

«Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ

**Тұрақты даму бойынша есеп
2025**

2026 ж.
Есептегі бет саны - 123 бет

Мазмұны

Негізгі көрсеткіштер	3
ESG-көрсеткіштер	4
«БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесі төрағасының сөзі	5
«БЖЗҚ» АҚ Басқарма Төрағасының сөзі	8
«БЖЗҚ» АҚ портреті және 2025 жылғы қызмет нәтижелері	10
«БЖЗҚ» АҚ стратегиялық басымдылықтары	12
1. «БЖЗҚ» АҚ тұрақты даму тәсілі	16
1.1. ESG және тұрақты даму саласындағы қызмет қағидаттары	16
1.2. Тұрақты даму саласындағы мақсаттар	16
1.3. Қордағы ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесі	17
1.4. 2030 БҰҰ тұрақты дамуының басым мақсаттары	21
1.5. ESG шарттарына мониторинг жүргізу, есептілік және бейімдеу	23
2. Мүдделі тараптармен қарым-қатынас	24
3. Қызметтердің қолжетімділігін арттыру	34
4. Қызмет көрсету сапасын арттыру	38
4.1. Салымшыларды қаржылық қорғау	42
4.2. Салымшылар деректерінің құпиялылығы	44
5. Ақпараттық қауіпсіздік	47
6. Климаттық шарттар және қоршаған орта	50
6.1. Ресурстарды жауапты тұтыну	51
6.2. Энергия тиімділігі және отын ресурстарын тұтыну	52
6.3. Парниктік газдардың шығарындылары	54
6.4. Қалдықтарды басқару	54
7. Қызметкерлерді басқару	55
7.1. Қызметкерлер құрылымы мен санының динамикасы	56
7.2. Қордың қызметкерлердің құқықтарына, алуан түрлілігіне және инклюзияға қатысты ұстанымдары	58
7.3. Қызметкерді іріктеу және бейімдеу	59
7.4. Қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін дамыту	63
7.5. Қызметкерлерді ынталандыру және жұмылдыру	64

8.	Әлеуметтік жобалар	67
9.	Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау	69
10.	Корпоративтік басқару	72
10.1.	Корпоративтік басқару құрылымы	72
10.2.	Директорлар кеңесінің құрамы	75
10.3.	Директорларды тағайындау	80
10.4.	Директорлар кеңесінің қызметі	80
10.5.	Жоғары басқару органы қызметін бағалау	85
10.6.	Мүдделер қақтығысы	86
10.7.	Басқарма құрамы	88
10.8.	Басқарма қызметі	90
10.9.	Сыйақы	91
10.10.	Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі	93
10.11.	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	94
10.12.	Хабарлау және бұзушылықтарға ден қою тетіктері	97
11.	Тәуекелдерді басқару	99
	1-қосымша. Есеп туралы	104
	2-қосымша. Негізгі ESG көрсеткіштері	106
	3-қосымша. GRI индексі	112
	Байланыс	123

Негізгі көрсеткіштер

Көрсеткіштер	2023	2024	2025
Қаржы-операциялық көрсеткіштер			
Зейнетақы жинақтары және ЖМЗЖ ¹ , млрд теңге	17 865	22 797	25 974
Зейнетақы жарналарының жалпы сомасы ² , өсімпұл және басқа түсімдер, млрд теңге	2 225	2 895	3 452
ЖЗШ саны, млн бірлік	12,1	12,3	12,5
ШЗШ саны, млн бірлік	0	4,7	5,5
Қордың зейнетақы активтеріне инвестициялық табыс ³ , млрд теңге	1 608	3 432	1 825
Зейнетақы төлемдерінің және басқа шығудың жалпы көлемі, млрд т	591	1 324	2 051
БЖЗҚ-дан зейнетақы төлемдерін алушылар, мың адам	677	976	1 320
БЖЗҚ меншікті қаражаты, млрд теңге	282,0	312,3	344,3

¹ ЖМЗЖ 2024 жылы – 258,2 млрд теңге, 2025 жылы – 760,1 млрд теңге.

² 2024 және 2025 жылғы зейнетақы жарналарының жалпы сомасы 2024 жылы 231,2 млрд теңге, 2025 жылы 456,4 млрд теңге болған ЖМЗЖ-ны қамтиды.

³ 2024 және 2025 жылғы инвестициялық табыс 2024 жылы 26,8 млрд теңге, 2025 жылы 45,4 млрд теңге болған ЖМЗЖ-ны қамтиды.

ESG-көрсеткіштер

Көрсеткіштер	2023	2024	2025
Экологиялық көрсеткіштер			
Отынды жалпы тұтыну, ГДж	2 784,1	2 996,1	2 544,6
Тұтынылған энергияның жалпы мөлшері, ГДж	7 936,1	6 844,1	6 485,2
Қағазды тұтынудың азаюы, бума	12 207	11 678	10 146
Әлеуметтік көрсеткіштер			
БЖЗК қызметкерлерінің саны, барлық адам	1 560	1 564	1 548
Оқудан өткен қызметкерлер үлесі, %	98	95,5	87,03
Басшы лауазымдардағы әйелдер саны	201	204	202
Қызметкерлерді оқыту сағатының жалпы саны, сағаттар	8 527	4 044	6 780
Басқарушылық көрсеткіштер			
Құрылған тікелей экономикалық құн, млрд т	43,3	46,8	54,1
Бөлінген экономикалық құн, млрд т	15,6	17,7	23,6
Жергілікті жеткізушілерден сатып алу сомасы, млн т	4 548	5 727	6 703

«БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесі төрағасының сөзі

GRI 2-22

Құрметті ханымдар мен мырзалар!

Назарларыңызға 2025 жылдың қорытындысы бойынша БЖЗҚ-ның Тұрақты даму туралы есебін ұсынамын. Есепте БЖЗҚ-ның тұрақты даму саласындағы GRI халықаралық стандарттарына және ұлттық реттеушінің⁴ ұсынымдарына сәйкес дайындалған деректері көрсетілген.

БЖЗҚ елдегі ең ірі институционалдық инвестор және негізгі инфрақұрылымдық институттардың бірі бола отырып, Қазақстанның тұрақты экономикалық дамуына ықпал ету жауапкершілігін терең түсінеді. Бүгінде жаһандық демографиялық өзгерістер мен жедел технологиялық прогресс жағдайында, ESG қағидаттарын Қордың стратегиясы мен операциялық қызметіне интеграциялау жай ғана өзекті бағыт емес, оның ұзақ мерзімді тұрақтылығы мен тиімділігін қамтамасыз етудің маңызды шартына айналып отыр.

Есепті 2025 жыл жаһандық экономикалық өсімнің баяулауы, сауда кедергілерінің күшеюі және қаржы нарықтарының жоғары құбылмалылығы жағдайында өтті. Халықаралық валюта қорының бағалауы бойынша, әлемдік экономиканың өсімі шамамен 3,5%-ды құрады.

Сыртқы құбылмалылық пен ішкі сын-қатерлерге қарамастан, макроэкономикалық тұрақтылықты сақтап қала алдық:

- Қазақстан экономикасының өсімі 2025 жылдың қорытындысы бойынша 6,5%-ды құрады;

- Инфляция қатарынан тоғызыншы ай баяулап, биылғы маусым айының қорытындысы бойынша **10,3%-ды** құрады. Инфляцияның бәсеңдеуіне ұстамды қатаң ақша-кредит саясатын жүргізу, теңге бағамының нығаюы, сондай-ақ Үкіметтің инфляцияға қарсы саясатты іске асыруы себеп болды.

Қазақстанның жинақтаушы зейнетақы жүйесі тұрақтылық пен одан әрі даму үрдісін көрсетті. Зейнетақы активтері 2014 жылы БЖЗҚ-ға шоғырландырылған сәттен бастап 2025 жылға дейін зейнетақы активтерінің көлемі шамамен 6 есе өсіп, ЖІӨ-нің 16,3%-ын құрады.

Қазақстан Ұлттық Банкі БЖЗҚ зейнетақы активтерінің сенімгерлік басқарушысы ретінде зейнетақы активтерінің сақталуын қамтамасыз етуге және ұзақ мерзімді перспективада тұрақты нақты кірістілікті алуға бағытталған теңгерімді инвестициялық саясатты іске асырады.

2025 жылы жергілікті нарықта БЖЗҚ зейнетақы қаражаты Қазақстан Республикасының мемлекеттік бағалы қағаздарын, квазимемлекеттік сектордың, екінші деңгейдегі банктердің облигацияларын және басқа да құралдарды сатып алу сияқты бағыттар шеңберінде инвестицияланды. Бұл ретте аталған инвестициялар тек нарықтық мөлшерлемелер бойынша жүзеге асырылады, бұл тұрақты

⁴ Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі

инвестициялық кірісті қамтамасыз етіп қана қоймай, елдің орнықты әлеуметтік-экономикалық дамуына ықпал етеді. Сыртқы нарықтарда инвестициялау индекстік негізде дамыған және дамушы елдердің мемлекеттік облигациялары, корпоративтік облигациялар және жаһандық акциялар сияқты активтер кластарына жүргізіледі. Сонымен қатар акциялар субпортфелінің бір бөлігі ESG қағидаттары ескеріле отырып инвестицияланады. Бұдан бөлек, ESG-тәсіл корпоративтік облигацияларға инвестициялау кезінде де қолданылады: пайдаланылатын индекстен жылыжай газдарының шығарындылары жоғары деңгейдегі компаниялардың, көмір өндіруші компаниялардың, сондай-ақ темекі өнімдерін өндірушілердің бағалы қағаздары шығарылып тасталды.

Жалпы жаһандық үрдістер туралы айтар болсақ, 2025 жылы көптеген елдерде зейнетақы жүйелерін дамыту демографиялық қартаю жағдайында олардың орнықтылығын арттыруға, сондай-ақ ұзақ мерзімді инвестициялық кірістілікті ұлғайту үшін шешімдер іздеуге бағытталды. Көптеген дамыған елдерде зейнетақымен қамсыздандыруға деген тәсілдер қайта қаралуда: басты назар азаматтарды жеке зейнетақы жинақтарын қалыптастыруға ынталандыруға бағыт алып барады. Осындай жағдайларда мемлекеттер жарналарды, зейнетақы жасын ұлғайту және төлемдерді оңтайландыру жөніндегі шараларды қабылдай отырып, зейнетақы жүйелерінің теңгерімін сақтауға ұмтылады.

Сонымен бірге Mercer CFA Institute Global Pension Index (MCGPI) 2025 жылғы есебінде Дүниежүзілік экономикалық форумның деректеріне сүйене отырып, қаржылық қауіпсіздік халықтың қартаюына және өмір сүру ұзақтығының өсуіне байланысты демографиялық және экономикалық сын-қатерлерді еңсеруде шешуші рөл атқаратыны атап өтілді. Сарапшылар азаматтарды зейнетақымен қамсыздандыру деңгейіне әсер ететін басым бағыттардың қатарында базалық зейнетақымен қамтамасыз етуді, тиімді зейнетақы жоспарларына қолжетімділікті кеңейтуді, сондай-ақ зейнетақы жарналарын ұлғайтуды ынталандыруды бөліп көрсетеді. MCGPI 2025 жылғы жылдық есебінің қорытындысы бойынша Қазақстанның зейнетақы жүйесі 26-шы орынға ие болды. Жүйенің ұзақ мерзімді әлеуетін нығайту және азаматтардың қаржылық қауіпсіздігін арттыру үшін Қордың Директорлар кеңесі мен басшылығы Mercer CFA Institute халықаралық сарапшыларының ұсынымдарын ескереді. Біздің басымдықтарымыз бұрынғыдай:

- ерікті зейнетақы жарналарын ынталандыру механизмдерін дамыту;
- жинақтардың мақсатты тағайындалуын сақтау үшін мерзімінен бұрын ішінара алуды негізді түрде шектеу;
- салымшыларды ақпараттандырудың үздік әлемдік тәжірибелерін енгізу, соның ішінде жеке үзінді көшірмелерде болжамды төлем көлемдерін көрсету.

БЖЗҚ дамуының негізгі бағыттарының бірі – процестерді автоматтандыру және қызметтердің қолжетімділігін арттыру. 2025 жылы Қор 43,3 млн қызмет көрсетті, олардың 98%-ы қашықтан ұсынылды. Цифрлық сервистерді дамыту операциялық шығындарды азайтуға және халыққа қызмет көрсету сапасын арттыруға мүмкіндік береді.

Қорытындылай келе, БЖЗҚ тұрақты дамып, өзіне жүктелген міндеттемелерді жүйелі түрде орындап жатқанын атап өткім келеді. Қордың күнделікті қызметімен

қатар әлеуметтік маңызы бар жобаларды іске асыруға қатысуы оның заманауи сын-қатерлер мен қоғамның талаптарына сай болуға ұмтылысын дәлелдейді.

БЖЗҚ барлық мүдделі тараптар үшін тұрақты дамудың маңыздылығын түсіне отырып, заңнаманың, нормативтік реттеу мен стандарттардың өзекті талаптарына сәйкес тұрақты даму қағидаттарын әрі қарай енгізу және жетілдіру, сондай-ақ ақпаратты ашу кезінде транспаренттілікті арттыру бойынша міндеттемелерді өзіне алады.

2025 жылы БЖЗҚ тұрақты басқару жүйесін жетілдірді: Қор қызметкерлерін оқыту бағдарламаларын кеңейтті, инвестициялық портфельге экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық (ESG) критерийлерін ескере отырып, тұрақты мониторинг жүргізуді қамтамасыз етті.

Тұрақты даму қағидаттарын дәйекті түрде іске асыру және тиісті мәдениетті қалыптастыру салымшылардың, серіктестердің және қоғамның БЖЗҚ қызметіне деген сенімін нығайтуға ықпал ететініне сенімдімін.

Қор ұжымына атқарған жұмысы үшін алғыс айтамын және тұрақты дамуда әрі қарай да табыстар тілеймін.

Құрметпен,

«БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы,
Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі
төрағасының бірінші орынбасары

Жамаубаев Е.К.

«БЖЗҚ» АҚ Басқарма Төрағасының сөзі

GRI 2-22

Құрметті салымшылар, алушылар жән серіктестер!

2025 жылғы «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» АҚ тұрақты дамуы бойынша есебін ұсынамын, онда Қор қызметінің негізгі көрсеткіштері, сондай-ақ тұрақты даму мәселелерін басқару тәсілдері және Қордың ESG-шарттар саласындағы басымдылықтары туралы ақпарат ашылды.

2025 жыл қарқынды өзгерген макроэкономикалық орта жағдайында өтті. Осыған қарамастан, қазақстандық жинақтаушы зейнетақы жүйесі тұрақтылық пен оң серпінді көрсетіп отыр. Қазақстандықтардың зейнетақы жинақтары сенімді өсімін жалғастырды және 12 айда 3,2 трлн теңгеге немесе 13,9%-ға артып, шамамен 26,0 трлн теңге болды. Салымшылардың шоттарына түскен зейнетақы жарналарының көлемі – 3,3 трлн теңге, бұл өткен жылғы көрсеткіштен 462,3 млрд теңгеге немесе 16,6%-ға артық.

Жинақтардың өсуіне инвестициялық табыс айтарлықтай үлес қосты. Салымшылардың (алушылардың) шоттарына бөлінген таза инвестициялық табыс 1,73 трлн теңгеден асты.

Есепті жылы маңызды әлеуметтік жобалардың бірі – «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасын іске асыру жалғастырылды, оның аясында Қазақстан Республикасы Ұлттық қорының инвестициялық табысының валюталық бөлігінің 50%-ы жыл сайын 18 жасқа дейінгі еліміздің азаматтары – балалар арасында бөлінеді. 2025 жылы 2024 жылдың қорытындысы бойынша есептеулер жүргізілді. Сонымен қатар кәмелетке толған жас азаматтарға нысаналы жинақтарды төлеу жалғастырылды. Бағдарлама іске қосылған сәттен бастап 2026 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 205,5 мың өтініш орындалып, тұрғын үй жағдайларын жақсарту немесе білім ақысын төлеу мақсатында кейіннен пайдалану үшін уәкілетті операторларға 31,6 миллионнан астам АҚШ доллары аударылды.

Қордың ESG-стратегиясының негізгі бағыттарының бірі – қызметтерді цифрландыру: БЖЗҚ сервистерінің 96,6%-ы онлайн-форматта қолжетімді. 2025 жылы Қор 43,3 млн қызмет көрсетті, оның ішінде электрондық қызмет көрсету жүйесі арқылы 27,2 млн (62,7%), автомат режимде – 14,7 млн (33,9%), өздері келгенде – 928,7 мың (2,1%), қашықтан кеңес беру форматында – 524,0 мың (1,2%). Салымшылар қызметтердің көпшілігін тәулік бойы БЖЗҚ сайтындағы немесе мобильді қосымшадағы жеке кабинет арқылы ала алады. Цифрлық сервистерді дамыту ресурстарды тұтынуды азайтуға ықпал етеді, сондай-ақ мүгедектігі бар адамдарды қоса алғанда, халықтың әртүрлі санаттары үшін қызметтер қолжетімділігін арттырады. Сонымен қатар Қор ішкі үдерістерді жетілдіруге көңіл бөлуде: қызметкерлер үшін қосымша оқыту іс-шаралары өткізілуде, ішкі бақылау тетіктері нығайтылуда және сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі дамытылуда.

Қазақстандық зейнетақы жүйесін дамытудағы жетістіктер халықаралық есептер мен рейтингтерде көрініс тапқанын атап өтеміз. 2025 жыл қорытындысы бойынша

Қазақстан Mercer CFA Institute Global Pension Index рейтингінде 52 ел арасынан 26-шы орын алып отыр, АҚШ, Жапония және Еуропаның бірқатар елдерін қоса алғанда, бірқатар дамыған мемлекеттердің алдына шығып, өз бағасын 2024 жылғы «С+» санатынан «В» санатына дейін жақсартты. Бұл қолданыстағы саясаттың бірізділігін және қазақстандық зейнетақы моделінің теңгерімділігін растап отыр.

Қордың цифрлық бастамалары да жоғары бағалануда. БЖЗК Куала-Лумпурдағы Халықаралық әлеуметтік қамсыздандыру қауымдастығы (ХӘҚҚ) ұйымдастырған Дүниежүзілік әлеуметтік қамсыздандыру форумында салымшыларға қызмет көрсетудің ашықтығы мен сапасын арттыруға бағытталған заманауи технологияларды дамытқаны үшін атап өтілді.

Қор әлеуметтік жауапкершілікке – халықтың қаржылық сауаттылығын арттыруға, әрбір салымшы өзінің қорғалғанын және зейнетақы әл-ауқатын қалыптастыру барысына қатысатынын сезінетіндей жағдай жасауға ерекше көңіл бөліп отыр. 2025 жылы қазақстандықтардың зейнетақы мәселелеріндегі қаржылық сауаттылық деңгейі өсе түскен, бұл еліміздің барлық өңірін қамтыған жыл сайынғы тәуелсіз әлеуметтік зерттеу нәтижелерімен расталып отыр. Зерттеу қорытындысы бойынша қаржылық сауаттылықтың базалық деңгейі – 74,2%, озық деңгей – 45,3%, бұл өткен екі жылмен салыстырғанда көрсеткіштердің тұрақты өскенін көрсетеді. Зейнетақы жүйесіне деген сенімнің орташа деңгейі – 5,92 балл, БЖЗК-ға сенім – 6,04 балл.

Ақпараттық-насихаттау жұмысы БЖЗК қызметінің негізгі бағыттарының бірі болып қала береді. Біз зейнетақы жинақтарына саналы көзқарасты қалыптастыра отырып, БАҚ, цифрлық арналар және консультациялық сервистер арқылы халықпен белсенді қарым-қатынасты жалғастырудамыз. 2025 жыл қорытындысы бойынша бұқаралық ақпарат құралдарына 49,9 мыңға жуық БЖЗК туралы жарияланым орналастырылды, оның ішіндегі Қордың бастамасы – 86,3%.

Қордың алдында басқару жүйесіндегі ESG-тәуекелдерді ескере отырып, ESG-аспектілерді БЖЗК қызметіне әрі қарай интеграциялауға, сондай-ақ корпоративтік басқаруды жетілдіруге және әлеуметтік бастамаларды іске асыруға байланысты жаңа міндеттер тұр.

Аталған нәтижелерге қол жеткізудегі Қор ұжымы жұмысының үлесі зор. Еліміздің түкпір-түкпіріндегі қызметкерлердің күнделікті жұмысы жүйенің тұрақты жұмыс істеуін және азаматтарға арналған қызметтердің дамуын қамтамасыз етеді. Директорлар кеңесі, Басқарма мүшелеріне және БЖЗК-ның бүкіл командасына кәсіби шеберлігі мен іске деген жауапкершілігі үшін алғысымды білдіремін.

Құрметпен,

«БЖЗК» АҚ Басқарма Төрағасы

Жанат Курманов

«БЖЗК» АҚ портреті және 2025 жылғы қызмет нәтижелері

GRI 2-6

«Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамы (бұдан әрі – БЖЗК, Қор) 2013 жылғы 22 тамызда Мемлекеттік жинақтаушы зейнетақы қорының (МЖЗК) негізінде құрылды.

БЖЗК құрылтайшысы және акционері – Қазақстан Республикасы Қаржы министрлігінің «Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті» ММ арқылы Қазақстан Республикасының Үкіметі. БЖЗК акцияларын сенімгерлік басқаруды Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі (ҚРҰБ) жүзеге асырады. «БЖЗК» АҚ зейнетақы активтерін басқаруды ҚРҰБ жүзеге асырады.

Қордың миссиясы

Зейнетақы жинақтарын сенімді есепке алу және әрбір салымшыға қолжетімді, сапалы зейнетақы қызметтерін көрсету

Таным

Жинақтаушы зейнетақыны қалыптастыру мен жоспарлаудың дербестендірілген тәсілімен жоғары технологиялық қаржы институты

Құндылықтар

Адамды және тұтынушыны бағдар тұту – Қор үшін өзіне тән даралығымен адам бірінші кезекте. БЖЗК клиенттерінің мүддесі аса маңызды, Қор зейнетақы қызметтерінің қолжетімді, түсінікті, уақытылы, клиенттердің қазіргі және келешектегі қажеттіліктеріне сай болуы үшін қолдан келгеннің барлығын жасайды.

Сапаға бейімділік – белгіленген сапа стандарттарын сақтайтын, Қор мақсаттары мен құндылықтарын бөлісетін кәсіпқойлар командасының үйлестірілген жұмысы.

Технологиялылық – Қор өз қызметінде заманауи технологияларды қолданады, Қор қызметкерлерінің құрамы үнемі ізденіс үстінде және уақыт талғамы мен талабына дайын болу үшін жаңа білім мен дағдылар қолданады.

Сенімділік – Қор корпоративтік басқарудың жоғары стандарттарын сақтауды мақсат тұтады, өз қызметін қатаң түрде заңнамамен (ҚР) анықталған аяда жүзеге асырады.

Жауапкершілік – БЖЗК басшылығы мен қызметкерлері салымшылар және зейнетақы жинақтарын алушылар алдында Қор қызметін үнемі жетілдіріп отыруға, ресурстарды үнемді әрі ұтымды пайдалануға жауапты.

Ашықтық – Қор жұртшылықпен қарым-қатынас жасау үшін ашық, зейнетақы жинақтарының жай-күйі мен өзінің ағымдағы қаржылық жағдайы жайлы мәліметтерді ашық ақпарат көздерінде әрдайым жариялап отырады.

2025 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Қор қызметінің негізгі көрсеткіштері бар кесте

Көрсеткіш	Мән
Зейнетақы жинақтары және ЖМЗЖ, барлығы, млн теңге	25 973 760
Жыл басынан бергі зейнетақы төлемдері мен сақтандыру ұйымдарына аударымдардың барлығы, млн теңге	2 051 054
Зейнетақы шоттарының барлығы, бірлік	18 042 887
Жеке зейнетақы шоттары, бірлік	12 528 543
Шартты зейнетақы шоттары, бірлік	5 514 344
МЗЖ, МКЗЖ, ЕЗЖ есебінен зейнетақы жинақтары, млн теңге	25 213 615
ЖМЗЖ есебінен жинақтар, млн теңге	760 145
Жыл басынан бергі МЗЖ, МКЗЖ, ЕЗЖ есебінен зейнетақы жарналары, млн теңге	2 795 060
Жыл басынан бергі ЖМЗЖ есебінен зейнетақы жарналары, млн теңге	456 422

* жыл басынан бергі өспелі қорытындымен

«БЖЗҚ» АҚ стратегиялық басымдылықтары

«БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген (2021 жылғы 8 қазандағы № 2 хаттама) 2022-2026 жылдарға арналған БЖЗҚ Корпоративтік даму стратегиясы (бұдан әрі – 2022-2026 жылдарға арналған БЖЗҚ Корпоративтік даму стратегиясы) 2012 жылғы «Қазақстан-2050» мемлекеттік стратегиясында айқындалған әлеуметтік саясат қағидаттарына, 2014 жылғы 2030 жылға дейінгі ҚР зейнетақы жүйесін әрі қарай жаңғырту тұжырымдамасына (бұдан әрі – Тұжырымдама), 2020 жылғы 2020-2025 жылдарға арналған Қаржылық технологиялар мен инновацияларды дамыту тұжырымдамасына сәйкес әзірленді және «БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің 2017 жылғы 11 қазандағы шешімімен бекітілген 2017-2021 жылдарға арналған БЖЗҚ Корпоративтік даму стратегиясында айқындалған негізгі даму бағыттарының жалғасы.

Тұжырымдаманың мақсаты – зейнет жасындағы лайықты өмір сүру деңгейі үшін дұрыс зейнетақы төлемдерін қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін зейнетақы жүйесін жаңғырту. Тұжырымдама аясында іске асырылатын шаралар 2030 жылға дейін жиынтық зейнетақы төлемдерімен алмастыру коэффициентін зейнетақы жүйесіне қатысу өтілі кемінде 35 жыл және аударым жиілігі жылына 12 рет болған кезде айырылған табыстан кемінде 40% деңгейінде сақтауды қамтамасыз етуге арналған, бұл халықаралық стандарттар деңгейіне сәйкес келеді.

Тұжырымдама зейнетақымен қамсыздандыру жауапкершілігін мемлекет, жұмыс беруші және қызметкер арасында бөлуді көздейді. Мемлекет азаматтарға базалық ең төменгі зейнетақы деңгейіне кепілдік береді. Қызметкерлер жұмыс берушілердің көмегімен жеке зейнетақы жинақтарын қалыптастырады, бұл ретте әрбір қызметкердің жинақ мөлшері өзінің жеке еңбек үлесіне байланысты. Қазақстанда көп деңгейлі және көп компонентті зейнетақы жүйесі іске асырылған.

Бірінші деңгей мемлекеттік бюджет қаражаты есебінен зейнетақы төлемдерін (ынтымақты және базалық зейнетақы төлемдері) қамтиды.

Екінші деңгей – қызметкерлердің 10% міндетті зейнетақы жарналары (МЗЖ) және еңбек жағдайы зиянды жұмыспен айналысатын адамдар пайдасына төленетін 5% міндетті кәсіптік зейнетақы жарналары (МКЗЖ) есебінен зейнетақы төлемдерін қамтитын міндетті жинақтаушы жүйе. Сондай-ақ, 2024 жылдан бастап 1975 жылы туған және одан кіші барлық қызметкердің пайдасына жұмыс берушілердің міндетті зейнетақы жарналары (ЖМЗЖ) есебінен жаңа шартты-жинақтаушы компонент қалыптастырылуда. 2025 жылғы жарна мөлшерлемесі – қызметкердің табысынан 2,5% (2024 жылы – 1,5%), кейін мөлшерлеме 2028 жылға қарай кезеңмен 5%-ға дейін көтерілетін болады.

Үшінші деңгей – ерікті жинақтаушы жүйе, ол жеке және заңды тұлғалардың ерікті зейнетақы жарналары (ЕЗЖ) есебінен зейнетақы төлемдерін қамтиды.

Жинақтаушы зейнетақы жүйесінің (екінші және үшінші деңгей) жалғыз басқарушысы – БЖЗҚ. БЖЗҚ салымшыларға және алушыларға жинақтаушы зейнетақы жүйесінің (ЖЗЖ) мәселелері бойынша кеңес береді, МЗЖ, ЖМЗЖ,

МКЗЖ, ЕЗЖ тартуды жүзеге асырады, зейнетақы жинақтарын дербес есепке алуды жүргізеді және зейнетақы төлемдерін жасауды қамтамасыз етеді.

2017-2021 жылдарға және 2022-2026 жылдарға БЖЗҚ корпоративтік даму стратегияларын іске асырған тоғыз жыл ішінде зейнетақы жинақтары мен ЖМЗЖ жиынтық көлемі 19,3 трлн теңгеге ұлғайып, 2026 жылғы 1 қаңтарда 26 трлн теңгеге (ЖІӨ-ден 16,3%) жетті. Зейнетақы жинақтары мен ЖМЗЖ орташа жылдық өсімі осы кезеңде ЖІӨ өсімінен озып отыр.

2026 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша зейнетақы активтерінің негізгі көрсеткіштері

Көрсеткіш	01.01.2017 ж.	01.01.2026 ж.	Кезең ішіндегі көрсеткіш өзгерісі ⁵
Зейнетақы жинақтары және ЖМЗЖ, млн теңге	6 685 265	25 973 760	19 288 495
Зейнетақы жарналары және басқа түсімдер, млн теңге	554 285	3 451 450	2 897 165
Зейнетақы шоттарына (ЖЗШ/ШЗШ) бөлінген инвестициялық табыс, млн теңге	472 435	1 776 309	1 303 874
Зейнетақы төлемдері және сақтандыру ұйымдарына аударымдар, млн теңге	169 690	2 051 054	1 881 364
ЖІӨ, млн теңге	46 971 150	159 561 347	112 590 197
ЖІӨ-ге ЗЖ қатынасы, %	14,2%	16,3%	2%

2026 жылға дейінгі кезеңге арналған Қордың Корпоративтік даму стратегиясында үш негізгі бағыт бойынша мақсаттарды іске асыру көзделген:

- 1 **Үздік әлемдік тәжірибені ескеріп, зейнетақы қызметтерін көрсету мен әрбір қатысушымен қарым-қатынас жасаудың дербес тәсілі.**
- 2 **ЖЗЖ мәселелері және Қор қызметінің басқа бағыттары бойынша жұртшылықпен және БЖЗҚ серіктестерімен тиімді қарым-қатынас жасау.**
- 3 **Қазақстанның ЖЗЖ әрі қарай дамыту бойынша ұсыныстар әзірлеу және ҚР заңнамасын іске асыру.**

2022-2026 жылдарға арналған БЖЗҚ Корпоративтік даму стратегиясында айқындалған стратегиялық мақсаттар мен міндеттер 2022 жылдан бастап 2026 жылға дейінгі кезеңге арналған мынадай туынды бағдарламалар бойынша басымдылықтардың іске асырылуын ескереді:

⁵ Егер басқаша көрсетілмесе (көрсеткіштің 9 жылдағы өсімі)

- Қордың операциялық қызметін дамыту бағдарламасы;
- Қордың сыртқы коммуникациялар бағдарламасы;
- Қордың ақпараттық технологияларды және ақпараттық қауіпсіздікті дамыту бағдарламасы;
- Қордағы ішкі коммуникациялардың бірыңғай жүйесін құру және дамыту бағдарламасы.

Үздік әлемдік тәжірибені ескеріп, зейнетақы қызметтерін көрсету мен әрбір қатысушымен қарым-қатынас жасаудың дербес тәсілін қамтамасыз ету мәселесін шешу аясында Қор 2025 жылы мынадай бағыттар бойынша бастамаларды іске асыруды жалғастырды:

- Жеке қажеттіліктерін ескере отырып, салымшылармен және алушылармен қарым-қатынас жасау арналарын дамыту және жаңғырту;
- Дербес кеңес беру мен хабарландыруды дамыту;
- Белгіленген сапа стандарттарын сақтау және Қор үдерістерін жетілдіру.

Жинақтаушы зейнетақы жүйесінің мәселелері және БЖЗҚ қызметінің басқа бағыттары бойынша жұртшылықпен және БЖЗҚ контрсеріктестерімен тиімді қарым-қатынас жасауды қамтамасыз ету мәселесі бойынша мынадай бастамалар іске асырылуда:

- Зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы және БЖЗҚ қызметінің басқа бағыттарындағы халықтың хабардар болу деңгейін арттыру, сондай-ақ жинақтаушы зейнетақы жүйесі мен БЖЗҚ-ға деген халық сенімін нығайту;
- Зейнетақы жарналарын төлеушілермен-агенттермен қарым-қатынас жасау;
- Мемлекеттік органдармен қарым-қатынас жасау;
- БЖЗҚ-ның басқа контрсеріктестерімен қарым-қатынас жасау.

Қазақстанның жинақтаушы зейнетақы жүйесін әрі қарай дамыту бойынша ұсыныстар әзірлеу және ҚР заңнамасын іске асыру бойынша стратегиялық міндетті шешу бөлігінде Қор жинақтаушы зейнетақы жүйесінің жаңа компоненті – ЖМЗЖ енгізуді қоса алғанда, бірқатар бастамаларды іске асырды және есепті кезеңде мынадай бағыттар бойынша жұмысты жалғастырды:

- Ақпараттық-статистикалық база қалыптастыру, ЖЗЖ-ны әрі қарай дамыту бағыттары бойынша сараптау жүргізіп, ұсыныстар әзірлеу үшін актуарлық үлгілеу құралдарын жетілдіру;

- ЕАЭО-ға мүше мемлекеттердің еңбекшілерін зейнетақымен қамсыздандыру туралы келісім аясында Құзыретті орган ретіндегі БЖЗҚ қызметтерін жүзеге асыру;
- Зейнетақы төлемдерін жүзеге асыру өлшемдері мен тетіктерін жетілдіру.

1. «БЖЗК» АҚ тұрақты даму тәсілі

1.1. ESG және тұрақты даму саласындағы қызмет қағидаттары

БЖЗК әлеуметтік жауапты ұйым ретінде тұрақты даму саласындағы өз қызметін заңдылық, жауапкершілік, өкілеттіктердің аражігін нақты ажырату, есептілік, тиімділік, барлық мүдделі тараптардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеу, транспаренттілік, ақпаратты ашудағы объективтілік, іскерлік әдеп, сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілік және мүдделер дауына жол бермеу қағидаттарына сүйеніп жүзеге асырады. Бұл қағидаттар Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2022 жылғы 19 желтоқсандағы № 124 қаулысымен бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының корпоративтік басқару кодексінде (бұдан әрі – Корпоративтік басқару кодексі) және Қордың басқа да ішкі нормативтік құжаттарында бекітілген. БЖЗК өзінің миссиясы мен корпоративтік жауапкершілігінің ажырамас бөлігі ретінде қарастыра отырып, тұрақты дамуды басқаруға жүйелі тәсілді қолданады.

Қордағы ESG-басқару барлық мүдделі тараптардың мүдделерінің тепе-теңдігін ескеріп, операциялық және стратегиялық қызметке экологиялық, әлеуметтік және басқару аспектілерін біріктіруге негізделеді. Тұрақты дамуды басқару тәсілі ESG-жауапкершілікті негізгі бағыттар бойынша бөлу арқылы іске асырылады:

Экологиялық жауапкершілік (E): цифрландыру, энергия және ресурс үнемдеу, сондай-ақ ішкі операциялық қызметті оңтайландыру есебінен қоршаған ортаға әсерді барынша азайту.

Әлеуметтік жауапкершілік (S): әділ еңбек жағдайларын қамтамасыз ету, қызметкерлерді дамыту, әлеуметтік қолдау бағдарламаларын іске асыру, мүгедектігі бар адамдарды қоса алғанда қолжетімді зейнетақы қызметтерін дамыту.

Корпоративтік басқару (G): есептілік қағидаттарын, тиісті жауапкершілік және ашықтық деңгейін сақтау; сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты қоса алғанда, ішкі бақылау және комплаенс жүйесінің жұмыс істеуі.

ESG-аспектілер біртіндеп шешім қабылдау үдерістеріне, Қордың ішкі регламенттері мен есептілігіне біріктіріледі.

2025 жылы тұрақты даму тәжірибесін жетілдіру мақсатында БЖЗК қызметкерлеріне ESG қағидаттарына қатысты мынадай бағыттар бойынша ішкі оқыту жүргізілді: «Экологиялық қауіпсіздік және еңбекті қорғау», «Әлеуметтік жауапкершілік» (оқыту клиенттік сервисті, еңбекті қорғау мен еңбек қауіпсіздігін дамытуға және көтеруге, тұрақты корпоративтік мәдениет пен қызметкерлердің қатысуын қалыптастыруға бағытталған), «Корпоративтік басқару» (оқыту корпоративтік басқару, комплаенс, тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау, қаржылық есепке алу, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, сондай-ақ ҚР заңнамасын және Қордың ішкі нормативтік құжаттарын қолдану мәселелерін қамтыды).

