


УТВЕРЖДАЮ:

Первый заместитель Председателя  
правления АКБ «Микрокредитбанк»

  
А.Хамидов  
«18» апрель 2024 г.

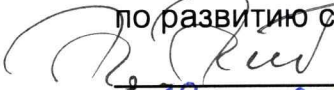
### ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

по проведению исследования по определению удовлетворенности  
клиентов банковскими услугами и лояльности клиентов к банку с  
помощью индексов - CSI (Customer Satisfaction Index, *индекс  
удовлетворенности клиентов*) и NPS (Net Promoter Score, *индекс  
лояльности клиентов*)  
АКБ «МИКРОКРЕДИТБАНК»  
на 12 листах

действует с «4» апреля 2024 г.

Внесено:

Вр.и.о. Начальника Управления  
по развитию сетей

  
А.Худайбергенов  
«18» апрель 2024 г.

Согласовано:

Вр.и.о. Директора Департамента  
стратегии и развития

  
Х.Мадумаров  
«18» апрель 2024 г.

Ташкент – 2024 г.

### Содержание:

1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг .....	3
2. Основание для реализации проекта .....	3
3. Требование к перечню работ и услуг .....	3
4. Место выполнения работ и услуг .....	8
5. Условия выполнения работ, оказания услуг, условия оплаты и сроки предоставления отчета .....	9
6. Требования к участнику .....	9
7. Сроки оказания услуг .....	10
8. Ответственность исполнителя .....	10
9. Иные требования .....	10

## 1. Наименование и цели использования выполняемых работ и оказываемых услуг

1.1. Услуги по проведению маркетинговых исследований определения индексов NPS (индекс удовлетворенности клиентов), а также CSI (индекс потребительской лояльности) в филиальной сети акционерно-коммерческого банка «Микрокредитбанк» (далее – Заказчик).

## 2. Основание для реализации проекта

2.1. Постановление Президента Республики Узбекистан «О дополнительных мерах по повышению доступности банковских услуг» от 23 марта 2018 года № ПП-3620.

2.2. Решением Правления Центрального банка Республики Узбекистан № 5/1 от 27 января 2024 года «Показатели финансовой устойчивости банковской системы и работы, подлежащие проведению в 2024 году».

## 3. Требования к перечню работ и услуг

3.1. Исполнитель проводит маркетинговое исследование (далее – Исследование) клиентов Заказчика с целью определения индексов NPS и CSI, используя методы (CATI (Телефонный опрос), CAPI (Персональное интервью) и CAWI (Интернет-опрос) и другие), согласованные с заказчиком.

3.2. Общее количество клиентов проводимого исследования: **1 875** юридических лиц и **1 875** физических лиц.

География проводимого исследования (Филиалы, Офисы и центры банковских услуг): Республика Каракалпакстан – **11**, Андижан – **8**, Бухара – **9**, Джиззак – **7**, Кашкадарья – **18**, Наваи – **7**, Наманган – **10**, Самарканд – **11**, Сырдарья – **5**, Сурхандарья – **12**, Ташкентская область – **14**, Фергана – **11**, Хорезм – **13** и город Ташкент – **7**.

Планируется провести исследования в 27 офисах банковских услуг и 115 центрах банковских услуг.

№	Регион	Филиалы, Офисы и центры банковских услуг	Количество интервью	Личное интервью		Телефонное интервью	
				Юр. лицо	Физ. Лицо	Юр. лицо	Физ. Лицо
1	Республика Каракалпакстан	Нукус ОБУ	40	10	10	10	10
2		Чимбай ОБУ	30	8	8	7	7
3		Бузатов ЦБУ	20	5	5	5	5
4		Жайхун ЦБУ	20	5	5	5	5
5		Турткул ЦБУ	30	8	8	7	7
6		Бунёдкор ЦБУ	20	5	5	5	5
7		Мангит ЦБУ	30	8	8	7	7
8		Кипчок ЦБУ	20	5	5	5	5
9		Элликкальъа ЦБУ	30	8	8	7	7
10		Хужайли ЦБУ	30	8	8	7	7
11		Муйнак ЦБУ	20	5	5	5	5
12			Андижан ОБУ	40	10	10	10

