?
8.	№9 сұрақ	БЖЗҚ-ның электрондық қызметтерін соңғы 12 айда пайдаландыңыз ба?
9.	№10 сұрақ	Болашақ зейнетақыңызды есептеу үшін БЖЗҚ-ның зейнетақы калькуляторын пайдаландыңыз ба?
10.	№11 сұрақ	БЖЗҚ кеңселерінде соңғы 12 айда қызмет алдыңыз ба?
11.	№12 сұрақ	Жеке зейнетақы шотының жай-күйі туралы қалай білуге болады?

Қаржылық сауаттылықтың озық деңгейі келесі компоненттер мен сұрақтардан тұрады (Кесте 2):

- зейнетақы активтерін инвестициялау туралы білім;
- зейнетақы төлемдерін есептеуді білу;

- зейнетақы аннуитеті туралы білім;
- жинақтаушы зейнетақы жүйесіндегі салық салу туралы білім;
- зейнетақы жинақтарының мемлекеттік кепілдігі туралы білім.

Кесте 2. Қаржылық сауаттылықтың озық деңгейін көрсететін мәселелер

№	Сұрақ	Тұжырым
12.	№3 сұрақ	Зейнетақы активтерін инвестициялық табыс алу үшін қандай ұйым инвестициялайды?
13.	№13 сұрақ	Зейнетақы жинақтарының әртүрлі қаржы құралдарына инвестицияланатынын және инвестициялық табыс есебінен көбейетінін білесіз бе?
14.	№14 сұрақ	Зейнетақы жинақтарыңызға инвестициялық табыс қалай есептеледі?
15.	№16 сұрақ	Зейнетақы аннуитетін алу үшін зейнетақы жинақтарын сақтандыру ұйымына аударуға кімнің құқығы бар?
16.	№17 сұрақ	БЖЗҚ-дан берілетін зейнетақы төлемдеріне салық салынады ма?

Қосымша, респонденттерге сондай-ақ келесі сұрақтар қойылды, онда олардан талап етілген болатын:

- Дұрыс емес тұжырымды көрсетіңіз (№15 сұрақ);
- Зейнетақы жарналарының әртүрлі түрлерінен бір дұрыс жауапты енгізіңіз (№18 сұрақ);
- Көрсетілген тұжырымдардың ДҰРЫС немесе ҚАТЕЛІГІН көрсетіңіз (№19 сұрақ);
- Зейнетақы жүйесі принциптері туралы хабардарлықты немесе бейхабарлықты көрсетіңіз (№20 сұрақ).

Зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейі. №21 және №22 сұрақтары респонденттердің зейнетақы жүйесіне және «БЖЗҚ» АҚ-на қатысты он балдық шкала бойынша пікірін тікелей көрсетеді. Егер респондент зейнетақы жүйесіне және/немесе «БЖЗҚ» АҚ-на сенімсіздік білдірсе немесе сенім деңгейі төмен болса (3 немесе одан аз балл бағаласа), респондентке осы сенімсіздіктің немесе төмен сенім деңгейінің себебін ұсынылған жауап нұсқаларынан (жабық жауаптар) көрсету немесе өз себебін көрсету (ашық жауап) ұсынылды.

Өз кезегінде, №23 сұрақ респонденттерге «БЖЗҚ» АҚ-на халықтың сенім деңгейін арттыру үшін қандай шаралар қабылдануы мүмкін екенін өздері анықтауды ұсынады және ақпараттық (№23 сұрақтың 1 және 2 жауап нұсқалары), диверсификациялық (3-нұсқа) және инвестициялық шараларды (4 және 5-нұсқалар) ұсынады.

Бұл ретте ақпараттық негізде «БЖЗҚ» АҚ-ның ақпараттық саясатын күшейту, ашықтықты арттыру және зейнетақымен қамсыздандыру жүйесінің негізгі мүдделі тараптары ретінде халықпен кері байланыс жүйесін құру шаралары көзделді.

Диверсификациялық шаралар дегеніміз – өңірлер мен шалғай елді мекендерде көбірек филиалдар ашу (географиялық диверсификация) және электронды байланыс құралдарын пайдалану (ақпараттық диверсификация) болып табылады.

Инвестициялық шаралар деп жинақтардың табыстылық деңгейін арттыру, сондай-ақ ерікті жинақтарды қалыптастыру үшін тартымды жағдайлар жасау түсініледі.

Сондай-ақ, респонденттерге Қордың халық сенімін арттыру үшін қандай шаралар қабылдау керектігін өздері айтуға мүмкіндік берілді (ашық жауап «Басқа» нұсқасымен, сенімді арттыру шараларын көрсету мүмкіндігімен). №23 сұрақ бойынша респонденттерге бірнеше жауап нұсқасын беру мүмкіндігі ұсынылды.

Қолжетімділік, ақпараттылық мәселелерін анықтау. №24-26 сұрақтары респонденттердің ақпаратты қалай қабылдайтынын түсінуге бағытталған: ақпарат қандай дереккөздерден алынады (№26 сұрақ), ол халық үшін қаншалықты қолжетімді (№24 сұрақ) және түсінікті (№25 сұрақ) болып табылады. Аталған сұрақтар, іс жүзінде, халықпен коммуникация процесінің тиімділігін, ақпараттық процестің тиімділігін анықтауға бағытталған. Ақпарат халыққа (ақпарат алушыларға) белгілі бір байланыс арналары арқылы жеткізіледі. Өз кезегінде, байланыс арналары халық үшін қолжетімді (тиімді коммуникация) немесе қолжетімсіз (тиімсіз коммуникация) болуы мүмкін. Бұл ретте, байланыс арналарының халық үшін қолжетімділігі тиімді коммуникацияның тек бір шарты ғана болып табылады. Байланыс арналары арқылы ақпаратты алғаннан кейін, ақпарат халықпен қабылдануы (түсінілуі) тиіс.

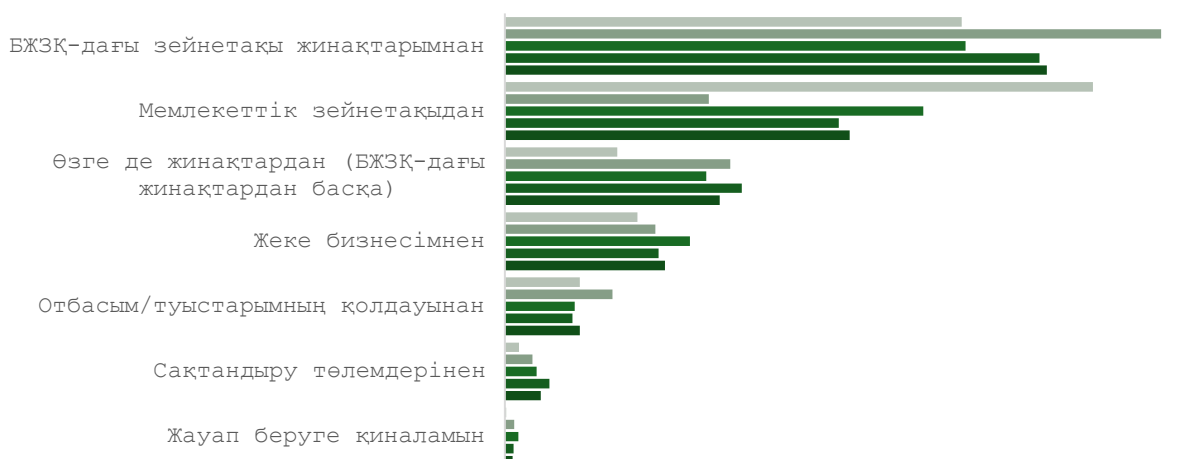
ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚ ДЕҢГЕЙІ

ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚТЫҢ БАЗАЛЫҚ ДЕҢГЕЙІ

1.1 ХАЛЫҚТЫҢ ЗЕЙНЕТКЕРЛІК КЕЗЕҢДЕГІ ТАБЫС КӨЗДЕРІНЕ ҚАТЫСТЫ КҮТУЛЕРІ

Зейнетақылық әл-ауқаттың негізі

Қазақстанда заңнама зейнетақымен қамтамасыз етудің бірнеше негізгі көздерін қарастырады, оларға азаматтар болашақта сүйенуі мүмкін: базалық зейнетақы, БЖЗҚ-дағы міндетті зейнетақы жинақтары, ерікті зейнетақы жарналары және қосымша жинақтау құралдары. Халықтың зейнеткерлік жастағы әл-ауқаты үшін қай көздерді ең маңызды деп санайтыны туралы субъективті күтулерін бағалау үшін, зерттеу аясында респонденттерге тиісті сұрақ қойылды. Бұл зейнетақымен қамтамасыз етудің ресми бекітілген тетіктерін азаматтардың зейнетке шыққан кезеңінде қандай кірістер – ресми немесе бейресми – олар үшін негізгі болатыны туралы нақты түсініктерімен салыстыруға мүмкіндік берді (Сурет 1).



	Жауап беруге қиналамын	Сақтандыру төлемдерінен	Отбасым/туыстарымның қолдауынан	Жеке бизнесімен	Өзге де жинақтардан (БЖЗҚ-дағы жинақтардан басқа)	Мемлекеттік зейнетақыдан	БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтарымынан
■ 2021	0,1	1,0	5,4	9,6	8,1	42,6	33,1
■ 2022	0,7	2,0	7,8	10,9	16,3	14,8	47,5
■ 2023	1,0	2,3	5,1	13,4	14,6	30,3	33,4
■ 2024	0,6	3,2	4,9	11,1	17,2	24,2	38,7
■ 2025	0,6	2,6	5,4	11,6	15,6	25,0	39,3

Сурет 1. «Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Жауаптардың құрылымы көрсеткендей, болашақ қаржылық әл-ауқаттың негізі көпшілік респонденттер үшін «БЖЗҚ» зейнетақы жинақтары болып қала береді. 2025 жылы бұл нұсқаны **39,3%** респондент таңдады, бұл

жинақтаушы зейнетақы жүйесіне тұрақты сенімділік пен оны ұзақ мерзімді қаржылық қорғаныс құралы ретінде қабылдауды растайды.

Екінші орында – **мемлекеттік зейнетақылар**, оларға **25%** респондент сенім артады. Мұндай жауаптардың үлесі айтарлықтай болса да, жинақтаушы модельге қарағанда төмен, бұл халықтың өз қаржылық стратегияларын өз бетінше қалыптастыруға біртіндеп бағытталаып жатқанын көрсетеді.

«БЖЗҚ»-дан тыс басқа жинақтарға сүйенуді жоспарлайтындардың үлесі **15,6%** құрайды. Бұл диверсификацияланған қаржылық құралдарға – депозиттерге, инвестицияларға және қосымша капитал қалыптастыруға мүмкіндік беретін басқа жинақтау өнімдеріне қызығушылықтың артып келе жатқанын көрсетеді.

Өз бизнесін болашақ кіріс көзі ретінде қарастыратындар – **11,6%** респондент. Бұл көрсеткіш зейнетақы жинақтарымен байланысты жауаптардан едәуір төмен болса да, экономикалық белсенді халықтың белгілі бір бөлігі үшін кәсіпкерлік стратегиялардың маңызды екенін көрсетеді.

Отбасы мен туыстардың қолдауы (5,4%) және **сақтандыру төлемдері (2,6%)** азырақ маңызды көздер болып қала береді. Бұл көрсеткіштердің төмендігі буынаралық қолдаудың дәстүрлі үлгілерінің әлсірегенін және ұзақ мерзімді тәуекелдерге бағытталған сақтандыру қаржы өнімдеріне сенімнің шектеулі екенін көрсетеді.

Минималды үлес – **0,6%** респондент **жауап беруде қиналды**, бұл азаматтардың өз болашақ қаржылық стратегияларын бағалауда жоғары анықтылығын және зейнетақы қамтамасыз етуге қатысты тұрақты күтілімдерін қалыптастырғанын көрсетеді..

Жылдар бойынша динамика

2021–2025 жылдар аралығындағы сауалнама деректері халықтың зейнеткерлік жасында болашақ қаржылық әл-ауқаты туралы түсінігінің тұрақты түрде өзгеріп келе жатқанын көрсетеді.

Жыл сайынғы ауытқуларға қарамастан, жалпы тренд **«мемлекет қамтамасыз етеді» деген патерналистік модельден болашақ табысты өз бетінше қалыптастыруға және диверсификацияланған стратегияларға біртіндеп өтуге бағытталғанын** көрсетеді.

Біріншіден, БЖЗҚ жинақтарына деген сенім тұрақты түрде жоғары. 2022 жылы (47,5%) жинақтардың бір бөлігін мерзімінен бұрын алу мүмкіндігі туралы кең қоғамдық талқылауға байланысты көрсеткіш өскеннен кейін төмендеді, алайда 2025 жылы қайтадан 39,3%-ға өсті. Бұл жинақтаушы модельдің болашақ әл-ауқатты қамтамасыз етудің негізгі формасы ретінде орныққанын көрсетеді.

Екіншіден, мемлекеттік зейнетақыға тәуелділік азаюда. 2021 жылы оған 42,6% респондент сенсе, 2025 жылы бұл көрсеткіш шамамен екі есеге төмендеп, 25%-ға жетті. 2023 жылғы уақытша өсу (30,3%) экономикалық белгісіздікті көрсетуі мүмкін, бірақ ұзақ мерзімді тренд мемлекеттік зейнетақыны негізгі табыс көзі ретінде күтуге деген тәуелділіктің азайғанын білдіреді.

Үшінші маңызды элемент – БЖЗҚ-ға қатысы жоқ альтернативті жинақтарға қызығушылықтың артуы. Мұндай жауаптардың үлесі 2021 жылы

8,1%-дан 2025 жылы 15,6%-ға дейін өсті, 2024 жылы жергілікті шыңға жетіп, 17,2%-ға дейін көтерілді. Бұл қаржылық сауаттылықтың өсуін, инвестиция тәжірибелерінің кеңеюін және жеке жинақ мәдениетінің нығаюын көрсетеді.

Өз бизнесін болашақ табыс көзі ретінде қарастыратын көрсеткіштер бес жыл бойы салыстырмалы тұрақты болып, 9,6% – 13,4% аралығында ауытқиды.

Отбасы мен туыстардан қолдау күту де біртіндеп азайып келеді: 2022 жылы 7,8%-дан 2025 жылы 5,4%-ға дейін. Бұл буындар арасындағы қарым-қатынастың өзгергенін және қаржылық мінез-құлықтың жеке сипатқа бет бұруын көрсетеді.

Сақтандыру төлемдеріне қызығушылық баяу өсуде, бірақ әлі де төмен: 2021 жылы 1%-дан 2025 жылы 2,6%-ға дейін. Сақтандыру нарығы біртіндеп дамып жатса да, халық оны зейнеткерлік жасында маңызды қаржылық тірек ретінде қарастырмайды.

Қала және ауыл халқының зейнетақыға қатысты күтімдерін салыстыру

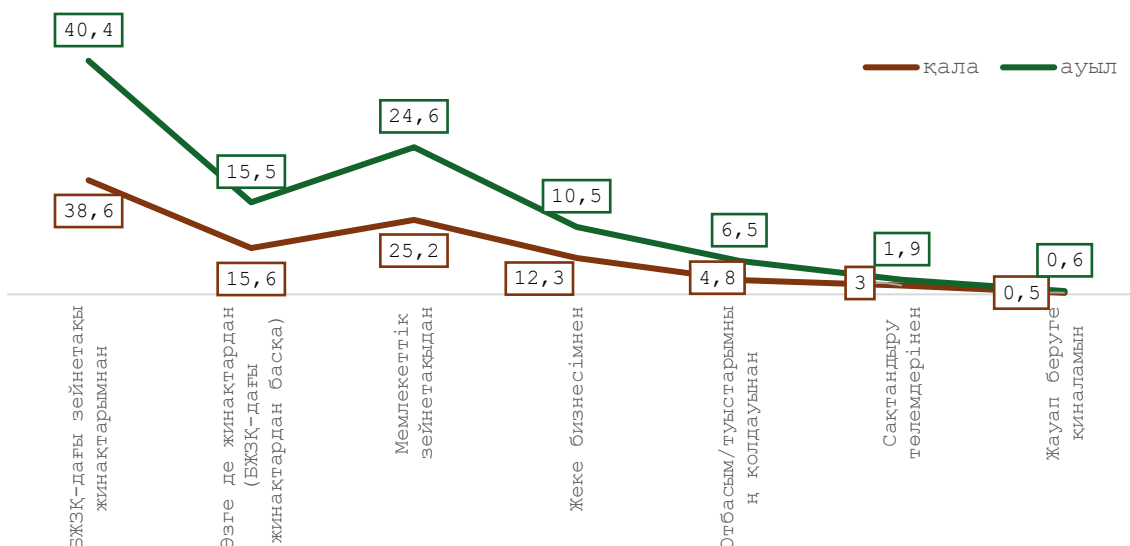
Қала және ауыл халқының зейнетақыға қатысты күтімдерінің құрылымы жалпы ұқсас: екі топтағы респонденттер де көбінесе жинақтаушы зейнетақы жүйесіне бағытталады және болашақ қаржылық стратегияларына қатысты салыстырмалы түрде жоғары сенімділік көрсетеді. Дегенмен, екі топ арасындағы айырмашылықтар маңызды әлеуметтік-экономикалық ерекшеліктерді айқындайды (Сурет 2).

Екі топ үшін де болашақ табыс көзі ретінде негізгі орын БЖЗҚ жинақтары болып табылады, алайда ауылдық жерлерде бұл бағыт қалалықтарға қарағанда сәл жоғары – 40,4% қарсы 38,6%. **Ауыл тұрғындары ресми зейнетақы механизмдеріне тәуелділіктің жоғары екенін көрсетеді**, бұл диверсификацияланған табыс стратегияларын қолданудың шектеулігімен және альтернативті жинақтау мүмкіндіктерінің аздығымен байланысты болуы мүмкін.

Қала халқы, керісінше, кәсіпкерлік стратегияларға (12,3% қарсы 10,5%) және сақтандыру құралдарын пайдалануға (3% қарсы 1,9%) анағұрлым бейімділік көрсетеді, бұл қаржылық инфрақұрылымның дамығанын және жеке капитал қалыптастыру үшін қолжетімді мүмкіндіктердің кеңдігін көрсетеді.

Ауылдық ортада **отбасы қолдауының** маңызы жоғарырақ сақталады (6,5% қарсы 4,8%), бұл дәстүрлі қарым-қатынас үлгісіне және буындар арасындағы берік байланыстарға сай келеді. Бұл қала халқына қарағанда өз ресурстарына бағытталғандығы басым екенін көрсетеді.

Сонымен қатар, мемлекеттік зейнетақылар мен басқа жеке жинақтарға бағытталу бойынша айырмашылықтар минималды болып, **ел деңгейінде зейнетақыға қатысты күтілімдердің біркелкілігін** көрсетеді.



Сурет 2. «Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, қала/ауыл бөлінісінде, %

Зейнеткерлік кезеңде табыс көздеріне қатысты күтімдердегі жас ерекшеліктері

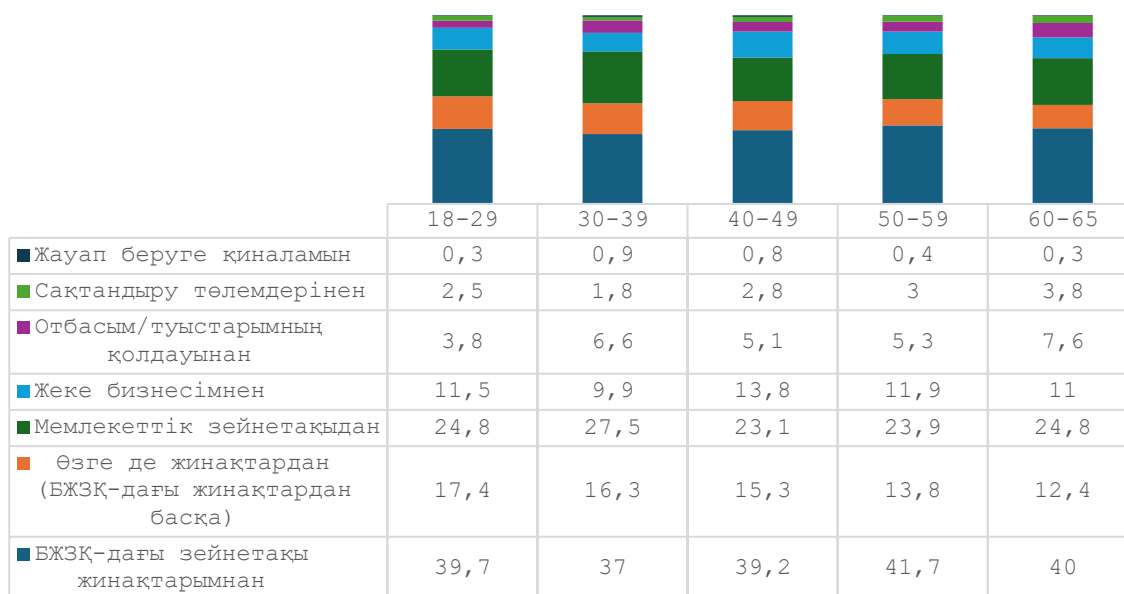
Жас топтарын талдау көрсеткендей, барлық категориядағы респонденттер болашақ әл-ауқаттың негізгі тірегі ретінде БЖЗҚ жинақтарын қарастырады. Мұндай жауаптардың үлесі 37%-дан 41,7%-ға дейін өзгеріп, 50–59 жас аралығындағы респонденттер арасында ең жоғары көрсеткішке (41,7%) жетеді. Бұл **жинақтаушы зейнетақы моделінің жастар үшін де, қарт ұрпақ үшін де бірдей маңызды** екенін растайды (Сурет 3).

Жеке басқа жинақтарға қызығушылық жас ұлғайған сайын біртіндеп азаяды: 18–29 жас аралығындағы респонденттерде 17,4%, 60–65 жас аралығында 12,4% құрайды. Жас ұрпақ депозиттерді, инвестицияларды және альтернативті қаржылық құралдарды болашақ капитал қалыптастыру тәсілі ретінде жиі қарастырады.

Мемлекеттік зейнетақыларға тәуелділік барлық жас топтарында салыстырмалы тұрақты болып қалады – 23,1%-дан 27,5%-ға дейін. Мемлекеттік төлемдерге ең жоғары бағдар 30–39 жас аралығындағы топқа тән (27,5%).

Өз бизнесіне қатысты көрсеткіштер айтарлықтай ауытқиды: 30–39 жас аралығында 9,9%, 40–49 жас аралығында 13,8%. Орта буын үшін кәсіпкерлік модель болашақ табыс қалыптастыру потенциалы ретінде жиі қарастырылады, ал жастар мен қарттар үшін бұл көрсеткіш шамамен 11–12% деңгейінде қалыптасады.

Отбасы қолдауына қатысты күтім жас ұлғайған сайын сәл артады: 18–29 жас аралығындағы респонденттерде 3,8%, 60–65 жас аралығында 7,6%. Бұл қарт буынның отбасы ресурстарына дәстүрлі көзқарасын және жастардың туыстарына болашақ табыс көзі ретінде тәуелді болуға аз бейімділігін көрсетеді.



Сурет 3. «Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жас бөлінісінде, %

Материалдық жағдайға байланысты зейнетақы күтулері

Топтарды әртүрлі материалдық жағдайға қарай салыстыру (Кесте 3) көрсеткендей, жалпы жинақтаушы зейнетақы жүйесіне бағдарлануына қарамастан, болашақ қаржылық күтімдер респонденттердің ағымдағы экономикалық мәртебесіне айтарлықтай тәуелді.

Ең осал топтар – яғни азық-түлік сатып алуда қиындық көретін немесе табысы тек тамаққа жететін респонденттер үшін болашақ қаржылық стратегия дәстүрлі және аз диверсификацияланған болып келеді. Бұл топтарда негізгі қаржылық тірек ретінде БЖЗҚ жинақтары (36,8% және 42,4%) және мемлекеттік зейнетақылар (28,1% және 22,9%) қарастырылады. Мемлекеттік қолдауға үміт жоғарырақ, бұл төмен табысты респонденттерде айқын көрінеді. Қазіргі табыстың төмендігі мен инвестициялық мүмкіндіктердің шектеулілігі нәтижесінде альтернативті көздер – бизнес (8,8% және 9,2%), жеке жинақтар (10,5% және 16,6%), сақтандыру (3,5% және 3,1%) және т.б. – қолжетімсіз болып көрінеді.

Материалдық әл-ауқат артқан сайын, болашаққа деген күтімдер біртіндеп өзгереді. *Үлкен тұрмыстық техника немесе ұзақ мерзімді тауарларды сатып ала алатын топтар* болашақ табыс көздерінің құрылымында теңгерімділікті көрсетеді. Бұл топтарда БЖЗҚ жинақтарына бағдар сақталады (36,7% және 38,6%), бірақ басқа жинақ түрлеріне қызығушылық айтарлықтай артады. Төмен қамтамасыз етілген респонденттерде бұл көрсеткіш 10–14% болса, материалдық қиындықтарды сезбейтіндерде 18–19% дейін жетеді.

Ең қаржылық жағынан қамтамасыз етілген респонденттерде – *материалдық қиындықтары жоқтарда* – болашақ табыс көздері ең диверсификацияланған. БЖЗҚ жинақтарынан басқа, өз бизнесі (19,6%) және альтернативті жинақтар (18,6%) маңызды рөл атқарады. Бұл топтағы

кәсіпкерлікке бағдарланғандардың үлесі төмен қамтамасыз етілген топтармен салыстырғанда екі есеге жоғары (19,6% қарсы 8,8%). Бұл олардың қаржылық тәуелсіздігінің жоғары деңгейін көрсетеді.

Кесте 3. «Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, сатып алу қабілеті тұрғысынан, %

Нұсқалар	Ақша тіпті тамаққа да жетпейді	Азық-түлікке ақша жеткілікті, бірақ киім сатып алу қиын	Қазір жаңа теледидар, тоңазытқыш немесе кір жуғыш машина сатып алу қиын	Ірі тұрмыстық техникаға ақша жеткілікті, бірақ киім сатып алу қиын	Табысымыз пәтер/үй сияқты қымбат нәрселерден басқаның барлығына жеткілікті	Материалдық қиындықтар жоқ	Жауаптан бас тарту
БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтарымнан	36,8	42,4	39,9	36,7	38,6	30,9	40,3
Өзге де жинақтардан (БЖЗҚ-дағы жинақтардан басқа)	10,5	16,6	14,2	18,4	14,4	18,6	15,5
Мемлекеттік зейнетақыдан	28,1	22,9	25,0	25,4	28,4	24,7	24,0
Жеке бизнесімнен	8,8	9,2	11,9	12,2	11,6	19,6	10,3
Отбасым/туыстарымның қолдауынан	10,5	5,0	5,7	4,3	5,1	5,2	6,4
Сактандыру төлемдерінен	3,5	3,1	2,6	2,7	1,9	1,0	2,6
Басқа	1,8	0,9	0,6	0,3	0,0	0,0	0,9

Білім деңгейі бөлінісінде зейнетақылық күтулер

Талдау нәтижелері білім деңгейінің халықтың зейнетақылық күтулер құрылымына елеулі әсер ететінін көрсетеді. Бұл әртүрлі қаржылық мінез-құлық модельдерінің қалыптасуына және қарттық кезеңде әл-ауқатты қамтамасыз ете алатын табыс көздері туралы түсініктердің ерекшеленуіне ықпал етеді (4-кесте).

Барлық білім деңгейлері бойынша болашақ табыстың негізгі көзі ретінде БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтары сақталып отыр, алайда оған бағдарлану деңгейі әртүрлі (30,6%-дан 48,9%-ға дейін). Ең төмен көрсеткіш толық емес орта білімі бар респонденттер арасында байқалады (30,6%), бұл олардың ресми қаржылық тетіктерге төмен деңгейде тартылғанын және жинақтаушы құралдар туралы білімінің шектеулі екенін көрсетеді. **Білім деңгейі артқан сайын** мұндай жауаптардың үлесі 36–42% аралығында тұрақтанып, **қаржылық сауаттылықтың жоғарылауын және жинақтаушы жүйеге деген сенімнің күшейгенін** аңғартады.

БЖЗҚ-ға деген ең жоғары сенім ғылыми дәрежесі бар респонденттер арасында тіркелген (48,9%), бұл ұзақ мерзімді жинақтау тетіктерін жақсырақ түсінумен және оларға жүйелі түрде қатысу мүмкіндігінің болуымен түсіндірілуі мүмкін.

Балама жинақ түрлеріне бағдарлану деңгейі біркелкі емес: егер толық емес орта білімі бар респонденттер арасында мұндай күтулердің үлесі 19,4%

болса, өзге білім топтарының көпшілігінде бұл көрсеткіш шамамен 14–17% деңгейінде қалыптасқан, ал ғылыми дәрежесі бар тұлғалар арасында 11,1%-ға дейін төмендейді.

Мемлекеттік зейнетақыға бағдарлану барлық білім топтарында салыстырмалы түрде тұрақты болып отыр (шамамен 22–27%). Алайда мемлекеттік қолдауға ең жоғары тәуелділік орта жалпы білімі бар респонденттерге (27,5%) және магистр дәрежесінің иелеріне (27,3%) тән. Соңғысы мемлекеттік және квазимемлекеттік құрылымдарда жұмыспен қамтылу деңгейінің жоғары болуымен және тұрақты зейнетақыға деген дәстүрлі күтулермен байланысты болуы мүмкін.

Болашақ табыс көзі ретінде жеке бизнестің рөлі де салыстырмалы түрде тұрақты – шамамен 10–12% деңгейінде, аяқталмаған жоғары білімі бар және магистратурада оқыған респонденттер арасында сәл жоғары көрсеткіш байқалады (12,2–12,3%). Бұл кәсіпкерлік стратегиялардың формальды зейнетақы тетіктерін алмастырмайтынын, бірақ білім деңгейі әртүрлі топтар үшін қосымша мүмкіндік ретінде қабылданатынын көрсетеді.

Отбасының қолдауы, сақтандыру төлемдері және белгісіздік барлық білім санаттарында зейнетақылық күтулердің шеткері бөлігінде қалып отыр.

Кесте 4. «Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, білім деңгейі бойынша, %

Нұсқалар	Аяқталмаған орта	Жалпы орта	Арнайы орта	Аяқталмаған жоғары	Жоғары (бакалавриат)	Жоғары	Жоғары (магистратура)	Ғылыми дәрежем бар
БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтарымынан	30,6	42,5	40,3	40,9	39,1	39,3	36,5	48,9
Өзге де жинақтардан (БЖЗҚ-дағы жинақтардан басқа)	19,4	15,0	14,5	17,5	15,6	15,9	14,3	11,1
Мемлекеттік зейнетақыдан	25,0	27,5	26,6	21,8	24,8	24,2	27,3	26,7
Жеке бизнесімен	11,1	10,0	10,3	12,2	11,9	11,8	12,3	4,4
Отбасым/туыстарымның қолдауынан	8,3	5,0	5,7	4,1	5,8	5,7	5,9	2,2
Сақтандыру төлемдерінен	2,8	0,0	2,5	2,8	2,4	2,6	2,5	6,7
Басқа	2,8	0,0	0,2	0,6	0,4	0,4	1,2	0,0

Кәсіби топтар бойынша негізгі трендтер

Барлық кәсіби топтарда (5-кесте) БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтары болашақ қаржылық қамтамасыз ету стратегиясының жетекші бағыты болып қала береді (38–44%). БЖЗҚ-ға ең жоғары бағдар өнер және шығармашылық қызметкерлері арасында байқалады (44,3%), ғылым саласында (41,2%) және медицина саласында (40,2%). Бұл жинақтаушы модель экономиканың қай саласында болмасын негізгі деп танылғанын көрсетеді.

«Басқа жинақтар» бизнес және қаржы саласында танымал. Қосымша жеке жинақтар қалыптастыруға бейімділік қаржы және сақтандыру бизнесі қызметкерлерінде (19,4%), коммерциялық компанияларда (18,6%), сондай-ақ шығармашылық мамандық иелерінде (15,1%) едәуір жоғары. Ең төменгі көрсеткіш ғылым және білім саласында тіркелген (11,8%–12,2%).

Мемлекеттік зейнетақыға тәуелділік ғылым саласында (31,4%), медицинада (28,5%) және мемлекеттік құрылымдарда (28,8%) жоғары. Бұл тұрақты еңбекке орналасу, тұрақты жалақы және мемлекет тарапынан «кепілдендірілген» қолдауды күтумен байланысты. Коммерциялық секторда бұл көрсеткіш айтарлықтай төмен (22%).

Бизнестен табыс табуға бағдар жеке секторда едәуір жоғары: өндірістік бизнес – 13,4%, білім беру – 14,7%, ауыл шаруашылығы – 13,7%. Мемлекеттік құрылымдарда бұл көрсеткіш минималды (6,8%).

Отбасының қолдауы «әлеуметтік ресурс» ретінде әлеуметтік бағытталған мамандықтарда маңызды: білім беру – 7,2%, өнер және шығармашылық – 7,5%, мемлекеттік қызмет – 6,3%. Қаржы секторында бұл көрсеткіш ең төмен (3,9%), бұл қаржылық стратегиялардың жекешеленгенін білдіруі мүмкін.

Барлық салаларда сақтандыру төлемдеріне сенім білдірушілердің үлесі төмен (1–3%).

Кесте 5. «Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, кәсіби мәртебесі тұрғысынан, %

Нұсқалар	Мемлекеттік сала	Коммерциялық бизнес	Қаржы және сақтандыру	Өндірістік бизнес	Ғылым	Білім және тәрбие	Өнер және шығармашылық	Медицина	Ауыл шаруашылығы	Басқа
БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтарымынан	39,0	38,9	38,7	39,4	41,2	39,4	44,3	40,2	40,1	36,7
Өзге де жинақтардан (БЖЗҚ-дағы жинақтардан басқа)	15,1	18,6	19,4	14,3	11,8	12,2	15,1	15,4	14,0	13,9
Мемлекеттік зейнетақыдан	28,8	22,1	27,7	25,1	31,4	23,7	21,7	28,5	23,1	29,3
Жеке бизнесімнен	6,8	11,4	9,0	13,4	7,8	14,7	11,3	10,7	13,7	9,9
Отбасым/туыстарымның қолдауынан	6,3	4,9	3,9	5,0	5,9	7,2	7,5	3,3	5,6	6,5
Сақтандыру төлемдерінен	3,4	3,2	1,3	2,2	2,0	1,8	0,0	1,9	3,0	3,4
Басқа	0,5	0,9	0,0	0,6	0,0	1,1	0,0	0,0	0,5	0,3

1.2 ХАЛЫҚТЫҢ ЗЕЙНЕТАҚЫ ЖҮЙЕСІНІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ МЕН БЖЗҚ ҚЫЗМЕТІН БІЛУ

Зейнетақы төлемдерінің түрлері туралы хабардар болуы (№2)

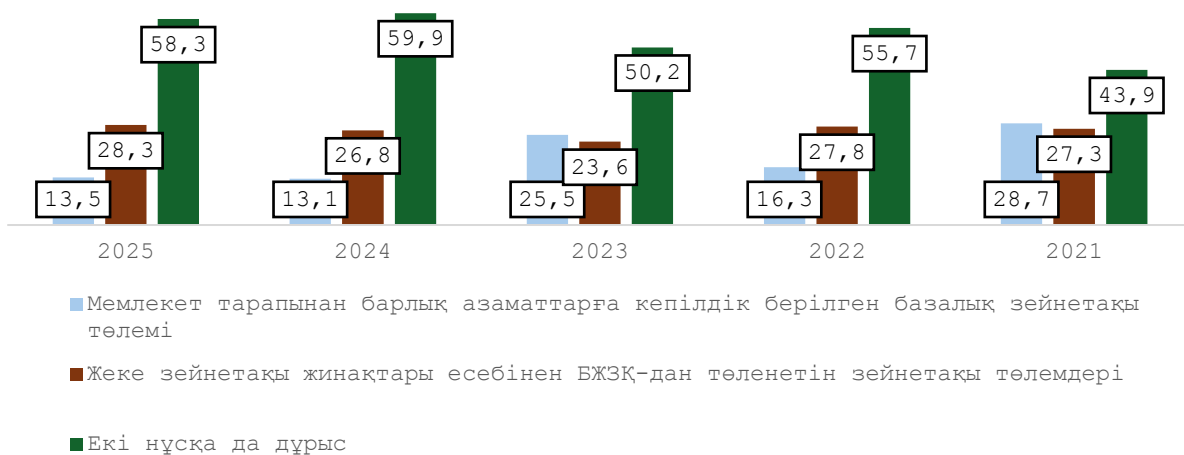
Сауалнама нәтижелері көрсеткендей, респонденттердің басым бөлігінде Қазақстандағы зейнетақы жүйесінің құрылымын дұрыс түсіну қалыптасқан. Сауалнамаға қатысқандардың жартысынан көбінен астамы (58,3%) елімізде екі түрлі зейнетақы төлемі бір уақытта бар екенін дұрыс көрсетті:

1. Барлық Қазақстан азаматтарына кепілдік берілген мемлекеттік базалық зейнетақы төлемі және еңбек өтіліне байланысты мемлекеттік (солидарлы) зейнетақы.
2. Жұмысшының міндетті зейнетақы жарналары, жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналары, міндетті кәсіби зейнетақы жарналары және ерікті зейнетақы жарналары есебінен қалыптасқан БЖЗҚ зейнетақы төлемдері.