1.2. Тұрақты даму саласындағы мақсаттар

Қор қызметіне тұрақты дамудың барлық аспектілері мен қағидаттарын енгізу бойынша іс-шаралар 2023 жылдан бастап жүргізілуде. БЖЗК Басқармасы 2023 жылғы желтоқсанда (№ 102 хаттама) «БЖЗК» АҚ Тұрақты даму тұжырымдамасын (бұдан әрі – Тұрақты даму тұжырымдамасы) бекітті, онда тұрақты даму саласындағы мақсаттар айқындалған. БЖЗК ұзақ мерзімді кезеңде тұрақты даму саласындағы мақсаттардың келісілуін қамтамасыз етеді:

Экология	Әлеуметтік сала	Экономика
1) шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалану, экологиялық, энергия және материал үнемдеу технологияларын қолдану	1) әрбір салымшыға қолжетімді сапалы зейнетақы қызметтерін көрсету (клиенттермен жұмыстағы дербестендірілген тәсіл, инклюзивтілік)	1) зейнетақы жинақтарын сенімді есепке алу
2) үдерістерді автоматтандыру, қағаз құжат айналымын төмендету, кездесулер, кеңестер, оқыту және басқа да ішкі коммуникациялар өткізу үшін электрондық байланыс арналарын басым пайдалану	2) ашық конкурстық рәсімдерді және жұмысқа қабылдау кезінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету, әділ марапаттау және қызметкерлердің құқықтарын құрметтеу	2) Жалғыз акционердің мүддесін қамтамасыз ету
3) үдерістердің тиімділігін арттыру	3) еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және қызметкерлердің денсаулығын сақтау	3) үдерістердің тиімділігін арттыру
4) неғұрлым жетілдірілген технологияларды құруда және дамытуда инвестициялардың өсуі	4) қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту	4) неғұрлым жетілдірілген технологияларды құруда және дамытуда инвестициялардың өсуі
5) еңбек өнімділігін арттыру	5) қызметкерлер үшін әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру	5) еңбек өнімділігін арттыру
	6) мүгедектігі бар адамдарға БЖЗК қызметінің қолжетімділігін дамытуды қамтамасыз ету	

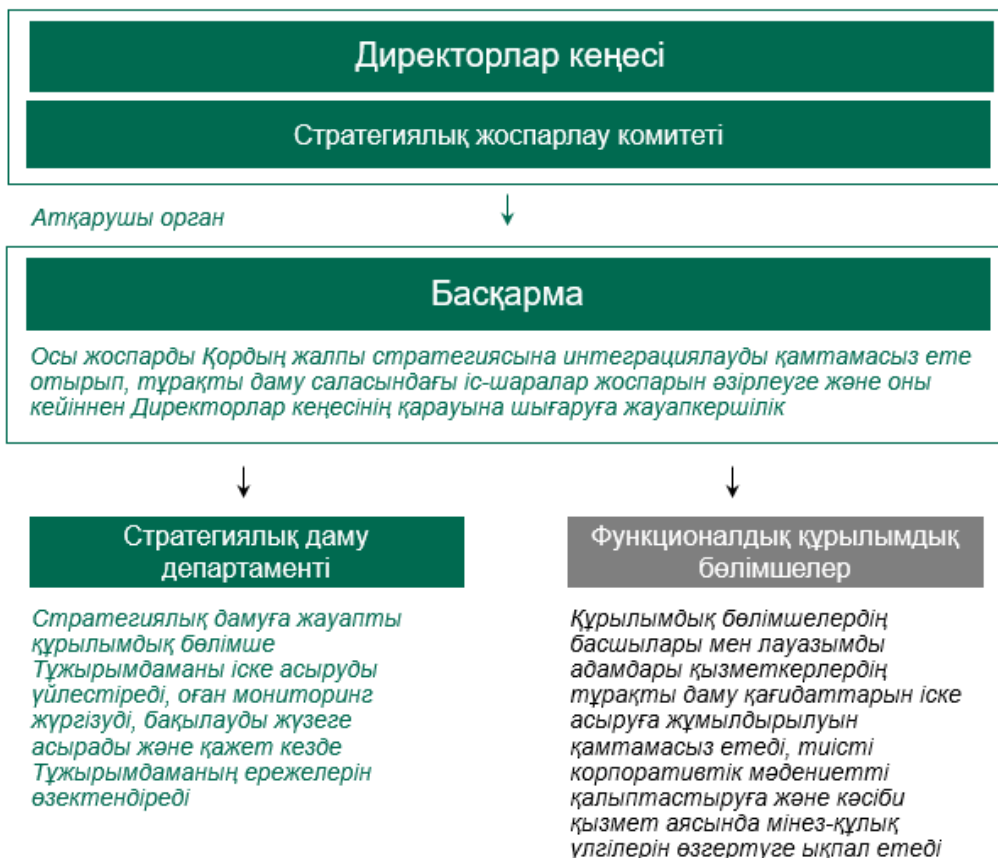
1.3. Қордағы ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесі

GRI 2-24

Қордың тұрақты дамуын басқару жүйесі стратегиялық, атқарушы органдарды, сондай-ақ барлық құрылымдық бөлімшелерді іске қосады, бұл ESG қағидаттарын БЖЗК қызметінің негізгі бағыттарына интеграциялауға және оларды Тұрақты даму тұжырымдамасын әзірлеу мен өзектендіру кезінде есепке алуға, сондай-ақ Корпоративтік даму стратегиясына интеграциялауға бағытталған үдерістердің тиімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

БЖЗҚ ТҰРАҚТЫ ДАМУЫН БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІ

ДҚ деңгейінде ESG шарттарын басқару



Тұрақты даму мәселелері Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 28 маусымдағы № 3 шешімімен бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамы Директорлар кеңесінің комитеттері туралы ережеде айқындалған функцияларға сай қаралады, оның ішінде «БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау комитеті Қордың тұрақты дамуы саласындағы, оның ішінде тұрақты даму саласындағы қағидаттардың сақталуына мониторинг жүргізу, тұрақты даму саласындағы қызметтің мақсаттары мен негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізуді бағалау бойынша мәселелерді алдын ала қарайды.

БЖЗҚ директорлар кеңесі Қор қызметіне тұрақты даму қағидаттарын енгізуге стратегиялық басшылық пен бақылауды жүзеге асырады. 2025 жылы БЖЗҚ Директорлар кеңесі алғаш рет 2024 жылғы «БЖЗҚ» АҚ тұрақты даму есебін қарады және бекітті (2025 жылғы 28 тамыздағы № 9 шешім). Тұрақты дамуға байланысты басқа да мәселелер БЖЗҚ Директорлар кеңесінің қарауына дербес мәселелер ретінде шығарылмады, БЖЗҚ қызметінің стратегиялық және операциялық бағыттарын қарау аясында талқыланды.

БЖЗК Директорлар кеңесі мүшелерінің бірі – тәуелсіз директордың 2025 жылы алған Ұлыбританиядағы Директорлар институты (IOD) «Diploma in Company Direction» дипломы бар.

Басқарма тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарын қалыптастырады және осы жоспардың іс-шараларын Қордың жалпы стратегиясына интеграциялауды қамтамасыз ете отырып, БЖЗК директорлар кеңесінің қарауына шығарады.

2026 жылдың I тоқсанында БЖЗК Директорлар кеңесі мен Басқарма мүшелері үшін «Жоғары басшылық үшін тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау негіздері» және «Жоғары басшылық үшін тұрақты даму негіздері» тақырыптарында оқыту ұйымдастырылды және өткізілді.

Тұрақты даму тұжырымдамасы тұрақты даму саласындағы негізгі қағидаттарды айқындау мақсатында әзірленді. Тұрақты даму тұжырымдамасы мүдделі тараптармен қарым-қатынастың тиімді және ашық жүйесін қалыптастыруға, әлеуметтік, экономикалық және экологиялық тұрғыдан мақсаттар, міндеттер мен тәуекелдерді белгілеуге, сондай-ақ тұрақты даму ережелерін іске асыруда Қордың барлық басқару органдары мен қызметкерлерінің рөлдерін, өкілеттіктері мен жауапкершіліктерін бекітуге бағытталған.

Тұрақты даму тұжырымдамасы мынадай құрылымдық блоктарды қамтиды: ішкі және сыртқы ортаны талдау, тұрақты даму қағидаттарын, мақсаттары мен міндеттерін тиянақтау, мүдделі тараптармен қарым-қатынас тетіктері, ESG қағидаттарын іске асыру үшін жауапкершілікті бөлу, сондай-ақ Тұрақты даму тұжырымдамасының ережелерін енгізу және іске асыру бойынша іс-шаралар жоспары.

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары мен лауазымды адамдары қызметкерлердің тұрақты даму қағидаттарын іске асыруға жұмылдырылуын қамтамасыз етеді, тиісті корпоративтік мәдениетті қалыптастыруға және кәсіби қызмет аясында мінез-құлық үлгілерін өзгертуге ықпал етеді. Қажет кезде олар Қор қызметінің аясында тұрақты даму тәсілдерін жетілдіру бойынша ұсыныстар береді.

Стратегиялық дамуға жауапты құрылымдық бөлімше Тұрақты даму тұжырымдамасын іске асыруды үйлестіреді, оған мониторинг жүргізуді, бақылауды жүзеге асырады және қажет кезде Тұрақты даму тұжырымдамасының ережелерін өзектендіреді.

ESG-тәуекелдерді басқару

БЖЗК тұрақты даму мәселелерін қызметтің негізгі үдерістері мен басқару шешімдеріне біріктіре отырып, ESG-тәуекелдерді басқарудың жүйелі тәсілін іске асырады. Мұндай жүйені құру негізі – Қор қызметінің ерекшелігін, тұрақты дамудың бекітілген мақсаттарын және ESG-бағыт бойынша жауапты қызметкерлердің немесе мамандардың сараптамалық қорытындыларын ескеріп, ESG-аспектілерде тәуекелдерді сәйкестендіру.

Тәуекелдер туралы ақпаратты уақытылы анықтау және беру, сондай-ақ түзету шараларын әзірлеу жауапкершілігі құрылымдық бөлімшелердің басшыларына

жүктелген. Қор Басқармасы әлеуетті ESG-тәуекелдер туралы ақпаратты үнемі, әсіресе Қордың ішкі нормативтік құжаттарын әзірлеу, шарттар жасау және негізгі шешімдер қабылдау кезінде алып отырады. Тәуекелдерді талдау нәтижелері басқару органдары қарайтын шешімдердің жобаларына түсіндірме жазбаларда көрсетіледі.

Анықталған тәуекелдер Тәуекелдер тізіліміне және тәуекел факторларының жіктеуішіне тіркеледі, олар тәуекелдердің сипаттамасын, әрекет ету шараларын, жауапты бөлімшелерді және тиісті бағыттардағы тұрақты даму мүмкіндіктерін қамтиды.

БЖЗҚ қызметінің қоршаған ортаға әсерінің төмен деңгейі ескеріліп, экологиялық тәуекелдер елеусіз деп бағаланады, алайда басымдылық энергия үнемдеуге және ресурстарды тұтынуды азайтуға беріледі.

Тәуекелдердің әлеуметтік аспектісі салымшылармен қарым-қатынасты, адам құқықтарын сақтауды, клиенттерге қызмет көрсету сапасын, мінез-құлық әдебін және коммуникациялар ашықтығын қамтиды.

ESG-тәуекелдердің экономикалық бөлігі инвестициялық қағидаттар мен іскерлік тәжірибені сақтауды қоса алғанда, БЖЗҚ қызметінің тұрақтылығы мен тиімділігіне әсерін көрсетеді.

БЖЗҚ ESG-тәуекелдерінің тізбесі	
Экологиялық тәуекелдер (E)	Жұмыс тұрақтылығын бұзуға және экологиялық тұрақтылыққа әсер етуге қабілетті төтенше дағдарыстық жағдайлар (табиғи апаттар, өрттер, пандемиялар). Жылумен және сумен жабдықтау жүйелеріндегі істен шығу, су басу, түтін және басқа да оқиғаларға байланысты қызмет үздіксіздігінің бұзылуы.
	Қауіпсіздік техникасы мен өрт қауіпсіздігі талаптарын сақтамау/бұзу (жарақаттар, ауыртып алу, күйіктер және басқа да зақымдар). Ішкі бақылаудың бұзылуына және еңбек жағдайына мониторингтің болмауына байланысты еңбекті қорғауды басқару жүйесінің дұрыс ұйымдастырылмауы мен жұмыс істемеуі. Қызметкердің кінәсінен құжаттарды қабылдаудан және төлемдерді жүзеге асырудан негізсіз бас тарту. ҚР нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген мерзімдерді бұзуды қоса алғанда, зейнетақы жинақтарының заңсыз төлемдері немесе аударымдары.
Әлеуметтік тәуекелдер (S)	Салымшылар мен қызмет алушылар тарапынан расталған шағымдар. Корпоративтік әдеп және басқару нормаларын бұзу, қоғам, контрагенттер және салымшылар тарапынан Қорға деген сенімге нұқсан келтіретін іс-әрекет. Өтініштерге, оның ішінде «e-Otinish» АЖ арқылы өтініштерге жауаптарды уақытылы немесе дұрыс ұсынбау. Ақпараттық-түсіндіру жұмысындағы қателіктер (жеке консультациялар, БАҚ, көшпелі іс-шаралар). Зейнетақы жинақтарының, шартты зейнетақы шоттарының, нысаналы жинақтардың құпиясын қоса алғанда, конфиденциалды ақпаратты ашу немесе иемдену.

Экономикалық-басқарушылық тәуекелдер (G)	Сатып алуды ұйымдастыру мен өткізудегі қателіктер. Шарттарды орындау бойынша ҚР заңнамасының немесе Қордың ішкі нормативтік құжаттарының талаптарын бұзу. Проблемалы активтермен жұмыстағы қателер. Инвестициялық мәміле тәуекелдерін тиісінше бағаламау (меншікті активтерге қатысты). Эмитент пен қаржы құралдарын талдау (тәуекелдерді бастапқы сәйкестендіру және бағалау) нәтижелері бойынша ESG қағидаттарына сәйкессіздігі (меншікті активтерді инвестициялау кезінде). Қауіпсіздікті тиімсіз басқару (ақпараттық, экономикалық және ішкі қауіпсіздікті қоса алғанда). ТЖ/ТҚҚ (қылмыстық жолмен алған табысты заңдастыруға (жылыстатуға), терроризмді қаржыландыруға және жаппай қырып-жою қаруын таратуды қаржыландыруға қарсы іс-қимыл) бойынша іс-шараларды өткізу кезіндегі қателер.
--	---

Инвестициялық қызметте Қор ESG-тәуекелдерді сәйкестендіру бойынша тәсілді де қолданады. Зейнетақы активтерін басқару шығарылымы жоғары Қорға және әдепсіз салаларға инвестицияларды жоққа шығаратын декларациялар аясында жүзеге асырылады. Меншікті қаражатты инвестициялау кезінде әлеуметтік және экологиялық критерийлер ескеріледі, темекі, алкоголь өнеркәсібіне, ойын бизнесіне және қаруға инвестициялар алынып тасталады, басымдылық тұрақты даму қағидаттарына бейілділігін көрсететін компанияларға беріледі.

1.4. 2030 БҰҰ тұрақты дамуының басым мақсаттары

Тұрақты даму тұжырымдамасын іске асыру және 2030 жылға дейінгі кезеңге арналған Біріккен Ұлттар ұйымының (БҰҰ) жаһандық шарттарына қол жеткізуге үлесті қамтамасыз ету мақсатында БЖЗҚ өз қызметінің ерекшелігін, ҚР жинақтаушы зейнетақы жүйесінің мандаты мен міндеттерін ескере отырып, Тұрақты дамудың басым мақсаттарын (ТДМ) айқындады.

Таңдалған мақсаттар Қордың әлеуметтік-экономикалық дамуға, цифрлық трансформацияға, зейнетақы қызметтеріне тең қолжетімділікті кеңейтуге және халықтың сенімін нығайтуға әсерінің негізгі бағыттарын көрсетеді.

Басымдылық беру халықаралық тәжірибеге, ұлттық контекст үшін өзектілікке және маңызды нәтижелерге қол жеткізу бойынша БЖЗҚ әлеуетіне негізделген.

2030 БҰҰ БАСЫМ ТДМ, ТҰРАҚТЫ ДАМУ МАҚСАТТАРЫНА ЖЕТУДЕГІ БЖЗҚ ҮЛЕСІ

2030 БҰҰ басым ТДМ	БЖЗҚ үшін қолданылу негіздемесі	Үлес 2024 (бөлім)
ТДМ 1 Кедейлікті жою	 Қор клиенттері үшін зейнетақы табысын, сондай-ақ зейнетақы жүйесін реформалау аясында мүгедектік бойынша төлемдерді қамтамасыз ету	«Қордың стратегиялық басымдылықтары» бөлімі
ТДМ 3 Жақсы денсаулық және әл-ауқат	 Емделуге нысаналы зейнетақы жинақтарын қолдау, сондай-ақ еңбек жағдайы зиянды қызметкерлер үшін әлеуметтік төлемді қамтамасыз етуге қатысу	«Қордың стратегиялық басымдылықтары», «Қызметтер қолжетімділігін арттыру» бөлімі
ТДМ 4 Сапалы білім	 Білім ақысын төлеуге жинақтарды пайдалануды көздейтін «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасын іске асыру	«Қордың стратегиялық басымдылықтары», «МТ-мен қарым-қатынас» бөлімі
ТДМ 5 Гендерлік теңдік	 ЖЗШ және зейнетақы жинақтарын гендерлік талдау, әйелдер үшін ақпарат пен атаулы консультациялардың қолжетімділігін арттыру	«Қор қызметінің нәтижелері» бөлімі
ТДМ 8 Лайықты жұмыс және экономикалық өсу	 зейнетақы активтерін басқару, салымшылар мен жұмыс берушілерді МЗЖ және ЖМЗЖ-ға тарту, Қазақстанның қаржылық тұрақтылығына үлес	«Қордың стратегиялық басымдылықтары», «МТ-мен қарым-қатынас» бөлімі
ТДМ 9 Индустрияландыру, инновациялар және инфрақұрылым	 Цифрлық платформалар мен сараптау жүйелерін енгізу (мысалы, ACRM, BI, зейнетақы есебінің жаңа АЖ), цифрлық қызмет көрсету арналарын, жеке кабинеттерді дамыту	«Қызмет көрсету сапасын арттыру», «Қызметтердің қолжетімділігін арттыру» бөлімі
ТДМ 10 Теңсіздікті азайту	 Балаларға арналған нысаналы жинақтау бағдарламасы; әлеуметтік қорғалмаған топтарды қамтуды кеңейту	«Қордың стратегиялық басымдылықтары», «Қызметтер қолжетімділігін арттыру» бөлімі
ТДМ 16 Бейбітшілік, сот әділдігі және тиімді институттар	 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат, ішкі бақылау жүйесі, зейнетақы активтерін басқарудағы ашықтық, салымшылардың мүдделерін қорғау үшін сот шағымдарына қатысу	«Корпоративтік басқару» бөлімі
ТДМ 17 Тұрақты даму мүддесіндегі әріптестік	 Мемлекеттік органдармен, халықаралық институттармен (Дүниежүзілік банк, ЕАЭО, ҚКҚ, ISSA, FIAP), реттеушілермен, зейнетақы активтерін басқарушылармен, мүдделі тараптардың кең ауқымымен белсенді ынтымақтастық	«Мүдделі тараптармен қарым-қатынас» бөлімі

БЖЗҚ өз қызметінің ерекшелігіне неғұрлым сәйкес келетін және қоғамға, экономикаға және мемлекеттік басқару жүйесіне көбірек ықпал ететін БҰҰ тұрақты дамуының **9 басым мақсатын (ТДМ)** айқындады. Бұл мақсаттар Қордың негізгі әлеуметтік міндеттерді шешуге, цифрлық инфрақұрылымды дамытуға, әлеуметтік осал топтарды қолдауға және институционалдық ашықтықты күшейтуге қосқан үлесін көрсетеді.

ТДМ-ға басымдылық беру БЖЗҚ қызметінің стратегиялық және операциялық бағыттарын талдауға, сондай-ақ әлеуметтік міндеттемелері бар қаржы институттарының халықаралық тәжірибесіне сүйенеді. Әрбір мақсат Қор іске асыратын нақты бастамалар мен бағдарламаларға байланысты және 2025 жылғы есептің тиісті бөлімдерінде көрсетілген.

БЖЗҚ салымын ескере отырып, БҰҰ басым ТДМ:

ТДМ 1: Кедейлікті жою – зейнетақы төлемдері және әлеуметтік қолдау шаралары, оның ішінде мүгедектік бойынша мерзімінен бұрын зейнетақы төлемдерін тағайындау бөлігінде, сондай-ақ еңбек жағдайы зиянды жұмыспен айналысатын адамдар 55 жасқа толған және жиынтығында кемінде 84 ай олар үшін МКЗЖ төленген кезде.

ТДМ 3: Жақсы денсаулық және әл-ауқат — еңбек жағдайы зиянды жұмыспен айналысатын қызметкерлер үшін емделуге нысаналы алу және әлеуметтік төлемдер.

ТДМ 4: Сапалы білім – білім алу үшін нысаналы жинақтарға қолжетімділікті қамтамасыз ететін «Ұлттық қор-балаларға» бағдарламасын іске асыру.

ТДМ 5: Гендерлік теңдік – ЖЗШ, зейнетақы жинақтарын және әйелдермен атаулы коммуникацияны гендерлік талдау, қызметкерлерді іріктеу кезіндегі теңдік.

ТДМ 8: Лайықты жұмыс және экономикалық өсу – зейнетақы активтерін, МЗЖ, МКЗЖ және ЖМЗЖ басқару арқылы қаржылық тұрақтылықты қалыптастыруға қатысу.

ТДМ 9: Индустрияландыру, инновациялар және инфрақұрылым – цифрлық сервистер мен платформаларды дамыту, мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен және қорларымен интеграциялау, қызмет көрсету сапасын жақсарту.

ТДМ 10: Теңсіздікті азайту – нысаналы жинақтар бағдарламасы және әлеуметтік осал топтар үшін зейнетақы қызметтерінің қолжетімділігі арқылы.

ТДМ 16: Бейбітшілік, сот әділдігі және тиімді институттар – ішкі бақылау жүйесін, сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты дамыту, салымшылардың құқықтары мен мүдделерін қорғау.

ТДМ 17: Тұрақты даму мүддесіндегі әріптестік – зейнетақы жүйесін дамыту мәселелерінде мемлекеттік органдармен, халықаралық ұйымдармен және басқа да мүдделі тараптармен кеңінен қарым-қатынас жасау.

Осылайша, БЖЗҚ тұрақты және әлеуметтік-бағдарланған даму үлгісін қамтамасыз ете отырып, стратегияға, операциялық үдерістерге және қоғамдық миссияға 2030 БҰҰ ТДМ-ны жүйелі түрде интеграциялайды.

1.5. ESG шарттарына мониторинг жүргізу, есептілік және бейімдеу

2024 жылы Қор Global Reporting Initiative (GRI) халықаралық стандарты негізінде тұрақты даму көрсеткіштерін жинау жүйесін әзірлеуге кірісті. Бұл жүйені енгізу ақпаратты ашудың төмендегі қағидаттарын ескере отырып, қаржылық емес есептілікті тұрақты түрде қалыптастыруға мүмкіндік береді:

- Дәлдік
- Тепе-теңдік
- Айқындық
- Салыстырмалылық
- Толықтық
- Тұрақты даму контексті
- Уақытылылық
- Тексерімділік

Сонымен қатар, Қор 2025 жылдан бастап GRI стандарттарына сәйкес, сондай-ақ қаржылық емес есептілікті дайындау және ашу кезінде ұлттық реттеуші – Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің (ҚНРДА) ұсынымдарын ескеріп, 2024 жылғы «БЖЗҚ» АҚ тұрақты даму бойынша есебін ашуды бастады.

2. Мүдделі тараптармен қарым-қатынас

GRI 3-3, 2-29

БЖЗК AA1000 Stakeholder Engagement Standard (2015), Accountability principles Standard (2008), ISO 26000 және GRI Standards қосылатын үздік халықаралық стандарттарды басшылыққа ала отырып, мүдделер тепе-теңдігі қағидатының негізінде мүдделі тараптармен қарым-қатынас жасайды. Бұл тәсіл тәуекелдерді барынша азайтуға, сенім мен Қор беделін нығайтуға, сондай-ақ мүдделі тараптардың кең ауқымымен өзара әсерді есепке алуға ықпал етеді.

Мүдделі тараптармен қарым-қатынас тәсілі

БЖЗК мүдделі тараптардың негізгі топтарымен қарым-қатынас жасау тәсілдерін жүйелеуге арналған Мүдделі тараптар картасын қалыптастырады және өзектендіреді.

Үдеріс мынадай қағидаттарға құрылған:

- Инклюзивтілік – Қордың қызметі әсер ететін және оның стратегиясы мен операциялық үдерістеріне әсер етуі мүмкін барлық тараптың мүдделерін есепке алу;
- Маңыздылық – ең маңызды тараптар мен олардың болжалдарын анықтау және басымдылық беру;
- Әрекет ету – Қордың мүдделі тараптар тарапынан сұраныстарға, тәуекелдерге және болжалдарға орай бірізді және ашық әрекет етуін қамтамасыз ету.

БЖЗК жұмысына мүдделі тараптарды анықтау жауапкершілік, ықпал ету дәрежесі, тәуелділік, жақындық, өкілдік, сондай-ақ саяси және стратегиялық мүдделер сияқты критерийлер негізінде жүзеге асырылады.

2024 жылғы 11 сәуірде БЖЗК Басқармасының шешімімен (№28 хаттама) Тұрақты даму тұжырымдамасы мүдделі тараптарды сәйкестендіру рәсімін, БЖЗК мүдделі тараптарының картасын жасау қағидаттарын және олардың Қор қызметі мен қатысу деңгейіне әсерін бағалау тәсілдерін реттейтін БЖЗК мүдделі тараптарының картасын қалыптастыру әдістемесімен (Тұрақты даму тұжырымдамасына 1-қосымша) толықтырылды.

2024 жылғы 3 шілдеде БЖЗК Басқармасының шешімімен (№49 хаттама) Тұрақты даму тұжырымдамасы БЖЗК мүдделі тараптарының картасымен (Тұрақты даму тұжырымдамасына 2-қосымша) толықтырылды.

Мүдделі тараптар әрі қарай әсер ету дәрежесі бойынша егжей-тегжейі ашыла отырып, шартты түрде ішкі және сыртқы топтарға бөлінеді:

1) Ішкі мүдделі тараптар:

- Жалғыз акционер
- Лауазымды тұлғалар

- БЖЗҚ қызметкерлері

2) Әсер ету форматы ескеріліп, сыртқы мүдделі тараптар екі салаға бөлінеді:

Тікелей әсер ету:

- Мемлекеттік органдар мен реттеушілер
- Қоғамдық кеңес
- Салымшылар мен зейнетақы төлемдерін алушылар
- Жеткізушілер, контрсеріктестер, сыртқы аудиторлар

Жанама әсер ету:

- Қоғамдық ұйымдар
- Бұқаралық ақпарат құралдары
- Академиялық және сараптамалық қоғамдастық
- Жалпы халық және кәсіби бірлестіктер

Мүдделі тараптардың әрбір тобына екі өс бойынша баға беріледі: ықпал ету деңгейі және мүдделілік дәрежесі, оның негізінде қарым-қатынастың тиісті форматы айқындалады – тұрақты коммуникациялардан стратегиялық әріптестікке немесе нысаналы консультацияларға дейін.

БЖЗҚ мүдделі тараптарының тобы

I топ Ішкі мүдделі тараптар	II топ Сыртқы мүдделі тараптар	
	Тікелей әсер ету	Жанама әсер ету
Жалғыз акционер	Қоғамдық кеңес	Қоғамдық ұйымдар
Лауазымды тұлғалар	Тұтынушылар	БАҚ
Қызметкерлер	Жеткізушілер	Жазылушылар, блогерлер, қоғам қайраткерлері, пікір көшбасшылары
	Контрсеріктестер	
	Мемлекеттік органдар	

Карта қалыптастырылғаннан кейін әрбір мүдделі тараптың БЖЗҚ қызметіне әсер ету деңгейін бірқатар негізгі параметрлер бойынша бағалау жүргізіледі, соның ішінде (бірақ онымен шектелмейді):

- стратегиялық дамуға әсер ету;
- Қор ұсынатын қызметтердің сапасына әсер ету;
- нормативтік-құқықтық реттеу арқылы әсер ету;
- БЖЗҚ беделіне әсер ету.

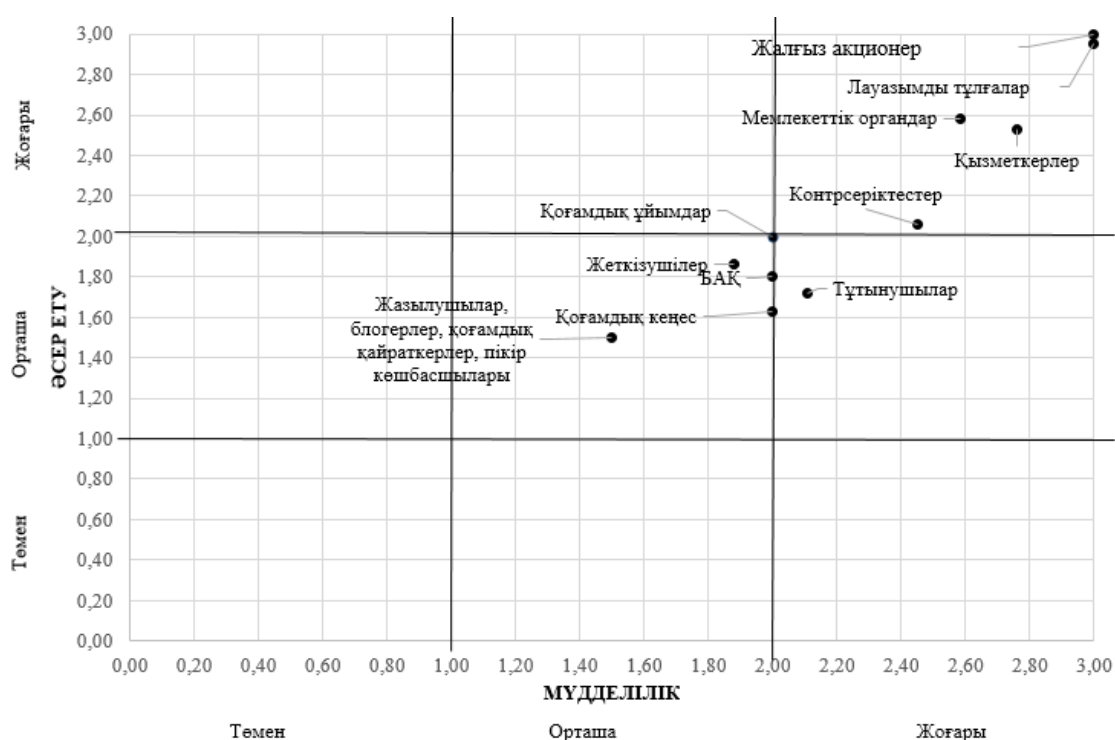
Бағалау 0-ден 3-ке дейінгі шәкіл бойынша жүргізіледі:

- 1) 0-ден 1-ге дейін — төменгі әсер ету деңгейі (елеусіз әсер);
- 2) 1-ден 2-ге дейін — орташа әсер ету деңгейі;
- 3) 2-ден 3-ке дейін — жоғарғы әсер ету деңгейі.

Қорытынды шама көрсетілген параметрлер бойынша мәндердің арифметикалық орташа мәні ретінде анықталады. Алынған нәтижелер мүдделі тараптарды одан

әрі саралауға және олармен өзара іс-қимыл жасау форматын таңдауға негіз болады.

БЖЗК мүдделі тараптарының әсер ету және мүдделілік матрицасы



БЖЗК қызметінің ерекшелігін ескере отырып, мүдделі тараптармен тұрақты және ашық ақпарат алмасуға басты назар аударылады. Коммуникацияның негізгі арналары кері байланысты қамтамасыз етуге, хабардарлықты арттыруға және сенімді нығайтуға бағытталған, оның ішінде қызмет қорытындылары бойынша конференц-қоңыраулар, пікіртерім және сауалнамалар, ақпараттық таратылымдар, жеке және топтық кездесулер, электрондық пошта және телефон арқылы тікелей байланыстар, салалық іс-шараларға қатысу, корпоративтік есептілікте және ресми сайтта берілетін презентациялар, жарияланымдар, бұқаралық ақпарат құралдары мен әлеуметтік желілер арқылы өзара іс-қимыл жасау, сондай-ақ шағым беру тетіктерін пайдалану бар.

