SME SEGMENTATION STUDY

Market: KSA

دراسة تقسيم سوق الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى شرائح

الدولة: المملكة العربية السعودية

|  |  |
| --- | --- |
| **RECRUITMENT CRITERIA:**   * **SOHO/SME OWNER/DECISION MAKER** * **BASED IN RIYADH, JEDDAH OR EP** * **IN BUSINESS FOR PAST 1 YEAR AT LEAST** * **RESPONSIBLE FOR DECIDING ABOUT PRIVATE MEDICAL INSURANCE FOR THE COMPANY** | **معايير الانتقاء:**   * **صاحب مكتب صغير/ شركة صغيرة أو متوسطة/ صاحب القرار** * **مقره في الرياض، جدة أو المنطقة الشرقية** * **لديه الشركة منذ سنة واحدة على الأقل** * **مسئول عن اتخاذ القرار بالنسبة لاختيار التأمين الطبي الخاص للشركة** |
| **INTRODUCTION:**  **Introduction:**Good Morning/Afternoon/Evening.    I am from SpectrumR, an International Marketing Research Consultancy. We are doing a Survey about your expectations when buying Private Medical/Health Insurance for your employees. Please if you can take some time to answer this survey and help us launch better products and services for your needs.    Please be assured that your opinions will not be revealed with your name and will be kept strictly confidential. Your responses will be aggregated with other respondents to present an overall feedback. | المقدمة:  **المقدمة**: صباح/ مساء الخير.  أنا من شركة سبيكتروم آر، وهي شركة أبحاث تسويقية عالمية. نحن نجري حاليا دراسة حول توقعاتك عندما تقوم بشراء تأمين طبي/صحي خاص لموظفيك. نرجو منك منحنا البعض من وقتك للاجابة على أسئلة هذا الاستبيان ومساعدتنا في طرح منتجات وخدمات أفضل تلبي احتياجاتكم.  أود أن أطمئنك أن جميع آرائك لن يتم الكشف عنها مع إظهار اسمك وسوف تعامل بكل سرية. سيتم تقديم إجاباتك مع إجابات المجيبين الآخرين لعكس الآراء بشكل عام. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| QR. NO رقم الاستبيان | INT. NO رقم الباحث | **COMPANY TYPE**  **نوع الشركة** | **Date**  **التاريخ** | **Edited By**  **قام بتدقيقه** | **Quality Control**  **مراقبة الجودة** | **Coding**  **الترميز** | **Data Entry**  **إدخال البيانات** |
|  |  | SOHO: 1  مكتب صغير: 1  Micro: 2  صغيرة جدا: 2  Small: 3  صغيرة: 3  Medium:4  متوسطة: 4  Large: 5  كبيرة: 5 |  |  |  |  |  |

**SURVEY QUOTAS:**

**كوتا الدراسة:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Total Sample | مجموع العينة | 1,000 |
| By Industry  **حسب الصناعة** | | |
| Construction | الانشاء | 30% |
| Commerce | التجارة | 25% |
| Manufacturing | التصنيع | 20% |
| Social Services | الخدمات الاجتماعية | 10% |
| Postal/Telecom | البريد والاتصالات | 10% |
| Others | أخرى | 5% |
| By Company Size  **حسب حجم الشركة** | | |
| SOHO (1-4) | مكتب صغير (1-4) | 10% |
| Micro (5=9) | شركة صغيرة جدا (5-9) | 10% |
| Small (10-59) | شركة صغيرة (10-59) | 25% |
| Medium (60-99) | شركة متوسطة (60-99) | 30% |
| Large (100-199) | شركة كبيرة (100-199) | 25% |
| By City  **حسب المدينة** | | |
| Jeddah | Jeddah | 35% |
| Riyadh | Riyadh | 45% |
| Eastern Province | Eastern Province | 20% |

**BRAND SOFT QUOTAS:**

**Large / Med Size, Bupa has 25% market share, Tawuniya 35%, Rajhi 10%, remaining 30% across other companies**

**Soho / micro: Bupa has 15%, Tawuniya 45%, Rajhi 15-20%, rest of 20% across different companies**

**الكوتا الخفيفة للماركة**

**بالنسبة للشركات الكبيرة والمتوسطة، لدى بوبا حصة بنسبة 25% في السوق، والتعاونية 35%، والراجحي 10% والباقي بنسبة 30% يعود إلى شركات أخرى**

**المكاتب الصغيرة/ الصغيرة جدا: بوبا لديها 15%، والتعاونية 45%، والراجحي 15-20% والباقي بنسبة 20% موزع بين شركات مختلفة**

SCREENER SURVEY

استبيان الانتقاء

S1. Respondent Location:

S1- موقع المجيب:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jeddah City | 1 | مدينة جدة |
| Riyadh City | 2 | مدينة الرياض |
| Eastern Province City | 3 | المنطقة الشرقية |

S2. Respondent Gender:

S2- جنس المجيب:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Male | 1 | ذكر |
| Female | 2 | أنثى |

S3. Have you participated in a Market Research survey in the past 3 months? SINGLE ANSWER POSSIBLE

S3- هل شاركت في أي دراسة تسويقية خلال الثلاثة (3) اشهر الماضية؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Yes | نعم | 1 | **TERMINATE** | **أنه المقابلة** |
| No | لا | 2 | **CONTINUE** | **تابع المقابلة** |

S4. Please can you advise what is the nature of your company’s business? SINGLE ANSWER POSSIBLE

 S4- من فضلك هل يمكن أن تقول لنا ما هي طبيعة أعمال شركتكم؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Construction | 1 | الانشاء |
| Commerce | 2 | التجارة |
| Manufacturing | 3 | التصنيع |
| Social services | 4 | الخدمات الاجتماعية |
| Postal/Telecom | 5 | البريد والاتصالات |
| Others | 98 | أخرى |

S5. For how long is your company in this business? SINGLE ANSWER POSSIBLE

S5- منذ متى وأنتم لديكم هذه الشركة؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Less than 1 year | 1 | **TERMINATE**  **أنه المقابلة** | منذ أقل من سنة واحدة |
| 1-3 years | 2 | **CONTINUE**  **تابع المقابلة** | 1-3 سنوات |
| 3-6 years | 3 | 3-6 سنوات |
| 6-9 years | 4 | 6-9 سنوات |
| 10 years or more | 5 | 10 سنوات أو أكثر |

S6. Do you provide Medical/Health insurance to your employees or not? SINGLE ANSWER POSSIBLE

S6- هل تقدمون تأمين طبي/صحي لموظفيكم أم لا؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Yes | 1 | **CONTINUE**  **تابع المقابلة** | نعم |
| No | 2 | **TERMINATE**  **أنه المقابلة** | لا |

**NOTE: Keep count / track of all the terminations based on S6**

**ملاحظة: احسب / تتبع جميع الانهاءات بناءا على S6**

S7. What is your role in making decision for Medical/Health Insurance provider for your company’s employees? SHOW CARD. SINGLE ANSWER POSSIBLE

S7- ما هو الدور الذي تلعبه في عملية اتخاذ القرار بالنسبة لمزود التأمين الطبي/الصحي الذي تقدمه الشركة إلى موظفيها؟ اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I am mainly responsible for the decision | 1 | **CONTINUE**  **تابع المقابلة** | أنا المسئول غالبا عن اتخاذ القرار |
| I influence the decision, but final decision is taken by management/another department | 2 | أنا لدي تأثير على القرار، ولكن لقرار النهائي تقوم الادارة/ قسم آخر باتخاذه |
| I am not involved in the decision making | 3 | **TERMINATE**  **أنه المقابلة** | أنا لا أشارك في عملية اتخاذ القرار |

S7a. What is your nationality? SHOW CARD. SINGLE ANSWER POSSIBLE

S7a- ما هي جنسيتك؟ اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Local/Saudi | 1 | سعودي |
| Arab Expat | 2 | عربي مقيم |
| Asian Expat | 3 | آسيوي مقيم |
| Westerner | 4 | غربي |

S8. May I know your current position in the company? SHOW CARD. SINGLE ANSWER POSSIBLE. TAKE BUSINESS CARD

S8- هل يمكن أن تقول لي ما هو منصبك الحالي في الشركة؟ اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة. يرجى طلب البطاقة الشخصية

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Owner | 1 | صاحب الشركة |
| General Manager | 2 | المدير العام |
| HR Manager/Director | 3 | مدير الموارد البشرية |
| Administration Manager/Director | 4 | مدير/رئيسي الشئون الإدارية |
| Finance Manager/CFO/Director | 5 | المدير المالي |
| Purchasing Manager/Director | 6 | مدير/رئيس المشتروات |
| Other | 7 | آخر |

S9. What is your age? SINGLE ANSWER POSSIBLE

NOTE: IF NOT OWNER, ASK IN S9B. ELSE NOTE SAME AS IN S9A.