13	<b>Андижанская область</b>	Булокбоши ЦБУ	20	5	5	5	5
14		Жалакудук ЦБУ	20	5	5	5	5
15		Асака ЦБУ	20	5	5	5	5
16		Баликчи ЦБУ	20	5	5	5	5
17		Шахрихон ЦБУ	20	5	5	5	5
18		Истиклол ЦБУ	20	5	5	5	5
19		Окёр ЦБУ	20	5	5	5	5
20	<b>Бухарская область</b>	Бухара ОБУ	40	10	10	10	10
21		Олот ЦБУ	20	5	5	5	5
22		Накшбанд ЦБУ	20	5	5	5	5
23		Гала Осиё ЦБУ	20	5	5	5	5
24		Янгибозор ЦБУ	30	8	8	7	7
25		Шофиркан ЦБУ	30	8	8	7	7
26		Ғиждуван ЦБУ	30	8	8	7	7
27		Жондор ЦБУ	30	8	8	7	7
28		Ромитан ЦБУ	30	8	8	7	7
29	<b>Джиззакская область</b>	Джиззах ОБУ	40	10	10	10	10
30		Пахтакор ЦБУ	20	5	5	5	5
31		Галлаорол ЦБУ	30	8	8	7	7
32		Зарбдор ЦБУ	30	8	8	7	7
33		Заамин ОБУ	30	8	8	7	7
34		Карвансарай ЦБУ	20	5	5	5	5
35		Туркистон ЦБУ	20	5	5	5	5
36	<b>Кашкадарьинская область</b>	Карши ОБУ	40	10	10	10	10
37		Касби ЦБУ	20	5	5	5	5
38		Насаф ЦБУ	20	5	5	5	5
39		Обод-юрт ЦБУ	20	5	5	5	5
40		Камаша ЦБУ	30	8	8	7	7
41		Косон ЦБУ	30	8	8	7	7
42		Муборак ЦБУ	20	5	5	5	5
43		Гувалак ЦБУ	20	5	5	5	5
44		Кухна калъа ЦБУ	20	5	5	5	5
45		Шахрисабз ЦБУ	30	8	8	7	7
46		Чоршанбе ЦБУ	20	5	5	5	5
47		Бешкент ЦБУ	30	8	8	7	7
48		Миришкор ЦБУ	20	5	5	5	5
49		Чирокчи ЦБУ	30	8	8	7	7
50		Кукдала ЦБУ	20	5	5	5	5
51		Яккабоғ ЦБУ	20	5	5	5	5
52		Китоб ЦБУ	30	8	8	7	7
53		Янги Нишон ЦБУ	30	8	8	7	7
54	<b>Навоийская область</b>	Навоий ОБУ	40	10	10	10	10
55		Учкудук ЦБУ	20	5	5	5	5
56		Ёшлик ЦБУ	20	5	5	5	5
57		Газгон ЦБУ	20	5	5	5	5
58		Кизилкум ЦБУ	20	5	5	5	5