2025 жылы мүдделі тараптармен қарым-қатынас жасау нәтижелері

Ішкі мүдделі тараптар		
Мүдделі тарап	Күтетін нәтижелер мен мүдделер	2025 жылғы нәтижелер
Жалғыз акционер	Зейнетақымен және әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру: Қазақстанның жинақтаушы зейнетақы жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету, БЖЗҚ Жарғысына сәйкес «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасын әкімшілендіру	БЖЗҚ Жалғыз акционері 4 шешім қабылдады және 7 мәселені қарады
Лауазымды тұлғалар	БЖЗҚ Директорлар кеңесі: Акционердің мүдделерін қорғау, имидж, іскерлік беделі, өзін-өзі жүзеге асыру/халықтың әл-ауқатына, қоғам мен мемлекеттің дамуына жеке үлес қосу мүмкіндігі Басқарма: Имидж, іскерлік беделі, өзін-өзі жүзеге асыру/халықтың әл-ауқатына, қоғам мен мемлекеттің дамуына жеке үлес қосу мүмкіндігі Кәсіби / мансаптық өсу, сыйақы.	БЖЗҚ Директорлар кеңесі 16 отырыс және сырттай дауыс беру өткізді (оның ішінде 2 отырыс және 14 сырттай дауыс беру), 102 мәселе қарады БЖЗҚ Басқармасы 73 отырыс және сырттай дауыс беру (36 отырыс және 37 сырттай дауыс беру) өткізіп, 359 мәселе қарады
Қызметкерлер	Кәсіби даму, мансаптық өсу, біліктілік пен дағдыларды арттыру (soft/hard skills), сыйақы, ынталандыру пакеті (медициналық сақтандыру, моральдық көтермелеу, оқыту), жайлы және қауіпсіз еңбек жағдайлары, қарым-қатынас шеңберін кеңейту.	2025 жылы қызметкерлерді оқытуға жұмсалған шығыс – 33,1 млн теңге
Сыртқы мүдделі тараптар (Тікелей әсер ету аймағы)		
Мүдделі тарап	Күтетін нәтижелер мен мүдделер	2025 жылғы нәтижелер
Қоғамдық кеңес	Жинақтаушы зейнетақы жүйесі және БЖЗҚ қызметі туралы дұрыс ақпаратты кейіннен жұртшылық арасында тарату үшін бастапқы көзден алу. Еңбек, әлеуметтік қорғау, қаржы нарығын және ҚР жинақтаушы зейнетақы жүйесін дамыту, сондай-ақ зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы ҚР заңнамасын және БЖЗҚ қызметін жетілдіру мәселелері бойынша ұсынымдар қалыптастыру және Қоғамдық кеңестің шешімдер қабылдауы. Имиджді және іскерлік беделді нығайту,	Қоғамдық кеңестің 4 отырысы өткізілді (20 наурыз, 20 маусым, 17 қазан, 19 желтоқсан): Мәселелер қаралды: - 3А басқару нәтижелері және оның тиімділігін арттыру жоспарлары бойынша ҚРҰБ мен ИПБ есептері; - жаңа редакциядағы Қоғамдық кеңес (ҚК) туралы ереже; - ҚК құрамына жаңа мүшелерді қабылдау; - 2024 жылғы ҚК есебі; - ИПБ қызметін бағалау кезінде композиттік бенчмарк енгізу аясындағы инновациялар;

	хабарландыруды арттыру, халықтың әл-ауқатын жақсартуға жеке үлес қосу мүмкіндігі	- актуарлық болжамдар және талдау; - біржолғы зейнетақы төлемдері, статистика, пайдалану талаптары мен тәртібі, пайдалануды бақылау, тараптардың өкілеттіктері; - проблемалы эмитенттердің активтерімен БЖЗК жұмысы; - 2026 жылғы 1 қаңтардан бастап енгізілетін ҚР Салық заңнамасындағы өзгерістер.
Тұтынушылар	Жинақтаушы зейнетақы жүйесінің сенімділігі: инвестициялық кірісті ескере отырып, зейнетақы/нысаналы жинақтарды қалыптастыру, болашақта зейнетақы алу кепілдігі. Ашықтығы: жүйеге қатысудың және зейнетақы активтерін басқарудың ашық шарттары. Қызмет көрсету сапасы: қызмет көрсетудің жоғары деңгейі, ақпараттың қолжетімділігі. Қаржылық-құқықтық сауаттылықты арттыру. Қажетті ақпарат/кеңес алу Қабылдау және БЖЗК-ға деген сеніміне ықпал ету. Зейнетақы жоспарлау. Өз жинақтарына билік ету құқығы: инвестициялық басқарушыны таңдау, зейнетақы аннуитетін сатып алу, тұрғын үй жағдайларын жақсартуға, емделуге ақы төлеуге, білім алуға ақы төлеуге біржолғы зейнетақы төлемдерін алу, жинақтарды мұрагерлік бойынша беру құқығы.	Онлайн форматта және жергілікті жерде 51,3 мың презентация өткізілді 1 049,6 мың адам қамтылды Жергілікті атқарушы органдардың қатысуымен жасалған Меморандумдар аясында 1,7 мың презентация өткізілді Іс-шараға 33,4 мың адам қатысты
Контрсеріктестер	Бизнесті кеңейту, клиенттік базаны кеңейту. Тәжірибе алмасу, бизнес-үдерістерді жетілдіру, қызметтің тиімділігін арттыру. ЕАЭО келісімі шеңберінде еңбек мигранттарының мүдделерін қорғау және зейнетақымен қамсыздандыру құқықтарын іске асыру. ҚР-да қаржы нарығын дамыту. Халықты әлеуметтік қорғаудың әлемдік саясатын енгізу және оны ұлттық, өңірлік және халықаралық экономикаларға бейімдеу.	2025 жылғы 18, 13 наурызда ИПБ мен БЖЗК арасында сенімгерлік басқару туралы шарттарға қосымша келісімдер жасалды; 2025 жылғы 15, 16 сәуірде БЖЗК, ИПБ және кастодиан банк арасында Кастодиандық шарттың үлгілік нысанына қосымша келісімдер жасалды; 2025 жылғы 3 қазанда «Alatau City Invest» АҚ (бұрын – «Jusan Invest» АҚ) мен БЖЗК арасында Сенімгерлік басқару туралы шартқа № 7 қосымша келісім жасалды; 2025 жылғы 20 қарашада ИПБ мен БЖЗК арасында Хабарлама алмасу туралы ақпараттық келісімге қосымша келісімдер жасалды; 2025 жылғы 26 желтоқсанда «Halyk Global Markets» АҚ мен БЖЗК арасында Сенімгерлік басқару

		туралы шартқа № 7 қосымша келісім жасалды; 2025 жылғы жергілікті жеткізушілердің жалпы саны – 590 (жалпы саннан 99,7%)
Мемлекеттік органдар	Зейнетақымен және әлеуметтік қамсыздандыру саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру. Азаматтарды зейнетақымен қамсыздандырудың адекваттылығын сақтай отырып, бюджетке түсетін жүктемені азайту. Әлеуметтік тұрақтылық. БЖЗҚ-ның ҚР заңнамасының талаптарын сақтауы, жинақтаушы зейнетақы жүйесінің тұрақтылығы мен орнықтылығын қолдау. Реттеушілік, салықтық және статистикалық есептілікті алу. Салықтарды және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді жинау.	2025 жылы мемлекеттік органдарға 15-тен астам ұсыныстар мен ескертулер жіберілді. Өзара іс-қимылды Қаржы министрлігі, ҚРҰБ, ЕХӘҚМ, ҚНРДА, ҚҚЖ және басқа ұйымдар қамтыды. Ұсыныстар ҚР Салық кодексіне, жинақтаушы зейнетақы жүйесі бойынша ҚР нормативтік құқықтық актілеріне, «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасына, есепке алу мен есептілікке қатысты, МЗЖ, ЖМЗЖ қабылдауды/өңдеуді және олар бойынша деректермен алмасуды жүзеге асыру бойынша тест өткізу және басқа да ұсыныстар туралы болды. Ұсыныстар 10-нан астам ҚР нормативтік құқықтық актілерін әзірлеу және өзектендіру аясында ескерілді. Есепті кезеңде БЖЗҚ өкілдері ҚР Президенті аппаратының тапсырмасы бойынша құрылған Қазақстанның зейнетақы жүйесін жетілдіру мәселелері жөніндегі жұмыс тобының отырысына қатысты. Жұмыс тобының басқа да қатысушылары ҚРҰБ, ҚНРДА, ЕХӘҚМ, ЦДИАӨМ, ҰЭМ, СЖРА өкілдері болды. Сондай-ақ, есепті кезеңде БЖЗҚ өкілдері ҚР Президентінің кеңесшісі Т.К. Дүйсеновамен Қазақстанның зейнетақы жүйесін жетілдіру мәселелері бойынша жұмыс кездесулеріне қатысты. 2025 жылдың қараша және желтоқсан айларында БЖЗҚ өкілдері ең төменгі жеткіліктілік шектерін (ТЖШ) есептеу әдістемесіне өзгерістер енгізу мәселелері бойынша ҚНРДА өкілдерімен жұмыс кеңестеріне қатысты.
Сыртқы мүдделі тараптар (Жанама әсер ету аймағы)		
Мүдделі тарап	Күтетін нәтижелер мен мүдделер	2025 жылғы нәтижелер
Қоғамдық ұйымдар	Жарғыға сәйкес жинақтаушы зейнетақы жүйесі және БЖЗҚ қызметі мәселелері бойынша клиенттерге кеңес беру	Қор халықты жинақтаушы зейнетақы жүйесіне көшпелі презентациялар өткізу, тұтынушыларды қызмет көрсету

		кеңселерінде қабылдау, БЖЗҚ мобильді қосымшасы және БЖЗҚ сайтындағы жеке кабинет арқылы дербес Push-хабарламалардың автоматтандырылған жүйесі арқылы тарту бойынша жұмысты жалғастыруда.
БАҚ	Танымал ақпараттық материалдарды дайындау үшін жедел және дұрыс ақпарат алу. Қаржы журналистикасы саласында кәсіби біліктілікті арттыру. Имидж. Коммерциялық мүдде	2025 жылы БЖЗҚ туралы ақпараттық материалдардың саны – 49,87 мың бірлік. БАҚ өкілдерімен кездесулер өткізіліп, оған 895 адам қатысты. Журналистерге, блогерлерге және студенттерге арналған дәстүрлі іс-шара – Қаржы журналистикасы мектебі орыс және қазақ тілдеріндегі аралас форматта (офлайн/онлайн) өткізілді, оған 147 адам қатысты.
Жазылушылар, блогерлер, қоғам қайраткерлері, пікір көшбасшылары	Қолжетімді, дұрыс және өзекті, пайдалы ақпарат алу, кеңес алу. Өз пікірін білдіру мүмкіндігі. Зейнетақымен қамсыздандыру, әлеуметтік қорғау, қаржы саласындағы маман ретінде өз имиджін қалыптастыру және танымал ету.	БЖЗҚ сайтына 2 763,1 мың бірегей пайдаланушы кірді. Әлеуметтік желілерде негізінен, Instagram арқылы 2 205 өтініш өңделді. 2025 жылы контент-жоспарға сай 185 жарияланым, Instagram-да 172 stories, 92 Reels және 8 тікелей эфир; TikTok-та 82 бейнематериал; Facebook-та 313 жарияланым; Одноклассники желісінде 228 пост; VKontakte-де 62 клип; X-те 10 твит; Telegram-да 273 жарияланым; YouTube арнасында 92 бейнеролик және YouTube Shorts форматында 44 бейнеролик жарияланды.

Мүдделі тараптар үшін қосылған құн жасау

GRI 201-1

Мүдделі тараптармен жүйелі өзара іс-қимыл нәтижелері бойынша БЖЗҚ әлеуметтік, сол сияқты экономикалық құрамдас бөліктерге тікелей және жанама ықпал етуді қоса алғанда, елеулі қосылған құнды қалыптастырады. Бұл құндылықтың бір бөлігі қызметкерлерге тікелей төлемдерді, салық аударымдарын және қаржылық қатысуының басқа нысандарын қоса алғанда, тікелей экономикалық тиімділік түрінде көрінеді.

Құрылған және бөлінген тікелей экономикалық құн, 2023-2025 жж., млрд теңге

GRI 201-1

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Құрылған тікелей экономикалық құн	43,30	46,77	54,11

Табыс («Зейнетақы активтерінен комиссиялық сыйақы»)	16,13	17,50	19,92
Қаржылық инвестициялардан түскен табыс	27,51	29,00	33,58
Материалдық активтерді сатудан түскен табыс *	-	-	-
Өзге түсім	(0,34)	0,27	0,61
Бөлінген экономикалық құн	15,58	17,66	23,57
Операциялық шығыстар	4,57	4,71	5,03
Қызметкерлердің жалақысы, өзге де төлемдері мен жеңілдіктері	9,45	11,51	14,81
оның ішінде жалақы	9,45	11,51	14,81
оның ішінде қызметкерлерге төленетін басқа да төлемдер мен жеңілдіктер	-	-	-
Капитал жеткізушілеріне төлемдер*	-	-	-
оның ішінде төленген дивидендтер*	-	-	-
оның ішінде қаржылық шығыстар*	-	-	-
Өзге шығыстар*	-	-	-
Мемлекетке төлемдер	1,56	1,44	3,73
оның ішінде табыс салығы	1,56	1,44	3,73
Жергілікті қоғамдастықтарға инвестициялар *	-	-	-
Бөлінбеген экономикалық құн	27,72	29,11	30,54

* Қызмет ерекшелігіне және Жарғыға сәйкес БЖЗҚ-да көрсетілген экономикалық-қаржылық көрсеткіштер жүзеге асырылмайды

Жеткізушілермен және іскерлік серіктестермен қарым-қатынас жасау

GRI 204-1

БЖЗҚ жеткізушілер мен контрагенттерді іріктеу және олармен қарым-қатынас жасау барысында ашықтық пен әділдік қағидаттарын ұстанады. Сатып алу кезінде белгіленген талаптарға сәйкес келетін отандық жеткізушілерге басымдық беріледі.

2025 жылы жергілікті жеткізушілердің үлесі 590 ұйымды құрады, бұл жеткізушілердің жалпы санының 99,7%-на тең. Отандық контрагенттерден сатып алулардың көлемі 6 703 млн теңгеге жетті, бұл БЖЗК-ның ұлттық экономиканы қолдауға, Қазақстанда шағын және орта бизнесті дамытуға үлес қосуды қамтамасыз етуге бейілділігін көрсетеді.

БЖЗК-ның жергілікті жеткізушілерге жұмсаған шығыстары, 2023-2025 жж.

GRI 204-1

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Жеткізушілер саны, барлығы	574	547	592
Сома, млн теңге*	4 578	5 759	6 739
Жергілікті жеткізушілер саны	572	545	590
Жергілікті жеткізушілерден сатып алулар сомасы, млн теңге*	4 548	5 727	6 703
саны бойынша %	99,65	99,63	99,66%
сомасы бойынша %	99,35	99,44	99,47%

* 2024 жылғы жеткізушілерден сатып алудың жалпы көлемінің көрсеткіштері нақтыланып, 5 761 млн теңгеден 5 759 млн теңгеге дейін, жергілікті жеткізушілерден 5 729 млн теңгеден 5 727 млн теңгеге дейін түзетілді. Өзгеріс маңызды емес және деректердің салыстырмалылығына әсер етпейді.

Қауымдастықтарға мүшелік

GRI 2-28

БЖЗК – әлеуметтік қамсыздандыру, зейнетақы қорлары және қаржы институттары саласында кәсіби қоғамдастықты біріктіретін бірқатар ұлттық және халықаралық ұйымдардың белсенді қатысушысы. Қордың осындай бірлестіктерге қатысуы тәжірибе алмасуға, озық тәжірибелерге қол жеткізуге және зейнетақы саясаты мен зейнетақы қызметтерінің сапасы саласында өзекті күн тәртібін қалыптастыруға мүмкіндік береді.

1. ISSA (International Social Security Association) — Халықаралық әлеуметтік қамсыздандыру қауымдастығы

БЖЗК 2015 жылғы 1 мамырдан бастап ISSA мүшесі – әлеуметтік қамсыздандыру саласында мемлекеттік мекемелерді біріктіретін жетекші халықаралық ұйымның мүшесі болып табылады. ISSA-ға мүшелік Қорға зейнетақыны басқару, адал басқару, клиенттерге қызмет көрсету және әлеуметтік саясат саласындағы көптеген мәселелерді қамтитын кәсіби стандарттар мен практикалық ұсынымдарға, білімге, халықаралық конференцияларға және әдістемелік материалдарға қол жеткізуге мүмкіндік береді. ISSA-ға қатысу арқылы Қор қызметкерлері шетелдік әріптестермен тұрақты түрде тәжірибе алмасады, курстар мен семинарларға қатыса алады, зерттеу бастамаларына қатысады, сондай-ақ зейнетақы қызметтерін басқарудың өзіндік жүйесін жетілдіру үшін халықаралық тәсілдерді қолданады.

2. FIAP (Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones) **— Халықаралық зейнетақы қорларын басқарушылар федерациясы**

БЖЗҚ 2014 жылғы 1 қаңтардан бастап FIAP мүшесі - Латын Америкасы, Еуропа және Орталық Азиядан келген зейнетақы қорларын басқарушы ұйымдарды біріктіретін халықаралық федерацияның мүшесі болып табылады. FIAP жыл сайын конференциялар, семинарлар мен вебинарлар өткізеді, ол жерде зейнетақы жүйелерін дамытудың стратегиялық трендтері, жинақтарды басқарудағы сын-қатерлер және цифрлық трансформация талқыланады. БЖЗҚ FIAP іс-шараларына қатысады, нәтижелері бойынша шығатын ақпараттық материалдарын алады. Сондай-ақ Қор FIAP статистикасына, аналитикалық шолуларына және жарияланымдарына, соның ішінде зейнетақы жүйесінің дамуы, заңнамалық өзгерістер мен үздік тәжірибелер туралы есептеріне қол жеткізе алады. Сондай-ақ FIAP басқару және реттеудің айрықша мәселелері бойынша сараптамалық қолдау көрсетеді.

3. Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы (ҚҚҚ)

БЖЗҚ – 2019 жылғы желтоқсан айынан бастап «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» ЗТБ (ҚҚҚ) мүшесі. ҚҚҚ банктерді, сақтандыру компанияларын, микроқаржы ұйымдарын, ломбардтарды, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушыларын, аудиторлық және консалтингтік компанияларды, ғылыми-білім беру мекемелері мен БАҚ-ты қоса алғанда, ҚР қаржы нарығының 130-дан астам қатысушысын біріктіреді. Қауымдастық қаржы секторының қатысушылары мен мемлекеттік билік органдары арасында үйлестіру функциясын орындайды. БЖЗҚ зейнетақы қызметі мәселелері бойынша ҚР заңнамасына өзгерістер енгізу жөніндегі ұсыныстарды талқылауға және әзірлеуге белсенді қатысады және қажет болған жағдайда зейнетақы жүйесіне қатысушылардың мүдделерін қорғай отырып, ҚҚҚ-дағы және/немесе уәкілетті мемлекеттік органдардағы жұмыс топтарына қатысады. ҚҚҚ-ға қатысу Қорға ҚР заңнамасындағы өзгерістерге уақытылы бейімделуге, зейнетақы активтерін адал басқару және инвестициялау жүйесін дамытуға ықпал етуге, сондай-ақ қаржы институттарының ашықтығы мен оларға сенімді нығайтуға мүмкіндік береді. Сондай-ақ ҚҚҚ зейнетақы жүйесінің қаржылық тұрақтылығын арттыруға бағытталған, бірлескен шешімдер мен ұсыныстар үшін платформа ретінде қызмет етеді.

3. Қызметтердің қолжетімділігін арттыру

GRI 3-3

Қордың корпоративтік даму стратегиясының басым міндеттерінің бірі – дербес кеңес беру мен хабарландыруды дамыту. Бұл қызмет әрбір салымшының жеке қажеттіліктерін, қалаулары мен шектеулерін ескере отырып, зейнетақы жоспарлау мәселелері бойынша салымшыларға білікті кеңестер беруге бағытталған.

Дербес кеңес беру қызметі зейнетақы жоспарлау мәселелері бойынша кеңес алу үшін Қордың кез келген кеңсесіне жүгінген салымшыға көрсетіледі. Арнайы жабдықталған, өзіне-өзі қызмет көрсету аймақтарында салымшы Қордың корпоративтік сайтындағы (www.enpf.kz) жеке кабинетіне дербес кіруі арқылы, сондай-ақ барып қызмет көрсету кезінде зейнетақы жоспарлау бойынша кеңес ала алады. Қажет болған жағдайда клиентке Қордың операциялық қызметкерлері тарапынан ақпараттық ілеспе қызмет көрсетіледі.

2025 жылы тек өзіне-өзі қызмет көрсету аймағы арқылы дербес кеңес беру бойынша 18,1 мың адамға қызмет көрсетілді.

Шалғайдағы және ауылдық елді мекендердің тұрғындарын қоса алғанда, БЖЗҚ халықтың барлық санаттары үшін зейнетақы қызметтерінің қолжетімділігін кеңейтуге аса назар аударады. БЖЗҚ Басқармасының 2021 жылғы 22 желтоқсандағы №92 хаттамасымен бекітілген Операциялық қызметтің 2022-2026 жылдарға арналған даму бағдарламасын іске асыру шеңберінде Қор барып қызмет көрсету және салымшылар мен зейнетақы төлемдерін алушылармен тікелей қарым-қатынас құралдарын жүйелі түрде дамытып отырады.

Мобильді қызмет көрсетуді дамыту

Қызметтерге тең қолжетімділікті қамтамасыз етудің негізгі бағыты функционалдығы бойынша стационарлық бөлімшелерге теңестірілген мобильді кеңселердің жұмысы болып табылады. ГАЗ-А31R33 және Volkswagen Transporter автокөліктерінің базасында орналастырылған бұл көпфункционалды кешендер жергілікті жерлерде салымшыларға қызметтердің кең ауқымын ұсынуға мүмкіндік береді. 2018 жылдан бастап мобильді кеңселер Қордың 13 филиалында кезең кезеңімен өнеркәсіптік пайдалануға енгізілді.

2025 жылы мобильді кеңселер арқылы шалғайдағы елді мекендерде Қор қызметтерін алған салымшылардың (алушылардың) нақты саны 271 998 адамға жетті, бұл 2024 жылмен салыстырғанда 68,5% өсімді көрсетіп отыр.

«Мобильді кеңсе» арқылы барып қызмет көрсету аясында барған елді мекендер мен салымшылардың саны, 2023-2025 жж.

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Шалғайдағы бірегей елді мекендер саны, дана	1 169	1 115	1 312
Салымшылардың (алушылардың) саны, адам	153 584	161 436	271 998

Қызметтің ашықтығын, сондай-ақ Қор қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында БЖЗҚ-да салымшыларға (алушыларға) барып қызмет көрсету бойынша «Мобильді агент» жобасы жұмыс істейді. Бұл жобаның негізгі мақсаты мүгедектігі бар адамдарды, режимдік және күзетілетін объектілердегі адамдарды қолдау, ақпараттық-консультациялық көмек көрсету, сондай-ақ БЖЗҚ кеңселерінен тыс жерде зейнетақы қызметтері бойынша салымшыларға (алушыларға) тиімді сервистік қызмет көрсету болып табылады. Бұдан бөлек, қор мамандарының барып қызмет көрсететін тобы салымшылардың (алушылардың) жұмыс орны бойынша зейнетақы қызметтерін ұсынады, сондай-ақ ҚР-да жинақтаушы зейнетақымен қамсыздандыру бөлігінде халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша түсіндіру жұмыстарын жүргізеді.

Мобильді агент арқылы 18 912 операция көрсетілді (2024 жылы – 29 235 операция), тікелей қызмет көрсету жүйесі арқылы операциялардың жалпы санының үлесі 1,8%-ды құрады.

Әлеуметтік осал топтарға қызмет көрсетуге ерекше көңіл бөлінеді, атап айтқанда 5,0 мың мүгедектігі бар адамға 11,1 мың қызмет үйде көрсетілді.

Сондай-ақ Қор «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» ЗТБ жанындағы Қаржылық инклюзия» жобасының жұмыс тобы құрамында болады, оның шеңберінде инфрақұрылымдық тұрғыдан да, мүгедектігі бар адамдармен өзара іс-қимыл жасау бойынша қызметкерлердің құзыреті тұрғысынан да барлық санаттағы мүгедектігі бар адамдардың қажеттіліктеріне қызмет көрсету кеңселерінің сәйкестігін қамтамасыз ету бойынша тұрақты негізде жұмыстар жүргізіледі.

Халықтың хабардарлығы мен қатысуын арттыру

Жинақтаушы зейнетақы жүйесі туралы ақпараттың қолжетімділігін арттыру, сондай-ақ Қор қызметтерімен қамтуды кеңейту мақсатында БЖЗҚ жүйелі түрде ақпараттық-түсіндіру сипатындағы іс-шараларды іске асырады. БЖЗҚ презентациялық іс-шараларды жүзбе-жүз форматында, оның ішінде шалғай өңірлерге мобильді кеңселер шыққан кезде де, сондай-ақ онлайн форматында да өткізеді. Аталған іс-шаралардың негізгі мақсаттарына мыналар жатады:

- Жинақтаушы зейнетақы жүйесінің жұмыс істеуі мәселелері бойынша халықтың қаржылық және құқықтық сауаттылығын арттыру;
- Электрондық зейнетақы қызметтерін пайдалану бөлігінде азаматтардың цифрлық сауаттылығын дамыту.

БЖЗҚ мен облыс әкімдері арасында жасалған Ынтымақтастық және өзара іс-қимыл туралы меморандум шеңберінде жергілікті атқарушы органдар филиалдарға ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізуге, тегін жарияланымдарды орналастыру үшін БАҚ өкілдерімен іскерлік қарым-қатынастар орнатуға көмек көрсетеді.

2025 жылы барлығы 51 324 презентация өткізілді, бұл өткен жылдардағы көрсеткіштерден (2024 жылы – 42 192, 2023 жылы – 35 321) едәуір асып түсті. Бұл

халықты ағарту және тұрақты зейнетақы мәдениетін қалыптастыру саласындағы Қордың барынша күш салуын айғақтайды.

2025 жылы презентацияларға қатысқан салымшылардың (алушылардың) жалпы саны 1 049 607 адамды құрады (2024 жылы – 880 185, 2023 жылы – 761 793), бұл халықтың қызығушылығының жоғары деңгейін және білім беру іс-шараларының тиімділігін растайды.

Бұдан бөлек, БЖЗҚ зейнетақымен қамсыздандырудың қызығушылық тудыратын барлық мәселелері бойынша халыққа ақпараттық-консультациялық қызметтер көрсету мақсатында тоқсан сайын «Ашық есік күні» іс-шарасын өткізеді. Атап айтқанда, есепті жылдың III тоқсанында 2026 жылғы 1 қаңтардан бастап ҚР біржолғы зейнетақы төлемдеріне салық салу бойынша Салық кодексіне енгізілген өзгерістерді түсіндіретін «Ашық есік күні» өткізілді, оның барысында қатысушыларға тұрғын үй жағдайларын жақсартуға және (немесе) емделуге ақы төлеуге біржолғы зейнетақы төлемдеріне (БЗТ) салық салу, сонымен қатар табысты және зейнетақы жинақтарын төлеу кезінде ұсталған жеке табыс салығын қайта есептеу тәртібі түсіндірілді.

«Ашық есік күні» іс-шарасы аясындағы іс-шаралар саны және халықты қамту, 2023-2025 жж.

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Өткізілген іс-шаралар саны, дана	4	4	4
Іс-шараларға қатысқан салымшылардың (алушылардың) жалпы саны, адам	23 933	22 853	21 821

Есепті кезең ішінде БЖЗҚ жаңа корпоративтік сайтында (2025 жылдың ақпан айында сол доменде іске қосылды: [https://www.enpf.kz/.](https://www.enpf.kz/)) зейнетақы жинақтарының сақтандыру ұйымдарына аударымдары бойынша мәліметтер, инвестициялық қызмет бойынша шолулар және инвестициялық портфель құрылымы бойынша мәліметтер, зейнетақы активтерінің номиналды кірістілігінің коэффициенттері және теріс айырманы өтеу сомасы туралы мәліметтер, ИПБ тізілімі сыйақы бойынша деректер, «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасы бойынша нысаналы жинақтарды төлеу туралы ақпарат, жарналардың түрлері, зейнетақы жарналары мен төлемдерге салық салу бойынша ақпарат және басқалар бөлігінде өзектендірілді. Бөлімдерді өзектендіру және оларды салымшылар үшін қызықты ақпаратпен толтыру тұрақты түрде жүргізіледі.

Белсенді емес шоттары бар салымшыларды тарту

Операциялық қызметті дамыту бағдарламасының негізгі индикаторларының бірі – есепті кезеңде кемінде бір МЗЖ түспеген (белсенді емес шоттар) белсенді емес жеке зейнетақы шоттарының (ЖЗШ) үлесі. Белсенді емес шоттар – бұл соңғы 12 айда зейнетақы жарналары түспеген салымшылардың ЖЗШ. Қордың ақпараттық жүйелерінің дамуы және автомат дербес хабарламалар функционалын іске асыру ескеріле отырып, белсенді емес салымшыларды хабарландыру БЖЗҚ мобильді қосымшасы және БЖЗҚ сайтындағы жеке кабинет арқылы дербес Push-хабарламалардың автоматтандырылған жүйесі арқылы іске асырылды.

Қаржылық жоспарлау

Операциялық қызметтің 2022-2026 жылдарға арналған даму бағдарламасын іске асыру шеңберінде БЖЗК қызмет көрсету сапасын арттыруға және зейнетақы жинақтары жүйесіне деген сенімді нығайтуға бағытталған дербес қаржылық кеңес беру бағытын дамытуды жалғастырды. Бұл бағыттың негізі – 2022 жылдан бастап іске асырылып келе жатқан «Қаржы кеңесшісі» жобасы болып табылады, оның мақсаты Қорда салымшылармен және алушылармен дербес жұмыс жүргізу үшін қажетті құзыреттері мен жеке қасиеттері бар кеңесшілердің кәсіби институтын қалыптастыру.

2025 жылы жоба аясында 182 қызметкер ауқымды оқытуға қатысты. Оқыту бағдарламасы кеңесшілер қызметінің стратегиялық және қолданбалы аспектілерін қамтыды, соның ішінде келесі бағыттар бар:

- **Клиентке бағдарланған сервис:** «Команданың жұмысы тамаша сервистің құрамдас бөлігі ретінде», «Сапалы сервис көрсету үшін салымшымен қарым-қатынас орнату», «Брендке және бренд артықшылықтарына бағдарланған сервис мәдениетін дамыту» тренингтері;
- **Зейнетақылық және инвестициялық кеңес беру:** инвестициялық тәуекел менеджменті негіздері, зейнетақы активтерін есепке алу, барлық қолжетімді құралдарды пайдаланып зейнетақы жинақтарын басқару және зейнетақыны жоспарлау;
- **Клиенттермен тиімді қарым-қатынас:** жеке кеңес беру дағдыларын дамытуға бағытталған тренингтер циклі – қажеттіліктерді анықтау, кеңес беру, қарсылықтармен жұмыс, қарым-қатынас орнату, байланыс орнату және аяқтау, салымшылар мен алушыларға жеке кеңес беруді қамтамасыз ету және дамыту үшін электрондық сервистерді автоматтандыру, келіссөз жүргізу шеберлігі.

Дербес кеңес беру тәжірибесін оқытудың және енгізудің жүйелі тәсілі қызметкерлердің кәсіби деңгейін арттыруға ғана емес, сондай-ақ салымшылардың ұзақ мерзімді мүдделеріне бағдарланған тұрақты сервис мәдениетін қалыптастыруға ықпал етеді. «Қаржы кеңесшісі» жобасы БЖЗК қызметтерінің қаржылық қолжетімділігі мен дербестендірілуін арттырудың маңызды элементіне айналды.

4. Қызмет көрсету сапасын арттыру

GRI 3-3

БЖЗҚ клиенттік тәжірибені жетілдіру, халықтың барлық санаттары үшін сенімдерінің жоғары деңгейін және зейнетақы қызметтерінің қолжетімділігін қамтамасыз ету бойынша жүйелі түрде жұмыс істейді. Корпоративтік даму стратегиясын және Операциялық қызметтің 2022-2026 жылдарға арналған даму бағдарламасын іске асыру шеңберінде Қор салымшыларға (алушыларға) қызмет көрсетуде дербестендірілген тәсілге жүйелі түрде көшеді.

Корпоративтік даму стратегиясының негізінде тең қолжетімділік қағидаты бар: зейнетақы қызметтері қала тұрғындары үшін де, ауыл тұрғындары үшін де бірдей сапалы және ыңғайлы көрсетілуі тиіс. Осы мақсатта Қор коммуникация арналарын жүйелі түрде жаңғыртып отырады, дәстүрлі жүзбе-жүз және барып қызмет көрсету форматтарын сақтай отырып, электрондық және автоматтандырылған сервистерді белсенді түрде енгізіп отырады.

Қызмет төрт негізгі арна бойынша көрсетіледі:

- электрондық формат – интернет және мобильді қосымшалар арқылы қызметтерді өз бетінше алу;
- автоматты формат – қызметтер клиенттің және Қор қызметкерлерінің қатысуынсыз ұсынылады;
- жүзбе-жүз формат - кеңселерде қызмет көрсету, сондай-ақ өңірлік бөлімшелер қызметкерлерінің барып қызмет көрсетуі;
- қашықтағы формат - байланыс орталығы, ресми сайт, мессенджерлер, әлеуметтік желілер және басқа да цифрлық арналар арқылы кеңес беру).

2025 жылы Қор көрсеткен қызметтердің жалпы саны – 43,3 млн, бұл 2024 жылғы көрсеткіш деңгейінде (43,1 млн).

ҚР Президенті бастама етіп көтерген «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасын іске асыру аясында еліміздің кәмелетке толмаған азаматтарына кезекті нысаналы қаражат есептелді. Нысаналы жинақтар 2025 жылы 18 жасқа толған азаматтардың нысаналы жинақтау шоттарына (НЖШ) түсті және есепке жазылды. Олар кәмелетке толғаннан кейін тұрғын үй жағдайларын жақсарту және (немесе) білім алуға ақы төлеу мақсатында нысаналы жинақтарының төлеміне құқық пайда болды.

Есепті жылы НЖШ-ға есептелген нысаналы жинақ сомасы 328 986 адам нысаналы жинақ алушылар санына есептегенде 76 402 745 АҚШ долларын құрады, оның ішінде:

- 2025 жылы он сегіз жасқа толған алушылар – 324 430 адам, НЖШ-ға есептелген сома – 75 550 252 АҚШ доллары;
- қайтыс болған не заңды күшіне енген сот шешімімен қайтыс болды деп жарияланған алушылар – 4 441 адам, НЖШ-ға есептелген сома – 840 933 АҚШ доллары;

- бұрын есепке алынбаған алушылар – 115 адам, жинақ сомасы – 11 560 АҚШ доллары.

2024-2025 жылдардағы салымшыларға қызмет көрсету форматтары бойынша салыстыру

Көрсеткіш	Қызметтер саны, млн (2024)	Үлесі (2024), %	Қызметтер саны, млн (2025)	Үлесі (2025), %
Электрондық	23,7	55	27,1	63
Автоматты	17,7	41	14,5	34
Жүзбе-жүз	1,1	2,6	0,9287	2,4
Қашықтағы (кеңес беру)	0,6226	1,4	0,5239	1,4

2025 жылғы БЖЗК зейнетақы қызметтерінің құрылымы

Қызмет	Қызметтер саны, млн	Жалпы көлемнен үлесі, %
ЖЗШ-дан/ШЗШ-дан/НЖШ-дан үзінді көшірмелер алу	29,3	61,6
«Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасы шеңберінде карточкалар ашу	6,9	16,1
Шарттардың барлық түрлері бойынша ЖЗШ/ШЗШ/НЖШ ашу	1,5	3,6
Анықтамалар / шарттардың телнұсқаларын беру	2,1	4,9
Кері байланыс арналары арқылы өтініштер	0,52	1,2
БЗТ-ға өтініштер қабылдау	2,14	5,0
Төлемге өтініштер	0,29	0,7
Өзге қызметтер	0,47	1,1

2025 жылы электрондық қызметтерді әрі қарай дамыту шеңберінде бірқатар жаңа цифрлық шешімдер іске асырылды:

- мобильді қосымшаның жеке кабинетінде салымшының (алушының) ЭЦҚ-мен қол қою арқылы қате аударылған ЕЗЖ қайтару туралы өтініш беру мүмкіндігі іске асырылды;
- алушылардың БЗТ алу мүмкіндігін анықтау үшін БЖЗК-ның сайтындағы және мобильді қосымшасындағы жеке кабинетте ОАТАК шығару функционалы іске асырылды;
- ENPF сайтындағы және мобильді қосымшасындағы жеке кабинет пайдаланушыларының тілектерін ескере отырып, әр үш ай сайын парольді міндетті түрде өзгерту талабын алып тастау функционалы әзірленді, сондай-ақ ENPF мобильді қосымшасында парольді қалпына келтіру функционалы СМС көмегімен қалпына келтіру мүмкіндігімен толықтырылды;
- Қор сайтында мүгедектігі бар адамдарға қызмет көрсету кеңселерінің қолжетімділік картасы іске асырылды;

- алып қоюға қолжетімді сома есебінен МКЗЖ алып тастау бөлігінде ҚР Өлеуметтік кодексіндегі өзгерістерге байланысты болжамды зейнетақы калькуляторы өзектендірілді;
- ҚР Өлеуметтік кодексіндегі өзгерістерге байланысты болжамды зейнетақы калькуляторында және дербес зейнетақы жоспарында (ДЗЖ) ЖМЗЖ есебінен жарналарды есепке алу іске асырылды.

2026 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Қордың өңірлік құрылымына 18 филиал кірді – 17 облыс орталықтарының 15-де және республикалық маңызы бар үш қалада (Астана, Алматы және Шымкент қалалары). Филиалдар орналасқан қалаларда 23 бөлімше, оның ішінде филиалдардың әкімшілік кеңселері жанында 18 бөлімше жұмыс істейді. Ірі аудан орталықтары мен қалаларда 53 қызмет көрсету орталығы (ҚО), ал халық тығыздығы төмен аудан орталықтарында және кейбір шалғайдағы елді мекендерде - Қордың бір қызметкері штат санымен 84 қашықтағы жұмыс орны (ҚЖО) жұмыс істейді.

Еліміз бойынша барлығы БЖЗҚ-ның 160 қызмет көрсету орны ашылды, оның ішінде 3 кеңсе Қордың өз меншігіндегі үй-жайларында, ал 157-і жалдамалы үй-жайларда орналасқан. 2025 жыл ішінде сегіз ҚЖО жабу, он қызмет көрсету кеңсесінің (төрт ҚО, бес ҚЖО және 1 бөлімше) орналасу жерін ауыстыру бойынша жұмыстар жүргізілді.

Сапа менеджменті және қызмет көрсету жүйесі

2018 жылдан бастап БЖЗҚ-да ISO 9000 сериялы халықаралық стандарттардың талаптарына сәйкес келетін сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) енгізілді және табысты жұмыс істеп келеді. СМЖ-ны тұрақты жетілдіру шеңберінде 2025 жылғы есепті кезеңде келесі іс-шаралар іске асырылды:

- «2025 жылға арналған БЖЗҚ-ның сапа саласындағы мақсаттары» өзектендірілді;
- Қор үдерістерінің моделі жаңартылды және толықтырылды;
- СМЖ-ға ішкі аудит жүргізу қағидалары қайта қаралды және өзектендірілді;
- 2025 жылға арналған СМЖ ішкі аудиттерінің бағдарламасы бекітілді.

2025 жылғы сәуірде БЖЗҚ ISO 9001:2015 халықаралық стандартының талаптарына сәйкестігі тұрғысынан сыртқы бақылау аудитінен сәтті өтті. Аудитті «CERT Academy Kazakhstan» ЖШС компаниясы, «CERT International» сертификаттау органының ресми серіктесі жүргізді. Тексеру қорытындысы бойынша сәйкессіздіктер анықталған жоқ, БЖЗҚ-ның СМЖ-нің ISO 9001:2015 халықаралық стандартының талаптарына сәйкестігі, сондай-ақ бұрын берілген 2024 жылғы 22 сәуірдегі № QMS-1424/A сәйкестік сертификатының қолданыстағы мәртебесі расталды.

БЖЗҚ клиенттік сервистің жоғары деңгейін жүйелі түрде қамтамасыз етеді. БЖЗҚ Директорлар кеңесінің 2021 жылғы 8 қазандағы № 2 хаттамасымен бекітілген нысаналы индикаторларға және БЖЗҚ Басқармасының 2021 жылғы 22 желтоқсандағы № 92 хаттамасымен бекітілген 2022-2026 жылдарға арналған

«Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының операциялық қызметінің даму бағдарламасына сай:

- 2025 жылдың қорытындысы бойынша тұтынушылардың қызмет сапасына қанағаттанушылық деңгейі 100,13%-ды құрады;
- сапа стандарттарына сәйкестік индексі 2023 жылдан бастап 100% деңгейінде өзгеріссіз күйінде тұр.

БЖЗҚ салымшыларына (тұтынушыларына) қызмет көрсету сапасының деңгейі, 2023-2025 жж.

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Тұтынушылардың қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылық деңгейі, %	100	100	100
Сапа стандарттарына сәйкестік индексі, %	100	100	100

Өтініштерді өңдеу және кері байланыс

Қызмет көрсету сапасы мен клиенттердің қанағаттанушылығы мониторинг шеңберінде Қор азаматтардың өтініштерін есепке алуды және талдауды жүргізеді. 2025 жылы БЖЗҚ-ға 88 шағым түсті, олардың ішінде:

- 22% (19 шағым) – біржолғы зейнетақы төлемдеріне арналған өтінімдерге байланысты мәселелер бойынша;
- 19% (17 шағым) – БЖЗҚ қызметкерлерінің сапасыз қызмет көрсету фактілері бойынша;
- 18% (16 шағым) – БЖЗҚ қызметіне жатпайтын мәселелер бойынша (өтініштің сипатына қарай басқа ұйымдарға қайта жіберу);
- 17% (15 шағым) – зейнетақы жинақтарын төлеуге және аударуға байланысты мәселелер бойынша;
- 6% (5 шағым) - жүргізілетін тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алу шеңберінде жеткізушілерден (әлеуетті жеткізушілерден) шағымдар;
- 6% (5 шағым) – салымшылардың ЖЗШ-дағы инвестициялық кірістің (шығынның) төмендеуі салдарынан зейнетақы жинақтары сомасының өзгеруіне қатысты шағымдар.

Шағымдарды қарау нәтижелері бойынша тек 4 жағдай расталды деп танылды және жекелеген Қор бөлімшелерінде сапасыз қызмет көрсетуге қатысты болды. Барлық өтініштер бойынша жауаптар уақтылы, толық берілді, қажет болған жағдайда түзету шаралары қабылданды.

