

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ В АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ» ЗА 4 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



ВИД ОБРАЩЕНИЯ

ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

	4 квартал 2024 года	3 квартал 2025 года	4 квартал 2025 года	сравнение со 4 кварталом 2024 года	сравнение с 3 кварталом 2025 года
ЗАЯВЛЕНИЕ	109	133	193	77%	45%
ЖАЛОБА		6	2	-	-67%
ЗАПРОСЫ АДВОКАТОВ	1	3	4	300%	33%
ЗАПРОСЫ	4	14	4	-	-71%
ЗАПРОСЫ СМИ	1		2	100%	-
ЗАПРОСЫ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ	1	2	2	100%	-
СООБЩЕНИЕ	2	11	21	950%	91%
ПРЕДЛОЖЕНИЕ		4		-	-
ИТОГО	118	173	228	93%	32%

В IV квартале 2025 года (228) зафиксировано увеличение количества обращений в Фонд с предыдущим (173) 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



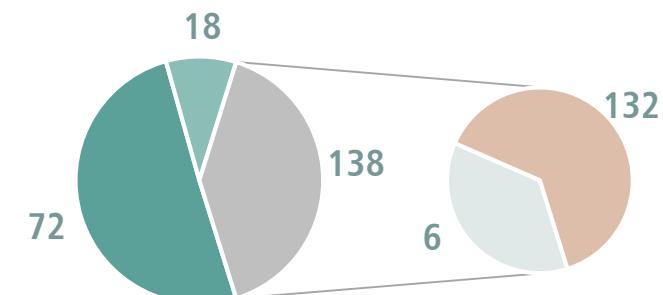
ОБЗОР ОБРАЩЕНИЙ ПО ХАРАКТЕРУ ВОПРОСОВ

ВИД ОБРАЩЕНИЯ

ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

	4 квартал 2024 года	3 квартал 2025 года	4 квартал 2025 года	сравнение с 4 кварталом 2024 года	сравнение с 3 кварталом 2025 года
К СВЕДЕНИЮ	1	5	2	100%	-60%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	5	10		-	-
ПО ГОСЗАКУПКАМ	1	1		-	-
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	44	57	76	73%	33%
ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ТОРГАМ	13	23	9	-31%	-61%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ				-	-
О ПРОВЕДЕНИИ СОБРАНИЯ		3		-	-
ЗАПРОСЫ СМИ		2	3	-	50%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	54	72	138	156%	92%
ИТОГО	118	173	228	93%	32%

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



Из 228 **обращений**, поступивших через платформу E-Otinish, **18** были отозваны, **138** – не относятся к компетенции Фонда, из которых **132** перенаправлены в соответствующие государственные органы.

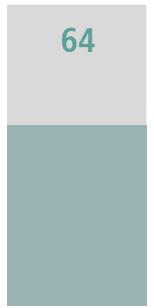
6 обращений, касающихся условий действующих договоров займов, заключённых с БВУ и МФО, а также вопросов, связанных с выплатами, улучшением кредитной истории и получением более выгодных условий погашения задолженности, не относятся к компетенции Фонда.

Таким образом, активными являются **72 обращения**.



СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ АКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4 квартал 2024 года

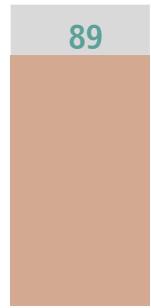


8
увеличение
количество
обращений

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.

3 квартал 2025 года

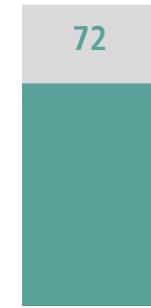


-17
снижение
количество
обращений

ПОДДЕРЖАНИЕ УСТОЙЧИВОЙ ДИНАМИКИ

В 3 квартале 2025 года зафиксировано 89 активных обращений, что на 39% выше по сравнению с 4 кварталом 2024 года. Такой рост отражает постепенное укрепление вовлеченности заявителей и стабильность внутренней операционной активности.

4 квартал 2025 года



МАКСИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

В 4 квартале 2025 года количество активных обращений снизилось до 72, что на 19% ниже, чем в 3 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

ОСНОВНАЯ
КАТЕГОРИЯ
ОБРАЩЕНИЙ
за отчетный
период





ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ФОНДА ПО СНИЖЕНИЮ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ

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 нем

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

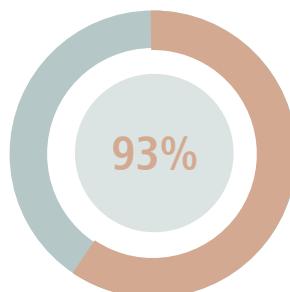


СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

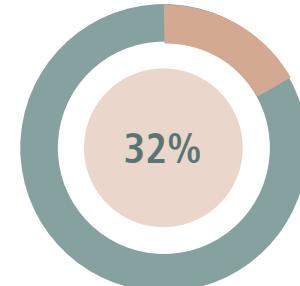
СРАВНЕНИЕ С 4 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

В 4 квартале 2024 года **91** заявитель обратился в Фонд с **118 обращениями**.

В 4 квартале 2025 года количество обращений увеличилось до **228**, и среди **91** заявителя осталось **4 человека**.



3 кв. 2025 г.



СРАВНЕНИЕ С 3 КВАРТАЛОМ 2025 ГОДА

В 3 квартале 2025 года **75** заявителей обратились в Фонд со **173 обращениями**.

В 4 квартале 2025 года количество обращений увеличилось до **228**, и среди **75** заявителей осталось только **6 человек**.