S9b. And what is the age of the owner? SINGLE ANSWER POSSIBLE

S9- ما هو عمرك؟ يسمح باجابة واحدة

ملاحظة: إذا لم يكن صاحب الشركة، اطرح السؤال S9B، وفيما عدا ذلك سجل العمر كما ذكر في S9A

S9b- وماهو عمر صاحب الشركة؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | S9a | S9b |  |
| 18-24 | 1 | 1 | 18-24 |
| 25-35 | 2 | 2 | 25-35 |
| 36-45 | 3 | 3 | 36-45 |
| 45+ | 4 | 4 | 45+ |

S10. What is the size of your company in terms of number of employees? SINGLE ANSWER POSSIBLE

S10- ما هو حجم شركتكم من حيث عدد الموظفين؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SOHO (1-4 Employees) | 1 | مكتب صعير (1-4 موظفين) |
| MICRO (5-9 Employees) | 2 | مكتب صغير جدا (5-9 موظفين) |
| Small (10-59 Employees) | 3 | شركة صغيرة (10-59 موظف) |
| Medium (60-99 Employees) | 4 | شركة متوسطة (60-99 موظف) |
| Large (100-199 Employees) | 5 | شركة كبيرة (100-199 موظف) |

S11. In which cities do you have your branches? MULTPLE ANSWER POSSIBLE

S11- في أي مدن يوجد فروع لشركتكم؟ يسمح بعدة إجابات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Riyadh | 1 | الرياض |
| Jeddah | 2 | جدة |
| Eastern Province | 3 | المنطقة الشرقية |
| Others \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 4 | أخرى \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

 Invitation

**Thank you very much. We are happy to have you participate in this study.**

***Please note name, address and phone number and invite the participant for interview.***

##### NAME\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ADDRESS\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**EMAIL\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TELEPHONE MOBILE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**TELEPHONE LANDLINE\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**DATE \_\_\_\_\_\_\_ TIME \_\_\_\_\_\_\_\_**

**COMPANY REGISTRATION NUMBER**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

الاسم \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

العنوان*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

البريد الالكتروني\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

رقم الجوال\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

رقم الهاتف الثابت\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

رقم السجل التجاري الخاص بالشركة \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MAIN SURVEY

SME SEGMENTATION STUDY

الاستبيان الرئيسي دراسة تقسيم الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى شرائح

Personal Characteristics

السمات الشخصية

Q1. I would like to start by reading some statements which reflects different types of people in terms of personal values, beliefs and attitudes. We would like to understand to what extent do you agree with these statements for yourself.

 Please use a scale of 1-5, where 5 is Completely Agree and 1 is Completely Disagree. You can also give a score in between as per your opinion. SHOW CARD. SINGLE ANSWER POSSIBLE

- سأبدا بقراءة مجموعة عبارات تعكس أنواع مختلفة من الناس من حيث القيم الشخصية، والمعتقدات والمواقف. نود أن نفهم إلى أي درجة توافق على هذه العبارات بالنسبة لك.

أرجو منك استخدام مقياس من 1-5، حيث 5 تعني أوافق تماما و 1 تعني لا أوافق أبدا. يمكنك استخدام أي تقييم بينهما حسب رأيك. اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **List of Attributes**  **NOTE: SHOW LIST OF ATTRIBUTES & SCALE. RANDOMIZE ATTRIBUTES.** | **Completely**  **Disagree**  **لا أوافق أبدا** | **2** | **3** | **4** | **Completely Agree**  **أوافق تماما** | **قائمة الخصائص**  **ملاحظة: اعرض قائمة الخصاص والمقياس. رتب الخصائص عشوائيا.** |  |
| Religion guides my decisions in daily life | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | الدين يرشدني في اتخاذ قراراتي في حياتي اليومي |  |
| I have an active and busy social life | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | لدي حياة اجتماعية نشطة ومليئة  بالحركة |  |
| I like to spend more time at home than going outside | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أحب قضاء المزيد من الوقت في المنزل أكثر من الخروج من المنزل |  |
| Local culture and traditions are an important part of my life and conduct | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | الثقافة والتقاليد المحلية هي جزء مهم من حياتي وسلوكياتي |  |
| It’s important that people around me feel cared for | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | من المهم أن يشعر الناس من حولي أنهم يتم الاهتمام بهم |  |
| I want to have the best in life and am willing to pay for it | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أريد الحصول على أفضل ما في الحياة وأنا على استعداد لأن أدفع مقابل ذلك |  |
| Health & wellbeing are essential for me to be happy | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | الصحة والعافية ضرورية بالنسبة لي كي أشعر بالسعادة |  |
| I take special steps (food, exercise, sports etc) to maintain my health and well being | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا أتخذ خطوات خاصة (الطعام، التمارين الرياضية، الرياضة، الخ) للمحافظة على صحتي وعافيتي |  |
| I don’t like change and would rather maintain status quo | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا لا أحب التغيير وأحب الحفاظ على الوضع الراهن |  |
| Health & Wellbeing is a luxury rather than a necessity | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | الصحة والعافية هي عبارة عن رفاهية وليست ضرورة |  |
| I like to make most decisions as rational as possible, facts are all that count | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أحب أن أتخذ معظم القرارات بأكبر قدر ممكن من العقلانية، فالحقائق هي كل ما يهم |  |
| I am struggling to find time to concentrate on my personal health and well being | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا أجد صعوبة في إيجاد الوقت للتركيز على صحتي وعافيتي |  |
| I like to be in control of my life and plan ahead | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أحب أن أسيطر على حياتي وأن أخطط للمستقبل |  |
| I always seek new opportunities in life/discover new things | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا دائما أبحث عن فرص جديدة في الحياة/ اكتشف أشياء جديدة |  |
| I don’t think any special steps are needed for health and wellbeing (food, exercise etc) if my vitals are ok | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | لا أعتقد أن هناك حاجة لاتباع أي خطوات خاصة بخصوص الصحة والعافية (الطعام، التمارين الرياضية، الخ) إذا كانت مؤشراتي الحيوية جيدة |  |
| Maintaining health and wellbeing can result in additional expenses which might not be necessary | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | قد يؤدي الحفاظ على الصحة والعافية إلى نفقات إضافية قد لا تكون ضرورية |  |

Business Characteristics & Operation

سمات الشركة وعملياتها

**Now I would like to ask you some questions about your business/work place**

Q2. Is your company part of a bigger group of companies or is this an individual business entity? SINGLE ANSWER POSSIBLE

**والآن أود أن أطرح عليك بعض الأسئلة عن شركتكم/مقر عملكم**

Q2- هل شركتكم جزء من مجموعة شركات كبيرة أم أنها كيان فردي؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Part of bigger group of companies | 1 | جزء من مجموعة شركات كبيرة |
| Individual business entity | 2 | كيان فردي |

Q3. How many branches does your company have? SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q3- كم عدد فروع شركتكم؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| This is the only branch | 1 | هذا هو الفرع الوحيد |
| 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 |
| More than 3 | 4 | 4 |

Q4. I would now like read some statements which reflect company culture, business orientation and ambitions for various SME owners/Decision makers. We would like to understand to what extent do you agree with these statements for yourself.

Please use a scale of 1-5, where 5 is Completely Agree and 1 is Completely Disagree. You can also give a score in between as per your opinion.

Q4- سأقرأ عليك بعض العبارات التي تعكس ثقافة الشركة، وتوجهات الأعمال والطموحات لمختلف أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة/صانعي القرار. نود أن نفهم إلى أي درجة توافق على هذه العبارات بالنسبة لك شخصيا.