Бұл ретте көрсетілген қызметтердің жалпы көлеміндегі шағымдардың үлесі (барлық форматтарды қоса алғанда: жүзбе-жүз, қашықтағы, автоматты және электрондық) небәрі 0,0002%-ды құрады, бұл белгіленген стратегиялық шектен аспайды.

Сонымен қатар Қор халықтың алғысын алуды жалғастыруда: 2025 жылы 549 мың алғыс тіркелді, бұл қызмет көрсету сапасына қанағаттанушылықтың және жинақтаушы зейнетақы қызметтері жүйесіне сенімділіктің жоғары деңгейін көрсетеді.

Тұрақты инвестициялау

ҚРҰБ-мен меншікті активтерді сенімгерлік басқару шартының бұзылуына байланысты Қордың меншікті активтерін басқару 2024 жылғы 4 қаңтардан бастап дербес жүзеге асырылады. Тиісті функциялар «Halyk Finance» Қазақстан Халық банкінің еншілес ұйымы» АҚ-мен жасалған шартқа сәйкес брокерлік қызмет көрсетуге берілді. Осыған байланысты Қор ҚР Қаржы нарығын реттеуге ESG қағидаттарын енгізу жөніндегі Жол картасына сәйкес Қордың меншікті активтері бойынша инвестициялық үдерістерді бейімдеу бойынша жұмысты дербес жүргізеді және біртіндеп климаттық тұрақты портфель құрады.

Атап айтқанда, 2025 жылғы 20 қаңтарда Инвестициялық комитеттің шешімі (2025 жылғы 13 қаңтардағы № 1 хаттама) негізінде БЖЗҚ 750 000 000 теңге сомасында ESG критерийлеріне сәйкес келетін Азия даму банкінің (АДБ) жасыл облигацияларына инвестицияларды жүзеге асырды.

Эмиссия проспектісіне сәйкес, жасыл облигацияларды орналастырудан түсетін таза түсімдер АДБ-ның арнайы қосалқы портфеліне жіберіледі және тек атмосфераға парниктік газдар шығарындыларын азайту немесе атмосферадан парниктік газдар шығарындыларын жою («Климаттың өзгеруінің салдарын жұмсарту жөніндегі жобалар») және/немесе климаттың өзгеруінің салдарына адами немесе табиғи жүйелердің осалдығын төмендету және тұрақтылық пен бейімделу қабілетін арттыру («Климаттың өзгеруіне бейімделу бойынша жобалар») бойынша жобаларды қаржыландыру үшін қолданылады.

БЖЗҚ бұл инвестицияларды БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің шешімімен (2024 жылғы 8 қаңтардағы №1 хаттама) бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының инвестициялық стратегиясына сәйкес БЖЗҚ-ның меншікті активтерін басқару нәтижесінде табыс алу мақсатында жүзеге асырды.

Бұдан басқа, эмитенттердің экологиялық сипаттамаларын ескере отырып, 2026 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 2025 жылғы қыркүйекте 5 000 000 000,00 теңге сомасына «QAZAQGAZ AIMAQ» АҚ («ҚазТрансГаз Аймақ» АҚ, XS1273497385) облигацияларын өтеу нәтижесінде Қордың меншікті активтерінің портфелінде «лас» активтердің жоқ екендігі байқалады.

Қор әрі қарай бекітілген лимиттер мен қабылданған инвестициялық шешімдер шеңберінде меншікті активтерді инвестициялаудың таңдалған стратегиясын ұстана отырып, инвестициялық үдерістерді бейімдеуді жалғастырады. 2026 жылы Қор жоғары сенімділікті ESG өлшемшарттарымен үйлестіре отырып, бос ақшаны негізінен кері РЕПО операцияларына орналастыруды жоспарлап отыр.

4.1. Салымшыларды қаржылық қорғау

GRI 3-3

Салымшыларды қаржылық қорғау БЖЗК-ның тұрақты дамуының маңызды тақырыптарының бірі болып табылады. Бұл тәсіл азаматтардың зейнетақы жүйесінің сенімділігіне және жинақтарының сақталуына деген сенімділігін қалыптастыруға негізделген. Бұл жұмыстың тиімділігін бағалау үшін Қор жыл сайын халықтың қаржылық сауаттылығының және жинақтаушы зейнетақы жүйесіне деген сенімінің деңгейін зерделеуге бағытталған тәуелсіз социологиялық зерттеулер ұйымдастырады.

Зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы қаржылық сауаттылықты және жинақтаушы зейнетақы жүйесіне халықтың сенім деңгейін жыл сайынғы бағалау шеңберінде БЖЗК Стратегиялық зерттеулер орталығы ұйымдастыратын тәуелсіз социологиялық зерттеу жүргізеді. 2025 жылы Қазақстанның барлық 17 облысынан және республикалық маңызы бар 3 қаладан (Астана, Алматы және Шымкент қалалары) 3 000 респонденттен пікіртерін алынды. Пікіртерінге қала халқына телефон арқылы сауалнама жүргізу, сондай-ақ ауыл халқына жүзбе-жүз пікіртерін жүргізу кірді, оның ішінде әр түрлі әлеуметтік-экономикалық топтардың өкілдері қамтылды: 67,7% - жалдамалы жұмыскерлер, 27,7% – өзін-өзі жұмыспен қамтығандар, 4,6% - жұмыссыздар.

Зерттеу нәтижелері барлық негізгі көрсеткіштер бойынша оң серпінді көрсетті. Зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы қаржылық сауаттылықтың базалық деңгейі 2024 жылмен салыстырғанда (73,8%) жақсы нәтиже көрсетіп, 74,2%-ды құрады. Бұл деңгей респонденттердің зейнетақы жарналарының түрлері мен мөлшері, жүйеге қатысу шарттары, Қор функциялары және зейнетақы төлемдерінің көздері сияқты аспектілерді түсінуін қамтиды.

Зейнетақы жүйесінің жұмысы туралы озық хабардарлық көрсеткіші 45,3%-ға жетті, сондай-ақ өткен жылғы нәтижеден (45,2%) асып түсті. Бұл деңгей зейнетақы жинақтарын қалыптастыру тетіктері және оларды басқару мүмкіндіктері туралы тереңірек білімді қамтиды.

2025 жылы ҚР зейнетақы жүйесіне деген халық сенімінің орташа деңгейі 2024 жылдың мәнін сақтай отырып, мүмкін болатын 10 балдың 5,92 балын құрады.

Жүйенің институционалдық қатысушысы ретінде БЖЗК-ға деген сенім де 2024 жылғы деңгей шегінде сақтала отырып, 6,04 балл шегінде бағаланады.

Қаржылық сауаттылық және Қазақстанның зейнетақы жүйесіне және БЖЗК-ға сенім деңгейі бойынша пікіртерін зерттеу нәтижелері, 2022-2025, адам

ҚНРДА

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы қаржылық сауаттылықты және халықтың жинақтаушы зейнетақы жүйесіне сенім деңгейін арттыру жөніндегі бастамаларға қатысушылардың саны	3 000	3 000	3 000
Халықтың зейнетақы жүйесіне сенім деңгейі, % - пен	5,80	5,92	5,92

Базалық деңгей	71,5	73,8	74,2
Озық деңгей	41,3	45,2	45,3

Осылайша дербестендірілген кеңес беру, цифрлық шешімдерді дамыту бойынша іске асырылатын шаралар, сондай-ақ белсенді ағартушылық жұмыс салымшылардың сенімі мен қаржылық қорғалуын нығайтуға ықпал етеді.

4.2. Салымшылар деректерінің құпиялылығы

GRI 3-3

ҚР жинақтаушы зейнетақы жүйесінің барлық ақпараттық ағындарының бірыңғай операторы ретінде БЖЗҚ өз салымшыларының дербес деректерінің құпиялылығын, тұтастығын және қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін толық жауапты болады. ҚР Өлеуметтік кодексінің, ҚР «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» заңының ережелеріне сәйкес ЖЗШ-дағы ақша қалдығы және оның қозғалысы туралы мәліметтер зейнетақы жинақтарының құпиялары санатына жатады, ҚР заңнамасына сәйкес аударылған ЖМЗЖ мөлшері және өзге де түсімдер туралы мәліметтер, сондай-ақ ЖМЗЖ есебінен зейнетақы төлемдерінің мөлшері туралы мәліметтер шартты зейнетақы шоттарының құпиясына, нысаналы жинақтарды алушылардың НЖШ-дағы ақша қалдығы және оның қозғалысы туралы мәліметтер нысаналы жинақтардың құпиясына жатады және ерекше қорғалуға жатады.

Деректердің құпиялылығының жоғары деңгейін ұстап тұру үшін Қорда келесі ішкі нормативтік құжаттар енгізілді және қолданылады:

- Барлық құрылымдық бөлімшелерге, сондай-ақ таралуы шектеулі ақпаратқа қол жеткізе алатын сыртқы тараптарға қойылатын талаптарды айқындайтын, БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің шешімімен (2023 жылғы 30 қаңтардағы № 1 хаттама) бекітілген «БЖЗҚ» АҚ-дағы конфиденциалды ақпаратты қорғау бойынша қағидалар;
- Ақпараттық инфрақұрылымның тұрақтылығы мен қорғалуын қамтамасыз етудің негізгі қағидадары мен тетіктерін белгілейтін, БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің шешімімен (2024 жылғы 26 қаңтардағы № 2 хаттама) бекітілген «БЖЗҚ» АҚ-ның ақпараттық қауіпсіздік саясаты.

Бұдан бөлек, БЖЗҚ:

- сертификатталған жабдық пен бағдарламалық қамтылымды пайдалануды;
- деректерді сақтаудың резервтік орталығының болуын;
- кемінде үш жылда бір рет АТ инфрақұрылымына аудит жүргізуді қамтамасыз етеді.

ҚР заңнамасының талаптарын ескере отырып және салымшылар мен алушылардың деректерінің құпиялылығын сақтай отырып, ақпаратты ашу БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің шешімімен (2019 жылғы 17 шілдедегі № 5 хаттама) бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамында ақпарат ашу қағидаларына қатаң сәйкес жүзеге асырылады.

ҚР «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» заңының 9-бабына сәйкес дербес деректерді жинауға және өңдеуге ҚР заңнамасында көзделген айрықша жағдайларда субъектінің келісімінсіз жол беріледі. Мұндай жағдайларға:

- ҚР ратификациялаған халықаралық шарттарды орындау;
- БЖЗК-ның зейнетақы шоттарын ашуға, зейнетақы жинақтарының сомалары және шартты зейнетақы шоттары туралы ақпарат беруге байланысты қызметті жүзеге асыруы жатады.

Барлық басқа жағдайларда, мысалы, зейнетақы жинақтарын төлеуге, аударуға немесе өзге де қызметтерді алуға өтініш берген кезде салымшылар мен алушылар дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімге қол қояды. Мұндай келісім қағаз түрінде де, электрондық нысанда да (ЭЦҚ-мен қол қойылған) өтініштер құрамында беріледі.

Сондай-ақ ҚР «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» заңының 7-5 бабына сай, БЖЗК-ның ҚР «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» заңының 7-3 бабында көрсетілген міндеттерін орындау үшін нысаналы талаптарға қатысушылардың, нысаналы жинақтарды алушылардың және олардың заңды өкілдерінің дербес деректерін жинау, өңдеу олардың келісімінсіз жүзеге асырылады.

Ашықтықты және ҚР заңнамасының сақталуын қамтамасыз ету үшін Қор дербес деректерді жинауға және өңдеуге келісімдердің есебін жүргізеді.

Дербес деректерді жинау және өңдеу бойынша статистика, 2023-2025 жж., %

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Қосымша мақсаттар үшін ақпарат жинауға түсетін клиенттердің пайызы, соның ішінде:	100	100	100
<i>Осындай деректерді жинауға келісімін берген клиенттердің пайызы</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

GRI 2-27, 418-1

2025 жылы БЖЗК салымшылары деректерінің құпиялылығының бұзылуына қатысты алынған, расталған шағымдар мен өтініштер тіркелген жоқ. Бұдан басқа, есепті кезеңде салымшылардың деректерінің таралуы, ұрлануы немесе жоғалуы анықталған жағдайлар тіркелген жоқ.

БЖЗК салымшылары деректерінің құпиялылығына байланысты шағымдар саны, 2023-2025 жж.

ҚНРДА

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Клиенттер деректерінің құпиялылығының бұзылуына қатысты алынған, расталған шағымдардың жалпы саны, санаттар бойынша бөлу арқылы, оның ішінде:	0	0	0
Жеке тұлғалардан шағым	0	0	0

Заңды тұлғалардан шағым	0	0	0
Бөгде адамдардан алынған және ұйым негіздеген шағымдардың саны	0	0	0
Бақылаушы органдардан алынған шағымдар саны	0	0	0
Клиенттер деректерінің таралуы, ұрлануы немесе жоғалуының анықталған жағдайларының жалпы саны	0	0	0

5. Ақпараттық қауіпсіздік

БЖЗҚ зейнетақы жинақтарының, ЖМЗЖ-ның, нысаналы жинақтардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге және өз салымшыларының дербес деректерін қорғауға аса мән береді.

Ақпараттық қауіпсіздік құрылымының негізін пайдаланушы құрылғыларынан бастап деректерді өңдеу орталықтарына дейін инфрақұрылымның барлық деңгейлерін қамтитын, эшелондалған мультиплатформалық қорғау жүйесі құрайды.

Ақпаратты шифрлау, вирусқа қарсы қорғау, пошта трафигін фильтрациялау, екі факторлы аутентификациямен қолжетімділікті басқару құралдары, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын мониторингілеу және талдау құралдары енгізілді және тиімді жұмыс істейді. Ақпараттық жүйенің периметрін қорғау үшін кибершабуылдарға қарсы тұратын және зиянды белсенділікті анықтайтын озық технологиялар қолданылады.

БЖЗҚ халықаралық стандарттар негізінде ақпараттық қауіпсіздік саясатын жүйелі түрде қалыптастырады. БЖЗҚ ISO/IEC 27001 халықаралық стандартының талаптарына сәйкес ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйелеріне тұрақты түрде тәуелсіз аудит жүргізеді, бұл ішкі үдерістердің жетілдірілуінің жоғары деңгейін және қолданылатын техникалық және ұйымдастырушылық қорғау шараларының сенімділігін растайды.

Соңғы уақытта киберқорғаныстың тұрақтылығын арттыруға бағытталған бірқатар маңызды жобалар іске асырылды. Веб-ресурстарды, деректерді беру арналарын және IT инфрақұрылымын кешенді қорғауды қамтамасыз ететін заманауи бағдарламалық-аппараттық шешімдер енгізілді. Ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларын жедел анықтау, талдау және оларға ден қою мүмкіндіктері едәуір кеңейтілді.

БЖЗҚ барлық деңгейдегі заманауи қорғаныс технологияларының интеграциясын қамтамасыз ете отырып, ақпараттық қауіпсіздікті жалпы ұйымдастырушылық стратегияның ажырамас бөлігі ретінде қалыптастырады. Жаһандық тәсіл шеңберінде БЖЗҚ ақпараттық қауіпсіздікті басқару үдерістерін жетілдіруді, мониторинг, ден қою және талдау құралдарын дамытуды, сондай-ақ тұрақты және қауіпсіз жұмысты қамтамасыз ете отырып, халықаралық стандарттарға сәйкестікті қолдауды жалғастырады.

2025 жылы салымшылар мен алушыларға зейнетақы қызметтерін көрсетуді, сондай-ақ БЖЗҚ-ның операциялық қызметін қолдауды қамтамасыз ететін, ақпараттық жүйелердің үздіксіз жұмыс істеу деңгейі 99,72%-ды құрады. Бұл көрсеткіш Қордың цифрлық инфрақұрылымының сенімділігі мен тұрақтылығының жоғары деңгейін көрсетеді.

Қордың ақпараттық қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында есепті кезеңде Қорды ішкі және сыртқы қатерлерден қорғауға бағытталған кешенді іс-шаралар іске асырылды, ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету құралдарымен тіркелген 79 млрд-тан астам оқиға өңделді.

Вирусқа қарсы шешімдерді, желіаралық экрандарды және веб-серверлер мен қосымшаларды қорғау жүйелерін пайдалана отырып, вирустық белсенділік пен рұқсатсыз қол жеткізу әрекеттеріне тұрақты негізде мониторинг жүргізіліп тұрады. Есепті кезеңде вирустардың, зиянды кодтардың және ауқымды желілік шабуылдардың жаппай таралуы тіркелген жоқ, бұл қолданыстағы қорғаныс тетіктерінің тиімділігін көрсетеді.

Ақпараттық ресурстардың қорғалу деңгейін арттыру және АТ инфрақұрылымының жұмысын оңтайландыру мақсатында келесідей негізгі бастамалар іске асырылды:

- ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз етудің мынадай құралдары сатып алынды және өнеркәсіптік пайдалануға енгізілді:
- ✓ орталықтандырылған мониторингті, ықтимал қауіптерді жедел анықтауды, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік оқиғаларына ден қою тиімділігін арттыруды қамтамасыз ететін ақпараттық қауіпсіздікті бұзушылықтарды анықтау және алдын алу жүйесі;
- ✓ АТ инфрақұрылымының тұрақты және үздіксіз жұмысын, қауіптерді автоматты түрде анықтау мен бейтараптандыруды қамтамасыз ететін зиянды белсенділікті анықтау және талдау, вирусқа қарсы бақылау жүйесі.
- өзекті тәуекелдерді және пайдаланушылардың сыртқы ресурстарға қолжетімділігін шектеуге қойылатын талаптарды ескеретін, Интернет желісіне жаңа Рұқсат картасы енгізілді;
- 2011-2019 жылдар аралығында сатып алынған, моральдық және техникалық жағынан ескірген жабдықты пайдаланудан шығару есебінен АТ инфрақұрылымын оңтайландыру жүргізілді;
- оптикалық желілік коммутаторлар ауыстырылды (ескірген жабдықты бөлшектеу, жаңа желілік коммутаторларды орнату және теңшеу, жаңартылған инфрақұрылымның жұмыс істеуін тестілеу);
- жобалар бойынша негізгі және операциялық тәуекелдерді бағалау үдерісін енгізу шеңберінде «Қызмет көрсету кезінде биометриялық сәйкестендіруді пайдалану» және «Жасанды интеллект платформаларын пайдалану» жобаларының ақпараттық қауіпсіздігіне талдау жүргізілді. Анықталған тәуекелдер негізінде деректерді қорғауды және бизнес-үдерістердің үздіксіздігін қамтамасыз ететін, тәуекелдерді барынша азайту жөніндегі шаралар әзірленді және енгізілді;
- DLP және Mail Gateway класындағы шешімдерді қамтитын, ақпараттық қауіпсіздік бұзушылықтарды анықтау және алдын алу жүйесі өнеркәсіптік пайдалануға енгізілді, бұл құпия ақпаратты өңдеуді бақылауды күшейтуге, деректердің таралуын болдырмауға және корпоративтік электрондық поштаның қауіпсіздік деңгейін арттыруға мүмкіндік берді.

Есепті кезеңде ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің халықаралық стандарттардың, ҚР заңнамасының талаптарына, сондай-ақ реттеуші және салалық талаптарға сәйкестігін растауға бағытталған іс-шаралар жүйелі түрде іске асырылды.

Аталған жұмыс шеңберінде келесі нәтижелерге қол жеткізілді:

- ISO/IEC 27001:2022 халықаралық стандартының талаптарына сәйкестігі тұрғысынан қадағалау аудиті сәтті өтті, оның қорытындысы бойынша ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесінің жетілгендігі, нәтижелілігі және тұрақты жұмыс істеуі расталды. Ақпараттық қауіпсіздік деңгейіне маңызды әсер ететін ескертулер анықталған жоқ;

- ҚРҰБ бастамасымен ақпараттық қауіпсіздіктің кешенді аудиті өтті, оның барысында ақпараттық ресурстардың, тәуекелдерді басқару үдерістерінің қорғалу жай-күйіне және міндетті реттеуші талаптардың сақталуына баға берілді;

- желілік инфрақұрылымды, байланыс арналарын және электрондық сервистерді қорғау жай-күйін бағалауды қоса алғанда, АТ инфрақұрылымының қорғалуына тәуелсіз аудит жүргізілді. Аудит қорғалу деңгейін объективті бағалауға, сондай-ақ ақпараттық қауіпсіздік шараларын одан әрі жетілдіру бағыттарын анықтауға мүмкіндік берді.

Жүргізілген аудиттердің қорытындысы бойынша ақпараттық қауіпсіздік үдерістерін жетілдіру деңгейін арттыруға бағытталған, түзету іс-шараларының жоспарлары әзірленді. Аталған іс-шараларды іске асыру жоспарлы режимде жүзеге асырылады.

6. Климаттық шарттар және қоршаған орта

GRI 3-3

ҚР Экологиялық кодексіне сәйкес БЖЗҚ қоршаған ортаға ең аз теріс әсер ететін және қоршаған ортаға теріс әсер еткені үшін төлемақы төлеушілер болып табылмайтын, IV санаттағы объектілердің операторларына жатады және осы төлем бойынша салық есептілігін ұсынбайды.

Өз қызметінің ерекшелігіне байланысты Қор қоршаған ортаға кеңсе техникасы мен кеңсе тауарларын, қызметкерлерді іссапарға жіберу нәтижесінде автокөлікті пайдалану, сондай-ақ электр энергиясын, жылу энергиясын және су ресурстарын тұтыну арқылы барынша аз әсер етеді.

Ресурстарды ұтымды пайдалану мақсатында Қор қызметкерлер арасында табиғи ресурстарға ұқыпты қарау мәдениетін насихаттауда. Бұған энергияны үнемдейтін технологияларға артықшылық беру, электронды құжат айналымы мен электронды байланыс арналарын пайдалану арқылы кеңсе қажеттіліктері үшін қағаз шығынын азайту және іссапарларды азайту арқылы қол жеткізуде. Сондай-ақ салымшыларға (алушыларға) ұсынылатын зейнетақы қызметтерін цифрландыру және мемлекеттік органдардың ақпараттық жүйелерімен және дерекқорларымен интеграциялау жүргізілуде.

Қордың кеңсе қажеттіліктеріне қағазды тұтынуы тұрақты төмендеу тенденциясын көрсетуде. Бухгалтерлік есеп деректеріне сәйкес, 2025 жылдың соңында қағазды тұтыну 2024 жылмен салыстырғанда 1,5 мың бумаға (13,1%) азайды. 2023 жылмен салыстырғанда 2,1 мың бумаға (16,9%) азайған.

Қағаз өнімдерін және басып шығару көлемін пайдаланудың азаюы БЖЗҚ-ның зейнетақы жинақтарының жай-күйі туралы хабарлаудың электрондық тәсілдеріне көшуіне байланысты.

2023-2025 жылдарға БЖЗҚ-да өндірістік қажеттіліктерге қағазды тұтыну статистикасы, бума саны

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Қағаз (бума)	12 207	11 678	10 146

БЖЗҚ қызметіне климат өзгеруінің әсері

Климаттың өзгеруі құрғақшылықтың, су тасқынының, қалыптан тыс температураның, экстремалды ауа райы құбылыстарының жиілігі мен қарқындылығының өсуімен қатар жүреді, бұл әсіресе құрғақ климаты бар және сумен қамтамасыз етілуі біркелкі емес Қазақстан үшін өзекті болып табылады. БҰҰДБ 2050 жылға қарай елде шөлейттену, су ресурстарының деградациясы, орман өрттері және мұздың еру қаупі артады деп есептейді.

БЖЗҚ-ның орталық аппараты орналасқан Алматы қаласы үшін климаттық қауіп-қатерлерге мұздықтардың еруі және нөсер белсенділігінің күшеюі салдарынан сел

ағындары, су тасқыны мен көшкіндер жатады. Бұл оқиғалар инфрақұрылымға және сапалы суға қол жеткізуге әсер етуі мүмкін, сонымен қатар қалалық қызметтердің жүктемесін арттыруы мүмкін.

Климаттық өзгерістер базалық қажеттіліктер бағасының өсуі, халық денсаулығының нашарлауы, мәжбүрлі көші-қон және халықтың зейнетақы жинақтарын қалыптастыру қабілетінің төмендеуі сияқты жанама тәуекелдерді туындатады, бұл Қордың ақша ағындарына әсер етуі мүмкін. Осыған қарамастан, жинақтаушы зейнетақы жүйесінің жеке сипатына байланысты БЖЗК үшін қаржылық тұрақтылық тәуекелдері шектеулі болып табылады.

Климаттық тәуекелдер БЖЗК-ның Директорлар кеңесінің 2018 жылғы 6 наурыздағы шешімімен (№3 хаттама) бекітілген «БЖЗК» АҚ қызметінің үздіксіздігін басқару саясатында (бұдан әрі - Саясат) ескеріледі. Саясаттың қосымшасында Қордың ғимараттары мен АТ инфрақұрылымына ықтимал әсері ескеріле отырып, жер сілкінісі, құрғақшылық, өрт, дауыл, су тасқыны және сел сияқты табиғи және климаттық қауіптердің жіктелуі қамтылған.

Осы саясат аясында тұрақтылықты қамтамасыз ету шаралары және ден қою сценарийлері көзделген, соның ішінде:

- метрокластерді және резервтік байланыс арналарын пайдалану;
- баламалы электрмен жабдықтау көздері;
- операциялардың үздіксіздігі мен деректердің сақталуын қамтамасыз ететін іс-қимыл жоспарлары.

Цифрландыруға қарамастан, Қордың инфрақұрылымы теориялық тұрғыдан апаттардың әсерінен зардап шегуі мүмкін (мысалы, су тасқыны немесе өрт), бұл деректерді өңдеу орталығының тұрақтылығын үнемі тестілеуді және серверлік жабдықты қорғауды күшейтуді қажет етеді.

6.1. Ресурстарды жауапты тұтыну

Су ресурстары

GRI 303-1, 303-2, 303-3

БЖЗК өз қызметінің қоршаған ортаға әсер ету әлеуетін түсінеді және экологиялық ізін азайту шараларын іске асырады. Бұл бағыттағы негізгі құралдардың бірі – жыл сайын суды тұтыну деректерін жинау және талдау, бұл су ресурстарын пайдалану көлемін бақылауға және оларды оңтайландыру мен азайту мүмкіндіктерін анықтауға мүмкіндік береді. Сумен жабдықтау тек үшінші тарап ұйымдарының муниципалдық жүйелеріне қосылу арқылы жүзеге асырылады, басқа көздер пайдаланылмайды.

GRI 303-3, 303-4, 303-5

Барлық аудандардан алынатын судың жалпы мөлшері, 2023-2025, Мл⁶

⁶ Мегалитр

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Бөгде ұйымдардан алынатын су мөлшері *	2,65	1,17	2,81

* Көрсеткіш есебіне Орталық аппаратты есептемегенде, БЖЗК-ның облыстық филиалдары бойынша деректер енгізілді.

2025 жылы алынған судың жалпы мөлшері 2,81 Мл құрады. Су бұру көрсеткіші алынатын судың көлеміне сәйкес келеді. 2024 жылмен салыстырғанда 2025 жылы алынатын су көлемінің ұлғаюы жалға алушылар санының ұлғаюына және Бигелдинов көшесі, 12-үй мекенжайы бойынша Астана қаласында орналасқан ғимаратта жалға берілетін үй-жайлардың толу деңгейінің өсуіне, сондай-ақ Республика даңғылы, 4-үй мекенжайы бойынша Астана қаласында орналасқан операциялық бөлімшеде тозған сантехникалық жабдықты ауыстыру бойынша жұмыстардың жүргізілуіне байланысты болып отыр. Тозған сантехникалық жабдықты ауыстыру сумен жабдықтаудың нормативтік параметрлерін қалпына келтіруге мүмкіндік берді, бұл суды нақты тұтынудың артуына әкелді.

«Самал-Тауэрс» БО-дағы БЖЗК-ның орталық аппараты бойынша сумен жабдықтау деректері, 2023-2025, Мл *

GRI 303-3, 303-5

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2023	2024	2025
Суды тұтынудың жалпы мөлшері **	Мл	5,84	6,6	9,49

* Сумен жабдықтауды есепке алу бүкіл бизнес-орталыққа жүргізілетіндіктен, БЖЗК орталық аппаратының суды тұтыну көлемі алып отырған ауданына (44%) барабар есептеледі. Есептеу үшін келесі формула қолданылады:

БЖЗК орталық аппаратының суды тұтыну көлемі = "Самал-Тауэрс" бизнес орталығын сумен жабдықтаудың жалпы көлемі × 0,44.

** Көрсеткіштер өлшем бірліктерін текше метрден (текше метр) мегалитрге (МЛ) ауыстыру тәртібін нақтылау нәтижесінде қайта қаралды.

2025 жылы «Самал-Тауэрс» БО-да БЖЗК-ның су тұтынуының 1,4 есеге артуы жүйені толық ағызуды талап ететін салқындату және жылыту жүйелерінде (әр ағып кету кезінде 25 текше метр), сондай-ақ 2025 жылдың жазында әдеттен тыс ыстық ауа-райында бірнеше рет жөндеу жұмыстарының (8-ден астам) жүргізілуіне байланысты болып отыр, бұл жасыл желектерді суаруға және салқындату жүйелерінің жұмысына жұмсалатын су шығынының ұлғаюына әкелді.

6.2. Энергия тиімділігі және отын ресурстарын тұтыну

GRI 302-1

Қор энергия ресурстарын тұрақты басқаруға тырысады, бұл энергия ресурстарын тұтынудың жүйелі түрде мониторингілеуі мен талдауында көрінеді. 2025 жылы ұйым ішіндегі энергия ресурстарын жалпы тұтыну 6 485,21 ГДж құрады, бұл 2024 жылмен салыстырғанда 5,2%-ға және 2023 жылмен салыстырғанда 18,3% -ға аз. Жалпы тұтынудың төмендеуіне бензин шығыстарының алдыңғы есепті кезеңмен салыстырғанда 15,1%-ға және 2023 жылмен салыстырғанда 8,6%-ға қысқаруы себеп болды.

GRI 302-1

2023-2025 жылдарға ұйым ішінде энергия ресурстарын жалпы тұтыну, ГДж *

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Бензин	2 784,1	2 996,1	2 544,6
Дизель отыны	2,4	0,0	0,0
Электр энергиясы	1 308,2	1 108,2	1 200,8
Жылу энергиясы (жылыту)**	3 841,40	2 739,78	2 739,83
Барлығы:	7 936,06	6 844,05	6 485,21

* Көрсеткіш есебіне Орталық аппаратты есептемегенде, БЖЗК-ның облыстық филиалдары бойынша деректер енгізілді.

** есепті кезеңде өткен жылдардағы (2023, 2024 жж.) жылу энергиясын тұтыну көрсеткіштері Гкал-дан қДж-ға деректерді қайта есептеуге және оларды бірыңғай ұсыну форматына келтіруге байланысты нақтыланды. Енгізілген өзгерістер көрсеткіштердің динамикасына және есепте ұсынылған қорытындыларға айтарлықтай әсер еткен жоқ.

2025 жылы энергия сатып алуға жұмсалған шығындар 40,59 млн теңгені құрап, өткен жылмен салыстырғанда 0,2 млн теңгеге азайды. Шығындардың азаюына 2025 жылдың басынан бастап Батыс Қазақстан филиалына бекітілген Skoda Superb B8 маркалы автокөліктің жол-көлік оқиғасына қатысуына (2025 жылдың басында) және жөндеу жұмыстарын жүргізуге байланысты пайдаланылмауы салдарынан бензинді тұтынудың қысқаруы негізгі себеп болды.

ҚҚС қоса есептегенде, энергия сатып алуға жұмсалған шығындардың жалпы сомасы, 2023-2025, млн теңге *

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Бензин	21,28	25,88	23,67
Дизель отыны	0,02	0,00	0,00
Электр энергиясы	10,47	10,39	11,36
Жылу энергиясы	5,26	4,48	5,56
Барлығы:	37,04	40,76	40,59

* Көрсеткіш есебіне Орталық аппаратты есептемегенде, БЖЗК-ның облыстық филиалдары бойынша деректер енгізілді.

GRI 302-3

2023-2025 жылдарға жалпы табыс есебінен энергия сыйымдылығы

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2023	2024	2025
Жалпы энергия тұтыну	ГДж	7 936,06	6 844,05	6 485,21
Жалпы кіріс *	млн теңге	43 340	47 025	54 118
Энергияны үлестік тұтыну	ГДж/млн теңге	0,18	0,15	0,12

* Жалпы кіріс – Қордың зейнетақы активтерінен комиссиялық сыйақысы, инвестициялық табысы және өзге де кірісі.

Есепті кезеңдегі кіріске әкелген, есепті кезеңдегі энергияны үлестік тұтыну 2024 жылмен салыстырғанда 18%-ға (0,15 ГДж/млн теңге) және 2023 жылмен салыстырғанда 35%-ға (0,18 ГДж/млн теңге) төмендеп, 0,12 ГДж/млн теңгені құрады. Көрсеткіштің төмендеуі Қор кірісінің бір мезгілде өсуі кезінде жалпы энергия тұтынудың төмендеуімен байланысты, бұл энергетикалық ресурстарды пайдалану тиімділігінің оң серпінін көрсетеді.

«Самал-Тауэрс» БО-дағы БЖЗҚ орталық аппараты бойынша электр энергиясын тұтыну деректері, 2023-2025 жылдар*

GRI 302-1

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2023	2024	2025
Жалпы электр энергиясын тұтыну **	ГДж	4 162,1	3 885,3	3 958,6
Электр энергиясын сатып алу шығындарының сомасы	млн теңге, ҚҚС-пен бірге	32,4	35,2	39,7

* Электр энергиясын тұтынуды және сатып алу шығындарын есепке алу бүкіл бизнес-орталыққа жүргізілетіндіктен, БЖЗҚ Орталық аппаратының электр энергиясын тұтынуының және сатып алу шығындарының көлемі орналасқан аумақ көлеміне (44%) барабар есептеледі. Есептеу үшін келесі формула қолданылады:

БЖЗҚ Орталық аппаратының электр энергиясын тұтынуының және сатып алу шығындарының көлемі = «Самал-Тауэрс» бизнес орталығының электр энергиясын тұтынуының және сатып алу шығындарының жалпы көлемі × 0,44.

** Көрсеткіш есебіне БЖЗҚ Орталық аппараты бойынша деректер енгізілді.

6.3. Парниктік газдардың шығарындылары

Экологиялық жауапкершілік аясында БЖЗҚ негізінен кеңсе үй-жайларында энергия тұтыну және автокөлікті пайдалану арқылы парниктік газдар шығарындыларының көлеміне шамалы ғана әсер етеді. Ағымдағы кезеңде парниктік газдың тікелей, жанама энергетикалық және жанама энергетикалық емес шығарындыларының көлемін есепке алу жүргізілмейді. Сонымен қатар, есепті кезеңде бензинді тұтынудың төмендеуі, сондай-ақ 2024 жылы қол жеткізілген, дизель отынын пайдаланудан толық бас тарту ықтимал көміртегі жүктемесінің төмендеуіне ықпал етті.

6.4. Қалдықтарды басқару

GRI 3-3, 306-1, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

Қор жыл сайын ғимараттарды, құрылыстарды, үй-жайларды және іргелес аумақтарды күтіп ұстау бойынша көрсетілетін қызметтерге шарттар жасайды. Осы шарттардың талаптарына сәйкес жеткізуші қатты тұрмыстық қалдықтарды жыл бойы шығаруды қамтамасыз етеді.

Қалдықтарды жинау, сұрыптау және жою үдерістерін толығымен сыртқы мердігерлер жүзеге асыратындықтан және Қордың тікелей бақылауында болмағандықтан, қалдықтардың пайда болуы, жойылуы, залалсыздандырылуы немесе көмілуі бойынша ішкі статистика жүргізілмейді.

GRI 306-4

2025 жылы БЖЗҚ-ның Орталық аппараты 0,348 тонна автокөлік шиналарын жойды. Жою қызметтері 2025 жылға БЖЗҚ үшін мүлікті жою қызметтерін электрондық сатып алу туралы 2025 жылғы 30 қазандағы №11/801/30-10-25/р шартқа сәйкес көрсетілді.

7. Қызметкерлерді басқару

GRI 3-3

Адами капитал БЖЗҚ-ның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу, тұрақты дамуды қамтамасыз ету және салымшылар мен зейнетақы алушылар тарапынан сенімді нығайту үшін негізгі ресурс болып табылады.

Қор қызметкерді басқару жүйесін әділеттілік, инклюзивтілік, кәсіби өсу және еңбек құқықтарын сақтау қағидаттары негізінде қалыптастырады. Кадрлық әлеуетті қалыптастыру мен дамытуға, лайықты еңбек жағдайларын жасауға, жұмыс пен жеке өмір арасындағы тепе-теңдікті қамтамасыз етуге, сондай-ақ корпоративтік мәдениетті нығайтуға және талантты қызметкерлерді ұстап қалуға басты назар аударылуда.

Еңбек қатынастарын басқару кадрлық іс жүргізуден бастап қызметкерлердің тиімділігін бағалауға және ынталандыруға дейінгі көптеген мәселелерді қамтитын 17-ден астам БЖЗҚ-ның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады. Бұл құжаттар БЖЗҚ Басқармасы және Директорлар кеңесі деңгейінде бекітіледі және ҚР еңбек заңнамасындағы өзгерістер және (немесе) толықтырулар есебімен үнемі өзектендіріледі.

БЖЗҚ-ның қызметкерлерді басқару саласындағы қызметінің жедел жұмысы үшін БЖЗҚ-ның Қызметкерлерді басқару департаменті (ҚБД) жауап береді. ҚБД қызметін реттейтін негізгі құжат – БЖЗҚ Басқармасының шешімімен (2023 жылғы 30 қазандағы № 80 хаттама) бекітілген «БЖЗҚ» АҚ-ның Қызметкерлерді басқару департаменті туралы ереже.