Бұл зейнетақы архитектурасының негізгі элементтері жөніндегі ақпараттанудың жеткілікті жоғары деңгейін және халықтың зейнетақы моделінің аралас сипатын түсінуін көрсетеді.

Дегенмен, жүйенің тек бір компонентін бөліп көрсететіндердің үлесі әлі де айтарлықтай. Мысалы, респонденттердің 28,3% БЖЗҚ төлемдерін негізгі зейнетақы түрі деп санайды. Ал 13,5% сауалнама қатысушылары тек мемлекеттік базалық және солидарлы зейнетақы төлемін көрсеткен.

Жалпы, деректер Қазақстанда зейнетақы төлемдерінің екі дереккөзден – мемлекеттік бюджеттен (базалық және солидарлы зейнетақы) және БЖЗҚ-дан (жинақтаушы зейнетақы) алынатынын көпшілік азаматтар дұрыс түсінетінін көрсетеді. Алайда халықтың бір бөлігі жинақтаушы жарналардың рөлі туралы жеткілікті хабардар емес немесе зейнетақыны негізінен мемлекеттік төлеммен байланыстырады. Бұл зейнетақымен қамтамасыз ету және қаржылық сауаттылық мәселелері бойынша ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жалғастыру қажеттігін айқын көрсетеді.



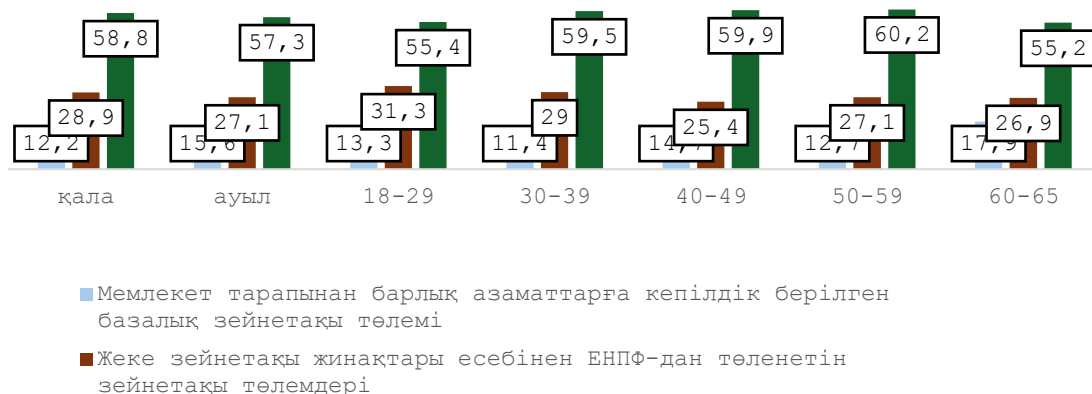
Сурет 4. «Еліміздегі зейнетақы төлемдерінің түрлерін атап беріңіз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жылдар бөлінісінде, %

Бес жылдық динамика бойынша халықтың қолданыстағы зейнетақы жүйесі туралы хабардарлық деңгейінде оң тенденция байқалады. 2021 жылдан бастап Қазақстанда **екі түрлі зейнетақы төлемі** бар екенін – мемлекеттік (базалық және солидарлы) және БЖЗҚ-дан жинақтық төлемдерді дұрыс көрсететін респонденттердің үлесі тұрақты түрде өсіп келеді. Егер 2021 жылы бұл көрсеткіш **43,9%** болса, 2025 жылы ол 58,3%-ға жетіп, зейнетақы жүйесінің құрылымын түсіну деңгейінің елеулі өскенін көрсетеді.

Халықтың тұрғылықты жері мен жас ерекшелігі бойынша зейнетақы төлемдерінің түрлері туралы хабардарлығы

Қала және ауыл халқын салыстырғанда, зейнетақы жүйесінің құрылымы туралы хабардарлық деңгейі екі топта да жалпы алғанда жоғары екенін көрсетеді. Қалаларда респонденттердің 58,8%-ы екі түрлі зейнетақы төлемін дұрыс атаса, ауылдық жерлерде – 57,3%. Айырма минималды болып, бұл зейнетақы жүйесі туралы **ақпараттың** тұрғылықты жеріне қарамастан іс жүзінде **тең қолжетімді** екенін көрсетеді. Алайда ауылдық

тұрғындар арасында тек мемлекеттік базалық зейнетақыны ғана көрсететіндердің үлесі сәл жоғары, бұл егде жастағы табысты қамтамасыз етуде мемлекеттің рөлін дәстүрлі қабылдаумен байланысты болуы мүмкін (Сурет 5).



Сурет 5. «Еліміздегі зейнетақы төлемдерінің түрлерін атап беріңіз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жас және елді мекен бөлінісінде, %

Жас ерекшелігі бойынша талдау айқын айырмашылықтарды көрсетеді. Екі түрлі зейнетақы төлемін дұрыс анықтайтын респонденттердің ең жоғары үлесі **30-дан 59 жасқа** дейінгі топтарда байқалады (әрқайсысы сәйкесінше 59,5%; 59,9% және 60,2%). Бұл жас санаттары еңбекке белсенді кезеңде болып, зейнетақы жарналарын жинау үдерістеріне ең көп қатысатын топтар болып табылады.

Керісінше, ең төменгі ақпараттанған топ – 60–65 жас аралығындағы респонденттер (55,2%), олардың арасында тек мемлекеттік зейнетақыны көрсететіндердің үлесі айтарлықтай жоғары (17,9%). Бұл ұрпақтар арасындағы айырмашылықтарға сәйкес келеді: қарттар ынтымақты зейнетақы жүйесінде өскен және мемлекеттік компонентке бағдарланған.

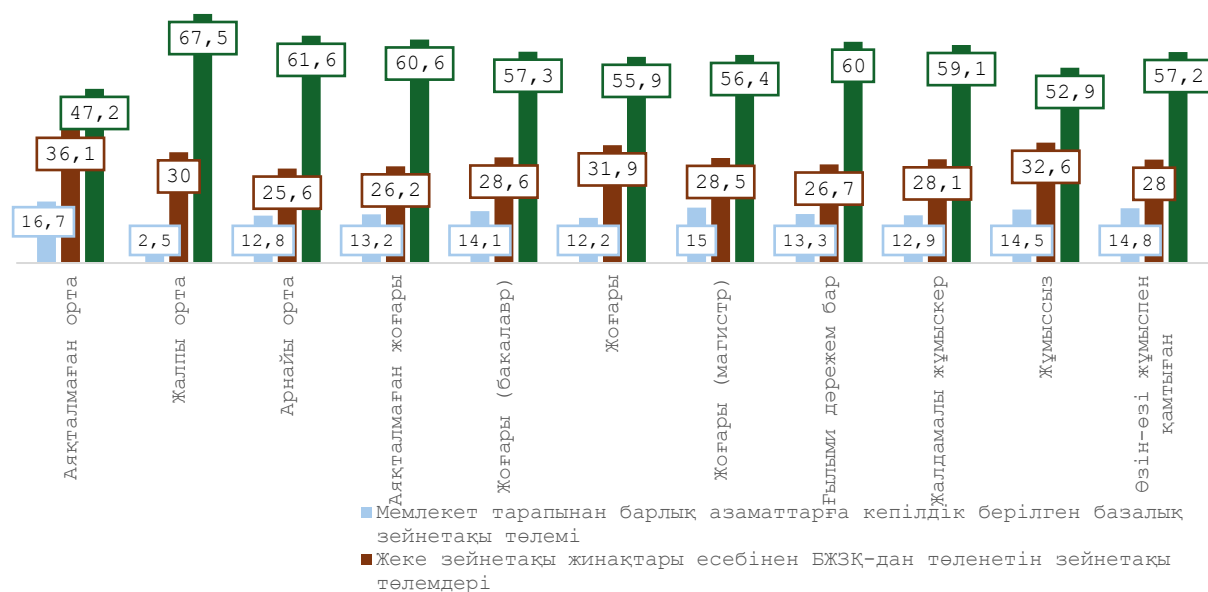
Барлық жас топтарында тек БЖЗҚ-дан жинақтық төлемдерді көрсететіндердің үлесі тұрақты болып, шамамен 26–31% аралығында, ең жоғары көрсеткіш жастар арасында байқалады (18–29 жас – 31,3%).

Білім деңгейі мен жұмыспен қамтылу деңгейі бойынша зейнетақы төлемдерінің түрлері туралы хабардарлық

Деректерді талдау көрсеткендей, халықтың қолданыстағы зейнетақы төлемдерінің түрлері туралы түсінігі **жалпы алғанда білім деңгейіне немесе әлеуметтік-кәсіби мәртебесіне тәуелді емес**. Қазақстанда екі түрлі зейнетақы төлемі – мемлекеттік және жинақтық төлемдер бар екенін дұрыс көрсететін респонденттердің үлесі барлық топтарда жоғары және салыстырмалы түрде тұрақты болып қалады – 47–68%.

Өртүрлі білім траекториялары бар респонденттер хабардарлықтың ұқсас деңгейін көрсетеді. Мысалы, орта жалпы білім алғандар арасында дұрыс жауапты 67,5% көрсетсе, орта арнайы білім алғандар – 61,6%, жоғары білімділер – 55–57%, ғылыми дәрежесі барлар – 60%, ал толық емес орта білім алғандар – 47,2%.

Айырмашылықтарға қарамастан, деректер сызықтық тәуелділікті қалыптастырмайды: **білім деңгейінің өсуі жауаптардың дұрыстығының артуына әкелмейді**. Көп жағдайларда жоғары білімді топтар орта білімді респонденттердің көрсеткіштеріне жақын нәтижелер көрсетеді.



Сурет 6. «Еліміздегі зейнетақы төлемдерінің түрлерін атап беріңіз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, білім деңгейі мен кәсіби мәртебесі бөлінісінде, %

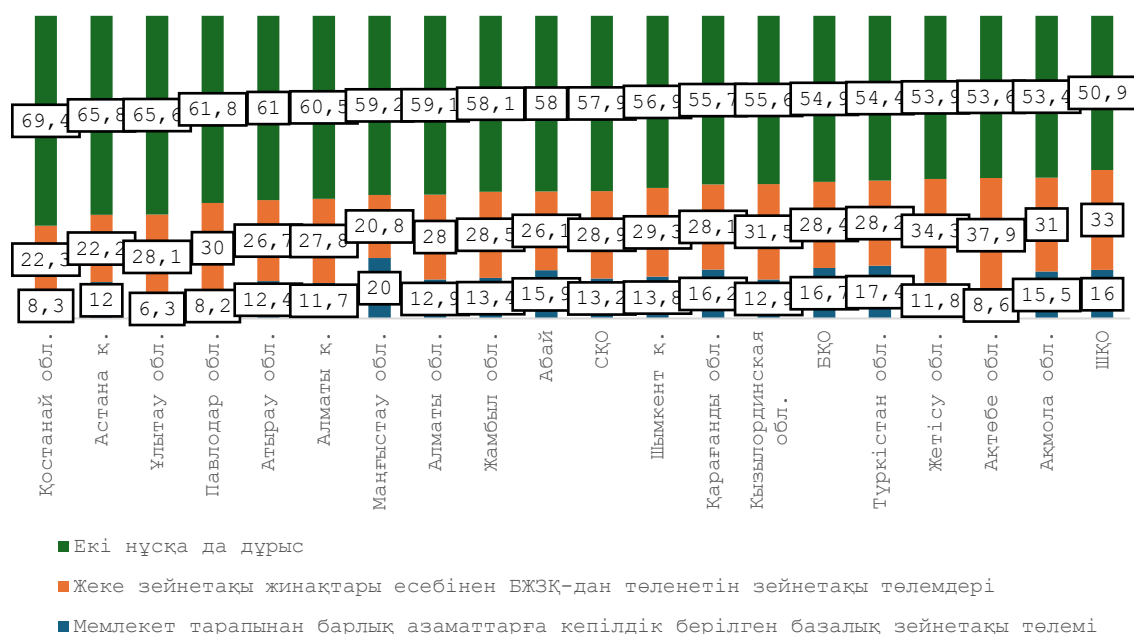
Ұқсас көрініс жұмыспен қамту бойынша талдауда да байқалады. Жалақы алушылар (59,1%) және өз бетінше жұмыс істейтіндер (57,2%) хабардарлық деңгейі бойынша басқа әлеуметтік топтардағы респонденттермен салыстырмалы көрсеткіштер көрсетеді. Тіпті жұмыссыздар арасында да, жинақтық бөлікті ғана көрсететіндердің үлесі жоғары болуына қарамастан, респонденттердің жартысынан көбі (52,9%) дұрыс жауап береді. Бұл екі компоненттен тұратын зейнетақы жүйесі туралы білімнің кең таралғанын және айтарлықтай әлеуметтік айырмашылықтарды тудырмайтынын көрсетеді (Сурет 6).

Зейнетақы төлемдерінің түрлері туралы хабардарлық: аймақтық айырмашылықтар

Деректер көрсеткендей, «екі нұсқа дұрыс» деген дұрыс жауаптардың үлесі Қазақстанның барлық өңірінде жоғары болып қалады, алайда аймақтық айырмашылықтар бар. Хабардарлық деңгейі бойынша көшбасшылар: Қостанай облысы – 69,4%, Астана қаласы – 65,8%, Ұлытау – 65,6%, Павлодар облысы – 61,8%, Атырау облысы – 61%, Алматы қаласы – 60,5%.

Сонымен қатар, орташа және одан төмен хабардарлық деңгейін көрсететін өңірлер тобы бар, олар қаржылық сауаттылықты арттыру бағдарламаларын әзірлеу кезінде қосымша назарды талап етеді. Оларға ВКО – 50,9%, Ақмола облысы – 53,4%, Ақтөбе облысы – 53,6%, Жетісу облысы – 53,9%, Түркістан облысы – 54,4%, БҚО – 54,9% жатады. Жалпы

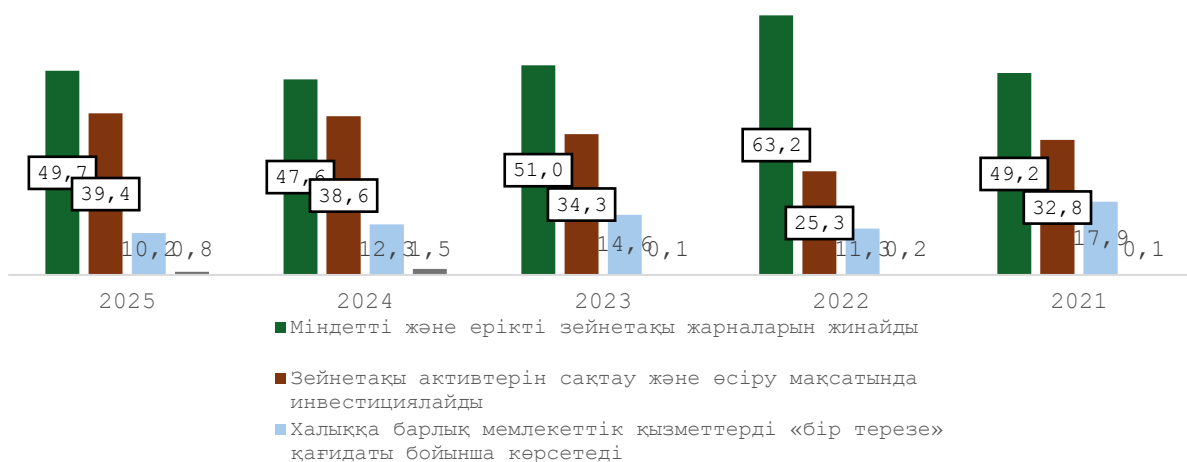
тенденциялар хабардарлық деңгейі төмен өңірлерде жинақтаушы жарналардың рөлі мен аралас зейнетақы жүйесінің жұмыс принциптерін түсіндіруге бағытталған **арнайы ақпараттық-ағартушылық науқандардың қажеттілігін** көрсетеді (Сурет 7).



Сурет 7. «Еліміздегі зейнетақы төлемдерінің түрлерін атап беріңіз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, аймақтар бөлінісінде, %

Халықтың БЖЗҚ функциялары туралы хабардар болуы (№4)

2021–2025 жылдар аралығында БЖЗҚ қызметі туралы білім деңгейінің айтарлықтай өсуі байқалады. Респонденттер жинақтаушы жүйенің аралас сипатын жақсырақ түсінеді, оның операциялық және инвестициялық функцияларын ажырата біледі және БЖЗҚ-ны басқа мемлекеттік мекемелермен сирек шатастырады. Бұл өзгерістер қаржылық сауаттылықтың өсуі мен зейнетақы жүйесі туралы коммуникацияның тиімділігінің арту тенденцияларын көрсетеді (Сурет 8).



Сурет 8. "БЖЗҚ немен айналысады?" деген сұраққа жауаптарды жылдар бойынша бөлу, %

Міндетті және ерікті зейнетақы жарналарын жинаумен БЖЗҚ айналысатынын дұрыс көрсететін респонденттердің үлесі тұрақты түрде жоғары болып қалады. 2021 жылы – 49,2%, 2022 жылы – 63,2%-ға күрт өсу байқалды, одан кейін 47–51% деңгейінде біртіндеп тұрақталды, ал 2025 жылы – 49,7%.

2022 жылғы өсу зейнетақы жинақтарына қатысты қоғамдық назардың күшеюімен байланысты деп бағаланады (*реформалар, мерзімінен бұрын алу, жеткіліктілік шегі мәселелерін талқылау*). Жалпы алғанда көрсеткіш тұрақты болып, Қордың операциялық рөлін жақсы түсінуін көрсетеді.

Алайда, функцияны дұрыс анықтамайтын респонденттердің үлесі – зейнетақы активтерін инвестициялау – 2022 жылы 25,3%-дан 2025 жылы 39,4%-ға дейін, яғни шамамен 14 пайыздық тармаққа өсті.

«Бір терезе» қағидаты бойынша мемлекеттік қызметтер көрсететінін есептейтін респонденттердің үлесі айтарлықтай төмендеді: 2021 жылы – 17,9%, 2025 жылы – 10,2%. Бұл халықтың БЖЗҚ функцияларын Халыққа қызмет көрсету орталығының қызметімен шатастырудан біртіндеп бас тартатынын көрсетеді, бұл институционалдық сауаттылықтың оң индикаторы болып табылады.

Халықтың БЖЗҚ-дағы зейнетақы жарналары түрлері туралы хабардарлығы (№5)

Деректер көрсеткендей, халық жалпы алғанда негізгі зейнетақы жарналары түрлерін жақсы біледі, алайда білім құрылымы біркелкі емес.

Ең танымал түрі – қызметкердің міндетті зейнетақы жарнасы, оны респонденттердің 90,1% біледі. Міндетті зейнетақы жарнасының мөлшері 10% құрайды.

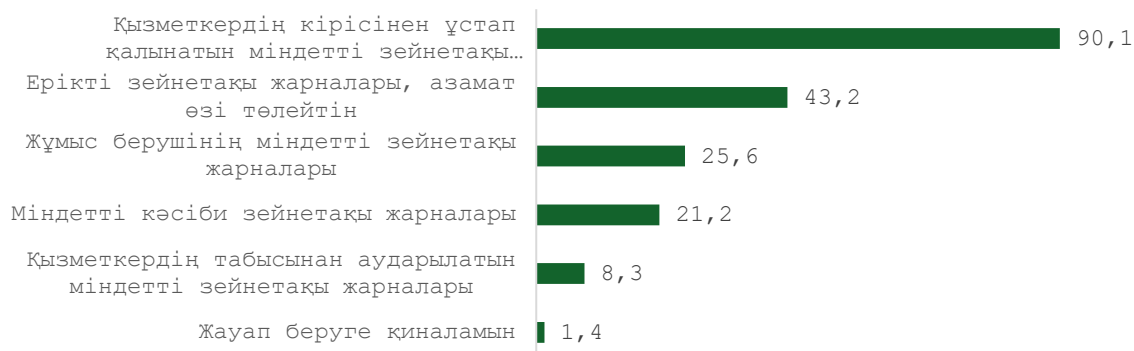
Айтарлықтай аз респондент жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналарының бар екенін (25,6%) және зиянды еңбек жағдайында жұмыс істейтін қызметкерлер үшін жұмыс беруші тарапынан төленетін міндетті кәсіби зейнетақы жарналарының бар екенін (21,2%) біледі. Бұл **қызметкердің жеке жауапкершілігіне тікелей қатысты емес элементтердің халыққа аз таныс екенін көрсетеді**. Мүмкін бұл төлемдердің ерекшелігімен байланысты: жұмыс беруші мұндай жарналарды автоматты түрде аударады, ал азаматтар күнделікті қаржылық тәжірибесінде олармен сирек кездеседі.

Сонымен қатар, 2025 жылдың 1 қаңтарынан бастап Қазақстанда жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарнасының (МЗЖ) мөлшері 2,5%-ға жетті. Егер өткен жылы ол 1,5% болса, 2028 жылы 5%-ға дейін жетеді.

Сонымен қатар, респонденттердің 43,2%-ы ерікті зейнетақы жарналарының мүмкіндігі туралы хабардар, бұл халықтың ұзақ мерзімді қаржылық жоспарлауға және зейнетақы капиталының өзіндік қалыптасуына қызығушылығының артып келе жатқанын көрсетеді.

Микро және шағын бизнестен түскен бірыңғай салық төлемін зейнетақы аударымдарына қосу туралы хабардарлық төмен (8,3%), бұл жаңа немесе ерекшеленген механизмдердің халыққа әлі толық түсінікті еместігін және қосымша түсіндірмелерді қажет ететінін көрсетеді.

Анықтамалық: 2023 жылдың 1 қаңтарынан бастап Қазақстан Республикасының Салық кодексіне «24-1-бөлім. 89-1-тарау. Жалақыдан бірыңғай төлем» енгізілді, ол арнайы салық режимдерін қолданатын микро және шағын кәсіпкерлік субъектілеріне қатысты. «Бірыңғай төлемге» мыналар кіреді: ЖСН, МЗЖ (міндетті зейнетақы жарнасы), МЗЖЖ (жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарнасы), әлеуметтік аударымдар, ОСМС төлемдері. 2025 жылдың 1 қаңтарынан бастап микро және шағын бизнес субъектілері үшін бірыңғай төлемнің жалпы мөлшері салық салу объектісінің (қызметкердің кірісінің) 23,8%-ын құрайды. Осы мөлшерден міндетті зейнетақы жарналарының үлесі 2025 жылдың 1 қаңтарынан бастап 42,0%-ды құрайды. 2025 жылдың 1 қаңтарынан бастап бірыңғай төлем мөлшеріндегі ЖСН үлесі 7,6%-ды құрайды.



Сурет 9. «БЖЗҚ-дағы зейнетақы жарналарының қандай түрлерін білесіз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %¹

Деректерді талдау Қазақстан заңнамасында көзделген негізгі зейнетақы жарналарының мөлшерлері туралы халықтың хабардарлық деңгейінің төмен екенін көрсетеді, МЗЖ-дан басқа. Зейнетақы жүйесінде нақты белгіленген нормативтік ставкалар қарастырылғанына қарамастан, респонденттердің көпшілігі МКЗЖ және ЖМЗЖ мөлшерлерін дұрыс көрсетуге қиындық танытады, бұл зейнетақы жинақтарының құрылымын және қызметкер мен жұмыс беруші арасындағы қаржылық жүктемені бөлу механизмдерін нашар түсінетінін көрсетеді.

Кесте 6. «БЖЗҚ-дағы зейнетақы жарналарының қандай түрлерін білесіз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, егер мөлшерін білсеңіз, көрсетіңіз (%-бен), %

Қызметкердің табысынан аударылатын міндетті зейнетақы жарналары	10%	80,4
	8%	0,1
	7%	0,1
	5%	0,1
	0%	0,2
	Жауап беруге қиналамын	19,1
Жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналары	10%	12,43
	2,5%	2,80
	5%	0,70
	15%	0,50
	1%	0,20
	2%	0,27

¹ Сума 100%-ға тең емес, себебі респонденттер бірнеше нұсқаны таңдай алған

	0%	0,23
	8%	0,17
	3%	0,30
	Жауап беруге қиналамын	82,40
Зиянды еңбек жағдайларында жұмыс істейтін қызметкерлердің пайдасына жұмыс беруші төлейтін міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары	5%	6,2
	10%	1,0
	20%	0,4
	15%	0,3
	Жауап беруге қиналамын	92,1
Микро және шағын бизнес үшін бірыңғай салық төлемі	20%	2,1
	5%	0,4
	10%	0,3
	25%	0,3
	15%	0,2
	1%	0,3
	Жауап беруге қиналамын	96,3

Қызметкердің міндетті зейнетақы жарналары (МЗЖ). Респонденттердің көпшілігі қызметкердің міндетті зейнетақы жарналарының мөлшерін дұрыс көрсетті — кірістің 10%-ы. Осы мөлшерді респонденттердің 80,4%-ы атап өтті, бұл ең кең таралған жарналар түрі жөніндегі хабардарлықтың жоғары екенін растайды.

Жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналары (ЖМЗЖ). Жұмыс берушінің жарналары туралы хабардарлық айтарлықтай төмен. Дұрыс жарна мөлшері – 2025 жылға 2,5%, алайда тек 2,8% респондент дұрыс жауап берді. Респонденттердің негізгі бөлігі жоғары белгісіздікті көрсетті: 82,4% жауап беруге қиындық танытты.

Міндетті кәсіби зейнетақы жарналары (МКЗЖ). Кәсіби жарналардың дұрыс мөлшері – 5%, бұл туралы тек 6,2% респондент біледі. Басқалары қате жауап береді (10%, 15%, 20%) немесе жауап беруге қиналады (92,1%).

Микро және шағын бизнес үшін бірыңғай салық төлемі (БСТ). Бірыңғай салық төлемі бойынша көрсеткіштер білімнің дерлік жоқтығын көрсетеді: 96,3% респондент жауап беруге қиналды (6-кесте). Алайда, ескерту қажет, сауалнамаға қатысқан респонденттердің тек бір бөлігі микро және шағын бизнес саласына қатысты.

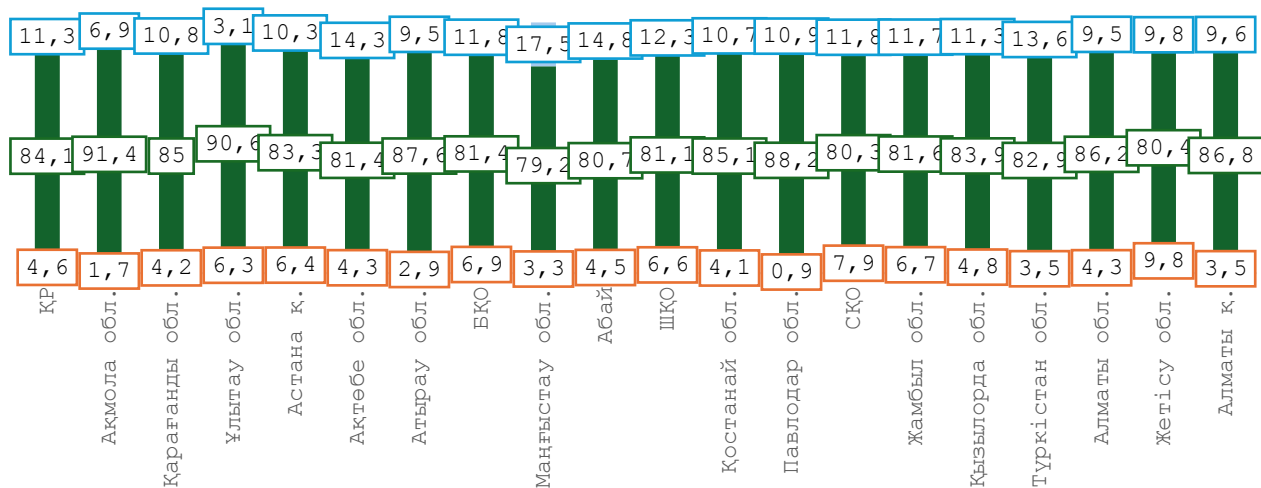
Халықтың Қазақстандағы зейнеткерлік жас туралы хабардар болуы (№6)

Сауалнама нәтижелері Қазақстандағы қолданыстағы зейнетақы жасын халықтың жақсы білетінін көрсетеді. Респонденттердің басым көпшілігі (84,1%) елде зейнетақыға шығу жасының дифференциалданғанын дұрыс көрсетті: **ерлер үшін – 63 жас, әйелдер үшін – 61 жас**. Бұл ағымдағы зейнетақы саясатын және соңғы жылдары әйелдерге қатысты жасқа енгізілген өзгерістерді жақсы түсінетінін көрсетеді.

Респонденттердің аз бөлімі (11,3%) зейнетақы жасы ерлер мен әйелдер үшін бірдей (63 жас) деп есептейді. Бұл әйелдерге арналған зейнетақы жасын біртіндеп көтеруге байланысты кейбір шатасулар мен болашақтағы реформаларды талқылауға қатысты болуы мүмкін.

Тек **4,6%** респондент ескі нұсқаны көрсетті: **ерлер үшін – 63 жас, әйелдер үшін – 58 жас**. Бұл көрсеткіш ескі білім деңгейінің минималды екенін және хабардарлықтың оң индикаторы екенін білдіреді (Сурет 10).

Жалпы, нәтижелер халықтың қазіргі зейнетақы жүйесінің параметрлерін жақсы түсінетінін көрсетеді. Респонденттердің көпшілігі әйелдер жасын біртіндеп көтеретін реформаланған модельді дұрыс қабылдайды.



■ Ерлер 63 жаста, әйелдер 58 жаста; ■ Ерлер 63 жаста, әйелдер 61 жаста; ■ Ерлер де, әйелдер де 63 жаста

Сурет 10. «Қазақстанда қанша жастан зейнетке шығады? (зейнет жасы)», аймақтар бөлінісінде, %

Аймақтық деректерді талдау көрсеткендей, жалпы алғанда Қазақстан халқы қолданыстағы зейнетақы жасын (ерлер үшін – 63 жас, әйелдер үшін – 61 жас) жақсы біледі, алайда кейбір өңірлерде ескі норманы – **63/58** жасқа сүйенетін респонденттердің үлесі жоғары болып отыр.

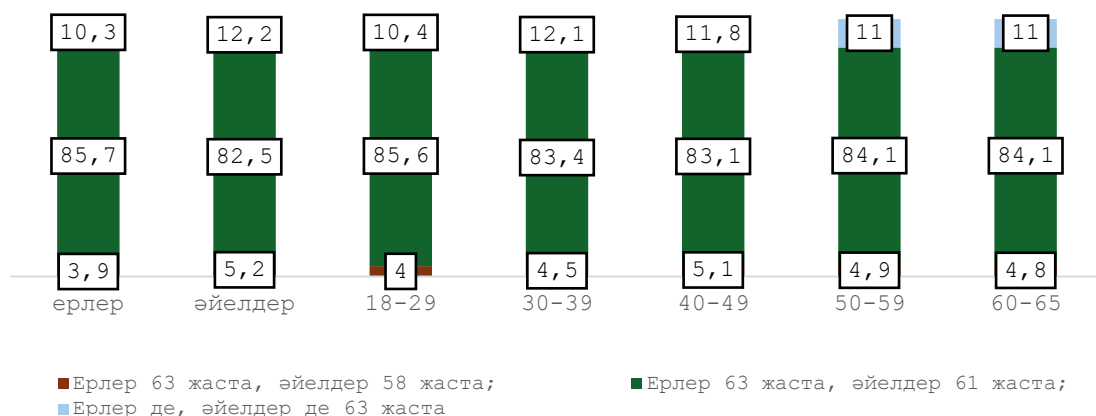
Ұлттық деңгейде мұндай жауаптардың үлесі **4,6%** құрайды, алайда кейбір өңірлерде бұл көрсеткіш айтарлықтай жоғары: **Жетісу облысы – 9,8%**, бұл ел бойынша ең жоғарғы көрсеткіш. Халықтың едәуір бөлігі бұрынғы нормаларға сүйенуді жалғастыруда, бұл төмен хабардарлық немесе мемлекеттік органдардың әлсіз коммуникациясын көрсетеді. Сонымен қатар, халықты зейнетақы жасы туралы хабардарлық деңгейін арттыру қажет өңірлер қатарын атап өтуге болады: СҚО – 7,9%, БҚО – 6,9%, Жамбыл облысы – 6,7% және ШҚО – 6,6%..

Жас пен жыныс бойынша зейнеткерлік жас туралы хабардарлық

Сонымен қатар, жыныстық ерекшеліктер (Сурет 11) бойынша талдау көрсеткендей, **ерлер зейнетақы жүйесінің ресми параметрлерін жақсы білетінін** көрсетті. Дұрыс жауапты таңдағандар: **ерлер – 85,7%, әйелдер – 82,5%**. Айырмашылық аз, бірақ ерлердің зейнетақы жүйесінің формалды параметрлерін сәл жақсы білетінін көрсетеді.

Керісінше, әйелдер ескі немесе қате жауап беруге жиі ұшырайды. Қате түсініктердің екі түрі әйелдер арасында ерлерге қарағанда жиі кездеседі: Ескі нұсқа (63/58 жас): әйелдер – 5,2%, ерлер – 3,9%. Зейнетақы жасы бірдей нұсқа (63/63 жас): әйелдер – 12,2%, ерлер – 10,3%. Осылайша, әйелдер

қазіргі заңнамаға сәйкес келмейтін жауаптарды шамамен 2–2,5 пайыздық тармаққа жиі береді.



Сурет 11. «Қазақстанда қанша жастан зейнетке шығады? (зейнет жасы)?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жынысы мен жасы бойынша, %

Жас - бұл хабардарлық деңгейін анықтайтын фактор емес. Жас ерекшеліктері бойынша айырмашылықтар минималды және барлық топтардың хабардарлық деңгейі шамамен бірдей.

Дегенмен, екі нюанс бар:

- жастардың дұрыс білім деңгейі ең жоғары – 85,6% (18-29 жас);
- 30-49 жас аралығындағы топтарда жастармен салыстырғанда қателіктер сәл көбірек (30-39 жаста 16,6% және 40-49 жаста 16,9%);
- "50+" топтарында – ескі норма туралы қалдық идеялар сақталады (әйелдер үшін 58 жас) – сәйкесінше 4,9% және 4,8%.

Жұмыспен қамтылу мәртебесі бойынша зейнеткерлік жас туралы хабардар болу

Жұмыспен қамту мәртебесі Қазақстандағы зейнеткерлік жас туралы білімнің дәлдігіне айтарлықтай әсер етеді. Барлық санаттағы респонденттердің көпшілігі ерлер үшін 63 және әйелдер үшін 61 жасты құрайтын ағымдағы норманы дұрыс көрсеткенімен, топтар арасындағы айырмашылықтар әлі де маңызды.

Қызметкерлер – ең ақпараттандырылған топ. Жалдамалы қызметкерлер жауаптардың ең жоғары дұрыстығын көрсетеді (84,9%). Бұл олардың жұмыс берушілермен, бухгалтерлік есеппен, зейнетақы жарналарымен жүйелі түрде өзара әрекеттесуіне және ресми ақпаратты жиі алуына байланысты.

Өзін-өзі жұмыспен қамтығандар туралы ақпарат жалақы алатындарға қарағанда нашар, бірақ жұмыссыздарға қарағанда жақсы (82,8%). Ықтимал себебі – ресми қаржылық құрылымдармен тұрақты емес байланыс және ақпарат көзі ретінде жұмыс берушінің болмауы.

Жұмыссыздар қателер саны ең көп топ болып табылады: дұрыс жауап – 79,7%, ескірген жауап – 63/58 – 5,8%, "екеуі де 63-те" - 14,5% (ең жоғары көрсеткіш).

БЖЗҚ-ның цифрлық сервистерін пайдалану (№9 және №10) және қызмет көрсету тәжірибесі (№11 және №11.1)

Деректер осыны көрсетеді **халықтың болашақ зейнетақыны өз бетінше жоспарлауға тартылу деңгейі төмен күйінде қалып отыр**. Респонденттердің 6,3%-ы ғана БЖЗҚ-ның зейнетақы калькуляторын пайдаланған, ал 87,4%-ы бұл құралға ешқашан жүгінбеген. Тағы 6,3 пайызы оның бар екенін білмейді.

