

# מדינת ישראל

## משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

### 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, כפי שיפורטו להלן:

#### 1. כללי

האגף עוסק בהתוויית מדיניות, בהסדרה ובפיקוח שוטף בתחומי ביטוח, פנסיה וגמל. האגף רואה בשירות איכותי ואמין תנאי יסודי ליכולתו של לקוח לממש את זכויותיו, לרבות בזמנים בהם חלה עליה יוצאת דופן בכמות הפניות אל גוף מוסדי. על מנת לעודד את התחרות ולהבטיח שיפור מתמשך בשירות אותו מקבל הלקוח, האגף מעוניין לספק לציבור אפשרות מעשית להשוות את טיב השירות הניתן על ידי הגופים השונים. במסגרת הפעילות האמורה, האגף מעוניין למדוד באופן רציף, באמצעות ספק חיצוני, בתצורת לקוח סמוי וסקרי שביעות רצון את השירות הניתן ללקוחות הגופים המוסדיים. טרם פרסום המכרז להתקשרות עם הספק שיבצע בפועל את המדידה (להלן - הספק), האגף מבקש לקבל מידע מגופים מקצועיים בתחום הסקרים ואיסוף מידע בתצורת לקוח סמוי (להלן - הגוף המקצועי) אודות מאפייני המדידה המתוארת והעלויות הכרוכות בביצועה. יודגש כי אין באמור משום קביעת המתודולוגיה שנבחרה ע"י האגף.

#### 2. מאפייני המדידה

מדידת השירות תתבצע בשלושה ערוצים:

- שירות טלפוני - מבוסס על תשאול לקוחות לאחר טיפול בפניה, לרבות מדידת זמנים, הערכת מודד או לקוח סמוי, ואיסוף נתונים שמתפרסמים על ידי הגוף הנבדק.
- סניפים - מבוסס עיבוד נתונים פומביים שמתפרסמים ברבים ונתונים ייחודיים שיועברו לצורך המדידה על ידי הגוף הנבדק.
- אינטרנט - מבוסס על הערכת מודד או לקוח סמוי ביחס לשירות הניתן באתר האינטרנט של הגוף הנבדק. להלן טבלה המסכמת את השיטות וערוצי המדידה:

| שיטת המדידה             | טלפוני | סניף פרונטאלי | אתר אינטרנט |
|-------------------------|--------|---------------|-------------|
| תשאול                   | v      |               |             |
| מדידת זמנים             | v      |               | v           |
| הערכת מודד או לקוח סמוי |        |               | v           |
| איסוף ועיבוד נתונים     | v      | v             |             |

#### 2.1. מאפייני הסקר הטלפוני

- 2.1.1. ביצוע סקרי שביעות רצון טלפוניים ללקוחות שבאו במגע עם אחד מערוצי השירות של הגוף הנבדק. הסקר יבוצע בחמישה ענפים וברוב החברות הפועלות בענף, על פי החלוקה הבאה: ביטוח כללי - 13 חברות, ביטוח בריאות - 11 חברות, ביטוח חיים - 8 חברות, פנסיה - 14 חברות, קופת גמל - 20 חברות. יצוין כי חלק מהחברות מספקות שירותים במספר ענפים אך לצורך המדידה יש להתחשב בהן כישויות נפרדות.
- 2.1.2. אחת לשבוע או בתדירות דומה, הספק יקבל קובץ עם פרטי התקשרות של הלקוחות הרלוונטיים ויידרש לבצע את הסקרים במתכונת רציפה על פני כל השנה.

2.1.3. שאלון הסקר יבוצע בשפה העברית וברובו המכריע יהיה זהה עבור כל הענפים הנבדקים (ראה שאלון לדוגמה המצורף בנספח).

2.1.4. האוכלוסייה הנסקרת היא אוכלוסיית לקוחות גופים מוסדיים, ישראלית כללית וברובה היא מעל גיל 25.

## 2.2. מאפייני בקורות לקוח סמוי

2.2.1. ביצוע בקורות יהיה בתצורת תצפית של לקוח סמוי בערוץ שירות טלפוני וכן איסוף נתונים ממאגרי מידע, הנמצאים בידי האגף ויועברו לספק באופן רציף, לאחר מכן הספק יתבקש לחשב את הפרמטרים עבורם.