ҚБД-ға жүктелген негізгі қызметтер:

- Қордың корпоративтік стратегиясын табысты іске асыру үшін Қорды кәсіби-білікті еңбек ресурстарымен қамтамасыз ету;
- ҚР заңнамасына және Қордың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес кадрлық іс жүргізу;
- қызметкерлердің кәсіби білім деңгейін көтеру.

Қашықтан еңбек ету, дербес деректерді қорғау, қызметкерлердің өзара алмасуы және құпиялылықты сақтау мәселелеріне ерекше назар аударылады. Мәселен, 2025 жылы ҚР заңнамасындағы өзгерістерге байланысты БЖЗҚ Басқармасының шешімімен (2025 жылғы 14 наурыздағы № 14 хаттама) бекітілген Кадрлық іс жүргізу жөніндегі нұсқаулық үш рет жаңартылды. Барлық қызметкерлермен HR-менеджмент саласындағы заманауи талаптарға сәйкес келетін құқықтар мен міндеттері кеңінен қамтылған еңбек шарттары жасалады. Лауазымдық нұсқаулықтар Қор қызметкерлерінің жауапкершілігін рәсімдейді және еңбек үдерістерінің ашықтығын қамтамасыз етеді.

БЖЗҚ ҚР Еңбек кодексінің және «БЖЗҚ» АҚ мен оның қызметкерлері арасында жасалған Ұжымдық шарттың ережелерін қатаң сақтай отырып, қызметкерлерді әдепті және әділ басқару стратегиясын іске асыруда. 2024 жылдан бастап Қордың

ұйымдық құрылымына Қызметкерлердің құқықтары жөніндегі омбудсмен лауазымы енгізілді, жедел желі және «e-Otinish» платформасы арқылы түсетін өтініштер жүйесі іске қосылды. Барлық еңбек даулары сотқа дейінгі тәртіппен шешіледі, бұл ұйым ішіндегі құқықтық мәдениет пен сенімнің жоғары деңгейін растайды.

7.1. Қызметкерлер құрылымы мен санының динамикасы

GRI 2-7, 2-8

2023-2025 жылдарға БЖЗК қызметкерлерінің саны, адам

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Есепті кезеңнің соңындағы қызметкерлердің тізімдік саны	1 560	1 564	1 548
Штаттан тыс қызметкерлердің саны (АҚС/аутстаффинг)	10	12	9
Жалпы қызметкерлер саны (тізімдік саны, АҚС шарттар, аутстаффинг шарттары)	1 570	1 576	1 557

2023-2025 жылдарға жасы мен жынысына байланысты БЖЗК қызметкерлерінің құрылымы, адам

GRI 2-7

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Жынысы бойынша қызметкерлер саны			
ерлер	402	397	393
әйелдер	1 158	1 167	1 155
Жасына байланысты қызметкерлер саны			
30 жасқа дейінгі	130	132	126
30-50 жас	1 204	1 196	1 165
50 жастан асқан	226	236	257

2023-2025 жылдарға жұмыспен қамту нысаны бойынша БЖЗК қызметкерлерінің тізімдік саны, адам

GRI 2-7

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Тұрақты қызметкерлер	1 422	1 436	1 439
ерлер	376	382	383
әйелдер	1 046	1 054	1 056
Уақытша қызметкерлер *	138	128	109
ерлер	26	15	10
әйелдер	112	113	99
Толық жұмыспен қамтылған	1 560	1 564	1 548
ерлер	402	397	393
әйелдер	1 158	1 167	1 155
Ішінара жұмыспен қамтылған	0	0	0

ерлер	0	0	0
әйелдер	0	0	0

* жүктілік пен босану және бала күтімі бойынша демалыс, оқу демалысы және т. б. кезеңінде тұрақты жұмыскерлер болмаған уақытта жұмысқа орналастырылған қызметкерлер.

Есепті кезеңде тұрақты еңбек шарттары талаптарында Қор бойынша қызметкерлердің үлесі қызметкерлердің жалпы тізімдік санының 93%-н құрады. БЖЗҚ қызметкерлерінің 100%-ы толық жұмыспен қамту жағдайында еңбек етуде.

2025 жылғы 31 желтоқсанға өңірлер бойынша БЖЗҚ қызметкерлерінің саны, адам
GRI 2-7

Өңір	Жиыны	2025	
		тұрақты	уақытша
Абай облысы	50	42	8
Ақмола облысы	54	49	5
Ақтөбе облысы	57	53	4
Атырау облысы	54	50	4
Батыс Қазақстан облысы	45	41	4
Жамбыл облысы	54	52	2
Жетісу облысы	49	46	3
Қарағанды облысы	84	74	10
Қостанай облысы	57	55	2
Қызылорда облысы	54	47	7
Маңғыстау облысы	53	45	8
Павлодар облысы	56	52	4
Солтүстік Қазақстан облысы	43	40	3
Түркістан облысы	64	57	7
Шығыс Қазақстан облысы	55	53	2
Астана қаласы	72	63	9
Алматы қаласы	101	95	6
Шымкент қаласы	69	63	6
Алматы қаласындағы Орталық аппарат	477	459	18

GRI 2-8

2025 жылы белгілі бір жұмыс ұсынатын, Қор қызметкерлері емес қызметкерлердің жалпы саны – 9 адам. Штаттан тыс жұмысшылар орындайтын жұмыстардың ең көп таралған түрлері – үй-жайларды тазалау қызметтері.

GRI 402-1

БЖЗҚ қызметкерлерді және олардың өкілдерін қайта құру немесе қызметкерлер санын қысқарту сияқты қызметтегі маңызды өзгерістер туралы хабардар ету кезінде ҚР Еңбек кодексінің талаптарын сақтайды. Штатты қысқарту жөніндегі іс-шаралар жүргізілген жағдайда, қызметкерлерді хабардар ету оңтайландыру іс-әрекеттерінен кемінде 1 ай бұрын жүзеге асырылады, бұл белгіленген ҚР заңнамалық нормаларына сәйкес келеді.

«БЖЗК» АҚ мен оның қызметкерлері арасындағы ұжымдық шарт ҚР Еңбек кодексіне сәйкес әзірленді. Онда қызметкерлерді хабардар ету тәртібі, еңбек шарттарын бұзу, сондай-ақ ҚР еңбек заңнамасында белгіленген мерзімдер мен рәсімдерді міндетті түрде сақтау туралы ережелер бекітілген. Еңбек жағдайларын өзгерту, жұмыстан босату және өзге де кадр үдерістері жөніндегі барлық іс-шаралар ҚР заңнамасында көзделген ашық хабарландыру және кеңес беру қағидаттары есебімен жүзеге асырылады.

7.2. Қордың қызметкерлердің құқықтарына, алуан түрлілігіне және инклюзияға қатысты ұстанымдары

GRI 3-3, 406-1

Қор жынысына, жасына, ұлтына, физикалық және ақыл-ой ерекшеліктеріне қарамастан жұмысшылар үшін тең және инклюзивті жағдайлар жасайды. Қорда адамның кәсіби қасиеттеріне қатысы жоқ жыныстық, нәсілдік, ұлттық, діни қатыстылығы және басқа да сипаттамалары бойынша кез келген кемсітушілік нысаны жоқ. Қор балалар еңбегін пайдалануға, мәжбүрлеп еңбек еткізуге жол бермейді. Сондай-ақ Қорда ҚР заңнамасында немесе Қордың ішкі құжаттарында көзделген жағдайларды қоспағанда, жекелеген қызметкерлерге артықшылықтар мен жеңілдіктер берілмейді.

2025 жылы БЖЗК-да кемсітушілікке қатысты расталған оқиғалар анықталған жоқ.

БЖЗК-дағы басқарушы органдар мен қызметкерлердің алуан түрлілігі, адам

GRI 405-1

Қызметкерлер санаты	2025				
	Ерлер	Әйелдер	30 жасқа дейінгі	30-50 жас	50 жастан асқан
Орындаушы лауазымдар	313	953	125	971	170
Басшылық лауазымдар	80	202	1	190	91

2023-2025 жылдарға БЖЗК-да мүгедектігі бар қызметкерлер саны, адам

GRI 405-1

Қызметкерлер санаты	2023		2024		2025	
	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер
Орындаушы лауазымдар	8	21	7	16	7	17
Басшылық лауазымдар	2	2	1	4	1	3
Барлығы	10	23	8	20	8	20

Қор инклюзивтілік мәдениетін белсенді дамытуда және мемлекет белгілеген квоталар шеңберінде мүгедектігі бар адамдарды жұмысқа қабылдауды қамтамасыз етеді. 2025 жылы БЖЗК-да мүгедектігі бар 28 қызметкер еңбек етті,

бұл жалпы қызметкерлер санының 1,8%-ын құрайды. Олардың жұмыс орындарына бейімделуі мен кәсіби дамуына қолдауды қоса алғанда, ұйымда еңбек үдерістеріне толыққанды қатысуы үшін жағдайлар жасалған.

БЖЗҚ еңбекақы төлеу саласында тең мүмкіндіктер саясатын ұстанады. Жалақы мен сыйақы деңгейі тек атқаратын лауазымына және орындалатын жұмыстың сипатына байланысты анықталады. Бірдей лауазымда жұмыс істейтін ерлер мен әйелдер бірдей сыйақы алады. Орташа жалақы мен сыйақы деңгейіндегі ықтимал айырмашылықтар жыныстық ерекшелікке қатысты емес, бір санаттағы мамандықтар бөлінісіне байланысты.

2025 жылғы 31 желтоқсандағы қызметкерлер санаты бойынша ерлер мен әйелдердің орташа айлық жалақысы мен орташа сыйақы мөлшерінің арақатынасы *

GRI 405-2

Көрсеткіш	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %
Орташа айлық жалақы мөлшері, теңге:			
Орындаушы лауазымдар	386 048	327 969	85
Басшылық лауазымдар	755 556	516 649	68
Жылына бір қызметкерге орташа сыйақы мөлшері, теңге:			
Орындаушы лауазымдар	6 740 887,53	5 953 028,79	88
Басшылық лауазымдар	15 124 618,10	11 068 705,48	73

* БЖЗҚ-ның сыйақы көрсеткішінің есебі есепті кезеңдегі Қор қызметкерлерінің барлығына бөлінген бір жылдағы қызметкерге жұмсалған шығындардың қатынасы ретінде есептеледі. Көрсеткіште БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесі және АҚС шарттар бойынша деректер мен сыйлықақы және демалыс бойынша резервтік сыйақыға қатысты деректер енгізілмеген.

2025 жылы бір қызметкерге сыйлықақылардың орташа мөлшері, теңге

ҚНРДА

Көрсеткіш	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %
Барлығы	936 727	720 861	77
Тоқсандық сыйлықақы мөлшері	384 362	335 339	87
Бір жылдағы жұмыс қорытындысы бойынша сыйлықақы	659 167	456 988	69

7.3. Қызметкерді іріктеу және бейімдеу

GRI 401-1

2025 жылы БЖЗҚ-ға 235 жаңа қызметкер қабылданды. Қор қойылатын кәсіптік талаптарға сәйкестігіне қарай барлық үміткерлер үшін меритократия және жалпыға ортақ нормаларды сақтай отырып, автоматтандырылған жүйеде әр түрлі іздеу көздерін қолдана отырып, кадрларды іздеуді және іріктеуді жүзеге асырады.

Үміткерлер тұрғылықты жеріне, жынысына, жасына және ұлтына қарамастан, тек білімі, біліктілігі және кәсіби дағдылары бойынша бағаланады.

БЖЗҚ-ға жұмысқа қабылданған қызметкерлер, 2023-2025, адам

GRI 401-1

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Жынысы бойынша жұмысқа қабылданғандар:	260	288	235
Ерлер	86	90	91
Әйелдер	174	198	144
Жасына байланысты жұмысқа қабылданғандар:	260	288	235
30 жасқа дейінгі	72	69	57
30-50 жас	170	194	164
50 жастан асқан	18	25	14
Өңір бойынша жұмысқа қабылданғандар:	260	288	235
Абай облысы	6	11	11
Ақмола облысы	4	10	7
Ақтөбе облысы	7	6	14
Атырау облысы	6	5	4
Шығыс Қазақстан облысы	8	11	11
Жамбыл облысы	11	9	6
Жетісу облысы	8	7	3
Батыс Қазақстан облысы	5	4	1
Қарағанды облысы	21	22	27
Қостанай облысы	5	18	5
Қызылорда облысы	7	3	2
Маңғыстау облысы	7	6	1
Павлодар облысы	3	14	2
Солтүстік Қазақстан облысы	16	4	7
Түркістан облысы	14	16	8
Астана қаласы	11	10	11
Алматы қаласы	18	26	18
Шымкент қаласы	10	11	2
Орталық аппарат	93	95	95

Қызметкерлердің тұрақтамауы

GRI 401-1

2025 жылы қызметкерлердің тұрақтамау деңгейі 16,5%-ды құрап, 2024 жылға қарағанда 1,7 пайыздық тармаққа (18,2%) азайды. 2025 жылы еңбек шарттары бұзылған қызметкерлердің саны 256 адамды⁷ құрады.

⁷ Осы бөлімде келтірілген кадрлардың тұрақтамау көрсеткішін есептеу кезінде GRI 401-1 әдіснамасы қолданылады, соған сай тұрақтамау көрсеткіші еңбек қатынастары тоқтатылған қызметкерлер санының Қор қызметкерлерінің жалпы санына және жынысы мен жасына қарай бөлінген қызметкерлердің тиісті санына қатынасы ретінде анықталады. Осы Әдістемеге сәйкес 2025 жылы кадрлардың жалпы тұрақтамау деңгейі 16,5%-ды құрады.

БЖЗҚ-дағы кадрлардың тұрақтамауы, 2023-2025, %*

GRI 401-1

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Жынысы бойынша кадрлардың тұрақтамауы:			
Ерлер	22,14	24,18	24,94
Әйелдер	15,37	16,20	13,68
Жасына байланысты кадрлардың тұрақтамауы:			
30 жасқа дейін	25,38	31,82	28,57
30-50 жас	16,86	17,06	15,76
50 жастан асқан	13,72	16,53	14,18

* Кадрлардың тұрақтамауының негізгі себептері – қызметкердің бастамасы мен тараптардың келісімі.

БЖЗҚ-да еңбек шарттарын бұзған қызметкерлер, 2023-2025, адам

GRI 401-1

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Жынысы бойынша бұзылған шарттар:	267	285	256
Ерлер	89	96	98
Әйелдер	178	189	158
Жасына байланысты бұзылған шарттар:	267	285	256
30 жасқа дейін	33	42	36
30-50 жас	203	204	183
50 жастан асқан	31	39	37
Өңір бойынша бұзылған шарттар:	267	285	256
Абай облысы	10	6	13
Ақмола облысы	3	9	4
Ақтөбе облысы	9	9	18
Атырау облысы	7	4	9
Шығыс Қазақстан облысы	5	12	11
Жамбыл облысы	6	9	13
Жетісу облысы	9	8	6
Батыс Қазақстан облысы	8	7	5
Қарағанды облысы	21	27	20
Қостанай облысы	6	20	4
Қызылорда облысы	7	4	5
Маңғыстау облысы	10	9	2
Павлодар облысы	6	13	3
Солтүстік Қазақстан облысы	10	5	12
Түркістан облысы	14	5	7
Астана қаласы	17	12	11
Алматы қаласы	22	27	14
Шымкент қаласы	16	13	7
Орталық аппарат	81	86	92



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

2023-2025 жылдары бала күтімі бойынша демалыста болған қызметкерлер, адам

GRI 401-3

Көрсеткіш	2023		2024		2025	
	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер	Ерлер	Әйелдер
Жүктілікке және босануға немесе бала күтіміне байланысты демалысқа құқығы бар қызметкерлердің саны (ҚР ЕК сәйкес)	-	173	1	159	1	131
Жүктілікке және босануға немесе бала күтіміне байланысты демалыс ресімдеген қызметкерлердің саны	-	173	1	159	1	131
Аналық/әкелік демалысы аяқталғаннан кейін жұмысқа оралған қызметкерлердің саны	-	57	-	50		40
2024 жылы аналық/әкелік демалысы аяқталғаннан кейін жұмысқа оралған және 12 айдан кейін жұмысын жалғастырған қызметкерлердің саны	-	51	-	22		48
Есепті жылы аналық/әкелік демалысы аяқталғаннан кейін жұмысқа қайта оралуы тиіс қызметкерлердің саны	-	120	-	110		89
Есепті жылы бала күтіміне байланысты демалыстың орташа ұзақтығы, күндер		84		253		139

7.4. Қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін дамыту

GRI 404-1, 404-2

БЖЗҚ адами капиталды тұрақты басқарудың негізгі бағыттарының бірі ретінде қызметкерлерді жүйелі оқыту мен кәсіби дамытуға басымдық береді. Қорда «БЖЗҚ» АҚ Басқармасының шешімімен (2023 жылғы 26 желтоқсандағы № 103 хаттама) бекітілген «БЖЗҚ» АҚ қызметкерлерінің біліктілігін арттыруды ұйымдастыру қағидасы қолданылады, оның мақсаты оқытуды ұйымдастыру тәртібін жүйелеу және регламенттеу болып табылады. Қызметкерлердің нысаналы топтарының басымдықтарын ескере отырып, оқыту бағдарламаларының бірыңғай стандарттары әзірленді және төмендегі бағдарламалар іске асырылуда:

- жаңадан қабылданған қызметкерлерге арналған бейімдеу бағдарламалары;
- халыққа қызмет көрсетумен айналысатын мамандарды нысаналы даярлау бағдарламалары;
- халықпен тікелей іс-қимыл жасамайтын қызметкерлерге арналған бағдарламалар;
- ішкі тренерлерге арналған оқыту курстары.

Оқытуды ұйымдастыру БЖЗҚ Басқармасының Төрағасы бекіткен жыл сайынғы қызметкерлердің біліктілігін арттыру жоспары негізінде жүзеге асырылады. Жоспарды жауапты бөлімше іштен және сырттан оқыту қажеттіліктеріне қатысты сауалнама негізінде қалыптастырады.

ҚБД оқу үдерісіне қызметкерлерді тарту үшін:

- қызметкерді алдағы оқу шаралары туралы хабардар етеді;
- бекітілген біліктілікті арттыру жоспарына қолжетімділікті қамтамасыз етеді;
- тәжірибе алмасу бойынша сессиялар, дөңгелек үстелдер, конференциялар, форумдар мен өзге де іс-шаралар ұйымдастырады; кері байланыс жинау және оқыту тиімділігін арттыру үшін сауалнамалар, сұхбаттасулар мен тест жүргізеді.

БЖЗҚ қызметкерлерін оқытуға жұмсалған шығыстар, 2023-2025, млн теңге

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Оқуға жұмсалған шығыстар	23,3	20,3	33,1

2025 жылы біліктілікті арттыру бағдарламаларын іске асыру аясында:

- бейнеконференцбайланыс арқылы 85 онлайн-тренинг;
- қашықтан оқыту жүйесі арқылы 42 электрондық курс;
- 4 вебинар;
- жүзбе-жүз форматта 7 оқыту іс-шарасы;
- аралас форматтағы 22 оқыту іс-шарасы өткізілді.

Бұдан бөлек, іштен оқыту аясында қызметкерлердің кәсіби құзыреттілігін арттыруға, сервис мәдениетін және салымшыларға тиімді кеңес беру дағдыларын дамытуға бағытталған сессиялар ұйымдастырылды. Оқу іс-шаралары көптеген тақырыптарды қамтыды, соның ішінде:

- «Ұлттық қор – балаларға» бағдарламасы аясында нысаналы талаптарды, жинақтар мен төлемдерді есепке алу;
- зейнетақы калькуляторын пайдалану;
- шоттардан үзінді көшірмелерді қалыптастыру және басып шығару кезінде өтініш берушіні сәйкестендіру функционалы;
- салықтық шегерімдерді қолдану;
- табысты алмастыру коэффициентін және ең төменгі жеткіліктілік шектерін есептеу;
- Қор қызметтерін тұтынушыларға жүзбе-жүз қызмет көрсету стандарты;
- сервистегі клиентке бағытталған тәсіл;
- ҚР зейнетақы заңнамасындағы өзекті өзгерістер;
- ақпараттық қауіпсіздік негіздері;
- тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау негіздері.

Жұмыстан босатылған және жаңадан қабылданған қызметкерлер есебімен есепті кезеңде оқудан өткен қызметкерлердің үлесі 87,03%-ды құрады.

2025 жылғы 31 желтоқсанға қызметкерлерді оқыту сағаттарының саны, адам

GRI 404-1

Оқыту	2025			
	Орындаушы лауазымдар		Басшылық лауазымдар	
	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер
Жалпы оқу сағатының саны, сағат	1 726	2 824	1 164	1 066
Қызметкерлер саны, адам	313	953	80	202
Жылына бір қызметкерге орташа оқыту сағатының саны, сағат	5,5	3,0	14,6	5,3

7.5. Қызметкерлерді ынталандыру және жұмылдыру

БЖЗҚ ынталандырудың материалдық және материалдық емес құралдарын біріктіретін, қызметкерлерді ынталандыру және жұмылдыру жүйесін дәйекті түрде дамытуда. 2025 жылы қызметкерлердің еңбегін мойындауға, адалдықты қалыптастыруға және жағымды жұмыс ахуалын сақтауға көп көңіл бөлінді.

Қор қызметкерлерді алғыс хаттар, құрмет грамоталары және арнайы номинациялар арқылы моральдық ынталандыруды қолданады. Марапаттаудың маңызды нысандарына «Қордың еңбек сіңірген қызметкері» атағы және ұзақ жылдар бойы қызметі үшін берілетін марапаттар жатады.

Сондай-ақ жұмыста ерекшеленген жас мамандардың ата-аналарына алғыс хаттар жіберу тәжірибесі қолданылуда, бұл жаңа қызметкерлердің корпоративтік рухы мен ынтасын нығайтуға ықпал етеді.

Бұдан басқа, қызметкерлерді ынталандыру басты күнтізбелік оқиғаларға, соның ішінде Наурыз мейрамына және «Ұлттық валюта – теңге күні» мерекесіне орайластырылуда. Қызмет тиімділігінің көрсеткіштерін (ҚТК) ескере отырып, «Үздік қызметкер», «Үздік бөлім», «Үздік филиал» номинациялары бойынша конкурстық бағалау жүргізіледі. Бұл бағалау нәтижелері моральдық көтермелеу кезінде де, сыйлықақы беру кезінде де, жыл сайынғы аттестаттау үдерісінде де ескеріледі.

2025 жылы БЖЗК қызметкерлерінің өнімділігін бағалау

GRI 404-3

Өнімділікті бағалау	Барлығы, оның ішінде:	2025			
		Орындаушы лауазымдар		Басшылық лауазымдар	
		ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер
Өнімділігі пен мансаптық дамуы жүйелі түрде бағаланған қызметкерлердің саны (қызметті бағалау), адам	1 332	290	776	76	190
Қызметкерлер саны, адам	1 548	313	953	80	202
Өнімділігі мен мансаптық дамуы жүйелі түрде бағаланған қызметкерлердің үлесі (қызметті бағалау), %	86	93	81	95	94

Қызметкерлердің жұмысқа жұмылдырылуын бағалау

БЖЗК жыл сайын қызметкерлердің қанағаттану деңгейіне сауалнама жүргізеді. 2025 жылы орташа балл 7-ден 6,2-ні құрады, бұл тұрақты оң динамиканы көрсетеді. Сонымен қатар жауаптарды талдау дамудың негізгі бағыттары ішкі коммуникацияны жақсарту және өзара әрекеттесу барысында кері байланысқа байланысты кемшіліктерді жою болып қала беретінін көрсетті.

Сауалнама нәтижелері ішкі бағдарламаларды бейімдеу үшін, сондай-ақ түзету және дамыту іс-шараларының бағыттарын айқындау үшін қолданылады.

Ұжымдық шарт

GRI 2-30

«БЖЗК» АҚ мен оның қызметкерлер арасындағы ұжымдық шарт (бұдан әрі - Ұжымдық шарт) қызметкерлердің еңбек құқықтарын, экономикалық және

әлеуметтік кепілдіктерін қорғауды қамтамасыз етуде, сондай-ақ еңбек қатынастарын реттеуде және Қор мен қызметкер арасында тиімді диалог орнатуға көмектесуде басты рөлді атқарады.

Қызметкерлер жұмысқа қабылданған кезде Ұжымдық шартқа қол қояды. Осылайша 2025 жылы Қор қызметкерлері 100% ұжымдық шартпен қамтылды.

Әлеуметтік қолдау аясында Ұжымдық шартта ерекше жағдайларда қызметкерлер мен олардың отбасыларына көмек көрсету көзделген. Атап айтқанда, қызметкерлер немесе оның жақындары қайтыс болған жағдайда БЖЗҚ өзінің бекітілген ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес 100 АЕК-ке дейінгі мөлшерде көмек көрсете алады.

Медициналық сақтандыру

Қор қызметкерлері сырқаттанған жағдайда ерікті медициналық сақтандыру бағдарламасымен қамтылған. 2025 жылы осы мақсаттарға 175,5 млн теңге мөлшерінде бюджет бөлініп, соның аясында шарт жасалып, бюджет 173,2 млн теңгеге орындалды, бұл 98,6%-ды құрайды. Жоспарланған 1 270 адамның 1269 қызметкеріне сақтандыру қамтамасыз етілді, бұл бағдарламаны іске асырудың жоғары деңгейін көрсетеді. БЖЗҚ бюджеті медициналық сақтандыруға арналған шығыстарды қоса алғанда, ҚР Ұлттық Банкімен келісіледі.

8. Әлеуметтік жобалар

GRI 203-1

Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры МЗЖ, ЖКЗЖ, МКЗЖ, ЕЗЖ тартуды, ЖЗШ-ға зейнетақы жинақтарын, нысаналы активтерді, нысаналы талаптарды есепке алуды, нысаналы жинақтарды НЖШ-ға есепке алуды және есепке жатқызуды, сондай-ақ зейнетақы төлемдерін және нысаналы жинақ төлемдерін жүзеге асыруды қамтамасыз етеді және ҚР заңнамасына қатаң сәйкес әрекет етеді. ҚР Әлеуметтік кодексінің 35-бабы 3-тармағының 3) тармақшасына сәйкес Қорға меншікті активтері есебінен өтеусіз негізде қаржылай көмек беруіне тыйым салынады.

Бұл шектеу салымшылар мен алушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған. Ерекше жағдай – республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген АЕК-тің 100 еселенген мөлшерінен аспайтын сомада Қордың өз қызметкерлеріне материалдық көмек көрсетуі.

Осылайша, БЖЗҚ демеушілік және қайырымдылық қызметпен айналыспайды. Қордың барлық іс-әрекеттері, оның ішінде қызметкерлерді қолдаудың ықтимал ішкі нысандары қолданыстағы ҚР нормативтік құқықтық актілерімен және Қордың ішкі нормативтік құжаттарымен қатаң регламенттелген.

GRI 413-1, 413-2

БЖЗҚ Басқармасының шешімімен (2021 жылғы 11 қазандағы № 71 хаттама) бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының 2022-2026 жылдарға арналған сыртқы коммуникациялар бағдарламасын іске асыру аясында Қор халықпен өзара іс-қимыл жасауға, қаржылық сауаттылықты арттыруға және ҚР зейнетақы жүйесіне сенімін нығайтуға бағытталған кең ауқымды іс-шараларды жүзеге асыруда. Іс-шаралар еліміздің барлық өңірлерінде жүзеге асырылады және оффлайн, онлайн форматтарды қамтиды.

2025 жылы жергілікті қоғамдастықпен өзара іс-қимылды қамту 100%-ды құрады (БЖЗҚ Орталық аппараты мен облыстық филиалдары).

Жергілікті қоғамдастықпен өзара іс-қимылдың негізгі формалары	2025 жылы өзара іс-қимыл нәтижелері
БАҚ арқылы ақпараттық жұмыс	2025 жылы барлық байланыс арналары қамтылды, танымал республикалық және өңірлік ақпараттық басылымдардың қамтылуы қамтамасыз етілді. БЖЗҚ аталып өткен 49 000-нан астам материал жарияланды, бұл жалпы жұртшылықты Қор қызметі туралы тиімді хабарландыруға мүмкіндік берді.
Веб байланыс арналары және әлеуметтік желілер	Халықпен өзара іс-қимыл БЖЗҚ-ның ресми сайты (2 млн. астам бірегей пайдаланушы) және 2025 жылы 157 785 жазылушысы болған әлеуметтік желілердегі парақшалар арқылы жүзеге асырылады. Коммуникациялар медиажоспарға сәйкес, сондай-ақ өзекті ақпараттық жағдайларға байланысты іске асырылады.

БЖЗҚ Қоғамдық кеңесі	Сарапшылардың, қоғамдық ұйымдар мен БАҚ өкілдерінің қатысуымен өтетін тұрақты отырыстар стратегиялық мәселелерді талқылау және жергілікті тұрғындармен кері байланыс алаңы ретінде қызмет етеді.
Ашық есік күні	Тоқсан сайынғы іс-шара БЖЗҚ-ның барлық филиалдарында өткізіледі және қор қызметінің ашықтығын арттыруға, салымшылармен және зейнетақы төлемдерін алушылармен диалогтың дамуына бағытталған.
Қаржы журналистикасы мектебі	Жыл сайын еліміздің барлық өңірлерінен 147-ден астам журналистер, блогерлер мен журналистика факультетінің студенттерін біріктіретін танымдық шара. Мектеп бағдарламасы зейнетақы тақырыбына тұрақты кәсіби қызығушылықты қалыптастыруға және зейнетақы жүйесі мәселелерін медиада жариялау сапасын арттыруға бағытталған.
БАҚ редакцияларындағы презентациялар	2025 жылы бүкіл ел бойынша 895 БАҚ өкілдері қамтылды, бұл зейнетақымен қамсыздандыру саласында объективті және ақпараттандырылған күн тәртібін қалыптастыруға ықпал етеді.

9. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4

БЖЗҚ негізінен кеңсе жұмысына байланысты қызметтің ерекшелігін ескере отырып, еңбекті қорғау, қауіпсіздік және төтенше жағдайлардың алдын алу мәселелеріне кешенді тәсіл қолданады.

2025 жылғы 10 желтоқсанда БЖЗҚ Басқармасы «БЖЗҚ» АҚ-да өртке қарсы қауіпсіздік, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқамаларды өткізу қағидаларын (№ 66 хаттама) (бұдан әрі - Қағида) бекітті, Қағида бұрын қолданыста болған «БЖЗҚ» АҚ-да өрт қауіпсіздігі, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқамаларды өткізу жөніндегі нұсқаулықтың негізінде әзірленді (БЖЗҚ Басқармасының 2023 жылғы 15 тамыздағы № 60 хаттамасы). Қағидаға сәйкес жаңадан қабылданған қызметкерлермен, Орталық аппараттың, филиалдардың қызметкерлерімен, сондай-ақ сыртқы ұйымдардың өкілдерімен жүйелі түрде нұсқамалар жүргізіледі. Нұсқамадан өту қорытындысы бойынша қызметкерлерге жеке істеріне тігілетін бақылау парақтары беріледі.

БЖЗҚ еңбек қауіпсіздігі саласындағы ҚР заңнамасы мен нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын қатаң сақтай отырып, кеңселік ортадағы тәуекелдерді болдырмауға және ұйымның барлық деңгейінде қауіпсіздік мәдениетін қалыптастыруға баса назар аударады.

Жұмыс орнында еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелерін басқару жүйесімен қамтылған қызметкерлер, 2023-2025, адам

GRI 403-8

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Қордың еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасын басқару жүйесімен қамтылған адам саны	20	20	20
Ішкі аудит рәсімінен өткен, Қордың еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасын басқару жүйесімен қамтылған адамдардың саны *	-	-	20
Қордың еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы саласындағы менеджмент жүйесімен қамтылған, үшінші тараптың тәуелсіз аудитінен/сертификаттаудан өткен адамдар саны **	-	-	-

* Ішкі аудит 2023 және 2024 жылдары жүргізілген жоқ.

** Тәуелсіз тарап еңбекті қорғау және техника саласындағы менеджмент жүйесінің аудитін жүргізген жоқ.

2025 жылы Қорда азаматтық қорғау және төтенше жағдайлардың алдын алу жөніндегі іс-шаралар іске асырылды, соның ішінде:

- орталық кеңсе қызметкерлеріне өрт және жер сілкінісі кезіндегі іс-қимыл жөнінде 4 практикалық жаттығу;
- корпоративтік порталда «Адамның метапневмовирусы», «Гаджеттерді зарядтау және электр аспаптарын пайдалану кезіндегі өрт қауіпсіздігі шаралары», «Линза эффектісі арқылы өрт» және басқа тақырыптарды қамтитын дәріс материалдарын жариялау.

Еңбекті қорғау және қауіпсіздік шығындары, млн теңге

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Еңбекті қорғау және қауіпсіздік саласындағы талаптарды қамтамасыз ету үшін жұмсалған ақша қаражатының сомасы *	1,01	0,46	0,42

* Еңбекті қорғау және қауіпсіздік саласындағы ҚР заңнамасына сәйкес бірінші басшыларды (Басқарма Төрағасы және филиалдардың директорлары) және басқа да жауапты адамдарды (шаруашылық меңгерушісі, АТ қызметкерлері) жыл сайынғы міндетті оқытуға арналған шығындар көрсетілген.

БЖЗҚ қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету және қалпына келтіру жоспарына сәйкес корпоративтік порталда ай сайын барлық қызметкерлерге танысуға міндетті кемінде үш дәріс орналастырылады. Сондай-ақ қауіпсіздік бөлімшесі бөлімше басшыларымен бейнеконференция арқылы онлайн сабақтар өткізеді.

2025 жылы БЖЗҚ қызметкерлері арасында еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша (ЕҚЖҚТ) оқытудың орташа сағат саны 55 сағатты құрады.

Еңбекті қорғау және жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелері бойынша кәсіби дайындық, 2022-2025

GRI 403-5

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Бір қызметкерге ЕҚЖҚТ бойынша оқу сағаттарының орташа саны, сағат	38	56	55
Еңбекті қорғау және жұмыс орнындағы қауіпсіздік мәселелері бойынша оқудан өткен қызметкерлердің саны, адам	36	16	18

Жарақаттану

GRI 403-7

БЖЗҚ кеңсе жағдайында өндірістік жарақат алу қаупі аз екенін түсінеді, бірақ оның алдын алу және қызметкерлер арасында қауіпсіз өзін-өзі ұстау мәдениетін қалыптастыру мәселелеріне үлкен мән береді. Тұрақты нұсқамалар, ақпараттық материалдар мен жаттығулар қызметкерлердің жұмыс орнында болуы мүмкін қауіпсіздік тәуекелдері туралы хабардарлығын арттыруға бағытталған.

Қабылданған шараларға қарамастан, 2025 жылы Қордың орталық аппараты қызметкерлерінің әлсіз құрылымына байланысты жұмыс креслоларынан құлауының екі жағдайы тіркелді, нәтижесінде қызметкерлер жеңіл дәрежедегі жарақат алды. Бұл жағдайлар тіркелді, олар бойынша белгіленген тәртіппен тергеулер жүргізілді, болашақта ұқсас тәуекелдерді азайту үшін түзету шаралары қабылданды (оның ішінде жұмыс креслоларының жай-күйін бақылауды күшейту, ескі креслолар жаңаларына ауыстырылды).

2025 жылы Қордың қызметтік автокөлігінің қатысуымен тіркелген жол-көлік оқиғаларымен байланысты жазатайым жағдайлар жоқ.

БЖЗК бойынша жарақаттану көрсеткіштері, 2023-2025 жж.

GRI 403-9

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғалар кезінде қаза тапқандар саны, адам	-	-	-
Еңбек қызметіне байланысты ауыр нәтижедегі жазатайым оқиғалар кезінде зардап шеккендердің саны, адам	-	-	-
Еңбек қызметіне байланысты жазатайым оқиғалар кезінде зардап шеккендердің жалпы саны (оның ішінде қаза тапқандар), бірлік	-	1	2
Уақытша еңбекке жарамсыздығы бар өндірістік жарақаттардың жиілік коэффициенті (LTIFR)	-	0,41	0,83
Жұмыс істеген адамдардың жалпы сағат саны	2 391 400	2 424 300	2 409 100

10. Корпоративтік басқару

БЖЗК коммерциялық емес ұйым болып табылады (негізгі мақсаты кіріс алу емес және алынған таза кірісті өзінің акционерлері арасында бөлмейді) және тиісінше өз акциялары бойынша дивидендтер есептемейді және төлемейді. БЖЗК-ның жалғыз акционері – ҚР Үкіметі, оған акциялардың 100%-ы тиесілі.

БЖЗК өз қызметінде Корпоративтік басқару кодексін басшылыққа алады. БЖЗК-ның корпоративтік басқаруы әділдік, адалдық, жауапкершілік, ашықтық, кәсібилік және құзыреттілік қағидаттарына негізделеді және Қордың қызметін басқаруды және бақылауды қамтамасыз ететін және Жалғыз акционер, Директорлар кеңесі, БЖЗК Басқармасы, өзге де органдар және БЖЗК-ның Жалғыз акционерінің мүддесі үшін мүдделі тұлғалар арасындағы қатынастарды қамтитын үдерістер жиынтығын білдіреді.

10.1. Корпоративтік басқару құрылымы

GRI 3-3, 2-9

БЖЗК-ның корпоративтік басқару құрылымы БЖЗК қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеуге негізделеді және БЖЗК-ның табысты қызметіне, оның ішінде оның құндылығының өсуіне, қаржылық тұрақтылықты қолдауға ықпал етеді.