Деректер респонденттердің басым көпшілігі соңғы 12 ай ішінде **БЖЗҚ-ның электрондық қызметтерін пайдаланбағанын** көрсетеді (12-сурет). Осылайша, сұралғандардың 89,5%-ы "жоқ" деп жауап берсе, 10,5%-ы ғана Қордың цифрлық сервистерін пайдалану фактісі туралы хабарлаған. Бұл **теңгерімсіздік халықтың онлайн-қызмет көрсету арналарына шектеулі қатысуын және дәстүрлі офлайн өзара әрекеттесу форматтарына бағдарланудың жалғасуын көрсетеді**.

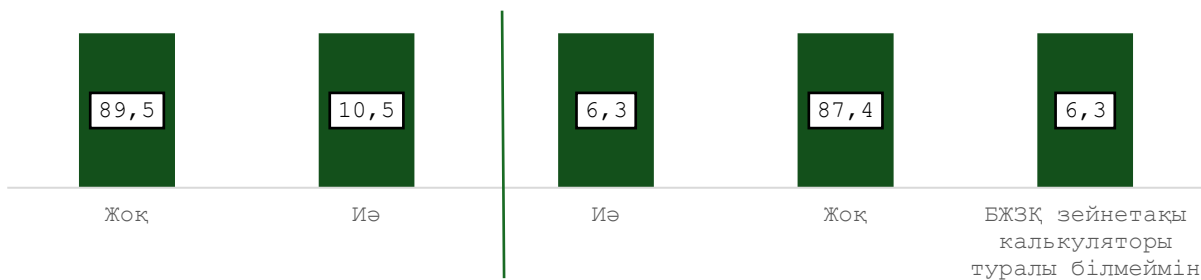
Электрондық қызметтерге жүгінгендердің арасында (314 адам) тәжірибені бағалау негізінен оң нәтиже берді. Респонденттер көбінесе мыналарды атап өтті: **ыңғайлылық** – бұл критерийді пайдаланушылардың 37,6%-ы көрсеткен. Ыңғайлылықтың жоғары көрсеткіші пайдаланушы интерфейсі мен қызметтердің логикасы ыңғайлы және интуитивті ретінде қабылданатынын көрсетеді.

Таралуы бойынша екінші орында келесі сипаттамалар тұр: **жеделділік**, оны респонденттердің 25,8%-ы анықтады. Бұл БЖЗҚ-ның цифрлық арналары бөлімшелерге хабарласқанға қарағанда қажетті деректерді немесе қызметтерді жылдамырақ алуға мүмкіндік беретінін білдіреді, бұл онлайн форматтың тартымдылығын арттырады.

Пайдаланушылардың айтарлықтай үлесі – 24,2% **жалпы оң баға берді** («жақсы» немесе «өте жақсы»), бұл оларды пайдаланатындардың қызметтерге қанағаттануының жоғары деңгейін растайды. Бұл ретте 6,1% **уақытты үнемдейтінін** атап өтті, бұл қашықтан қызмет көрсетудің артықшылықтарымен де байланысты.

Жиынтық талдау маңызды ерекшелікті көрсетеді: **цифрлық қызметтерге қанағаттанудың жоғары деңгейіне қарамастан, олардың нақты әлемде қолданылуы төмен деңгейде қалып отыр**. Бұл қызмет көрсету сапасының мәселелері туралы емес, керісінше **хабардарлығы төмен**, цифрлық әдеті шектеулі немесе онлайн форматқа көшуге ынтасы жеткіліксіз екенін білдіреді. Шын мәнінде, қызметтерді пайдаланғандар арасында теріс баға жоқтың қасы; керісінше, БЖЗҚ цифрлық платформасы бейілділіктің жоғары деңгейін көрсетеді.

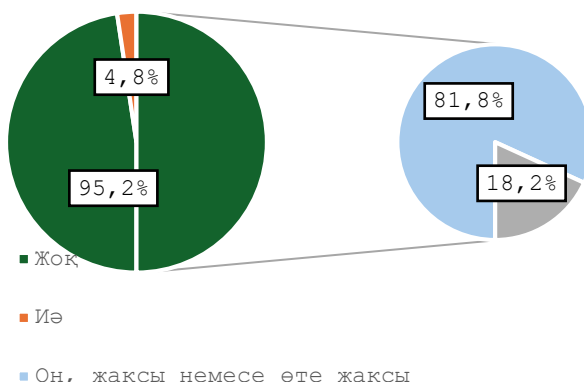
Осылайша, негізгі кедергі электрондық қызметтердің сапасы емес, **танымалдылықтың әлсіздігі** және халықтың хабардарлығының төмендігі болып табылады.



Сурет 12. «Сіз соңғы 12 айда БЖЗҚ-ның электрондық қызметтерін пайдаландыңыз ба?» және «Болашақ зейнетақыңызды есептеу үшін БЖЗҚ-ның зейнетақы калькуляторын пайдаландыңыз ба?» сұрақтарына жауаптар бөлінісі, %

Осыған ұқсас көрініс БЖЗҚ кеңселерін пайдалану мәселесінде де байқалады. Соңғы 12 айда респонденттердің тек 4,8 пайызы ғана офлайн режимінде өтініш жасаған, ал 95,2 пайызы Қор кеңселеріне бармаған. Бұл цифрлық арналарды пайдаланудың жалпы тенденциясын және жеке сапарларға деген қажеттіліктің төмендеуін растайды.

Бұл ретте **БЖЗҚ кеңселеріне келгендердің ішінде қызмет көрсету сапасы жоғары бағаланады.** Пайдаланушылардың 81,8% оң баға берді («жақсы» немесе «өте жақсы»), бұл қызметкерлердің кәсіби қолдауы мен тұтынушыларға бағдарлануының жоғары деңгейін көрсетеді. Тек 18,2 пайызы ғана баға беруде қиналған (Сурет 13).

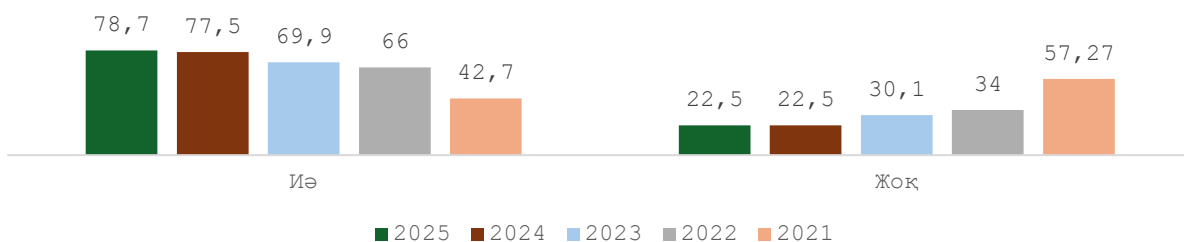


Сурет 13. «БЖЗҚ кеңселерінде соңғы 12 айда қызмет алдыңыз ба?» және «Егер солай болса, тәжірибеңізді сипаттаңыз» сұрақтарына жауаптар бөлінісі, %

1.3. РЕСПОНДЕНТТЕРДІҢ БЖЗҚ-МЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛЫ

БЖЗҚ-ға аударымдар (№7)

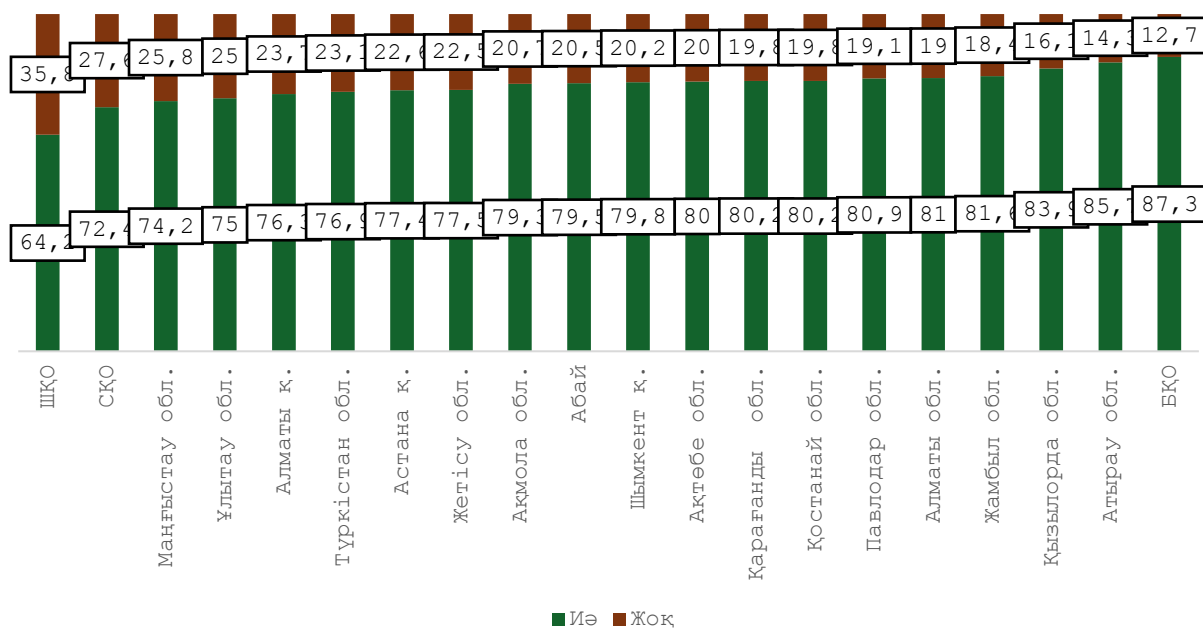
Сауалнама нәтижелері бойынша соңғы бес жылда БЖЗҚ-ға аударымдар жасаған адамдардың үлесі шамамен екі есеге өскен – 2021 жылы 42,7%-дан 2025 жылы 78,7%-ға дейін. Сол уақытта аударым жасамағандардың үлесі дәл осындай мөлшерде төмендеді (57,3%-дан 22,5%-ға дейін). Бұл жұмыспен қамтудың біртіндеп ресмиленіп, бейресми жұмыстың азаюына және зейнетақы жүйесі арқылы қамтылудың кеңеюіне әкелетінін көрсетеді.



Сурет 14. «Соңғы 12 айда БЖЗҚ-ға ақша аударымдарын жасадыңыз ба?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жылдар бөлінісінде%

Барлық өңірлерде респонденттердің көпшілігі соңғы 12 айда БЖЗҚ-ға аударымдарды жүзеге асырды, бірақ ресми жұмыспен қамту деңгейі айтарлықтай ерекшеленеді. Аударымдарды ең көп қамтыған аймақтар (80% және одан жоғары): БҚО – 87,3%; Атырау облысы – 85,7%; Қызылорда облысы – 83,9%; Жамбыл облысы – 81,6%; Алматы облысы – 81%; Қарағанды, Қостанай, Павлодар облыстары – шамамен 80%.

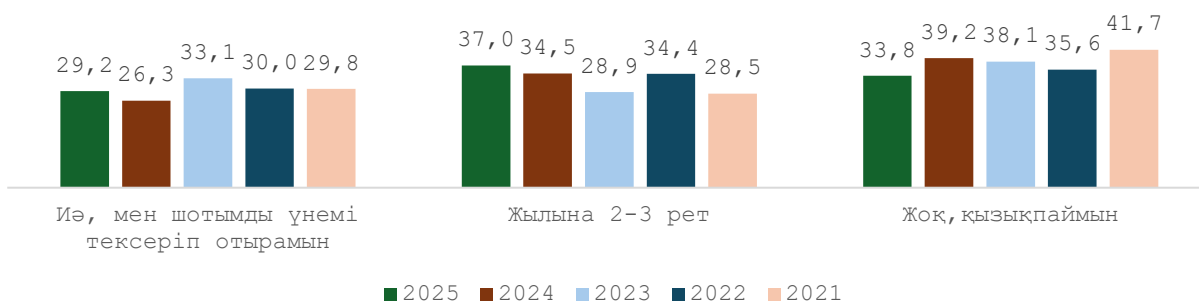
Қамтылуы төмен өңірлер (70%–дан төмен) - ерекше назар аударуды қажет етеді: Шығыс Қазақстан облысы – 64,2% және Солтүстік Қазақстан облысы – 72,4% (шекаралық аймақ). Бұл бейресми жұмыспен қамтудың, маусымдық жұмыстардың және тұрақсыз еңбек тәжірибесінің жоғары үлесін көрсетугі мүмкін (Сурет 15).



Сурет 15. «Соңғы 12 айда БЖЗҚ-ға ақша аударымдарын жасадыңыз ба?» сұрағына жауаптар бөлінісі, аймақтар бөлінісінде, %

Зейнетақы жинақтарының жай-күйіне қызығушылық (№8)

Деректер көрсеткендей, халықтың үштен бір бөлігі ғана өздерінің зейнетақы жинақтарын белсенді түрде қадағалап отырады: респонденттердің 29,2%-ы үзінді көшірмені жүйелі түрде тексеріп отырады. Ең көп таралған мінез-құлық үлгісі - екі-үш жылда бір рет мерзімді бақылау (37%). Респонденттердің 33,8%-ы зейнетақы жинақтарының жай-күйіне мүлдем қызығушылық танытпайды (Сурет 16).



Сурет 16. «Сіз БЖЗҚ дағы зейнетақы жинақтарыңыздың сомасына қызығушылық танытасыз ба?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жылдар бөлінісінде, %

Соңғы бес жыл ішінде шоттан есепті үнемі тексеретіндердің үлесі шамамен өзгермеген – 2021 жылы 29,8%-дан 2025 жылы 29,2%-ға дейін. Ең жоғары көрсеткіш 2023 жылы байқалды (33,1%), бірақ одан кейін қайта төмендеді.

Ең айқын өсім «екі-үш жылда бір рет» категориясында байқалады. Кезеңдік бақылаушылар үлесі 2021 жылы 28,5%-дан 2025 жылы 37%-ға дейін өсті. Бұл ең маңызды оң өзгеріс болып табылады, зейнетақы реформалары мен соңғы жылдардағы қоғамдық талқылаулар контекстінде жинақтарға деген орташа деңгейдегі қызығушылық пен қатысудың артып келе жатқанын көрсетеді.

Толығымен қызықпайтындардың үлесі айтарлықтай төмендеді – 2021 жылы 41,7%-дан 2025 жылы 33,8%-ға дейін. Төмендеуі байқалса да, азаматтардың үштен бірі өз жинақтарын әлі де қадағаламайды – бұл қаржылық сауаттылық пен зейнетақы жүйесіне сенімнің әлі де кемшіліктері бар екенін көрсетеді.

Осылайша, 2021–2025 жылдар аралығында қызығушылық құрылымы келесідей өзгерді: үнемі бақылау – өзгеріссіз ($\approx 29\text{--}30\%$); периодтық бақылау – тұрақты өсу ($28,5\% \rightarrow 37\%$); толығымен қызықпайтындар – айтарлықтай төмендеді, бірақ әлі де жоғары ($41,7\% \rightarrow 33,8\%$).

Позитивті тренд – өз зейнетақы жинақтарының жағдайын толық елемейтіндер саны азайып келеді, бірақ үнемі бақылауды жүзеге асыратындардың да үлесі өсіп жатқан жоқ.

Шотты үнемі тексеретіндердің үлесі жастардан егде жастағыларға қарай біртіндеп өседі. 18–29 жас аралығындағы респонденттердің 27,2%-ы жинақтарды үнемі бақыласа, 60–65 жас аралығындағы азаматтарда бұл көрсеткіш 34,8%-ға жетеді – ең жоғары мән. Бұл зейнеткерлік жасына жақындаған сайын жинақтардың маңыздылығының артып келе жатқанын, ал болашақ зейнетақы мөлшері туралы ақпараттың шешуші мәнге ие болатынын көрсетеді.

Ең көп таралған әрекет – екі-үш жылда бір рет есепті тексеру. Бұл көрсеткіш барлық жас топтарында тұрақты – 35–38%.

Зейнетақы жинақтарына мүлдем қызықпайтындардың ең жоғары үлесі жастарда – 18–29 жас аралығында 36,7%. Жас ұлғайған сайын бұл көрсеткіш азаяды, 60–65 жас аралығындағы респонденттер арасында 30%-ға дейін төмендейді (Кесте 7).

Кесте 7. «Сіз БЖЗҚ дағы зейнетақы жинақтарыңыздың сомасына қызығушылық танытасыз ба?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жас бөлінісінде, %

Нұсқалар	18-29	30-39	40-49	50-59	60-65
Иә, мен өз БЖЗҚ шотымдағы есепті тұрақты түрде бақылап отырамын	27,2	29,8	28,8	28,8	34,8
Екі-үш жылда бір рет	36,1	38,2	36,2	38,3	35,2
Жоқ, мені қызықтырмайды	36,7	32,0	35,0	33,0	30,0

Зейнетақы шотының жай-күйі туралы ақпарат алу тәсілдерін талдау (№12)

Жауаптарды бөлу халықтың жеке зейнетақы шотының жай-күйі туралы мәліметтерді алу үшін дәстүрлі және цифрлық арналарды белсенді түрде пайдаланып жатқанын көрсетеді. Дегенмен, офлайн-өтініштер жағына қарай айқын ауытқу сақталуда (Сурет 17).



Сурет 17. «Жеке зейнетақы шотының жай-күйі туралы қалай білуге болады?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Ең танымал әдіс – БЖЗҚ-ға жеке бару, оны респонденттердің 69,3%-ы таңдайды. ЦОН арқылы жүгіну нұсқасы да сұранысқа ие – 58,4%. Бұл халықтың мемлекеттік мекемелермен жеке қарым-қатынасқа тұрақты бейімделгенін көрсетеді, ол офлайн қызметтерге сенімнің жоғары екенін және цифрлық қызметтерге деген сенімнің әлі де толық қалыптаспағанын бейнелейді.

Цифрлық ақпарат алу жолдары да жақсы нәтижелер көрсетеді: БЖЗҚ мобильді қосымшасы – 49%; БЖЗҚ сайтының жеке кабинеті – 43,1%; eGov порталы – 42%.

Шынында да, цифрлық шешімдер жиынтық бойынша аудиторияны офлайн арналармен салыстырмалы деңгейде қамтиды, бұл цифрлық сауаттылықтың өсуі мен электрондық құралдарға сенімнің артып келе жатқанын көрсетеді.

Аз сұранысқа ие әдістер: электрондық пошта арқылы есеп алу – 25,6%; жазбаша түрде поштамен алу – 21,8%; банктер арқылы ақпарат алу – 12,7%.

Бөлім бойынша қорытындылар

Зейнетақы күтулері: жинақтаушы модельге бағдарлану артып келеді. Көптеген азаматтар БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтарын қарттықтағы негізгі кіріс көзі ретінде қарастырады. 2025 жылы бұл нұсқаны респонденттердің 39,3%-ы таңдаған. Соңғы бес жылда БЖЗҚ-ға бағдарланғандардың үлесі тұрақты түрде жоғары болып, 2022 жылы ең жоғары көрсеткішке жеткен (47,5%) және 2025 жылға қарай қайта өсім байқалады.

Мемлекеттік зейнетақыға тәуелділік айтарлықтай төмендеді: 2021 жылы 42,6%-дан 2025 жылы 25%-ға дейін. Бұл патерналистік модельден ауысуды және халықтың өз болашақ әл-ауқатына тәуелділігінің артып келе жатқанын көрсетеді.

Жалпы, респонденттердің көпшілігі өз зейнетақы қамтылуын «зейнетақы» тұжырымдамасында, яғни жинақтаушы және мемлекеттік төлемдердің жиынтық нәтижесінде көреді – 64,3%.

Сонымен қатар, альтернативтік жинақтарға қызығушылық екі есеге өсті – 2021 жылы 8,1%-дан 2025 жылы 15,6%-ға дейін. Ең бай топтар арасында бұл көрсеткіш 18–19%-ға жетеді, бұл қаржылық сауаттылықтың артуын және инвестициялық тәжірибелердің дамып келе жатқанын көрсетеді.

Жыныстық, жас ерекшеліктері және аймақтық айырмашылықтар – минималды.

Аймақ бойынша зейнетақы күтулері құрылымы дерлік бірдей: БЖЗҚ – қалаларда 58,8%, ауылдық жерлерде 57,3%. Алайда ауылдық жерлерде отбасының қолдауына деген күтулер жоғары (6,5% қарсы 4,8% қалада).

Жас топтары біртұтас үлгіні көрсетеді: БЖЗҚ-ны 37–41% таңдайды. Жастар альтернативтік жинақтарды жиі қолданса (17,4%), егде топтар әлі де отбасыға сүйенеді (7,6%-ға дейін).

Зейнетақы жүйесінің құрылымын білу артып келеді, бірақ ол толық емес. «Мемлекеттік + жинақтаушы төлемдер» деп аталатын аралас модельді дұрыс сипаттайтын респонденттердің үлесі 2021 жылы 43,9%-дан 2025 жылы 58,3%-ға дейін өсті. Бұл зейнетақы жүйесінің құрылымын түсіну деңгейінің жақсарғанын көрсетеді. Дегенмен, 28,3% тек жинақтаушы бөлікті, ал 13,5% тек мемлекеттік бөлікті бөліп көрсетеді, бұл ақпараттық кедергілердің әлі де сақталып отырғанын білдіреді.

Аймақтық айырмашылықтар айқын көрінеді: кейбір облыстарда зейнетақы жүйесі туралы хабардарлық төмен (ШҚО – 50,9%; Түркістан – 54,4%), бұл қаржылық ағартуға бағытталған нақты шараларды қажет етеді. Жарналар туралы хабардарлық та біркелкі емес: МЗЖ – 90,1%; жұмыс берушінің МЗЖ – 25,6%; кәсіби жарналар – 21,2%; ерікті жарналар – 43,2% (оң динамика). Алайда, ағымдағы жылға арналған пайыздық мөлшерлемелердің нақты көрсеткіштері негізінен МЗЖ бойынша белгілі – респонденттердің 80,4%-ы «10%» деп дұрыс көрсеткен. Ал басқа түрлері бойынша жауап беруге қиналды.

Зейнетақы жасын білу – жоғары. 84,1% респондент қолданыстағы зейнетақы жасын дұрыс көрсетеді (63/61). Тек 4,6% ескі норманы ескереді (63/58), бірақ Жетісу облысында бұл көрсеткіш 9,8%-ға жетеді, бұл өңірді төмен хабардарлық аймағы ретінде ерекшелейді.

Әйелдер жиі қате жауап береді (12,2%-ға дейін 63/63 деп есептейді). Жастар (18–29 жас) білім деңгейін жақсы көрсетеді – 85,6%.

Цифрлық қызметтер – төмен қатысу, жоғары потенциал. Зейнетақы калькуляторын қолдану өте төмен – 6,3%, ал 87,4% ешқашан қолданбаған.

Цифрлық қызметтер (мобильді қосымша, сайт, eGov) 40–49% қолданушылар тарапынан пайдаланылады, бірақ халық әлі де офлайн арналарды қалайды: БЖЗҚ-ға жеке бару – 69,3%; ХҚКО – 58,4%. Цифрлық ағартуға қажеттілік жоғары болып қала береді.

Ресми зейнетақы аударымдарымен қамту айтарлықтай өсті. БЖЗҚ-ға аударым жасаған азаматтардың үлесі 2021 жылы 42,7%-дан 2025 жылы 78,7%-ға дейін өсті. Бұл бейресми жұмыстың азаюы және зейнетақы қамту жүйелілігінің артып келе жатқанын айқын көрсетеді.

Аймақтық алшақтықтар айтарлықтай. Лидерлер: БҚО – 87,3%, Атырау облысы – 85,7% (аударым жасаған). Мәселелі аймақтар: ШҚО – 35,8%, СҚО – 27,6% (аударым жасамаған).

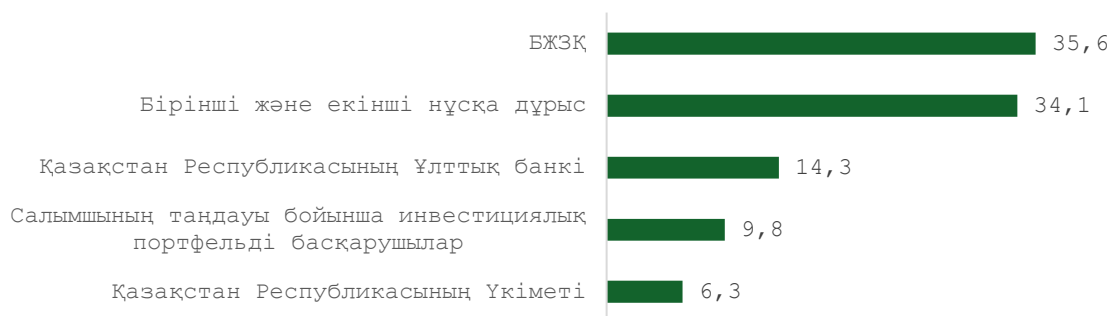
Зейнетақы жинақтарының жағдайына қызығушылық төмен болып қала береді: өз шоттарын үнемі тексеретіндер – 29,2%; периодтық (екі–үш жылда бір рет) – 37%; мүлдем қызықпайтындар – 33,8% (2021 жылы 41,7% болған). Ең пассивті топ – жастар (18–29 жас) 36,7% өз жинақтарын тексермейді.

ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚТЫҢ ЖОҒАРЫ ДЕҢГЕЙІ

2.1 ЗЕЙНЕТАҚЫ ЖИНАҚТАРЫН ИНВЕСТИЦИЯЛАУ

Халықтың зейнетақы активтерін кім инвестициялайтыны туралы хабардар болуы (№3)

Жауаптардың құрылымы халықтың басым бөлігінің зейнетақы активтерін инвестициялауға нақты қандай институттар жауапты екенін түсінуде бұрмаланулар сақталғанын көрсетеді (Сурет 18).



Сурет 18. «Зейнетақы активтерін инвестициялық табыс алу үшін қандай ұйым инвестициялайды?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Ең жиі жауап – БЖЗҚ деп көрсетілген, респонденттердің 35,6%-ы Қор инвестицияны өз бетінше жүзеге асырады деп санайды. Алайда бұл қате түсінік: БЖЗҚ **әкімші** рөлін атқарады, ал зейнетақы активтерін

инвестициялық басқару Ұлттық банк пен басқарушы компаниялар арқылы жүзеге асырылады. Дегенмен, БЖЗҚ-ны негізгі инвестор ретінде қабылдау зейнетақы жүйесіндегі рөлдердің бөлінуін жеткілікті деңгейде түсінбеуін көрсетеді.

Респонденттердің дерлік үштен бірі (34,1%) дұрыс жауап берді, инвестицияны *Ұлттық банк пен инвестициялық портфельді басқарушы компаниялар* жүзеге асыратынын көрсетті (сауалнаманың 3-сұрағы бойынша 1 және 2 жауап нұсқалары). Бұл көрсеткіш хабардарлықтың өскенін көрсетсе де, зейнетақы активтерін басқару принциптерін толық түсіну үшін жеткіліксіз болып отыр.

14,3% респонденттер *Қазақстанның Ұлттық банкін* бөлек атап өтті, ал 9,8% салымшы инвестициялық портфельді басқарушыларды көрсетті. Бұл категориялар бойынша төмен мәндер зейнетақы жүйесінің инвестициялық блогының құрылымын жеткіліксіз білуін көрсетеді.

Ең төменгі үлес – 6,3% – инвестициямен *ҚР Үкіметі* айналысады деп есептейді, бұл мемлекеттің зейнетақы жинақтарын басқаруда тікелей қатысуы туралы мифтің бар екенін көрсетеді.

Зейнетақы ақшасын кім инвестициялайтыны туралы хабардар болу: жас ерекшеліктері

Жауаптарды жас топтары бойынша талдау көрсеткендей, зейнетақы активтерін басқарудағы әртүрлі институттардың рөлін түсіну деңгейі барлық жастағы адамдарда жалпы алғанда бірдей төмен болып қала береді, дегенмен маңызды нюанстар байқалады.

Барлық жас топтарында респонденттердің көпшілігі инвестициялаумен БЖЗҚ айналысады деп есептейді – 33-38%. Қате жауаптардың шыңы 30-39 жас аралығында (37,8%) орын алады.

Жалпы дұрыс жауапты («бірінші және екінші нұсқалар дұрыс») респонденттердің шамамен 33-38%-ы атап өтті. Елеулі тенденция – дәлдік жауаптар жасына қарай жоғарылайды және 50-59 жас аралығындағы топта максимумға жетеді, мұнда 37,9% дұрыс жауап береді. Бұл ең ақпараттандырылған топ.

60-65 жас аралығындағы топта дұрыс жауаптардың үлесі 31%-ға дейін төмендейді, бұл білімнің нашар жаңартылуын немесе зейнетақы жүйесі туралы ескірген идеяларды көрсетуі мүмкін. Егер 18-29 жас аралығындағы жастар тобында респонденттердің 14,4%-ы Ұлттық банк туралы айтса, 60-65 жастағылардың 18,3%-ы бұл туралы айтады. (8 Кесте).

Кесте 8. «Зейнетақы активтерін инвестициялық табыс алу үшін қандай ұйым инвестициялайды?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жас бөлінісінде, %

Нұсқалар	18-29	30-39	40-49	50-59	60-65
Қазақстан Республикасының Ұлттық банкі	14,4	13,6	14,1	13,3	18,3
Салымшының таңдауы бойынша инвестициялық портфельді басқарушылар	10,2	8,6	9,3	11,4	10,3
БЖЗҚ	35,5	37,8	35,4	33,0	34,8
Қазақстан Республикасының Үкіметі	7,4	6,2	6,8	4,5	5,5
Бірінші және екінші нұсқалар дұрыс	32,6	33,8	34,4	37,9	31,0

Зейнетақы ақшасын кім инвестициялайтыны туралы хабардар болу: қызмет аясындағы айырмашылықтар

Жұмыспен қамтудың әртүрлі топтарының жауаптарын салыстыру респонденттердің барлық санаттары арасында зейнетақы активтерін инвестициялау механизмін түсіну деңгейі бірдей төмен болып қала беретінін көрсетеді. Ең жиі кездесетіні - БЖЗҚ зейнетақы ақшасын инвестициялаумен айналысады деген қате пікір. Қызметкерлердің 34,9% -ы, жұмыссыздардың 35,5% -ы және өзін-өзі жұмыспен қамтығандардың 37,3% -ы осылай деп санайды, бұл нұсқаны әр топта ең танымал етеді.

Дұрыс жауап – ҚР Ұлттық Банкі мен Инвестициялық портфельді басқарушылардың (ИПБ) үйлесімі – респонденттердің шамамен үштен бірінде атап өтілген: 35% жалақы алатындар, 32,6% жұмыссыздар және 32,1% өзін-өзі жұмыспен қамтығандар.

Сонымен қатар, Ұлттық банкті инвестор ретінде жұмыспен қамту тобына байланысты 13,8% -дан 16,7% -ға дейін атайды, ал ең жоғары көрсеткіш жұмыссыздар арасында байқалады.

Зейнетақы ақшасын кім инвестициялайтыны туралы хабардар болу: қаржылық жағдайдағы айырмашылықтар

Топтарды сатып алу қабілеттілігі деңгейі бойынша салыстыру мынаны көрсетеді: **зейнетақы активтерін инвестициялау жүйесі туралы білім табыс деңгейі мен материалдық мүмкіндіктерге байланысты емес.** Барлық санаттарда бір қате түсінік басым: көпшілігі инвестициялаумен БЖЗҚ айналысады деп есептейді. Бұл үлес қаржылық жағынан ең осал топтардан бастап, материалдық қиындықтарға тап болмағандарға дейінгі барлық топтарда шамамен 33%–дан 39%-ға дейін өзгеріссіз қалады.

Дұрыс жауап – «Ұлттық Банк және инвестициялық портфельді басқарушылар» да тұрақтылықты көрсетіп, 33-37% аралығында ауытқиды. Тіпті сатып алу қабілеті жоғары топтардың арасында да табысы төмен топтарға қарағанда дұрыс жауап беру деңгейі жоғары емес.

Ұлттық банкті инвестор ретінде ең аз сатып алу қабілеті бар респонденттер жиі атайды («ақша тамаққа да жетпейді» – 17,5%), ал қаржылық жағдайы жақсы қатысушылар арасында бұл көрсеткіш төмен (12%-14%).

Инвестициялық портфельді басқарушылардың рөлі туралы білім төмен деңгейде қалып отыр – барлық санаттар бойынша 7-11%, бұл зейнетақы активтерін баламалы басқару мүмкіндіктері туралы хабардарлықтың әлсіздігін көрсетеді(9 Кесте).

Осылайша, тұтынушылық қабілеттілік зейнетақы жүйесінің ерекшеліктерін түсінуді жақсартпайды және нашарлатпайды. Тіпті жағдайы жақсы респонденттер де қиындықтарға тап болғандар сияқты қателеседі.

Кесте 9. «Зейнетақы активтерін инвестициялық табыс алу үшін қандай ұйым инвестициялайды?» сұрағына жауаптар бөлінісі, сатып алу қабілеті бөлінісінде, %

Нұсқалар	Ақша тіпті тамаққа да жетпейді	Азық-түлікке ақша жеткілікті, бірақ киім сатып алу, коммуналдық қызметтерге ақы	Қазір жаңа теледидар, тоңазытқыш немесе кір жуғыш машина	Ірі тұрмыстық техникаға ақша жеткілікті, бірақ жаңа	Табысымыз пәтер/үй сияқты қымбат нәрселерден басқаның барлығына	Материалдық қиындықтар жоқ	Жауаптан бас тарту
ҚР Ұлттық банкі	17,5	13,1	15,0	14,4	13,5	12,4	12,9
Салымшының таңдауы бойынша инвестициялық портфельді басқарушылар	10,5	7,9	10,6	9,9	9,3	7,2	9,9
БЖЗҚ	33,3	34,9	34,8	36,4	37,2	35,1	38,6
ҚР Үкіметі	1,8	7,6	6,4	6,2	4,2	8,2	5,2
Бірінші және екінші нұсқалар дұрыс	36,8	36,5	33,2	33,1	35,8	37,1	33,5

Зейнетақы ақшасын кім инвестициялайтыны туралы хабардар болу: білім деңгейі бойынша айырмашылықтар

Зейнетақы активтерін кімнің инвестициялайтыны туралы білімнің маңызы зор **білім деңгейіне байланысты ерекшеленеді**. Барлық топтарда БЖЗҚ рөлі туралы қате пікір басым. Қорды инвестор деп қате санайтындардың үлесі білім деңгейі жоғарылаған сайын өсуде – толық емес жұмыс күні бар респонденттер арасында 16,7%-дан ғылыми дәрежесі барлар арасында 40%-ға дейін. Бұл тіпті **жоғары білім деңгейі зейнетақы жүйесінің ерекшеліктерін түсінуге кепілдік бермейтінін**.

Дұрыс жауап («Ұлттық банк және инвестициялық портфельді басқарушы компаниялар») толық емес орта білімі бар (44,4%) және жалпы орта білімі бар (42,5%) респонденттер арасында жиі кездеседі. Білім деңгейі жоғарылаған сайын дұрыс жауаптардың үлесі 32-37%-ға дейін төмендейді.

Ұлттық банк дербес инвестор ретінде толық емес орта (25%) және жоғары білімі (17,8%) бар респонденттер арасында жиі аталады, бұл мемлекеттің активтерді басқарудағы рөлін түсіну білім беру спектрінің шеткі полюстерінде жоғарырақ екенін көрсетеді.

Инвестициялық портфельді басқарушылар көбіне орта білімді респонденттер арасында аталады (17,5%), алайда ғылыми дәрежесі бар топта бұл көрсеткіш 2,2%-ға дейін төмендейді. Бұл инвестициялық портфельді басқарушыны таңдау механизмі туралы хабардарлықтың төмен екенін көрсетеді. (Кесте 10).