59		Кармана ЦБУ	30	8	8	7	7
60		Кизилтепа ЦБУ	30	8	8	7	7
61	<b>Наманганская область</b>	Наманган ОБУ	40	10	10	10	10
62		Чорток ОБУ	30	8	8	7	7
63		Жумашуй ОБУ	30	8	8	7	7
64		Тошбулок ОБУ	30	8	8	7	7
65		Янгикўргон ЦБУ	20	5	5	5	5
66		Туракуртон ЦБУ	20	5	5	5	5
67		Равнак ЦБУ	20	5	5	5	5
68		Поп ЦБУ	30	8	8	7	7
69		Чуст ЦБУ	30	8	8	7	7
70		Касансай ЦБУ	30	8	8	7	7
71		<b>Самаркандская область</b>	Самарканд ОБУ	40	10	10	10
72	Имом-Бухорий ЦБУ		20	5	5	5	5
73	Афросиёб ЦБУ		20	5	5	5	5
74	Куксарой ЦБУ		20	5	5	5	5
75	Каттакурган ОБУ		30	8	8	7	7
76	Лоиш ЦБУ		30	8	8	7	7
77	Булунгур ЦБУ		30	8	8	7	7
78	Зиёвуддин ЦБУ		30	8	8	7	7
79	Октош ЦБУ		20	5	5	5	5
80	Ургут ЦБУ		30	8	8	7	7
81	Жума ЦБУ		30	8	8	7	7
82	<b>Сирдарьинская область</b>	Гулистон ОБУ	40	10	10	10	10
83		Ховос ЦБУ	20	5	5	5	5
84		Сирдарё ЦБУ	30	8	8	7	7
85		Бахт ЦБУ	20	5	5	5	5
86		Боёвут ЦБУ	30	8	8	7	7
87	<b>Сурхандарьинская область</b>	Термиз ОБУ	40	10	10	10	10
88		Учкизил ОБУ	30	8	8	7	7
89		Денов ЦБУ	30	8	8	7	7
90		Шеробод ЦБУ	30	8	8	7	7
91		Узун ЦБУ	30	8	8	7	7
92		Музработ ЦБУ	30	8	8	7	7
93		Кумкурган ЦБУ	30	8	8	7	7
94		Шурчи ЦБУ	20	5	5	5	5
95		Жаркурган ЦБУ	30	8	8	7	7
96		Ангор ЦБУ	30	8	8	7	7
97		Кизирик ОБУ	30	8	8	7	7
98	Бандихон ЦБУ	20	5	5	5	5	
99	<b>Ташкентская область</b>	Нурафшан ОБУ	40	10	10	10	10
100		Олтинтепа ЦБУ	20	5	5	5	5
101		Бектемир ЦБУ	20	5	5	5	5
102		Ташкент ЦБУ	20	5	5	5	5
103		Оккурган ОБУ	30	8	8	7	7

104		Келес ОБУ	30	8	8	7	7
105		Охангарон ОБУ	30	8	8	7	7
106		Чирчик ЦБУ	20	5	5	5	5
107		Паркент ЦБУ	30	8	8	7	7
108		Газалкент ОБУ	30	8	8	7	7
109		Юкори-Чирчик ЦБУ	20	5	5	5	5
110		Кизилтог ЦБУ	20	5	5	5	5
111		Пискент ЦБУ	30	8	8	7	7
112		Олмалик ЦБУ	20	5	5	5	5
113	г. Ташкент	Тошкент шахар ОБУ	40	10	10	10	10
114		Янгихаёт ЦБУ	20	5	5	5	5
115		Юнусобод ЦБУ	20	5	5	5	5
116		Юксалиш ЦБУ	20	5	5	5	5
117		Корасарой ЦБУ	30	8	8	7	7
118		ОПЕРУ	40	10	10	10	10
119		Чилонзор ЦБУ	20	5	5	5	5
120		Ферганская область	Фаргона ОБУ	40	10	10	10
121	Фуркат ЦБУ		20	5	5	5	5
122	Сух ЦБУ		20	5	5	5	5
123	Учкуприк ЦБУ		30	8	8	7	7
124	Ибрат ЦБУ		20	5	5	5	5
125	Кукон ЦБУ		30	8	8	7	7
126	Бешарик ЦБУ		20	5	5	5	5
127	Узбекистон ЦБУ		20	5	5	5	5
128	Риштон ЦБУ		30	8	8	7	7
129	Олтиарик ЦБУ		20	5	5	5	5
130	Бобошбек ЦБУ		20	5	5	5	5
131	Хорезмская область	Хоразм ОБУ	40	10	10	10	10
132		Фаровон ЦБУ	20	5	5	5	5
133		Ҳонқа ЦБУ	20	5	5	5	5
134		Кушкупир ЦБУ	20	5	5	5	5
135		Келажак ЦБУ	20	5	5	5	5
136		Нихол ЦБУ	20	5	5	5	5
137		Ишонч ЦБУ	20	5	5	5	5
138		Богот ЦБУ	30	8	8	7	7
139		Коровул ЦБУ	30	8	8	7	7
140		Шовот ОБУ	30	8	8	7	7
141		Хива ЦБУ	30	8	8	7	7
142		Хива юлдузи ЦБУ	20	5	5	5	5
143		Янгиарик ЦБУ	20	5	5	5	5
<b>Всего:</b>			<b>3 750</b>	<b>967</b>	<b>967</b>	<b>908</b>	<b>908</b>

