

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ И КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ В АО «ФОНД ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ» ЗА 2 КВАРТАЛ 2025 ГОДА



ВИД ОБРАЩЕНИЯ	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ				
	2 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	2 квартал 2025 года	сравнение со 2 кварталом 2024 года	сравнение с 1 кварталом 2025 года
ЗАЯВЛЕНИЕ	55	83	80	45%	-4%
ЖАЛОБА	6	1	1	-83%	-
ЗАПРОСЫ АДВОКАТОВ	2		1	-50%	-
ЗАПРОСЫ	3	3	3	-	-
ЗАПРОСЫ СМИ		1	1	-	-
ЗАПРОСЫ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ	1	4	1	-	-75%
СООБЩЕНИЕ	1	17	10	90%	-41%
ПРЕДЛОЖЕНИЕ	2		3	50%	-
ИТОГО	70	109	100	43%	-8%

Во II квартале 2025 года **(100)** зафиксировано снижение количества обращений в Фонд с предыдущим **(109)** отчетным периодом.

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

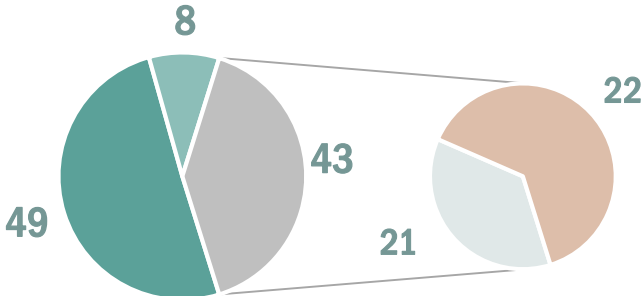
ВИД ОБРАЩЕНИЯ	ВСЕГО ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ				
	2 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	2 квартал 2025 года	сравнение со 2 кварталом 2024 года	сравнение с 1 кварталом 2025 года
К СВЕДЕНИЮ	4	2	3	-25%	50%
ПО КАДРОВОМУ ВОПРОСУ		5	1	-	-80%
ПО ГОСЗАКУПКАМ	1	3	1	-	-67%
ПО ВОПРОСАМ БАНКРОТСТВА, ДОГОВОРНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ЗАЙМАМ И ИМУЩЕСТВЕННЫХ ПРАВ	30	36	44	47%	22%
ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ТОРГАМ	9	10	5	-44%	-50%
ПО СУДЕБНЫМ ДЕЛАМ	1	2		-100%	-100%
О ПРОВЕДЕНИИ СОБРАНИЯ		2	1	-	-50%
ЗАПРОСЫ СМИ		2	2	-	-
НЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	25	47	43	72%	-9%
ИТОГО	70	109	100	-8,3%	+43%

Активные обращения

Переадресованные в другие ГО по компетенции

Отозванные обращения

Не относящиеся к компетенции Фонда

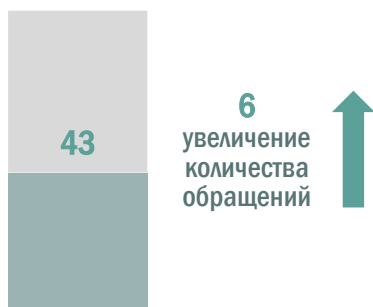


Из **100 обращений**, поступивших через платформу E-Otinish, **8** были отозваны, **43** – не относятся к компетенции Фонда, из которых **21** перенаправлены в соответствующие государственные органы.

22 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 **49 обращений**.

2 квартал 2024 года



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБРАБОТКИ

Данный период используется в качестве базы для сопоставления показателей последующих кварталов.

Зафиксированный уровень обращений отражает стабильную операционную активность, а также формирует основу для анализа динамики изменений в дальнейшем.

1 квартал 2025 года

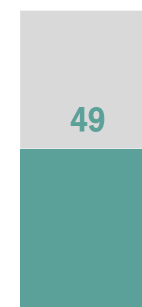


ПОДДЕРЖАНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ ДИНАМИКИ

В 1 квартале 2025 года наблюдается рост количества активных обращений на 28% по сравнению с 2 кварталом 2024.

Увеличение показателя может свидетельствовать о возросшей вовлеченности заявителей, а также о расширении охвата и активности внутренних сервисов фонда.