Кесте 10. «Зейнетақы активтерін инвестициялық табыс алу үшін қандай ұйым инвестициялайды?» сұрағына жауаптар бөлінісі, білім деңгейі бөлінісінде, %

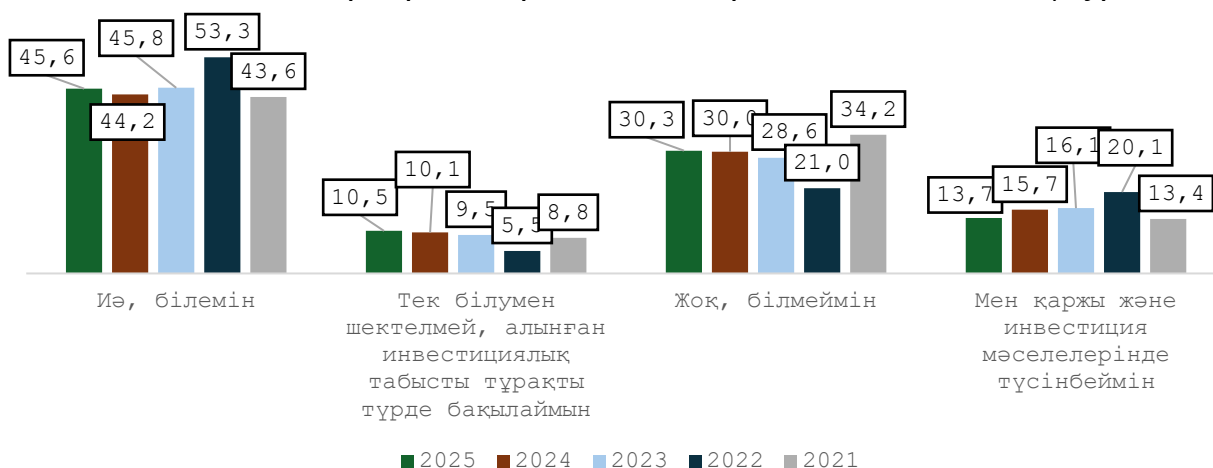
Нұсқалар	Аяқталмаған орта	Орташа жалпы білім беретін	Арнайы орта	Аяқталмаған жоғары	Жоғары (бакалавриат)	Жоғары	Жоғары (магистратура)	Ғылыми дәрежем бар
----------	------------------	----------------------------	-------------	--------------------	----------------------	--------	-----------------------	--------------------

ҚР Ұлттық банкі	25,0	10,0	10,7	15,4	13,0	16,8	15,8	17,8
Салымшының таңдауы бойынша инвестициялық портфельді басқарушылар	13,9	17,5	12,4	10,7	9,3	7,4	9,2	2,2
БЖЗҚ	16,7	25,0	35,6	34,1	38,4	38,2	31,4	40,0
ҚР Үкіметі	0,0	5,0	8,0	6,2	6,9	4,1	6,3	4,4
Бірінші және екінші нұсқалар дұрыс	44,4	42,5	33,3	33,5	32,4	33,4	37,3	35,6

Халықтың зейнетақы жинақтарын инвестициялау тетіктері туралы хабардар болуы (№13)

Сауалнама нәтижелері көрсеткендей, респонденттердің жартысынан сәл астамы зейнетақы жинақтарының тек шоттарда сақталмайтынын, сонымен қатар инвестицияланып, табыс әкелетінін біледі. Атап айтқанда, 45,6% респондент бұл туралы хабардар екенін айтса, 10,5% тек хабардар болып қана қоймай, инвестиция нәтижелерін тұрақты түрде бақылайды. Жалпы бұл 56,1%-ды құрайды, бұл **зейнетақы жүйесі саласындағы қаржылық сауаттылықтың орташа деңгейі** деп бағалауға болады.

Сонымен қатар, халықтың едәуір бөлігі әлі де инвестициялау механизмін білмейді. 30,3% респондент өз жинақтары бойынша инвестициялық табыстың бар екенін білмейді деп жауап берді. Тағы 13,7% жалпы қаржы және инвестиция мәселелерінде толық түсінігі жоқ екенін мойындайды. Аз хабардар топтардың жалпы үлесі 44%-ға жетеді (Сурет 19).



Сурет 19. «Зейнетақы жинақтарының әртүрлі қаржы құралдарына инвестицияланатынын және инвестициялық табыс есебінен көбейетінін білесіз бе?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жылдар бөлінісінде, %

Зейнетақы жинақтарының инвестицияланатыны туралы хабардар болу **2021-2025 жылдар бойы толқын тәрізді, бірақ тұтастай алғанда тұрақты динамиканы көрсетеді**. Инвестициялау туралы білетіндердің үлесі 2021 жылы 43,6% құрады, содан кейін 2022 жылы шыңға дейін өсті (53,3%), содан кейін біртіндеп төмендеп, 2025 жылы 45,6% деңгейінде тіркелді. Шын мәнінде, көрсеткіш төрт жыл бұрынғы мәнге оралды.

Ең таралған топ - инвестициялық кірісті біліп қана қоймай, үнемі қадағалап отыратындар да **біртіндеп өсуді** көрсетеді: 2021 жылы 8,8% -дан 2025 жылы 10,5% -ға дейін. Динамика оң болғанымен, үлес төмен күйінде қалып отыр және іс жүзінде он салымшының біреуі ғана кірістілік мониторингімен айналысады.

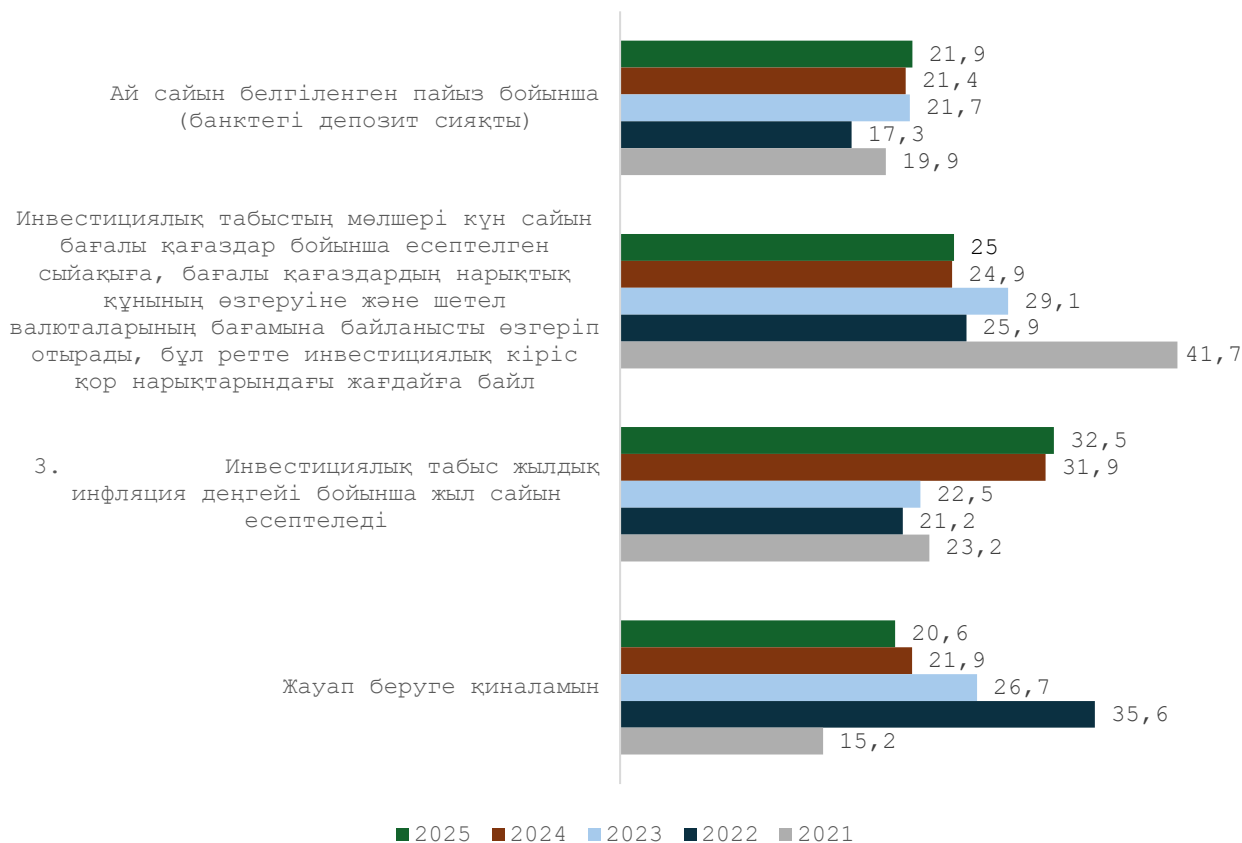
Бұл ретте зейнетақы қаражатын инвестициялау тетігі туралы білмейтіндердің үлесі 2022 жылы күрт құлдырағаннан кейін (21%) 2023-2025 жылдары шамамен 30% деңгейінде қайта өсті және тұрақталды, бұл 2022 жылдың ақпараттық әсері қысқа мерзімді болғанын білдіреді.

Қаржыны түсінбейтіндігін тікелей көрсететін респонденттер тобы жеке байқалады. 2022 жылы бұл көрсеткіш ең жоғары деңгейге жетті (20,1%), бұл сол кездегі экономикалық тұрақсыздық пен қаржылық алаңдаушылықтың өсуімен байланысты болуы мүмкін. 2023 жылдан бастап 2025 жылы 13,7% - ға дейін біртіндеп төмендеу байқалады.

Осылайша, **динамика халықтың базалық хабардарлығының қалыпты деңгейде сақталып отырғанын**, бірақ әлі де терең түсіністік пен белсенді тартудың жеткіліксіздігін көрсетеді.

Инвестициялық кірістерді есептеу тетіктерін түсіну (№14)

Халықтың инвестициялық табыстың қалай есептелетіні туралы идеяларының динамикасы хабардарлықтың айтарлықтай ауытқуын көрсетеді.



Сурет 20. «Зейнетақы жинақтарыңызға инвестициялық табыс қалай есептеледі?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жылдар бөлінісінде, %

2025 жылы инфляция деңгейі бойынша табыс жыл сайын есептеледі деп есептейтіндердің позициясы нығайып келеді – көрсеткіш 32,5%-ға дейін өсіп, ең көп тараған нұсқаға айналды. Бұл 2023 жылмен (22,5%) және 2022 жылмен (21,2%) салыстырғанда айтарлықтай өсім.

Сонымен бірге депозиттік механизм туралы түсінік (ай сайынғы пайыздық мөлшерлеме) де біртіндеп нығайып келеді: жауаптар үлесі төмендегеннен кейінгі соңғы үш жылда 21-22% аралығында тұрақты түрде сақталды 2022 жылы жылы (17,3%).

Ең елеулі төмендеу механизмді неғұрлым дұрыс түсінуді көрсететін санат бойынша байқалады – инвестициялық табыс нарықтық конъюнктура мен активтердің құнына байланысты өзгеріп отырады. 2021 жылы 41,7% шыңынан кейін бұл көрсеткіш үш жыл қатарынан төмендеп, 2025 жылы небәрі 25%-ды құрап отыр. Бұл БЖЗҚ-ның инвестициялық кірісін түсіну тұрғысынан қаржылық сауаттылық сапасының нашарлағанын көрсетеді.

Сонымен қатар, 2022 жылы жауап беруге қиналғандардың үлесі 35,6%–ға дейін күрт өскені байқалады, бірақ кейін тұрақты түрде төмендеп, 2025 жылы 20,6%–ға жетті - бұл 2021 жылғы деңгейден әлі де жоғары, бірақ дағдарыс шыңынан төмен. Бұл халықтың бір бөлігі жағдайды белсенді бағалауға қайта оралғанын көрсетеді, бірақ білім құрылымы өзгерді: күрделірек, нарықтық механизмдер қарапайым үлгілермен (инфляциялық есептеулер, «депозит ретінде») ығыстырылды.

Жалпы алғанда, динамика БЖЗҚ инвестициялық механизмінің жұмысы туралы идеялардың жеңілдетілгенін көрсетеді: **халық барған сайын кірістерді есептеудің интуитивті модельдерін, ал экономикалық тұрғыдан дұрысын азырақ таңдайды**. Бұл қаржылық-білім беру бағдарламаларына және зейнетақы активтерін инвестициялау қағидаттарын түсіндіруге қажеттіліктің артып келе жатқанын көрсетеді (*Сурет 20*).

2.2 АЗАМАТТАРДЫҢ ЗЕЙНЕТАҚЫ АННУИТЕТТЕРІНІҢ ШАРТТАРЫН ЖӘНЕ ЗЕЙНЕТАҚЫ ТӨЛЕМДЕРІНІҢ САЛЫҚ РЕЖИМІН БІЛУІ

Зейнетақы аннуитеті – бұл сақтандыру компаниясымен жасалған шарт, оған сәйкес азамат белгілі бір соманы алдын ала төлейді, ал оның орнына белгіленген жасқа жеткенде тұрақты төлемдерді алады. Бұл төлемдер өмірдің соңына дейін жалғасады.

45 жаста кейінге қалдырылған зейнетақы аннуитетін сатып алуға болады, бірақ бұл ретте төлемдер ерлер үшін 55 жастан бастап, әйелдер үшін 53 жастан бастап жүзеге асырылатын болады.

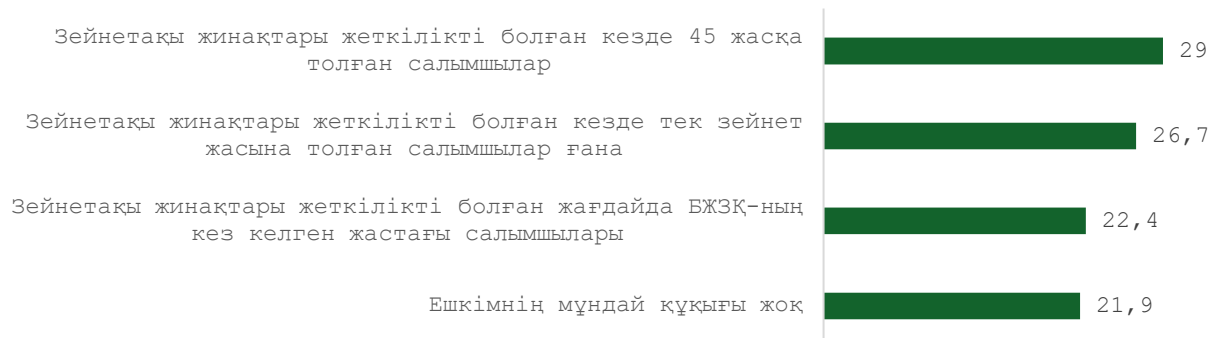
Аннуитетті рәсімдеу үшін сізде жыл сайын қаралатын ең төменгі жинақ мөлшері болуы керек. 2025 жылы ерлер үшін кейінге қалдырылған аннуитет сомасы 8,3 млн теңгені, әйелдер үшін 10,4 млн теңгені құрайды.

Зейнетақы жинақтарын сақтандыру ұйымына аудару құқығы туралы сұраққа жауаптар мынаны көрсетеді: **белгісіздіктің елеулі деңгейі** және зейнетақы аннуитетін сатып алудың нақты шарттары туралы бөлшектелген түсінік.

Респонденттер жауаптың дұрыс нұсқасын - сома жеткілікті болған жағдайда **45 жасқа толғаннан кейін ауыстыру мүмкіндігін** - ең көп таралған нұсқасы деп атайды - 29% солай деп есептейді.

Аннуитет зейнеткерлік жасқа (26,7%) жеткенде ғана қолжетімді болады деген пікір де кең таралған. Бұл ретте 22,4%-ы кез келген жастағы

салымшының мұндай мүмкіндікке ие екеніне сенімді болса, 21,9%-ы мүлде құқығы жоқ деп есептейді. Жауаптардың бұл құрылымы тұрақты білімнің жоқтығын көрсетеді: ешбір нұсқа үштен бірінен аспайды, ал опциялар арасындағы дисперсия минималды. Бұл зейнетақы жүйесінің бір құралы - зейнетақы аннуитеті туралы халықтың төмен хабардар болуын көрсетеді (Сурет 21).



Сурет 21. «Зейнетақы аннуитетін алу үшін зейнетақы жинақтарын сақтандыру ұйымына аударуға кімнің құқығы бар?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Осыған ұқсас көрініс зейнетақы төлемдерінің салық режимін бағалау кезінде де байқалады.

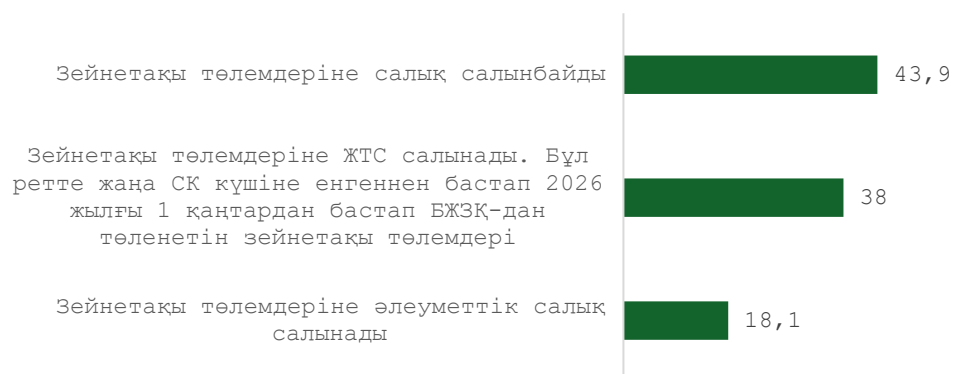
Жалпы, 2026 жылдың 1 қаңтарынан бастап Қазақстандағы БЖЗҚ-дан зейнетақы төлемдеріне **жеке табыс салығы (ЖТС) салынбайды**. Алушы Қазақстанның резиденті болып табылмайтын жағдайларда ерекшелік болады. Сондай-ақ, тұрғын үйге немесе емделуге төленетін біржолғы зейнетақы төлемдеріне салық салынбайды, егер бұрын жеке табыс салығын төлеуді кейінге қалдыру таңдалған болса, ол бойынша міндеттемелер автоматты түрде есептен шығарылады.

Респонденттердің жартысына жуығы (43,9%) **зейнетақы төлемдеріне салық салынбайды** деп санайды, ал 18,1%—ы әлеуметтік салықтың бар екеніне сенімді. Екі нұсқа да қате.

Бұл ретте үштен бірінен астамы дұрыс жауап беріп, жеке табыс салығын қазір және оның 2026 жылы жойылуын таңдады (38%).

Қабылдаудың мұндай диспропорциясы зейнетақы төлемдеріне қатысты салық саясатын нақты түсінудің жоқтығын көрсетеді: жалпы алғанда, респонденттердің 56%-ы төлемдерге сол немесе басқа салық салынатынына сенімді, бірақ салықтың белгілі бір түрі туралы пікір өте әртүрлі.

Тұтастай алғанда, екі мәселе де жоғарыда аталған мәселелер бойынша тұрақты білім тапшылығын тіркейді: респонденттердің көпшілігі қарама-қайшы немесе ішінара дұрыс түсініктерге сүйенеді. Бұл аннуитеттердің шарттары мен зейнетақы төлемдеріне салық салу принциптері туралы жүйелі түрде хабарлау қажеттігін көрсетеді.



Сурет 22. «БЖЗҚ-дан берілетін зейнетақы төлемдеріне салық салынады ма?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

2.3 БІЛІМ ДЕҢГЕЙІ ЖӘНЕ ХАЛЫҚТЫҢ ЗЕЙНЕТАҚЫ ЖҮЙЕСІ ТУРАЛЫ НЕГІЗГІ ҚАТЕ ТҮСІНІКТЕРІ

Осы параграф (*№15 және №18-20 сұрақтар*) халықтың жинақтаушы зейнетақы жүйесінің негізгі ережелерін, зейнетақы жинақтарын пайдалану шарттарын және қолданыстағы мемлекеттік кепілдіктерді қаншалықты басшылыққа алатынын бағалауға арналған. Талдау үш негізгі құрамдас бөлікті қарастырады: зейнетақы қаражатын алу шарттарын түсіну, жинақтарды сақтау тетіктері туралы хабардар болу және зейнетақы заңнамасының негізгі ережелерін білу деңгейі. Сонымен қатар, азаматтардың БЖЗҚ қызметтері мен мүмкіндіктері, оның ішінде болашақ зейнетақыны өз бетінше жоспарлау құралдары туралы хабардарлығы қосымша зерттелуде. Мұндай кешенді тәсіл неғұрлым жиі кездесетін қате түсініктерді анықтауға, халықтың қаржылық сауаттылығындағы проблемалық аймақтарды анықтауға және одан әрі ақпараттық-түсіндіру жұмыстарының бағыттарын тұжырымдауға мүмкіндік береді.

Халықтың зейнетақы жинақтарын алу шарттарын түсінуі (№15)

Сауалнама шеңберінде респонденттерге зейнетақы жинақтарын пайдалану ережелері туралы бірқатар кең таралған пікірлер ұсынылды, олардың арасынан дұрыс емес бір пікірді таңдау қажет болды. Бұл халықтың зейнетақы төлемдерінің қалай жұмыс істейтіні, оларды алу шарттары туралы хабардар болу деңгейін бағалауға мүмкіндік берді.



Сурет 23. «Қате мәлімдемені көрсетіңіз» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Анағұрлым жаппай «дұрыс емес» тұжырым ретінде респонденттер «Өздерінің зейнетақы жинақтарын БЖЗҚ-дан кез келген жаста алуға болады» деген сөзді таңдайды - 61,5%. Бұл шынымен де дұрыс емес, себебі Қазақстан заңнамасы бойынша зейнетақы жинақтарын тек қатаң белгіленген жағдайлар туындаған кезде ғана алып қоюға болады:

– Зейнеткерлік жасқа жету: ерлер – 63 жас, әйелдер – 61 жас. Зейнеткерлік жасқа толғаннан кейін ғана салымшы зейнетақы төлемдерін алуға құқылы болады.

– Зейнетақы аннуитетін рәсімдеу. Салымшы өз жинақтарын сақтандыру компаниясына аударып, өмірлік төлемдерді 53-55 жастан ерте емес, жинақ сомасы аннуитетті сатып алуға жеткілікті болған жағдайда ғана ала алады.

– Арнайы нысаналы алып қоюлар. Әлеуметтік кодексте белгіленген жағдайларда тұрғын үй жағдайын жақсартуға және емделуге ақы төлеуге біржолғы алу механизмі.

– Мұрагерлік. Салымшы қайтыс болған жағдайда оның зейнетақы жинақтары мұрагерлеріне аударылады, бірақ бұл салымшының өзінің «кез келген жаста алып қоюы» болып табылмайды.

Жиілігі бойынша екінші қате таңдау - *зейнетақы аннуитеті* туралы тұжырым (15,6%). Бұл Қор мен сақтандыру компанияларының функциялары арасындағы шатасуды көрсетеді.

Ұқсас белгісіздік «БЖЗҚ-дан тұрақты зейнетақы төлемдері тек зейнеткерлік жасқа толғаннан кейін ғана жүзеге асырылады» деген тұжырымды қате таңдаған респонденттердің 12,9% - «төлемдер» термині көбінесе жалпылама қабылданатындығының тағы бір көрсеткіші.

Респонденттердің тек 10,1%-ы «Зейнет жасына жетпей БЖЗҚ-дан зейнетақы жинақтарының бір бөлігін тұрғын үй жағдайын жақсарту және/немесе емделу үшін алуға болады» деген жауап нұсқасын қате деп белгілеген. Бұл – жауап нұсқалары арасындағы ең төмен көрсеткіш, яғни қоғамның **мерзімінен бұрын алу тақырыбы бойынша хабардарлығы жоғары екенін көрсетеді.**

Тұтастай алғанда, деректер мынаны көрсетеді: **респонденттер қаражатты мерзімінен бұрын еркін алудың мүмкін еместігін жақсы түсінеді**, алайда тұрақты төлемдер тетігімен және мемлекет пен сақтандыру ұйымдарымен салыстырғанда БЖЗҚ рөлімен байланысты мәселелерде елеулі терминологиялық шатасу сақталып отыр.

Зейнетақы жинақтарының сақталуына мемлекеттік кепілдікті түсіну (№18)

Бұдан әрі респонденттерге инфляцияны ескере отырып, сақталудың мемлекеттік кепілдігі зейнетақы жарналарының қандай түрлеріне қолданылатыны туралы бекітуді аяқтау ұсынылды.

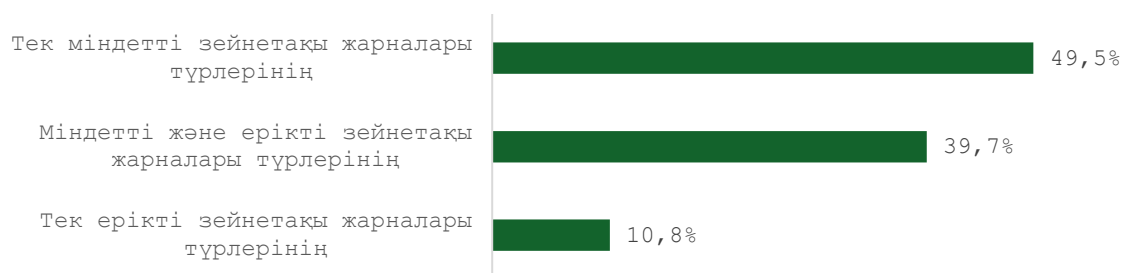
Бұл мәселе **халықтың міндетті және ерікті жарналарды** қаншалықты ажырататынын және зейнетақы жинақтарын мемлекеттік қорғау тетіктерін түсінетінін анықтауға мүмкіндік берді (*Сурет 24*).

Респонденттердің жартысына жуығы (49,5%) мемлекеттік кепілдіктің жұмыс беруші төлейтін жұмыскерлердің міндетті зейнетақы жарналары мен міндетті кәсіптік жарналарға ғана қолданылатынын көрсетеді.

Сонымен қатар, 39,7% мемлекет заңнамаға сәйкес келмейтін міндетті және ерікті жарналардың сақталуына кепілдік береді деп есептейді. Бұл зейнетақы жинақтарының барлық түрлері бірдей қорғауда деген кең тараған жаңылысуды көрсетеді.

Тағы 10,8% кепілдеме тек ерікті жарналарға ғана қолданылады деп қателеседі, бұл да білімнің жетіспеушілігін көрсетеді.

Осылайша, деректер респонденттердің **жартысына жуығы мемлекеттік кепілдіктің дұрыс тетігін түсінгеніне** қарамастан, халықтың едәуір үлесі әлі де болса зейнетақы жүйесінің міндетті және ерікті компоненттерін ажыратпайтынын көрсетеді. Бұл зейнетақы жинақтарын қорғау қағидаттарын және мемлекет инфляциялық шығындарды өтейтін шарттарды түсіндіру бойынша одан әрі ақпараттық жұмыстың қажеттілігін растайды.



Сурет 24. «Мемлекет зейнет жасына келген сәтте жинақталған инфляцияны ескере отырып, зейнетақы жарналарының сақталуына кепілдік береді... (бір дұрыс жауапты енгізіңіз)» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Халықтың зейнетақы жүйесінің ережелері мен тетіктері туралы білімі (№19)

Зейнетақы жүйесі туралы базалық білімді тексеру нәтижелері респонденттердің көпшілігі негізгі жағдайларда дұрыс бағдарланатынын көрсетеді, алайда әрбір бекіту бойынша қателіктердің елеулі үлесі сақталады - 16% -дан 37% -ға дейін.

Дұрыс жауаптардың неғұрлым жоғары деңгейі зейнетақы жасына жеткен кезде зейнетақы жинақтарын төлеу үшін ХҚКО-ға жүгіну қажеттігі туралы тұжырым бойынша тіркелді: мұны қатысушылардың 84,4% дұрыс көрсетті. Мұндай нәтиже мемлекеттік қызметтердің фронт-офистері арқылы зейнетақы төлемдерін алу тетігі халық арасында неғұрлым түсінікті және танымал болып табылатынын куәландырады.

Респонденттер жалпы алғанда тұрғын үй жағдайын жақсарту және емделу мақсаттарына арналған біржолғы зейнетақы төлемін **(БЗТ) алу қағидалары туралы жоғары деңгейде** хабардар екенін көрсетті: 79,9%-ы дұрыс жауап нұсқасын таңдаған.

Зейнетақы жинақтарының құқықтық мәртебесі туралы мәселеде біршама сенімді түсінік байқалады. 75,2% жинақ салымшының меншігі болып табылатындығын, бірлесіп жиналған мүлікке жатпайтындығын, мұраға қалдырылатындығын және ауыртпалық салынбайтындығын дұрыс белгілесе де, респонденттердің төрттен бірі (24,8%) бұл нормалар туралы білмейді немесе қате түсініктері бар.

Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемінің мөлшерінің міндетті зейнетақы жарналарын төлеудің тұрақтылығына тәуелділігі туралы мәлімдеме ең үлкен қиындықтарды туғызды: 37,4% оны дұрыс болып табылғанымен, қате деп есептейді. Қате жауаптардың мұндай үлесі еңбек өтілі мен төленген жарналарды есепке алуға негізделген базалық зейнетақыны есептеу тетігі халықтың басым бөлігіне бұрынғысынша түсініксіз болып қалатынын көрсетеді (*Кесте 11*).

Кесте 11. «Төмендегі тұжырымдардың қайсысы ҚАТЕ, қайсысы ДҰРЫС?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Тұжырым	Дұрыс	Қате	Дұрыс жауап
Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемінің мөлшері БЖЗҚ-ға төленетін міндетті зейнетақы жарналарының жүйелілігіне байланысты	62,6	37,4	Дұрыс
Зейнет жасына жеткен кезде зейнетақы жинақтары төлемін алу үшін ХҚКО-ға жүгіну қажет	84,4	15,6	Дұрыс
Тұрғын үй жағдайларын жақсартуға және (немесе) емдеуге біржолғы зейнетақы төлемін (БЗТ) алуға өтініш уәкілетті операторға беріледі, оған БЗТ-ның нысаналы пайдаланылуын растайтын құжаттар ұсынылады	79,9	20,1	Дұрыс
Зейнетақы жинақтары салымшының меншігі болып табылады, бірлесіп жинаған мүлікке жатпайды, мұрагерлік бойынша берілуі мүмкін және олар бұғаттамайды	75,2	24,8	Дұрыс

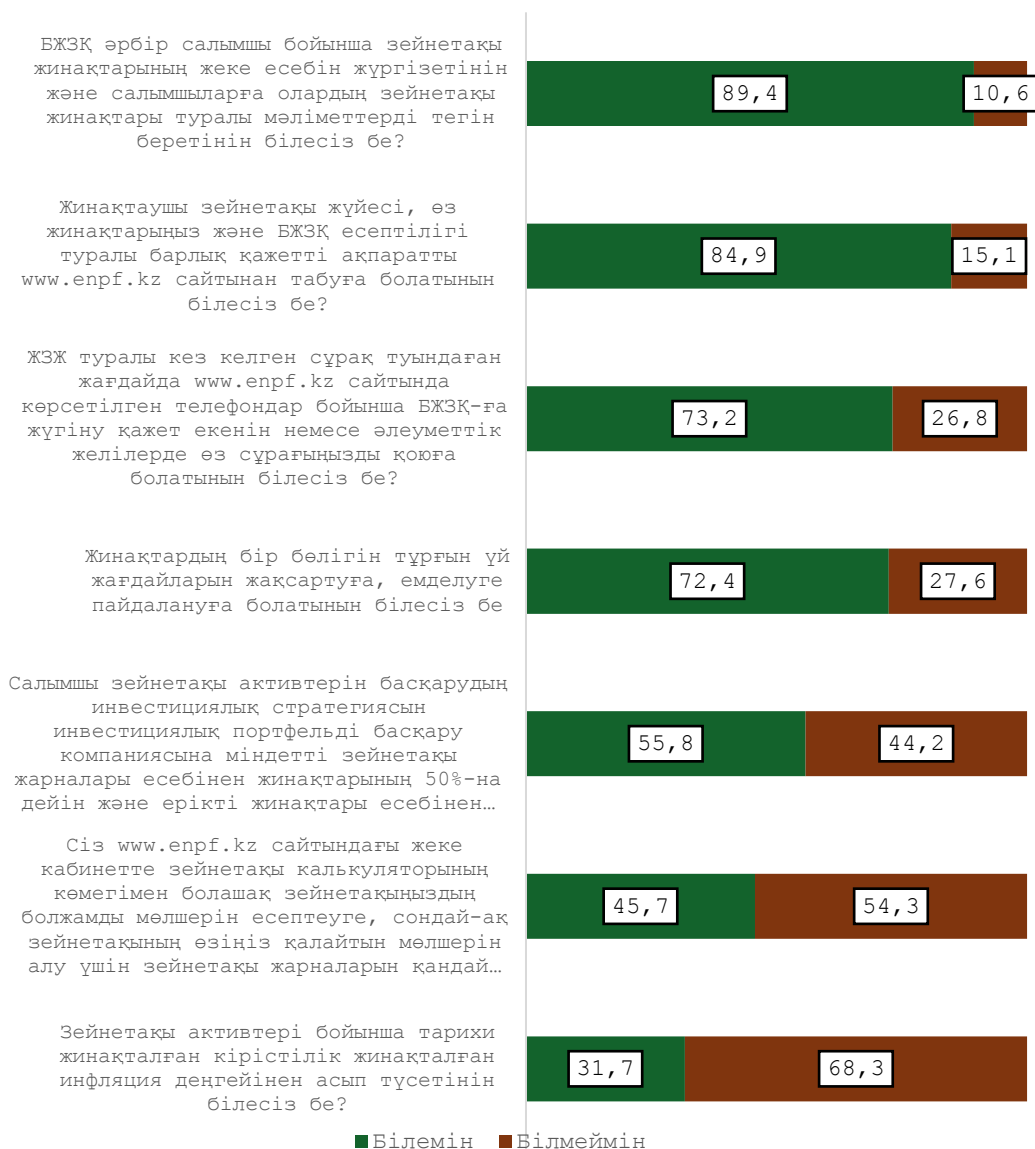
Халықтың БЖЗҚ мүмкіндіктері мен сервистері туралы хабардар болуы (№20)

Халықтың жинақтаушы зейнетақы жүйесінің түйінді мүмкіндіктері мен сервистері туралы хабардар болуы біркелкі бөлінбеген(Сурет 23).

Ең танымалдары БЖЗҚ-ның негізгі функциялары болып қала береді: **89,4%** жинақтардың жеке есебін жүргізу туралы біледі және **84,9%** қажетті ақпаратты Қордың сайтынан табуға болатынына сенімді. Кері байланыс мәселелері бойынша ақпараттандырудың жоғары деңгейі де байқалады: **73,2%** сұрақтар туындаған жағдайда қайда жүгіну керектігін біледі және **72,4%** жинақтардың бір бөлігін тұрғын үй жағдайын жақсартуға немесе емделуге пайдалану мүмкіндігі туралы хабардар.

Дегенмен, респонденттердің білімі зейнетақы жүйесінің күрделі құралдарына келгенде күрт төмендейді. Тек қана **55,8%** олар инвестициялық стратегияны таңдау және активтердің бір бөлігін басқарушы компанияларға беру мүмкіндігі туралы біледі, ал жартысына жуығы (44,2%) бұл туралы хабардар емес. Одан да әлсіз хабардарлық ұзақ мерзімді жоспарлау мәселелерінде байқалады: тек **45,7%** БЖЗҚ сайтындағы зейнетақы калькуляторы туралы біледі. Білімнің ең төменгі деңгейі – зейнетақы активтерінің тарихи табыстылығы туралы түсініктер: тек **31,7%** табыстылық жинақталған инфляциядан асып түсетінін біледі, ал **68,3%** ондай деректерді білмейді.

Осылайша, респонденттер негізгі құқықтар мен мүмкіндіктерді басшылыққа алады, бірақ инвестициялық тетіктер мен болашақ зейнетақыны өз бетінше жоспарлау құралдары бойынша әлдеқайда нашар.



Сурет 25. «Төмендегі тұжырымдар тұсына БІЛЕМІН немесе БІЛМЕЙМІН деп жауап жазыңыз» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Бөлім бойынша қорытындылар

Бөлім зейнетақы жүйесінің неғұрлым күрделі аспектілеріне көшу шамасына қарай халықтың қаржылық сауаттылығы деңгейінің едәуір төмендеп бара жатқанын көрсетеді. Егер зейнетақы жүйесі құрылымының базалық элементтері салыстырмалы түрде сенімді қабылданса, онда инвестициялау, аннуитеттер, салық режимі және жинақтарды сақтау тетіктері мәселелері айтарлықтай қиындықтар туғызады.

Бірінші бөлімнен айырмашылығы, мұнда көптеген көрсеткіштер бойынша дұрыс жауаптардың үлесі 30-45% -дан аспайды, бұл озық дағдылардың жеткіліксіз қалыптасқанын көрсетеді.

Зейнетақы жинақтарын инвестициялау: тұрақты қате түсініктер

Ең басты қорытынды - халық зейнетақы ақшасын кім инвестициялайтынын дұрыс түсінбейді. Мұнымен БЖЗҚ айналысады деген

қате модельді 35,6% респондент таңдады. Ұлттық банк пен басқарушы компаниялар 34,1% ғана дұрыс көрсетті. ҚРҰБ 14,3%, басқарушы компаниялар - 9,8% деп жеке атайды.

Осылайша, респонденттердің үштен екісі зейнетақы активтерін басқарудың нақты тетігін білмейді.

Жас, әлеуметтік, білім беру және кіріс топтары арасындағы айырмашылықтар аз, бұл олқылықтың жүйелі сипатын растайды: тіпті жоғары білімі бар респонденттер арасында қателік жоғары болып қалады (40% -ға дейін БЖЗҚ-ны инвестор ретінде таңдайды).

Инвестициялау механизмі туралы білім – жеткіліксіз және нашарлауда

Тек 56,1% (45,6%+10,5%) ғана жинақталған қаражат, кірістілікті қадағалайтындарды қоса алғанда, инвестицияланатынын біледі. Жартысына жуығы - 44% (30,3%+13,7%) не ол туралы мүлдем білмейді, не қаржыға бейімделмейтінін мойындайды.

