



SIARAN AKHBAR

KAJI SELIDIK MENGENAI TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BANK

1. Brunei Darussalam Central Bank (BDCB), dengan kerjasama Persatuan Bank-Bank Brunei (BAB), akan mengendalikan satu kaji selidik mengenai Tahap Kepuasan Pelanggan Bank bermula pada 3 Januari sehingga 31 Mac 2023.
2. Sebagai salah satu inisiatif BDCB dalam mengukuhkan perlindungan pengguna kewangan, kajian ini bertujuan untuk mengetahui pengalaman orang ramai mengenai perkhidmatan bank-bank; kefahaman pengguna kewangan terhadap proses dalaman pihak bank; dan bahagian-bahagian yang memerlukan penambahbaikan. Hasil kaji selidik tersebut akan membantu pihak BDCB dan bank-bank untuk lebih memahami keperluan pengguna dan seterusnya menyusun strategi yang bersesuaian.
3. Peserta yang terpilih akan diberikan pautan bagi kaji selidik tersebut termasuk senarai *Frequently Asked Questions* (FAQs) oleh bank masing-masing. Bagi sama-sama menyokong inisiatif dan mencapai objektif kaji selidik berkenaan, peserta adalah digalakkan untuk mengambil bahagian dan mengongsikan pengalaman sebenar mereka dengan jujur dan tepat apabila melengkapkan kaji selidik tersebut.
4. Maklumat yang akan dipohonkan dalam kaji selidik tersebut melibatkan butiran responden, maklumat asas mengenai pemilikan akaun dan transaksi kewangan serta tahap kepuasan terhadap produk dan perkhidmatan bank. Orang ramai juga dinasihatkan untuk berwaspada terhadap taktik penipuan kewangan daripada sumber yang tidak rasmi, kaji selidik berkenaan tidak akan memohon sebarang maklumat penting seperti nombor bank akaun dan kata laluan responden.
5. Bagi pertanyaan dan maklumat lanjut mengenai kaji selidik tersebut, orang ramai boleh menghubungi pihak Isu Pengguna Kewangan, BDCB melalui talian 2380007 atau emel melalui fci@bdcdb.gov.bn.

Brunei Darussalam Central Bank

Tarikh: 6 Jamadilakhir 1444H/ 30 Disember 2022M

Rujukan: BDCB/COMMS/3