

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



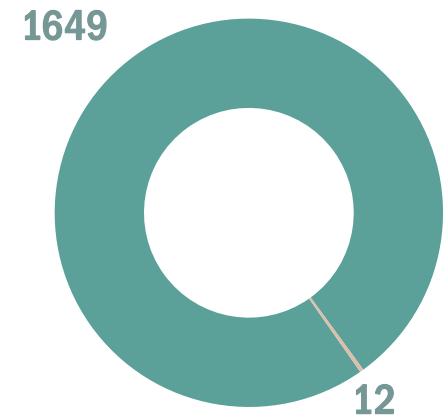


## ХАРАКТЕР ВОПРОС

## 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-QAZYNA.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%
<b>ИТОГО</b>	<b>1715</b>	<b>2545</b>	<b>1649</b>	<b>-4%</b>	<b>-35%</b>

- 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



66  
уменьшение  
количество  
звонков



3 квартал 2025 года



896  
уменьшение  
количество  
звонков



4 квартал 2025 года



#### ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

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

#### 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

#### 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