Инвестициялық табыс қалай қалыптасатынын түсінудің нашарлауы әсіресе маңызды: дұрыс нарықтық ұсыныстың үлесі 41,7% -дан (2021 ж.) 25% -ға дейін төмендеді.

Көптеген респонденттер жеңілдетілген үлгілерді таңдайды: «Кіріс инфляция бойынша есептеледі» - 32,5%; «Депозит сияқты» - 21-22%.

Бұл қаржылық сауаттылық деңгейінің төмендегенін және интуитивті модельдерге ауысқанын көрсетеді. Мүмкін, түсініктер араласып кетуі мүмкін: респонденттер кірісті есептеуді жинақтарды сақтаудың мемлекеттік кепілдігімен төлем алу құқығын алған кездегі инфляция деңгейінен төмен емес араластырады.

Зейнетақы аннуитеттері: хабардарлық деңгейі өте төмен

Халық іс жүзінде зейнетақы аннуитеттері жағдайында бағдарланбайды. Тек 29% ғана дұрыс жауап береді (зейнетақы жинақтарының жеткілікті сомасы кезінде 45 жастан бастап ресімдеу). 26,7% аннуитет тек зейнеткерлік жаста ғана қолжетімді деп есептейді. 22,4% жинақтарды кез келген жаста аударуға болады деп ойлайды. 21,9% мұндай мүмкіндік мүлдем жоқ деп сенеді.

Бірде-бір нұсқа басым емес, бұл халық арасында осы мәселе бойынша білімнің орнықты моделінің жоқтығын білдіреді.

Зейнетақы төлемдерінің салық режимі: қателердің таралуы

Тек 38% ғана қолданыстағы ЖТС режимі және оны 2026 жылы алып тастау туралы біледі. Бұл ретте 43,9% зейнетақы төлемдеріне мүлде салық салынбайды деп есептейді; 18,1% әлеуметтік салықты қате көрсетеді.

Респонденттердің жартысынан астамы салық ережелерін дұрыс бағаламайды.

Зейнетақы жинақтарын алу шарттары: базалық білім бар, бірақ терминологиялық шатасулар сақталуда

Көпшілік негізгі шектеуді сенімді түрде мойындайды: 61,5% кез келген жаста жинақтарды алу мүмкіндігі туралы мәлімдемені жалған деп санайды.

Дегенмен, басқа аспектілер бойынша белгісіздік бар: 15,6 пайызы аннуитет туралы мәлімдемені қате деп санайды; 12,9 пайызы тұрақты төлемдер ережелерімен шатастырады.

Бұл алып қою тетіктерін ішінара, бірақ жүйелі емес түсінуді көрсетеді.

6. Мемлекеттік сақтау кепілдігі: ішінара түсіну

Жартысына жуығы – 49,5 пайызы кепілдік тек міндетті зейнетақы жарналарына қатысты екенін біледі. Алайда, 39,7%–ы кепілдік ерікті жарналарға да, ал 10,8% -ы тек ерікті жарналарға қатысты екеніне сенімді.

Зейнетақы жүйесінің қағидалары

Базалық нормалар көпшілікке белгілі болғанымен: төлем үшін ХҚКО-ға жүгіну - 84,4%, БЗТ ережелері - 79,9%, Жинақтардың құқықтық мәртебесі - 75,2%, кейбір маңызды ережелер қиындықтар туғызады. Мысалы, респонденттердің 37,4% базалық зейнетақы мөлшері жарналарды төлеудің өтілі мен тұрақтылығына байланысты емес деп қате есептейді.

БЖЗҚ қызметі мен сервистері туралы хабардар болу: жоғары базалық деңгей, төмен жетілдірілген дағдылар

Респонденттер базалық сервистерді жақсы біледі:

- жинақтарды есепке алу – 89,4%,
- БЖЗҚ сайты – 84,9%,
- кері байланыс арналары – 73,2%,
- БЗТ алу мүмкіндігі – 72,4%.

Бірақ жетілдірілген құралдар нашар игерілген:

- инвестициялық стратегияны таңдау мүмкіндігі – 55,8% біледі,
- жеке кабинетте зейнетақы калькуляторының болуы – 45,7%,
- тарихи табыстылықтың жинақталған инфляциядан асып кетуі – тек 31,7% біледі.

Бұл халықтың зейнетақы жүйесін негізінен пассивті түрде қолданатынын растайды.

ҚАЗАҚСТАННЫҢ ЗЕЙНЕТАҚЫ ЖҮЙЕСІНЕ, «БЖЗҚ» АҚ СЕНІМ ДЕҢГЕЙІ ЖӘНЕ СЕНІМ ДЕҢГЕЙІН АРТТЫРУ ЖӨНІНДЕ ШАРАЛАР ҚАБЫЛДАУ

Есептің екінші тарауы халықтың Қазақстанның зейнетақы жүйесі мен БЖЗҚ-ға қаншалықты сенетінін, сондай-ақ қандай факторлар сенімсіздікті қалыптастыратынын және оны арттыру үшін азаматтар не күтетінін талдайды.

№ 21-23 сұрақтар он балдық шкала бойынша сенімнің жалпы деңгейін бағалауға, төмен бағалардың себептерін (заңнамалық тұрақсыздық, төмен төлемдер, экономикалық тәуекелдер, БЖЗҚ-ның жеткіліксіз ашықтығы) анықтауға және халықтың пікірінше, ақпараттандыруды жақсартудан бастап зейнетақы активтерінің кірістілігін арттыруға дейінгі сенімді арттыруы мүмкін шараларды айқындауға мүмкіндік береді.

Қазақстанның зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейі (№21)

Сенімділік бағаларын он балдық шкала бойынша бөлу халықтың Қазақстанның зейнетақы жүйесіне қатынасы тұтастай алғанда тежелген және біркелкі емес екенін көрсетеді.

12–кесте. «Қазақстанның зейнетақы жүйесіне жеке сеніміңіз қаншалықты екенін он балдық шкала бойынша бағалаңыз (мұнда 10 – толық сенім, ал 1 – абсолютті сенімсіздік)?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Өңірлер	«1»	«2»	«3»	«4»	«5»	«6»	«7»	«8»	«9»	«10»
ҚР	0,6	1,5	5,3	11,3	24,3	22,1	15,1	12,1	5,7	1,9
Ақмола обл.	0	1,7	2,6	0	25	21,6	12,9	30,2	5,2	0,9
Қарағанды обл.	0,6	2,4	6	3	22,8	22,8	12	24,6	4,2	1,8
Ұлытау обл.	0	0	3,1	12,5	31,3	12,5	12,5	3,1	21,9	3,1
Астана қ.	0,9	1,7	3,8	11,5	24,4	23,1	17,1	12	4,3	1,3
Ақтөбе обл.	2,1	2,1	9,3	9,3	21,4	22,1	15	10	5,7	2,9
Атырау обл.	1,9	1	7,6	8,6	19	21	21,9	10,5	6,7	1,9
БҚО	0	1	3,9	9,8	23,5	23,5	16,7	12,7	7,8	1
Маңғыстау обл.	1,7	0,8	5,8	9,2	26,7	20	19,2	10,8	3,3	2,5
Абай	2,3	0	6,8	15,9	22,7	20,5	12,5	12,5	6,8	0
ШҚО	0	2,8	4,7	12,3	19,8	25,5	14,2	13,2	5,7	1,9
Қостанай обл.	0	0	2,5	11,6	28,9	27,3	13,2	9,9	5	1,7
Павлодар обл.	0	0,9	3,6	10,9	24,5	23,6	13,6	11,8	5,5	5,5
СҚО	0	1,3	7,9	11,8	26,3	18,4	14,5	9,2	3,9	6,6
Жамбыл обл.	1,1	1,1	3,4	17,9	22,3	25,1	10,6	11,7	6,1	0,6
Қызылорда обл.	0	0	4,8	12,9	26,6	24,2	16,9	8,1	5,6	0,8
Түркістан обл.	0,3	2,8	6	12,7	24,4	19,3	15,8	10,1	7	1,6
Алматы обл.	0,4	1,7	5,2	11,6	27,2	22	14,2	12,1	5,2	0,4
Жетісу обл.	0	1	3,9	12,7	27,5	16,7	16,7	9,8	6,9	4,9
Алматы қ.	0,3	2	6,7	13,2	24,3	22,2	14,3	9,4	5,3	2,3
Шымкент қ.	1,1	0	5,9	13,8	22,9	22,9	17,6	8,5	5,3	2,1

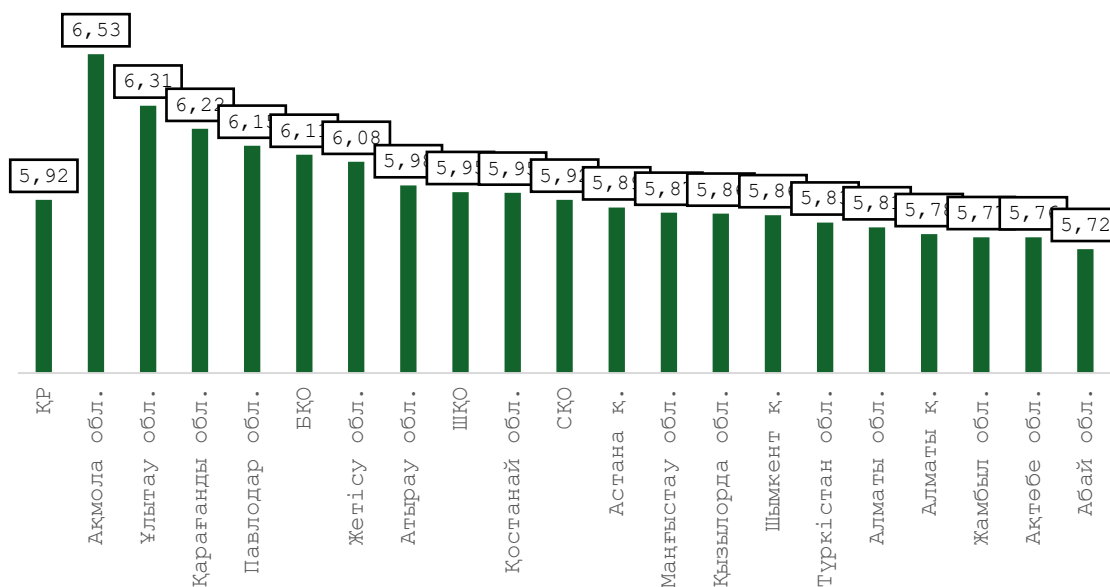
Неғұрлым кең таралған бағалар - 5 балл (24,3%) және 6 балл (22,1%) шәкілдің ортасында орналасады және бейтарап немесе сақтық-оң көзқарасты көрсетеді. Бұл респонденттердің көпшілігі толық сенімді сезінбейтінін, бірақ айқын күмәндануын білдірмейді.

Салыстырмалы сенім ретінде түсіндіруге болатын 7-8 балл бағаларын респонденттердің 27,2% қояды (тиісінше 15,1% және 12,1%). Бұл халықтың шамамен төрттен бірі жүйені оң қабылдап отырғанын көрсетеді, дегенмен абсолюттік сенім жоқ.

Сенімнің ең жоғары деңгейі - 9 және 10 баллды сұралғандардың 7,6% ғана береді, бұл зейнетақы жүйесіне сөзсіз сенетін азаматтардың төмен үлесін айғақтайды.

Сенімнің төмен бағасы - 1-3 балл 7,4% шамасында жинайды. Үлес салыстырмалы түрде аз болғанымен, ол елеулі сенімсіздікті сезінетін азаматтар тобының бар екенін көрсетеді (12-кесте).

Қазақстан бойынша зейнетақы жүйесінің қызметіне **сенімнің орташа көрсеткіші 5,92** баллға тең, бұл сенімнің қалыпты, бейтарап деңгейін көрсетеді. Өңірлер осы көрсеткіш төңірегінде топтасқан, бірақ айтарлықтай айырмашылықтар байқалады.



Сурет 26. Зейнетақы жүйесінің қызметіне сенім деңгейі бойынша өңірлердің рейтингі, Лайкерт шкаласы бойынша орта балл

Ең жоғары сенім деңгейі Ақмола облысында - 6,53, Ұлытау - 6,31, Қарағанды облысында - 6,22, Павлодар облысында - 6,15, Батыс Қазақстан облысында - 6,11 болып тіркелді.

Орташа мәндері бар өңірлер тобында Жетісу (6,08), Атырау облысы (5,98), ШҚО және Қостанай облысы (5,95), СҚО және Астана қаласы (5,92-5,89) бар. Бұл аумақтардың тұрғындары ҚР бойынша орташа көрсеткішке жақын қалыпты сенім танытуда. Бұл зейнетақы жүйесінің қызметін аралас қабылдауды білдіреді: халықтың бір бөлігі зейнетақы жүйесінің жұмысын оң бағалайды, алайда ашықтыққа, кірістілікке және қызмет көрсету сапасына байланысты мәселелер сақталуда.

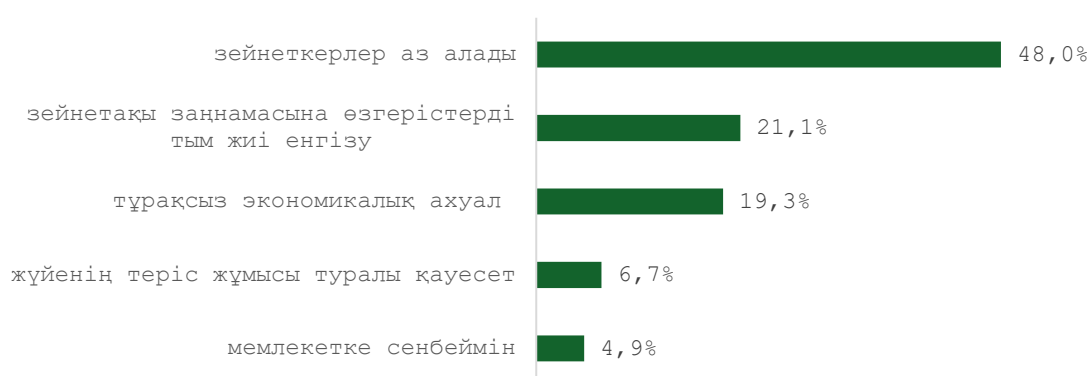
Ең төменгі сенім деңгейі Абай облысында - 5,72, Ақтөбе облысында - 5,76, Жамбыл облысында - 5,77, Алматы қаласында - 5,78, Алматы және Түркістан облыстарында - 5,81-5,83 байқалады.

Бұл өңірлер неғұрлым **төмен бағаларды** көрсетеді, бұл жоғары әлеуметтік-экономикалық жүктемемен, халықтың сынымен, зейнетақы жүйесі туралы неғұрлым белсенді ашық пікірталаспен немесе зейнетақы жүйесі тарапынан түсіндіру жұмысының жеткіліксіздігімен байланысты болуы мүмкін.

Осылайша, солтүстік және орталық облыстар сенімнің жоғары деңгейін жиі көрсетеді, оңтүстік және мегаполистер - барынша сыни (Сурет 24).

Төмен сенімнің себептері (бағалау 1-3 балл)

Респонденттерді ең төменгі сенім балына әкелетін себептерді талдау орын алып отырған проблемалардың сипатын тереңірек түсінуге мүмкіндік береді.



Сурет 27. «Егер 1-ден 3-ке дейінгі бағалар белгіленген болса, сенімсіздік себебін көрсетіңіз» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

1, *Зейнетақы төлемдерінің төмен деңгейі* - 48,0%. Сенімсіздіктің ең маңызды факторы. Төмен баға тобындағы әрбір екінші зейнеткер тым аз алады деп есептейді, бұл бүкіл зейнетақы жүйесінің тиімділігіне деген сенімді төмендетеді. Бұл қаржылық уәждеменің үстемдігін және сенімнің негізгі өлшемі ретінде зейнетақының жеткіліктілігін қабылдауды көрсетеді.

2, *Зейнетақы заңнамасындағы жиі өзгерістер* - 21,1%. Жүйелі реформалар мен ережелерді түзету халықтың бойында тұрақсыздық пен болжауға келмеушілік сезімін тудырады. Азаматтар қолданыстағы жүйенің ұзақ мерзімді перспективада сақталатынына сенімді емес, бұл оның сенімділігіне деген сенімді жоғалтады.

3, *Тұрақсыз экономикалық жағдай* - 19,3%. Инфляцияның жоғарылығы, теңгенің ауытқуы, зейнетақы активтерінің кірістілігіне қатысты қауіп - мұның барлығы азаматтардың олардың жинақтарын құнсызданудан қорғау жүйесінің мүмкіндігіне сенімін төмендетеді.

4, *Сыбыстар және теріс ақпараттық фон* - 6,7%. Көбінесе әлеуметтік желілерде таратылатын сыбыстар мен жалған ақпараттар жағымсыз күтулерді қалыптастырады. Бұл ашық коммуникация мен азаматтарды жедел ақпараттандырудың маңыздылығын көрсетеді.

5, *Мемлекетке сенімсіздік* - 4,9%. Бұл көпшілік саясаттың көптеген салаларына тән жүйелі проблема. Мемлекеттік институттарға сенімсіздік

автоматты түрде мемлекет басқаратын және реттейтін зейнетақы жүйесіне де көшіріледі (Сурет 27).

БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі (№22)

Жауаптардың бөлінуі жалпы халықтың орташа, бірақ БЖЗҚ-ға деген сенімінің жоғары емес деңгейін көрсетіп отырғанын көрсетеді.

Кесте 13. « Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорына (БЖЗҚ) жеке сеніміңіз қаншалықты екенін он балдық шкала бойынша бағалаңыз (мұнда 10 – толық сенім, ал 1 – абсолютті сенімсіздік)?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Өңірлер	«1»	«2»	«3»	«4»	«5»	«6»	«7»	«8»	«9»	«10»
ҚР	0,5	1,1	4,9	10,8	25,3	20,7	14,4	11,8	6,9	3,5
Ақмола обл.	0,0	0,9	4,3	6,0	23,3	21,6	12,9	20,7	6,0	4,3
Қарағанды обл.	0,0	0,6	7,2	14,4	21,6	17,4	13,8	12,6	7,8	4,8
Ұлытау обл.	0,0	0,0	9,4	12,5	31,3	21,9	9,4	9,4	0,0	6,3
қ. Астана	0,0	1,3	5,6	8,1	21,8	20,9	17,5	9,0	10,3	5,6
Ақтөбе обл.	1,4	0,7	3,6	12,9	33,6	15,0	14,3	9,3	7,1	2,1
Атырау обл.	1,0	2,9	6,7	8,6	21,9	17,1	18,1	15,2	5,7	2,9
БҚО	1,0	1,0	4,9	12,7	18,6	24,5	20,6	8,8	7,8	0,0
Маңғыстау обл.	0,8	1,7	5,8	10,8	33,3	13,3	17,5	10,0	4,2	2,5
Абай	0,0	3,4	6,8	11,4	19,3	23,9	11,4	8,0	10,2	5,7
ШҚО	0,0	0,0	5,7	16,0	19,8	24,5	17,0	11,3	2,8	2,8
Қостанай обл.	0,0	0,8	2,5	16,5	26,4	19,8	13,2	9,9	8,3	2,5
Павлодар обл.	0,0	0,9	5,5	9,1	25,5	23,6	15,5	9,1	6,4	4,5
СҚО	0,0	0,0	2,6	5,3	27,6	19,7	13,2	22,4	6,6	2,6
Жамбыл обл.	0,6	1,1	6,7	11,2	21,8	20,7	9,5	15,1	10,1	3,4
Қызылорда обл.	0,8	2,4	5,6	12,9	24,2	25,8	12,1	10,5	3,2	2,4
Түркістан обл.	0,6	1,3	5,1	12,3	28,5	19,6	11,7	11,4	7,3	2,2
Алматы обл.	0,4	0,4	3,4	9,1	27,2	22,0	16,8	12,1	4,7	3,9
Жетісу обл.	2,0	0,0	5,9	7,8	22,5	24,5	15,7	9,8	6,9	4,9
Алматы қ.	0,3	1,2	2,9	10,8	28,9	20,8	11,7	12,6	6,4	4,4
Шымкент қ.	1,1	1,1	4,8	8,0	22,3	22,3	18,6	11,2	8,0	2,7

Ең көпшілік санат - «5» (25,3%) бағасы, бұл бейтарап немесе ұстамды көзқарасты көрсетеді: респонденттер толық сенім білдірмейді, бірақ айқын сенімсіздік те білдірмейді.

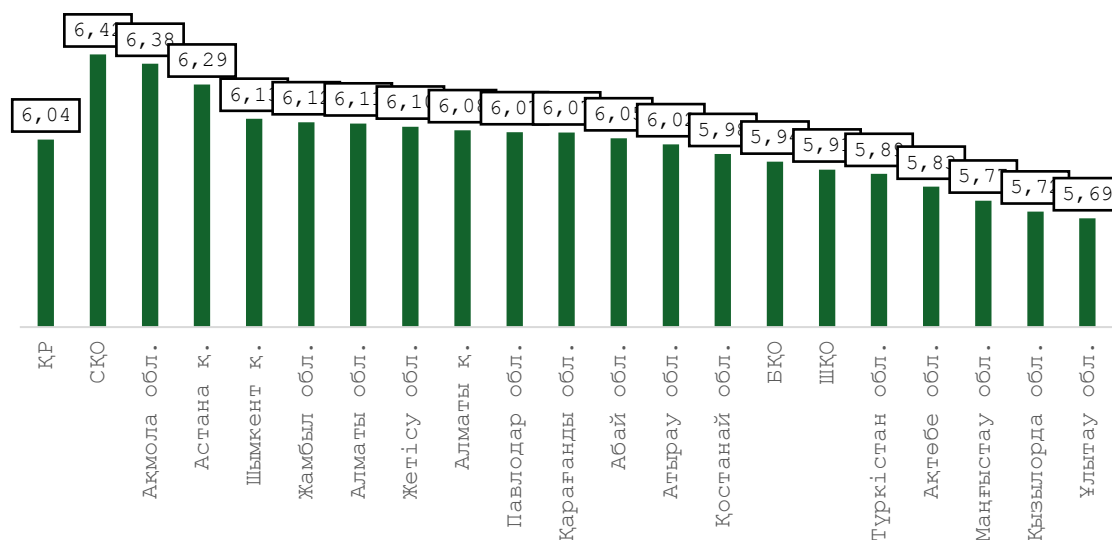
Мағынасы жағынан жақын бағалар «6» (20,7%) және «7» (14,4%) де едәуір үлесті алады, бұл жиынтығында қалыпты-оң бағалардың өзегін құрайды.

Сенімсіздікті көрсететін төмен бағалар (1-3) жиынтығында 6,5% алады, яғни халықтың аз ғана үлесі Қорға қатты сенімсіздік білдіреді. Алайда, орташа-сыни позициялар (4-бағалар) жиі кездеседі - 10,8%, бұл азаматтардың бір бөлігінде күмән бар екенін айғақтайды.

Сенімнің жоғары деңгейі (8-10) халықтың аз үлесіне тән: «8» 11,8%, «9» -6,9% таңдады, «10» деген ең жоғары бағаны респонденттердің 3,5% ғана қойды.

Мұндай бөлу БЖЗҚ әзірге толық сенімді институт ретінде қабылданбайтынын, бірақ елеулі сенімсіздік тудырмайтынын көрсетеді. Респонденттердің көпшілігі орташа позицияны ұстанады, бұл белгілі бір сенім кредитін көрсетеді (Кесте 13).

Ел бойынша БЖЗҚ-ға сенімнің орташа деңгейі 6,04 баллды құрайды, бұл Қорға қалыпты, ұстамды сенімнің жалпы үрдісін растайды. Алайда өңіраралық айырмашылықтар сенімді деңгейі жоғары және төмен өңірлер топтарын қалыптастыра отырып, жеткілікті түрде айқын көрініс тапқан.



28-сурет. БЖЗҚ қызметінің сенім деңгейі бойынша өңірлердің рейтингі, Лайкерт шкаласы бойынша орташа балл

Ең жоғары мәндерді: СҚО (6,42) – рейтинг көшбасшысы; Ақмола облысы (6,38); Астана қаласы (6,29); Шымкент қаласы (6,13); Жамбыл облысы (6,12) көрсетеді.

Жалпыұлттыққа жақын сенімнің орташа деңгейі: Алматы облысында (6,11), Жетісуда (6,10), Алматы қаласында (6,08), Павлодар және Қарағанды облыстарында (6,07 бойынша), Абай (6,05), Атырау облысында (6,02) байқалады. Бұл аумақтар сенім тұрақты, бірақ айқын өсусіз қалатын "орта белдеуді" құрайды.

Ең төменгі сенім деңгейі Ұлытау облысында тіркелді (5,69) –ел бойынша ең төменгі көрсеткіш; Қызылорда облысы (5,72); Маңғыстау облысы (5,77); Ақтөбе облысы (5,83); Түркістан облысы (5,89); ШҚО (5,91) (Сурет 28).

БЖЗҚ-ға сенімсіздік білдіру себептері (1-3 балл)

БЖЗҚ – ның сенімін төмен бағалаған респонденттер арасында (1-3 балл) сенімсіздіктің **ең көп тараған себебі Қор қызметінің ашықтығы және түсінікті ақпараттың болмауы** болып табылады-42,9%.

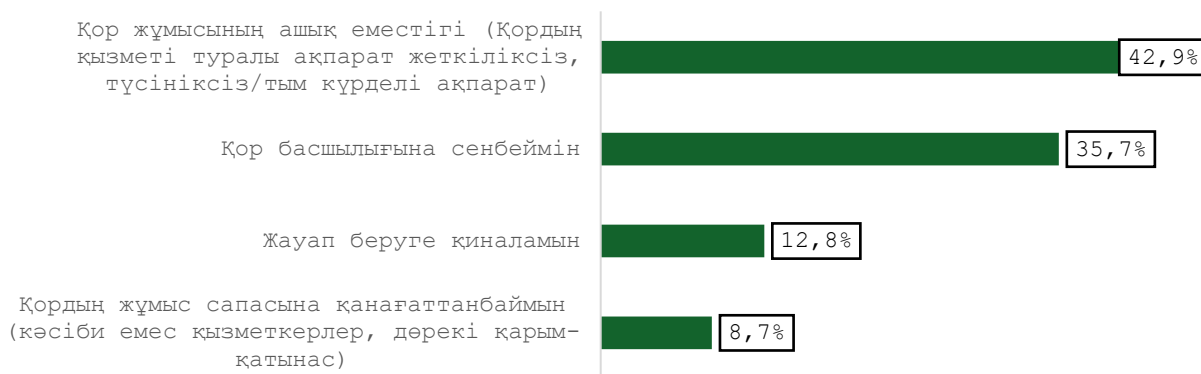
Екінші орында – Қор басшылығына сенімсіздік (35,7%). Бұл көрсеткіш бедел факторларының, басқарушылық ашықтықтың және БЖЗҚ басшыларының қоғамдық сенімді қалыптастырудағы дербес жауапкершілігінің маңыздылығын көрсетеді.

Респонденттердің айтарлықтай аз үлесі-8,7% сенімсіздікті қызмет сапасына қанағаттанбаумен байланыстырады, бұл жұмысшылардың кәсібилігін немесе дәрежелігін көрсетеді. Бұл санат аз болғанымен, ол

клиенттерге қызмет көрсетудің және Қор мен халық арасындағы жеке қарым-қатынастың маңыздылығын көрсетеді.

Тағы 12,8% нақты себебін анықтау қиынға соқты, бұл бір уақытта бірнеше факторлардың әсерінен сенімсіздік пайда болған кезде жеткіліксіз рефлексия немесе проблеманы кешенді қабылдау туралы айтуға болады.

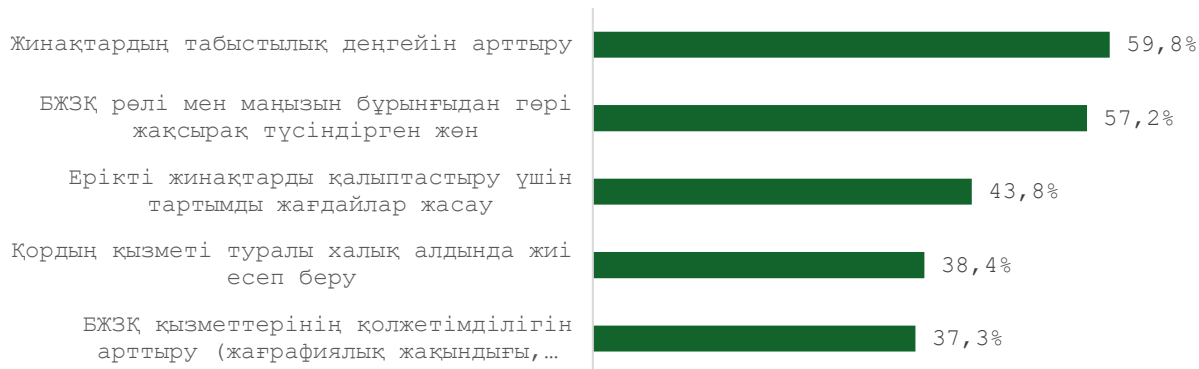
Жалпы, деректер сенімсіздіктің негізгі себептері операциялық қызметке немесе қызмет сапасына байланысты емес, жүйелік және ақпараттық сипатта болатындығын көрсетеді (Сурет 29).



Сурет 29. «Егер 1-ден 3-ке дейінгі бағалар белгіленген болса, сенімсіздік себебін көрсетіңіз» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

БЖЗҚ-ға деген сенімді арттыру шаралары (№23)

Сауалнама нәтижелері халықтың БЖЗҚ-дан күткендері екі негізгі бағыттың төңірегінде шоғырланғанын көрсетеді: **зейнетақы активтерін басқарудың ашықтығы мен тиімділігі.**



Сурет 30. «БЖЗҚ-ға сенім білдіруіңіз үшін қандай шаралар қабылдау қажет?» сұрағына жауаптар бөлінісі, %

Қорға деген сенімді арттыратын ең қажетті қадам **зейнетақы жинақтарының кірістілігін арттыру** болып табылады, бұл нұсқаны сұралғандардың **59,8%** таңдады. Бұл барлық ұсынылған шаралардың ішіндегі ең жоғары көрсеткіш, бұл көптеген азаматтар үшін қаржылық нәтиже сенімнің негізгі өлшемі болып қалатынын айғақтайды. Төмен немесе тұрақсыз кірістілік болашақ зейнетақы үшін негізгі тәуекел ретінде

қабылданады, сондықтан халық активтерді неғұрлым тиімді басқаруды күтеді.

Респонденттерге **түсіндіру жұмысының** жақсаруы маңызды болып көрінеді: **57,2%** БЖЗҚ рөлін, функциялары мен маңызын жақсы түсіндіру қажет деп есептейді. Бұл санаттағы жауаптардың жоғары үлесінің болуы алдыңғы сұрақтардың қорытындыларын растайды - сенімсіздіктің көп бөлігі терминологияның күрделілігіне және Қордың халықпен жеткіліксіз коммуникациясына байланысты қалыптасады.

Респонденттердің маңызды бөлігі - **43,8%** қолайлы сервистерді, қосымша опцияларды немесе ерікті жинақтарды ынталандыруды қоса алғанда, **неғұрлым тартымды жағдайлар жасауды** күтеді. Бұл сенімнің инвестициялық тиімділікке ғана емес, өз жинақтарын икемді басқару мүмкіндігіне де байланысты екенін көрсетеді.

37,3% үшін **қызметтің қолжетімділігін арттыру** - аумақтық сияқты, онлайн да маңызды болып табылады. Бұл клиенттік тәжірибені жақсартуға, цифрлық арналарды кеңейтуге және бюрократиялық рәсімдерді қысқартуға сұранысты көрсетеді.

Қордың қызметі туралы халық алдында жиі есеп беру қажеттігін **38,4%** қолдады. Бұл ашықтық сезімін күшейтетін және ақпараттық тәуекелдерді төмендететін тұрақты, түсінікті және қолжетімді есептілік қажеттілігін қосымша көрсетеді.

Тұтастай алғанда жауаптар құрылымы **БЖЗҚ-ға деген сенім қаржылық факторлардың (кірістілік), ақпараттық ашықтықтың және сервистерді жақсартудың үйлесімділігі** есебінен күшейтілуі мүмкін екенін көрсетеді. Қордың өзін халық негізгі институт ретінде қабылдайды, бірақ оның жұмысы тұрақты сенімді қалыптастыру үшін белсенді және жүйелі коммуникацияны талап етеді.

Тарау бойынша қорытындылар

Деректерді талдау көрсеткендей, халықтың зейнетақы жүйесі мен БЖЗҚ-ға деген сенімі орташадан сәл жоғары болып қала береді.

Сенімсіздіктің негізгі факторлары *жинақтардың табыстылығының төмендігі, ашықтықтың жеткіліксіздігі, заңнаманың жиі өзгеруі және коммуникацияның нашарлығы*. Білім мен дағдыларды өлшейтін қаржылық сауаттылықты бағалаудан айырмашылығы, бұл тарауда зейнетақы үлгісінің қауіпсіздігін, тұрақтылығын және тиімділігін қабылдаумен байланысты эмоционалдық-мінез-құлық факторларының үстемдігі жазылған.

Зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейі: бейтарап бағалаудың басым болуы. Азаматтардың көпшілігі толық сенім де, қатты сенімсіздік те танытпайды. Жауаптардың құрылымы шкаланың орташа мәндерінің айналасында қалыптасады: 5 балл – 24,3%, 6 балл – 22,1%, 7 балл -15,1%, 8 балл – 12,1%.

Жоғары сенімділікті (9-10 балл) 7,6% -ы ғана білдіреді, бұл зейнетақы жүйесіне толық сенімді адамдардың үлесі өте төмен екендігін көрсетеді.

Сенімсіздікті сипаттайтын төмен бағалар (1-3 балл) 7,4% жинайды, ал орташа ұлттық көрсеткіш азаматтардың қалыпты-оң, бірақ тұтастай алғанда сақтық қатынасын көрсете отырып, **5,92** баллды құрайды.

Ақмола облысында (6,53), Ұлытауда (6,31) және Қарағанды облысында (6,22) өңірлік сенім жоғары. Неғұрлым төмен көрсеткіштер Абай (5,72), Ақтөбе (5,76) және Жамбыл (5,77) облыстарында тіркелді, бұл зейнетақы жүйесінің тұрақтылығын қабылдаудағы өңірлік айырмашылықтарды айғақтайды.

Сенімсіздіктің себептері: қаржылық және институционалдық факторлар басымдығы. 1-3 балл жинаған респонденттер арасында ең көп тараған себептер:

- зейнетақы төлемдерінің төмен деңгейі – 48% (сенімсіздіктің басты факторы);
- заңнамадағы жиі өзгерістер – 21,1%;
- экономикалық тұрақсыздық және инфляция – 19,3%;
- жағымсыз инфотасымал және қауесеттер – 6,7%;
- мемлекеттік мекемелерге сенімсіздік – 4,9%.

БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі - айқын орташа. БЖЗҚ-ға халық қалыпты-позитивті, бірақ аса сенімділік те жоқ: 5 балл - 25,3%, 6 балл - 20,7%, 7 балл - 14,4%.

Төмен бағалар (1-3) – 6,5%.

Жоғары сенімділікті (8-10) 22,2% жиынтықта атап өтеді.

Ел бойынша орташа көрсеткіш – **6,04**, бұл жалпы зейнетақы жүйесінен сәл жоғары, бірақ әлі де шектеулі сенімді көрсетеді.

Өңірлік айырмашылықтар да байқалады: СҚО (6,42), Ақмола облысы (6,38) және Астана (6,29) көш бастап тұр. Ең төменгі параметрлер Ұлытау (5,69), Қызылорда (5,72) және Маңғыстау (5,77) облыстарында тіркеледі.

БЖЗҚ-ға сенімсіздіктің себептері: негізгі мәселе – ашықтық аз. БЖЗҚ-ға 1-3 баға қойған азаматтар арасында:

- 42,9% ақпараттың жеткіліксіз ашықтығын және жетіспеушілігін көрсетеді;
- 35,7% - Қор басшылығына сенімсіздік;
- 8,7% - қызмет көрсетудің төмен сапасы;
- 12,8% - себепін таңдауда қиындық туғызады.

Осылайша, БЖЗҚ көбінесе бедел сипатындағы проблемаларға, қарапайым түсініктемелердің қолжетімсіздігіне және қаржылық нәтижелердің жеткіліксіз ашықтығына тап болады.

Сенімді арттыру шаралары: халық табыстылық пен ашықтықтың артуын күтуде. Азаматтар сенімнің артуын ең алдымен Қордың қаржылық нәтижелерін жақсарту арқылы көреді:

- зейнетақы жинақтарының табыстылығын арттыру – 59,8% (негізгі сұраныс);
- БЖЗҚ рөлі мен функцияларын үздік түсіндіру – 57,2%;
- неғұрлым тартымды жағдайлар жасау – 43,8%;
- көрсетілетін қызметтердің қолжетімділігін арттыру – 37,3%;
- халық алдында жиірек есеп беру – 38,4%.

