**Клиент дауысы (Voice of the Customer)**

Компания тұрақты түрде «Клиент дауысы» (VOC) зерттеуін жүргізеді, бұл бізге клиенттердің қанағаттануын бағалауға және олардың Банк жұмысы туралы пікірлерін жинауға мүмкіндік береді. 2024 жылға арналған VOC тұтынушыларының орташа рейтингі мүмкін болатын 5 ұпайдың 4,75-ін, бөлшек сауда тұтынушылар блогы үшін 4,74, заңды тұлғалар мен жеке кәсіпкерлер блогы үшін 4,77 болды.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2023** | **2024** | **2025 (маусым)** |
| **Баға VOC** | **4.83** | **4.74** | **4.78** |
| Бөлшек сауда бизнесі | 4.82 | 4.73 | 4.78 |
| ШОБ | 4.84 | 4.76 | 4.73 |
| **Өтініштер саны** | **4,936,865** | **11,229,962** | **2,849,758** |
| Бөлшек сауда бизнесі | 2,776,582 | 8,521,588 | 1,675,375 |
| ШОБ | 2,160,283 | 2,708,374 | 1,174,383 |
| **Бағалар саны** | **856,084** | **3,405,815** | **906,667** |
| **Жауап беру жылдамдығы (RR)** | **17.34%** | **30.33%** | **31.82%** |