

# 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

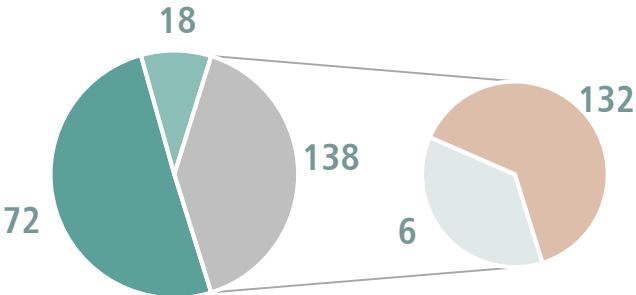


## ВИД ОБРАЩЕНИЯ

## 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

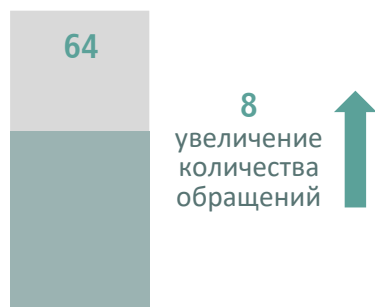


Из 228 **обращений**, поступивших через платформу E-Otinish, **18** были отозваны, **138** – не относятся к компетенции Фонда, из которых **132** перенаправлены в соответствующие государственные органы.

**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**.

## 4 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.

## 3 квартал 2025 года



### 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



Договорные обязательства с ФПК



По электронным торгам



Вопросы, связанные с действиями ЧСИ в соответствии с судебными решениями



Другие вопросы



### 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

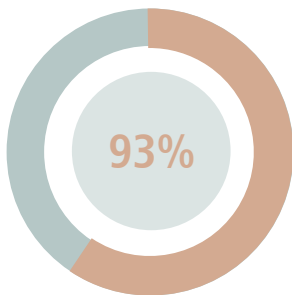
### Медиа-план

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

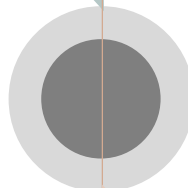
## СРАВНЕНИЕ С 4 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

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

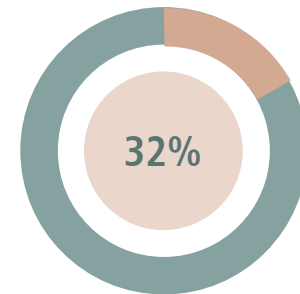
В 4 квартале 2025 года количество обращений увеличилось до **228**, и среди **91** заявителя остались **4 человека**.



3 кв. 2025 г.



4 кв. 2024 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 человека**.