

# СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ В АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ» ЗА 3 КВАРТАЛ 2025 ГОДА





# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ПО ПОСТУПИВШИМ ОБРАЩЕНИЯМ

## ВИД ОБРАЩЕНИЯ

## ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

	3 квартал 2024 года	2 квартал 2025 года	3 квартал 2025 года	сравнение со 3 кварталом 2024 года	сравнение с 2 кварталом 2025 года
ЗАЯВЛЕНИЕ	92	80	133	45%	66%
ЖАЛОБА	2	1	6	200%	500%
ЗАПРОСЫ АДВОКАТОВ		1	3	-	200%
ЗАПРОСЫ	1	3	14	1300%	368%
ЗАПРОСЫ СМИ	1	1		-	-
ЗАПРОСЫ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ		1	2	-	100%
СООБЩЕНИЕ		10	11	-	10%
ПРЕДЛОЖЕНИЕ	2	3	4	100%	33%
ИТОГО	98	<b>100</b>	173	77%	73%

В III квартале 2025 года (173) зафиксировано увеличение количества обращений в Фонд с предыдущим (100) отчетным периодом. Динамика роста показывает значительное увеличение вовлеченности заявителей и свидетельствует о следующем:



повышение эффективности работы Фонда, включая проактивную работу с проблемными активами



улучшение качества взаимодействия с заявителями и оперативное решение возникающих вопросов



высокий уровень информированности заявителей снижает необходимость повторных обращений



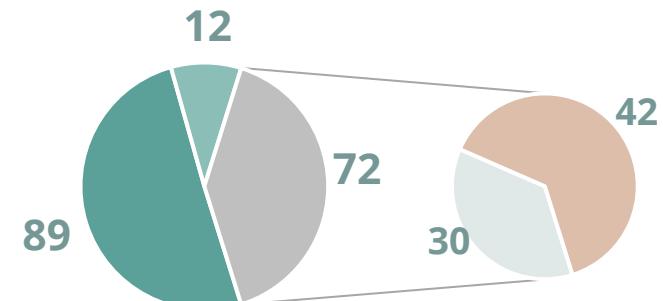
# ОБЗОР ОБРАЩЕНИЙ ПО ХАРАКТЕРУ ВОПРОСОВ

## ВИД ОБРАЩЕНИЯ

## ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

	3 квартал 2024 года	2 квартал 2025 года	3 квартал 2025 года	сравнение с 3 кварталом 2024 года	сравнение с 2 кварталом 2025 года
<b>К СВЕДЕНИЮ</b>	1	3	5	400%	67%
<b>ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ</b>	7	1	10	43%	900%
<b>ПО ГОСЗАКУПКАМ</b>	1	1	1	-	-
<b>ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ</b>	37	44	57	54%	30%
<b>ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ТОРГАМ</b>	14	5	23	64%	360%
<b>ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ</b>				-	-
<b>О ПРОВЕДЕНИИ СОБРАНИЯ</b>		1	3	-	200%
<b>ЗАПРОСЫ СМИ</b>	1	2	2	100%	-
<b>НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ</b>	37	43	72	95%	67%
<b>ИТОГО</b>	<b>98</b>	<b>100</b>	<b>173</b>	<b>77%</b>	<b>73%</b>

- Активные обращения
- Переадресованные в другие ГО по компетенции
- Отозванные обращения
- Не относящиеся к компетенции Фонда



Из **173 обращений**, поступивших через платформу E-Otinish, **12** были отозваны, **72** – не относятся к компетенции Фонда, из которых **42** перенаправлены в соответствующие государственные органы.

**30** обращений, касающихся условий действующих договоров займов, заключённых с БВУ и МФО, а также вопросов, связанных с выплатами, улучшением кредитной истории и получением более выгодных условий погашения задолженности, не относятся к компетенции Фонда.

Таким образом, активными являются **89 обращений**.

## 3 квартал 2024 года



## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАБОТКИ

Данный период используется в качестве базы для сопоставления показателей последующих кварталов. Зафиксированный уровень обращений отражает стабильную операционную активность, а также формирует основу для анализа динамики изменений в дальнейшем.

## 2 квартал 2025 года



## ПОДДЕРЖАНИЕ УСТОЙЧИВОЙ ДИНАМИКИ

Во 2 квартале 2025 года зафиксировано 49 активных обращений, что на 23% выше по сравнению с 3 кварталом 2024 года. Такой рост отражает постепенное укрепление вовлеченности заявителей и стабильность внутренней активности.

