

SOALAN-SOALAN LAZIM – TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN (CSS) 2024/25

1. Apakah tujuan Tinjauan Kepuasan Pelanggan (CSS) 2024/25?

CSS 2024/25 bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh pemain Insurans dan Takaful di Malaysia. Tinjauan ini akan membantu mengenal pasti bidang yang perlu diperbaiki dan memastikan pemain industri memenuhi piawaian perkhidmatan yang digariskan dalam Piagam Perkhidmatan Pelanggan (CSC), seterusnya meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

2. Siapa yang menjalankan tinjauan ini?

NielsenIQ Malaysia telah dilantik sebagai agensi penyelidikan rasmi oleh Bank Negara Malaysia (BNM) dan Lembaga serta Jawatankuasa Pengurusan Persatuan (MTA/LIAM/PIAM) untuk menjalankan CSS 2024/25.

3. Bagaimana tinjauan ini akan dijalankan?

Tinjauan ini akan dijalankan melalui panggilan telefon oleh pasukan penyelidikan NielsenIQ Malaysia. Pelanggan syarikat Insurans dan Takaful mungkin akan dipilih secara rawak dan dihubungi untuk memberikan maklum balas mereka antara November 2024 dan Mac 2025.

4. Adakah penyertaan saya dalam tinjauan ini wajib?

Penyertaan adalah secara sukarela, tetapi maklum balas anda sangat berharga. Dengan menyertai, anda menyumbang kepada peningkatan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh syarikat Insurans dan Takaful di Malaysia.

5. Adakah maklum balas saya akan dirahsiakan?

Ya, semua maklum balas akan dirahsiakan dan digunakan hanya untuk tujuan penyelidikan. Maklum balas individu tidak akan dikongsi dengan syarikat Insurans atau Takaful, dan maklumat peribadi anda akan dilindungi mengikut Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (PDPA).

6. Berapa lama tinjauan ini akan mengambil masa?

Tinjauan melalui telefon ini direka untuk menjadi ringkas dan sepatutnya mengambil masa kira-kira 15-20 minit.

7. Apa yang akan berlaku dengan hasil tinjauan ini?

Hasil tinjauan akan dianalisis untuk menilai prestasi industri dan mengenal pasti bidang yang perlu diperbaiki. Penemuan akan dikongsi dengan syarikat Insurans dan Takaful untuk membantu mereka meningkatkan perkhidmatan pelanggan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

8. Bagaimana saya boleh memastikan bahawa tinjauan ini sah?

Untuk memastikan anda menyertai tinjauan rasmi, ingat bahawa wakil NielsenIQ Malaysia tidak akan meminta maklumat peribadi seperti nombor kad pengenalan (IC) atau butiran akaun bank anda. Jika anda menerima permintaan sedemikian, sila berhati-hati dan laporkan kepada pihak berkuasa yang berkenaan.

9. Siapa yang boleh saya hubungi untuk maklumat lanjut?

Untuk maklumat lanjut mengenai CSS 2024/25, anda boleh menghubungi bahagian khidmat pelanggan kami di customer@prubsn.com.my / 03- 2775 7188 untuk bantuan. Pasukan kami sedia membantu anda dan menjawab sebarang pertanyaan yang anda mungkin ada.