أرجو منك استخدام مقياس من 1-5، حيث 5 تعني أوافق تماما و 1 تعني لا أوافق أبدا. يمكنك استخدام أي تقييم بينهما حسب رأيك. اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **List of Attributes**  **NOTE: SHOW LIST OF ATTRIBUTES. RANDOMIZE ATTRIBUTES.** | **Completely**  **Disagree**  **لا أوافق أبدا** | **2** | **3** | **4** | **Completely Agree**  **أوافق تماما** | **قائمة الخصائص**  **ملاحظة: اعرض قائمة الخصاص والمقياس. رتب الخصائص عشوائيا.** |  |
| We have a growth agenda and will continue to invest whatever the economic and business challenges | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | لدينا جدول أعمال للنمو وسوف نستمر في الاستثمار مهما كانت التحديات الاقتصادية والتجارية |  |
| We usually select tried and tested solutions for the business rather than new solutions | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | نحن عادة ما نختار الحلول المجربة والمختبرة للأعمال بدلا من الحلول الجديدة |  |
| A comprehensive health insurance policy saves money for the company | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | بوليصة التأمين الصحي الشامل  توفر المال للشركة |  |
| Our company is not hierarchical, and staff of all level feel they can voice their opinion | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | شركتنا ليست هرمية، ويشعر الموظفون من جميع المستويات أنهم يستطيعون التعبير عن رأيهم |  |
| Health and Wellbeing of the employees is as important as making profits | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | صحة وعافية الموظفين لا تقل أهمية عن تحقيق الأرباح |  |
| Staff health benefits can be an unnecessary luxury and expense | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | يمكن أن تكون الفوائد الصحية للموظفين بمثابة عرف ومصاريف لا ضرورة لها |  |
| The future focus of the company is to manage budgets and reduce unnecessary costs | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | التركيز المستقبلي للشركة هو إدارة الميزانيات والحد من التكاليف غير الضرورية |  |
| Private Medical/Health insurance companies are less concerned about the benefit of their clients | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | شركات التأمين الطبي/الصحي الخاصة أقل قلقا بشأن مصلحة عملائها |  |
| We don’t want to make any major changes in the current business environment | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | لا نريد إجراء أي تغييرات كبيرة في في بيئة الأعمال الحالية |  |
| We believe digital/social media is the best form of marketing | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | نعتقد أن الوسائل الرقمية/ وسائل التواصل الاجتماعي هي أفضل وسيلة للتسويق |  |
| We define business success by having happier employees | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | نحدد النجاح في الأعمال من خلال وجود موظفين أكثر سعادة |  |
| Our business is facing challenges due to difficult economic environment | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | تواجه شركتنا صعوبات بسبب البئة الاقتصادية الصعبة |  |
| We believe the new health insurance rules are a significant financial burden on SMEs | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | نحن نعتقد أن أنظمة التأمين الصحي الجديدة تشكل عبئا ماليا كبيرا على الشركات الصغيرة والمتوسطة |  |
| It is important to keep a balance between business profitability and employee health benefits | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | من المهم الحفاظ على التوازن بين ربحية الشركة والفوائد الصحية للموظفين |  |
| I prefer to deal with well reputed companies to ensure quality | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا أفضل التعامل مع الشركات التي تتمتع بسمعة جيدة لضمان الجودة |  |
| Our Medical/Health Insurance policy selection is mainly based on staff feedback and requirements | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | يعتمد اختيار بوليصة التأمين الطبي/ الصحي الخاصة بنا بشكل أساسي على ملاحظات الموظفين ومتطلباتهم |  |
| I think Private Medical/Health insurance companies should show more empathy with patients | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أعتقد أنه يجب على شركات التأمين الطبي/الصحي الخاصة أن تظهر المزيد من التعاطف مع المرضى |  |
| We feel Private Medical/Health insurance companies in KSA do not make enough effort to understand customer needs | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | نحن نشعر أن شركات التأمين الطبي/الصحي الخاصة في المملكة العربية السعودية لا تبذل ما يكفي من الجهد لفهم احتياجات العملاء |  |
| It is necessary to differentiate Medical/health insurance cover by level of employees to motivate them |  |  |  |  |  | من الضروري التمييز بين تغطية التأمين الصحي/الطبي حسب مستوى الموظفين لتحفيزهم |  |

Q6. I would like to understand your management style at work. This means people management and dealing with employees. We would like to understand to what extent do you agree with these statements for yourself.

 Please use a scale of 1-5, where 5 is Completely Agree and 1 is Completely Disagree. You can also give a score in between as per your opinion.

Q6- أود أن أفهم أسلوبكم في إدارة العمل. وهذا يعني إدارة الأشخاص والتعامل مع الموظفين. نود أن نفهم إلى أي درجة توافق على العبارات التالية بالنسبة لك شخصيا.

أرجو منك استخدام مقياس من 1-5، حيث 5 تعني أوافق تماما و 1 تعني لا أوافق أبدا. يمكنك استخدام أي تقييم بينهما حسب رأيك. اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **List of Attributes**  **NOTE: SHOW LIST OF ATTRIBUTES. RANDOMIZE ATTRIBUTES.** | **Completely**  **Disagree**  **لا أوافق أبدا** | **2** | **3** | **4** | **Completely Agree**  **أوافق تماما** | **قائمة الخصائص**  **ملاحظة: اعرض قائمة الخصاص والمقياس. رتب الخصائص عشوائيا.** |  |
| I am a very ambitious and goal-oriented manager | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا مدير طموح جدا لديه توجه كبير نحو الهدف |  |
| I like to take care of my employees as keeping them happy is important for me | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أحب رعاية الموظفين لدي إذ أن ابقائهم سعيدون مهم بالنسبة لي |  |
| I concentrate on managing my team and applying practical business sense day to day | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أركز على إدارة فريقي وتطبيق أسلوب العمل العملي يوما بعد يوم |  |
| I am always interested to know about new offers and services that will bring benefit to employees | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا مهتم دائما بمعرفة العروض والخدمات الجديدة التي ستعود بالفائدة على الموظفين |  |
| I take action when there is a substantial concern among employees regarding Health Insurance policy rather than taking actions in advance | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أتخذ إجراء عندما يكون هناك مخاوف كبيرة بين الموظفين فيما يتعلق ببوليصة التأمين الصحي بدلا من اتخاذ الإجراءات مسبقا |  |
| I would like employees to follow my instructions as opposed to doing it their own way | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أرغب أن يتبع الموظفون تعليماتي بدلا من القيام بالعمل بطريقتهم الخاصة |  |
| I am often sceptical and cautious when it comes to making changes, as need a good level of confidence before committing | 1 | 2 | 3 | **4** | **5** | أنا متشكك وحذر في كثير من الأحيان عندما يتعلق الأمر بإجراء تغييرات لأن ذلك يتطلب الكثير من الثقة قبل الالتزام |  |

Q5. How do you usually promote the business/your products & services? MTULIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q5- عادة، كيف تقومون بالترويج لشركتكم/منتجاتكم وخدماتكم؟ يسمح بعد إجابات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TV | 1 | التلفزيون |
| Newspapers/ Magazines | 2 | الصحف والمجلات |
| Brochures/Leaflets/Mailers | 3 | الكتيبات/النشرات |
| Billboards | 4 | اللوحات الخارجية |
| Exhibitions/Events/Professional gathering | 5 | المعارض/الفعاليات/اجتماعات محترفين |
| Digital Media (Facebook, Instagram, Twitter, Online ads, You tube etc.) | 6 | وسائل التواصل الرقمية (فيسبوك، انستاجرام، تويتر، اعلان عبر الانترنت، يوتيوب، الخ) |
| Face to face with your potential clients | 7 | لقاءات وجها لوجه مع العملاء المحتملين |
| Media marketing like SMS, Snapchat | 8 | التسويق عبر وسائل الاعلام مثل رسائل قصيرة عبر الجوال، سنابشات |
| Do not promote business at this moment | 98 | لا نقوم بالترويج لشركتنا في الوقت الحاضر |

Q6. Which of the following Social Media Platforms do you regularly use? Please can you rank the below based on most used? NOTE: Top 3 RANKING ONLY

Q6- أي من منصات التواصل الاجتماعي التالية تستخدمون بانتظام؟ أرجو منك ترتيبها بناءا على المنصة الأكثر استخداما؟ ملاحظة: فقط أهم 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Facebook/Messenger |  | فيسبوك/ماسينجر |
| Twitter |  | تويتر |
| Snapchat |  | سناب تشات |
| YouTube |  | يوتيوب |
| Instagram |  | انستاجرام |
| Pin Interest |  | بين انتيريست |
| LinkedIn |  | لينكدان |
| WhatsApp |  | واتس آب |
| We Chat |  | وي تشات |
| Skype |  | سكايبي |
| Google+ |  | جوجل+ |
| Badoo |  | بادو |

Q7. Empty

Q8. Which Newspaper/Magazine do you read most often? OPEN ENDED RESPONSE. ONE ANSWER POSSIBLE ONLY.

