

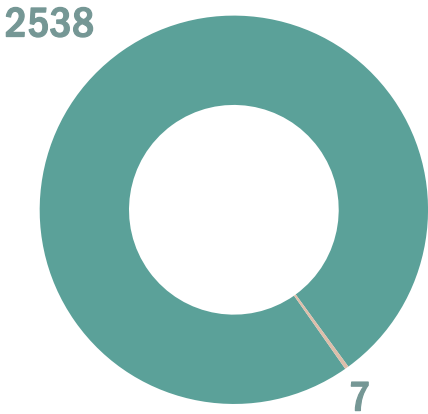
СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ
ЗВОНКОВ CALL-ЦЕНТРА В
АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ»
ЗА 3 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



ХАРАКТЕР ВОПРОС	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ЗВОНКОВ				
	3 квартал 2024 года	2 квартал 2025 года	3 квартал 2025 года	сравнение со 3 кварталом 2024 года	сравнение с 2 кварталом 2025 года
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	190	266	170	-11%	-36%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	4	9	5	25%	-44%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	10	11	14	40%	27%
ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	51	32	38	-26%	19%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	56	35	27	-52%	-23%
ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E- GAZYNA.KZ	1441	1805	1848	28%	2%
АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	352	370	426	21%	15%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	4	4	4	0	0
ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ФОНДА	0	0	6	0	-100%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	12	8	7	-42%	-13%
ИТОГО	2120	2540	2545	20%	0

Активные обращения

Не относящиеся к компетенции Фонда



Приём звонков по всем вопросам, касающимся деятельности АО «Фонд проблемных кредитов», согласно отчету по входящим обращениям за период с 01.07.2025 г. по 30.09.2025 г., составил 2545 звонков. В предыдущем отчетном периоде было принято 2540 звонка, а в аналогичном периоде обработано 2120 обращения, поступивших в Call-центр.

3 квартал 2024 года



ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

Увеличение числа звонков в текущем периоде (2545) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2120) свидетельствует о повышении активности граждан в процессе получения информации о государственных закупках и электронных торгах

2 квартал 2025 года



УВЕЛИЧЕНИЯ АКТИВНОСТИ ГРАЖДАН

Увеличение количества входящих звонков, составившее 2545 по сравнению с предыдущим отчетным периодом, в котором было зафиксировано 2540 звонка, свидетельствует о возрастании интереса к возможностям участия в государственных закупках и тендерах

3 квартал 2025 года



АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТЕЙ ГРАЖДАН

Увеличение числа обращений предоставляет возможность более детально проанализировать потребности и запросы граждан, что может помочь Фонду в дальнейшем улучшении работы и адаптации к требованиям граждан.

ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО 2545 ЗВОНКАМ