Бұл деректер халықтың сенімін тек қаржылық тиімділікпен емес, сонымен қатар коммуникация сапасымен, ашықтықпен және қызмет көрсетудің қарапайымдылығымен байланыстыратынын көрсетеді.

3-ТАРАУ. ХАЛЫҚТЫҢ «БЖЗҚ» АҚ ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ АҚПАРАТҚА ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ, ХАБАРДАР БОЛУЫ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАБЫЛДАУ МӘСЕЛЕЛЕРІН АНЫҚТАУ

БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың қолжетімділігі (№24)

БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратқа қолжетімділікті бағалау көптеген азаматтар үшін қажетті мәліметтер жеткілікті ашық және оңай табылатын ретінде қабылданатынын көрсетеді.

Осылайша, респонденттердің 57,3% негізгі ақпарат еркін қолжетімді және іздеу кезінде қиындық тудырмайды деп есептейді. Бұл Қордың ресми коммуникация арналары - сайты, мобильді қосымша, колл-орталық және жалпы әлеуметтік желілер өз қызметін атқаратынын және қызметтің базалық ашықтығын қамтамасыз ететінін көрсетеді.

Алайда, сұралғандардың төрттен бірі (24,8%) қажетті деректерді табу үшін қосымша уақыт пен күш-жігерді қажет етеді. Бұл сайттағы навигацияның күрделілігі, артық ақпараттық жүктеме немесе жекелеген материалдардың жеткіліксіз құрылымдылығы туралы айтуы мүмкін. Бұл топ үшін қолжетімділік формальды түрде бар, бірақ танымдық күштерді арттыруды талап етеді.

Респонденттердің тағы 4,9% ақпараттың іс жүзінде қол жетімді еместігін айтады. Қатысушылардың 13% БЖЗҚ қызметіне қызығушылық танытпайтынын айтады. Бұл зейнетақыны жоспарлауға төмен тартылудың маңызды индикаторы және өзінің болашақ зейнетақысына сырттай пассивті көзқарас.

Тұтастай алғанда, ақпаратты қолжетімді ретінде басым қабылдауына қарамастан, деректер **халықтың шамамен үштен бір бөлігі іздестіруде кедергілерді сезінетінін немесе ақпаратты іздеуге мүлде ұмтылмайтынын көрсетеді.**

БЖЗҚ туралы ақпараттың қолжетімділігін бағалаудағы аймақтық айырмашылықтар

Өңірлік деректер айтарлықтай орнықты көріністі көрсетеді: Қазақстанның көптеген облыстарында азаматтар БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты қолжетімді деп санайды, алайда тақырыпқа қолжетімділік және қызығушылық деңгейі өңірлер арасында айтарлықтай өзгеріп отырады.

Жалпы ел бойынша халықтың **57,3%-ы** негізгі ақпараттың баршаға қолжетімді екенін айтады. Орташа мәннен жоғары бұл көрсеткіш бірқатар өңірлерде: Шығыс Қазақстан облысында (65,1%), Батыс Қазақстан облысында (64,7%), Абай (63,6%), Ұлытау (62,5%), Атырау (62,9%) және Солтүстік Қазақстан (61,8%) облыстарында тіркелген. Бұл Қордың өңірлік бөлімшелерінің неғұрлым белсенді жұмысын да, осы облыстар халқының неғұрлым жоғары сандық тартылуын да көрсетуі мүмкін.

Сонымен бірге бірқатар салалар ақпараттық ашықтықты қабылдаудың неғұрлым төмен деңгейін көрсетеді. Ең төменгі мәндер Павлодар облысында (51,8%), Ақмола облысында (53,4%), Қызылорда облысында (53,2%), Маңғыстау облысында (53,3%) және Алматы облысында (56,5%) байқалды. Бұл навигацияның күрделілігін, ақпараттың жеткіліксіздігін немесе

тұрғындардың ақпараттық сервистердің сапасына неғұрлым жоғары талаптарын көрсетуі мүмкін.

Ақпарат іздеу үшін қосымша күш-жігерді талап етеді деген баға Павлодар және Маңғыстау облыстарында (Абай, Ұлытау, БҚО, ШҚО) қолжетімділігі жақсы өңірлерде 18-20% -дан 31-32% -ға дейін өзгереді. Бұл дәл осы өңірлерде зейнетақы жүйесі туралы деректерді алуға тырысу кезінде халық ең үлкен кедергілерге тап болатынын растайды.

Ақпаратқа қолжетімділік іс жүзінде жоқ деп есептейтіндердің үлесі орташа алғанда 4,9% -ды құрайды, бірақ жекелеген өңірлерде өсуде. Ең жоғары көрсеткіш Жамбыл облысында (7,8%), Қарағанды облысында (7,2%) және Қызылорда облысында (6,5%) тіркелген. Керісінше, Атырау мен Жетісуда көрсеткіш айтарлықтай төмен - тиісінше 1,9% және 2,9%, бұл ең төменгі коммуникациялық кедергілер туралы куәландырады.

Қызығушылықтың деңгейін жеке атап өткен жөн. Орта есеппен ел бойынша респонденттердің 13% БЖЗҚ қызметіне қызығушылық танытпайтынын мәлімдеді. Алайда бірқатар өңірлерде бұл үлес едәуір жоғары - Жетісу (16,7%), Қызылорда (16,1%), Алматы (16,1%), бұл халықтың зейнетақыны жоспарлауға төмен тартылуы немесе қаржылық сауаттылық деңгейінің жеткіліксіздігін білдіреді. Қызығушылықтың неғұрлым төмен көрсеткіштері Солтүстік Қазақстан облысында (6,6%) және Батыс Қазақстан облысында (10,8%) байқалады.

Кесте 14. «БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты табу қаншалықты оңай деп ойлайсыз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, аймақтар бөлінісінде, %

Өңірлер	Негізгі ақпарат барлығына оңай қол жетімді	Ақпаратты табу үшін уақыт пен күш қажет	Іс жүзінде қол жетімділік жоқ	Қызық емес
ҚР	57,3	24,8	4,9	13
Ақмола обл.	53,4	28,4	5,2	12,9
Қарағанды обл.	57,5	21	7,2	14,4
Ұлытау обл.	62,5	18,8	3,1	15,6
Астана қ.	54,7	27,4	4,7	13,2
Ақтөбе обл.	54,3	26,4	6,4	12,9
Атырау обл.	62,9	22,9	1,9	12,4
БҚО	64,7	19,6	4,9	10,8
Маңғыстау обл.	53,3	31,7	3,3	11,7
Абай обл.	63,6	18,2	4,5	13,6
ШҚО	65,1	19,8	4,7	10,4
Қостанай обл.	56,2	28,1	5	10,7
Павлодар обл.	51,8	31,8	3,6	12,7
СҚО	61,8	26,3	5,3	6,6
Жамбыл обл.	59,8	20,7	7,8	11,7
Қызылорда обл.	53,2	24,2	6,5	16,1
Түркістан обл.	58,5	24,1	6	11,4
Алматы обл.	56,5	29,3	2,6	11,6
Жетісу обл.	54,9	25,5	2,9	16,7
Алматы қ.	57,3	23,1	3,5	16,1
Шымкент қ.	55,3	23,4	6,4	14,9

Осылайша, көптеген өңірлерде БЖЗҚ қызметі туралы ақпарат жеткілікті қолжетімді ретінде қабылданғанымен, деректер айтарлықтай аумақтық айырмашылықтарды көрсетеді. Ақпараттық қолжетімділіктің неғұрлым жоғары деңгейлері батыс және шығыс өңірлерге тән, ал орталық және

жекелеген оңтүстік облыстарда неғұрлым айқын ақпараттық кедергілер байқалады. Бұл халықтың қабылдауы мен сандық сауаттылығының жергілікті ерекшеліктерін ескеретін өңірлік бейімделген коммуникациялық стратегиялардың қажеттігін білдіреді (*Кесте 14*).

Лайкерт шкаласы бойынша есептелген интегралды индекс өңірлер халқының БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты қаншалықты қолжетімді деп санайтынын және оны іздеуге қызығушылық танытатынын көрсетеді.

Анықтамалық: Өртүрлі жағдайлардың жиілігін бағалау үшін Лайкерт Шкаласын қолданған жөн, мұнда респонденттер келесідей бағалайды: 4- "Негізгі ақпарат барлығына оңай қолжетімді"; 3 – "Ақпаратты табу үшін уақыт пен күш қажет"; 2 – "Іс жүзінде қолжетімділік жоқ"; және 1 – "Қызықтырмайды".

Әрбір нұсқа бойынша орташа мән келесідей есептеледі: $M = \frac{\sum(X \cdot P)}{N}$

X – шкала мәні (4-1), P – осы опцияны таңдаған респонденттердің пайызы, N – респонденттердің жалпы пайызы (барлық жерде 100%).

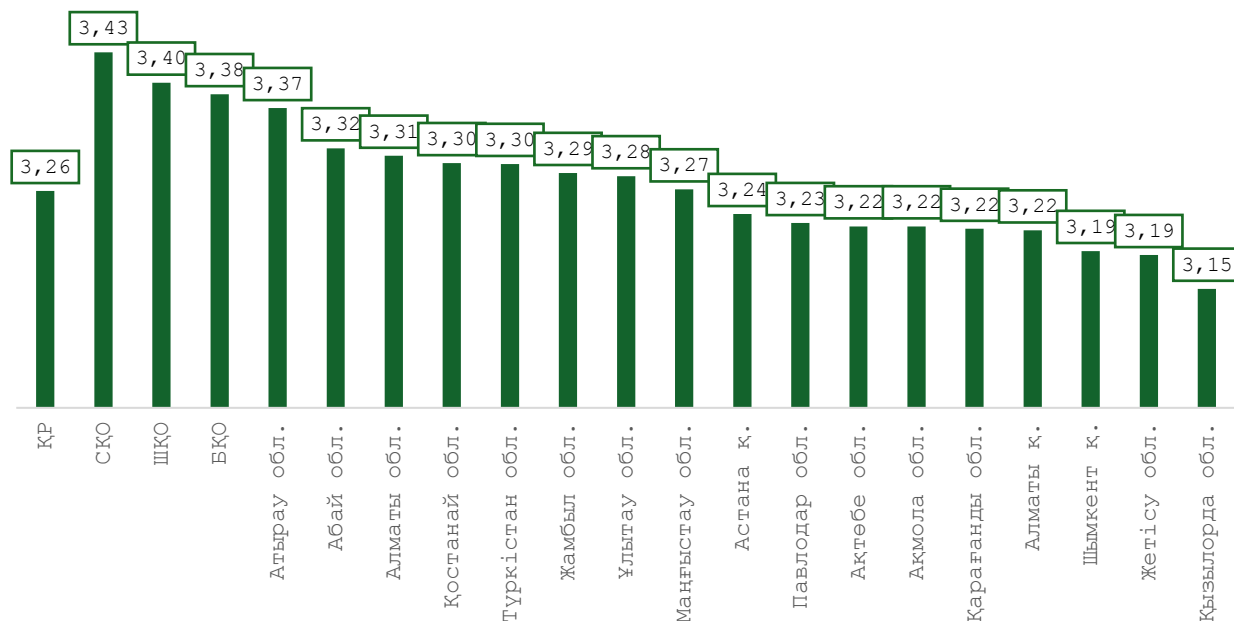
Лайкерт шкаласы бойынша есептелген БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың хабардарлығы мен қолжетімділігі деңгейі бойынша өңірлердің рейтингі, халықтың ақпараттануының орташа жоғары жалпы деңгейін көрсетеді. Қазақстан бойынша орташа мән **3,26 ұпайды** құрайды. Алайда аймақтар арасында айтарлықтай айырмашылықтар бар.

Рейтинг көшбасшылары СҚО (3,43), ШҚО (3,40), БҚО (3,38) және Атырау облысы (3,37) болып табылады. Жоғары көрсеткіштер бұл аймақтардың тұрғындары ақпараттың қолжетімділігін жиі байқайтынын, БЖЗҚ материалдарын жақсырақ меңгеретінін және зейнетақы жүйесі туралы мәліметтерді табуда қиындықтарға тап болмайтынын көрсетеді.

Қолжетімділіктің орташа деңгейі және хабардар болу мыналарға тән: Маңғыстау облысы бойынша, Жамбыл, Түркістан, Қостанай, Алматы облыстары, сондай-ақ Ұлытау және Абай (3,27-3,32). Бұл жерде халықтың бір бөлігі ақпаратты түсінікті деп қабылдайды, бірақ қосымша түсіндіруді қажет ететіндердің үлесі маңызды болып қала береді.

Ең төменгі мәндер Қызылорда облысында тіркелгендер (3,15), сондай-ақ Жетісу облысы және Шымкент қ. (3,19 бойынша). Бұл тұрғындар БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты іздеуде және түсінуде ең көп қиындықтарға тап болатын аймақтар. Төмен мәндер әлсіз коммуникациялық инфрақұрылымды немесе жергілікті түсіндіру жұмыстарының жеткіліксіздігін көрсетуі мүмкін.

Тұтастай алғанда, деректер хабардарлықтың жоғары орташаланған деңгейіне қарамастан, бірқатар өңірлерде, әсіресе маңызы төмен салаларда ақпараттандыруды күшейту қажеттілігі сақталып отырғанын көрсетеді (*31-сурет*).



Сурет 31. БЖЗҚ туралы ақпараттың хабардарлығы мен қолжетімділігі деңгейі бойынша өңірлердің рейтингі, шәкіл бойынша орташа балл Лайкерта

Халықтың БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың түсініктілігін қабылдауы (№25)

Халыққа жинақтаушы зейнетақы жүйесінің жұмысы қаншалықты қолжетімді және түсінікті түсіндірілетінін бағалау үшін респонденттерге БЖЗҚ ұсынатын ақпараттың түсініктілігі туралы сұрақ қойылды. Бұл көрсеткіш азаматтардың зейнетақы ережелерін, төлем шарттарын және инвестициялық тетіктерді зерделеу кезінде терминологиялық немесе мазмұндық кедергілерге тап болғанын анықтауға мүмкіндік береді.

БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың түсініктілігін бағалау көрсеткендей, халықтың көпшілігі Қордың негізгі түсіндірмелерін қабылдауда айтарлықтай қиындықтарға тап болмайды. Респонденттердің жартысынан көбі (57,3%) негізгі ақпарат түсінікті және барлығына қолжетімді деп есептейді.

Дегенмен, сауалнамаға қатысушылардың үштен біріне жуығы (29%) ақпаратты түсіну үшін қосымша уақыт пен күш қажет екенін айтады. Мұндай үлес белгілі бір кедергілердің бар екенін көрсетеді.

Бұл ретте 12,5% ақпараттың түсініктілік дәрежесін анықтай алмады, бұл зейнетақы тақырыбына қатысудың төмендігін немесе Қор материалдарына қызығушылықтың жоқтығын көрсетуі мүмкін. Тек 1,2 пайызы ғана ақпарат шынымен түсініксіз екенін айтты.

№25.3 Қосымша сұрақ ақпаратты түсініксіз деп санайтындарға қиындық туғызатын нәрсені нақтылауға мүмкіндік берді. Мұндай респонденттердің арасында екі бірдей маңызды санат басым: терминология және заңнама – әрқайсысы 37,8%. Бұл азаматтардың шағын тобы үшін инвестицияларға, салымшылардың құқықтарына немесе төлем шарттарына қатысты нормативтік құжаттардың, арнайы қаржылық терминдер мен тұжырымдардың күрделі тілі негізгі кедергіге айналатынын көрсетеді. Тағы 24,3 пайызы түсініксіздіктің себебін түсіндіруде қиындықтарға тап болды, бұл

тақырыптың жеткіліксіз қатысуын немесе жалпы күрделілік сезімін көрсетуі мүмкін.

Жалпы, БЖЗҚ-ның базалық коммуникациясын халық түсінікті және қолжетімді деп қабылдайды, бірақ **кәсіби терминологиямен және нормативтік аспектілермен байланысты кедергілер** сақталады деген қорытынды жасауға болады. Бұл деректер күрделі материалдарды қарапайым және тәжірибеге бағытталған форматтарға – бейнелерді түсіндіретін инфографикаға, есептеу мысалдарына, тақырыптық нұсқаулықтарға бейімдеу қажеттілігін растайды.

Кесте 15. Сұраққа жауаптарды бөлу: "Сіздің ойыңызша, БЖЗҚ қызметі туралы ақпарат халық үшін қаншалықты түсінікті? өңірлер бөлінісінде, %

Өңірлер	Негізгі ақпарат барлығына түсінікті	Ақпаратты түсіну үшін уақыт пен күш қажет	Түсініксіз	Жауап беруге қиналамын
ҚР	57,3	29	1,2	12,5
Ақмола обл.	62,1	29,3	0,9	7,8
Қарағанды обл.	59,3	27,5	1,8	11,4
Обл. Ұлытау	56,3	28,1	0,0	15,6
Астана қ.	54,3	26,9	1,3	17,5
Ақтөбе обл.	50,0	31,4	2,1	16,4
Атырау обл.	68,6	21,9	0,0	9,5
БҚО	52,9	31,4	1,0	14,7
Маңғыстау обл.	49,2	34,2	1,7	15,0
Обл. Абай	48,9	39,8	1,1	10,2
ШҚО	61,3	21,7	0,9	16,0
Қостанай обл.	62,0	28,1	0,8	9,1
Павлодар обл.	69,1	22,7	0,9	7,3
СҚО	55,3	27,6	2,6	14,5
Жамбыл обл.	57,5	33,0	0,0	9,5
Қызылорда обл.	52,4	33,9	1,6	12,1
Түркістан обл.	58,2	32,6	1,3	7,9
Алматы обл.	56,0	28,9	1,3	13,8
Обл. Жетісу	52,9	31,4	1,0	14,7
Алматы қ.	57,9	26,0	1,5	14,6
Шымкент қ.	60,1	25,0	1,6	13,3

Лайкерт шкаласы бойынша есептелген интегралды индекс өңірлер халқының БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты қаншалықты қолжетімді деп санайтынын және оны іздеуге қызығушылық танытатынын көрсетеді.

Анықтама үшін: Әртүрлі жағдайлардың жиілігін бағалау үшін Лайкерт шкаласын пайдалану орынды, онда респонденттер былайша бағалайды: 4- «Негізгі ақпарат баршаға оңай қолжетімді»; 3 - «Ақпаратты табу үшін уақыт пен күш-жігер қажет»; 2 - «Іс жүзінде қолжетімділік жоқ»; және 1 - «Мүдделі емеспін».

Әрбір нұсқа бойынша орташа мән келесідей есептеледі: $M = \frac{\sum(X \cdot P)}{N}$

X – - шкала мәні (4-1), P - осы нұсқаны таңдаған респонденттер пайызы, N - респонденттердің жалпы пайызы (барлық жерде 100%).

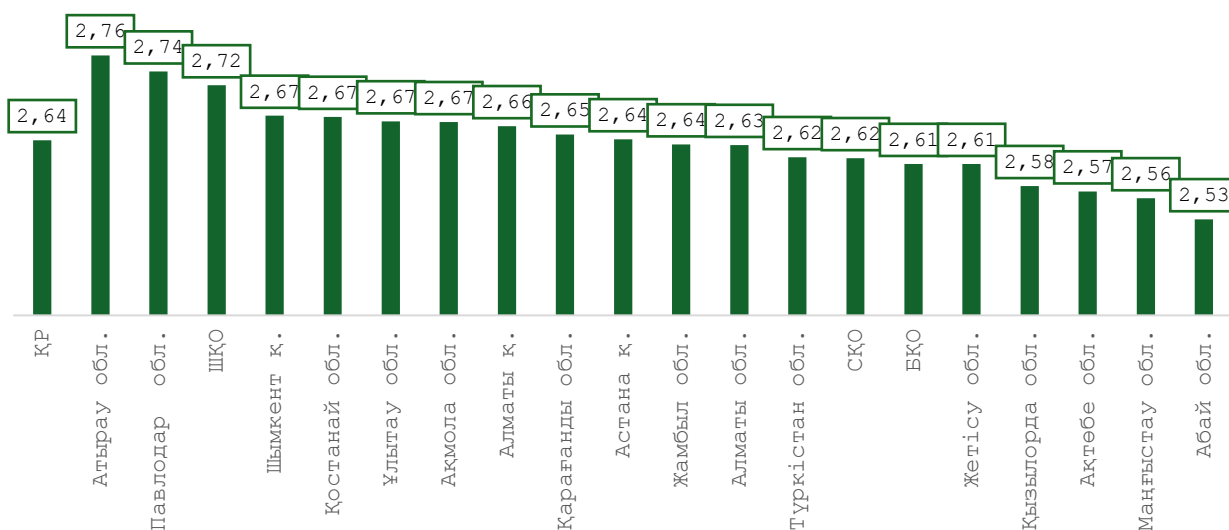
Қазақстан бойынша орташа көрсеткіш 2,64 балды құрайды, бұл ақпаратқа қолжетімділіктің орташа оң бағасын көрсетеді.

Рейтинг көшбасшылары СҚО (3,43), ШҚО (3,40), БҚО (3,38) және Атырау облысы (3,37) болып табылады. Жоғары көрсеткіштер осы өңірлердің тұрғындарының ақпараттың оңай қол жетімділігін жиі байқайтындығын, БЖЗҚ материалдарында жақсы бағдарланатындығын және зейнетақы жүйесі туралы мәліметтерді іздестіруде аздап қиындық көріп отырғандығын көрсетеді.

Қолжетімділік пен хабардарлықтың орташа деңгейі Маңғыстау, Жамбыл, Түркістан, Қостанай, Алматы облыстарына, сондай-ақ Ұлытау және Абай облыстарына (3,27-3,32) тән. Мұнда халықтың бір бөлігі ақпаратты түсінікті деп қабылдайды, алайда қосымша түсініктемелер қажет ететіндердің үлесі маңызды болып қала береді.

Ең төменгі мәндер Қызылорда облысында (3,15), сондай-ақ Жетісу облысында және Шымкент қаласында (3,19-дан) тіркелді. Бұлар БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты іздеуде және түсінуде халық ең көп қиындықтарға тап болатын өңірлер. Төмен мәндер әлсіз коммуникациялық инфрақұрылымды немесе жергілікті түсіндіру жұмыстарының жеткіліксіздігін көрсетуі мүмкін.

Тұтастай алғанда, деректер хабардар болудың жоғары орташа деңгейіне қарамастан, бірқатар өңірлерде, әсіресе мәні төмен салаларда ақпараттандыруды күшейту қажеттілігі сақталып отырғанын көрсетеді (Сурет 31).



Сурет 32. БЖЗҚ туралы ақпараттың хабардар болу және қол жетімділік деңгейі бойынша өңірлердің рейтингі, Лайкерт шкаласы бойынша орташа балл

Халықтың БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың түсініктілігін қабылдауы (№26)

Зерттеудің бұл блогы ел халқы жаңалықтар мен қоғамдық маңызы бар ақпаратты алатын ақпараттық арналарды талдауға арналған. Медиа-хабарламаларды зерделеу аудиторияның қандай дереккөздерге сенетінін, қоғамдық пікірді қалыптастыруға қандай тұғырнаманың барынша әсер ететінін және БЖЗҚ қызметі туралы материалдарды қоса алғанда, түсіндіру ақпаратын қайда орналастырған орынды екенін түсінуге мүмкіндік береді.

Респонденттерге әрбір санат ішінде нақты арналарды көрсету мүмкіндігімен негізгі медиа – теледидар, радио, газеттер, интернет-сайттар, әлеуметтік желілер мен мессенджерлер тізімі ұсынылды (Кесте 16).

Кесте 16. «Сіз жаңалықтарды қандай дереккөзден аласыз?», тізіміне респонденттер көрсеткен барлық дереккөздер және бірқатар «ТВ» және «Сайттар» дереккөздерінің ТОП-10 кірді, %

Теледидар 29,4%		Радиостанциялар 5,6%		Газеттер 2,2%		Сайттар 13,7%		Әлеуметтік желілер 49,1%	
КТК	15,3	Еуропа	34,9	Авангард	19,7	Zakon.kz	23,1	Instagram	32,3
31 арна	9,8	Қазақ радиосы	14,2	Егемен Қазақстан	16,7	Baq.kz	20,9	Facebook	13,6
Еларна	9,3	Авторадио	11,8	Егемен Қазақстан	15,2	Информбюро	14,6	WhatsApp	11,9
Хабар	8,9	Жұлдыз	8,3	Jetisy	15,2	Nur.kz	8,5	Telegram	10,9
Бірінші арна	8,1	NS радиосы	7,7	Қазақ үні	12,1	Tengrinews	8,3	Tik-tok	9,3
ССВ	6,8	Радио Саяжай	7,7	Ақмола ақиқаты	10,6	Азаттық Азия	4,6	Threads	7,5
НТК	6,1	Орыс радиосы	4,1	Арқа ажары	10,6	Mail.Ru	4,4	Youtube	6,0
7 арна	6,0	Халықтық радио	4,1			365info.kz	4,4	Twitter	5,2
Қазақстан	4,5	Біздің радио	4,1			orda.kz	3,9	VK.com	3,2
Almaty.tv	4,2	Шалқар	3,0			Google	3,9		

Зерттеу нәтижелері **Қазақстан халқының медиа тұтынуы цифрлық платформалар жағына қарай белсенді түрде ауысуын** жалғастыратынын көрсетеді. Әлеуметтік желілер мен мессенджерлер негізгі жаңалық көзі ретінде үстем орынға ие – оларды респонденттердің жартысына жуығы (49,1%) көрсеткен.

Бұл ретте әлеуметтік желілер аса фрагменттелген медиакеңістікті білдіреді: ең көп сұранысқа ие көздер Instagram (32,3%), WhatsApp (11,9%), Telegram (10,9%) және Facebook (13,6%) болып табылады. Олар жиынтығында ақпараттың таралу жылдамдығын да, қоғамдық пікірталастардың сипатын да анықтай отырып, күнделікті ақпараттық тұтынудың өзегін қалыптастырады. TikTok (9,3%) және YouTube (6%) қысқа және көрнекі контентті алып, құрылымды толықтырады.

Маңыздылығы бойынша екінші дереккөз - **теледидар**, оны респонденттердің 29,4% көрсетті. ТВ, әсіресе, ересек аудитория үшін тұрақты және үйреншікті арна рөлін сақтайды. Телевизиялық сегмент ішінде КТК (15,3%), 31 арна (9,8%), «Еларна» (9,3%), «Бірінші арна» (8,1%) және «Хабар» (8,9%) анағұрлым танымал. Бұл негізінен сенімі жоғары және кеңінен қамтылған ірі ұлттық медиа брендтер.

Интернет-сайттар аралық орынға ие – халықтың 13,7% жаңалықтарды жаңалықтар порталдарынан алады. Бұл сегментте көшбасшылар Zakon.kz (23,1%), Baq.kz (20,9%), Informburo (14,6%) және Tengrinews (8,3%) болып

табылады. Бұл ресурстар әлеуметтік желілермен салыстырғанда неғұрлым терең және формальды контентті қамтамасыз ете отырып, онлайн-медиа өзегін қалыптастырады.

Дәстүрлі форматтар – **радио** (5,6%) және **газеттер** (2,2%) медиа тұтыну құрылымында ең аз салмақты сақтайды. Радиостанциялардың арасында «Европа Плюс» (34,9%) және «Қазақ радиосы» (14,2%) неғұрлым танымал. Баспа БАҚ санатында айтарлықтай айырмашылықтар жоқ: аудитория «Егемен Қазақстан», «Казахстанская правда» және өңірлік газеттер арасында біркелкі бөлінген. Газеттер үлесінің төмендігі баспасөз басылымының медианарықтың шеткері аумағына кетуінің жалпы үрдісін көрсетеді.

Жиынтығында деректер Қазақстанның ақпараттық кеңістігі цифрландырудың жоғары дәрежесімен және алаңдардың әртүрлілігімен сипатталатынын көрсетеді. Жаңалықтарды тұтынудың негізгі ағыны әлеуметтік платформалар жағына ауысты, бұл **мемлекеттік және қоғамдық коммуникацияларды қысқа, көрнекі және мультимедиялық материалдар форматына бейімдеу қажеттігін** талап етеді.

Осылайша, тиімді коммуникация үшін Instagram, Telegram, Facebook, WhatsApp және жетекші ұлттық телеарналар стратегиялық маңызды болып қала береді, ал онлайн-порталдарды пайдалану анағұрлым талдамалы және сараптамалық контент үшін маңызды құрал болып қала береді.

Сауалнама нәтижелері жаңалық ақпаратын тұтыну құрылымында айқын жас ерекшеліктері бар екенін көрсетеді. Жастар аудиториясы үшін (18–29 жас – 52%) жаңалықтардың негізгі көзі әлеуметтік желілер мен мессенджерлер болып табылады.

Жас ұлғайған сайын дәстүрлі ақпарат көздерінің, ең алдымен теледидардың рөлі арта түседі. Ересек және аға жас топтарында теледидар жаңалық алудың маңызды әрі тұрақты арнасы мәртебесін сақтайды (29,2–30,7%), ал әлеуметтік желілердің үлесі біртіндеп төмендейді (47,2%-ға дейін), дегенмен әлі де жоғары деңгейде қалады.

Осылайша, жастардың медиатұтынуы көбіне цифрлық платформаларға бағытталған болса, ересек тұрғындар әлеуметтік желілер мен дәстүрлі медианы, ең алдымен теледидарды қатар пайдаланатын аралас модельді көрсетеді.

Кесте 17. «Жаңалықтарды қай ақпарат көзінен аласыз?» сұрағына жауаптар бөлінісі, жас бөлінісінде, %

	18-29 жас	30-39 жас	40-49 жас	50-59 жас	60-65 жас
Теледидар	27,6	29,9	30,7	29,2	30,0
Радиостанциялар	5,3	5,3	5,9	5,7	6,9
Газеттер	1,8	3,1	1,9	1,7	2,4
Сайттар	13,3	13,0	14,4	15,7	11,7
Әлеуметтік желілер мен мессенджерлер	52,0	48,7	47,2	47,7	49,0

Тарау бойынша қорытындылар

Халық тұтастай алғанда БЖЗҚ қызметінің ақпараттық ашықтығы мен түсініктілігін қанағаттанарлық деп бағалайды, алайда азаматтардың шамамен үштен бірі ақпараттық кедергілердің әртүрлі дәрежесіне - навигацияның күрделілігі мен терминологиялық қиындықтардан бастап жеке тартудың төмендігіне дейін тап болады.

Респонденттердің 57,3% -ы Қордың қызметі туралы қажетті ақпаратты оңай қолжетімді деп санайтынына қарамастан, едәуір топ - 24,8% мәліметтер іздеу қосымша күш-жігерді талап ететінін атап өтті. Тағы 4,9% ақпаратқа қолжетімділік жоқ дерлік, ал 13% Қор қызметіне мүлдем қызығушылық танытпайды деп мәлімдеді.

Осылайша, **халықтың үштен біріне жуығы іс жүзінде зейнетақы жүйесінің сапалы ақпараттық алаңынан тыс қалып отыр.**

Өңірлік айырмашылықтар ашықтықты қабылдаудың біртекті еместігін көрсетеді. Қолжетімділіктің неғұрлым жоғары көрсеткіштері Шығыс Қазақстан облысында (65,1%), Батыс Қазақстан облысында (64,7%), Абай (63,6%) және Ұлытау облыстарында (62,5%), ал төмен мәндер Павлодар (51,8%), Ақмола (53,4%) және Қызылорда (53,2%) облыстарында тіркелген.

Ақпарат жоқ деп есептейтіндердің үлесі Жамбыл облысында 7,8% -ға және Қарағанды облысында 7,2% -ға жетеді. Қызығушылықтың көрсеткіші де тұрақсыз: СҚО-да 6,6% -дан Жетісуда 16,7% -ға дейін және Алматы қалалары мен Қызылорда облысында 16,1% -ға дейін.

Ақпараттың түсініктілігін бағалау ұқсас көріністі көрсетеді. Халықтың жартысынан астамы (57,3%) Қордың түсіндірулері түсінікті екеніне сенімді, алайда үштен бір бөлігі – 29% түсінуде қиындықтар көріп отыр және деректерді игеруге қосымша уақыт жұмсауға мәжбүр. 12,5% түсініктілікті бағалаумен қиындық көреді, ал 1,2% ақпарат түсініксіз деп тікелей есептейді.

Қордың материалдары күрделі болып көрінетіндер арасында негізгі кедергілер терминология мен заңнаманың ерекшеліктері болып табылады - әр позиция бойынша 37,8%. Бұл тілді оңайлату, материалдарды бұқаралық қаржылық сауаттылық деңгейіне бейімдеу және визуалды, инфографикалық форматтарға көшу қажеттігін көрсетеді.

Өңірлік саралау осы көрсеткіште де байқалады. Маңғыстау облысында ең төмен көрсеткіш - **49,2%**. Жалпы ел бойынша орташа көрсеткіш Лайкерт шкаласы бойынша **2,64** баллды құрайды, бұл қабылдаудың қалыпты деңгейіне сәйкес келеді.

БЖЗҚ қабылдауын қалыптастыру үшін халықтың өзекті ақпаратты алуы арқылы медиа ортаның ерекше маңызы бар. Мәліметтер көрсеткендей, еліміздің медиа саласы цифрлық платформаларға қарай жылдам жылжып келеді. 49,1% респонденттер жаңалықтарды әлеуметтік желілер арқылы алады, бұл оларды коммуникацияның басты арнасына айналдырады. Ең танымал Instagram (32,3%), Facebook (13,6%), WhatsApp (11,9%) және Telegram (10,9%). TikTok (9,3%) және YouTube (6%) медиакартинаны толықтырады. Халықтың 29,4% -ы үшін елеулі дереккөз болып қалғанымен, теледидар ықпалы бойынша әлеуметтік желілерден артта қалып отыр, ал сайттар (13,7%), радио (5,6%) және газеттер (2,2%) перифериялық жағдайға ие. Бұл зейнетақы тақырыбы бойынша **коммуникацияның дәстүрлі**

форматтары ұтқыр, көрнекі және интерактивті арналарға жол бере отырып, біртіндеп тиімділігін жоғалтады дегенді білдіреді.

КОРРЕЛЯЦИЯЛЫҚ ТАЛДАУ

Корреляциялық талдау БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты қабылдау ерекшеліктерін, респонденттердің хабардар болу деңгейін және олардың зейнетақы жүйесімен өзара іс-қимыл жасау тәжірибесін көрсететін бірқатар статистикалық маңызды байланыстарды анықтады.

Барлығы Чеддок шкаласы бойынша байланыстың қалыпты күшіне сәйкес келетін $0,3 \geq$ коэффициентінің мәнімен 6 байланыс анықталды. Бұл өзара байланыстар БЖЗҚ қабылдауына, мінез-құлық белгілеріне және халықпен коммуникация сапасына қандай факторлардың әсер ететінін тереңірек түсінуге мүмкіндік береді (Кесте 17).

Кесте 17. Респонденттердің жауаптары корреляциясының жұптық коэффициенттерінің кестесі ($0,3$ -тен $\geq$ көрсеткіштер бөлінген)

Айнымалы 1	Айнымалы 2	r
5. БЖЗҚ-ға зейнетақы жарналарының қандай түрлерін білесіз?	25.1 Сіздің ойыңызша, БЖЗҚ қызметі туралы ақпарат халық үшін қаншалықты түсінікті? 3. Түсініксіз, нақты не екенін көрсетіңіз	0,314
9.1 Егер иә болса, онда өз тәжірибеңізді сипаттаңыз	3. Газеттер	0,433
11.1 Олай болса, өз тәжірибеңізді сипаттаңыз	21.1 Егер 1-ден 3-ке дейінгі бағалар белгіленсе, сенімсіздіктің себебін көрсетіңіз:	-0,45
12. Жеке зейнетақы шотының жай-күйі туралы ақпаратты қалай алуға болады?	3. Газеттер	0,325
21.1 Егер 1-ден 3-ке дейінгі бағалар белгіленсе, сенімсіздіктің себебін көрсетіңіз:	11.1 Олай болса, өз тәжірибеңізді сипаттаңыз	-0,45
22.1 Егер 1-ден 3-ке дейінгі бағалар белгіленсе, сенімсіздіктің себебін көрсетіңіз:	3. Газеттер	0,333

Респонденттердің зейнетақы жарналарының түрлерін білуі мен БЖЗҚ ақпаратының түсініктілігін бағалау арасындағы байланыс $r = 0,314$ коэффициентімен көрсетіледі, бұл қалыпты оң тәуелділікті көрсетеді. Бұл дегеніміз, **респонденттер зейнетақы жарналарының тетіктерінде неғұрлым жақсы бағдарланған сайын, ресми ақпарат оларға соншалықты түсінікті көрінеді**, әсіресе, егер әңгіме ақпараттың қандай элементтері түсініксіз болып қалатынын көрсету талап етілетін сұрақтар блогы туралы болса. Алдын ала білімінің болуы БЖЗҚ ақпаратын түсіндіруді жеңілдетеді.