Q8- ما هي الصحيفة/المجلة التي تقرأها في أغلب الأحيان؟ إجابة مفتوحة. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |
| --- | --- |
| Newspaper: الصحيفة | Magazine: المجلة |

PMI COVER & SELECTION PROCESS

التغطية وعملية الاختيار

**Let us now talk about the Medical/Health Insurance you have taken for your employees.**

**لنتكلم الآن عن التأمين الطبي/الصحي الذي حصلت عليه لموظفيكم**

Q9. For how long have you been providing Private Medical/Health insurance to your employees? SHOW CARD. SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q9- منذ متى وأن تقومون بتوفير تأمين طبي/صحي خاص لموظفيكم؟ اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Less than 1 year | 1 | منذ أقل من سنة واحدة |
| 1-3 years | 2 | 1-3 سنوات |
| 3-5 years | 3 | 3-5 سنوات |
| More than 5 years | 4 | أكثر من 5 سنوات |

Q10: EMPTY

Q11. What would you describe are the top 2 reasons for providing the staff with Medical/Health insurance? SHOW CARD (Maximum 2 Reasons)

Q11- وماذا يمكن أن تصف أنهما أهم سببين لتقديم التأمين الطبي/الصحي إلى موظفيكم؟ اعرض البطاقة (سببان كحد أقصى)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Since we deeply care about employee health and well being | 1 | لكوننا نحرص بشدة على صحة وعافية موظفينا |
| It is a special benefit to keep employees loyal to the company | 2 | إنها فائدة خاصة للحفاظ على الموظفين المخلصين للشركة |
| It is an investment in our company’s future | 3 | إنه عبارة عن استثمار في مستقبل شركتنا |
| It is the minimum we can do for employees | 4 | هذا هو الحد الأدنى الذي يمكننا القيام به للموظفين |
| Because employees feel safe and confident to do their job | 5 | لأن الموظفين يشعرون بالأمان والثقة للقيام بعملهم |
| Is easier compensating staff if claimed as an expense | 6 | من الأسهل تعويض الموظفين إذا تم تحديده على أنه مصاريف |
| Improve our package to the staff | 7 | تحسين الباقة الخاصة بنا للموظفين |
| Creating better relations between staff & the company | 8 | خلق علاقات أفضل بين الموظفين والشركة |
| Helps the company maintain a healthy workforce | 9 | يساعد الشركة في الحفاظ على صحة القوى العاملة |
| Due to government regulations | 10 | بسبب الأنظمة الحكومية |
| Others (Specify)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | أخرى (حدد) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Q12. How have you adjusted your company’s Medical/Health insurance requirements/needs to manage the changes in the Private Medical/Health Insurance market in the past 2 years? E.g., Flexibility, Features, Benefits, Service etc. SHOW CARD. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q12- كيف قمتم بتعديل متطلبات/احتياجات شركتكم من التأمين الطبي/الصحي للتصرف بخصوص هذا التغيير؟ على سبيل المثال: المرونة، المزايا، الفوائد، الخدمة، الخ. اعرض البطاقة. يسمح بعدة إجابات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| We have downsized the scheme | 1 | لقد قمنا بتقليص حجم البرنامج |
| We have compromised on hospital network | 2 | قمنا بالتنازل في موضوع شبكة المستشفيات |
| We have accepted more contribution from employees to reduce costs | 3 | لقد قبلنا المزيد من المساهمة من الموظفين لتخيض التكاليف |
| We have thoroughly reviewed our policy coverage to ensure these are in line with regulations | 4 | لقد راجعنا تماما التغطية في البوليصة الخاصة بنا لضمان توافقها مع الأنظمة |
| We have compromised on annual limit | 5 | لقد خفضنا من الحد السنوي |
| Others (Specify) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | أخرى (حدد) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Q13. I will now read a list of benefits that might be included in the Insurance policy you currently have. Please for each benefit, can you tell me what type of employees are currently benefiting? SHOW CARD OF EMPLOYEE TYPE & READ TYPE OF EMPLOYEE. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q13- سأقرأ عليك قائمة بالفوائد التي يمكن أن تكون مشمولة في بوليصة التأمين التي لديكم حاليا. وبالنسبة لكل فائدة، أرجو منك أن تقول لي ما نوع الموظفين المستفيدين منها حاليا؟ اعرض قائمة الفوائد واقرأ نوع الموظف. يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Locals  محليون | Expats  مقيمون | Blue Collar  عمال | White Collar  موظفي مكاتب | Front Staff  الاستقبال | Managers  المدراء | Senior  Exec  كبار المدراء التنفيذيون | Male  ذكور | Female  إناث |  |  |
| Additional hospitals/clinics in providers Network | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | مستشفيات/مستوصفات إضافية في شبكة مزودي الخدمة |  |
| Additional Specialties | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تخصصات إضافية |  |
| Higher Coverage Limit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | حدود تغطية أعلى |  |
| Dental coverage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية الأسنان |  |
| Optician coverage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية النظارات الطبية |  |
| Inpatient coverage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية التنويم |  |
| Maternity cover | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية الحمل والولادة |  |
| Chronic disease cover | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية الأمراض المزمنة |  |
| Pre-existing conditions coverage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية الحالات الموجودة مسبقا |  |
| Serious illness cover (Cancer, Dialysis etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية الأمراض الخطيرة (السرطان، غسيل الكلى، الخ) |  |
| Emergency treatment & coverage | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية العلاج الطارئ |  |
| Seasonal Vaccinations | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | اللقاحات الموسمية |  |
| Lower payment asked from Employee/ Deductible | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | مبلغ أقل يدفعه الموظف/ المبلغ المقطوع من الموظف |  |
| Home country coverage (For Expat employees) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية في بلد الموظف الأصلي (بالنسبة للمقيمين) |  |
| VIP services like Phone consultation, Home visits etc. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | خدمات لكبار الشخصيات مثل توفر الاستشارات عبر الهاتف، الزيارات المنزلية، الخ |  |
| More coverage of prescribed drugs | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | تغطية أوسع للأدوية التي يصفها الطبيب |  |

**I would now like you to think about the time when you were selecting the Private Medical/Health Insurance company for your employees.**

**أود منك الآن التفكير في الوقت الذي كنتم تقومون فيه باختيار شركة التأمين الطبي/الصحي الخاص لموظفيكم**

Q14. I would now like to list some steps that companies take to decide about Private Medical/Health Insurance provider for their employees. Please take a look and let me know in what order did you take these steps when making the decision? It’s not necessary that you followed all steps….SHOW CARD. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q14- سأعرض عليك الآن قائمة ببعض الخطوات التي تتبعها الشركات كي تقرر بخصوص مزود التأمين الطبي/الصحي الخاص لموظفيها. أرجو منك إلقاء نظرة على القائمة وأن تقول لي بأي ترتيب تتبعون هذه الخطوات عندما تتخذون القرار؟ ليس من الضروري أن تكونوا تتبعون جميع الخطوات... اعرض البطاقة. يسمح بعدة إجابات

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Prepare budget for required Insurance |  | إعداد ميزانية للتأمين المطلوب |
| Consider SAMA regulations |  | الأخذ بعين الاعتبار أنظمة مؤسسة النقد السعودي |
| Consider CCHI regulations |  | الأخذ بعين الاعتبار أنظمة مجلس الضمان الصحي |
| Consider MoH regulations |  | الأخذ بعين الاعتبار أنظمة وزارة الصحة |
| Consider employee requirements based on feedback |  | الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الموظفين بناءا على ردود أفعالهم |
| Discuss the requirements internally with management/owner |  | مناقشة المتطلبات داخليا مع الإدارة/ المالك |
| Gather information about Private Medical/Health Insurance companies |  | جمع المعلومات حول شركات التأمين الطبي/الصحي الخاص |
| Compare with the previous Insurance policy |  | المقارنة مع بوليصة التأمين السابقة |
| Ask for quote based on your requirements |  | طلب عرض أسعار بناءا على متطلباتكم |
| Compare annual cost with budget |  | مقارنة التكلفة السنونة مع الميزانية |
| Final Decision with Senior Management |  | اتخاذ القرار النهائي مع الإدارة العليا |
| Turnaround time in linking with CCHI |  | الوقت المستغرق للربط مع مجلس الضمان الصحي |

Q15. Now for each of the steps you mentioned in the decision-making process, please look at the various sources companies might refer to for gathering information about the Private Medical/Health Insurance provider. Let us know which sources did you utilise at each step of the decision-making process? ASK FOR STEPS MENTIONED IN Q14. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE PER STEP

Q15- الآن بالنسبة لكل خطوة من الخطوات التي ذكرتها في عملية اتخاذ القرار، أرجو منك إلقاء نظرة على المصادر المختلفة التي قد تلجأ إليها الشركات لجمع المعلومات حول مزود التأمين الطبي/الصحي الخاص. أرجو أن تقول لنا أي من المصادر استخدمتم في كل خطوة في عملية اتخاذ القرار؟ اسأل عن الخطوات المذكورة في Q14. يسمح بعدة اجابات لكل خطوة

