



## SIARAN AKHBAR

### KAJI SELIDIK MENGENAI TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BANK DILANJUTKAN SEHINGGA 31 MEI 2023

---

1. Brunei Darussalam Central Bank (BDCB) ingin memaklumkan orang ramai mengenai pelanjutan tempoh pengendalian kaji selidik Tahap Kepuasan Pelanggan Bank sehingga 31 Mei 2023.
2. Kaji selidik yang dilaksanakan dengan kerjasama Brunei Association of Banks (BAB) ini merupakan salah satu inisiatif BDCB untuk mengukuhkan perlindungan pengguna kewangan. Kaji selidik ini antarlainnya akan membantu dalam memahami pengalaman pelanggan bank berhubungkait perkhidmatan perbankan; mengukur tahap kefahaman pelanggan bank terhadap proses dalaman bank-bank; dan mengenal pasti bidang-bidang penambahbaikan. Hasil daripada kaji selidik ini akan membantu pihak BDCB dan bank-bank untuk lebih memahami keperluan pengguna kewangan, dan seterusnya menghasilkan strategi yang bersesuaian di masa akan datang.
3. Bank-bank akan mengagihkannya kaji selidik tersebut melalui SMS atau emel kepada pelanggan-pelanggan yang mengunjungi cawangan-cawangan mereka, ataupun pelanggan-pelanggan yang terpilih. Para pelanggan juga berkemungkinan akan dimaklumkan mengenainya melalui panggilan telefon.
4. Antara maklumat yang akan dipohonkan adalah butiran responden; maklumat asas mengenai pemilikan akaun dan transaksi kewangan; serta tahap kepuasan terhadap produk dan perkhidmatan perbankan. Kaji selidik berkenaan tidak akan meminta sebarang maklumat sulit seperti nombor akaun bank dan kata laluan. Dalam hal ini, orang ramai dinasihatkan untuk berwaspada terhadap taktik penipuan kewangan daripada sumber-sumber yang tidak rasmi. Jika mengalami keraguan, sila hubungi bank masing-masing untuk mendapatkan pengesahan.
5. Bagi sama-sama menyokong dan menjayakan inisiatif ini, para peserta kaji selidik digalakkan untuk menjawab kaji selidik ini dengan jujur dan tepat.
6. Untuk sebarang pertanyaan atau maklumat lanjut mengenai kaji selidik Tahap Kepuasan Pelanggan Bank, sila hubungi pihak Isu Pengguna Kewangan, BDCB melalui talian 2380007/8380007 atau emel [fci@bdcg.gov.bn](mailto:fci@bdcg.gov.bn).

#### **Brunei Darussalam Central Bank**

Date: 20 Ramadhan 1444H / 11 April 2023M  
Ruj: BDCB/COMMS/3