2.2.2. ביצוע הבקורות יתבצע במתכונת רציפה על פני כל השנה, אך תדירות הבקורות משתנה בהתאם לפריט הנמדד, על פי הטבלה הבאה:

| נושא          | פריט נמדד                     | פירוט  | אופן מדידה                                 | תדירות ביצוע   |
|---------------|-------------------------------|--|--|----------------|
| מהירות השירות | זמן המתנה לשירות*             | זמן המתנה עד קבלת מענה מנציג שירות במוקד טלפוני              | מדידת זמנים באמצעות לקוח סמוי              | רציף           |
|               | משך טיפול                     | משך טיפול עד לקבלת תוצר בשירות הטלפוני                       | חישוב פרמטרים מתוך דוחות אקסל שיועברו לספק | חודשי          |
|               |                               | משך טיפול עד לקבלת תוצר בשירות הניתן באינטרנט                | חישוב פרמטרים מתוך דוחות אקסל שיועברו לספק | חודשי          |
| זמינות        | ימים ושעות פעילות*            | ימים ושעות פעילות בסניפים                                    | איסוף ממאגרי מידע וחישוב פרמטר, לקוח סמוי  | חודשי          |
|               |                               | ימים ושעות מענה טלפוני                                       | איסוף ממאגרי מידע וחישוב פרמטר, לקוח סמוי  | חודשי          |
|               | שיעור אי מענה או השארת הודעה* | שיעור המקרים בהם הלקוח לא קיבל מענה או שהתבקש להשאיר פרטים   | לקוח סמוי                                  | רציף           |
|               | חזרה ללקוח*                   | שיעור השיחות שהגוף חזר ללקוח עד לשעה 12:00 ביום העסקים העוקב | לקוח סמוי                                  | רציף           |
| נגישות        | כיסוי אוכלוסייה               | מיקום סניפים לשירות פרונטאלי                                 | איסוף ממאגרי מידע וחישוב פרמטר             | רבעוני         |
|               |                               | שפות השירות הטלפוני*   | לקוח סמוי                                  | רבעוני או רציף |
|               | נגישות לבעלי מוגבלות          | שפות השירות באתר האינטרנט                                    | הערכת מודד                                 | רבעוני         |
|               |                               | אמצעים מותאמים לקבלת שירות באתר האינטרנט                     | הערכת מודד                                 | רבעוני         |

2.3. הבקורות יבוצעו בשפה העברית.

2.4. המדידות יבוצעו במהלך מחזור מדידה רבעוני, באופן רציף, יסוכמו ויעובדו לדו"ח רבעוני.

## 3. הצגת הנתונים ומאפייני הדיווח

3.1. דיווח בכל רבעון שמתבסס על ניתוח כמותי של הנתונים שיתקבלו במהלכו.

\* חמשת פריטים אלו נאספים יחדיו וייבדקו כל פעם ביצירת מגע טלפוני אחד

3.2. דו"ח רבעוני יכלול סיכום והצגת הנתונים עבור כל אחד מחמשת הענפים בנפרד, מגמות והשוואה לנתונים במחזורי מדידה קודמים, הבדלים בין החברות השונות, ניתוח השאלות השונות וחישוב מדדי טיב השירות כפי שיוגדרו מראש.

3.3. דו"ח שנתי יכלול סיכום הנתונים שנאספו במהלך השנה והצגתם ברמה השנתית.

3.4. הספק יידרש לאפשר לנציגי האגף, גישה מקוונת לנתונים היומיים הנאספים, לדו"חות בקרה, לנתונים מעובדים ולדוחות המופקים מהם.

3.5. הספק יידרש לספק לנציגי האגף, כלי מקוון המאפשר ליצור דו"ח משתמש שיכלול ציונים לפריטים שנמדדו ומדדים שהוגדרו מראש.

#### 4. המידע המבוקש מהגוף המקצועי

במענה לסעיף זה, הגוף המקצועי מתבקש לפרט את תפיסתו לגבי אופן מדידת הפריטים, הצגת הנתונים והדיווח לאגף. בין היתר, רשאי הגוף המקצועי להתייחס לסוגיות הבאות:

4.1. תפיסת הגוף המקצועי את מאפייני המדידה הכללית, לרבות היקף המדידות, שיטות המדידה, תזמון ולהציע התאמות במידה הצורך.

4.2. הגוף המקצועי מתבקש להתייחס לאופן איסוף הנתונים, לעיתוי איסוף הנתונים, לקשיים או לאתגרים בתפיסת המשרד לגבי איסוף הנתונים ממאגרי מידע פומביים, ולסוגים נוספים של מאגרי מידע שמהם ניתן לשאוב את הנתונים ולהציע התאמות במידה הצורך.