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Visit PMI Websites/  Search Online  زيارة مواقع شركات التأمين/البحث عبر الانترنت | Read reviews on social media  قراءة الآراء على وسائل التواصل الاجتماعي | Consult business peer/  Colleague  استشارة زملاء العمل | See ads on traditional media (TV/  Newspapers etc.)  مشاهدة الاعلانات على وسائل الاعلام التقليدية (التلفزيون، الصحف، الخ) | Visit  PMI  Offices  زيارة مكاتب شركات التأمين | Contact PMIs by email  التواصل مع شركات التأمين بواسطة البريد الالكتروني | Contact PMIs via   Call center  التواصل مع شركات التأمين من خلال الاتصال بمركز خدمة العملاء |  |
| Prepare budget for required Insurance | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | إعداد ميزانية للتأمين المطلوب |
| Consider SAMA regulations | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | الأخذ بعين الاعتبار أنظمة مؤسسة النقد السعودي |
| Consider CCHI regulations | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | الأخذ بعين الاعتبار أنظمة مجلس الضمان الصحي |
| Consider MoH regulations | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | الأخذ بعين الاعتبار أنظمة وزارة الصحة |
| Consider employee requirements based on feedback | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الموظفين بناءا على ردود أفعالهم |
| Discuss the requirements internally with management/owner | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | مناقشة المتطلبات داخليا مع الإدارة/ المالك |
| Gather information about Private Medical/Health Insurance companies | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | جمع المعلومات حول شركات التأمين الطبي/الصحي الخاص |
| Study PMI policy details | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | المقارنة مع بوليصة التأمين السابقة |
| Compare with the previous policy you had | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | طلب عرض أسعار بناءا على متطلباتكم |
| Ask for quote based on your requirements | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | مقارنة التكلفة السنونة مع الميزانية |
| Compared annual cost with budget | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | اتخاذ القرار النهائي مع الإدارة العليا |
| Final Decision with Senior Management | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | الوقت المستغرق للربط مع مجلس التأمين التعاوني |

Q16a. Which departments/staff in your company were involved in consultations when deciding about the Private Medical/Health Insurance company? MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q16b. Who made the final decision for the Private Medical/Health insurance company? SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q16a- أي أقسام/موظفين في شركتكم قاموا بالمشاركة في تقديم الاستشارات عند تقرير شركة التأمين الطبي/الصحي الخاص؟ يسمح بعدة اجابات

Q16b- من الذي اتخذ القرار النهائي بخصوص شركة التأمين الطبي/الصحي الخاص؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Q16a | Q16b |  |
| Company Owner/Myself | 1 | 1 | صاحب الشركة/ أنا شخصيا |
| Other Senior Executives | 2 | 2 | مدراء تنفيذيون آخرون |
| My business partner | 3 | 3 | شريكي في الشركة |
| Finance/Accounting | 4 | 4 | الشئون المالية/المحاسبة |
| HR | 5 | 5 | الموارد البشرية |
| Admin | 6 | 6 | الشئون الإدارية |

PMI USAGE& SELECTION CRITERIA

استخدام شركة التأمين ومعايير الاختيار

**We would now like to ask you about various Private Medical/Health Insurance Companies in KSA.**

**نود الآن أن نسألك عن شركات تأمين طبي/صحي خاص مختلفة في المملكة العربية السعودية**

Q17: Which Private Medical/Health Insurance Company have you EVER used for your employees? SHOW PMI LIST. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q18. Which Private Medical/Health Insurance Company did you invite for proposals in your last selection process? SHOW PMI LIST. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE

Q19. Which Private Medical/Health Insurance Company is the current insurer for your employees? SHOW PMI LIST. SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q20. And which Private Medical/Health Insurance Company were you using before \_\_\_\_\_\_\_\_ (Mention in Q26) for your company’s Medical Insurance/Health Insurance needs? SHOW PMI LIST. SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q17- ما هي شركات التأمين الطبي/الصحي الخاص التي سبق لكم التعامل معها لموظفيكم؟ اعرض قائمة شركات التأمين الصحي. يسمح بعدة إجابات

Q18- ما هي شركات التأمين الطبي/الصحي الخاص التي قمتم بدعوتها لتقديم عروض في عملية اختيار شركة التأمين الطبي/ الصحي الأخيرة؟ اعرض قائمة شركات التأمين الصحي. يسمح بعدة إجابات

Q19- ما هي شركة التأمين الطبي/الصحي الخاص التي تتعاملون معها حاليا لتأمين موظفيكم؟ اعرض قائمة شركات التأمين الصحي. يسمح باجابة واحدة فقط

Q20- وما هي شركة التأمين الطبي/الصحي الخاص التي كنتم تتعاملون معها قبل \_\_\_\_\_\_\_ (اذكر الاسم الذي ذكره في Q19) لاحتياجات شركتكم من التأمين الطبي/الصحي؟ اعرض قائمة شركات التأمين الصحي. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Q17** | **Q18** | **Q19** | **Q20** |  |
| Bupa Arabia | 1 | 1 | 1 | 1 | بوبا العربية |
| Gulf Union | 2 | 2 | 2 | 2 | شركة إتحاد الخليج للتأمين وإعادة التأمين |
| AXA-Cooperative | 3 | 3 | 3 | 3 | أكسا للتأمين التعاوني |
| Al-Ahlia | 4 | 4 | 4 | 4 | الأهلية |
| AICC | 5 | 5 | 5 | 5 | شركة التأمين العربية التعاونية |
| Tawuniya | 6 | 6 | 6 | 6 | التعاونية |
| Gulf General | 7 | 7 | 7 | 7 | الشركة الخليجية العامة للتأمين التعاوني |
| Arabian Shield | 8 | 8 | 8 | 8 | الدرع العربي للتأمين |
| United cooperative insurance | 9 | 9 | 9 | 9 | المتحدة للتأمين التعاوني |
| Al Alamiya | 10 | 10 | 10 | 10 | العالمية |
| Trade Union | 11 | 11 | 11 | 11 | شركة الاتحاد التجاري للتأمين التعاوني |
| ACIG | 12 | 12 | 12 | 12 | أسيج للتأمين التعاوني |
| ALLIANZ SF | 13 | 13 | 13 | 13 | أليانز السعودي الفرنسي |
| Amana Insurance | 14 | 14 | 14 | 14 | أمانة للتأمين التعاوني |
| Buruj | 15 | 15 | 15 | 15 | بروج للتأمين التعاوني |
| Al Rajhi Takaful | 16 | 16 | 16 | 16 | تكافل الراجحي |
| SAICO | 17 | 17 | 17 | 17 | سايكو |
| SALAMA | 18 | 18 | 18 | 18 | شركة سلامة للتأمين التعاوني |
| SANAD | 19 | 19 | 19 | 19 | شركة سند للتأمين التعاوني |
| Solidarity | 20 | 20 | 20 | 20 | شركة سوليدرتي السعودية للتكافل |
| Enaya | 21 | 21 | 21 | 21 | عناية السعودية |
| Sagr Insurance | 22 | 22 | 22 | 22 | الصقر للتأمين |
| Malath Insurance | 23 | 23 | 23 | 23 | ملاذ للتأمين |
| MEDGULF | 24 | 24 | 24 | 24 | ميد غلف |
| WAFA Insurance | 25 | 25 | 25 | 25 | وفا للتأمين |
| Weqaya Takaful | 26 | 26 | 26 | 26 | شركة وقاية للتأمين وإعادة التأمين التكافلي |
| Walaa Insurance | 27 | 27 | 27 | 27 | ولاء للتأمين |
| Others | 28 | 28 | 28 | 28 | أخرى |
|  |  |  |  |  |  |

Q21. You mentioned that you are currently using \_\_\_\_\_\_\_\_\_(Mention company in Q19) as health insurance provider. Can you please tell us:

Q21- لقد ذكرت أنكم حاليا تتعاملون مع \_\_\_\_\_\_\_\_ (اذكر اسم الشاركة من Q19) كمزود للتأمين الصحي. هل يمكن أن تقول لنا:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| How many Blue Collar – Primary Lives Covered |  | كم عدد موظفي المكاتب – الأشخاص المؤمن عليهم |
| How many White Collar – Primary Lives Covered |  | كم عدد العمال – الأشخاص المؤمن عليهم |
| How many White Collar – Dependent Lives Covered |  | كم عدد العمال – المرافقين المؤمن عليهم |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| How many Saudis – Primary Lives Covered |  | كم عدد السعوديين - الأشخاص المؤمن عليهم |
| How many Saudis – Dependents Lives Covered |  | كم عدد السعوديين – الأشخاص التابعين المؤمن عليهم |
| How many Arabs – Primary Lives Covered |  | كم عدد العرب – الأشخاص المؤمن عليهم |
| How many Arabs – Dependents Lives Covered |  | كم عدد العرب – المرافقين المؤمن عليهم |
| How many Asians – Primary Lives Covered |  | كم عدد الآسيويين – الأشخاص المؤمن عليهم |
| How many Asians – Dependents Lives Covered |  | كم عدد الآسيويين – المرافقين المؤمن عليهم |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| How many Males – Primary Lives covered |  | كم عدد الذكور – الأشخاص المؤمن عليهم |
| How many Females – Primary Lives covered |  | كم عدد الإناث – الأشخاص المؤمن عليهم |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total Lives** |  | مجموع الأشخاص |