Дәстүрлі медианың маңызды рөлі бірнеше байланыстарда байқалады. БЖЗҚ-мен өзара іс-қимылдың жеке тәжірибесін сипаттау мен газеттерді ақпарат көзі ретінде пайдалану арасындағы корреляция $r = 0,433$ құрайды, бұл іріктемедегі ең жоғары оң тәуелділіктердің бірі болып табылады. Бұл **онлайн ресурстардың, атап айтқанда, әлеуметтік желілердің (49,1%) танымалдылығына қарамастан, Қормен өзара іс-қимыл жасаудың нақты тәжірибесі бар респонденттер қосымша ақпарат алу үшін газеттерге жиі жүгінетінін немесе керісінше, газеттерді**

пайдаланушылар неғұрлым тартымды және хабардар болуға бейім екенін көрсетеді.

Осындай тәуелділік жеке зейнетақы шотының жай-күйін білу және газеттерді пайдалану арасында да байқалады ($r = 0,325$). **Зейнетақы шотының жай-күйін тексеруді білетін респонденттер де ақпаратты дәл осы газет көздерінен жиі алады.**

Бұдан басқа, БЖЗҚ-ға сенімсіздік себептерін тұжырымдау қабілеті $r = 0,333$ коэффициентті газеттерді пайдаланумен байланысты, **бұл баспа медиасын тұтынушылардың құрылымдалған, негізделген және талдамалы пікірге ие болатынын көрсетеді.**

Жеке кластер сенімсіздік факторына байланысты елеулі теріс корреляцияларды көрсетеді.

Өз тәжірибесін сипаттау және сенімсіздік себептерін көрсету арасында $r = -0,45$ күшті теріс байланыс байқалады, ол екі бағытта да тіркеледі ($11.1 \rightarrow 21.1$, сондай-ақ $21.1 \rightarrow 11.1$). **Бұл респонденттер өз тәжірибелерін неғұрлым егжей-тегжейлі сипаттаса, бұл тәжірибенің теріс болу және сенімсіздіктің туындауымен қатар жүру ықтималдығы соғұрлым жоғары болатынын білдіреді.** Бұл тәуелділік сенімсіздіктің абстрактілі ұғымдарға емес, көбінесе жеке эмпирикалық тәжірибеге сүйенетінін көрсетеді.

Барлық анықталған тәуелділіктер БЖЗҚ айналасындағы ақпараттық және мінез-құлық серпіні **білім деңгейімен, тәжірибе сапасымен және ақпарат көздерін таңдаумен тығыз байланысты** екенін көрсетеді.

0,314, 0,325, 0,333 және әсіресе 0,433 сияқты оң байланыстар хабардар болу және практикалық өзара іс-қимыл респонденттердің **Қордың қызметін түсіну және бағалау қабілетін арттыратынын атап көрсетеді.**

Теріс коэффициент $-0,45$ теріс тәжірибе мен сенім арасындағы неғұрлым терең құрылымдық қақтығысты көрсетеді, **ұйымның жұмысындағы кез келген кемшіліктер тез арада айқын сенімсіздік негіздеріне айналатынын көрсетеді.**

ХАЛЫҚТЫҢ ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҒЫНЫҢ БАЗАЛЫҚ ДЕҢГЕЙІ

Хабардар болу және білім. Қазақстан азаматтарының көпшілігі 2025 жылы БЖЗҚ-дағы өз зейнетақы жинақтарын зейнетақыдағы табыстың басты көзі ретінде қарастырады (респонденттердің 39,3% -ы таңдады). Мемлекеттік ортақ зейнетақыға үміт артатындардың үлесі 25% -ға дейін қысқарды (2021 жылғы 42,6% -дан), бұл патерналистік көңіл-күйден «мемлекет қамтамасыз етуі тиіс». Сонымен қатар баламалы жинақ ақшаға және инвестицияларға қызығушылық артты - 2021-2025 жылдардағы респонденттердің 8,1% -дан 15,6% -ға дейін (неғұрлым қамтамасыз етілген азаматтар арасында 18-19% -ға дейін). Бұл ретте базалық қондырғылардағы гендерлік, жас және өңірлік айырмашылықтар аз.

Зейнетақы жүйесін білу. Базалық ақпараттандыру деңгейі өсті: сұралғандардың 58,3% зейнетақы жүйесінің аралас моделін (мемлекеттік + жинақтаушы зейнетақы) дұрыс сипаттайды. Алайда халықтың үштен бірінде бұрынғысынша ақпараттық олқылықтар бар: 28,3% тек жинақтаушы бөлігін ғана біледі, ал 13,5% - тек мемлекеттік зейнетақы туралы ғана біледі.

Негізгі параметрлер туралы хабардар болу жоғары: мысалы, 84,1% қолданыстағы зейнеткерлік жасты дұрыс атайды (ерлер үшін 63 жас, әйелдер үшін 61 жас). Тек 4,6% ғана ескірген нормамен (63/58) операция жасауды жалғастырады, алайда жекелеген өңірлерде (мысалы, Жетісу) қате жауаптардың үлесі 10% ~ жетеді.

Көпшілігі міндетті зейнетақы жарналары туралы да біледі: 90,1% МЗЖ туралы естіген, бірақ одан да күрделі компоненттерді білуі төмен - тек 25,6% жұмыс берушінің жарналары туралы, 21,2% кәсіптік жарналар туралы және 43,2% ерікті жарналар туралы біледі. Бұл базалық ұғымдар арнайы ұғымдарға қарағанда жақсы меңгерілгенін білдіреді. Тұтастай алғанда, қаржылық сауаттылықтың базалық деңгейі салыстырмалы түрде жоғары, алайда түсіністікте бос орындар қалып отыр.

Жүйедегі мінез-құлық және қатысу. Халықтың зейнетақы жүйесіне тартылуы едәуір артты. БЖЗҚ-ға жарналар жасаған азаматтардың үлесі **78,7%** -ға жетті (2021 жылғы 42,7% -ға қарсы). Бұл **өсім көлеңкелі жұмыспен қамтудың қысқаруын және зейнетақы бағдарламаларымен қамтудың өсуін көрсетеді.**

Дегенмен, өздерінің зейнетақы шотына деген қызығушылық тежелген күйде қалып отыр: респонденттердің 29,2% -ы ғана жинақтарының жай-күйін үнемі тексереді, ал респонденттердің үштен бірі (33,8%) өздерінің зейнетақы шоттарын мүлдем бақыламайды (дегенмен бұл пассивті топ 2021 жылы 41% -дан ~ қысқарды). Әсіресе жастар жинақтарға аз қызығушылық танытады: 18-29 жас аралығындағы жастардың 36,7% -ы өздерінің зейнетақы балансын бақыламайтынын мойындады.

Сондай-ақ, зейнетақыны жоспарлау үшін цифрлық сервистерді пайдалануда белсенділіктің төмендігі анықталды: респонденттердің **6,3% -ы ғана сайтта зейнетақы калькуляторын сынап көрді**, ал 87,4% -ы оны ешқашан пайдаланбаған. Азаматтардың жартысына жуығы базалық электрондық құралдарды (мобильдік қосымша, БЖЗҚ сайты, eGov порталын

пайдаланатындар 40-49%) қолданса да, басым көпшілігі офлайн-арналарды: **БЖЗҚ кеңселеріне (69,3%) немесе ХҚКО-ға (58,4%) жеке жүгінуді** қалайды. Бұл зейнетақы саласындағы цифрлық сауаттылық пен онлайн-сервистерді дамыту үшін айтарлықтай әлеуетті көрсетеді.

ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚТЫҢ ІЛГЕРІЛЕТІЛГЕН ДЕҢГЕЙІ

Жалпы үрдістер. Зейнетақы жүйесінің неғұрлым күрделі аспектілеріне көшу шамасына қарай қаржылық сауаттылық деңгейі едәуір төмендейді. Бұл санатта дұрыс жауаптардың көпшілігі 30-45% -ды ғана құрайды, бұл халықтың озық білімді жеткіліксіз меңгергенін көрсетеді. Басқаша айтқанда, азаматтардың **базалық құқықтары мен мүмкіндіктерін қанағаттанарлық деңгейде түсінеді, бірақ неғұрлым күрделі қаржы тетіктері қиындықтар туғызады.**

Зейнетақы активтерін инвестициялау. Зейнетақы жинақтарын кім басқаратыны туралы тұрақты жаңылысу бар. Ең танымал жауап «БЖЗҚ-ның өзі» болды – респонденттердің 35,6% солай деп санайды, бірақ бұл дұрыс емес. Сенімді басқарушыларды (Ұлттық Банк және басқарушы компаниялар) азаматтардың тек 34,1% ғана дұрыс атаған. Яғни, респонденттердің үштен екісі зейнетақы активтерін инвестициялаудың нақты тетігін білмейді. Оның үстіне бұл олқылық жүйелі сипатта: тіпті жоғары білімі бар адамдар арасында да қате жауаптардың үлесі жоғары (40% -ға дейін БЖЗҚ инвестор ретінде айтылады).

Сондай-ақ инвестициялық кіріс қағидаттарын түсіну нашарлады: сауалнамаға қатысқандардың 25%-ы ғана кірістілікті есептеудің нарықтық сипатын дұрыс көрсетті (2021 жылғы 41,7% -ға қарсы). Көбі жеңілдетілген үлгілерге көшті: мысалы, 32,5% зейнетақы шоттары бойынша кірістілік жай ғана инфляция деңгейіне индекстеледі деп есептейді, ал 21-22% ол банк депозитіне ұқсас есептеледі деп ойлайды. Бұл деректер инвестициялар бөлігіндегі қаржылық білім деңгейінің төмендегенін және олардың интуитивті түсініктермен ауыстырылғанын білдіреді.

Зейнетақы аннуитеті және салық режимі. Халық зейнетақы аннуитеттері жағдайында нашар бағдарланады: респонденттердің 29% ғана аннуитетті сатып алудың жасы мен шарттарын дұрыс біледі (45 жастан бастап жеткілікті сома жинаған кезде аннуитетті ресімдеуге болады деп дұрыс жауап бере отырып). Қалғандары шатастырады: ~ 26,7% аннуитет тек зейнеткерлік жаста ғана қолжетімді деп санайды, 22,4% жинақтарды кез келген жаста сақтандыруға аударуға болады деп санайды, ал 21,9% мұндай мүмкіндік мүлдем жоқ деп сенеді. Жауаптың басым нұсқасының болмауы білімнің алшақтығын білдіреді.

Зейнетақыға салынатын салықтарға қатысты жағдай ұқсас: сауалнамаға қатысқандардың 38% -ы ғана қолданыстағы зейнетақы төлемдеріне салық салу режимі және оның 2026 жылдан бастап алып тасталатыны туралы біледі, ал 43,9% -ы зейнетақы төлемдерінің мүлде салық салынбайтынына сенімді. Тағы 18,1% -ы зейнетақыдан әлеуметтік салық алынады деп қате ойлайды. Осылайша, халықтың жартысынан астамы жүйенің салық ережелерін дұрыс ұсынбайды.

Төлемдер мен кепілдіктер қағидалары. Базалық шектеулер азаматтардың көпшілігіне белгілі. Мысалы, респонденттердің 61,5% кез келген жаста зейнетақы ақшасын алу мүмкіндігі туралы тұжырымды дұрыс қабылдамады (яғни мерзімінен бұрын алу шектелгенін түсінеді). Алайда, басқа аспектілер бойынша қателер ұдайы пайда болады. Мәселен, сұралғандардың 15,6% аннуитет шарттарын дұрыс бағаламайды (дұрыс айтылғандардың біреуін қате деп санайды), ал 12,9% мерзімді зейнетақы төлемдері ережелерінде шатастырады. Жинақтар номиналының сақталуының мемлекеттік кепілдігін де толық түсінбейді: 49,5% оның міндетті жарналарға ғана қолданылатынын біледі, бірақ 40%-ға жуығы ерікті жинақтарға да кепілдік берілген деп ойлайды (тағы 10,8% - ерікті жинақтарға ғана кепілдік берілген). Нәтижесінде **азаматтардың жартысына жуығы жүйедегі мемлекеттік міндеттемелер туралы бұрмаланған түсінікке ие.**

Сервистер мен мүмкіндіктер туралы хабардар болу. Респонденттердің көпшілігі зейнетақы жүйесінің базалық сервистерімен таныс: шамамен 89,4% өздерінің жинақтарын (жеке шот) қадағалау мүмкіндігі туралы, 84,9% - БЖЗҚ сайты туралы, 73,2% - Қордың кері байланыс арналары туралы, 72,4% - белгілі бір қажеттіліктерге арналған біржолғы зейнетақы төлемдерінің опциясы туралы біледі.

Алайда озық құралдардың танымалдығы тіпті нашар: инвестициялық стратегияны таңдау мүмкіндігін 55,8%, зейнетақы калькуляторының болуын - 45,7% ғана айтады, ал зейнетақы активтерінің тарихи кірістілігі туралы ақпаратты сұралғандардың тек 31,7% ғана біледі. Бұл **халықтың зейнетақы жүйесін негізінен пассивті пайдаланатынын растайды: адамдар базалық қызметтер туралы біледі, бірақ бәрі де анағұрлым күрделі қаржы құралдары мен ұзақ мерзімді жоспарлауға кірісе бермейді.**

ЗЕЙНЕТАҚЫ ЖҮЙЕСІНЕ ЖӘНЕ БЖЗҚ-ҒА СЕНІМ

Жалпы сенім деңгейі. Халықтың зейнетақы жүйесіне және БЖЗҚ-ға көзқарасын қалыпты-бейтарап деп сипаттауға болады. Он балдық шкала бойынша (мұнда 10 - толық сенім) **зейнетақы жүйесіне сенімнің орташа бағасы шамамен 5,92 баллды, ал БЖЗҚ-ға - 6,04 баллды құрайды.** Бұл мәндер шкала ортасынан сәл ғана жоғары, айқын оптимизмсіз тежелген сенімді көрсетеді.

Осылайша, азаматтардың басым көпшілігі бейтарап-позитивті немесе сақтықпен-сенімді ұстанымға ие: қатты сенімсіздік танытпай, сондай-ақ зейнетақы институттарына толық сенім білдірмей.

Сенімнің динамикасы мен факторлары. **2022 жылы жинақтаушы жүйеге деген сенімнің артуы тіркелді (респонденттердің 47,5% -на дейін БЖЗҚ зейнетақымен қамсыздандырудың басты құралы ретінде таңдады),** бұл қаражатты ішінара алу туралы **қоғамдық пікірталасқа тура келді.** 2025 жылға қарай сенім көрсеткіші неғұрлым төмен, бірақ жоғары деңгейде тұрақтанды (сол индикатор бойынша 39,3%).

Географиялық жағынан сенім құбылады: елдің солтүстік және орталық өңірлері сенімнің неғұрлым жоғары орташа балын көрсетеді (мысалы,

Ақмола облысы - 6,53; Қарағанды облысы - 6,22), ал оңтүстік, шығыс облыстары мен мегаполистері неғұрлым сыни (Абай облысында ең төменгі - 5,72 балл). Дегенмен, барлық өңірлерде сенім өте төмен мәнге түспей, қалыпты шекте қалады. Мұндай жағдай **халықтың зейнетақы жүйесіне және БЖЗҚ-ға деген сенімінің жоқтығын растайды - бұл көрсеткіштер байланысқан және синхронды түрде өзгереді**. Айтпақшы, халықтың ең білімді топтары БЖЗҚ-ға барынша сенім білдіреді - ғылыми дәрежесі жоғары респонденттер арасында сенім бағасының үлесі 48,9% -ға жетеді.

Сенімсіздік және оның себептері. Аса сенбейтіндер аз болса да, олардың пікірлерін талдау бірнеше жүйелі себептерді анықтады. Төмен баға (1-3 балл) қойған **респонденттердің жартысына жуығы (48%) зейнетақыны жеткіліксіз деп есептей отырып, өздерінің сенімсіздігін зейнетақы төлемдерінің төмен деңгейімен түсіндіреді**. Екінші орында - зейнетақы заңнамасында жиі болатын өзгерістер (21,1%). Үшінші фактор тұрақсыз экономикалық жағдай (19,3%), оның ішінде инфляция және теңгенің ауытқуы болып табылады, бұл жинақталған қаражаттың сақталуына сенімділікті жоғалтады.

Сауалнама сондай-ақ халықтың сенімділікті арттыру үшін қандай шараларды неғұрлым пәрменді деп есептейтінін көрсетті: сұралғандардың **59,8% зейнетақы активтерінің кірістілігін (үздік инвестициялық пайда) арттыру қажеттігін**, ал шамамен 46% - Қор жұмысының ақпараттандырылуы мен ашықтығын жақсарту қажеттігін көрсетті. Бұл азаматтардың сенімін қаржылық нәтижелермен де, тиімді коммуникациямен де нығайтуға болатынын көрсетеді.

ХАЛЫҚТЫҢ АҚПАРАТҚА ҚОЛЖЕТІМДІЛІГІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАБЫЛДАУЫ

Ақпаратқа қол жетімділікті бағалау. Халықтың жартысынан астамы БЖЗҚ-ның ағымдағы ақпараттық ашықтығын оң бағалайды. Сауалнамаға сәйкес, респонденттердің **57,3% -ы Қордың қызметі туралы негізгі ақпарат барлық ниет білдірушілер үшін оңай қолжетімді** деп санайды. Алайда, аудиторияның едәуір бөлігі қиындықтарға тап болады: 24,8% қажетті мәліметтерді іздеу қосымша күш-жігер мен уақытты талап ететінін, ал тағы 4,9% ақпараттың іс жүзінде еркін қолжетімділікте еместігін айтты. Бұдан басқа, азаматтардың 13% БЖЗҚ қызметіне қызығушылық танытпайтынын және ол туралы ақпарат іздемейтінін тікелей көрсетті.

Осылайша, іс жүзінде **халықтың шамамен үштен бірі зейнетақы жүйесі туралы белсенді ақпараттандыру аясынан тыс**.

Деректерге қолжетімділікте өңіраралық айырмашылықтар байқалады: егер Шығыс Қазақстан, Абай және бірқатар басқа да облыстарда халықтың 6-65% -ы ақпаратқа қол жетімді екендігіне келіссе, жекелеген өңірлерде (Павлодар, Ақмола облыстары және т.б.) бұл көрсеткіш 55% -ға да жетпейді.

Кейбір облыстарда ақпараттың жоқтығы туралы айтатындардың үлесі де жоғары (мысалы, Жамбыл және Қарағанды облыстарында 7-8% -ға дейін). Бұл сандар ақпараттық саясаттың біркелкі еместігін көрсетеді: бір жерде

халық өз сұрақтарына оңай жауап табады, ал бір жерде мәліметтердің жетіспеушілігін немесе түсіндірулердің жетіспеушілігін сезінеді.

Ақпараттың түсініктілігі және оны меңгеру. Халықтың БЖЗҚ материалдарының түсініктілігін бағалау тұтастай алғанда қолжетімділікті бағалауға ұқсас. Сұралғандардың жартысынан сәл астамы (57,3%) Қордың ақпараты түсінікті деп санайды. Қалғандары түрлі дәрежеде қиындықтарға ұшырайды: респонденттердің 29% БЖЗҚ хабарламаларын бірден түсіну қиын болатынын және оларды түсінуге қосымша уақыт жұмсауға тура келетінін мойындады. Шағын топ (1,2%) ақпараттың оларға мүлдем түсініксіз екенін, ал тағы 12,5% оның түсініктілігін бағалауға қиналғанын тікелей мәлімдеді.

Түсінуді қиындататын себептердің ішінде азаматтар арнайы терминологияның көптігін және заңнамалық тұжырымдардың күрделілігін атады - 37,8% -дан осы факторлардың әрқайсысын атап өтті. Бұл тіл мен форматты бұқаралық аудиторияға бейімдеу қажеттігін көрсетеді.

Ақпараттың түсініктілігінің орташа индексі шартты шкала бойынша ~ 2.64 баллды құрады (қалыпты-оң бағаны көрсетеді). Демек, БЖЗҚ-ның коммуникациясын халық қанағаттанарлық деп қабылдайды, бірақ беріктік қоры жоқ – азаматтардың шамамен үштен бірі Қордың түсіндірулерін әлі де жақсы түсінбейді. Ақпараттандыру тиімділігін арттыру үшін материалдардың тілін жеңілдету, аудиторияның қаржылық сауаттылық деңгейін ескере отырып, мәтіндерді инфографикамен және мысалдармен сүйемелдеу ұсынылады.

Ақпарат арналары мен көздері. Зейнетақы тақырыбы бойынша медиа тұтыну құрылымы цифрлық кеңістікке едәуір ауысты. Халықтың жартысына жуығы (49,1%) зейнетақы жүйесі туралы жаңалықтар мен мәліметтерді әлеуметтік желілер мен мессенджерлер арқылы алады, бұл оларды басты коммуникациялық арнаға айналдырады. Бұл санат ішінде Instagram (ескертүүлелердің шамамен 32%), сондай-ақ Facebook (13,6%), WhatsApp (11,9%) және Telegram (10,9%) көш бастап тұр.

Ақпарат көздерінің арасында екінші орынды теледидар алады - оны респонденттердің 29,4% көрсетті. **Теледидар үлкен жастағы аудитория мен ауыл тұрғындары үшін ерекше маңызды болып қалуда**, бұл ретте ірі мемлекеттік телеарналар (КТК - 15,3%, «Хабар» - 8,9% және т.б.) ең көп сенімге ие. Алайда, ТВ ел көлемінде халықты қамту жағынан интернет-платформалардан қазірдің өзінде артта қалып отыр. Азаматтардың 13,7% - ға жуығы сайттардан (Zakon.kz, Informburo және т.б.) ақпарат алады, ал дәстүрлі БАҚ-тар - радио (5,6%) және газеттер (2,2%) - перифериялық рөл атқарады.

Бұл медиа саланың цифрландыру деңгейі жоғары екенін көрсетеді: ақпаратты тиімді жеткізу үшін БЖЗҚ онлайн-арналарға баса назар аударуы тиіс. Қысқа визуалды контент, танымал әлеуметтік желілер мен мессенджерлерде болу, сондай-ақ ресми телересурстарға сенімділікті қолдау - коммуникациялық стратегияның негізгі бағыттары.

ЗЕРТТЕУДІҢ ЖҰМЫС ГИПОТЕЗАЛАРЫН ТАЛДАУ

1. **ГИПОТЕЗА 1:** «БЖЗҚ мен зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейі орташадан жоғары деңгейде». **Расталмады.**

Зерттеу халықтың сенімі жоғары емес, бейтарап екенін көрсетті. Сенімнің орташа бағасы 10 баллдың шамамен 6-сында ауытқиды, ал респонденттердің ең жиі берген жауаптары - 5-6 балл (қалыпты сенім). Халықтың 7% -ға жуығы ғана жүйеге толық сенеді (9-10 бағалау), ал төрттен бірінің сенімі тек салыстырмалы түрде оң (7-8 балл). **Осылайша, сенім деңгейін ортадан жоғары деп айтуға болмайды - керісінше, ол орташа, ұстамды: зейнетақы жүйесіне сенімнің орташа бағасы шамамен 5,92 балл, ал БЖЗҚ-ға - 6,04 балл.**

2. **ГИПОТЕЗА 2:** «Зейнетақымен қамсыздандыру мәселелерінде респонденттер мемлекеттік теледидар түріндегі ақпараттың неғұрлым шынайы көздеріне сенеді». **Жартылай расталды.**

Мемлекеттік теледидар зейнетақы мен БЖЗҚ туралы мәліметтердің негізгі көздерінің бірі болып қала береді, бірақ ол бұдан былай үстем емес. Сауалнаманың деректері бойынша, теледидарды респонденттердің 29% ~, көбінесе ересек адамдар еске алды. Оның үстіне, әлеуметтік желілер мен интернет арқылы ақпарат алатын азаматтардың үлесі 49% ~ жетті - бұл арналар аудиторияны қамту бойынша теледидардан озып кетті.

Мемлекеттік телеарналар халықтың дәстүрлі бейімделген бөлігінің арасында сенімнің жоғары деңгейі мен кең аудиториясын сақтайды, бірақ жас және озық білімді топтар сандық платформаларды артық көреді.

Осылайша, мемлекеттік ТВ сенімді дереккөз болып саналса да, жалпы ақпараттық мінез-құлық онлайн-БАҚ-қа ауысады. **Болжам ішінара дұрыс: телебағдарламалар маңызды болып қала береді, бірақ халықтың барлық санаттары үшін сенімді ақпараттың басты арнасы болып табылмайды.**

3. **ГИПОТЕЗА 3:** «БЖЗҚ қызметі туралы ақпараттың қолжетімділігі респонденттердің бұл ақпаратты қаншалықты түсінетінін айқындайды». **Расталды.**

Нәтижелер мәліметтердің қолжетімділігін бағалау мен оларды қабылдау арасындағы тікелей байланысты көрсетеді. Ақпаратты оңай қолжетімді деп санайтын халық топтары, әдетте, оның түсініктілігін де атап өтеді. Жалпы алғанда, азаматтардың 57,3% -ы мәліметтерді қолжетімді деп тапты және түсінікті деп санайды.

Керісінше, сауалнамаға қатысушылардың шамамен үштен бірі қиындық көріп отыр - оларға Қор материалдарын табу немесе меңгеру қиын. **Ақпаратқа қол жеткізу қиындығын және оның толық емес түсініктілігін көрсететін үлестердің (респонденттердің 30% -ынан ~) сәйкес келуі осы факторлар арасындағы елеулі корреляция туралы куәландырады.**

Қолжетімділік жақсарған кезде (мысалы, ыңғайлы арналар мен навигация арқылы) халықтың зейнетақы ақпаратын түсінуі де артады деп тұжырымдауға болады, бұл гипотезаны растайды.

4. **ГИПОТЕЗА 4:** *"БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі Қазақстанның зейнетақы жүйесіне деген сенім деңгейімен тікелей байланысты".* Расталды.

Талдау көрсеткендей **БЖЗҚ-ға және жалпы жүйеге деген сенім синхронды түрде өзгереді және статистикалық байланысты.** Біріншіден, орташа бағалар іс жүзінде тең (жүйе мен БЖЗҚ үшін 10-нан 6-ға жуық). Екіншіден, зейнетақы жүйесіне сенімі артқан өңірлер (мысалы, Ақмола, Қарағанды облыстары) БЖЗҚ-ға да жоғары сенім білдірсе, сенімі салыстырмалы түрде төмен өңірлер (оңтүстік және мегаполистер) БЖЗҚ-ға жоғары сенім білдіреді. Екі өлшем бойынша да күмәнмен қарайды. **Халық Қорға сенетін, бірақ жүйеге сенбейтін немесе керісінше аймақтар жоқ** – бұл көрсеткіштер қатар жүреді. Бұл қисынды, өйткені БЖЗҚ қолданыстағы зейнетақы моделінің орталық институты ретінде қабылданады.

Осылайша, сенімнің тікелей тәуелділігі туралы гипотеза нақты дәлелдермен толығымен расталады.

5. **ГИПОТЕЗА 5:** *«Зейнетақы жүйесіне және БЖЗҚ-ға деген сенім деңгейі респонденттің материалдық жағдайына тікелей байланысты».* Расталмады. **Сенімнің кіріс деңгейіне елеулі тәуелділігінің эмпирикалық дәлелдемелері анықталған жоқ.** Барлық әлеуметтік топтарда - қамтамасыз етілгендер арасында да, аз қамтамасыз етілгендер арасында да сенім біркелкі болды.

Мысалы, **тіпті табысы мен білімі жоғары респонденттердің өзі жүйеге күмәнданатынын білдіреді, ал табысы орташа адамдар оған сенуі мүмкін.** Корреляциялық талдау материалдық жағдайдың өзін-өзі бағалау мен сенім деңгейінің арасындағы статистикалық маңызды байланысты тіркеген жоқ, бұл осы көрсеткіштердің дербестігін көрсетеді. **Басқа факторлар (тұру өңірі, БЖЗҚ-мен өзара іс-қимылдың жеке тәжірибесі, хабардар болу) маңызды болып шықты.**

Осылайша, респонденттің әлеуметтік әл-ауқатына сенімнің тікелей тәуелділігі туралы гипотеза расталған жоқ.

6. **ГИПОТЕЗА 6:** *«БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты қабылдау (түсіну) деңгейі респонденттің жасы мен білім деңгейіне байланысты».* **Жартылай расталды.**

Бұл зерттеулер жас-білім беру топтары арасындағы ақпаратты түсінуде кейбір айырмашылықтардың бар екенін көрсетеді, алайда бұл айырмашылықтар түбегейлі емес.

Бір жағынан, **жастар базалық білімнің анағұрлым жоғары деңгейін көрсетеді** (мысалы, 18-29 жастағылар ағымдағы зейнетақы заңнамасы туралы жақсы біледі), ал **ғылыми дәрежесі бар респонденттер өз білімдеріне көбінесе сенімді және жүйеге сенеді.**

Екінші жағынан, **зейнетақы жүйесінің күрделі аспектілері жасына және біліміне қарамастан азаматтардың көпшілігі үшін бірдей қиын** болып шықты. Мысалы, зейнетақы активтерін инвестициялау тетігін түсіну барлық жас санаттарында төмен, тіпті жоғары білімі бар адамдардың арасында 40% -ға жуығы дұрыс түсінбейді. **Білім берудің жоғары деңгейі зейнетақы жүйесінің ерекшелігін терең түсінуге кепілдік бермейді.**

Осылайша, жас пен білімнің ақпаратты қабылдауға әсері тек ішінара ғана байқалады. **Жеке қаржылық сауаттылық пен тәжірибе анағұрлым маңызды болып шықты: бұрын зейнетақыға қызығушылық танытқандар формальды біліміне қарамастан БЖЗҚ материалдарын жақсы түсінеді.** Жалпы алғанда, 6-гипотеза дұрыс, жастар мен білімділер орташа алғанда ақпаратқа анағұрлым жетік, бірақ зейнетақы нюанстарын түсіну дәрежесі тек әлеуметтік-демографиялық факторлармен айқындалмайды.

7. ГИПОТЕЗА 7: «БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратқа қолжетімділік деңгейі респонденттің білім және жас деңгейімен тікелей байланысты». **Расталды.**

Зерттеу халықтың **білімді және жас топтарының БЖЗҚ туралы ақпаратқа қолжетімділігі жоғары** екенін жанама түрде растады. Мысалы, медианың артықшылықтары ерекшеленеді: ересек адамдар көбінесе теледидар мен баспасөзбен шектеледі, ал жастар мен жоғары білімді азаматтар интернет-ресурстарды белсенді пайдаланады.

Нәтижесінде цифрлық арналарды пайдалана білетіндер өзекті ақпаратқа қол жеткізе алады. Жоғары білімі және жақсы компьютерлік сауаттылығы бар респонденттер бірнеше дереккөздерден (Қордың сайты, әлеуметтік желі, онлайн-БАҚ) мәліметтерді бірден алады және ақпараттың жетіспеушілігіне шағымданбайды. Керісінше, білім деңгейі төмен адамдар немесе қарттар онлайн-сервистермен қиындықтарға тап болуы мүмкін - олар үшін дәстүрлі ақпарат ТВ, газеттер, жеке өтініштер басты рөл атқарады. Статистика Интернетті негізгі жаңалық арнасы ретінде жас респонденттердің 60% -ға жуығы, бірақ ересек азаматтардың 20% -дан азы пайдаланатынын көрсетеді (сауалнаманың жанама деректері бойынша). Осылайша, **аудитория неғұрлым жас және білімді болса, ақпарат соғұрлым қолжетімді болады** - 7-гипотеза бақыланатын суретке сәйкес келеді. Бұл ақпараттың қолжетімділігін арттыру бойынша күш-жігер халықтың білімі аз және жас сегменттеріне бағытталуы тиіс екенін білдіреді.

Қаржылық сауаттылықтың ағымдағы жай-күйін талдау және зейнетақы жүйесін қабылдау негізінде **жекелеген бағыттар бойынша нақты практикалық шаралар ұсынылады.**

1. Халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру

Мәселелер: Зейнетақы жүйесі туралы негізгі түсініктердің көпшілігі жоғары, бірақ жарналар мен қызметтердің әртүрлі түрлері туралы білімдерде олқылықтар бар. Респонденттердің төрттен бір бөлігі ғана міндетті кәсіптік (21-25%) және жұмыс берушінің жарналары туралы дұрыс біледі. Өзге тақырыптарды (инвестициялау, аннуитет, салықтар) нашар түсінеді: тек 34,1%-ы ғана зейнетақы жинақтарын кім басқаратынын, 25%-ы табыстылық нарықтық түрде қалыптасатынын біледі. Жастардың қаржылық белсенділігі төмен (18-29 жас аралығындағы 37% -ы есепшотты мүлдем тексермейді).

- **Жастар (студенттер, жас мамандар):** Instagram/tikTok-та «Зейнетақы жинақтарының әліппесі» тақырыбы бойынша оқыту курсы немесе челленджді бастау. Форматы – қысқа бейнероликтер, инфографика және жарналардың түрлері мен зейнетақы төлемдерінің тәртібі туралы

квиздер. Мысалы, МЗЖ және ЕЗЖ туралы қарапайым бейнероликтер немесе жинақтар мен инвестициялардың рөлі туралы анимациялар. Мазмұнды вирустық ету үшін танымал блогерлерді (қаржылық немесе лайфстайл) байланыстырыңыз. Әлеуметтік желілердегі жарнамалар арқылы назар аудартыңыз: «зейнетақы калькуляторын тексеріңіз» нәтижесін жеңілдетілген түсініктімемен толықтырыңыз.

- **Жұмыскерлер мен өзін-өзі жұмыспен қамтығандар (25-50 жас):** жұмыс орындарында және әлеуметтік орталықтарда жүйелі түрде оқыту вебинарлары мен семинарларын енгізу. Мысалы, компанияларда БЖЗҚ сарапшыларының қатысуымен «қаржылық сауаттылық күнін» өткізу. Өзін-өзі жұмыспен қамтығандарды және шағын кәсіпорындарды оқыту бағдарламаларына зейнетақы жинақтары туралы мәліметтерді енгізу. БЖЗҚ сайтында және Мобильді қосымшада қолжетімді буклеттер мен бейнесабақтарды дайындау. ХҚКО арқылы жұмыссыздарды қайта даярлау бағдарламаларына қаржылық сауаттылық негіздерін енгізу.
- **Зейнеткерлер мен зейнет жасына дейінгілер:** ХҚКО-да, зейнетақы бөлімшелерінде және қалалық қарттар клубтары арқылы түсіндіру кездесулерін ұйымдастыру. Жинақтардың қалай жұмыс істейтіні, мемлекеттік кепілдік деген не және мәселені қалай шешуге болатыны туралы сюжеттер үшін әсіресе аға буын арасында танымал телерадио хабарларын (мемлекеттік арналар КТК, Хабар) пайдаланыңыз. Жеке консультациялар жүргізу: зейнетақы жүйесіне тіркелу кезінде зейнетақы калькуляторын өз бетінше пайдалану бойынша қысқаша мастер-класс ұсыну.
- **Аз қамтылғандар және нашар білімділер:** қарапайым оқу материалдарын – инфографика мен комикстерді («зейнеткер батырлардың» әңгімелерімен) орыс және қазақ тілдерінде әзірлеу. Жәрмеңкелерде және ауылдық мектептерде/кітапханаларда мультимедиялық презентацияларды қоса алғанда, ауылдық жерлерде және қол жетімділігі қиын аудандарда көшпелі білім беру сессияларын өткізу («Цифрлық Қазақстан» тәжірибесі бойынша цифрлық дағдыларды оқыту мектептер мен кітапханаларда жүзеге асырылады). Зейнетақы жарналары туралы негізгі ақпаратты тарату үшін жергілікті ой көшбасшыларымен және әлеуметтік қызметкерлермен өзара белсендірек әрекеттесу.
- **Онлайн-курстар мен тестілерді жетілдіру:** БЖЗҚ сайтына және порталдарға қосу eGov қаржылық сауаттылық бойынша интерактивті модульдер (қысқаша тесттер, кеңестері бар калькуляторлар). Мысалы, зейнетақы калькуляторына енгізілген параметрлердің ауытқу себептері туралы кеңестерді немесе енгізу өрістерінің жанындағы түсіндірме бейнелерді ендіру. Мұндай курстардың аяқталуын төсбелгілермен немесе кішігірім марапаттармен атап өтіңіз.

Осы шаралардың арқасында мақсатты топтар өздерінің қабылдау стиліне бейімделген қолжетімді ақпаратқа ие болады (жастарға арналған әлеуметтік желілер, үлкендерге арналған теледидар/радио, аймақтарға

арналған көшпелі семинарлар), бұл білім олқылықтарын жояды (мысалы, жарналардың әртүрлі түрлерін түсіну және жүйенің күрделі аспектілері).