4.3. שאלון סקר שביעות רצון טלפוני לדוגמה המצורף כנספח, בכלל זה ניתן להצביע ובמידת הצורך להציע התאמות על אתגרים ביישומו, בפריטי המדידה ובסולמות הערכה.

4.4. תהליך הטיוב המוצע לשאלון סקר שביעות רצון טלפוני לדוגמה, המצורף כנספח, והעלויות הנדרשות לשם כך.

4.5. אתגרים ופתרונות הנובעים מהצורך להציג מקרי בוחן או תסריטי שיחה, המתבססים על נתונים אישיים, לצורך ביצוע תשאול הלקוח הסמוי.

4.6. הגוף המקצועי רשאי להציע רכיבי מדידה נוספים, ביחס לשירות הניתן ללקוחות גופים מוסדיים, שניתן להעריכם באמצעות נתונים המתפרסמים במאגרי מידע פומביים.

4.7. הגוף המקצועי מתבקש לציין מהן ההנחות המקצועיות עליהן הוא מתבסס במסגרת המענה לבקשה זו. בכלל זה, ניתן להתייחס לפרק הזמן הנדרש לביצוע המדידות, סוג המודדים שיבצעו את המדידות וכדומה.

4.8. עלויות סקרים טלפוניים, על פי הכמויות והתרחישים הבאים:

| כמות סקרים טלפוניים בחודש - תרחיש ב' | כמות סקרים טלפוניים בחודש - תרחיש א' |                            |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| 1,170                                | 390                                  | ביטוח כללי                 |
| 990                                  | 330                                  | ביטוח בריאות               |
| 720                                  | 240                                  | ביטוח חיים                 |
| 1,260                                | 420                                  | פנסיה                      |
| 1,800                                | 600                                  | קופת גמל                   |
| 5,940                                | 1,980                                | סה"כ נסקרים טלפוניים בחודש |

## 4.9. עלויות בקרות לקוח סמוי ואיסוף נתונים, על פי הכמויות הבאות:

| הערכת מודד באתר האינטרנט - נגישות לבעלי מוגבלויות ושפות | איסוף נתונים מאתר אינטרנט - ימים ושעות פעילות | איסוף נתונים ממאגרי מידע - משך טיפול | לקוח סמוי בערוץ טלפוני - מדידת זמנים, שפות וזמינות |                  |
|---|---|--------------------------------------|--|------------------|
| 13 (לרבעון)   | 13  | 260                                  | 260  | ביטוח כללי       |
| 11 (לרבעון)   | 11  | 220                                  | 220  | ביטוח בריאות     |
| 8 (לרבעון)  | 8   | 160                                  | 160  | ביטוח חיים       |
| 14 (לרבעון)   | 14  | 280                                  | 280  | פנסיה            |
| 20 (לרבעון)   | 20  | 400                                  | 400  | קופת גמל         |
| 66 (לרבעון)   | 66  | 1,320                                | 1,320  | סה"כ סקרים בחודש |

4.10. מידע ועלויות אודות האפשרות להרחיב את הבקרות לשפות נוספות כגון ערבית, רוסית, אמהרית או אנגלית.

## 5. מידע מבוקש אודות הגוף המקצועי

5.1. שם התאגיד, מהותו, איש הקשר ודרכי התקשרות לעניין המענה לבקשת מידע זו.

5.2. ניסיון קודם בפרויקטים דומים בעיקר במגזר הציבורי אם קיימים, בארץ ובעולם, ולא יותר מחמש פרויקטים מייצגים. לגבי כל פרויקט מייצג, יש להציג את פרטיו, היקפו ומאפייניו.

5.3. לפי שיקול דעת הספק, ניתן להציג פרטים נוספים על הספק, שרלבנטיים לדעתו לבקשת מידע זו.

## 6. מעמד המענה לבקשת המידע

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

6.2. לאחר שלב ה-RFI יחליט המשרד אם לפרסם מכרז, ואת תנאיו, בין אם לאור תוצאות ה-RFI ובין אם מכל סיבה שהיא, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לכל דין.

6.3. אם יחליט המשרד 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 של המשרד ובהתאם לצרכיו.

משרד האוצר יהיה רשאי לבקש הבהרות, השלמות או מידע נוסף מכל מי שנענה לבקשה זו או מגופים אחרים, והכל כפי שיראה לנכון.

6.4. כל גוף העונה לפניה זו מצהיר כי הוא מסכים שהמדינה תוכל להשתמש במידע שיימסר על ידו, כולו או חלקו, לצרכי הכנת המכרז, הנספחים והמפרטים למכרז או לכל צורך אחר שהיא תראה לנכון. יוער, כי אין בכוונת המשרד לפרסם את הערכת העלויות שייספקו המשיבים.