Q22. What is the total annual premium paid for the Private Medical/Health insurance for employees/dependents this year….? SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q22- ما هو اجمالي القسط السنوي المدفوع للتأمين الطبي/الصحي الخاص للموظفين/المرافقين والتابعين هذه السنة....؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |
| --- | --- |
| Annual premium in SAR | إجمالي القسط السنوي بالريال السعودي |

**NOTE: PLEASE ASK Q23-24 IF THESE BRANDS ARE SELECTED IN Q19**

Q23. Please can you tell me which Insurance scheme have you purchased for the following employees? SHOW SCHEME CARD. MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE PER EMPLOYEE TYPE

Q24. What is the average premium you paid per scheme? SINGLE ANSWER POSSIBLE PER SCHEME

**ملاحظة: يرجى طرح الأسئلة 24- Q23 في حال تم اختيار هذه الماركات في Q19**

Q23**-** هل يمكن أن تقول لي ماهو برنامج التأمين الذي قمتم بشرائه للموظفين المذكورين أدناه؟ اعرض بطاقة برنامج التأمين يسمح بعدة إجابات لكل نوع من أنواع الموظفين

Q24- ما هو متوسط القسط الذي دفعتموه لكل برنامج؟ يسمح بإجابة واحدة لكل برنامج

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bupa Arabia**  **بوبا العربية** | **Tawuniya**  **التعاونية** | **MedGulf**  **ميد غلف** | **Takaful Al Rajhi**  **تكافل الراجحي** | **Solidarity**  **سوليدرتي** | **Trade Union**  **شركة الاتحاد التجاري للتأمين التعاوني** | **Al Sagr**  **الصقر** |
| 1. Diamond  1- الألماسية | 1. Premier +  1- بريميير+ | 1. VVIP | 1. Class A  1- الدرجة أ | 1. Class VIP  1- درجة كبار الشخصيات | 1. Class VIP  1- درجة كبار الشخصيات | 1. Class VIP  1- درجة كبار الشخصيات |
| 2. Gold+  2- الذهبية+ | 2. Premier  2- بريميير | 2. VIP  2- كبار الشخصيات | 2. Class B  2- الدرجة ب | 2. Class A  2- الدرجة أ | 2. Class L  2- الدرجة L | 2. Class A  2- الدرجة أ |
| 3. Gold  3- الذهبية | 3. Gold  3- الذهبية | 3. A Option 1  3- أ الخيار 1 | 3. Class C  3- الدرجة ج | 3. Class B  3- الدرجة ب | 3. Class A  3- الدرجة أ | 3. Class B  3- الدرجة ب |
| 4. Silver  4- الفضية | 4. Silver  4- الفضية | 4. A Option 2  4- أ الخيار 2 |  | 4. Class C  4- الدرجة ج | 4. Class B  4- الدرجة ب | 4. Class C Direct  4- الدرجة ج مباشر |
| 5. Bronze  5- البرونزية | 5. Bronze  5- البرونزية | 5. B Option 1  5- ب الخيار 1 |  | 5. Class CVT  الدرجة CVT | 5. Class C  5- الدرجة ج | 5. Class C Restricted  5- الدرجة ج |
| 6. Blue  6- الزرقاء | 6. Basic +  6- بيسك + | 6. B Option 2  6- ب الخيار 2 |  | 6. Class C0111  6- الدرجة C0111 | 6. Class D  6- الدرجة د |  |
| 7. Green  7- الخضراء | 7. Basic  7- بيسك | 7. B Option 3  7- ب الخيار 3 |  |  |  |  |
| 8. Basic  8- بيسك |  | 8. C Option 1  8- ج الخيار 1 |  |  |  |  |
| 9. White  9- البيضاء |  | 9. C Option 2  9- ج الخيار 2 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Q23. SCHEME CODE  Q23- رمز البرنامج | Q24. AVERAGE PRICE  in SAR  Q24  متوسط السعر بالريال السعودي | العمال |
| Blue collar staff/Labour |  |  | موظفي المكاتب |
| For Managers |  |  | للمدراء |
| For Directors |  |  | لرؤساء الأقسام |
| For Senior Executives (CEO/Owner) |  |  | لكبار المدراء التنفيذيون (الرئيس التنفيذي/المالك) |
| For Normal/Mid-level employees |  |  | للموظفين من المستوى العادي/المتوسط |
| Locals |  |  | محليون |
| Arab Expats |  |  | عرب مقيمون |
| Asian Expats |  |  | آسيويون |
| Westerners |  |  | غربيون |
| Male |  |  | ذكور |
| Female |  |  | إناث |

Q25. What are the current payment terms with your Private Medical/Health Insurer? SHOW CARD. SINGL ANSWER POSSIBLE

Q25- ما هي شروط الدفع الحالية مع مزود التأمين الطبي/الصحي لشركتكم؟ اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Single annual payment upfront | 1 | دفعة واحدة سنوية مقدما |
| Payment in two installments | 2 | دفعة على قسطين |
| Quarterly payment in installments | 3 | دفعة على أربع أقساط |
| Monthly payment in installments | 4 | أقساط بدفعات شهرية |

**Let us now discuss what are the key criteria that you considered while selecting the Private Medical/Health Insurance company**

**دعنا الآن نناقش ما هي المعايير الرئيسية التي أخذتموها بعين الاعتبار أثناء قبامكم باختيار شركة التأمين الطبي/ الصحي الخاص**

Q26. What are the most important criteria for final selection? UPTO THREE ANSWERS POSSIBLE

Q27. And are you willing to pay more for \_\_\_\_\_\_ (Mention from Q26) or not? SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q26 - ما هي العوامل الأكثر أهمية في عملية الاختيار النهائي؟ يسمح بثلاثة إجابات.

Q27- هل أنتم مستعدون لدفع المزيد مقابل \_\_\_\_\_\_\_\_ (اذكر من Q26) أم لا؟ يسمح باجابة واحدة

