

Рег. № 12
от «17» февраля 2022 г.

Утверждена
протоколом Правления АО «ЕНПФ»
от «6» февраля 2022 г. № 9

Политика в области качества в АО «ЕНПФ» на 2022-2026 гг.

Изменения и дополнения, утвержденные протоколом Правления АО «ЕНПФ»:

№	Внесены изменения, дополнения	Дата утверждения	№ протокола	Рег. №
1	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____
2	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____
3	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____
4	Протокол	от «__» _____ 202__ г.	№ ____	№ ____

Признана утратившей силу протоколом Правления АО «ЕНПФ»
от «__» _____ 20__ г. № ____

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Политика в области качества в АО «ЕНПФ» на 2022-2026 гг. (далее – Политика) устанавливает цели, задачи в области качества, которыми АО «ЕНПФ» руководствуется в своей деятельности.

2. Политика направлена на развитие Фонда для улучшения качества услуг, повышения удовлетворенности потребителей, совершенствования элементов системы управления Фондом с учетом требований различных заинтересованных сторон.

3. Политика разработана в соответствии с требованиями международных стандартов серии ISO 9000, Корпоративной стратегией развития АО «ЕНПФ» на 2022-2026 годы (далее – Корпоративная стратегия), внутренними нормативными документами Фонда.

4. Требования настоящей Политики распространяются на все структурные подразделения Фонда. Политика применяется в деятельности всеми работниками Фонда.

5. Основные термины и определения, используемые в настоящей Политике:

1) ISO 9001 – международный стандарт, содержащий набор требований к системам менеджмента качества;

2) НПС – накопительная пенсионная система;

3) Фонд/ЕНПФ – АО «ЕНПФ».

Глава 2. Основные направления

6. Фонд осуществляет свою деятельность в соответствии с Уставом Фонда и Корпоративной стратегией и является высокотехнологичным финансовым институтом с персонализированным подходом к формированию и планированию накопительной пенсии.

7. Основная цель (миссия) Фонда – надежный учет пенсионных сбережений и оказание качественных пенсионных услуг, доступных каждому вкладчику

8. Неотъемлемо следуя в своей деятельности принципам системы менеджмента качества (далее – СМК), заложенными в международном стандарте серии ISO 9001, соблюдая требования законодательства Республики Казахстан, выполняя обязательства перед государством, партнерами и поставщиками, реализуя миссию в соответствии с Корпоративной стратегией, Фонд:

1) обеспечивает персонализированный подход к оказанию пенсионных услуг и коммуникациям с каждым участником с учетом лучшей мировой практики;

2) эффективно взаимодействует с общественностью и контрапартнерами ЕНПФ по вопросам НПС;

3) вырабатывает предложения по дальнейшему развитию накопительной пенсионной системы Казахстана.

9. Для реализации направлений своей деятельности Фонд берет обязательства по обеспечению:

1) наполнения и актуализации информационно-справочных данных на корпоративном сайте Фонда;

2) доработки функционала корпоративного сайта и мобильного приложения ЕНПФ (по мере развития пенсионных услуг);

3) поддержания в актуальном состоянии базы контактных данных вкладчиков и получателей;

4) самостоятельной оценки качества обслуживания и мониторинга соблюдения стандартов пенсионных услуг через инструменты управления рисками и систему внутреннего контроля;

- 5) оптимизации и автоматизации процессов (по мере развития пенсионных услуг и IT-технологий);
 - 6) прохождения внешней независимой оценки:
 - аудита годовой финансовой отчетности по пенсионным и собственным активам;
 - эффективности функционирования системы менеджмента качества Фонда и подтверждение ее соответствия требованиям стандарта ISO 9001;
 - соответствия IT-инфраструктуры и системы информационной безопасности Фонда требованиям законодательства РК, а также международным стандартам ISO 20000 и ISO 27001;
 - систем управления рисками и внутреннего контроля Фонда;
 - 7) формирования хорошо информированной, сплоченной, лояльной команды профессионалов, обладающих необходимыми навыками и компетенциями, разделяющих корпоративные ценности и устремления Фонда;
 - 8) развития системы внутренних коммуникаций;
 - 9) поддержания в актуальном состоянии систем информационных технологий и информационной безопасности в рамках единой IT-архитектуры;
 - 10) необходимой скорости и пропускной способности каналов связи;
 - 11) непрерывности деятельности Фонда;
 - 12) организации и проведения информационно-разъяснительной работы с учетом особенностей каждой целевой аудитории, направленной на повышение финансово-правовой грамотности населения по вопросам накопительной пенсионной системы, а также на повышение цифровой грамотности пользователей электронных пенсионных услуг;
 - 13) развития коммуникаций со средствами массовой информации и цифровых коммуникаций;
 - 14) продвижения культуры планирования пенсии, регулярности уплаты обязательных и добровольных пенсионных взносов с приведением результатов расчетов прогнозного пенсионного калькулятора и положительных и отрицательных примеров реальных вкладчиков;
 - 15) исполнения функций компетентного органа по реализации Соглашения о пенсионном обеспечении трудящихся государств – членов Евразийского экономического союза;
 - 16) участия в разработке законопроектов по вопросам НПС;
 - 17) развития сотрудничества с контрапартнерами.
10. Приверженность системе менеджмента качества, инициативность и профессионализм – те качества, которыми обладает каждый работник Фонда, благодаря которым совершенствуются пенсионные услуги. Руководство и работники ЕНПФ несут ответственность перед вкладчиками и получателями пенсионных накоплений за постоянное совершенствование деятельности Фонда, экономичное и рациональное использование ресурсов.
11. Руководитель Фонда высоко ценит приверженность, инициативность и профессионализм своего персонала, надеется на поддержание настоящей Политики на всех уровнях и берет на себя обязательства по выделению необходимых ресурсов для выполнения принятых обязательств.

Глава 3. Заключительные положения

12. Политика является общедоступным документом, который может предоставляться всем заинтересованным сторонам.
13. Вопросы, не предусмотренные в положениях Политики, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами и

решениями Правления, Совета директоров Фонда (при этом законодательство Республики Казахстан имеет преваляющую силу).

14. Пересмотр Политики производится не реже одного раза в три года, по мере необходимости, с учетом изменений в деятельности Фонда или изменений в законодательстве Республики Казахстан.

15. Подразделение комплаенс и контроля качества несет ответственность за актуальное содержание настоящей Политики.


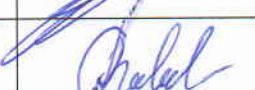

Председатель Правления



Ж. Курманов



**Лист согласования
Политики в области качества в АО «ЕНПФ» на 2022-2026 гг.**

Наименование должности	Инициал имени, фамилия	Подпись	Примечание
Директор юридического департамента	Бактыбаев Н.А.		
Департамент стратегического развития	Фазылова К.Н.		
Директор департамента безопасности	Артыкбаев М.А.		

Настоящим подтверждаем, что производный документ на бумажном носителе соответствует документу, согласованному в электронном варианте.

Разработчик:

Начальник управления комплаенс и контроля качества



Татенов А.А.

   (исключено)

договор и пронумеровано
на 5 (пяти) листах
(протисью)

Начальник Управления Компаненс и контроля
качества  Тагенов А.А.,