

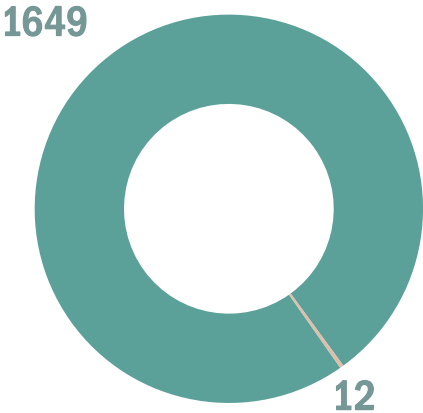
СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ
ЗВОНКОВ CALL-ЦЕНТРА В
АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ»
ЗА 4 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



ХАРАКТЕР ВОПРОС	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ЗВОНКОВ				
	4 квартал 2024 года	3 квартал 2025 года	4 квартал 2025 года	сравнение со 4 кварталом 2024 года	сравнение с 3 кварталом 2025 года
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	172	170	141	-18%	-17%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	8	5	2	-75%	-60%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	32	14	8	-75%	-43%
ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	42	38	20	-52%	-47%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	37	27	33	-11%	22%
ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E- QAZUNA.KZ	1019	1848	1176	15%	-36%
АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	361	426	245	-32%	-43%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	7	4	3	-57%	-25%
ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ФОНДА	9	6	9	0	50%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	28	7	12	-57%	71%
ИТОГО	1715	2545	1649	-4%	-35%

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 01.10.2025 г. по 31.12.2025 г., составил 1649 звонков. В предыдущем отчетном периоде было принято 2545 звонка, а в аналогичном периоде обработано 1715 обращения, поступивших в Call-центр.

4 квартал 2024 года



ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

Уменьшение числа звонков в текущем периоде (1649) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (1715) свидетельствует о незначительном снижении активности граждан в процессе получения информации о государственных закупках, электронных торгах и о деятельности Фонда

3 квартал 2025 года



УМЕНЬШЕНИЕ АКТИВНОСТИ ГРАЖДАН

Уменьшение количества входящих звонков, составившее 1649 по сравнению с предыдущим отчетным периодом, в котором было зафиксировано 2545 звонка, свидетельствует о возрастании интереса к возможностям участия в государственных закупках, тендерах и о деятельности Фонда

4 квартал 2025 года



МИНИМАЛЬНЫЙ

УРОВЕНЬ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Показатель активных обращений за 4 квартал 2025 года — самый низкий за последние четыре отчетных периода.

Даже незначительное снижение (на 3,8%) в сравнении с концом 2024 года говорит о хорошем темпе работы и фокусе на своевременное закрытие кейсов.

ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО 1649 ЗВОНКАМ