БЖЗК басқару және бақылау органдарының құрылымы



БЖЗК-ның жоғары басқару органы Жалғыз акционер болып табылады. ҚР Өлеуметтік кодексіне, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Жарғысына (бұдан әрі – БЖЗК Жарғысы) сәйкес БЖЗК-ның Жалғыз акционері ҚР Қаржы министрлігінің Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті арқылы ҚР Үкіметі болып табылады. ҚР Үкіметіне тиесілі Қордың акцияларын сенімгерлік басқаруды ҚР Ұлттық Банкі жүзеге асырады.

БЖЗҚ-ның Жалғыз акционері БЖЗҚ-ның Жарғысына сәйкес өзінің айрықша құзыретіне жататын мәселелер бойынша шешімдер қабылдайды.

БЖЗҚ-ның корпоративтік басқару қағидаттарының бірі - БЖЗҚ-ның тиімді қызметіне ықпал ететін Жалғыз акционердің құқықтары мен мүдделерін қорғау.

ҚР заңнамасымен және БЖЗҚ Жарғысымен акционердің жалпы жиналысының құзыретіне жатқызылған мәселелер бойынша шешімдерді белгіленген тәртіппен Жалғыз акционер жеке қабылдайды және ҚРҰБ Басқармасының қаулылары нысанында ресімделеді.

БЖЗҚ ҚР заңнамасында, БЖЗҚ Жарғысында және Қордың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген тәртіппен Жалғыз акционердің мүдделерін қозғайтын, өз қызметі туралы ақпаратты уақтылы және толық көлемде Жалғыз акционердің назарына жеткізіп отырады.

GRI 2-9

БЖЗҚ-ның басқару және бақылау органдарының құрылымы:

- Жоғары орган – ҚР Үкіметі арқылы Жалғыз акционер
- Басқару органы – Директорлар кеңесі
- Атқарушы орган – Басқарма
- Қаржы-шаруашылық қызметті бақылайтын орган – Ішкі аудит қызметі
- Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс қызметінің функциялары – Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс басқармасы
- Корпоративтік хатшы – БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің, оның комитеттерінің отырыстарын дайындауды және өткізуді бақылайды, Жалғыз акционердің, БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің және оның комитеттерінің қарауына шығарылатын мәселелер бойынша материалдар дайындауды қамтамасыз етеді, оларға қол жеткізуді қамтамасыз етуге бақылау жүргізеді
- Басқарма хатшысы – БЖЗҚ Басқармасының отырыстарын дайындауды және өткізуді бақылайды, БЖЗҚ Басқармасының қарауына шығарылатын мәселелер бойынша материалдар дайындауды қамтамасыз етеді, оларға қол жеткізуді қамтамасыз етуге бақылау жүргізеді
- Омбудсмен – ішкі рәсімдер шеңберінде еңбек және этикалық қақтығыстарды шешуге ықпал етеді
- Ұйымдастырушылық құрылымға сәйкес әрекет ететін функционалдық құрылымдық бөлімшелер

GRI 2-12

Қордың стратегиялық жоспарлау қағидасы:

БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесінің шешімімен (2021 жылғы 25 маусымдағы №6 хаттама) бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Стратегиялық жоспарлау, стратегиялық жоспарлардың іске асырылуына мониторинг жүргізу және бағалау қағидасына (бұдан әрі – Стратегиялық жоспарлау қағидасы) сәйкес БЖЗҚ-ның Корпоративтік даму стратегиясы БЖЗҚ Жарғысында бекітілген БЖЗҚ мақсаттарына, міндеттеріне және

негізгі қызмет түрлеріне қарай бес жылға әзірленеді және сыртқы және ішкі қауіптер мен мүмкіндіктер есебімен БЖЗҚ салымшылары (алушылары), Жалғыз акционері мен қызметкерлері мүддесіне орай БЖЗҚ қызметінің негізгі мақсаттарына жетуді қамтамасыз етуге бағытталған.

Жыл сайын жыл қорытындысы бойынша БЖЗҚ-ның Жалғыз акционеріне Стратегиялық жоспарлау қағидасына сай БЖЗҚ қызметі туралы есеп жіберіледі, есепте ЖЗЖ-ның негізгі көрсеткіштері, нысаналы жинақтар, меншікті активтер туралы ақпарат, сондай-ақ Корпоративтік даму стратегиясын іске асыру тиімділігінің стратегиялық мақсаттарын, міндеттерін және негізгі көрсеткіштерін орындау жөніндегі ақпарат ұсынылады.

2025 жылдың қорытындысы бойынша негізгі стратегиялық шешімдер:

Есепті кезеңде БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесі 2025 жыл үшін БЖЗҚ қызметі туралы есепті қарады (2026 жылғы 8 сәуірдегі №4 хаттама), ары қарай Жалғыз акционер қарайды (ҚРҰБ-ның 2026 жылғы 26 мамырдағы №55 қаулысы).

Сондай-ақ жыл қорытындылары бойынша БЖЗҚ-ның ішкі нормативтік құжаттарында белгіленген мерзімде Жалғыз акционерді қоса алғанда, Қордың барлық мүдделі тараптары үшін БЖЗҚ-ның интернет-ресурсында Жылдық есеп орналастырылады.

БЖЗҚ-ның таза табысы (салықтар мен бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдерді төлегеннен кейін) оны дамытуға ғана бағытталады.

БЖЗҚ стратегиялық шешімдерін қабылдау тәсілдері:

Шешімдер қабылдау кезінде БЖЗҚ органдары БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесі бекітетін бесжылдық Корпоративтік даму стратегиясын басшылыққа алады. Корпоративтік даму стратегиясы БЖЗҚ-ның миссиясын, танымын, негізгі стратегиялық мақсаттарын, қызметінің міндеттерін айқындайды. «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының 2022-2026 жылдарға Корпоративтік даму стратегиясына сай Қордың негізгі мақсаты (миссиясы) зейнетақы жинақтарын сенімді есепке алу және әрбір салымшыға қолжетімді, сапалы зейнетақы қызметтерін көрсету болып табылады.

БЖЗҚ, Жалғыз акционер және мүдделі тұлғалар арасындағы мәмілелер мен қатынастар БЖЗҚ-ның құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ БЖЗҚ-ның мәмілелердің жекелеген түрлерін жасауына тыйым салуларын белгілейтін ҚР Өлеуметтік кодексінің 35-бабының талаптары ескеріле отырып, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 тамыздағы № 192 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің, оның ведомстволарының, оның құрылымына кіретін ұйымдардың және дауыс беретін акцияларының (жарғылық капиталға қатысу үлестерінің) елу және одан да көп пайызы Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне тиесілі немесе оның сенімгерлік басқаруындағы заңды тұлғалардың, қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау және қадағалау жөніндегі уәкілетті органның тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді иеленуі қағидаларына сәйкес жүзеге асырылады.

Жоғарыда көрсетілген Қағидаларды қолдана отырып, тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алулар ҚР Ұлттық Банкінің (ҚРҰБ) сатып алу операторының сатып алу порталында электрондық түрде жүргізіледі.

2022 жылдан бастап БЖЗҚ-ның тұрақты дамуын қамтамасыз ету БЖЗҚ-ның 2022-2026 жылдарға Корпоративтік даму стратегиясын іске асыру арқылы жүзеге асырылады.

БЖЗҚ-ның Даму жоспары ҚРҰБ Директорлар кеңесінің 2019 жылғы 27 наурыздағы №20 қаулысымен бекітілген Акционері (қатысушысы, сенімгерлік басқарушысы) ҚРҰБ болып табылатын, мемлекет бақылайтын акционерлік қоғамдар мен жауапкершілігі шектеулі серіктестіктердің, олар құрған мемлекеттік кәсіпорындардың даму жоспарларын, олардың іске асырылуын мониторингілеу және бағалау, сондай-ақ олардың орындалуы жөніндегі есептерді әзірлеу, бекіту қағидаларына сәйкес әзірленеді. БЖЗҚ-ның Даму жоспары бес жылдық кезеңге қызметтің негізгі мақсаттарын, міндеттерін және негізгі көрсеткіштерін қамтиды. Даму жоспарының көрсеткіштері жыл сайынғы негізде өзектендіріледі және ҚРҰБ-мен келісілгеннен кейін БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесі бекітуі тиіс.

10.2. Директорлар кеңесінің құрамы

GRI 2-9, 2-10, 2-11

ҚРҰБ Басқармасының 2023 жылғы 29 маусымдағы № 45 қаулысымен (бұдан әрі - қаулы) БЖЗҚ Директорлар кеңесінің сандық құрамы 8 (сегіз) адам болып белгіленді және БЖЗҚ Директорлар кеңесі өкілеттілігінің мерзімі – 3 (үш) жыл.

ҚРҰБ Басқармасының 2025 жылғы 19 наурыздағы № 16 қаулысымен БЖЗҚ Директорлар кеңесінің құрамына мынадай өзгерістер енгізілді:

- Директорлар кеңесінің мүшесі Виталий Алексеевич Тутушкиннің өкілеттігі мерзімінен бұрын тоқтатылды;
- БЖЗҚ Директорлар кеңесінің құрамына ҚР Ұлттық Банкінің өкілі ретінде ҚР Ұлттық Банкі Төрағасының бірінші орынбасары Ерулан Кенжебекович Жамаубаев сайланды.

БЖЗҚ Директорлар кеңесінің шешімімен (2025 жылғы 1 сәуірдегі № 3 хаттама) жасырын дауыс беру арқылы БЖЗҚ Директорлар кеңесінің төрағасы болып БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, ҚР Ұлттық Банкі Төрағасының бірінші орынбасары Ерулан Кенжебекович Жамаубаев сайланды.

БЖЗҚ Директорлар кеңесінің төрағасы БЖЗҚ Жарғысында және ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған функцияларды орындайды. Оларға БЖЗҚ Директорлар кеңесінің тиімді жұмысын қамтамасыз ететін негізгі басқару, бақылау және коммуникациялық функциялар кіреді. Негізгі функцияларға мыналар жатады:

- БЖЗҚ Директорлар кеңесінің қызметін ұйымдастырады және жалпы басшылық жасайды;

- БЖЗК Директорлар кеңесінің отырыстардың жүйелілігі мен өнімділігін қоса алғанда, өз функцияларын орындауының тиімділігін бақылау;
- Жалғыз акционермен ашық және сындарлы қарым-қатынасты қамтамасыз ету;
- Директорлар кеңесі мен Жалғыз акционердің шешімдерінің орындалуын мониторингілеу, сондай-ақ олардың уақтылы іске асырылуын қадағалау;
- корпоративтік жанжалдарды реттеу және олардың Қор қызметіне әсерін барынша азайту; реттеу мүмкін болмаған жағдайда - Жалғыз акционерді уақтылы хабардар ету;
- Қор атынан БЖЗК Даму жоспарының нысаналы көрсеткіштеріне қол жеткізумен материалдық көтермелеудің өзара байланысын көздейтін Басқарма Төрағасымен еңбек шартына қол қою;
- БЖЗК Директорлар кеңесінің мүшелеріне негізделген шешімдер қабылдау үшін қажетті толық, уақтылы және дұрыс ақпарат беруді қамтамасыз ету;
- жалпы Директорлар кеңесі жұмысының тиімділігін жыл сайынғы бағалауды, сондай-ақ оның әрбір мүшесінің жеке бағалауын жүргізуді бақылау.

Директорлар кеңесінің құрамы гендерлік тұрғыдан әртүрлі. 2025 жылғы 31 желтоқсандағы жағдай бойынша Директорлар құрамындағы әйелдердің үлесі БЖЗК Директорлар кеңесінің жалпы санының 14%-ын құрады.

2025 жылғы 31 желтоқсанға БЖЗК Директорлар кеңесінің құрамы:

Жамаубаев Ерулан Кенжебекович	
Туған күні:	25.03.1974 ж. т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 9.03.2025 ж. № 16 қаулысы
Мәртебесі:	«БЖЗК» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы (01.04.2025 ж. бастап), Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Төрағасының бірінші орынбасары
Білімі:	
1995 жыл	Қазақ мемлекеттік басқару академиясы, «Қаржы және кредит» мамандығы
2009 жыл	Т. Рысқұлов атындағы Қазақ экономикалық университеті жанындағы Халықаралық бизнес мектебі, «Стратегиялық менеджмент» (МДА) мамандығы
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2020 – 2021 жылдары	Қазақстан Республикасының Қаржы министрі
2022 – 2024 жылдары	Қазақстан Республикасы Премьер-Министрінің орынбасары – Қаржы министрі
2024 - 2025 жылдары	Қазақстан Республикасы Президентінің кеңесшісі
2025 жылғы 17 ақпаннан бүгінге дейін	Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Төрағасының бірінші орынбасары

Шегай Виктория Вильгельмовна

Туған күні:	24.01.1981 ж. т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 05.07.2024 жылғы № 36 қаулысы
Мәртебесі:	БЖЗК Директорлар кеңесінің мүшесі Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау вице-министрі
Білімі:	
2001 жыл	Х.Я.Яссауи атындағы Халықаралық Қазақ-түрік университеті, «Экономика және құқық негіздері» (бакалавр) мамандығы
2003 жыл	«Мирас» университеті, «Құқықтану» (бакалавр) мамандығы
2016 жыл	Қ.И.Сәтпаев атындағы ҚазҰТУ «Іскерлік басқару» (экономика және бизнес магистрі) мамандығы
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2018-2022 жылдары	Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Әлеуметтік сақтандыру, базалық сақтандыру және зейнетақымен қамсыздандыру саясаты департаментінің директоры
2022-2023 жылдары	«Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Еңбекті қорғау бойынша Республикалық ғылыми-зерттеу институты» ШЖҚ РГК жүйелік саясат секторының аға ғылыми қызметкері, басшысы
2023 жылғы қарашадан 2025 жылғы 8 маусымға дейін	Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің Әлеуметтік сақтандыру және әлеуметтік қамсыздандыру департаментінің директоры
2025 жылғы 9 маусымнан бастап бүгінге дейін	Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау вице-министрі

Курманов Жанат Бостанович

Туған күні:	22.02.1962 ж. т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 29.06.2023 жылғы № 45 қаулысы
Мәртебесі:	БЖЗК Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗК Басқарма Төрағасы
Білімі:	
1985 жыл	С.М. Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университеті (Алматы қаласы) «Физика» мамандығы
1996 жыл	Экономика, менеджмент және құқық институты (Ресей Федерациясы, Мәскеу қаласы), «Экономика (мамандану – банк ісі)» мамандығы. Ғылыми дәрежесі – физика-математика ғылымдарының кандидаты, мамандығы – ядро және бөлшектер физикасы (Ресей Федерациясы, Дубна қаласы)

2017 жыл	Оксфорд университетін бітірген (Оксфорд қаласы, Ұлыбритания). Бизнес мектебі бағдарламасы бойынша диплом қорғаған
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2017-2019 жылдары	Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі төрағасының орынбасары
2019 жыл – бүгінге дейін	БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗҚ Басқарма Төрағасы

Арифханов Айдар Абдразахович

Туған күні:	28.11.1974 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 29.06.2023 жылғы № 45 қаулысы
Мәртебесі:	БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗҚ тәуелсіз директоры
Білімі:	
1995 жыл	Қазақ мемлекеттік басқару академиясын бітірген, біліктілігі - экономист
2000 жыл	Қазақстан Республикасы Сыртқы істер министрлігінің Дипломатиялық академиясын бітірген, біліктілігі – «Халықаралық қатынастар саласындағы маман»
2008 жыл	Колумбиялық университеті «Экономикалық саясатты басқару» мамандығы, біліктілігі – «Іскерлік басқару магистрі»
2016 жыл	Лондон бизнес мектебі, біліктілігі – «Іскерлік басқару магистрі»
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2021-2022 жылдары	«Қазақстан Тұрғын үй компаниясы» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы, «Қазақстан Даму Банкі» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы
2022 жылдың қараша айынан – бүгінге дейін	«50 North Capital Limited» жеке компаниясының Директорлар кеңесінің мүшесі
2024 жылдың қазан айынан – бүгінге дейін	«Teniz Capital Investment Banking» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі, тәуелсіз директоры, Директорлар кеңесінің төрағасы (18.03.2025 ж. бастап)

Елемесов Аскар Раушанұлы

Туған күні:	17.10.1968 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 29.06.2023 жылғы № 45 қаулысы
Мәртебесі:	БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗҚ тәуелсіз директоры
Білімі:	
1990 жыл	М.В.Ломоносов атындағы Мәскеу мемлекеттік университеті, «Саяси экономика» мамандығы

1994 жыл	Сент-Луистегі Вашингтон университеті, «Іскерлік басқару» мамандығы (магистр)
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2019-2022 жылдары	«Қазақстан ипотекалық компаниясы» АҚ-да Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор
2020 – 2024 жылдары	«Bereke Bank» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры (бұрын – «Ресей Сбербанкi» АҚ ЕБ)
2021 жыл – бүгінге дейін	«Қазақстан қор биржасы» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры «Samanea Limited» Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директоры
2025 жыл – бүгінге дейін	«Қазақстанның Даму Банкі» АҚ Директорлар кеңесінің мүшесі - тәуелсіз директор

Прасад Бхамре

Туған күні:	13.08.1968 ж.т.
Азаматтығы:	Канада
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 29.06.2023 жылғы №45 қаулысы
Мәртебесі:	БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗҚ тәуелсіз директоры
Білімі:	
1989 год	Пуна университеті (Үндістан) – «Өнеркәсіптік инжиниринг саласында бакалавр» дәрежесі
1992 год	Торонто университеті (Канада), біліктілігі – «Инжиниринг магистрі»
2003 год	Гарвард университеті (АҚШ) «Экономика және қор нарықтары» мамандығы, біліктілігі – «Басқару магистрі».
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2019-2023 жылдары	«Астана» халықаралық қаржы орталығында (АХҚО) Директорлар кеңесінің мүшесі – тәуелсіз директор, «Kazakhstan Investment Development Fund (KIDF) Management Company» LTD жеке компаниясында инвестициялар комитетінің мүшесі

Хайруллаев Рахмет Хибадуллаевич

Туған күні:	03.05.1972 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Директорлар кеңесінің құрамына сайланған күн:	ҚРҰБ Басқармасының 29.06.2023 жылғы № 45 қаулысы
Мәртебесі:	БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗҚ тәуелсіз директоры
Білімі:	
1993 жыл	Новосібір мемлекеттік университеті «Математика, қолданбалы математика» мамандығы

2008 жыл	Халықаралық Бизнес академиясы «Менеджмент» мамандығы (магистр) Маастрихт менеджмент мектебі, біліктілігі «Іскерлік басқару магистрі» (MBA)
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2020-2022 жылдары	«KazPetroDrilling» АҚ Президенті, Директорлар кеңесінің төрағасы
2023 жыл – бүгінге дейін	«Premier Management» ЖШС Бас директоры «Joint Resources» АҚ Директорлар кеңесінің төрағасы

БЖЗҚ Директорлар кеңесіндегі тәуелсіз директорлар саны БЖЗҚ Директорлар кеңесі мүшелерінің жалпы санының 50%-ын құрайды. БЖЗҚ және тәуелсіз директорлар – БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшелері арасындағы қатынастар БЖЗҚ тәуелсіз директорының өкілеттіктерін жүзеге асыру қызметтерін көрсету туралы шарттармен ресімделеді. БЖЗҚ тәуелсіз директорларына – Директорлар кеңесінің мүшелеріне сыйақы төлеу талаптары ҚРҰБ Басқармасының 2019 жылғы 2 шілдедегі № 111 қаулысымен айқындалған және олармен жасалатын шарттарда көрсетілген.

10.3. Директорларды тағайындау

GRI 2-10

БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшелерін тағайындауды Жалғыз акционер «Акционерлік қоғамдар туралы» ҚР Заңының, БЖЗҚ Жарғысының және ҚРҰБ Басқармасының 2025 жылғы 22 мамырдағы № 30 қаулысында бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Директорлар кеңесі туралы ережесінің талаптарына сәйкес жүзеге асырады.

Тәуелсіз директорларды іріктеу рәсімі Жалғыз акционер бекіткен (ҚРҰБ Басқармасының 2025 жылғы 22 мамырдағы № 30 қаулысы) «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Директорлар кеңесінің мүшелері – тәуелсіз директорларды конкурстық іріктеу тәртібінде регламенттелген.

БЖЗҚ директорлар кеңесі комитеттерін құру және жұмысы, олардың саны, сондай-ақ сандық құрамы ҚР заңнамасының талаптарына және Қордың ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес жүзеге асырылады.

10.4. Директорлар кеңесінің қызметі

GRI 2-12, 2-13, 2-14

БЖЗҚ Директорлар кеңесі БЖЗҚ-ға стратегиялық басшылықты және БЖЗҚ Басқармасының қызметін бақылауды қамтамасыз ететін Жалғыз акционерге есеп беретін басқару органы болып табылады. Стратегиялық жоспарлау қағидаларына сәйкес БЖЗҚ Директорлар кеңесі БЖЗҚ-ны дамытудың корпоративтік стратегиясын әзірлеу, бекіту және орындалуын бақылау үшін жауапты болады.

«БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау жөніндегі комитетінің жұмысы аясында БЖЗҚ Директорлар кеңесі ұзақ мерзімді кезеңде Қорды дамытуға

бағытталған белгілі бір мақсаттарды, міндеттерді, миссияларды, пайымдарды, құндылықтарды қою және Қордың корпоративтік даму стратегиясын орындау көрсеткіштерін әзірлеу үшін тиісті шаралар қабылдайды.

Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес Директорлар кеңесінің мүшелері өз өкілеттіктерін жүзеге асыру кезінде тұрақты даму, Жалғыз акционерге әділ қарау және іскерлік этиканың жоғары стандарттарын сақтау қағидаттарын басшылыққа алады. Шешімдер мен әрекеттерді бағалау кезінде олар мыналарды:

- Қор қызметі үшін ықтимал ұзақ мерзімді нәтижелерді;
- қоғамға, қоршаған ортаға және ұйымның беделіне әсер етуді;
- барлық мүдделі тараптардың мүдделерін ескереді.

Мұндай мәселелердің тізбесі толық болып табылмайды және тұрақты дамудың контексті мен басымдықтарын ескере отырып үнемі нақтыланады.

Директорлар кеңесі стратегияны іске асыру нәтижелеріне жүйелі мониторингін, оның ішінде негізгі көрсеткіштерді, қызмет тиімділігін, тұрақты даму бойынша прогресті және ішкі бақылауды талдауды жүзеге асырады. Осы бағыттар бойынша есептілік Қордың қызметі туралы есеп шеңберінде тоқсан сайын ұсынылады.

Есепті кезең аяқталғаннан кейін және БЖЗҚ аудиттелген жылдық қаржылық есептілігі бекітілгеннен кейін Қордың жылдық есебі қалыптастырылады. Оның мазмұны Корпоративтік басқару кодексінде және Стратегиялық жоспарлау қағидасында белгіленген талаптарға сәйкес әзірленеді.

Жылдық есеп кезең-кезеңмен келісуден өтеді:

- Қор Басқармасы алдын ала мақұлдайды;
- БЖЗҚ Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау бойынша комитеті мақұлдайды;
- Қордың Директорлар кеңесі бекітеді.

Бекітілген есеп есепті кезеңнен кейінгі жылдың 31 тамызынан кешіктірмей Қордың ресми интернет қорына орналастырылады.

2025 жылдан бастап БЖЗҚ GRI, IFRS халықаралық стандарттарына, ҚНРДА төрағасының 2023 жылғы 28 сәуірдегі № 291 бұйрықпен бекітілген Банктер мен басқа қаржы ұйымдары үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) шеңберінде ақпаратты ашу бойынша нұсқаулықтың, ҚНРДА Төрағасының 2024 жылғы 15 шілдедегі № Б-228 бұйрықпен бекітілген «Экологиялық және әлеуметтік тәуекелдерді басқару» банктер мен басқа қаржы ұйымдары үшін әдістемелік нұсқаулықтың және ҚР Ұлттық экономика министрінің бұйрығымен бекітілген Ұлттық әл-ауқат қорын қоспағанда, мемлекет бақылайтын акционерлік қоғамдардағы корпоративтік басқарудың үлгілік кодексінің талаптарына сәйкес тұрақты даму бойынша Есепті дайындайды.

Есепті кезең ішінде БЖЗҚ Директорлар кеңесі 16 отырыс пен сырттай дауыс беру (оның ішінде 2 отырыс пен 14 сырттай дауыс беру) жүргізді, оның аясында 102 мәселе қаралды, оның ішінде 2024 жылға «БЖЗҚ» АҚ қызметі туралы, 2024 жылдың қорытындысы бойынша «БЖЗҚ» АҚ 2022-2026 жылдарға Даму жоспарын орындау бойынша, Ішкі аудит қызметінің (ІАҚ), Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс басқармасының (СКБ), Тәуекел менеджмент департаментінің (ТМД), Омбудсменнің, 2024 жылға «БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесі комитеттерінің қызметі туралы, 2024 жыл үшін «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Корпоративтік басқару кодексінің қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есептер, 2024 жылға Қордың жылдық қаржылық есептілігі, 2024 жылға Қордың таза кірісін бөлу, «БЖЗҚ» АҚ резерв мөлшерін түзету туралы, 2024 жыл үшін «БЖЗҚ» АҚ Жылдық есебі, 2024 жылға «БЖЗҚ» АҚ Тұрақты даму есебі, 2025 жылы түзетілетін «БЖЗҚ» АҚ 2022-2026 жылдарға арналған даму жоспарына ағымдағы түзетулер (өзгерістер мен толықтырулар), ІАҚ мен СКБ кадр мәселелері, 2024 жылдың қорытындысы бойынша «БЖЗҚ» АҚ Басқармасының Төрағасы мен мүшелеріне сыйлықақы беру жөніндегі ұсыныстар.

Қордың Директорлар кеңесінің Төрағасын сайлау туралы, Директорлар кеңесінің, Директорлар кеңесінің комитеттерінің және «БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметіне тәуелсіз бағалау жүргізу туралы және «БЖЗҚ» АҚ корпоративтік басқаруын бағалау, Директорлар кеңесінің, Директорлар кеңесі комитеттерінің және «БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін тәуелсіз бағалау нәтижелері және 2024 жылға «БЖЗҚ» АҚ корпоративтік басқаруын бағалау, «БЖЗҚ» АҚ үшін 2025-2026 жылдарға арналған қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды және 2025-2026 жылдарға арналған «БЖЗҚ» АҚ-ға қаржылық есептілік аудитін жүргізу жөніндегі қызметтерді ұзақ мерзімді электрондық сатып алу қорытындылары бойынша аудиторлық ұйымның қызметтеріне ақы төлеу мөлшерін айқындау туралы, Басқарманың кадрлық мәселелері қаралды.

Жоспарлы 2026 жылға 2022-2026 жылдарға арналған «БЖЗҚ» АҚ Даму жоспары, 2025 жылға БЖЗҚ тәуекел сыйымдылық пен тәуекел төзімділік (оның ішінде тәуекел түрлері бойынша) жиынтық деңгейлері, 2026 жылға «БЖЗҚ» АҚ Басқармасы Төрағасы мен мүшелерінің жұмыс тиімділігін бағалау карталары, 2026 жылға арналған «БЖЗҚ» АҚ тәуекелдер карталары және тәуекелдерге ықпал ету бойынша іс-шаралары бар тәуекелдер тіркелімі, 2026 жылға «БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесінің жұмыс жоспары, «БЖЗҚ» АҚ аудит салаларының картасы, «БЖЗҚ» АҚ-ның үш жылдық кезеңге/2026-2028 жылдарға арналған орта мерзімді аудиторлық тексеру жоспары, «БЖЗҚ» АҚ-ның 2026 жылға жылдық ішкі аудит жоспары, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының 2022-2026 жылдарға арналған Корпоративтік даму стратегиясына толықтырулар және Қордың ішкі нормативтік құжаттарына өзгерістер/толықтырулар бектілді.

«БЖЗҚ» АҚ Директорлар кеңесі мүшелерінің 2025 жылға Директорлар кеңесінің отырыстарына қатысуы туралы ақпарат: Е.К. Жамаубаев - 100%, В.В. Шегай - 100%, Ж.Б. Қурманов - 100%, А.А. Арифханов – 100%, А.Р. Елемесов – 100%, Прасад Бхамре – 100%, Р.Х. Хайруллаев – 100%.

Директорлар кеңесінің құзыретіне жатқызылған аса маңызды мәселелерді алдын ала қарау және оларды Қордың Директорлар кеңесінің кейіннен қарауы үшін ұсынымдар дайындау, сондай-ақ БЖЗҚ Директорлар кеңесінің тапсырмасы бойынша өзге де мәселелерді қарау үшін немесе Қордың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген БЖЗҚ-да Директорлар кеңесінің үш комитеті жұмыс істейді:

- 1) Аудиторлық комитет;
- 2) Стратегиялық жоспарлау комитеті;
- 3) Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет.

БЖЗҚ Директорлар кеңесінің комитеттерін тәуелсіз директорлар басқарады.

БЖЗҚ Директорлар кеңесі комитеттерінің мақсаттары, міндеттері, құзыреттері, құрамы БЖЗҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Директорлар кеңесінің комитеттері туралы ережеде айқындалған (2019 жылғы 28 маусымдағы № 3 хаттама).

БЖЗҚ Директорлар кеңесінің (2023 жылғы 8 тамыздағы № 2 хаттама, 2024 жылғы 13 қыркүйектегі) шешімімен Комитеттердің дербес және сандық құрамдары бекітілген:

- 1) Аудиторлық комитет 4 (төрт) адамнан тұрады:
 - Елемесов А.Р. – Комитет төрағасы, тәуелсіз директор;
 - Арифханов А.А. – комитет мүшесі, тәуелсіз директор;
 - Прасад Бхамре – комитет мүшесі, тәуелсіз директор;
 - Хайруллаев Р.Х. – комитет мүшесі, тәуелсіз директор.
- 2) Стратегиялық жоспарлау комитеті 8 (сегіз) адамнан тұрады:
 - Прасад Бхамре – Комитет төрағасы;
 - Арифханов Айдар Абдразахович – Комитет мүшесі;
 - Курманов Жанат Бостанович – комитет мүшесі, Директорлар кеңесінің мүшесі, Басқарма Төрағасы;
 - Шегай Виктория Вильгельмовна – комитет мүшесі, Директорлар кеңесінің мүшесі;
 - Хасенова Баян Зарлыковна – сарапшы – комитет мүшесі (В.В. Шегай болмаған жағдайда дауыс беруге қатысу құқығы бар);
 - Иралимов Батырхан Мирамканович - сарапшы – комитет мүшесі (дауыс беруге қатысу құқығы бар);
 - Хаджиева Мария Жамаловна – сарапшы – комитет мүшесі (дауыс беруге қатысу құқығы бар);
 - Дәулетбақ Айдын Бақытқанұлы – сарапшы – комитет мүшесі (М.Ж. Хаджиева болмаған жағдайда дауыс беруге қатысу құқығы бар).
- 3) Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет 5 (бес) адамнан тұрады:
 - Хайруллаев Р.Х. – комитет мүшесі, тәуелсіз директор;

- Арифханов А.А. – комитет мүшесі, тәуелсіз директор;
- Елемесов А.Р. – комитет мүшесі, тәуелсіз директор;
- Курманов Ж.Б. – комитет мүшесі, Басқарма Төрағасы, Директорлар кеңесінің мүшесі;
- Прасад Бхамре – комитет мүшесі, тәуелсіз директор.

Есепті кезеңде БЖЗК Директорлар кеңесінің комитеттері:

Аудиторлық комитет – 5 отырыс және 11 сырттай дауыс беруді өткізді, Комитеттің құзыретіне жатқызылған 73 мәселе (оның ішінде жүзбе-жүз тәртіпте – 33, сырттай тәртіпте – 40), оның ішінде Ішкі аудит қызметінің (ІАҚ), Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс басқармасының (СКБ), Тәуекел-менеджмент департаментінің есептілігіне, Комитеттің 2024 жылғы қызметі туралы, Омбудсменнің 2024 жылғы қызметі туралы, Қордың 2024 жылғы жылдық қаржылық есептілігі туралы, Қордың 2024 жылғы таза кірісін бөлу туралы, «БЖЗК» АҚ резерв мөлшерін түзету туралы мәселе, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Корпоративтік басқару кодексінің 2024 жылғы қағидаттары мен ережелерін сақтау/сақтамау туралы есеп, ІАҚ және СКБ кадр мәселелері қаралды.

2025-2026 жылдарға арналған «БЖЗК» АҚ үшін қаржылық есептілік аудитін жүргізу бойынша қызметтерді ұзақ мерзімді электрондық сатып алу қорытындылары, 2025-2026 жылдарға арналған «БЖЗК» АҚ үшін қаржылық есептілік аудитін жүргізу бойынша аудиторлық ұйымның қызметтеріне ақы төлеу мөлшері және 2025-2026 жылдарға арналған «БЖЗК» АҚ үшін қаржылық есептілік аудитін жүзеге асыратын аудиторлық ұйымды айқындау алдын ала қаралды.

«БЖЗК» АҚ Ішкі аудиті, сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс қызметтері қызметкерлеріне және корпоративтік хатшыға еңбекақы төлеу және әлеуметтік қолдау қағидаларына, Омбудсменнің 2025 жылға арналған жұмыс жоспарына, «БЖЗК» АҚ-дағы сыбайлас жемқорлықтың алдын алу жөніндегі 2026 жылға арналған іс-шаралар жоспарына, СКБ-ның 2026 жылға арналған жұмыс жоспарына, «БЖЗК» АҚ 2026 жылға тәуекелдерге ықпал ету бойынша іс-шаралары бар тәуекелдер тіркеліміне, 2026 жылға арналған «БЖЗК» АҚ тәуекелдер картасына өзгерістер қаралды және мақұлданды.

Қордың сыртқы аудиторы «Делойт» ЖШС-мен кездесулер өткізілді, «БЖЗК» АҚ 2025 жылға арналған қаржылық есептілік аудиті және «БЖЗК» АҚ 2025 жылға арналған қаржылық есептілік аудитін жоспарлау кезеңі жөнінде ақпарат қаралды. «Достық Эдвайзори» ЖШС консультантының қатысуымен «БЖЗК» АҚ корпоративтік басқарылуын 2024 жылғы тәуелсіз бағалау нәтижелері қаралды. Комитеттің 2026 жылға арналған жұмыс жоспары бекітілді.

БЖЗК Директорлар кеңесінің Аудиторлық комитеті мүшелерінің БЖЗК Директорлар кеңесінің Аудиторлық комитетінің 2024 жылғы отырыстарына қатысуы туралы ақпарат: А.Р. Елемесов - 94%, А.А. Арифханов – 100%, Прасад Бхамре - 100%, Р.Х. Хайруллаев – 100%.

Стратегиялық жоспарлау комитеті – 2 отырыс және 7 сырттай дауыс беруді өткізді, Комитеттің құзыретіне жатқызылған 13 мәселе (олардың ішінде жүзбе жүз

тәртіпте – 3, сырттай тәртіпте – 10), оның ішінде 2023 жылға Комитет қызметі туралы есептер, 2024 жылдың қорытындысы бойынша 2022-2026 жылдарға «БЖЗК» АҚ Даму жоспарын орындау бойынша есеп, 2025 жылдың 1 тоқсаны үшін, 2025 жылдың 1-жарты жылдығына, 2025 жылдың 9 айы үшін «БЖЗК» АҚ қызметі туралы, 2024 жылға «БЖЗК» АҚ жылдық есебі, 2024 жылға «БЖЗК» АҚ Тұрақты даму есебі, 2025 жылы түзетілетін «БЖЗК» АҚ 2022-2026 жылдарға арналған даму жоспарына ағымдағы түзетулер (өзгерістер мен толықтырулар), жоспарлы 2026 жылға «БЖЗК» АҚ-ның 2022-2026 жылдарға арналған даму жоспарының жобасы қаралды.

«БЖЗК» АҚ-ның 2022-2026 жылдарға арналған Корпоративтік даму стратегиясына өзгерістер мен толықтырулар қаралды және мақұлданды. Комитеттің 2026 жылға жұмыс жоспары бекітілді.

БЖЗК Директорлар кеңесі Стратегиялық жоспарлау комитеті мүшелерінің БЖЗК Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау комитеті отырыстарына қатысуы туралы ақпарат: Прасад Бхамре – 100%, А.А. Арифханов – 100%, Б.М. Иралимов – 67%, Ж.Б. Курманов – 100%, М.Ж. Хаджиева – 89%, В.В. Шегай – 89%.

Кадрлар, сыйақы және әлеуметтік мәселелер комитеті – 3 отырыс және 9 сырттай дауыс беруді өткізді, Комитет құзыретіне жатқызылған 27 мәселе (оның ішінде жүзбе-жүз тәртіпте – 5, сырттай тәртіпте – 22), оның ішінде 2024 жылға Комитет қызметі туралы мәселе, «БЖЗК» АҚ Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің жұмыс тиімділігін бағалау картасының көрсеткіштерін орындау нәтижелері және 2024 жылдың қорытындысы бойынша «БЖЗК» АҚ Басқарма Төрағасы мен мүшелеріне сыйлықақы беру жөнінде ұсыныстар, 2024 жылға Омбудсмен жүргізген жұмыстардың нәтижелері туралы есеп және 2025 жылға Омбудсменнің жұмыс жоспарының жобасы, Басқарма құрамы бойынша кадрлық мәселелер қаралды.

