

Kaji Selidik Tahap Kepuasan Pelanggan Bank

Soalan-Soalan Lazim (FAQs)



1. **Apakah kaji selidik Tahap Kepuasan Pelanggan Bank ataupun Bank's Customer Satisfaction Survey (BCSS)?**

Kaji selidik BCSS dikendalikan oleh Brunei Darussalam Central Bank (BDCB) dengan kerjasama pihak Persatuan Bank-Bank Brunei (BAB). Kaji selidik ini merupakan salah satu inisiatif BDCB untuk mengukuhkan perlindungan pengguna kewangan. Ia antaranya 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.

2. **Siapakah peserta-peserta kaji selidik ini?**

Responden terdiri daripada pelanggan Baiduri Bank Berhad, Bank Islam Brunei Darussalam (BIBD) Berhad, Bank of China (Hongkong) Limited, Malayan Banking Berhad (Maybank), RHB, Standard Chartered Bank (SCB) termasuk tabung amanah Islam, Perbadanan Tabung Amanah Islam Brunei Berhad (TAIB). Pemilihan responden adalah secara rawak mengambil kira beberapa kriteria seperti berikut:

- a) Berumur 18-65 tahun; dan
- b) Sekurang-kurangnya mempunyai satu akaun bank (termasuk akaun kredit kad/pinjaman) atau akaun bersama.

3. **Bagaimanakah kaji selidik ini dijalankan?**

Bank-bank akan mengagihkan kaji selidik tersebut kepada pelanggan-pelanggan yang mengunjungi cawangan-cawangan mereka, ataupun pelanggan-pelanggan yang terpilih melalui SMS atau emel di mana pautan khas untuk mengakses kaji selidik tersebut akan dikongsikan. Para pelanggan juga berkemungkinan akan dimaklumkan mengenainya melalui panggilan telefon.

4. **Bilakah kaji selidik ini dijalankan?**

Kaji selidik dijalankan dari 3 Januari 2023 sehingga 31 Mei 2023.

5. **Sesudah menerima pautan bagi kaji selidik ini, bagaimanakah saya boleh mengesahkan bahawa kaji selidik ini adalah sah?**

Sila hubungi bank awda untuk mengesahkan sama ada awda terpilih untuk menyertai kaji selidik tersebut. Awda juga boleh menghubungi BDCB di talian 2380007

6. **Apakah peranan pihak bank dan BDCB dalam menjalankan kaji selidik ini?**

Pihak bank bertanggungjawab untuk mengagihkan kaji selidik tersebut dan seterusnya mengongsikan maklumbalas yang diterima kepada pihak BDCB. Pihak BDCB yang akan menganalisa maklumbalas tersebut.

7. **Saya kurang celik teknologi, bagaimanakah pihak bank dapat membantu saya?**

Awda bolehlah menghubungi pihak bank untuk membantu awda bagi mengakses pautan kaji selidik tersebut dan melengkapkan kaji selidik.

8. **Adakah terdapat pilihan untuk mengisikan kaji selidik tersebut secara *hardcopy*?**

Awda bolehlah menghubungi bank awda untuk mengetahui jika pilihan ini tersedia.

9. **Apakah insentif untuk pelanggan yang mengambil bahagian dalam kaji selidik ini?**

Seramai 224 responden yang memberikan jawapan lengkap akan menerima saguhati daripada pihak BDCB. Pemilihan adalah berdasarkan 32 maklumbalas terawal yang diterima daripada setiap bank.