2 квартал 2025 года

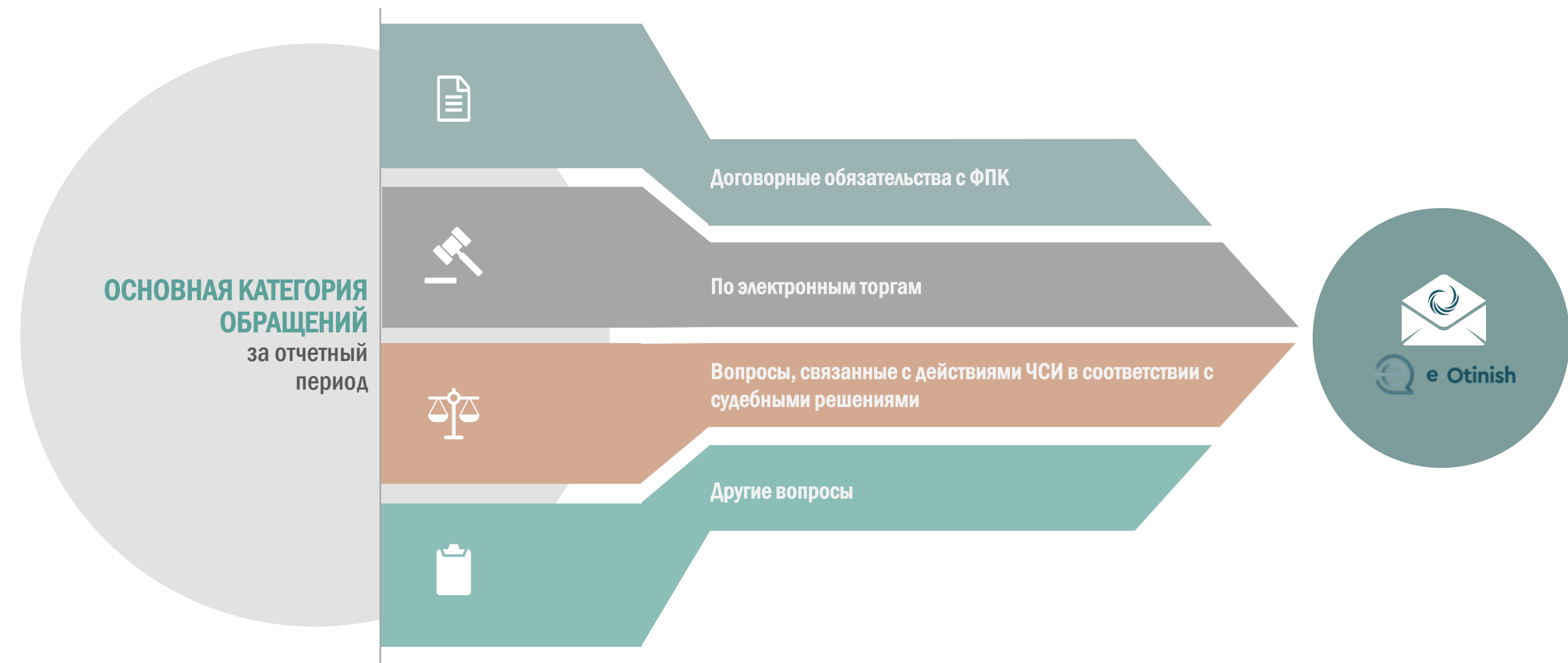


МИНИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД

Несмотря на снижение обращений на 11% по отношению к предыдущему кварталу, показатель остаётся выше уровня аналогичного периода 2024 года.

Это говорит о сформировавшемся устойчивом уровне обращаемости и сохранении положительной годовой динамики.

ХАРАКТЕР ВОПРОСОВ ПО 49 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

Медиа-план

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

Информационный стенд

В офисе Фонда размещен информационный стенд, с обеспечением свободного доступа лиц с инвалидностью к ним

Связь с общественностью

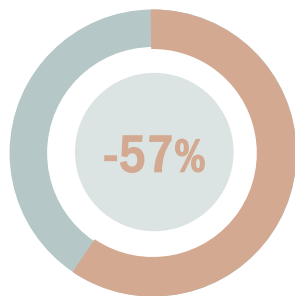
Проведена информационно-разъяснительная работа посредством каналов коммуникаций и организации семинаров, тренингов, встреч



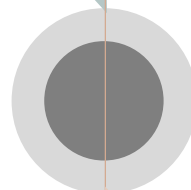
СРАВНЕНИЕ СО 2 КВАРТАЛОМ 2024 ГОДА

Во 2 квартале 2024 года **51 заявитель** обратился в Фонд с **70 обращениями**.

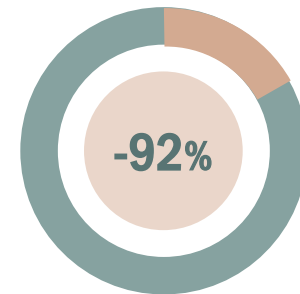
Во 2 квартале 2025 года количество обращений увеличилось до **30**, и среди **51** заявителя остались **2 человека**.



1 кв. 2025 г.



2 кв. 2024 г.



СРАВНЕНИЕ С 1 КВАРТАЛОМ 2025 ГОДА

В 1 квартале 2025 года **100** заявителей обратились в Фонд со **109 обращениями**.

Во 2 квартале 2025 года количество обращений снизилось до **9**, и среди **100** заявителей осталось только **2 человека**.