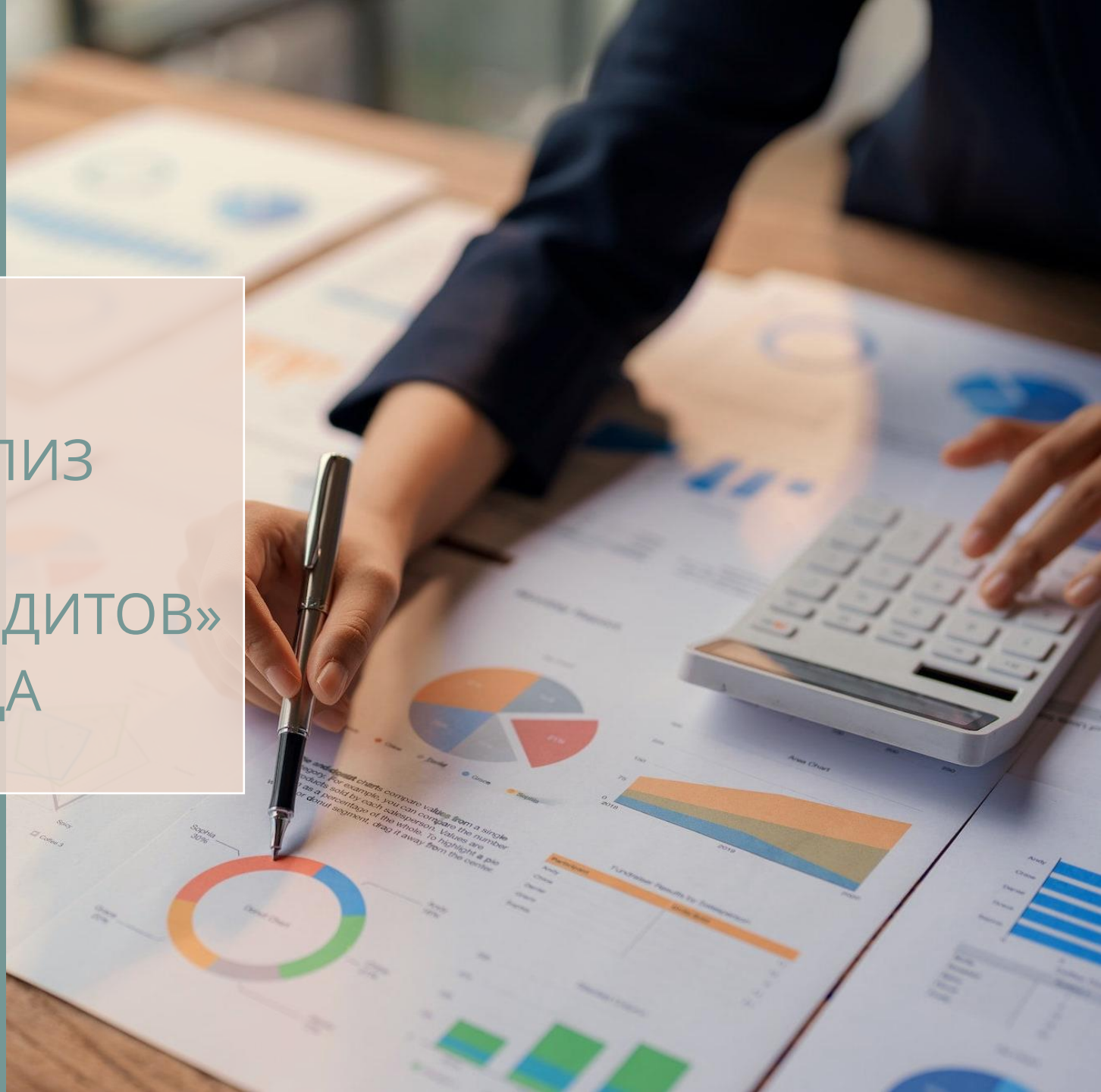


СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ В АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ» ЗА 1 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



ВИД ОБРАЩЕНИЯ

ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

	1 квартал 2024 года	4 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	сравнение с 1 кварталом 2024 года	сравнение с 4 кварталом 2024 года
ЗАЯВЛЕНИЕ	117	109	83	-29%	-24%
ЖАЛОБА	6		1	-83%	
ЗАПРОСЫ АДВОКАТОВ	2	1		-100%	-100%
ЗАПРОСЫ	1	4	3	200%	-25%
ЗАПРОСЫ СМИ	1	1	1	0%	0%
ЗАПРОСЫ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ	1	1	4	300%	300%
СООБЩЕНИЕ	2	2	17	750%	750%
ПРЕДЛОЖЕНИЕ	3			-100%	
ИТОГО	133	118	109	-18%	-8%

В I квартале 2025 года (*109*) зафиксировано устойчивое снижение количества обращений в Фонд по сравнению с аналогичным (*133*) и предыдущим (*118*) отчетным периодами.