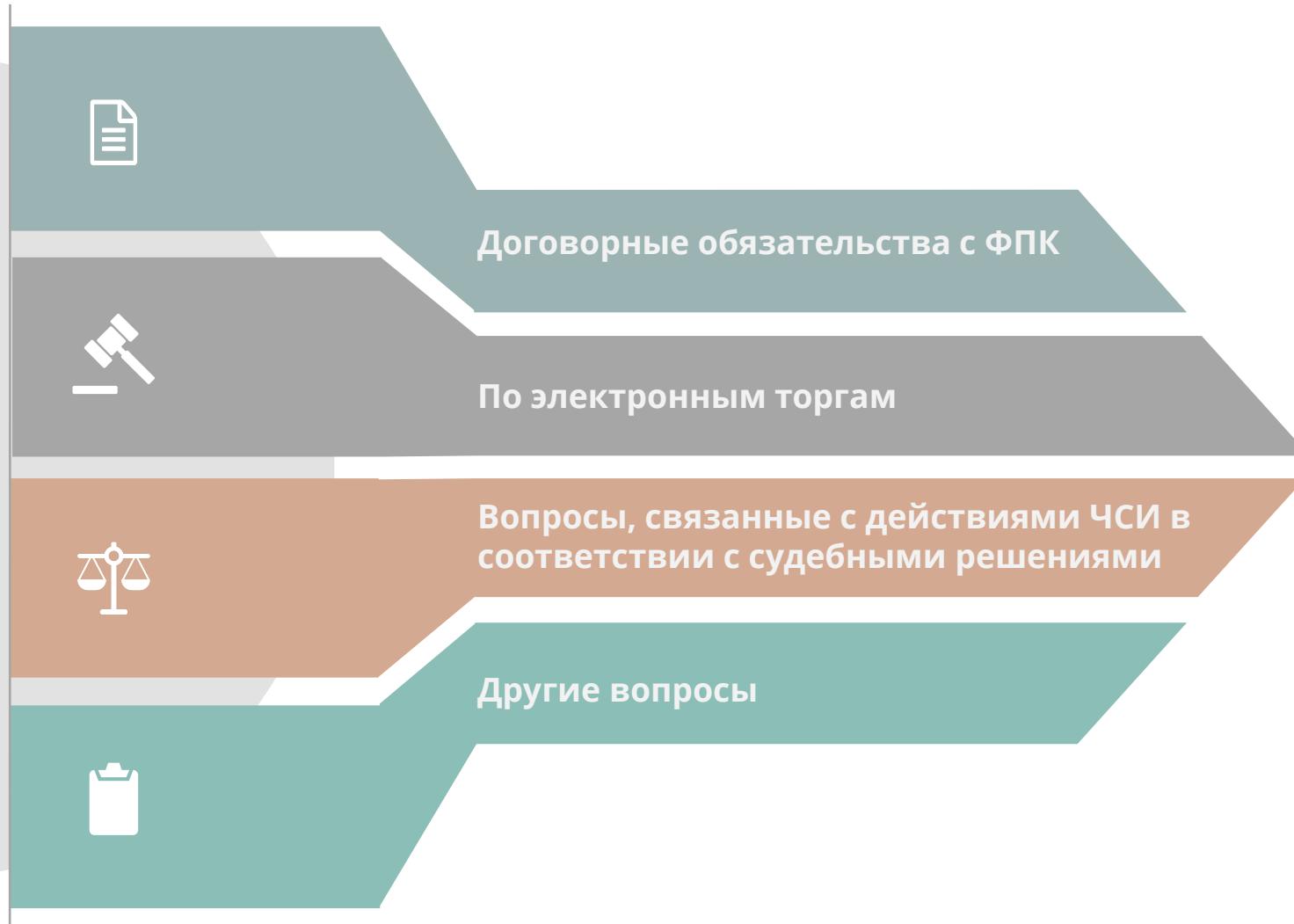
## 3 квартал 2025 года



## МАКСИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

В 3 квартале 2025 года количество активных обращений увеличилось до 89, что на 82% больше, чем во 2 квартале 2025 года. Данный результат демонстрирует не только значительный прирост интереса к сервисам Фонда, но и усиление эффективности коммуникационных каналов.

## ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО **89 АКТИВНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ**



## Прием Руководством

Утвержден Регламент личного приема физических и юридических лиц Председателем Правления Фонда и его заместителями

## Обеспечение прозрачности

Утвержден ведомственный план открытости, включающий мероприятия по обеспечению прозрачности

## Развитие сайта и интернет-порталов

Обеспечение на регулярной основе наполнения и актуализации сайта Фонда, порталов открытых данных и открытый диалог



## Информационный стенд

В офисе Фонда размещен информационный стенд, с обеспечением свободного доступа лиц с инвалидностью к ним

## Связь с общественностью

Проведена информационно-разъяснительная работа посредством каналов коммуникаций и организации семинаров, тренингов, встреч

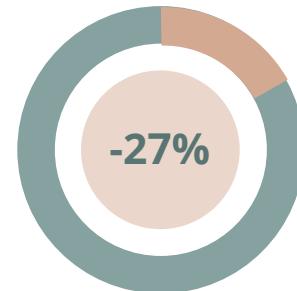
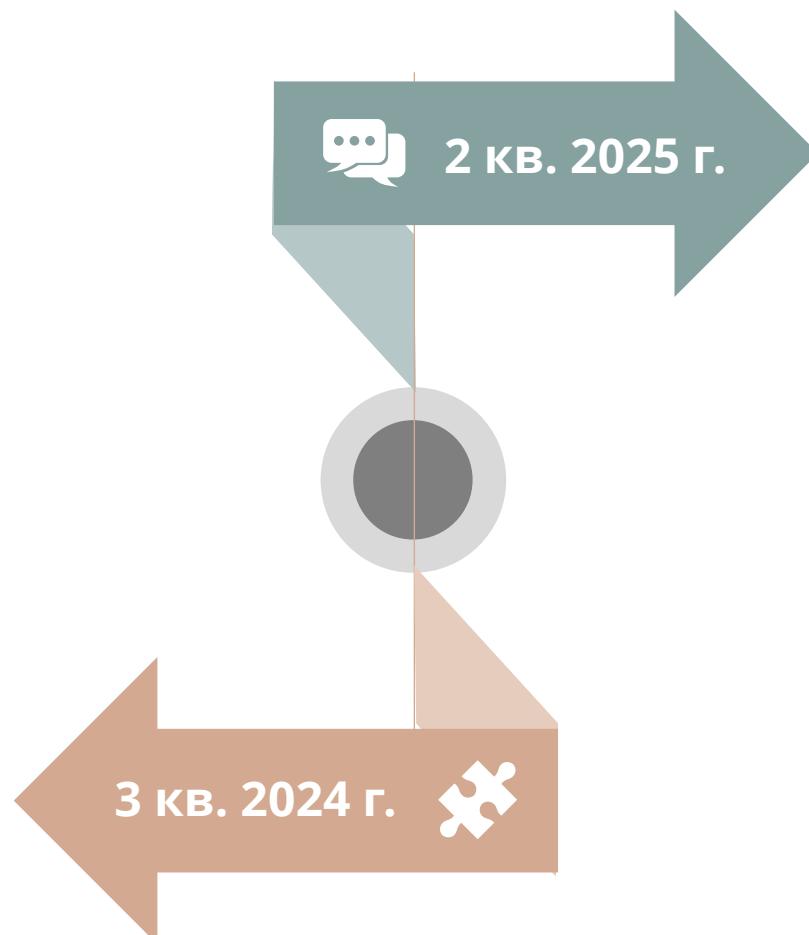
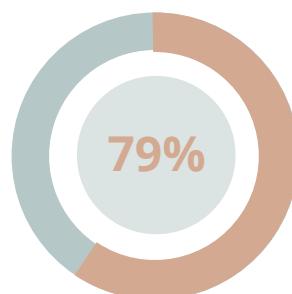
## Медиа-план

Утвержден медиа-план Фонда, содержащий описание планируемых мероприятий, интернет-конференций и опросов по направлениям деятельности Фонда

## СРАВНЕНИЕ С 3 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

В 3 квартале 2024 года **51** заявитель обратился в Фонд с 62 **обращениями**.

В 3 квартале 2025 года количество обращений увеличилось до 111, и среди **51** заявителя остались **3 человека**.



## СРАВНЕНИЕ СО 2 КВАРТАЛОМ 2025 ГОДА

В 2 квартале 2025 года **76** заявителей обратились в Фонд со **100 обращениями**.

В 3 квартале 2025 года количество обращений увеличилось до **73**, и среди **76** заявителей осталось только **3 человека**.