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Q26 | Q27 | | | |  | |
|  |  | Yes  نعم | No  لا | | |  | |
| Reputation/Image of the provider | 1 | 1 | 2 | | | سمعة/ الصورة الانطباعية عن المزود | |
| Convenience offered | 2 | 1 | 2 | | | الراحة المقدمة | |
| Endorsement by local government authority/department | 3 | 1 | 2 | | | المصادقة من قبل هيئة/ دائرة حكومية محلية | |
| Local roots of the company *(e.g., having more local employees, having a local company representative dealing with you etc.)* | 4 | 1 | 2 | | | الجذور المحلية للشركة *(على سبيل المثال لديها موظفين محليين أكثر، لديها ممثل محلي للشركة يتعامل معكم، الخ)* | |
| Security/Peace of mind | 6 | 1 | | | 2 | الآمان/راحة البال | |
| Flexible coverage schemes | 7 | 1 | | | 2 | برامج تغطية مرنة | |
| Value for money/Value added Services | 8 | 1 | | | 2 | استحقاق السعر/خدمات ذات قيمة مضافة | |
| Customer Service | 9 | 1 | | | 2 | خدمة العملاء | |
| Global Expertise & Reach | 10 | 1 | | | 2 | الخبرة العالمية والوصول إليها | |
| Ease of application process (Proposal & Quotation, Process to enroll etc.) | 11 | 1 | | | 2 | سهولة عملية تقديم الطلب (العرض وعرض الأسعار، عملية التسجيل، الخ) | |
| Pre-Authorization process | 12 | 1 | | | 2 | عملية ما قبل التفويض | |
| Speed of approval *(to see the doctors/tests etc.)* | 13 | 1 | | | 2 | سرعة الموافقة *(لزيارة الأطباء/إجراء الفحوصات، الخ)* | |
| Easy Claims process | 14 | 1 | | | 2 | سهولة عملية المطالبة | |
| Pricing, Fee & Charges | 15 | 1 | | | 2 | الأسعار والرسوم والأتعاب | |
| Medical Inflation/ Burning charge | 16 | 1 | | | 2 | تضخم العلاج الطبي/ حرق الأسعار | |
| Payment Options & Flexible Terms | 17 | 1 | | | 2 | خيارات الدفع و الشروط المرنة | |
| Loyalty programs | 18 | 1 | | | 2 | برامج الولاء | |
| Ease of linking with Jawazat | 19 | 1 | | | 2 | سهولة الربط مع الجوازات | |
| Fast delivery of cards once signed up | 20 | 1 | | | 2 | السرعة في تسليم البطاقات بمجرد الاشتراك | |
| Online platforms | 21 | 1 | | | 2 | منصات عبر الانترنت | |
| Wide range of insurance products | 22 | 1 | | | 2 | مجموعة واسعة من منتجات التأمين | |
| Less documentation | 23 | 1 | | | 2 | مستندات أقل | |
| Trustworthiness | 24 | 1 | | | 2 | جديرة بالثقة | |
| KSA wide Providers Network (Hospital/Clinics covered) |  | 1 | | | 2 | شبكة واسعة من المزودين في المملكة العربية السعودية (المستشفيات/ المستوصفات المغطاة) | |
| City wide Providers Network (Hospital/Clinics covered) | 25 | 1 | | | 2 | شبكة مزودي الخدمات على مستوى المدينة (المستشفيات/ المستوصفات المغطاة) | |
| Specialties covered by the Hospital/Clinic network | 26 | 1 | | | 2 | التخصصات التي تغطيها شبكة المستشفيات/المستوصفات | |
| Annual Coverage Limit | 27 | 1 | | | 2 | حدود التغطية السنوية | |
| Dental coverage | 28 | 1 | | | 2 | تغطية الأسنان | |
| Optician coverage | 29 | 1 | | | 2 | تغطية النظارات الطبية | |
| Diseases covered | 30 | 1 | | | 2 | الأمراض المغطاة | |
| Outpatient coverage | 31 | 1 | | | 2 | تغطية العيادات الخارجية | |
| Inpatient coverage | 32 | 1 | | | 2 | تغطية التنويم | |
| Maternity cover | 33 | 1 | | | 2 | تغطية الحمل والولادة | |
| Chronic disease cover | 34 | 1 | | | 2 | تغطية الأمراض المزمنة | |
| Pre-existing conditions coverage | 35 | 1 | | | 2 | تغطية الحالات الموجودة مسبقا | |
| Serious illness cover (Cancer, Dialysis etc.) | 36 | 1 | | | 2 | تغطية الأمراض الخطيرة (السرطان، غسيل الكلى، الخ) | |
| Emergency treatment & coverage | 37 | 1 | | | 2 | تغطية العلاج الطارئ | |
| Seasonal Vaccinations | 38 | 1 | | | 2 | اللقاحات الموسمية | |
| Payment asked from Employees/ Deductible for doctor visit/medicines/tests etc. | 39 | 1 | | | 2 | مبلغ أقل يدفعه الموظف/ المبلغ المقطوع من الموظف مقابل زيارة الطبيب/ الأدوية/الفحوصات، الخ | |
| Home country coverage (For Expat employees) | 40 | 1 | | | 2 | تغطية في بلد الموظف الأصلي (بالنسبة للمقيمين) | |
| VIP services like Phone consultation, Home visits etc. | 41 | 1 | | | 2 | خدمات لكبار الشخصيات مثل توفر الاستشارات عبر الهاتف، الزيارات المنزلية، الخ | |
| Coverage of prescribed drugs | 42 | 1 | | 2 | | | تغطية أوسع للأدوية التي يصفها الطبيب |

PMI PERCEPTION (IRT EXERCISE) & NEED GAPS

التصور عن شركات التأمين (تمرين IRT ) والاحتياجات التي لم تتم تلبيتها

Q28. I would now like to do an exercise with you to take your opinion about various Private Medical/Health insurance companies operating in KSA. Please follow the screens; you will see some statements which decision makers/SME owners like you have mentioned about these companies. Please if you can you tell if you associate these statements with these companies or not? SINGLE ANSWER POSSIBLE

**NOTE FOR PROGRAMING: FIRST SHOW CALLIBRATION STATEMENTS AND THEN SHOW ACTUAL STATEMENTS FOR IRT MEASUREMENT. MAXIMUM 2 COMPANIES PER RESPONDENT Q17.PRIORITIZE BUPA/MEDGULF/AL RAJHI TAKAFUL/TAWUNIYA.**

**ENABLE PROGRAM TO NOTE DOWN TIME TAKEN TO RESPOND ONCE THE SCREEN IS SHOWN FOR EACH ATTRIBUTE.**

**CALLIBRATION STATEMENTS:**

**1. Long history in KSA**

**2. Well known company**

**3. Modern and progressive company**

**4. The best choice for my company**

**5. Stands out against the closest competition**

Q28**-** نقوم الآن بتمرين بسيط معك لنعرف رأيك في شركات تأمين طبي/صحي مختلفة تعمل في المملكة العربية السعودية. نرجو منك متابعة الشاشئة، سترى بعض العبارات ذكرها أصحاب قرار/أصحاب شركات صغيرة ومتوسطة من أمثالكم حول الشركات. الرجاء أن تذكر لنا إذا كنت تربط هذه العبارات مع هذه الشركات أم لا؟ يسمح باجابة واحدة

**ملاحظة للمبرمج: اعرض أولا عبارات المعايرة ومن ثم اعرض العبارات الفعلية لقياس IRT. شركتين كحد أقصى لكل مجيب Q17. أعط الأولوية لشركة بوبا/ ميد غلف/ تكافل الراجحي/ التعاونية**

**اسمح للبرنامج بتسجيل الوقت الذي أخذه للإجابة على السؤال بمجرد عرض الشاشة لكل خاصية**

**عبارة المعايرة:**

**1- تاريخ طويل في المملكة العربية السعودية**

**2- شركة معروفة جيدا**

**3- شركة عصرية وتقدمية**

**4- أفضل خيار لشركتي**

**5- بارزة مقابل الشركات المنافسة القريبة منها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | YES  نعم | NO  لا | | NOT SURE  لست متأكدا | |  |
| **SET 1: (ALWAYS APPEAR FIRST. RANDOMIZE ATTRIBUTES)**  **المجموعة 1: (دائما تظهر أولا. رتب الخصائص بشكل عشوائي)** | | | | | | | |
| **Long history in KSA** | | 1 | 2 | 3 | | **تاريخ طويل في المملكة العربية السعودية** | |
| **Well known company** | | 1 | 2 | 3 | | **شركة معروفة جيدا** | |
| **Modern and progressive company** | | 1 | 2 | 3 | | **شركة عصرية وتقدمية** | |
| **The best choice for my company** | | 1 | 2 | 3 | | **أفضل خيار لشركتي** | |
| **Stands out against the closest competition** | | 1 | 2 | 3 | | **بارزة مقابل الشركات المنافسة القريبة منها** | |
| **SET 2: (ALWAYS APPEAR AFTER CALLIBRATION ATTRIBUTES 1-5. RANDOMIZE ATTRIBUTES)**  **المجموعة 2: (دائما تظهر بعد خصائص المعايرة 1-5. رتب الخصائص بشكل عشوائي)** | | | | | | | |
| Good Reputation/Image | 1 | | 2 | 3 | | السمعة/الصورة الانطباعية الجيدة | |
| Good Hospital Network/Coverage | 1 | | 2 | 3 | | شبكة/تغطية مستشفيات جيدة | |
| Endorsed by local government authority/department | 1 | | 2 | 3 | | مصادق عليها من قبل هيئة/ دائرة حكومية محلية | |
| Strong Local Roots | 1 | | 2 | 3 | | ذات جذور محلية قوية | |
| Global Expertise | 1 | | 2 | 3 | | الخبرة العالمية | |
| Flexible Coverage Schemes | 1 | | 2 | 3 | | برامج تغطية مرنة | |
| Good Value for money/ Value-Added Services | 1 | | 2 | 3 | | استحقاق السعر/خدمات ذات قيمة مضافة | |
| Good Customer Service | 1 | | 2 | 3 | | خدمة عملاء جيدة | |
| Easy Application Process | 1 | | 2 | 3 | | سهولة عملية تقديم الطلب | |
| Easy Pre-Authorization process |  | |  |  | | سهولة في عملية ما قبل التفويض | |
| Good Speed of Approvals | 1 | | 2 | 3 | | سرعة جيدة في الموافقات | |
| Easy Claims Process | 1 | | 2 | 3 | | عملية مطالبة سهلة | |
| Reasonable Pricing, Fee & Charges | 1 | | 2 | 3 | | أسعار، رسوم وأتعاب معقولة | |
| Variety of Payment Options & Flexible Terms | 1 | | 2 | 3 | | مجموعة من خيارات الدفع والشروط المرنة | |
| Good Loyalty Programs | 1 | | 2 | 3 | | برامج ولاء جيدة | |
| Fast Delivery of cards once signed up | 1 | | 2 | 3 | | السرعة في تسليم البطاقات بمجرد الاشتراك | |
| Good Online platforms to interact | 1 | | 2 | 3 | | منصات عبر الانترنت جيدة للتفاعل معها | |
| Wide range of Products | 1 | | 2 | 3 | | مجموعة واسعة من منتجات التأمين | |
| Less documentation | 1 | | 2 | 3 | | مستندات أقل | |
| Innovative/Modern | 1 | | 2 | 3 | | مبتكرة/ عصرية | |
| Transparent communication | 1 | | 2 | 3 | | شفافية في التواصل | |
| Trustworthy | 1 | | 2 | 3 | | جديرة بالثقة | |

TRADE OFF BENEFITS FOR BUPA

الفوائد المتنازل عنها لبوبا

NOTE: ASK IF BUPA MENTIONED IN Q18 BUT NOT IN Q19

Q30a. You mentioned that you invited proposal from Bupa but did not eventually select Bupa. May I know how did you find Bupa’s proposal on the following factors compared to you your current PMI?

