

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Первый заместитель**

**Президента Правления  
АКБ «Узпромстройбанк»**

**А.Акбаржонов**

**15 сентября 2022 год**



## **ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**На поставку услуг по исследованию качества обслуживания клиентов по средствам  
таинственного покупателя**

**Ташкент 2022г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения.....	3
2. Содержание работ и общие требования.....	4
3. Объём и условия оказания услуг.....	4
4. Основные требования к исполнителю оказываемых услуг.....	5
5. Сроки (периоды) оказания услуг.....	5
6. Требования к безопасности оказания услуг и их результатов.....	6
7. Порядок сдачи и приемки результатов услуг.....	6
8. Требования по объёму гарантий качества услуг.....	6
9. Иные требования к услугам и условиям их оказания.....	6

## 1. Общие сведения

1.1. Настоящее техническое задание (далее – ТЗ) определяет перечень, объем и порядок выполнения работ по исследованию качества обслуживания клиентов по средствам таинственного покупателя в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

### 1.2. Заказчик

АКБ «Узпромстройбанк» (далее по тексту «Заказчик», «Банк», «Узпромстройбанк»).

Реквизиты:

Адрес: Узбекистан, г. Ташкент, 100 000, улица Шахрисабз, 3

Телефоны: (+998 71) 200-43-43, (+998 78) 120-45-00

1.3. Место выполнения работ (оказания услуг): Услуги оказываются Исполнителем дистанционно согласно ежемесячно предоставленным сведениям о текущих точках продаж Банка.

Все соответствующие документы, подготовленные для Банка, в рамках указанных выше этапов оказания услуг должны быть переданы Банку на условиях заключаемого договора.

1.4. Целью закупки услуг исследованию качества обслуживания клиентов по средствам таинственного покупателя является определить уровень и качество обслуживания новых Клиентов, максимально выявить свои слабые и сильные стороны относительно потенциальных Клиентов и скорректировать политику и подход к работе с клиентами.

1.5. Срок оказания услуг по 18 рабочих дней ежемесячно до 1 ноября 2023 года, при условии предоставления всей необходимой информации и документов.

1.6. Предельная стоимость оплаты услуг поставщика составляет 510 720 000 (пятьсот десять миллионов семьсот двадцать тысяч) сум. В 43 (сорок три) отделениях 1-го класса по 4 (четыре) проверки ежемесячно, и в 47 отделениях 2-го класса по 2 (две) проверки в каждом месяце. Общее количество проверок 3192 (три тысячи сто девяносто два) проверок в год. Каждый месяц по 266 (двести шестьдесят шесть) проверок. Стоимость одной проверки не должна превышать 160 000 (сто шестьдесят тысячи) сум.

1.7. В цену работ (оказания услуг) включены все расходы, включая транспортные расходы, все налоги и обязательные платежи.

1.8. Форма, периодичность и метод оплаты: в национальной валюте Республики Узбекистан перечислением.

1.9. Выполнение поручений Исполнителем, касающихся исследований качества обслуживания клиентов по средствам таинственного покупателя, оформляется актом выполненных работ и счет-фактурой, которые подписываются и утверждаются обеими Сторонами подписью. При несогласии с актом выполненных работ и счет-фактурой, Заказчик направляет (онлайн либо в бумажной форме) отказ с указанием причины в течение 3 (трех) дней с даты выставления акта выполненных работ и счет-фактурой.

1.10. Оплата будет производиться на основании подписанной счет-фактуры в течение 30 (тридцати) дней с даты выставления счет-фактуры.

1.11. Исполнитель: Исполнитель по данному проекту будет определен на основе результатов закупочной процедуры – отбора наилучших предложений (конкурс).

1.12. Источники финансирования: источником финансирования услуг по Проекту являются собственные средства АКБ «Узпромстройбанк».

### 1.13. Ключевые характеристики АКБ «Узпромстройбанк»

АКБ «Узпромстройбанк» был основан в 1922 году как Промышленный банк. В 1991 году банк преобразован в акционерно-коммерческий. В 2009 году изменено наименование на

открытый акционерный коммерческий банк «Узбекский промышленно-строительный банк» (АКБ «Узпромстройбанк»).

Предмет и цели банковской деятельности:

Банком является юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, осуществляющее в совокупности операции по открытию и ведению банковских счетов, проведению платежей, привлечению денежных средств во вклады (депозиты), предоставлению кредитов от своего имени, определяемые в качестве банковской деятельности.

Банки вправе осуществлять финансовые операции, указанные в лицензии на право осуществления банковской деятельности.

Предметом банковской деятельности являются деньги, валютные ценности и другие финансовые инструменты.

Максимальная эффективная реализация функций денег служит предметом банковской деятельности.

Банк является коммерческой организацией, основной целью которой является получение прибыли, и он независим в принятии решений, касающихся банковских операций. Банк является универсальным банком и является частью единой банковской системы Республики Узбекистан.

## **2. Содержание работ и общие требования**

### **2.1. Методика проведения исследования**

Агентство предлагает проведение исследований следующим методом по секторам:

#### **В2В (Сегмент малого и среднего бизнес)**

##### **1. Таинственный посетитель**

Интервьюер посещает банк Клиента по заранее составленному сценарию. Результаты исследований представляются в форме презентации в бумажной форме, заверенная официальной печатью и подписью Исполнителя. Возможно также по предварительной договорённости с Клиентом предоставление в электронной и бумажной форме первичных данных (анкеты с ответами, аудиозаписи) и фотографии с указанием даты и времени проверки каждой точки. Примерная форма вопросника с анкетами предоставляются заказчиком.

#### **В2С (Сегмент розничного бизнеса)**

##### **1. Таинственный посетитель**

Интервьюер посещает банк Клиента по заранее подготовленному сценарию. Результаты исследований представляются в форме презентации в бумажной форме, заверенная официальной печатью и подписью Исполнителя. Возможно также по предварительной договорённости с Клиентом предоставление в электронной и бумажной форме первичных данных (анкеты с ответами, аудиозаписи) и фотографии с указанием даты и времени проверки каждой точки. Примерная форма вопросника с анкетами предоставляются заказчиком.

## **3. Объём и условия оказания услуг**

**В2В (Сегмент малого и среднего бизнес) 133 визита ежемесячно;**

**В2С (Сегмент розничного бизнеса) 133 визита ежемесячно.**

Наименование расходов	B2C	B2B
Одно отделение 1-го класса 4 (четыре) визита B2B и B2C за месяц	2 визита	2 визита
Одно отделение 2-го класса 2 (два) визита B2B и B2C за месяц	1 визит	1 визит
Аналитика 1 (одного) отделения за месяц	4 визита на 1 (один) отделение 1-го класса	
Аналитика 1 (одного) отделения за месяц	2 визита на 1 (один) отделение 2-го класса	
<b>Всего 90 отделений, 3192 визита за календарный год.</b>		

#### **Инструментарий для проверки достоверности интервью**

По точкам посещённых таинственными посетителями возможно предоставление всех заполненных анкет с указанием даты проверки и аудиозаписей, а также по предварительной договорённости с Клиентом проведение видео и фотографирование внешнего вида точек с указанием даты.

#### **География исследований**

Город Ташкент и Ташкентская область, Республика Каракалпакстан, Андижанская область, Ферганская область, Наманганская область, Сырдарьинская область, Джизакская область, Бухарская область, Навоиская область, Самаркандская область, Кашкадарьинская область, Сурхандарьинская область, Хорезмская область.

Ежемесячно со стороны Исполнителя предоставляется отчёт деятельности точек продаж в виде презентации в распечатанном и электронном виде.

#### **4. Основные требования к исполнителю оказываемых услуг**

№	Характеристика	Требования
1.	Опыт работы	Успешный опыт и квалификацию по оказанию подобных услуг (не менее двух заключённых договоров на аналогичные по составу оказываемые услуги), предусмотренным настоящим техническим заданием. Оказание услуг крупным коммерческим банкам и государственным компаниям Республики Узбекистан (не менее двух) будет считаться преимуществом;
2.	Специалисты	Наличие в команде квалифицированных специалистов с опытом работы по исследованию качества обслуживания клиентов по средствам таинственного покупателя;
3.	Прочие	Исполнитель (фирма) в Республике Узбекистан, зарегистрированный в установленном порядке; Возможность оказания услуг и составление документов на английском, русском и узбекском языках.

#### **5. Сроки (периоды) оказания услуг**

5.1. Исполнитель оказывает услуги с даты поступления запроса от Банка в срок не более 18 рабочих дней. Указанные сроки включают предоставление заполненных анкет и аудиозаписей, а также отчёт деятельности точек продаж.

## 6. Требования к безопасности оказания услуг и их результатов

6.1. Все услуги должны производиться в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан, содержащих требования к конфиденциальности и безопасности. Вся предоставляемая информация в рамках оказываемых услуг является конфиденциальной, и Исполнитель обязан соблюдать все требования конфиденциальности по отношению к получаемым информациям.

6.2. Исполнитель не вправе передавать конфиденциальные сведения и документы сторонним лицам, либо разглашать их, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.

## 7. Порядок сдачи и приемки результатов услуг

7.1. Выполнение поручений Исполнителем, касающихся исследования качества обслуживания клиентов в точках продаж Банка по средствам таинственного покупателя, оформляется актом выполненных работ и счет-фактурой, которые подписываются и утверждаются обеими Сторонами. При несогласии с актом выполненных работ и счет-фактурой, Заказчик направляет (онлайн либо в бумажной форме) отказ с указанием причины в течение 3 (трех) дней с даты выставления акта выполненных работ и счет-фактурой.

7.2. Оплата будет производиться на основании подписанной счет-фактуры в течение 30 (тридцати) дней с даты выставления счет-фактуры.

## 8. Требования по объему гарантий качества услуг

Результаты оказания услуг в полном объеме должны соответствовать требованиям, предъявляемым к их объему и качеству в соответствии с договором оказания услуг. Исполнитель возмещает Заказчику убытки, возникшие по его вине.

## 9. Иные требования к услугам и условиям их оказания

**Важно: Исполнитель для оказания услуг не может привлекать соисполнителей или субподрядчиков.**

Директор департамента  
продаж и координации сети

 А.Камалов