3.3. В рамках Исследования Исполнитель:

- проводит полную аудиозапись интервью с респондентами (аудиозапись должна быть целой, хорошего качества, чтобы можно было однозначно оценить взаимодействие полевых сотрудников с клиентами Банка);
- проводит онлайн и офлайн в подразделении банка опрос клиентов с целью выявления индекса лояльности, также удовлетворенности клиентов согласно вопроснику (Приложение №1), согласованному с Заказчиком (Первичные данные – такие, как полное имя, а также номер респондентов обязательны);
- Проводит опрос клиентов посредством телефонных звонков. Полностью записывает разговор (Напоминание о записи звонка респонденту обязательна!);

3.4. Отчёт о результатах Исследования должен быть предоставлен уполномоченным представителям Заказчика не позднее 7 (семи) рабочих дней после завершения Исследования.

3.5. Отчёты принимаются в случае согласия Заказчика с достоверностью и правильностью проведенного Исследования.

В случае несогласия с результатами Исследования по какому-либо из пунктов отчёта, Заказчик может отправить отчет на доработку (комментарий Заказчика должен содержать дату, ФИО и электронный адрес сотрудника Заказчика, отправившего отчет на доработку, номер раздела и номер вопроса анкеты, по которому есть замечания, содержание проблемы и пожелания в части ее решения).

3.6. В случае возврата отчёта на доработку Исполнитель обязан самостоятельно связаться с представителем Заказчика, отвечающим за этот проект, и разрешить возникшие вопросы в течение 5 (пяти) рабочих дней (не позднее указанного пятидневного срока, отведенного на разрешение претензии).

3.7. В случае повторного отклонения отчета Заказчиком, Исследование считается несостоявшимся. Признание Исследования несостоявшимся не освобождает Исполнителя от обязанности его проведения и предоставления по итогам отчета, соответствующего требованиям настоящего Технического задания.

3.8. Результаты исследования не принимаются, если:

- Выполненные аудиозаписи имеют плохое качество (в результате низкого уровня звука или присутствия на ней посторонних шумов, при отсутствии возможности распознать (расшифровать) более 30% (по хронометражу) диалога), неполные записи; не поддаются расшифровке;
- Повторное привлечение респондентов в ходе одного и того же исследования;
- Анкеты опроса заполнены не полностью;
- Привлечены связанные лица - сотрудники одной из сторон (Исполнителя и Заказчика) или лица, не являющиеся клиентами банка.

#### **4. Место выполнения работ и услуг**

4.1. Отделения Акционерно-коммерческого Банка «Микрокредитбанк» составляют – 143 отделения.

## **5. Условия выполнения работ, оказание услуг, условия оплаты и сроки предоставления отчёта**

- 5.1. Исполнитель обязуется оказать Услуги в течение 1 (одного) календарного (отчетного) месяца с даты начала оказания Услуг. Во всех этапах оказания услуг, исполнитель работает с представителем Заказчика и обязуется согласовывать каждый этап работы.
- 5.2. В течение 7 (семи) рабочих дней по завершении оказания Услуг Исполнитель направляет Заказчику Акт об оказанных Услугах по договору с приложением к нему Отчёта о результатах исследования, а также все первичные файлы.
- 5.3. Отчет о результатах исследования должен быть предоставлен на русском и/или узбекском языках в текстовом виде и в виде презентации. При этом, фото и аудио запись предоставляются на USB-flash накопителе.
- 5.4. Отчет о результатах исследования, помимо описания проделанной работы, полученных результатов и иной сопутствующей информации, должен содержать практические рекомендации по совершенствованию деятельности Заказчика и улучшению качества обслуживания клиентов на основании полученных результатов исследования/индексов.
- 5.5. Заказчик в течение 7 (семи) рабочих дней со дня получения подписанного Исполнителем Акта направляет Исполнителю подписанный со своей стороны Акт или мотивированный отказ от приемки оказанных Услуг. В случае не отправки Заказчиком подписанного Акта Исполнителю в указанные сроки, то услуги считаются оказанными надлежащим образом, и Заказчик не имеет претензий к оказанным услугам.
- 5.6. В случае мотивированного отказа Заказчика от приемки результатов оказанных Услуг, Стороны в течение последующих 3 (трех) рабочих дней должны по результатам рассмотрения замечаний составить двусторонний Акт с перечнем принятых Исполнителем замечаний и их устранения в сроки, согласованные Сторонами.
- 5.7. Оплата за исследование проводится путем перечисления 30% предоплаты, а остальные 70% после принятия Заказчиком акта принятых работ.
- 5.8. Сроки предоставления отчёта по результатам исследований: до 1 июня 2024 года.

## **6. Требования к участнику**

- 6.1. Проведение Исследования в строгом соответствии с данным Техническим заданием, внесение изменений и дополнений в объемы работ и условия проведения исследования только после согласования с уполномоченным лицом Заказчика.
- 6.2. Предоставление качественной аудиозаписи проверки с расшифровкой диалога (аудиозапись должна прослушиваться и быть доступной для расшифровки).
- 6.3. Предоставление полностью заполненных анкет опроса, а также Отчёта о результатах Исследования с расчётом индексов **NPS** и **CSI**.
- 6.4. Заказчику предоставляется сопровождающий менеджер, отвечающий за все рабочие вопросы. Менеджер должен постоянно работать с проектом, иметь электронный адрес и мобильный телефон.



## **7. Сроки оказания услуг.**

7.1. Срок оказания услуг - в течение 1 (одного) календарного месяца с момента подписания договора.

## **8. Ответственность исполнителя:**

8.1. Неисполнением и/или ненадлежащим исполнением Исполнителем своих обязательств по оказанию услуг считаются нарушения требований настоящего Технического задания, в том числе:

- Несвоевременное предоставление Отчета о результатах исследования, а также первичных материалов (файлов, записей, анкет и т.д.);
- Неполное и недостоверное заполнение анкет опросов;
- Непредставление или предоставление неполной/некачественной расшифровки аудиозаписи звонков.

8.2. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов нарушения требований настоящего Технического задания, Заказчик помимо отправки отчетов Исполнителя на доработку в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Технического задания, вправе применить к Исполнителю штраф в размере \_\_\_% от стоимости невыполненных работ (услуг) за каждый факт такого нарушения.

8.3. В случае нарушения Исполнителем сроков исполнения обязательств по оказанию услуг, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя выплаты пени в размере 0,5% за каждый календарный день просрочки, но не более 20% от суммы Договора.

8.4. В случае обнаружения в ходе оценки результатов проверок фактов фальсификации данных, Заказчик вправе потребовать от Исполнителя уплаты штрафа в размере 20% от стоимости Договора за каждый факт такой фальсификации.