2026 жылға «БЖЗК» АҚ Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің жұмыс тиімділігін бағалау картасы, «БЖЗК» АҚ ішкі аудит қызметі, сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс қызметкерлеріне және Корпоративтік хатшыға еңбекақы төлеу және әлеуметтік қолдау көрсету қағидасына, 2025 жылға «БЖЗК» АҚ Басқарма Төрағасы мен мүшелерінің жұмыс тиімділігін бағалау картасына өзгерістер қаралды және мақұлданды.

«Достық Эдвайзори» ЖШС консультантының қатысуымен 2024 жылға «БЖЗК» АҚ Директорлар кеңесінің, оның комитеттерінің және Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін тәуелсіз бағалау нәтижелері қаралды. 2026 жылға Комитет жұмысының жоспары бекітілді.

БЖЗК Директорлар кеңесі Кадрлар, сыйақы және әлеуметтік мәселелер комитеті мүшелерінің БЖЗК Директорлар кеңесі Кадрлар, сыйақы және әлеуметтік мәселелер комитеті отырыстарына қатысуы туралы ақпарат: Р.Х. Хайруллаев – 100%, А.А. Арифханов – 100%, А.Р. Елемесов – 100%, Ж.Б. Курманов – 100%, Прасад Бхамре – 92%.

10.5. Жоғары басқару органы қызметін бағалау

GRI 2-18

Корпоративтік басқару кодексіне және Директорлар кеңесінің шешімімен (2023 жылғы 14 ақпандағы № 2) бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Директорлар кеңесінің және Директорлар кеңесі мүшелерінің қызметін бағалау бойынша қағидаға сәйкес Қорда БЖЗК Директорлар кеңесінің, оның комитеттерінің және мүшелерінің жұмыс тиімділігін жыл сайын бағалау тәжірибесі енгізілген. Бағалау БЖЗК Директорлар кеңесі мүшелерінен сауалнама алу негізінде өзін-өзі бағалау жолымен жүргізіледі. Қордың Корпоративтік басқару кодексіне және ішкі нормативтік құжаттарға сай тәуелсіз бағалау үш жылда бір рет жүргізіледі, оның нәтижелері Директорлар кеңесінің қарауына шығарылады.

Есепті кезеңде Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес 2024 жылға БЖЗК Директорлар кеңесінің, Директорлар кеңесі комитеттерінің, Директорлар кеңесі мүшелерінің және 2024 жылға БЖЗК корпоративтік басқару қызметіне тәуелсіз бағалау (бұдан әрі – Бағалау) жүргізілді. Бағалауды «Достық Эдвайзори» ЖШС тәуелсіз кәсіби ұйымы жүргізді. Жүргізілген бағалау нәтижелері бойынша «Басқарылатын даму»/«А» деңгейіне сәйкес рейтинг берілді. Бағалау нәтижелерін БЖЗК Директорлар кеңесі қарады (2025 жылғы 20 тамыздағы № 8 және 2025 жылғы 29 қыркүйектегі № 12 шешімдер). Қордың корпоративтік басқарылуын бағалаудың 2024 жылғы қорытындысы бойынша есеп Қордың интернет-ресурсында орналастырылған.

10.6. Мүдделер қақтығысы

GRI 2-15

БЖЗК ашықтық, есеп беру және Жалғыз акционердің мүдделерін сақтау қағидаттарын негізге ала отырып, мүдделер қақтығысының алдын алу, анықтау және басқару мәселелеріне елеулі көңіл бөледі. БЖЗК-да ішкі нормативтік құжаттарға және корпоративтік басқарудың үздік тәжірибелеріне негізделген кешенді реттеу жүйесі жұмыс істейді. Мүдделер қақтығысын реттеуге бірегей тәсілдерді белгілеу үшін:

- Директорлар кеңесінің (2017 жылғы 28 сәуірдегі № 3 хаттама) шешімімен бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының бар және ықтимал мүдделер қақтығысын басқару саясаты қолданылады;
- «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамы қызметкерлерінің корпоративтік әдеп кодексі (Директорлар кеңесінің 2014 жылғы 03 желтоқсандағы № 5 хаттама) (бұдан әрі – Корпоративтік әдеп кодексі) іске асырылады, онда мүдделер қақтығысын болдырмаудың негізгі қағидаттары, оларды анықтау, бағалау және шешу алгоритмдері қамтылған;
- шешім қабылдаудың тәуелсіз және әділ процесін қамтамасыз ету, сондай-ақ Қор мен мүдделі тараптардың мүдделерін тиімді қорғау мақсатында «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының корпоративтік қақтығыстарын реттеу саясаты (Директорлар кеңесінің 2024 жылғы 3 мамырдағы № 9 шешімімен бекітілген) және «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының корпоративтік қақтығыстарын қағидасы қолданылады, олар осындай қақтығыстарды шешу бойынша сотқа дейінгі әрекеттерді регламенттейді.

Мүдделер қақтығысын реттеу бойынша саясатқа сәйкес ішкі мүдделер қақтығысын алдын алу мақсатында:

- еңбек қатынастары шеңберінде туыстар арасында бағынуға тыйым салынады;
- егер олардың туыстары осындай ұйымдардың құрылтайшылары, акционерлері немесе өкілдері болып табылса, лауазымды адамдардың контрагенттермен шарттар жасасуға қатысуына жол берілмейді.

Мүдделер қақтығысын басқару бойынша негізгі шаралар мыналарды қамтиды:

- жұмысқа қабылдау кезінде барлық жаңа қызметкерлерді саясатпен міндетті түрде таныстыру;
- саясатты сақтау мәселелері бойынша түсіндіру жұмыстарын тұрақты жүргізу;
- қызметтік қызметті жүзеге асыру кезінде құпия ақпараттың қорғалуын қамтамасыз ету;
- белгіленген шектеулердің сақталуына ішкі бақылауды іске асыру;
- ҚР еңбек заңнамасына сәйкес Саясат ережелері бұзылған жағдайда тәртіптік шараларды қолдану;
- зейнетақы шоттарын және (немесе) нысаналы жинақтаушы зейнетақы шоттарын жүргізу өкілеттігі бар қызметкерлердің өзінің шоттарына қолжетімділігін шектеу;
- Директорлар кеңесіне бір мезгілде мүшелікті шектеу (4 компаниядан артық емес; Төраға лауазымы – 2 компаниядан артық емес);
- Директорлар кеңесі комитеттерінің тәуелсіз құрамы.

Қызметкерлер мен уәкілетті тұлғалар белгіленген тәртіппен өздері және туыстары туралы мәліметтерді беруге, сондай-ақ нақты немесе ықтимал мүдделер қақтығысына әкеп соғуы мүмкін кез келген жағдай туралы қосымша хабардар етуге міндетті.

БЖЗҚ мыналарды қатаң бақылайды:

- акцияларға тоғыспалы иелік етудің болмауы;
- байланысты тараптар және ықтимал мүдделілік туралы мәліметтерді ашу міндеттілігі.

Корпоративтік басқару кодексіне сәйкес БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшелері мүдделер қақтығысын болдырмау қағидатын ұстанады. Жеке қызығушылық Директорлар кеңесі мүшесінің міндеттерін орындау кезінде объективтілік пен бейтараптыққа әсер етпеуі керек.

Үкімдер мен шешімдердің тәуелсіздігіне ықтимал әсер етуі немесе әсер етуі мүмкін мән-жайлар туындаған жағдайда Директорлар кеңесінің мүшелері бұл туралы Директорлар Кеңесінің Төрағасына алдын ала хабарлауға және тиісті шешімдерді талқылауға және қабылдауға қатысудан бас тартуға міндетті. Бұл талап Директорлар кеңесі мүшесінің міндеттерін тиісінше орындауға тікелей немесе жанама әсер етуі мүмкін кез келген іс-әрекетке қолданылады.

Осыған ұқсас талаптар Қордың лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне қатысты да қолданылады, олар өздеріне де, үшінші тұлғаларға, оның ішінде туыстарына да қатысты мүдделер қақтығысы жағдайларына жол бермеуі тиіс.

Бұдан басқа, Корпоративтік басқару кодексіне сай:

- бір адамға бір уақытта төрт заңды тұлғадан астам Директорлар кеңесінің мүшесі лауазымдарын атқаруға тыйым салынады;
- мемлекеттік мүлікті басқару жөніндегі орталық уәкілетті органның өкілдерін қоспағанда, Директорлар Кеңесі Төрағасының лауазымын қоса атқару бойынша шектеу екі заңды тұлғадан аспауы тиіс.

Корпоративтік қақтығыстар немесе мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда, олар БЖЗК Директорлар кеңесінің шешімімен (2024 жылғы 3 мамырдағы № 9 хаттамасы) бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының корпоративтік қақтығыстарын реттеу саясаты мен қағидасына сәйкес келіссөздер арқылы сотқа дейінгі тәртіппен шешілуге жатады.

2025 жыл ішінде БЖЗК-да корпоративтік қақтығыстар мен мүдделер қақтығысының расталған жағдайлары тіркелген жоқ.

10.7. Басқарма құрамы

Басқарма Жалғыз акционердің және МЗЖ салымшыларының, өзі үшін ЖМЗЖ, МКЗЖ, ЕЗЖ аударылған жеке тұлғаның, зейнетақы төлемдерін алушылардың мүддесіне орай әрекет етеді және өз қызметінде БЖЗК Жалғыз акционеріне және Директорлар кеңесіне есеп береді. Басқарма БЖЗК Даму жоспарын және БЖЗК Даму стратегиясын іске асыруға, сондай-ақ БЖЗК Директорлар кеңесі мен БЖЗК Жалғыз акционері қабылдаған шешімдерге жауапты. БЖЗК Басқармасы кәсібилік, турашылдық, адалдық, саналық және парасаттылық қағидаттарын басшылыққа алады.

Қор Басқармасының өкілеттік мерзімі жалпы алғанда 2023 жылғы 16 маусымнан бастап қоса алғанда 2026 жылғы 15 маусымға дейін 3 (үш) жылға белгіленді.

Директорлар кеңесінің (2023 жылғы 30 мамырдағы № 7) шешімімен 4 (төрт) адамнан тұратын БЖЗК Басқармасының сандық құрамы айқындалды және БЖЗК Басқармасының құрамына сайланғандар:

2025 жылғы 31 желтоқсанға БЖЗК Басқармасының құрамы

Курманов Жанат Бостанович	
Туған күні:	22.02.1962 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Мәртебесі:	БЖЗК Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗК Басқарма Төрағасы
Білімі:	

1985 жыл	С.М. Киров атындағы Қазақ мемлекеттік университетінің физика мамандығы
1996 жыл	Ғылыми дәрежесі – физика-математика ғылымдарының кандидаты, мамандығы – ядро және бөлшектер физикасы (Дубна қаласы, Ресей Федерациясы)
2017 жыл	Оксфорд университетін бітірген (Оксфорд қаласы, Ұлыбритания). Бизнес мектебі бағдарламасы бойынша диплом қорғаған.
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2017-2019 жылдары	Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Төрағасының орынбасары
2019 жыл бүгінге дейін	БЖЗҚ Директорлар кеңесінің мүшесі БЖЗҚ Басқарма Төрағасы

Егеубаева Сауле Аскарвна

Туған күні:	06.05.1977 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Мәртебе:	Басқарма төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі
Білімі:	
1998 жыл	Алматы қ. Қазақ Мемлекеттік Басқару академиясы үздік белгісімен біліктілігі-«Экономист-халықаралық қатынастар»
1997-1999 жыл	«Халықаралық экономика» мамандығы бойынша Оснабрюк қ. (Германия) жоғары мектебі
2009 жыл	Алматы қ. «Қайнар» университеті, «Құқықтану» мамандығы
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2017 жылдың ақпанынан – бүгінге дейін	БЖЗҚ Басқарма төрағасының орынбасары

Түлегенова Жанар Корманбековна

Туған күні:	12.05.1978 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Мәртебесі:	Басқарма төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі
Білімі:	
1999 жыл	М.Х.Дулати атындағы Тараз мемлекеттік университеті, «Бухгалтерлік есеп және аудит» мамандығы
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2016 жылғы қыркүйектен- 2025 жылғы қазанға дейін	БЖЗҚ Басқарушы директоры,
2016-2019 жылдары	БЖЗҚ Басқарушы директоры - Басқарма мүшесі
2025 жылдың қарашасынан бүгінге дейін	БЖЗҚ Басқарма Төрағасының орынбасары, Басқарма мүшесі

Мухатов Арман Тимурович	
Туған күні:	24.09.1970 ж.т.
Азаматтығы:	Қазақстан Республикасы
Мәртебесі:	БЖЗҚ Басқарушы директор, Басқарма мүшесі
Білімі:	
1992 жыл	Алматы энергетикалық институты, «Өнеркәсіптік қондырғылар мен технологиялық кешендерді автоматтандыру» мамандығы
2003 жыл	Халықаралық Бизнес Университеті, «Өмірді сақтандыру және актуарлық есептеулер» мамандығы
Соңғы бес жылда ұйымдардағы жұмыс орны және атқарған лауазымдары:	
2018-2021 жылдары	«Қазақстан ипотекалық компаниясы» АҚ Басқарма төрағасының кеңесшісі, Басқарушы директор
2021 жылдары – бүгінге дейін	БЖЗҚ Басқарушы директоры, Басқарма мүшесі

10.8. Басқарма қызметі

GRI 2-13

Қор қызметін жедел басқаруды Басқарма «Акционерлік қоғамдар туралы» ҚР Заңына, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Жарғысына, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Корпоративтік басқару кодексіне, «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Басқармасы туралы ережеге сәйкес жүзеге асырады. БЖЗҚ Басқарма төрағасы мен мүшелері экономикаға, қоғамға және қоршаған ортаға ұйым қызметінің әсерін бақылауға дербес жауапкершілік тартады. БЖЗҚ Басқарма Төрағасы, оның орынбасарлары мен басқарушы директорлары арасында міндеттерді бөлу ішкі бұйрықпен регламенттеледі.

Қордың құрылымдық бөлімшелері тоқсан сайынғы жұмыс жоспарларын және олардың орындалуы туралы есептерді жасау қағидасының, сондай-ақ БЖЗҚ Басқармасының 2024 жылғы 23 сәуірдегі № 31 хаттамасымен бекітілген «БЖЗҚ» АҚ құрылымдық бөлімшелері мен хатшысы қызметінің тиімділігін бағалау негізінде өз жетекшілік ететін басшыларына жасалған жұмыс туралы тоқсан сайынғы есепті береді, есепте Қордың Корпоративтік даму стратегиясын іске асыру бойынша іс-шаралар жоспарының орындалуы туралы ақпарат қамтылған.

Сондай-ақ тоқсан сайынғы негізде (бірінші тоқсан, бірінші жарты жылдық, тоғыз ай, жыл) Стратегиялық даму департаменті БЖЗҚ қызметі туралы есепті (бұдан әрі – Есеп) жасайды, ол мыналардың:

- Басқарма отырысында,
- БЖЗҚ Директорлар кеңесінің Стратегиялық жоспарлау бойынша комитетінде сатылы қараудан өтеді,

- содан кейін БЖЗК Директорлар кеңесіне бірінші тоқсан, бірінші жарты жылдық, тоғыз ай үшін таныстыруға жолданады. Жыл ішінде Есеп бекітуге жолданады.

Есепте:

- негізгі қаржы-экономикалық көрсеткіштер;
- Корпоративтік даму стратегиясының мақсаттары мен міндеттерін іске асыру туралы ақпарат;
- нысаналы индикаторларға жету бойынша прогресс;
- Қор қызметіне ықпал ететін елеулі оқиғаларды талдау;
- сондай-ақ бизнес тұрақтылығы мен ағымдағы жағдайын көрсететін маңызды өзге де ақпарат қамтылған.

БЖЗК Басқармасы 2025 жылы стратегиялық маңызды, сондай-ақ үздіксіз қызметті, бизнес-үдерістердің тиімділігі мен оңтайландыруды қамтамасыз ететін тактикалық шешімдерді қабылдады. 2025 жылы БЖЗК Басқармасы 73 отырыс және сырттай дауыс беру, оның ішінде 36 отырыс және 37 сырттай дауыс беру өткізді. Барлығы 2025 жылы БЖЗК Басқармасы 359 мәселе қарады, кепілгерлік тармақтарды ескере отырып, 575 шешім қабылдады, оның ішінде 112 шешім/тапсырма бақылауға алынды.

2025 жылдан бастап ай сайынғы негізде БЖЗК Басқармасы қарайтын «Тәуекелдерге ұшырау есебімен БЖЗК зейнетақы және меншікті инвестициялық портфельдерін талдау» шеңберінде «ESG критерийлері бойынша БЖЗК меншікті активтерінің инвестициялық портфелін мониторингілеу» бөлімін енгізу тәжірибесі енгізілді.

10.9. Сыйақы

GRI 2-19, 2-20

БЖЗК-да Директорлар кеңесі мүшелеріне, тәуелсіз директорларға сыйақы беру мәселелері ҚРҰБ Басқармасының 2016 жылғы 29 ақпандағы № 77 қаулысымен бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамының Директорлар кеңесі мүшелері – тәуелсіз директорларға төленетін сыйақылар мен өтемақылар туралы қағидаларында (бұдан әрі – Сыйақылар туралы қағида) реттеледі.

Сыйақы туралы қағидаға сәйкес:

- сыйақы тек тәуелсіз директорларға төленеді;
- сыйақы мөлшері белгіленген болып табылады және Қор қызметінің қаржылық немесе қаржылық емес нәтижелеріне байлынысты емес;
- айнымалы бөлік, бонустар немесе өзге ынталандырушы төлемдер қарастырылмаған;
- төлемдер шарттары, тәртібі мен мөлшері Жалғыз акционердің шешімімен бекітіледі.

БЖЗҚ Төрағасына және Басқарма мүшелеріне сыйақы төлеу Қазақстан Республикасының Конституциясына, ҚР Еңбек кодексіне, ҚР Әлеуметтік кодексіне, «Акционерлік қоғамдар туралы» ҚР Заңына және өзге нормативтік құқықтық актілеріне сәйкес әзірленген БЖЗҚ Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілген «БЖЗҚ» АҚ Еңбекке ақы төлеу мен сыйлықақы беру қағидаларында реттеледі.

Қорда жұмысқа қабылданғаны үшін бонустар, қызметкердің жұмысқа тартылғаны үшін төлемдер, зейнетақы жинақтау төлемдері немесе сыйақыларды қайтару туралы ережелер (clawback) қолданылмайды.

Есепті жылдың қорытындылары бойынша жұмыс нәтижелерін бағалау және сыйлықақы мөлшерін айқындау үшін Қордың Төрағасы мен Басқарма мүшелерінің тиімділік көрсеткіштері (ҚТК) пайдаланылады.

Жылдың қорытындысы бойынша БЖЗҚ Басқармасының Төрағасы мен мүшелеріне сыйлықақы төлеу Қордың қызметі туралы жылдық есеп және тиісті есепті кезең үшін аудиттелген қаржылық есептілік бекітілгеннен кейін жүзеге асырылады.

Сыйлықақы беру процесінің ашықтығы мен объективтілігін қамтамасыз ету мақсатында Қорда жетістікті бағалауды (ҚТК) құжаттаудың белгіленген рәсімі қоладанылады, ол мыналардан тұрады:

- корпоративтік және жеке ҚТК жетістік деңгейінің есептерімен бірге қорытынды сараптамаланған анықтама ресімдеу;
- стратегиялық дамуға жауапты бөлімшенің есептерді дайындауы;
- БЖЗҚ Директорлар кеңесінің кадрлар, сыйақы және әлеуметтік мәселелер комитетінің отырысында қарау және мақұлдау;
- БЖЗҚ Директорлар кеңесінде БЖЗҚ Басқарма Төрағасы мен мүшелеріне сыйлақақы беру туралы қарау және бекіту.

GRI 2-21

БЖЗҚ әділ өтемақы саясаты қағидаттарының ашықтығы мен сақталуын қамтамасыз ете отырып, сыйлықақылардың арақатынасын есептеуді және мониторинг жүргізуді жүзеге асырады.

2025 жылы БЖЗҚ-ның ең жоғары жалақы алатын қызметкерінің жылдық жалпы сыйақысының барлық қалған қызметкерлердің (ең жоғары жалақы алатын қызметкерді қоспағанда) медиан жылдық сыйақысына арақатынасы – 12,64.

Бұл көрсеткіш топ-менеджердің жылдық табысының ұйым бойынша медиан жалақы деңгейімен салыстырғанда бірнеше есе өскенін көрсетеді. Сонымен қатар, 2025 жылы ең жоғары жалақы алатын қызметкердің жылдық жалпы сыйақысының өсу қарқынының қалған қызметкерлердің медиан өсу қарқынына қатынасы – 23,58.

Осы коэффициент есепті кезең ішінде басшылық пен қызметкерлердің негізгі бөлігіне арналған сыйақы төлеу жүйесіндегі өзгерістер динамикасының мөлшерлестігін бағалауға мүмкіндік береді.

БЖЗК-ның Директорлар кеңесі және Басқармасы мүшелеріне есептелген сыйақының жалпы көлемі 2025 жылы 258 505 мың теңге болды.

10.10. Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі

БЖЗК-да қызметкерлердің мінез-құлқының тұрақты әдептік стандарттарын қалыптастыру саласындағы негізгі құжат болып табылатын Корпоративтік әдеп кодексі қолданылады. Корпоративтік әдеп кодексі қызметкерлер арасындағы, сондай-ақ салымшылар мен серіктестерді қоса алғанда, сыртқы мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастардың негізгі қағидаттарын айқындайды. Қордың басты құндылықтары – адалдық, кәсібилік, ашықтық, құрмет, тұрақтылық және ҚР заңдарын сақтау.

Корпоративтік әдеп кодексі мінез-құлық нормаларын белгілейді, олар мыналарға:

- лауазымды міндеттерді адал орындауды қамтамасыз етуге;
- мүдделер қақтығысына жол бермеуге;
- сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл етуге;
- құпиялылық ақпаратты сақтауға;
- теңдік, кемсітушілікке жол бермеуге және адам құқықтарын құрметтеу қағидаттарын сақтауға;
- корпоративтік мәдениетті нығайтуға бағытталған.

Корпоративтік әдеп кодексінің қағидаттарын іске асыру және корпоративтік басқарудың тиімділігін арттыру мақсатында Қорда Омбудсмен институты жұмыс істейді.

Омбудсмен БЖЗК-ның Директорлар кеңесі тағайындайтын, өз қызметін Корпоративтік әдеп және корпоративтік басқару кодексіне сәйкес жүзеге асыратын тәуелсіз тұлға. Оның негізгі міндеттеріне мыналар жатады:

- қызметкерлерге кеңес беру және әлеуметтік-еңбек даулары мен қақтығыстарын шешуге жәрдемдесу;
- іскерлік әдеп нормаларын бұзудың алдын алу;
- ұжымдық әдеп қағидаттарының сақталуын қамтамасыз ету және құрметтеу мәдениетін дамыту;
- қақтығыстардың себептерін талдау және корпоративтік рәсімдерді жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлеу;
- атқарылған жұмыс туралы Директорлар кеңесіне тұрақты есеп беру.

Омбудсмен өз қызметін тәуелсіздік, бейтараптық, құпиялылық және бейресми қағидаттарда жүзеге асырады. Оның рөлі тәртіптік шараларды қолдануда емес, сындарлы диалогқа ықпал етуде және барлық тараптар үшін қолайлы шешімдерді іздеуде. Омбудсменге жүгіну ерікті, ал оның ұсыныстары кеңес беру болып сипатталады.

2025 жылы іскерлік әдеп қағидаттарын бұзу фактілері, сондай-ақ есепті кезеңде әлеуметтік-еңбек даулары болған жоқ.

10.11. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

GRI 3-3, 2-23, 2-27, 205-1

БЖЗҚ сыбайлас жемқорлыққа мүлдем төзбеушілік саясатын дәйекті түрде жүзеге асырады және сыбайлас жемқорлық тәуекелдерінің алдын алу және барынша азайту жүйесін құрады. ҚР Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы заңнамасын сақтау және мүдделі тараптардың сенімін нығайту мақсатында БЖЗҚ Директорлар кеңесінің 2022 жылғы 28 қазандағы шешімімен ішкі сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызмет функциялары берілген Мамандандырылған сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс басқармасы құрылды. Ол тек БЖЗҚ Директорлар кеңесіне бағынатын және есеп беретін тәуелсіз бөлім ретінде әрекет етеді. Бұл сыбайлас жемқорлыққа қарсы рәсімдерді сақтау мәселелері бойынша мониторинг жүргізу және қорытындылар беру кезінде объективтілік пен тәуелсіздікті қамтамасыз етеді.

БЖЗҚ-да Директорлар кеңесі жыл сайынғы негізде ҚР Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы заңнамасына сәйкес іс-шараларды көздейтін БЖЗҚ-да сыбайлас жемқорлықтың алдын алу жөніндегі іс-шаралар жоспарын бекітеді.

Сыбайлас жемқорлыққа қарсы тәуекелдерді басқару жүйесі БЖЗҚ-ның ішкі нормативтік құжаттарын әзірлеу мен бекітуді, сыбайлас жемқорлыққа қарсы тұрақты мониторинг пен сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізуді, қызметкерлерді оқытуды ұйымдастыруды, сондай-ақ басшы құрамның сыбайлас жемқорлыққа қарсы міндеттемелердің орындалуын бақылауды қамтиды.

БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесі Қор сайтында жарияланған Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандартты, сондай-ақ БЖЗҚ-да Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жүйесін ұйымдастыру қағидалары мен БЖЗҚ-ның қызметкерлеріне арналған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы нұсқаулықты бекітті.

БЖЗҚ-ның Сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс-қызметі БЖЗҚ және оның қызметкерлері ҚР Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы заңнамасының сақталуын қамтамасыз етеді және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша іс-шаралардың іске-асырылуына мониторинг жүргізеді.

Сыбайлас жемқорлық бұзушылықтарды болдырмау және БЖЗҚ қызметінің ашықтығын арттыру мақсатында жыл сайын Қордың негізгі бизнес-процестері мен құрылымдық бөлімшелерін қамтитын сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізіледі, оның қорытындысы бойынша БЖЗҚ басшысы қол қоятын сараптамаланған анықтама жасалады. Сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін ішкі талдау нәтижелері бойынша анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасауға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою бойынша ұсынымдар болған кезде сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін ішкі талдау нәтижелері бойынша анықталған сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды жасауға ықпал ететін себептер мен жағдайларды жою жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленеді, ол ҚР заңнамасында және БЖЗҚ-ның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген тәртіппен және мерзімдерде мониторингілеуге жатады.

2025 жылы сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдерді бағалау 38 бөлімше мен бизнес-процеске қатысты жүргізілді және бұл қамтудың 100% құрайды. Өткен жылмен салыстырғанда қамтылған талдау объектілерінің саны 1 объектіге артты (2024 жылы – 37 бөлімше).

Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдерді бағалау жүргізілген БЖЗК бөлімшелері мен бизнес-процестері

GRI 205-1

Көрсеткіш	2023		2024		2025	
	дана	%	дана	%	дана	%
Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдерді бағалау жүргізілген құрылымдық бөлімшелердің/бизнес-процестердің жалпы саны, дана және %	36	100	37	100	38	100

2025 жылы талдау жүргізу БЖЗК Директорлар кеңесінің 2024 жылғы 9 желтоқсандағы № 20 шешімімен бекітілген «БЖЗК» АҚ-да Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша іс-шаралар жоспары және БЖЗК Басқарма Төрағасының 2025 жылғы 10 қаңтардағы № 18 бұйрығы негізінде жүзеге асырылды. Талдау нәтижелері бойынша сараптамалық анықтамалар ресімделді және айқындалған тәуекелдерді барынша азайту бойынша іс-шаралар әзірленді. Ұсыныстардың орындалу барысы туралы ақпарат Қордың ресми сайтында «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл» бөлімінде орналастырылады.

Осылайша, жүйелік тәуекелдерді жою және ішкі бақылауды жетілдіру бойынша жұмыс тұрақты негізде жалғасуда.

БЖЗК өзінің сыбайлас жемқорлыққа қарсы қызметінің толық ашықтығына ұмтылады. Жүргізілген бағалаулар, ден қою нәтижелері мен шаралары туралы барлық ақпарат Қордың ресми сайтында «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл» арнайы бөлімінде орналастырылады.

БЖЗК сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенсті өзінің ESG-стратегиясының ажырамас бөлігі ретінде қарастырады және сыбайлас жемқорлыққа ашықтық, заңдылық және мүлдем төзбеушілік қағидаттарына тұрақтылығын растайды.

2026 жылға жұмыс жоспары

2026 жылға талдау жүргізу БЖЗК Директорлар кеңесінің 2025 жылғы 18 желтоқсандағы № 15 шешімімен бекітілген «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамында Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша іс-шаралар жоспарына, БЖЗК Басқарма Төрағасының 2026 жылғы 19 қаңтардағы № 36 бұйрығына сәйкес 2026 жыл ішінде Қордың орталық аппаратының 39 құрылымдық бөлімшесіне және Қордың өңірлік филиалдарына қатысты сыбайлас жемқорлық тәуекелдеріне ішкі талдау жүргізілетін болады. Жұмыс бекітілген

кестеге сәйкес және барлық регламенттік рәсімдерді сақтай отырып жүргізілетін болады.

Қор төмендегілерге бағытталған іс-шараларды іске асыруды жалғастыруды жоспарлауда:

- дискрециялық нормалар мен құқықтық олқылықтарды жою;
- ішкі рәсімдердің ашықтығын арттыру;
- қызметкерлер арасында әдеп және адалдық мәдениетін нығайту.

GRI 205-2

БЖЗК сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарттарды сақтау мәселелері бойынша қызметкерлер мен басшылықтың хабардарлығын арттыру бойынша іс-шараларды жүйелі түрде жүргізеді. 2024 және 2025 жылдардағы басты назар қашықтықтан білім беру платформалары мен түсіндіру жұмыстары арқылы қызметкерлердің барлық санаттарын, оның ішінде мемлекеттік қызметшілерге теңестірілген тұлғаларды қамтуға аударылды.

«Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы ІНҚ және Қазақстан Республикасының заңнамасы» тақырыбы бойынша жыл сайынғы оқыту шеңберінде техникалық мүмкіндігі бар барлық қызметкерлер міндетті тест тапсырумен қашықтықтан оқыту курсынан өтеді. Мұндай тәсіл қашықтықтан оқыту жүйесі (ҚОЖ) арқылы іске асырылады және Сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша іс-шаралар жоспарында бекітілген.

БЖЗК қызметкерлерінің арасында сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында оқыту

GRI 205-2

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2023		2024		2025	
		ӘБҚ	Басқарма	ӘБҚ	Басқарма	ӘБҚ	Басқарма
Қызметкерлердің/серік тестердің жалпы саны	адам	1 352	6	1 263	6	1 339	6
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттармен және рәсімдермен танысқан қызметкерлер саны, оның ішінде:	адам	1 348	6	1 257	6	1 333	6
	%	99,7	100	99,5	100	99,6	100

* «ӘБҚ» бағанында ҚОЖ арқылы оқудан өткен барлық қызметкерлер көрсетілген. Қор өндірістік қызметті жүргізбейтіндіктен «ӨҚ» (өндірістік қызметкерлер) санаты толтырылмайды.

Барлық қызметкерлер жеке істерде сақталатын Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты сақтау туралы міндеттемелерге қол қояды. Сондай-ақ әрбір қызметкерге Қордың Сыбайлас жемқорлыққа қарсы ішкі стандарты туралы ақпарат қол қойғызып міндетті түрде таныстыра отырып жеткізіледі.

Базалық оқытуға қосымша БЖЗҚ-да 2024 және 2025 жылдары хабарландырудың өзге де нысандары іске асырылды: бейнеконференциялар, түсіндірмелері бар қызметтік жазбалар жіберу.

БЖЗҚ 2026 жылы қызметкерлердің хабардарлығын арттыру және сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениеттің жоғары деңгейін қолдау бойынша жүйелі жұмысты жалғастырады.

GRI 205-3

2025 жылы ішкі бақылау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенс жүйесі шеңберінде сыбайлас жемқорлық әрекеттері/әрекетсіздіктері жөніндегі өтініштерге тұрақты мониторинг жүргізілді, оның қорытындысы бойынша сыбайлас жемқорлықтың расталған жағдайлары анықталмады.

Соңғы үш жылда БЖЗҚ-ға немесе оның қызметкерлеріне қатысты сыбайлас жемқорлыққа байланысты сот істері қозғалған жоқ.

Қор сыбайлас жемқорлықтың алдын алудың ішкі жүйесін жетілдіруді жалғастыруда және өз қызметінің ашықтығының жоғары деңгейін сақтауда. Есепті жылы расталған жағдайлардың болмауы ұйымда тұрақты этикалық мәдениетті қалыптастыруға бағытталған пәрменді алдын алу жұмыстарының нәтижесі ретінде қаралады.

10.12. Хабарлау және бұзушылықтарға ден қою тетіктері

GRI 2-16, 2-25, 2-26

БЖЗҚ әдеп сақтау мәселелерін, сыбайлас жемқорлыққа қарсы өтініштер мен шағымдарды қоса алғанда, аса маңызды мәселелерді жоғары басқару органына анықтау және беру үшін жүйелі тәсілді қамтамасыз етеді.

Қордың Омбудсмені өз қызметі шеңберінде жыл сайын жұмысының нәтижелері туралы есепті және бейіндік комитеттерде алдын ала қараумен БЖЗҚ Директорлар кеңесі бекітетін келесі жылға арналған жоспардың жобасын ұсынады. 2025 жылы қызметкерлерден ҚР заңнамасын, этиканы немесе адам құқықтарын бұзу туралы мұндай өтініштер тіркелген жоқ.

Тәуекелдерді басқару бөлімшесі БЖЗҚ Директорлар кеңесін қызметкерлердің теріс пайдалану жағдайлары, құқыққа қайшы әрекеттері немесе ҚР заңнамасының бұзылғаны туралы дереу хабардар етеді. Сондай-ақ, шағымдар туралы есептерді Басқармаға тоқсан сайынғы негізде беру жүйесі іске асырылды.

Есепті кезеңде басқару органына есептілікте анықталған және дербес жойылған сәйкессіздіктерге байланысты әкімшілік жаза қолдану туралы бір хабарлама (2025 жылғы 7 сәуірдегі шығыс № 14-06-02/1865) берілді.

Шағымдарды қарау жүйесі

БЖЗҚ өтініштерді жедел және әділ қарауды қамтамасыз ете отырып, Шағымдармен жұмыс істеу жөніндегі ішкі нұсқаулықты белсенді қолданады. Шағымдар санатына қарай ҚР заңнама нормаларына және 5-тен 20 жұмыс күніне дейінгі мерзімдерге сәйкес өңделеді. Қор өтініш берушіге тыңдалу мүмкіндігін береді және түпкілікті шешім қабылдағанға дейін кері байланыста болады.

2025 жылы 88 шағым түсті (2024 жылмен салыстырғанда 80%-ға көп). Олардың ішінде:

- 4 шағым расталды және олар қызмет сапасына қатысты болды;
- 84 шағым расталмады;
- Ешқандай шағым қандай да бір негізде кемсітушілікке қатысты болған жоқ.

Барлық өтініштерге кешіктірілмей, уақытылы жауаптар берілді.

Қор шағымдар мен ризашылықтарды талдауды қоса алғанда, қызмет көрсету сапасын бағалаудың ішкі жүйесін, сондай-ақ тиімділіктің негізгі көрсеткіштерін (KPI) қолданады. Шағымдар процестерді жақсарту бойынша міндетті ұсыныстарды берумен қаралады. 2025 жылы талдау қорытындысы бойынша қызметкерлерді БЖЗҚ-ның ішкі нормативтік құжаттарын қосымша оқыту бойынша ұсыныстар әзірленді.

Есепті кезеңде БЖЗҚ сыни мәселелер мен шағымдарды қарауға ашық және жүйелі тәсілді қамтамасыз етті, сондай-ақ қайталанған бұзушылықтардың алдын алуға және қызмет көрсету сапасын арттыруға бағытталған түзету шараларын іске асырды. Кері байланыс және шағымдарды қарау тетіктері мүдделі тараптардың қатысуымен жетілдіруді жалғастыруда.

11. Тәуекелдерді басқару

Тәуекелдерді басқару Қордың стратегиялық және операциялық мақсаттарына жету үшін тәуекелдерді уақтылы сәйкестендіруге, бағалауға, мониторинг жүргізуге және оларды азайту бойынша шаралар қабылдауға бағытталған БЖЗҚ-ның әрбір процесінің және әрбір қызметкерінің функционалдық міндеттерінің ажырамас бөлігі болып табылады. БЖЗҚ-ның тәуекелдерді басқару жүйесі бірыңғай процеске біріктірілген өзара байланысты элементтерден тұрады және Қордың атқарушы органы мен басқару органын тәуекелдер және оларды барынша азайту жөніндегі шешімдер туралы уақтылы ақпаратпен қамтамасыз ететін процестер мен рәсімдер жүйесін қамтиды.

БЖЗҚ-ның тәуекелдерді басқару құрылымы

Қордағы тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау құрылымы COSO⁸ халықаралық стандарттарының қағидаттарына сәйкес «үш қорғаныс желісі» үлгісімен берілген. Осы үлгіге сәйкес тәуекел иелері өз қызметіне тән, оның ішінде қызметкерлерге, өнімдерге, процестер мен жүйелерге байланысты операциялық тәуекелді анықтауға, өлшеуге, мониторинг жүргізуге және бақылауға, сондай-ақ ішкі бақылаудың тиімді жүйесін қамтамасыз етуге жауапты бірінші қорғаныс желісін қалыптастырады.

