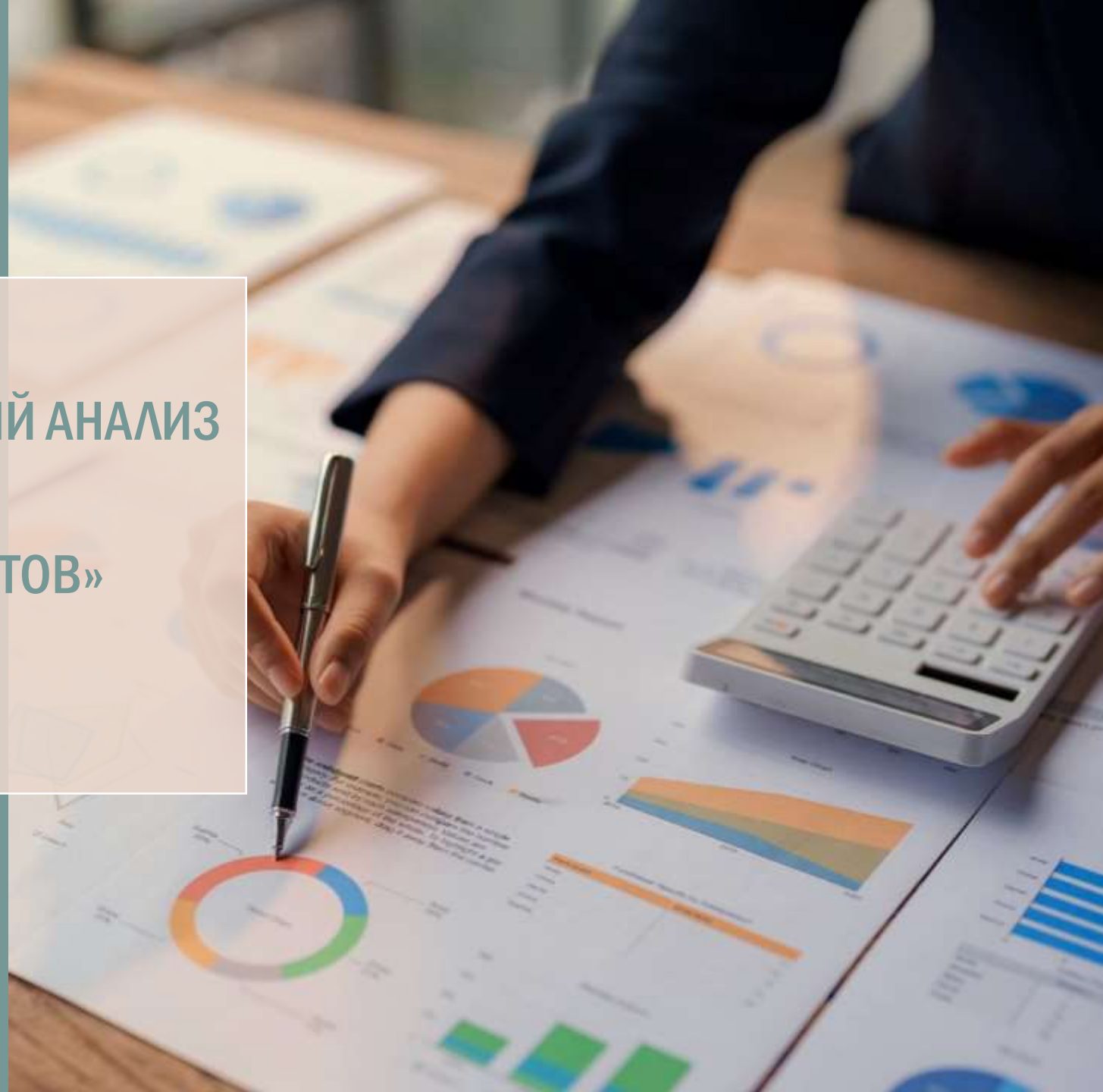
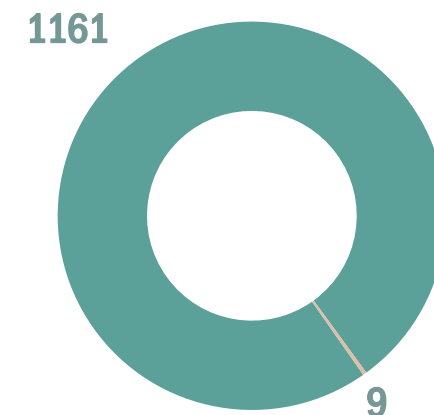


СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ  
ЗВОНКОВ CALL-ЦЕНТРА В  
АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ»  
ЗА 1 КВАРТАЛ 2026 ГОДА



ХАРАКТЕР ВОПРОС	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ЗВОНКОВ				
	1 квартал 2025 года	4 квартал 2025 года	1 квартал 2026 года	сравнение со 1 кварталом 2025 года	сравнение с 4 кварталом 2025 года
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФОНДА	246	141	191	-22%	36%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	5	2	3	-40%	50%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	21	8	29	38%	263%
ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ВХОДЯЩЕЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	36	20	19	-47%	-5%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	38	33	17	55%	-49%
ОБЪЯСНИТЬ РЕГЛАМЕНТ ТОРГА ДЛЯ УЧАСТИЯ В АУКЦИОНЕ НА ПОРТАЛЕ E-GAZYNA.KZ	962	1176	684	29%	-42%
АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОБЕДИТЕЛЯ ТОРГА ПОСЛЕ ПОДПИСАНИЯ ПРОТОКОЛА И ДКП	258	245	210	-19%	-14%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	5	3	6	20%	100%
ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВЛЕНИЯ И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ ФОНДА	13	9	2	-85%	-78%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	10	12	9	-10%	-25%
<b>ИТОГО</b>	<b>1594</b>	<b>1649</b>	<b>1170</b>	<b>-27%</b>	<b>-29%</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 01.01.2026г. по 31.03.2026г., составил **1170** звонков. В предыдущем отчетном периоде было принято **1649** звонка, а в аналогичном периоде обработано **1594** обращения, поступивших в Call-центр.

1 квартал 2025 года



## ИНДИКАТОР ВОВЛЕЧЕННОСТИ ГРАЖДАН

Уменьшение числа звонков в текущем периоде (1170) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (1594) свидетельствует о незначительном снижении активности граждан в процессе получения информации о государственных закупках, электронных торгах и о деятельности Фонда

4 квартал 2025 года



## УМЕНЬШЕНИЕ АКТИВНОСТИ ГРАЖДАН

Уменьшение количества входящих звонков, составившее 1170 по сравнению с предыдущим отчетным периодом, в котором было зафиксировано 1649 звонка, свидетельствует о снижении интереса к возможностям участия в электронных торгах и о деятельности Фонда

1 квартал 2026 года



## МИНИМАЛЬНЫЙ

### УРОВЕНЬ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Показатель активных обращений за 1 квартал 2026 года – самый низкий за последние четыре отчетных периода.

Даже незначительное снижение (на 27%) в сравнении с концом 2026 года говорит о хорошем темпе работы и фокусе на своевременное закрытие кейсов.

## ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО 1170 ЗВОНКАМ

ОСНОВНАЯ КАТЕГОРИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ  
за отчетный  
период



О деятельности Фонда



Объяснить Регламент торга для участия в аукционе на портале e-qazyna.kz



Алгоритм действий победителя торга  
Статус входящего обращения



Другие вопросы

Статус входящего обращения поступившего в Фонд