## **9. Иные требования.**

9.1. Заявка на участие в конкурсе должна содержать следующие сведения:

- Лицензию на право занятия консалтинговой, а также маркетинговой деятельности (копия, заверенная печатью Участника).
- Свидетельство о государственной регистрации (копия, заверенная печатью Участника).
- Учредительные документы (копии)
- Финансовая отчетность по состоянию на 01.01.2024 года

9.2. Документ о подтверждении платежеспособности Участника.

9.3. Титульный лист, который должен содержать:

- Наименование Участника
- Юридический и почтовый адрес Участника
- Реквизиты представителя Участника
- Контактные телефоны, факс, e-Mail Участника

## Приложение-1

1. Опросник состоит из нескольких вопросов, определяющих коэффициент лояльности, коэффициент удовлетворённости клиентов, а также уточняющие первичные данные (*полное имя, номер телефона и область проживания*) респондентов.
2. **Пример проводимого опросника.**

### Легенда:

Доброго дня Вам, дорогие клиенты !  
Мы проводим социальный опрос с целью выяснить Ваше мнение о качестве оказываемых банковских услуг со стороны подразделений Микрокредитбанка и надежности банка в целом.

Ваше мнение очень важно для нас. Поэтому просим Вас активно участвовать в опросе и ответить на вопросы максимально объективно!

### Вопросник:

- 2.1 Введите Ф.И.О (произвольно) \* (*Короткий текст*)
- 2.2 Вы с нами ... \* (*Выбор из списка*)
  - A) До одного года
  - B) От 1 до 3 лет
  - C) От 3 до 5 лет
  - D) От 5 до 10 лет
  - E) Более 10 лет
  - F) Другое
- 2.3 Ваш номер телефона\* (*Набор цифр формата +998 (\*\*) \*\*\* \*\* \*\**)
- 2.4 Область деятельности\* (*Выбор из списка*)
  - A) Республика Каракалпакстан
  - B) г. Ташкент
  - C) Ташкентская область
  - D) Андижан
  - E) Фергана
  - F) Наманган
  - G) Бухара

- Н) Сырдарья
- І) Джизак
- Ј) Навои
- К) Самарканд
- L) Кашкадарья
- М) Сурхандарья
- Н) Хорезм

**2.5** Напишите отделение, в котором вы являетесь клиентом (Если несколько, перечислите их через запятую)? \* *(Короткий текст)*

**2.6** Какими продуктами нашего банка вы пользуетесь больше всего? \* *(Множественный выбор)*

- А) Кредиты
- В) Вклады (Депозиты)
- С) Платежи
- Д) Переводы
- Е) Экспорт-импорт
- Ф) Банковские карты
- Г) Гос. Программы
- Н) Другое

**2.7** Как вы оцениваете качество оказываемых услуг в вашем районе? *(Шкала от 1 до 10 от плохого к хорошему)*

**2.8** Как вы оцениваете качество и компетентность работы сотрудников банка \**(Шкала от 1 до 10 от плохого к хорошему)*

**2.9** Как вы оцениваете работу колл-центра банка? \*\**(Шкала от 1 до 10 от плохого к хорошему)*

**2.10** Какие сотрудники подразделения банка, по-вашему, заслуживают похвалы/упрёка (Пожалуйста напишите с деталями) \* *(Длинный/короткий текст)*

**2.11** Посоветуете ли обслуживающий вас банк вашим знакомым, друзьям, коллегам или родным? \* Если да, то почему? Если нет, то почему? *(Выбор из списка)*

- А) Да, посоветую
- В) Да, но только по определенным продуктам

С) Да, если у меня есть там знакомый

D) Нет

E) Никогда

F) Другое

**3.** Все вопросы обязательны и должны быть заполнены в полной мере.

**4.** Контент (в)опросника обсуждается и согласовывается с уполномоченными лицами Заказчика до начала исследования и любые изменения в сценарии (техническом задании) производятся по инициативе или согласованию с Заказчиком.