2. Зейнетақы жүйесіне және БЖЗҚ-ға деген сенімді арттыру

Мәселелер: Жүйеге деген сенім деңгейі қалыпты бейтарап ($\approx 6/10$), зейнетақының төмендігіне (48% сын), заңдардың жиі өзгеруіне (21,1%) және инфляциялық-экономикалық тәуекелдерге (19,3%) байланысты сенімсіздік бар. Сауалнама жүргізген кезде респонденттер сенімді нығайтудың ең үлкен әсерін зейнетақы активтері табыстылығының өсуімен (59,8%) және ақпараттандырудың/ашықтықтың жақсаруымен (57,2%) байланыстырады.

- **Ашықтық және есептілік:** ашық онлайн құру-дэшборд (БЖЗҚ сайтында және eGov) қарапайым интерфейспен, мұнда кез келген адам активтердің құрылымын, негізгі көрсеткіштерді (баланс, түсімдер, шығыстар) көре алады және оларды жылдар бойынша салыстыра алады. Азаматтардың және сарапшылардың сұрақтарына жауаптары бар Қордың «ашық есік күні» қоғамдық хабарларын өткізу. Портфельдер мен менеджмент туралы егжей-тегжейлі есептерді тек кәсіпқойлар үшін ғана емес, сонымен қатар «сұрақ-жауап» форматында және кең аудиторияға инфографикада беру.
- **Қарым-қатынас және қатысу:** қамтамасыз ету **проактивті кері байланыс**. Тәулік бойы жұмыс істейтін чат-бот немесе сенім телефонын жасаңыз, онда сіз зейнетақы туралы тез арада сұрақ қоя аласыз. SMS- және іске қосу email-шоттағы қалдық туралы ескертулер мен қысқаша жаңалықтар бар ақпараттық бюллетеньдер («Сіздің қаражатыңыз бір жыл ішінде X% -ға өсті»). Үқтимал сенімсіздіктерді «тыңдау» және жедел әрекет ету үшін жүйелі түрде сенім сауалнамасын жүргізіңіз. Қор қызметкерінің немесе тәуелсіз сарапшының жауабымен аймақтық сайттарда (офлайн және онлайн) «күннің сұрағы» бойынша сұрақ-жауап кездесулерін ұйымдастыру.
- **Тұрақтылық және болжамдылық:** ережелердің жиі өзгеруін барынша азайтыңыз. Егер өзгерістер қажет болса, түсіндірулермен және өтпелі шаралармен бірге жүріңіз. Мысалы, параметрлердің кез келген түзетулерін (зейнеткерлік жас, мөлшерлемелер және т.б.) алдын ала хабарлаңыз және түсіндіріңіз. Қолданыстағы кепілдіктердің астын сызыңыз.

3. Цифрлық сервистерді (калькулятор, БЖЗҚ сайты) пайдалану белсенділігін арттыру, eGov)

Мәселелер: Онлайн-құралдардың болуына қарамастан, азаматтар оларды пайдаланбайды: тек 6,3% -ы ғана зейнетақы калькуляторын (87,4% - бірде-бір рет) сынап көрді. 40-49% мобильді қосымшаларды және eGov порталын пайдаланса да, көпшілігі бұрынғысынша кеңсеге тірі жүгінуді қалайды (69%). Сандық сервистерді, әсіресе жастар мен өңірлердің тұрғындары үшін анағұрлым тартымды және қолжетімді ету қажет.

- **Зейнетақы калькуляторының интерфейсін жақсарту:** калькуляторды мобильді қосымша және жауап беретін веб-дизайн пішіміне түрлендіру (көбісі смартфонды пайдаланады). Нұсқаулармен қадамдарды қосыңыз, енгізу қателерін бөлектеңіз. «Сиқырлы»

өрістерді енгізіңіз: егер рұқсат етілсе, ағымдағы балансты автоматты түрде жүктеңіз.

- **Маркетинг және оқыту:** калькулятордың мақсатты жарнамалық науқанын өткізіңіз: әлеуметтік желілердегі қысқа бейне нұсқаулықтар («Болашақ зейнетақыңызды 2 минут ішінде қалай есептеуге болады»). Жарияланымдар – «оқулықтар» (скринкасттар) Instagram-да Stories немесе БЖЗҚ Telegram-арнасында.
- **Дамыту eGov және қосымшалар:** зейнетақы сервисін eGov Mobile мобильді қосымшасымен біріктіру (бір интерфейс аясында «Зейнетақы кабинетін» ашуға болады). Навигацияны күшейту: бөлімде eGov «Менің қаржым» – «Зейнетақы калькуляторы / менің жинақтаушы шотым» айқын батырмасын жасау. Бизнес үшін кәсіпкердің кеңсесіне зейнетақы жарналарына қатысты құралдарды қосу («eGov Business»).

5. Ақпараттық материалдардың түсініктілігін арттыру

Мәселелер: Респонденттердің 29% –ы БЖЗҚ материалдарын түсіну қиын деп санайды; негізгі шағымдар – «арнайы терминологияның тым көптігі» және «күрделі заңнамалық тұжырымдар» (~38% әр факторды атап өтеді). Көпшілік мәтіндерді түсінікті деп санаса да (57%), халықтың үштен бірінде қиындықтар сақталуда. Сондықтан контентті қаржылық жағынан сауатты емес аудиторияға бейімдеу қажет: қарапайым тілмен және көрнекі құралдарға сүйене отырып.

- **Жеңілдетілген тіл:** барлық ақпараттық материалдарда (буклеттерде, сайтта, жаңалықтарда) заңдық терминдер мен қысқартулардан аулақ болыңыз. Мысалы, «зейнетақы активтері» орнына «болашақ зейнетақыға жинақтар», «ЖБЖ» орнына «жұмыс берушінің жарналары» деп жазу (немесе жақшаның ішінде түсініктеме беру). Нормативтік сөз тіркестерін ауызекі сөйлеу мәнеріне аудару, параллельдерді қосу: «Өз салымыңыз инвестициямен молаяды».
- **Инфографика және визуализация:** мәтіндерді көрнекі сызбалармен және суреттермен сүйемелдеу. Мысалы, қатысушылардың пайыздары мен көрсеткіштері бар «зейнетақының қандай түрлері бар» схемасы (мемлекеттік, еңбек, жинақтаушы). Табыстылық және теңгерім графиктері – интерактивті немесе статикалық, бірақ өте қарапайым (математикасыз орыс/қазақ тілдеріндегі жазулар, аңыздар). Мысалдар: әр түрлі жарна сценарийлері бойынша жинақталған қаражаттың өсіп келе жатқан мөлшерін көрсететін кесте; баспалдақтың суреті, мұнда әр қадам жарна болып табылады.
- **Мысалдар мен әңгімелер:** «нақты адамдардың оқиғаларын» (немесе виртуалды кейіпкерлерді) талдаумен келтіріңіз: мысалы, "Олег, 30 жаста, X жалақы алады, ай сайын Y теңге жинайды – біз оның қанша зейнетақы алатынын есептейміз". Опцияларды салыстыру үшін: егер Олег 5% ерікті жарна салып, оны инвестицияласа, онда 60 жасында оның мөлшері артады. Мұндай мысалды дерексіз тұжырымдарға қарағанда тұрақты деректермен түсіну оңайырақ.
- **Мазмұнды құрылымдау:** ұзын мәтіндерді тақырыпшалары, «Артықшылық» тізімдері бар қысқа блоктарға бөлу. Мысалы, аннунитеттер туралы тұтас мәтіннің орнына «Мен не аламын?» деген

жеке блок. Сайтта және буклеттерде «адал жауаптар» («Зейнетақыны ертерек алуға бола ма?») жиі қойылатын сұрақтар бөлімдерін жасаңыз.

Бас және іріктемелі жиынтықты жергілікті жер типі бойынша өңірлік бөлу

		Қала халқы, адам	Ауыл халқы, адам	БАРЛЫҒЫ	Қала халқы, %	Ауыл тұрғындары, %	Сауалнамалар саны		
							БАРЛЫҒЫ	қала	ауыл
Қазақстан Республикасы	20 407 844	12 926 078	7 481 766	100,00%	63,34%	36,66%	3 000	1 900	1 100
Орталық аймақ									
Ақмола	787 915	454 329	333 586	3,86%	3,51%	4,46%	116	67	49
Қарағанды	1 132 436	931 931	200 505	5,55%	7,21%	2,68%	167	137	30
Ұлытау	219 942	174 850	45 092	1,08%	1,35%	0,60%	32	25	7
Астана қ.	1 588 567	1 588 567	0	7,78%	12,29%	0,00%	234	234	0
Батыс аймақ									
Ақтөбе	953 687	725 231	228 456	4,67%	5,61%	3,05%	140	106	34
Атырау	713 872	391 795	322 077	3,50%	3,03%	4,30%	105	58	47
Батыс Қазақстан	695 900	400 323	295 577	3,41%	3,10%	3,95%	102	59	43
Маңғыстау	814 072	378 709	435 363	3,99%	2,93%	5,82%	120	56	64
Шығыс аймақ									
Абай	598 868	374 415	224 453	2,93%	2,897%	3,00%	88	55	33
Шығыс Қазақстан облысы	721 140	486 497	234 643	3,53%	3,76%	3,14%	106	72	34
Солтүстік аймақ									
Қостанай	823 115	523 053	300 062	4,03%	4,05%	4,01%	121	77	44
Павлодар	747 758	533 888	213 870	3,66%	4,13%	2,86%	110	78	32
Солтүстік Қазақстан	517 281	258 026	259 255	2,53%	2,00%	3,47%	76	38	38
Оңтүстік аймақ									
Жамбыл	1 219 056	537 638	681 418	5,97%	4,16%	9,11%	179	79	100
Қызылорда	846 675	399 076	447 599	4,15%	3,09%	5,98%	124	58	66
Түркістан	2 149 276	543 900	1 605 376	10,53%	4,21%	21,46%	316	80	236
Алматы	1 581 020	306 053	1 274 967	7,75%	2,37%	17,04%	232	45	187
Жетісу	690 556	311 089	379 467	3,38%	2,41%	5,07%	102	46	56
Алматы қ.	2 325 485	2 325 485	0	11,395%	17,99%	0,00%	342	342	0
Шымкент қ.	1 281 223	1 281 223	0	6,28%	9,91%	0,00%	188	188	0

Респонденттерді жынысы, жас топтары, отбасы жағдайы және қоныс типі бойынша бөлу

Іріктеме көлемі жынысы, жас санаттары (зерттеу сауалнамасына сәйкес) және елді мекен түрі бойынша бөлінді, бұл төменде көрсетілген.

Отбасылық жағдай бойынша іріктеменің бөлінісі зерттеу барысында айқындалады, себебі зерттеу сауалнамасында көзделген бөлініс бойынша (ҚР СЖРА ҰСБ) ресми статистикалық деректері жоқ.

Респонденттердің әлеуметтік-демографиялық сипаттамалары		Саны
Барлығы		3000
Жынысы	Ерлер	1473
	Әйелдер	1527
Жасы	18-29 жас	758
	30-39 жас	778
	40-49 жас	646
	50-59 жас	528
	60-65 жас	290
Отбасылық жағдайы	Некеде тұрмайтындар	Зерттеу нәтижелері бойынша анықталатын болады
	Некеде тұрғандар	
	Ажырасқан	
	Жесір қалғандар	
Қоныстану түрі	Қала	1 900
	Ауыл	1 100

Іріктемелі жиынтықтың жас-жыныстық құрамының неғұрлым егжей-тегжейлі талдамасы төмендегі кестеде берілген:

Жыныстық қатынас жасын егжей-тегжейлі ажырату іріктемелі жиынтық құрамы

Респонденттердің әлеуметтік-демографиялық сипаттамалары	Саны	%
Респонденттердің барлығы, оның ішінде:	3000	100,00%
Ерлер, оның ішінде:	1 473	49,11%
18-29 жас	387	12,91%
30-39 жас	393	13,08%
40-49 жас	317	10,56%
50-59 жас	248	8,26%
60-65 жас	128	4,28%
Әйелдер, оның ішінде	1 527	50,89%
18-29 жас	371	12,37%
30-39 жас	385	12,84%
40-49 жас	329	10,96%
50-59 жас	280	9,33%
60-65 жас	162	5,40%

Респонденттерді әлеуметтік жағдайы және қоныстану түрі бойынша бөлу

	БАРЛЫҒЫ	Жалдамалы жұмыскерлер, адам	%	Жұмыссыздар, адам	%	Өзін-өзі жұмыспен қамтығандар, адам	%
Қазақстан Республикасы	3 000	2 031	67,70%	138	4,60%	831	27,70%
Орталық аймақ							
Ақмола	116	81	69,90%	5	4,50%	30	25,60%
Қарағанды	167	104	62,70%	7	4,00%	56	33,30%
Ұлытау	32	20	63,00%	1	4,10%	11	32,90%
Астана қаласы	234	166	70,90%	10	4,30%	58	24,80%
Батыс аймақ							
Ақтөбе	140	102	73,20%	7	4,70%	31	22,10%
Атырау	105	83	78,70%	5	5,00%	17	16,30%
Батыс Қазақстан	102	72	70,10%	4	4,70%	26	25,20%
Маңғыстау	120	91	75,90%	6	5,10%	23	19,00%
Шығыс аймақ							
Абай	88	62	70,00%	4	4,70%	22	25,30%
Шығыс Қазақстан облысы	106	71	66,60%	5	4,60%	30	28,80%
Солтүстік аймақ							
Қостанай	121	84	69,30%	6	4,60%	31	26,10%
Павлодар	110	77	69,70%	5	4,90%	28	25,40%
Солтүстік Қазақстан	76	49	63,50%	3	4,40%	24	32,10%
Оңтүстік аймақ							
Жамбыл	179	117	65,70%	9	4,80%	53	29,50%
Қызылорда	124	78	62,80%	6	4,80%	40	32,40%
Түркістан	316	198	62,60%	15	4,70%	103	32,70%
Алматы	232	166	71,60%	11	4,60%	55	23,80%
Жетісу	102	63	61,90%	5	4,70%	34	33,40%
Алматы қаласы	342	235	68,70%	15	4,40%	92	26,90%
Шымкент қаласы	188	112	59,80%	9	4,70%	67	35,50%

С Сауалнама нөмірі	
--------------------	--

Код №			
-------	--	--	--

Маршрут коды

САУАЛНАМА

Қайырлы күн, құрметті сұхбат беруші!

Біз Қазақстан халқының зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы қаржылық сауаттылығы деңгейін анықтау мақсатында әлеуметтік зерттеу жүргізіп жатырмыз. Біздің сауалнамаға қатысу үшін Сіз кездейсоқ таңдау әдісімен таңдалдыңыз. Сіз бос уақытыңыздың бір бөлігін сұхбатқа жұмсайтындығыңызды түсінеміз. Сондықтан зерттеуімізге көмек көрсеткеніңіз және шынайы жауаптарыңыз үшін Сізге үлкен алғысымызды білдіреміз. Сұхбат ұзақтығы шамамен 15 минут.

1. Облыс атауы _____

2. Елді мекен атауы _____

3. Елді мекен түрі:

1. Астана. 2. Алматы. 3. Шымкент 4. Облыс орталығы. 5. Аудан орталығы/Ауыл/Кент.

4. Сұхбат берушінің нөмірі |_____|_____|_____|

Сұхбат беруші! Сауалнама өткізілген күнді белгілеуіңізді өтінеміз

5. Сауалнама күні |_____|_____| _____ |_____|_____| 2025ж.
күн ай

Сұхбат беруші! Сауалнама басталған жергілікті уақытты көрсетуіңізді өтінеміз

6. Сауалнама басталған уақыт (жергілікті уақыт бойынша) |_____|_____| _____ |_____|_____|
сағаты минуты

Қаржылық сауаттылық деңгейі

1. Сіздің ойыңызша зейнет жасындағы қаржылық әл-ауқатыңыз неден құралады? Бір жауап

- БЖЗҚ-дағы зейнетақы жинақтарымнан;
- Өзге де жинақтардан (БЖЗҚ-дағы жинақтардан басқа);
- Мемлекеттік зейнетақыдан;
- Жеке бизнесімнен;
- Отбасым/туыстарымның қолдауынан;
- Сақтандыру төлемдерінен;
- Басқа (көрсетіңіз)_____.

Респонденттердің жасына, қызмет саласына, материалдық жағдайына, біліміне, қоныс аудару түріне байланысты жауаптардың корреляциясына талдау жасау.

2. Еліміздегі зейнетақы төлемдерінің түрлерін атап беріңіз. Бір жауап

- Қазақстанның барлық азаматтарына кепілдік берілген мемлекеттік базалық зейнетақы төлемі және еңбек өтілі бойынша мемлекеттік (ынтымақты) зейнетақы;
- Міндетті зейнетақы жарналарынан, жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналарынан, міндетті кәсіптік зейнетақы жарналарынан, ерікті зейнетақы жарналарынан қалыптастырылған жұмыскердің меншікті зейнетақы жинақтары есебінен БЖЗҚ-дан төленетін зейнетақы төлемдері;
- Екі нұсқа да дұрыс;
- Басқа (көрсетіңіз)_____.

Респонденттердің жасына, қызмет саласына, материалдық жағдайына, біліміне, қоныс аудару түріне байланысты жауаптардың корреляциясына талдау жасау.

3. Зейнетақы активтерін инвестициялық табыс алу үшін қандай ұйым инвестициялайды?

1. Қазақстан Республикасының Ұлттық банкі;
2. Салымшының таңдауы бойынша инвестициялық портфельді басқарушылар;
3. БЖЗҚ (Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры);
4. Қазақстан Республикасының Үкіметі;
5. Бірінші және екінші нұсқа дұрыс.

Респонденттердің жасына, қызмет саласына, материалдық жағдайына, біліміне, қоныс аудару түріне байланысты жауаптардың корреляциясына талдау жасау.

4. БЖЗҚ немен айналысады? Бір жауап

1. Салымшылардың міндетті және ерікті зейнетақы жарналарын жинақтайды, зейнетақы жинақтарының жеке есебін жүргізеді, зейнетақы жинақтары есебінен зейнетақы төлемдерін жүзеге асырады;
2. Зейнетақы жинақтарының құнын сақтау және көбейту үшін зейнетақы активтерін инвестициялайды;
3. «Бір терезе» қағидаты бойынша халыққа барлық мемлекеттік қызметтерді көрсетеді;
4. Басқа (көрсетіңіз) _____.

5. БЖЗҚ-дағы зейнетақы жарналарының қандай түрлерін білесіз? Бірнеше жауап

1. Қызметкердің табысынан аударылатын міндетті зейнетақы жарналары
Білсеңіз, өлшемін көрсетіңіз (%-бен) _____;
2. Жұмыс берушінің міндетті зейнетақы жарналары
Білсеңіз, өлшемін көрсетіңіз (%-бен) _____;
3. Зиянды жұмыспен айналысатын қызметкерлердің пайдасына жұмыс беруші төлейтін міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары
Білсеңіз, өлшемін көрсетіңіз (%-бен) _____;
4. Ерікті зейнетақы жарналары, азаматтың өзі және (немесе) жұмыс беруші өз қызметкерінің пайдасына зейнетақы шотына ақша салады;
5. Бірыңғай салықтық төлем, шағын және орта бизнеске арналған
Білсеңіз, өлшемін көрсетіңіз (%) _____;
6. Жауап беру қиын;
7. Басқа (көрсетіңіз) _____.

6. Қазақстанда қанша жастан зейнетке шығады? (зейнет жасы)? Бір жауап

1. Ерлер 63 жаста, әйелдер 58 жаста;
2. Ерлер 63 жаста, әйелдер 61 жаста;
3. Ерлер мен әйелдер 63 жаста.

7. Соңғы 12 айда БЖЗҚ-ға ақша аударымдарын жасадыңыз ба? Бір жауап

1. Иә;
2. Жоқ.

8. БЖЗҚ-дағы өз зейнетақы жинақтарыңыздың сомасын қадағалап отырсыз ба? Бір жауап

1. Иә, зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы шоттан үзінді көшірмені жүйелі түрде (жылына 1 рет және одан да жиі) тексеріп отырамын;
2. Екі-үш жылда бір рет;
3. Жоқ, қызықпаймын.

9. БЖЗҚ-ның электрондық қызметтерін соңғы 12 айда пайдаландыңыз ба? Бір жауап

1. Жоқ;
2. Иә.
Егер қолданған болсаңыз, өз тәжірибеңізді сипаттап беріңіз _____

10. Болашақ зейнетақыңызды есептеу үшін БЖЗҚ-ның зейнетақы калькуляторын пайдаландыңыз ба?

Бір жауап

1. Иә;
2. Жоқ;
3. БЖЗҚ-ның зейнетақы калькуляторы туралы білмеймін.

11. БЖЗҚ кеңселерінде соңғы 12 айда қызмет алдыңыз ба? Бір жауап

1. Жоқ;
2. Иә.
Егер қолданған болсаңыз, өз тәжірибеңізді сипаттап беріңіз _____

12. Жеке зейнетақы шотының жай-күйі туралы қалай білуге болады? Бірнеше жауап

1. БЖЗҚ-ға өзі барып өтініш білдіру;

2. Пошталық мекенжайға үзінді көшірме алу;
3. Электрондық мекенжайға үзінді көшірме алу;
4. БЖЗҚ сайтындағы жеке кабинет арқылы;
5. БЖЗҚ ұялы қосымшасы арқылы;
6. www.egov.kz электрондық үкімет порталы арқылы;
7. ХҚКО-да;
8. Банкте;
9. Жауап беру қиын;
10. Басқа (көрсетіңіз) _____.

13. Зейнетақы жинақтарының әртүрлі қаржы құралдарына инвестицияланатынын және инвестициялық табыс есебінен көбейетінін білесіз бе? Бір жауап

1. Ия, білемін;
2. Біліп қана қоймай, алынған инвестициялық табысты үнемі қадағалап отырамын;
3. Жоқ, білмеймін;
4. Қаржы және инвестициялар мәселелерін түсінбеймін.

14. Зейнетақы жинақтарыңызға инвестициялық табыс қалай есептеледі? Бір жауап

1. Ай сайын белгіленген пайыз бойынша (банктегі депозит сияқты);
2. Инвестициялық табыстың мөлшері күн сайын бағалы қағаздар бойынша есептелген сыйақыға, бағалы қағаздардың нарықтық құнының өзгеруіне және шетел валюталарының бағамына байланысты өзгеріп отырады, бұл ретте инвестициялық кіріс қор нарықтарындағы жағдайға байланысты оң да, теріс те болуы мүмкін;
3. Инвестициялық табыс жылдық инфляция деңгейі бойынша жыл сайын есептеледі;
4. Жауап беру қиын.

15. Қате мәлімдемені көрсетіңіз. Бір жауап

1. БЖЗҚ-дан төленетін тұрақты зейнетақы төлемдері зейнет жасына толғаннан кейін немесе 1-2 топтағы мерзімсіз мүгедектік белгіленген кезде ғана жүзеге асырылады;
2. Сақтандыру ұйымымен зейнетақы аннуитеті шартын жасасып, оған БЖЗҚ-дан зейнетақы жинақтарын аударып, зейнет жасына жеткенге дейін зейнетақы жинақтары есебінен ай сайынғы зейнетақы төлемдерін алуды бастауға болады;
3. БЖЗҚ-дан өз зейнетақы жинақтарын кез келген жаста және кез келген мақсатқа алуға болады;
4. БЖЗҚ-да жинақталған зейнетақы қаражатының бір бөлігін зейнет жасына жеткенге дейін тұрғын үй жағдайын жақсарту және/немесе емделу ақысын төлеу мақсатында алуға болады.

16. Зейнетақы аннуитетін алу үшін зейнетақы жинақтарын сақтандыру ұйымына аударуға кімнің құқығы бар?

Бір жауап

1. Зейнетақы жинақтары жеткілікті болған жағдайда БЖЗҚ-ның кез келген жастағы салымшылары;
2. Зейнетақы жинақтары жеткілікті болған кезде тек зейнет жасына толған салымшылар ғана;
3. Зейнетақы жинақтары жеткілікті болған кезде 45 жасқа толған салымшылар;
4. Ешкімнің мұндай құқығы жоқ.

17. БЖЗҚ-дан берілетін зейнетақы төлемдеріне салық салынады ма? Бір жауап

1. Зейнетақы төлемдеріне салық салынбайды;
2. Зейнетақы төлемдеріне жеке табыс салығы салынады;
3. Зейнетақы төлемдеріне әлеуметтік салық салынады.

18. Мемлекет зейнет жасына келген сәтте жинақталған инфляцияны ескере отырып, зейнетақы жарналарының сақталуына кепілдік береді (бір дұрыс жауапты қойыңыз)

1. Міндетті және ерікті зейнетақы жарналары түрлерінің;
2. Тек міндетті зейнетақы жарналары түрлерінің;
3. Тек ерікті зейнетақы жарналары түрлерінің.

19. Төмендегі тұжырымдардың қайсысы ҚАТЕ, қайсысы ДҰРЫС?

1. Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемінің мөлшері БЖЗҚ-ға төленетін міндетті зейнетақы жарналарының жүйелілігіне байланысты _____;
2. Зейнет жасына жеткен кезде зейнетақы жинақтары төлемін алу үшін ХҚКО-ға жүгіну қажет _____;
3. Тұрғын үй жағдайларын жақсартуға және (немесе) емдеуге біржолғы зейнетақы төлемін (БЗТ) алуға өтініш уәкілетті операторға беріледі, оған БЗТ-ның нысаналы пайдаланылуын растайтын құжаттар ұсынылады _____;
4. Зейнетақы жинақтары салымшының меншігі болып табылады, бірлесіп жинаған мүлікке жатпайды, мұрагерлік бойынша берілуі мүмкін және олар бұғабадмайды _____.

20. Төмендегі тұжырымдар тұсына БІЛЕМІН немесе БІЛМЕЙМІН деп жауап жазыңыз.

1. БЖЗҚ әрбір салымшы бойынша зейнетақы жинақтарының жеке есебін жүргізетінін және салымшыларға олардың зейнетақы жинақтары туралы мәліметтерді тегін беретінін білесіз бе? _____;

2. Жинақтаушы зейнетақы жүйесі, өз жинақтарыңыз және БЖЗҚ есептілігі туралы барлық қажетті ақпаратты www.enpf.kz сайтынан табуға болатынын білесіз бе _____;
3. ЖЗЖ туралы кез келген сұрақ туындаған жағдайда www.enpf.kz сайтында көрсетілген телефондар бойынша БЖЗҚ-ға жүгіну қажет екенін немесе әлеуметтік желілерде өз сұрағыңызды қоюға болатынын білесіз бе _____;
4. Жинақтардың бір бөлігін тұрғын үй жағдайларын жақсартуға, емделуге пайдалануға болатынын білесіз бе _____;
5. Салымшы зейнетақы активтерін басқарудың инвестициялық стратегиясын инвестициялық портфельді басқару компаниясына міндетті зейнетақы жарналары есебінен жинақтарының 50%-на дейін және ерікті жинақтары есебінен 100%-ға дейін аудару арқылы таңдай алатынын білесіз бе? _____;
6. Сіз www.enpf.kz сайтындағы жеке кабинетте зейнетақы калькуляторының көмегімен болашақ зейнетақыңыздың болжамды мөлшерін есептеуге, сондай-ақ зейнетақының өзіңіз қалайтын мөлшерін алу үшін зейнетақы жарналарын қандай мөлшерде төлеу керектігін білуге болатынын білесіз бе? _____;
7. Зейнетақы активтері бойынша тарихи жинақталған кірістілік жинақталған инфляция деңгейінен асып түсетінін білесіз бе? _____.

Сенім деңгейі

21. Қазақстанның зейнетақы жүйесіне жеке сеніміңіз қаншалықты екенін он балдық шкала бойынша бағалаңыз (мұнда 10 – толық сенім, ал 1 – абсолютті сенімсіздік)? Бір жауап

1.

Егер 1-ден 3-ке дейінгі	Мүлде сенбеймін					Толық сенемін				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

бағалар белгіленген болса, сенімсіздік себебін көрсетіңіз:

- 1) зейнетақы заңнамасына өзгерістерді тым жиі енгізу;
- 2) жүйенің теріс жұмысы туралы қауесет;
- 3) зейнеткерлер аз алады;
- 4) тұрақсыз экономикалық ахуал (инфляция, девальвация, зейнетақы активтері кірістілігінің жеткіліксіздігі);
- 5) мемлекетке сенбеймін;
- 6) басқа (көрсетіңіз)_____.

2. Жауап беру қиын

22. Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорына (БЖЗҚ) жеке сеніміңіз қаншалықты екенін он балдық шкала бойынша бағалаңыз (мұнда 10 – толық сенім, ал 1 – абсолютті сенімсіздік)? Бір жауап

1.

Мүлде сенбеймін					Толық сенемін				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Егер 1-ден 3-ке дейінгі бағалар белгіленген болса, сенімсіздік себебін көрсетіңіз:

- 1) Қор жұмысының ашық еместігі (Қордың қызметі туралы ақпарат жеткіліксіз, түсініксіз/тым күрделі ақпарат);
- 2) Қор басшылығына сенбеймін;
- 3) Қордың жұмыс сапасына қанағаттанбаймын (кәсіби емес қызметкерлер, дөрекі қарым-қатынас);
- 4) Басқа (көрсетіңіз)_____.

2. Жауап беру қиын

23. БЖЗҚ-ға сенім білдіруіңіз үшін қандай шаралар қабылдау қажет? Бірнеше жауап

1. БЖЗҚ рөлі мен маңызын бұрынғыдан гөрі жақсырақ түсіндірген жөн;
2. Қордың қызметі туралы халық алдында жиі есеп беру;
3. БЖЗҚ қызметтерінің қолжетімділігін арттыру (жағрафиялық жақындығы, қолжетімділіктің электрондық арналары);
4. Жинақтардың табыстылық деңгейін арттыру;
5. Ерікті жинақтарды қалыптастыру үшін тартымды жағдайлар жасау;
6. Басқа (көрсетіңіз)_____.

24. БЖЗҚ қызметі туралы ақпаратты табу қаншалықты оңай деп ойлайсыз? Бір жауап

1. Негізгі ақпарат барлығына оңай қол жетімді;
2. Ақпаратты табу үшін уақыт пен күш қажет;
3. Қолжетімділік мүлде жоқ;
4. Қызықпаймын.

25. Сіздің ойыңызша БЖЗҚ қызметі туралы ақпарат халыққа қаншалықты түсінікті? Бір жауап

1. Негізгі ақпарат барлығына түсінікті;
2. Ақпаратты түсіну үшін уақыт пен күш қажет;
3. Түсініксіз, нақты не екенін көрсетіңіз _____ (терминология, заңнама және т. б.);
4. Жауап беру қиын.

26. Жаңалықтарды қай ақпарат көзінен аласыз?

Бір негізгі ақпарат көзін көрсетіңіз

1. Телеарна → Қай арналар екенін көрсетіңіз _____
2. Радиостанциялар → Қандай радио екенін көрсетіңіз _____
3. Газеттер → Қайсысы екенін көрсетіңіз _____
4. Сайттар → Қандай сайт екенін көрсетіңіз _____
5. Әлеуметтік желілер мен мессенджерлер → Қайсысы екенін көрсетіңіз _____
6. Басқа (көрсетіңіз) _____

Әлеуметтік-демографиялық ақпарат

27. Респондент жынысы:

1. Ер;
2. Әйел.

28. Толық жасыңыз нешеде?

(Толық жасыңызды көрсетіңіз.) |__|__| жас. Төмендегі жас тобыңызды көрсетіңіз.

1. 18 - 29 жас;
2. 30-39 жас;
3. 40-49 жас;
4. 50-59 жас;
5. 60-65 жас
6. 65 жастан асқан.

29. Ақпаратты қай тілде алғыңыз келеді?

1. Қазақ тілінде;
2. Орыс тілінде;
3. Басқа (көрсетіңіз) _____.

30. Отбасылық жағдайыңыз?

1. Бойдақ
2. Некедемін, оның ішінде азаматтық некеде (АХАЖ-да тіркеусіз);
3. Ажырасқанмын;
4. Жесір.

31. Білім деңгейіңіз қандай?

1. Толық емес орта (8-9 сыныптар);
2. Жалпы орта білім (10-11 сынып мектеп/лицей / гимназия);
3. Арнайы орта (КТМ, КТУ, колледж, училище);
4. Аяқталмаған жоғары;
5. Жоғары (бакалавриат);
6. Жоғары;
7. Жоғары (магистратура);
8. Ғылыми дәреже бар.

32. Сіздің қазіргі уақыттағы әлеуметтік мәртебеңіз?

Мемлекеттік жұмыста істеймін

1. Мемлекеттік органда (мекемеде, ұйымда) немесе квазимемлекеттік мекемеде қызметшімін (орта және жоғары білімді мамандарды, күзетшілерді, хатшыларды қоса алғанда);
2. Мемлекеттік органның (мекеменің, ұйымның) басшысы (кез келген деңгейдегі);
3. Әскери қызметші немесе құқықтық тәртіп органдарының қызметкері (әскер, ПМ, прокуратура).

Жеке кәсіпкерлікте немесе жеке фирма-компанияда жұмыс істеймін

4. Жеке компанияда/шетелдік фирмада қызметші (орта және жоғары білімі бар мамандарды, күзетшілерді, хатшыларды қоса алғанда);
5. Жеке компаниядағы/шетелдік фирмадағы басшы (кез келген деңгейдегі) – компанияның, фирманың иесі емес;
6. Жалданған жұмыскерлері бар/жұмыскерлері жоқ бизнесмен (өз бизнесі бар) (бизнес иесін, жеке кәсіпкерді (ЖК) қоса алғанда);
7. Фермер;

8. Өзін-өзі жұмыспен қамтыған адам (заңды тұлға, жеке кәсіпкер ретінде тіркелмеген);
9. Платформалық еңбек (мысалы такси жүргізушісі, «Яндекс», «Glovo» және т.б. платформаларда курьер).

Жалдамалы жұмысшылар

10. Тұрақты жұмысы бар жұмысшы/сатушы/ауыл шаруашылығы жұмысшысы;
11. Маусымдық жұмыскер (белгілі бір жыл мезгілінде жұмыс істейтін);
12. Күндік жұмысшы (бір күн немесе бірнеше күнге жалданған).

Әртүрлі мән-жайлар бойынша жұмыспен қамтылмаған

13. Үй шаруасындағы әйел (декреттік демалысты қоса алғанда);
14. Студент/оқушы;
15. Жұмыс істемейтін зейнеткер;
16. Мүгедек (денсаулығына байланысты жұмыс істемейтін).

Жұмыссыздар

17. Жұмыссыз - жұмыс жоқ, бірақ жұмыс іздеп жүр, еңбек биржасында тіркелген;
18. Жұмыссыз - жұмыс жоқ, бірақ жұмыс іздеп жүр және еңбек биржасында тіркелмеген;
19. Жұмыссыз - жұмыс жоқ және оны іздеп те жүрген жоқ, еңбек биржасында тіркелмеген.

Үкіметтік емес ұйымдардағы (ҮЕҰ, кәсіподақтар, партиялар, спорт клубтары және т.б.) жұмыс

20. Қызметші (орта және жоғары білімді мамандарды, күзетшілерді, хатшыларды қоса алғанда);
21. Басшы (кез келген деңгейдегі);
22. Басқа (толығырақ көрсетіңіз) _____;
23. Жауаптан бас тарту.

33. Өзіңіз қызмет ететін саланы белгілеңіз? Бір жауап

1. Мемлекеттік сала;
2. Коммерциялық бизнес;
3. Қаржы және сақтандыру бизнесі;
4. Өндірістік бизнес;
5. Ғылым;
6. Білім беру және тәрбиелеу;
7. Өнер және шығармашылық;
8. Медицина;
9. Ауыл шаруашылығы;
10. Басқа (көрсетіңіз) _____.

34. Отбасыңыздың материалдық жағдайын сипаттаңыз?

1. Ақша тіпті тамаққа да жетпейді;
2. Азық-түлікке ақша жеткілікті, бірақ киім сатып алу, коммуналдық қызметтерге ақы төлеу үлкен қиындықтар туғызады;
3. Қазір жаңа теледидар, тоңазытқыш немесе кір жуғыш машина сатып алу қиын болып тұр;
4. Ірі тұрмыстық техникаға ақша жеткілікті, бірақ жаңа көлік сатып ала алмаймыз;
5. Табысымыз пәтер/үй сияқты қымбат нәрселерден басқаның барлығына жеткілікті;
6. Материалдық қиындықтар жоқ;
7. Жауаптан бас тарту.

35. Респонденттің байланыс деректері (телефон) _____

СҰХБАТТЫҢ АЯҚТАЛҒАН УАҚЫТЫ |_____| |_____|
сағаты минуты

Сұхбат берушінің кепілдігі: Бұл сұхбатты нұсқаулыққа қатаң сәйкестікте жеке өзім жүргіздім деп сендіремін.
(Т.А.Ә.) _____