SHOW CARD. SINGLE ANSWER POSSIBLE

ملاحظة: اسأل إذا لم يذكر بوبا في Q18

Q30a – لقد ذكرت أنكم طلبتم عرض من بوبا ولكنكم في نهاية المطاف لم تختاروا بوبا. هل يمكن أن أعرف كيف وجدتم عرض بوبا بناءا على العوامل التالية بالمقارنة مع شركة التأمين الصحي التي تتعاملون معها حاليا؟ اعرض البطاقة. يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Overall Offer**  **العرض الاجمالي** | | | | |
|  | Current PMI was better than Bupa  شركة التأمين الطبي الحالية كانت أفضل من بوبا | Current PMI and Bupa were more or less similar  شركة التأمين الطبي الحالية وبوبا كانتا بنفس المستوى تقريبا | Bupa was better than current PMI.  بوبا كانت أفضل من شركة التأمين الطبي الحالية |  |
| Flexible Coverage Schemes | 1 | 2 | 3 | برامج تغطية مرنة |
| Value for money/ Value-Added Services | 1 | 2 | 3 | استحقاق السعر/ خدمات ذات قيمة مضافة |
| Wide range of Products/Services | 1 | 2 | 3 | مجموعة واسعة من المنتجات/ الخدمات |
| Online platforms to interact with providers | 1 | 2 | 3 | منصات عبر الإنترنت للتفاعل مع المزودين |
| Outpatient coverage | 1 | 2 | 3 | تغطية العيادات الخارجية |
| Inpatient coverage | 1 | 2 | 3 | تغطية التنويم |
| Emergency treatment & coverage | 1 | 2 | 3 | العلاج والتغطية الطارئة |
| Quality of Doctors offered on the Network | 1 | 2 | 3 | جودة الأطباء المتوفرين في الشبكة |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Network Quality**  **جودة الشبكة** | | | | |
|  | Current PMI was better than Bupa  شركة التأمين الطبي الحالية كانت أفضل من بوبا | Current PMI and Bupa were more or less similar  شركة التأمين الطبي الحالية وبوبا كانتا بنفس المستوى تقريبا | Bupa was better than current PMI.  بوبا كانت أفضل من شركة التأمين الطبي الحالية |  |
| Quality of Hospital Network | 1 | 2 | 3 | جودة شبكة المستشفيات |
| Geographical Coverage of Network | 1 | 2 | 3 | التغطية الجغرافية للشبكة |
| Specialties covered by the Hospital/Clinic network | 1 | 2 | 3 | الإختصاصات المغطاة من قبل شبكة المستشفيات/المستوصفات |
| Waiting time at hospitals/clinics | 1 | 2 | 3 | وقت الانتظار في المستشفيات/ المستوصفات |
| KSA level Hospital Coverage | 1 | 2 | 3 | تغطية المستشفيات على مستوى المملكة العربية السعودية |
| City level Hospital Coverage | 1 | 2 | 3 | تغطية المستشفيات على مستوى المدينة |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Customer Experience**  **تجربة العملاء** | | | | |
|  | Current PMI was better than Bupa  شركة التأمين الطبي الحالية كانت أفضل من بوبا | Current PMI and Bupa were more or less similar  شركة التأمين الطبي الحالية وبوبا كانتا بنفس المستوى تقريبا | Bupa was better than current PMI.  بوبا كانت أفضل من شركة التأمين الطبي الحالية |  |
| Customer Service overall | 1 | 2 | 3 | خدمة العملاء بشكل عام |
| Staff competency/professionalism | 1 | 2 | 3 | كفاءة/ احترافية الموظفين |
| Staff courtesy and attitude | 1 | 2 | 3 | لطف وحسن معاملة الموظفين |
| Speed of reverting on requests/queries | 1 | 2 | 3 | سرعة الرد على الطلبات/ الاستفسارات |
| Transparency in communication | 1 | 2 | 3 | شفافية في التواصل |
| Frequency of contacts | 1 | 2 | 3 | تكرار الاتصال |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Process**  **العملية** | | | | |
|  | Current PMI was better than Bupa  شركة التأمين الطبي الحالية كانت أفضل من بوبا | Current PMI and Bupa were more or less similar  شركة التأمين الطبي الحالية وبوبا كانتا بنفس المستوى تقريبا | Bupa was better than current PMI.  بوبا كانت أفضل من شركة التأمين الطبي الحالية |  |
| Ease of procedures overall | 1 | 2 | 3 | سهولة الإجراءات بشكل عام |
| Ease of Application Process | 1 | 2 | 3 | سهولة عملية تقديم الطلب |
| Ease of Pre-Authorization process | 1 | 2 | 3 | سهولة في عملية ما قبل التفويض |
| Speed of Approvals | 1 | 2 | 3 | سرعة في الموافقات |
| Ease of Claims Process | 1 | 2 | 3 | عملية مطالبة سهلة |
| Ease of linking with Jawazat | 1 | 2 | 3 | سهولة الربط مع الجوازات |
| Fast Delivery of cards once signed up | 1 | 2 | 3 | السرعة في تسليم البطاقات بمجرد الاشتراك |
| Less documentation | 1 | 2 | 3 | مستندا ت أقل |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pricing/Payments**  **الأسعار/الدفعات** | | | | |
|  | Current PMI was better than Bupa  شركة التأمين الطبي الحالية كانت أفضل من بوبا | Current PMI and Bupa were more or less similar  شركة التأمين الطبي الحالية وبوبا كانتا بنفس المستوى تقريبا | Bupa was better than current PMI.  بوبا كانت أفضل من شركة التأمين الطبي الحالية |  |
| Pricing, Fee & Charges | 1 | 2 | 3 | الأسعار والرسوم والأتعاب |
| Variety of Payment Options & Flexible Terms | 1 | 2 | 3 | مجموعة من خيارات الدفع والشروط المرنة |
| Loyalty Programs | 1 | 2 | 3 | برامج الولاء |
| Cheap Price to comply with regulation | 1 | 2 | 3 | سعر منخفض للالتزام بالأنظمة |

Q30b. If you were to select Bupa, what is the maximum price difference (In %) you would have accepted to get the coverage from Bupa? SINGLE ANSWER POSSIBLE

Q30b- لو كان عليك اختيار بوبا، ما هو الحد الأقصى لاختلاف السعر (بالنسبة المئوية) الذي يمكن أن تكونوا قبلتم دفعه للحصول على تغطية من بوا؟ يسمح باجابة واحدة فقط

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Percentage Price Difference Acceptable | %\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | النسبة المقبولة للاختلاف في السعر |

**THANK AND END THE INTERVIEW**

**اشكره وأنه المقابلة**

DECLARATION OF THE INTERVIEWER:

I ...........................................(name of interviewer) herewith declare that the participant has given me all answers of his/her own free will; I have not influenced the participant in any of his/her answers. I have carried out the interview solely in accordance with the regulations and instructions. All statements reflect the truth.

The participant has declared himself/herself willing to take part in the survey of his/her own accord.

اقرار الباحث:

أنا ...................................... (اسم الباحث) أقر بهذا أن المشارك أدلى لي بجميع الاجابات بكامل ارادته، ولم أقم بالتأثير على المشارك في أي من اجاباته. وقمت باجراء المقابلة فقط وفقا للأنظمة والتعليمات. جميع البيانات المذكورة تعكس الحقيقة.

أقر المشارك باستعداده للمشاركة في مقابلة فردية بكامل ارادته.

INTERVIEWERNAME: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  اسم الباحث:

INTERVIEWERSIGNATURE: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   توقيع الباحث: