

# מדינת ישראל

## משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

י"ד באייר התשע"ג  
24 באפריל 2013  
שה. 2013-19296

### נוסח פרסום

#### **בקשה לקבלת מידע (RFI) בתחום מדידת שירות הניתן ללקוחות גופים מוסדיים**

אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר (להלן - **האגף**), מבקש לקבל מידע אודות מדידת רמת שירות הניתנת ללקוחות גופים מוסדיים בענפי שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

האגף עוסק בהתוויית מדיניות, בהסדרה ובפיקוח שוטף בתחומי ביטוח, פנסיה וגמל. במסגרת פעילותו בתחום השירות, האגף מעוניין לספק לציבור אפשרות מעשית להשוות את טיב השירות הניתן על ידי הגופים השונים. טרם פרסום המכרז להתקשרות עם הספק שיבצע בפועל את המדידה, האגף מבקש לקבל מידע מגופים מקצועיים בתחום הסקרים ואיסוף מידע בתצורת לקוח סמוי אודות מאפייני המדידה המתוארת במסמכי בקשת המידע והעלויות הכרוכות בביצועה.

במסגרת בקשת המידע, הגוף המקצועי מתבקש לפרט את תפיסתו לגבי מאפייני המדידה, הצגת הנתונים והדיווח לאגף והעלויות הכרוכות בביצועה, לרבות האפשרות להרחיב את הבקורות לשפות נוספות כגון ערבית, רוסית, אמהרית או אנגלית.

ניתן לעיין במסמכים המלאים של בקשת המידע באתר האינטרנט שכתובתו [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il).

אין בפניה זו משום התחייבות כלשהי של האגף לפרסם מכרז בנושא פנייה זו, ואין בהיענות לה כדי להקנות יתרון במכרז עתידי, אם וכאשר יפורסם, ואין בה כדי להבטיח עמידה בתנאי הסף או בכל תנאי אחר לעניין מכרז כאמור.

אם יחליט האגף לפרסם מכרז כאמור, הוא יהיה רשאי לדרוש במכרז שירותים שונים מאלה שהוצגו בפניה זו, ויהיה רשאי להציב תנאים נוספים או שונים מאלה שהוצגו בפניה זו, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכיו.

הגשת המענה לבקשת המידע יש להפנות אל נציג המשרד עד יום 21.5.13, מר בוריס פבלוב באמצעות כתובת המייל: [borisp@mof.gov.il](mailto:borisp@mof.gov.il). בנוסף, ניתן לפנות בשאלות או בקשות להבהרה בעניין בקשת מידע זו בטלפון 02-5317185.