

SOALAN LAZIM MENGENAI KEPUASAN PERKHIDMATAN PELANGGAN YANG DIKELUARKAN OLEH NIELSEN MALAYSIA

1. Apakah kaji selidik Kepuasan Perkhidmatan Pelanggan ini?

Kaji selidik Kepuasan Pekhidmatan Pelanggan ini adalah mengenai penilaian pengalaman pelanggan terhadap penyedia perkhidmatan insurans / takaful anda.
2. Apakah tujuan kaji selidik ini?

Tujuan kaji selidik ini adalah untuk membantu penyedia perkhidmatan insurans / takaful anda untuk meningkatkan tahap perkhidmatan mereka. Pendapat anda akan membantu syarikat kami memahami bahagian-bahagian tertentu untuk diperbaiki, agar anda dapat menikmati perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan dalam masa yang terdekat.
3. Bagaimanakah kaji selidik ini dijalankan?

Kaji selidik ini akan dijalankan melalui temuduga telefon / temu bual secara bersemuka selama 15 minit mulai 15 Jun 2018 hingga 7 September 2018.
4. Siapa yang akan menjalankan kaji selidik ini?

Tiga persatuan di dalam industri Insurans dan Takaful iaitu Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Persatuan Takaful Malaysia (MTA) telah bersama-sama melantik The Nielsen Company untuk mengendalikan kaji selidik ini. Nielsen adalah firma penyelidikan pasaran antarabangsa terkemuka khusus dalam penyelidikan pengguna.
5. Oleh kerana data peribadi saya telah diberikan kepada pihak ketiga, adakah data peribadi saya dilindungi?

Kami ingin memberi jaminan bahawa syarikat insurans / pengendali takaful dikawal di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 Malaysia. Penggunaan data peribadi dinyatakan dalam Notis Privasi Syarikat yang boleh dilihat dilaman web kami. Di samping itu, pengendali insurans / pengendali takaful terikat dengan Kod Amalan Perlindungan Data Peribadi untuk Industri Insurans dan Takaful di Malaysia yang telah didaftarkan oleh Pesuruhjaya Perlindungan Data Peribadi, Malaysia di bawah Seksyen 23 (3) Perlindungan Data Peribadi Akta 2010.
6. Saya telah membaca mengenai kajian ini di laman web anda, tetapi saya tidak pernah menerima sebarang panggilan.
Responden dipilih berdasarkan pengalaman terkini mereka dengan penyedia perkhidmatan insurans / takaful. Anda mungkin akan menerima panggilan dalam tempoh yang dinyatakan iaitu dari 15 Jun 2018 hingga 7 September 2018.

*** Tarikh kajian ini adalah tentatif dan mungkin tertakluk kepada perubahan.**