⁸ COSO – ішкі бақылау, тәуекелдерді басқару және алаяқтыққа қарсы іс-қимыл жүйесі бойынша ұсынымдар әзірлеумен айналысатын халықаралық ұйым

COSO ұсынымдарына сәйкес БЖЗҚ тәуекелдерін басқару жүйесі



Тәуекелдерді басқару бөлімшесі тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың тиімді тәжірибесін енгізуді мониторингтеу, қамтамасыз ету және қадағалау функциясын жүзеге асыратын қорғаныстың екінші желісі бөлімшелерінің бірі болып табылады. Үшінші қорғаныс желісін Қордың Ішкі аудит қызметі қамтамасыз етеді. Ішкі аудит қызметі Қордың Директорлар кеңесіне және басшылығына бірінші және екінші қорғаныс желісінің тиімділігін бағалауды ұсынады.

БЖЗҚ-ның Директорлар кеңесі мен Басқармасы қызметкерлерге Қор қызметінің барлық деңгейлері мен бағыттарында ішкі бақылау мен этикалық нормаларды сақтаудың маңыздылығын білдіретін және көрсететін бақылау ортасын құруды қамтамасыз етеді. БЖЗҚ Директорлар кеңесі жыл сайын тәуекелдер тізілімін, тәуекелдер картасын, тәуекелдерді барынша азайту бойынша іс-шаралар жоспарын, негізгі тәуекелдерге қатысты тәуекел-сыйымдылықтың және төзімділік тәуекелінің жалпы деңгейін бекітеді. Қордың тәуекелдерді басқару бөлімшесі тәуекелдерді басқару жүйесін үйлестіру және одан әрі жетілдіру үшін жауапты болады.

Қордың тәуекелдерді басқару жүйесінің және ішкі бақылау жүйесінің (бұдан әрі – тиісінше ТБЖ және ІБЖ) жұмыс істеу процесі № 40 Қағида⁹ талаптарына сәйкес әзірленген БЖЗҚ ішкі нормативтік құжаттарында¹⁰ регламенттелген.

Қордың ТБЖ-да негізгі, операциялық және қаржылық тәуекелдерді кешенді басқаруды, оларды уақтылы анықтауды, тәуекелдерді барынша азайту және басқару бойынша жедел шаралар қабылдауды қамтамасыз етуді көздейді және Қордың атқарушы органы мен басқару органын тәуекелдер және оларды барынша азайту жөніндегі шешімдер туралы уақтылы ақпаратпен қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін процестер мен рәсімдерді қамтиды.

Қордың ІБЖ-да Қордың ұзақ мерзімді мақсаттарды іске асыруын және ҚР зейнетақымен қамсыздандыру саласындағы және бағалы қағаздар рыногы туралы заңнамасын, сондай-ақ Қор саясатын, ішкі қағидаларды сақтауға, залалдар тәуекелін немесе Қордың беделді тәуекелін төмендетуге ықпал ететін қаржылық және басқарушылық есептіліктің дұрыстығын қолдауды қамтамасыз ететін ішкі бақылау саясаттарының, процестері мен рәсімдерінің жиынтығын білдіреді.

Есепті кезеңде Қор бөлімшелері жүзеге асырған Қордың ішкі нормативтік құжаттарының ережелерін салыстырып тексеру жолымен Қордың ТБЖ және ІБЖ қолданыстағы құрылымының № 40 қағиданың талаптарына сәйкестігі тұрғысынан дербес бағалау қорытындылары бойынша 100% сәйкестік (ішінара сәйкестік/сәйкессіздік анықталмады) анықталды.

Есепті кезең ішінде тәуекел-менеджмент бөлімшесі ТБЖ және ІБ талаптары шеңберінде Қордың басқару органдарымен ақпарат алмасу бойынша тоқсан сайын БЖЗҚ Басқармасы мен Директорлар кеңесінің қарауына операциялық тәуекелдер бойынша сараптамаланған жазбаларды, тәуекелдерді басқару жүйесінің талаптарын сақтау (қолдану) туралы ақпаратты, тәуекелдер картасы, Қордың стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге негізгі тәуекелдердің әсерін талдау, Қордың басқару органдары қарау нәтижелері бойынша тиісті шешімдер қабылдаған БЖЗҚ меншікті активтері бойынша тәуекелдерге ден қою және тәуекел-сыйымдылық және тәуекел-төзімділік деңгейлерін сақтау мониторингінің нәтижелері бойынша іс-шаралардың орындалу туралы ақпаратты қамтитын тәуекелдер бойынша есептерді ұсынып отырды.

Есепті кезеңде операциялық тәуекелдерді басқару әдіснамасын одан әрі жетілдіру бойынша міндет аясында тәуекелдерді басқару бойынша мынадай БЖЗҚ-ның ішкі нормативтік құжаттары мен құралдар өзектендірілді және пысықталды:

- орталық аппараттың құрылымдық бөлімшелері мен филиалдар үшін тәуекелдердің негізгі индикаторларының көрсеткіштері;
- тәуекел факторларының жіктеуші;
- БЖЗҚ қызметінің үздіксіздігін қамтамасыз ету мен қалпына келтіру жоспары;

⁹ Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2023 жылғы 7 маусымдағы № 40 қаулысымен бекітілген Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қорының, ерікті жинақтаушы зейнетақы қорларының тәуекелдерін басқару және ішкі бақылау жүйесін қалыптастыру қағидалары (бұдан әрі – №40 қағида).

¹⁰ БЖЗҚ Директорлар кеңесінің 2023 жылғы 13 маусымдағы №8 шешімімен бекітілген БЖЗҚ-ның тәуекелдерін басқару саясаты және Директорлар кеңесінің 2017 жылғы 28 сәуірдегі №3 шешімімен бекітілген БЖЗҚ-ның Ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыру саясаты.

- Тәуекел комитеті туралы ереже;
- БЖЗҚ-да негізгі және операциялық тәуекелдерді басқару қағидасы;
- БЖЗҚ тәуекел сыйымдылығы мен тәуекел төзімділігін есептеу әдістемесі;
- БЖЗҚ-да негізгі тәуекел индикаторларын әзірлеу әдістемесі;
- БЖЗҚ қызметінің үздіксіздігін басқару саясаты
- 2026 жылға тәуекелдерге ден қою іс-шаралары тәуекелдер тіркелімі;
- 2026 жылға БЖЗҚ тәуекелдер картасы;
- БЖЗҚ тәуекел-сыйымдылығы мен тәуекел-төзімділігінің жиынтық деңгейлері.

Қаржылық (инвестициялық) тәуекелдерді басқару шеңберінде мынадай жұмыстар жүргізілді:

- ай сайынғы негізде өз активтерінің инвестициялық портфельінде бар қаржы құралдарының құнсыздануына жеткілікті провизиялар жасау мақсатында ХҚЕС 9 стандартына сәйкес күтілетін кредиттік залалдарға талдау жүргізілді. Тәуекелдерге ұшырауды ескере отырып, Қордың (зейнетақы және меншікті) инвестициялық портфельдеріне талдау жүргізілді, оның нәтижелерін Қор Басқармасы ай сайынғы негізде қарады (осы талдау шеңберінде 2024 жылдан бастап ESG критерийлері бойынша Қордың меншікті активтерінің инвестициялық портфельіне ай сайынғы мониторинг жүргізу тәжірибесі енгізілді);
- есепті кезеңде Қордың Инвестициялық комитеті өз активтері бойынша қабылдайтын шешімдер бойынша тәуекелдерді бағалауды жүзеге асырыды (қабылданған жеті шешім бойынша бағалау дайындалды). БЖЗҚ-ның 2024 жылғы зейнетақы және меншікті активтері бойынша қаржылық есептіліктің сыртқы аудиті шеңберінде Deloitte LLP аудиторларымен бірлесіп қаржылық тәуекелдер аспектілері бойынша «Тәуекелдерді басқару» аудиторлық есеп бөлімінде ақпаратты ашу бойынша жұмыс жүргізілді;
- жалпы Қорда негізгі және операциялық тәуекелдерді сәйкестендіру және басқару әдістерін жетілдіру және ішкі бақылау жүйесін ұйымдастыру, оның ішінде сыртқы бағалау ұсыныстарына сәйкес тәуекелдерді басқару процестерін одан әрі бейімдеу жолымен жалғасуда. Теріс салдарлардың (залалдардың) туындауына және операциялық тәуекелдерді және олардың Қор қызметіне әсер ету деңгейін азайтуға әкеп соғатын оқиғалар мен факторлардың туындау ықтималдығын азайту мақсатында тәуекелдерді басқару мен ішкі бақылаудың интеграцияланған жүйесін одан әрі дамыту жүзеге асырылады. Осы міндетті іске асыру шеңберінде құрылымдық бөлімшелер-процесс иелері процестерді оңтайландыруды/автоматтандыруды ескере отырып, процестерді диагностикалауды және тәуекелдерді өзін-өзі бағалауды тұрақты негізде жүзеге асырады, филиалдардың құжаттарды бақылау және өңдеу бөлімшесінің мамандарын тәуекел-үйлестіруші ретінде тарту арқылы тәуекелдерді басқару процесін орталықсыздандыру бойынша жұмыс жалғасуда.

Тәуекел мәдениетінің жоғары деңгейін және Қордың тәуекелдерді басқару бөлімшелерінің құзыретін қолдау жөніндегі міндет аясында есепті кезеңде мынадай іс-шаралар өткізілді:

- «ТОЖ талдау нәтижелері бойынша қателіктер бойынша жұмыс. Практика» (қателерді жасау тәуекелдерін болдырмау мақсатында жиі кездесетін қателіктерді практикалық пысықтау) оқыту курсы өткізілді;
- «Қаржы кеңесшісі» жобасына қатысушылар үшін «Инвестициялық тәуекел-менеджмент» тақырыбында оқыту курстары ұйымдастырылды;
- Қор қызметкерлері үшін «Қызметтің үздіксіздігін басқару және қалпына келтіру мәселелері бойынша ІНҚ талаптары» тақырыбында оқу өткізілді;
- «Тәуекел оқиғалар журналы» модулінде жұмыс істеу дағдыларын жақсарту мақсатында «Тәуекел оқиғаларды іске асыру фактілері бойынша тәуекелдерді басқару рәсімдері» тақырыбында оқу өткізілді;
- құрылымдық бөлімшелер басшыларының тәуекел-менеджмент және ішкі бақылау мәселелері бойынша кәсіби құзыреттерін арттыру үшін «Операциялық тәуекелдерді басқару» және «Озық халықаралық тәжірибелерді ескере отырып, ішкі бақылау жүйесін дамыту» тақырыптарында сыртқы жоғары білікті спикерлерді тарту арқылы корпоративтік тренингтер ұйымдастырылды.

ІБЖ-ден тәуекелдер мен кемшіліктерді анықтау мақсатында Қор анықталған бұзушылықтарды немесе ескертулерді жою және Қордағы ішкі бақылауды жетілдіру жөнінде, оның ішінде аудиторлық тексерулердің нәтижелері бойынша Ішкі аудит қызметінің ұсынымдары мен есептерінің, сондай-ақ тәуекелдер бойынша есептіліктің және Тәуекелдерді барынша азайту бойынша іс-шаралар жоспарының орындалуы туралы Басқарманың есептерін мониторингтеу және қарау шеңберінде кешенді шаралар қабылдайды.

Бақылаудың елеулі кемшіліктері мен әлсіздіктерінің тәуекелдері, сондай-ақ Қордың қаржылық көрсеткіштеріне немесе жай-күйіне, сондай-ақ белгіленген мақсаттарға қол жеткізуге, Қордың стратегиялық жоспарларын орындауға елеулі әсер ететін болжанбайтын салдарға әкеп соғатын немесе әкеп соғуы мүмкін тәуекелдер бойынша басқарушылық есептілік шеңберінде анықталған жоқ.

Жалпы 2025 жылы «Тәуекел оқиғалары журналы» ақпараттық жүйесінде әлеуетті тәуекелдерді іске асыруды пысықтау және болдырмау бойынша шаралар қолдану мақсатында 1 187 тәуекел оқиғасы тіркелді, бұл өткен жылмен салыстырғанда 1 398 (-54,1%) оқиғаға аз. Тәуекел оқиғаларының негізгі үлесі қызметкерлердің тәуекелдері (HRR) – 76% (903), одан әрі төмендеген сайын тәуекел оқиғалары мынадай факторлар бойынша тіркелді: Клиенттер және Іскерлік тәжірибе (CBPR) – 18% (213); АТ (ITR) тәуекелдері – 3,7% (44); сыртқы әсер ету, физикалық зақым (EIR) тәуекелдері – 1,8% (21); процесті басқару тәуекелдері (ProcR) – 0,3% (4), қауіпсіздік және алаяқтық/сыбайлас жемқорлық тәуекелдері (SecFR) – 0,2% (2).

1-қосымша. Есеп туралы

GRI 2-1, 2-2, 3-1

БЖЗК ESG тұрақтылығы мәселелері бойынша ашықтық пен есептілік беруді арттыру мақсатында, сондай-ақ реттеуші органдардың талаптарын орындау мақсатында 2025 жылғы осы Тұрақты даму бойынша есепті (бұдан әрі – есеп) жария етеді.

Есепте БЖЗК-ның 2025 жылғы 1 қаңтар мен 31 желтоқсан аралығындағы кезеңдегі тұрақты даму саласындағы қызметінің негізгі нәтижелері көрсетілген және тұрақтылықтың үш блогы қамтылған: басқарушылық-экономикалық, экологиялық және әлеуметтік. Егер осы есептің бөлімдерінде өзгеше жазылмаса, Есеп БЖЗК бас ұйымының және оның филиалдарының қызметін қамтиды.

Есеп келесі әдістемелік негіздерді қолдану арқылы дайындалды:

- GRI (Global Reporting Initiative, 2021 г. стандарты, GRI Universal Standards) нұсқасы: Есеп «Сәйкес келеді (In accordance with)» опциясына сай дайындалды және Қордың қызметіне қолданылатын әмбебап және салалық стандарттар бойынша ашылуын қамтиды.
- ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің (ҚНРДА) Қаржы нарығы субъектілерінің ESG-ашықтығын қамтамасыз ету бөлігіндегі талаптары.

Маңызды тақырыптарды анықтау тәсілі

БЖЗК GRI 3 стандарты талаптарына сәйкес маңыздылығын бағалауды жүргізді: Маңызды тақырыптар, 2021, Қор және оның мүдделі талаптарының қызметі үшін аса елеулі болып табылатын тұрақты дамудың басым тақырыптарын анықтау мақсатында. Бағалау:

- қаржы секторына арналған салалық стандарттарды (GRI және SASB),
- ұқсас компаниялардың ESG-бенчмарктерін,
- қаржы ұйымдарына арналған жетекші халықаралық ESG-рейтингінің MSCI әдіснамасын талдау негізделген.

Рәсімде GRI стандарттарында қарастырылған барлық негізгі кезеңдер, оның ішінде ықтимал тақырыптардың тізілімін анықтауды, олардың басылымдығын, ішкі мүдделі тараптармен келісуді және маңызды тақырыптардың түпкілікті тізілімін тексеру қамтылды.

GRI 3-2

Жүргізілген бағалау нәтижелері бойынша БЖЗК үшін елеулі болып табылатын 9 маңызды тақырып анықталды:

- 1) Климаттың өзгеруі
- 2) Тұрақты инвестициялау
- 3) Деректер құпиялылығы мен қауіпсіздігі
- 4) Қаржылық қолжетімділік

- 5) Тұтынушыларды қаржылық қорғау
- 6) Адам капиталын дамыту
- 7) Тең мүмкіндіктер мен инклюзивтілік
- 8) Корпоративтік басқару
- 9) Сыбайлас жемқорлыққа қарсылық

Есепті дайындауды тұрақты даму жөніндегі жауапты тұлғаның басшылығымен БЖЗҚ-ның бейінді құрылымдық бөлімшелері үйлестірді. Ұсынылған деректер ішкі есеп жүйелері мен құжаттамаға негізделген. Есепті сыртқы тексеру жүргізілген жоқ. Кейінгі есепті кезеңдерде тексеру жүргізілген жағдайда ақпарат қосымша жария болады.

2-қосымша. Негізгі ESG көрсеткіштері

Өңірлер бойынша БЖЗК қызметкерлерінің саны, 2023–2025¹¹, адам

GRI 2-7

Өңір	2023			2024			2025		
	Жалпы	Тұрақты	Уақытша	Жалпы	Тұрақты	Уақытша	Жалпы	Тұрақты	Уақытша
Абай облысы	49	43	6	53	43	10	50	42	8
Ақмола облысы	50	48	2	51	49	2	54	49	5
Ақтөбе облысы	63	56	7	62	55	7	57	53	4
Атырау облысы	58	53	5	59	53	6	54	50	4
Батыс Қазақстан облысы	52	49	3	49	45	4	45	41	4
Жамбыл облысы	62	52	10	61	52	9	54	52	2
Жетісу облысы	52	46	6	51	46	5	49	46	3
Қарағанды облысы	82	73	9	77	73	4	84	74	10
Қостанай облысы	58	54	4	56	54	2	57	55	2
Қызылорда облысы	57	50	7	56	48	8	54	47	7
Маңғыстау облысы	58	46	12	54	45	9	53	45	8
Павлодар облысы	56	51	5	57	52	5	56	52	4
Солтүстік Қазақстан облысы	49	42	7	48	43	5	43	40	3
Түркістан облысы	49	46	3	61	56	5	64	57	7
Шығыс Қазақстан облысы	57	52	5	54	50	4	55	53	2
Астана қаласы	71	61	10	71	63	8	72	63	9
Алматы қаласы	104	96	8	101	95	6	101	95	6
Шымкент қаласы	77	69	8	75	68	7	69	63	6

¹¹ Деректер әрбір есепті кезеңнің 31.12. жағдай бойынша беріледі



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Алматы қаласындағы Орталық аппарат	456	435	21	468	446	22	477	459	18
---------------------------------------	-----	-----	----	-----	-----	----	-----	-----	----

Жұмыспен қамту түрі бойынша БЖЗК қызметкерлерінің саны, 2023–2025¹², адам

GRI 2-7

Өңір	2023			2024			2025		
	Жалпы	Толық	Ішінара	Жалпы	Толық	Ішінара	Жалпы	Толық	Ішінара
Абай облысы	49	49	0	53	53	0	50	50	0
Ақмола облысы	50	50	0	51	51	0	54	54	0
Ақтөбе облысы	63	63	0	62	62	0	57	57	0
Атырау облысы	58	58	0	59	59	0	54	54	0
Батыс Қазақстан облысы	52	52	0	49	49	0	45	45	0
Жамбыл облысы	62	62	0	61	61	0	54	54	0
Жетісу облысы	52	52	0	51	51	0	49	49	0
Қарағанды облысы	82	82	0	77	77	0	84	84	0
Қостанай облысы	58	58	0	56	56	0	57	57	0
Қызылорда облысы	57	57	0	56	56	0	54	54	0
Маңғыстау облысы	58	58	0	54	54	0	53	53	0
Павлодар облысы	56	56	0	57	57	0	56	56	0
Солтүстік Қазақстан облысы	49	49	0	48	48	0	43	43	0
Түркістан облысы	49	49	0	61	61	0	64	64	0
Шығыс Қазақстан облысы	57	57	0	54	54	0	55	55	0
Астана қаласы	71	71	0	71	71	0	72	72	0

¹² Деректер әрбір есепті кезеңнің 31.12. жағдай бойынша беріледі.



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Алматы қаласы	104	104	0	101	101	0	101	101	0
Шымкент қаласы	77	77	0	75	75	0	69	69	0
Алматы қаласындағы Орталық аппарат	456	456	0	468	468	0	477	477	0

БЖЗҚ-дағы басқарушы органдар мен қызметкерлердің алуан түрлілігі, 2023–2025, адам

GRI 405-1

Қызметкерлер санаты	2023					2024					2025				
	Ерлер	Әйелдер	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жасқа асқан	Ерлер	Әйелдер	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жасқа асқан	Ерлер	Әйелдер	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жасқа асқан
Орындаушылық лауазымдар	314	957	130	984	157	314	963	131	986	160	313	953	125	971	170
Басшылық лауазымдар	88	201	0	220	69	83	204	1	210	76	80	202	1	190	91

Қызметкерлер санаттары бойынша ерлер мен әйелдердің жылдық орташа айлық жалақысы мен орташа сыйақы мөлшерінің арақатынасы, 2023-2025 жж., (%)

GRI 405-2

Көрсеткіш	2023			2024			2025		
	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %
Орташа айлық жалақы мөлшері, теңге:									
Орындаушылық лауазымдар	304 682	267 081	88	363 115	321 394	89	386 048	327 969	85



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Басшылық лауазымдар	588 125	413 095	70	708 554	496 436	70	755 556	516 649	68
Бір қызметкерге жылына орташа сыйақы мөлшері, теңге:									
Орындаушылық лауазымдар	4 713 299	3 896 251	83	5 410 074	4 547 660	84	6 740 887,53	5 953 028,79	88
Басшылық лауазымдар	10 255 374	7 760 640	76	12 015 514	8 950 317	74	15 124 618,10	11 068 705,48	73

2023-2025 жж., бір қызметкерге орташа сыйлықақы мөлшері, теңге

ҚНРДА

Көрсеткіш	2023			2024			2025		
	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %	Ерлер	Әйелдер	Арақатынасы, %
Барлығы	772 496	574 518	74	780 005	563 305	72	936 727	720 861	77
Тоқсандық сыйлықақы мөлшері	298 296	251 262	84	347 867	282 911	81	384 362	335 339	87
Жылдың жұмыс қорытындысы бойынша сыйлықақы	576 079	387 950	67	500 380	347 304	69	659 167	456 988	69

* БЖЗҚ-да орташа айлық бонус есептеу жүйесі жоқ.

2023-2025 жж. қызметкерлерді оқыту сағаттарының саны, адам

GRI 404-1

Оқыту	2023	2024	2025
-------	------	------	------



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

	Орындаушылық лауазымдар		Басқарушылық лауазымдар		Орындаушылық лауазымдар		Басшылық лауазымдар		Орындаушылық лауазымдар		Басшылық лауазымдар	
	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер
Жалпы оқыту сағат саны, сағат	1 793	2 310	2 162	2 262	941	1 337	680	1 086	1 726	2 824	1 164	1 066
Қызметкерлер саны, адам	314	957	88	201	314	963	83	204	313	953	80	202
Жылына бір қызметкерге шаққандағы жалпы оқу сағаттарының саны, сағат	5,7	2,4	24,5	11,2	3,0	1,4	8,2	5,3	5,5	3,0	14,6	5,3

2023-2025 жж. БЖЗҚ қызметкерлерінің жұмысын бағалау

GRI 404-3

Жұмысты бағалау	2023				2024				2025			
	Орындаушылық лауазымдар		Басшылық лауазымдар		Орындаушылық лауазымдар		Басшылық лауазымдар		Орындаушылық лауазымдар		Басшылық лауазымдар	
	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер	ерлер	әйелдер
Жұмысы мен мансаптық дамуының тұрақты бағасын (қызметінің бағасын) алған қызметкерлер саны, адам	305	757	84	186	295	767	79	191	290	776	76	190
Қызметкерлер саны, адам	314	957	88	201	314	963	83	204	313	953	80	202
Жұмысы мен мансаптық дамуының тұрақты бағасын (қызметінің бағасын) алған қызметкерлер үлесі, %	97	79	95	93	94	80	95	94	93	81	95	94

ҚР Заңдары мен нормативтік құқықтық актілерін сақтамағаны үшін жалпы болған жағдайлар мен төленген айыппұлдардың саны, 2023–2025 жж.

GRI 2-27

Көрсеткіш	Өлшем бірлігі	2023	2024	2025
ҚР Заңдары мен нормативтік құқықтық актілерінің сақталмаған жағдайларының жалпы саны, оның ішінде:	бірлік	3	6	5
айыппұлдар салынған жағдайлар	бірлік	-	5	2
ақшалай емес санкциялар қолданған жағдайлар	бірлік	3	1	3
Айыппұлдары төленген ҚР Заңдары мен нормативтік құқықтық актілердің сақталмаған жағдайларының жалпы саны	бірлік	-	5	2
есепті жылы ұсынылғаны	бірлік	-	5	2
алдыңғы есепті кезеңдерде ұсынылғаны	бірлік	-	-	-
ҚР Заңдары мен нормативтік құқықтық актілердің сақталмағаны үшін төленген айыппұлдардың жалпы сомасы	теңге	-	2 178 280	943 680
есепті жылы ұсынылғаны	теңге	-	2 178 280	943 680
алдыңғы есепті кезеңдерде ұсынылғаны	теңге	-	-	-

Ұжымдық шарттармен қамтылған қызметкерлер саны, адам

GRI 405-1

Көрсеткіш	2023	2024	2025
Ұжымдық шарттармен қамтылған қызметкерлер	1 560	1 564	1 548
Үлесі (%)	100	100	100

3-қосымша. GRI индексі

Қолдану мәлімдемесі	БЖЗҚ Есепті 01.01.2025 - 31.12.2025 есепті кезеңіне GRI стандарттарына сәйкес дайындады
GRI 1 қолданысы	GRI 1: 2021 қағидаттары
Салалық стандарт	Қолданылмайды (БЖЗҚ салалық стандартты GRI сайтында соңғы нұсқасы жарияланғаннан кейін 2027 жылдан бастап қолдануды жоспарлап отыр)



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
GRI 2. Жалпы ақпаратты ашу				
1. Есеп беруді ұйымдастыру және тәжірибе				
2-1	Ұйым туралы мәліметтер	1-қосымша. Есеп туралы/ Байланыстар		
2-2	Ұйымның тұрақты даму саласындағы есептілігіне енгізілген кәсіпорындар	1-қосымша. Есеп туралы		
2-3	Есеп беру кезеңі, кезеңділігі және байланысатын адам	1-қосымша. Есеп туралы/ Байланыстар		
2-4	Ақпаратты қайта қарау		Қайта қарау 6.2-бөлімінің «Энергия тиімділігі» екі көрсеткішіне және «Жергілікті жеткізушілерге арналған шығыстар» кестесіндегі бір көрсеткішке қатысты болды. Енгізілген өзгерістер көрсеткіштердің динамикасына және есепте ұсынылған қорытындыларға айтарлықтай әсер еткен жоқ.	
2-5	Сыртқы растау		2025 жылға тұрақты даму жөніндегі есепке сыртқы растау жүргізілмеді.	
2. Қызмет және қызметкерлер				
2-6	Қызмет, құн жасалу тізбегі және басқа да іскерлік қатынастар	Қордың портреті және 2025 жылғы қызмет нәтижелері		
2-7	Қызметкерлер	7.1 Қызметкерлер құрылымы мен санының динамикасы		
2-8	Ұйым қызметкерлері болып табылмайтын қызметкерлер	7.1 Қызметкерлер құрылымы мен санының динамикасы		
3. Корпоративтік басқару				



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
2-9	Басқару органдарының құрылымы мен құрамы	10.1 Корпоративтік басқару құрылымы/ 10.2 Директорлар кеңесінің құрамы		
2-10	Жоғары басқару органына ұсыну және таңдау	10.2 Директорлар кеңесінің құрамы/ 10.3 Директорларды тағайындау		
2-11	Жоғарғы басқару органының төрағасы	10.2 Директорлар кеңесінің құрамы		
2-12	Әсерді басқаруды қадағалаудағы жоғары басқару органының рөлі	10.1 Корпоративтік басқару құрылымы/ 10.4 Директорлар кеңесінің қызметі		
2-13	Әсерді басқару жауапкершілігін табыстау	10.4 Директорлар кеңесінің қызметі/10.8 Басқарма қызметі		
2-14	Жоғары басқару органының тұрақты даму саласында есептілік берудегі рөлі	10.4 Директорлар кеңесінің қызметі		
2-15	Мүдделер қақтығысы	10.6 Мүдделер қақтығысы		
2-16	Маңызды мәселелер жөнінде ақпарат беру	10.12 Хабарлау және бұзушылықтарға ден қою тетіктері		
2-17	Жоғары басқарушы органның ұжымдық білімі	1.3 Қордағы ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесі		
2-18	Жоғары басқару органы жұмысының тиімділігін бағалау	10.5 Жоғары басқару органы қызметінің тиімділігін бағалау		
2-19	Сыйақы беру саясаты	10.9 Сыйақы		



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
2-20	Сыйақы мөлшерін анықтау процесі	10.9 Сыйақы		
2-21	Жылдық жалпы сыйақы коэффициенті	10.9 Сыйақы		
4. Стратегия, саясат және тәжірибе				
2-22	Тұрақты даму саласындағы мәлімдеме	Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Директорлар кеңесі Төрағасының орынбасарының мәлімдемесі/Басқарма Төрағасының мәлімдемесі		
2-23	Саясаттарға тұрақтылығы	10.11 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		
2-24	Өзіне алған міндеттемелерді орындау	1.3 Қордағы ESG және тұрақты дамуды басқару жүйесі		
2-25	Теріс әсерлерді жою процестері	10.12 Хабарлау және бұзушылықтарға ден қою тетіктері		
2-26	Кеңес алуға өтініш және алаңдаушылық білдіру тетіктері	10.12 Хабарлау және бұзушылықтарға ден қою тетіктері		
2-27	ҚР Заңдары мен нормативтік құқықтық актілерді сақтау	10.11 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		
2-28	Қауымдастықтарға мүшелік	2 Мүдделі тараптармен қарым-қатынас		
5. Мүдделі тараптармен қарым-қатынас				



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
2-29	Мүдделі тараптармен қарым-қатынас тәсілі	2 Мүдделі тараптармен қарым-қатынас		
2-30	Ұжымдық шарттар	7.5 Қызметкерлерді ынталандыру және жұмылдыру		
Маңызды тақырыптар (GRI 3: Маңызды тақырыптар 2021)				
Маңызды тақырыптарды анықтау процесі				
3-1	Маңызды тақырыптарды анықтау процесі	1-қосымша. Есеп туралы		
3-2	Маңызды тақырыптар тізбесі	1-қосымша. Есеп туралы		
«Экологиялық» санаты (E)				
Энергия менеджменті (GRI 302: Энергия 2016)				
302-1	Ұйым ішінде энергия тұтыну	6.2 Энергия тиімділігі және отын ресурстарын тұтыну		
302-3	Энергия сыйымдылығы	6.2 Энергия тиімділігі және отын ресурстарын тұтыну		
302-4	Энергия тұтынуды азайту	6.2 Энергия тиімділігі және отын ресурстарын тұтыну		
Су ресурстарын басқару GRI 303: Су және төгінділер 2016)				
303-1	Жалпы ресурс ретінде сумен өзара іс-қимыл	6.1 Ресурстарды жауапты тұтыну		
303-2	Суды бұруға байланысты әсерлерді басқару	6.1 Ресурстарды жауапты тұтыну		
303-3	Су алу	6.1 Ресурстарды жауапты тұтыну		



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
303-4	Суды ағызу	6.1 Ресурстарды жауапты тұтыну		
303-5	Су тұтыну	6.1 Ресурстарды жауапты тұтыну		
Қалдықтарды өңдеу (GRI 306: Қалдықтар 2016)				
306-1	Қалдықтардың пайда болуы және қалдықтарға байланысты маңызды әсерлер	6.4 Қалдықтарды басқару		
306-2	Қалдықтарға байланысты маңызды әсерлерді басқару	6.4 Қалдықтарды басқару		
306-3	Қалдықтардың пайда болуы	6.4 Қалдықтарды басқару		
306-4	Қалдықтарды қайта өңдеу	6.4 Қалдықтарды басқару		
306-5	Қалдықтарды жою және орналастыру	6.4 Қалдықтарды басқару		
«Әлеуметтік» санаты (S)				
Қызметкерлерді басқару (GRI 401: Жұмыспен қамту 2016) (GRI 402: Қызметкерлер мен басшылық арасындағы қатынас 2016) (GRI 404: Оқу және білім 2016)				
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	7 Қызметкерлерді басқару		
401-1	Жаңа қызметкерлерді жалдау және қызметкерлердің жұмыстан шығуы	7.3 Қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу		
401-2	Уақытша немесе толық емес уақыт		Қорда ҚР заңнамасында немесе Қордың ішкі нормативтік құжаттарында көзделген жадайларды	



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
	жұмыс істейтін қызметкерлерге берілмейтін, толық жұмыс уақыты шартымен жұмыс істейтін қызметкерлерге берілетін жеңілдіктер		қоспағанда, жекелеген қызметкерлерге артықшылықтар мен жеңілдіктер берілмейді.	
401-3	Декреттік демалыс	7.3 Қызметкерлерді іріктеу және бейімдеу		
402-1	Ұйым қызметіндегі маңызды өзгерістерге қатысты хабарлаудың ең қысқа кезеңі	7.1 Қызметкерлер құрылымы мен санының динамикасы		
404-1	Бір қызметкерге шаққандағы оқу сағаттарының орташа жылдық саны	7.4 Қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін дамыту		
404-2	Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бағдарламалары және жаңа жұмысқа ауысу кезінде көмек көрсету бағдарламалары	7.4 Қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін дамыту		
404-3	Қызметкерлердің жынысы және санаттары бойынша бөле отырып, мансаптың нәтижелілігі мен дамуына мерзімді бағалау жүргізілетін қызметкерлердің үлесі	7.4 Қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін дамыту/ 7.5 Қызметкерлерді ынталандыру және жұмылдыру		
Алуан түрлілік және тең мүмкіндіктер (GRI 405: Алуан түрлілік және тең мүмкіндіктер 2016)				

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	7.2 Қордың қызметкерлердің құқықтарына, алуан түрлілігіне және инклюзиясына қатысты ұстанымдары		
405-1	Басқарушы органдардың және қызметкерлердің алуан түрлілігі	7.2 Қордың қызметкерлердің құқықтарына, алуан түрлілігіне және инклюзиясына қатысты ұстанымдары		
405-2	Әйелдер мен ерлердің базалық еңбекақысы мен сыйақысының арақатынасы	7.2 Қордың қызметкерлердің құқықтарына, алуан түрлілігіне және инклюзиясына қатысты ұстанымдары		
Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік (GRI 403: Еңбекті қорғау және қауіпсіздік 2018)				
403-1	Еңбекті қорғауды және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
403-2	Қауіпті сәйкестендіру, тәуекелдерді бағалау, жазатайым оқиғаларды тергеу	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
403-3	Еңбекті қорғау қызметі	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
403-4	Қызметкерлердің еңбекті қорғау және еңбек қауіпсіздігі мәселелер бойынша қатысуы, кеңес алуы	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
	және байланыс орнатуы			
403-5	Қызметкерлерді еңбекті қорғау және еңбек қауіпсіздігі мәселелер бойынша оқыту	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
403-7	Іскерлік қатынастармен тікелей байланысты денсаулыққа және еңбек қауіпсіздігіне кері әсерлердің алдын алу және азайту	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
403-8	Еңбекті қорғау және еңбек қауіпсіздігі мәселелерін басқару жүйесімен қамтылған қызметкерлер	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
403-9	Өндірістік жарақаттар	9 Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау		
Жергілікті қауымдастықтар (GRI 201: Экономикалық тиімділік 2016) (GRI 203: Жанама экономикалық әсерлер 2016) GRI 413: Жергілікті қауымдастықтар 2016)				
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	2 Мүдделі тараптармен қарым-қатынас		
201-1	Жасалған және бөлінген тікелей экономикалық құн	2 Мүдделі тараптармен қарым-қатынас		
203-1	Инфрақұрылымды инвестициялау және қызметтерді қолдау	8 Өлеуметтік жобалар		

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
413-1	Жергілікті қауымдастықтың қатысуымен әсер етуді және даму бағдарламасын бағалау қызметі	8 Өлеуметтік жобалар		
413-2	Жергілікті қауымдастықтарға айтарлықтай нақты және ықтимал теріс әсер ететін қызмет	8 Өлеуметтік жобалар	Қор қызметтің ерекшелігіне байланысты айтарлықтай теріс әсер етпейді	
«Басқарушылық-экономикалық» санаты (G)				
Жеткізудің жауапты тізбегі (GRI 204: Сатып алу тәжірибесі 2016)				
204-1	Маңызды өңірлерінде қызметін жүзеге асыратын жергілікті жеткізушілерге шығыстар үлесі	2 Мүдделі тараптармен қарым-қатынас		
Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл (GRI 205: Сыбайлас жемқорлық 2016)				
3-3	Маңызды тақырыптарды басқару	10.11 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		
205-1	Сыбайлас жемқорлыққа байланысты тәуекелдерге бағаланған операциялар	10.11 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		
205-2	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат пен рәсімдер мәселелер бойынша	10.11 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		



АО «Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры»

Индикатор	Ашылуы	Бөлім	Түсіндірме	Сыртқы растау
	ақпараттандыру және оқыту			
205-3	Расталған сыбайлас жемқорлық жағдайлары және алдынала қабылданған шаралар	10.11 Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл		
418-1	Клиенттің құпиялылығы	4 Қызмет көрсету сапасын арттыру		

Байланыс

GRI 2-1, 2-3

«Бірыңғай жинақтаушы зейнетақы қоры» акционерлік қоғамы;
Қазақстан Республикасы, Алматы қаласы, Медеу ауданы, Самал-2 шағын ауданы,
97-үй, т.е.ү. 13.;

E-mail: enpf@enpf.kz

Интернет-ресурс: www.enpf.kz

Байланыс телефон: +7 727 331 66 99

Қаржылық емес есептілікке қатысты мәселелер, пікірлер мен ұсыныстар бойынша
БЖЗҚ қызметкері БЖЗҚ Стратегиялық даму департаментінің тұрақты даму және
есептілік бөлімінің бастығы Ольга Александровна Регерге хабарласуға болады.

E-mail: o.reger@enpf.kz