6.5. גוף שיבחר לענות לפניה זו מצהיר כי הוא מוותר מראש על כל טענה, לרבות בעניין זכויות קניין רוחני על המידע שהוא סיפק במסגרת המענה לפניה זו, ו/או תביעה ו/או דרישה מאת משרד האוצר ו/או מאת מי מטעמו ו/או מאת המדינה ו/או מאת מי מטעמה בגין מידע, כולו או חלקו, שהגוף סיפק במסגרת תשובתו לפניה זו או במסגרת בקשות ההבהרה בעקבותיה ככל שיהיו.

## 7. מענה לבקשת המידע, שאלות ובירורים

הגשת המענה לבקשת המידע יש להפנות אל נציג המשרד עד יום 21.5.13, מר בוריס פבלוב באמצעות

כתובת המייל: borisp@mof.gov.il.

בנוסף, ניתן לפנות בשאלות או בקשות להבהרה בעניין בקשת מידע זו בטלפון 02-5317185.

## נספח - שאלון לדוגמה עבור הסקר הטלפוני

| שאלון תשאול   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
|---|------------------------|----------|----------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| שם חברת הביטוח: XXXXXXXXXX  | שם מבטוח: שמעון שמעוני |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| טלפון: 03-4888999   | תאריך פנייה: 24/3/2013 |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| לשימוש המשרד: שעה   | תאריך                  |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| שם הסוקר:   | ענף: ביטוח בריאות      |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>א. הקף בעיגול את נושא הפנייה שעברו פנה הלקוח:</b></p> <p>א. בירור מידע      ד. חידוש פוליסה      ז. הצטרפות</p> <p>ב. עדכון פרטים אישיים      ה. ביטול פוליסה</p> <p>ג. קבלת אישור      ו. תביעה</p>                        |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ב. באיזה מידה הסתמים הטיפול בשירות זה ?</b></p> <p>לא הסתים/בתהליך      הסתים בפתרון מלא</p>  |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ג. מה מספר הפניות/מגעים הקודמים בתהליך שעברת (כולל טלפון, אתר אינטרנט, סניפי קבלה ועוד) ?</b></p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ד. מהו שם סוכנות הביטוח והסוכן המטפל:</b></p> <p>סוכנות: _____</p> <p>סוכן: _____</p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ה. מהי כתובת הנוכחית ?</b></p> <p>_____</p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ו. באיזה מידה תהליך הטיפול היה ברור לך ?</b></p>  |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ז. בסך הכול, מהי מידת המאמץ שדרשת להשקיע בטיפול במשא ?</b></p>  |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ח. באיזו מידה תמליץ לחבר / בן משפחה ?</b></p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>ט. באיזה מידה נציג השירות היה אדיב ?</b></p>  |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>י. באיזה מידה הינך מרוצה ממשך הטיפול בפניה ?</b></p>  |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>יא. באיזה מידה נציג השירות גילה מקצועיות בטיפול בפניה ?</b></p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>יב. האם את נותן אמון מלא בחברת הביטוח ?</b></p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <p><b>יג. באיזו מידה את חש כי קבלת תמורה למחיר ששילמת ?</b></p>   |                        |          |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>מיןך הוא</th> <th>זכר</th> <th>נקבה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>טו.</td> <td>22-25</td> <td>26-34</td> </tr> <tr> <td>טז.</td> <td>55-64</td> <td>65-75</td> </tr> </tbody> </table> |                        | מיןך הוא | זכר      | נקבה  | טו.      | 22-25 | 26-34 | טז.   | 55-64 | 65-75 |
| מיןך הוא  | זכר                    | נקבה     |          |       |          |       |       |       |       |       |
| טו.   | 22-25                  | 26-34    |          |       |          |       |       |       |       |       |
| טז.   | 55-64                  | 65-75    |          |       |          |       |       |       |       |       |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>גילך הוא</th> <th>35-44</th> <th>45-54</th> <th>76 ומעלה</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>טז.</td> <td>22-25</td> <td>26-34</td> <td>65-75</td> </tr> </tbody> </table>                   |                        | גילך הוא | 35-44    | 45-54 | 76 ומעלה | טז.   | 22-25 | 26-34 | 65-75 |       |
| גילך הוא  | 35-44                  | 45-54    | 76 ומעלה |       |          |       |       |       |       |       |
| טז.   | 22-25                  | 26-34    | 65-75    |       |          |       |       |       |       |       |