Положительная динамика снижения количества обращений 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



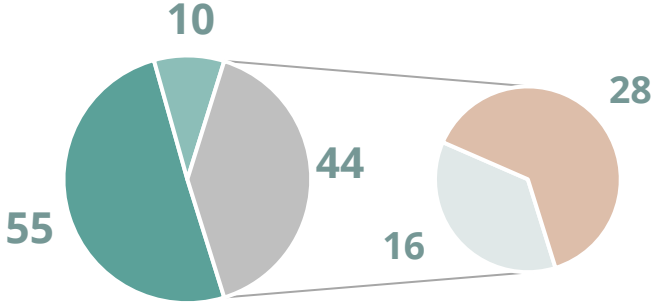
ВИД ОБРАЩЕНИЯ	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ				
	1 квартал 2024 года	4 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	сравнение с 1 кварталом 2024 года	сравнение с 4 кварталом 2024 года
К СВЕДЕНИЮ	4	3	2	-50%	-33%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ	0	5	5	-	-
ПО ГОСЗАКУПКАМ	0	1	3	-	200%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	64	42	36	-44%	-14%
ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ТОРГАМ	7	12	10	43%	-17%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	10	7	2	-80%	-71%
О ПРОВЕДЕНИИ СОБРАНИЯ	1	3	2	100%	-33%
ЗАПРОСЫ СМИ	1	1	2	100%	100%
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	46	44	47	2%	7%
ИТОГО	133	118	109	-18%	-8%

Активные обращения

Переадресованные в другие ГО по компетенции

Отозванные обращения

Не относящиеся к компетенции Фонда



Характер обращения	Количество
Активные обращения	55
Переадресованные в другие ГО по компетенции	10
Отозванные обращения	16
Не относящиеся к компетенции Фонда	28

Из **109 обращений**, поступивших через платформу E-Otinish, **10** были отозваны, **44** – не относятся к компетенции Фонда, из которых **16** перенаправлены в соответствующие государственные органы.

28 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 **55 обращений**.

1 квартал 2024 года



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАБОТКИ

Снижение активных обращений на 16 обращений за год говорит о том, что Фонду удастся быстрее и качественнее обрабатывать поступающую информацию.

Уменьшение “висящих” обращений напрямую свидетельствует об улучшении сроков рассмотрения и уровне ответственности работников.

4 квартал 2024 года



ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ ДИНАМИКИ

Несмотря на то, что начало года традиционно характеризуется увеличением обращений, количество активных обращений продолжает снижаться (на 19,7%).

Это подтверждает устойчивость достигнутого уровня качества обработки и позволяет говорить о выстроенной системе внутреннего контроля.

1 квартал 2025 года



МИНИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Показатель активных обращений за 1 квартал 2025 года — самый низкий за последние четыре отчетных периода.

Даже незначительное снижение (на 3,5%) в сравнении с концом 2024 года говорит о хорошем темпе работы и фокусе на своевременное закрытие кейсов.

ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО 55 АКТИВНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ



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

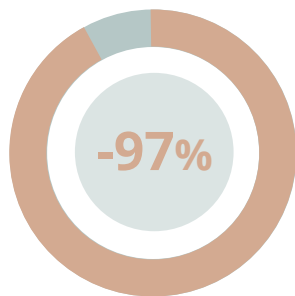
Медиа-план

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

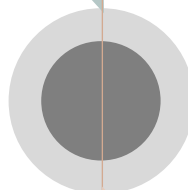
СРАВНЕНИЕ С 1 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

В 1 квартале 2024 года **89 заявителей** обратились в Фонд со **133 обращениями**.

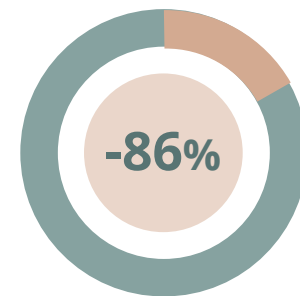
В 1 квартале 2025 года количество обращений снизилось до **4**, и среди 89 заявителей осталось только **4 человек**.



4 кв. 2024 г.



1 кв. 2024 г.



СРАВНЕНИЕ С 4 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

В 4 квартале 2024 года **91 заявителей** обратились в Фонд со **118 обращениями**.

В 1 квартале 2025 года количество обращений снизилось до **17**, и среди 91 заявителей осталось только **12 человек**.