CIMB NIAGA

FAQ : Survei Kepuasan Nasabah 2026 (NPS / Customer Engagement Survey)

Question			Answer
1	Saya menerima notifikasi mengenai Survei Kepuasan Nasabah. Survei apa ini? Apakah benar notifikasi tersebut dari CIMB Niaga?	:	Benar, Bapak/Ibu. Sebagai bagian dari upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah, CIMB Niaga bekerja sama dengan NielsenIQ untuk melaksanakan Survei Kepuasan Nasabah 2026 pada periode September hingga November 2026. Notifikasi tersebut merupakan pemberitahuan kepada nasabah terpilih mengenai pelaksanaan survei yang akan dilakukan oleh CIMB Niaga. Bapak/Ibu dapat mengkonfirmasi kesediaan untuk berpartisipasi dalam survei melalui RM. Besar harapan kami Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan yang dapat membantu kami menghadirkan layanan yang lebih baik.
2	Mengapa saya menerima notifikasi atau dihubungi terkait survei ini?	:	Bapak/Ibu menerima notifikasi atau dihubungi karena terpilih secara acak sebagai calon responden Survei Kepuasan Nasabah CIMB Niaga. Masukan yang Bapak/Ibu berikan akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan CIMB Niaga.
3	Mengapa RM saya menghubungi terkait survei ini?	:	RM akan menghubungi Bapak/Ibu untuk mengkonfirmasikan kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dalam survei. Apabila Bapak/Ibu bersedia mengikuti survei, kami akan lanjutkan untuk proses pelaksanaan survei yang akan dilakukan oleh CIMB Niaga Bersama NielsenIQ.
4	Setelah saya menyatakan bersedia, kapan saya akan dihubungi untuk survei?	:	Bapak/Ibu akan dihubungi untuk mengisi survei melalui telepon oleh NielsenIQ atau email oleh CIMB Niaga dalam jangka waktu antara bulan September hingga November 2026.
5	Siapa yang akan menghubungi saya untuk melakukan survei?	:	Bapak/Ibu akan dihubungi oleh NielsenIQ melalui telepon **atau** oleh CIMB Niaga melalui email untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Nasabah 2026. NielsenIQ adalah perusahaan riset yang bekerja sama dengan CIMB

Question			Answer
6	Bagaimana saya dapat mengetahui bahwa telepon benar dilakukan oleh Nielsen?	:	Bapak/Ibu dapat memastikan bahwa Nielsen hanya menghubungi nasabah melalui nomor telepon resmi berikut: +62 21-30934124 atau +62 21-30934125. Sebagai langkah keamanan, mohon jangan memberikan PIN, password, CVV, kode OTP, atau data rahasia perbankan lainnya kepada pihak manapun, termasuk pihak yang mengatasnamakan CIMB Niaga maupun NielsenIQ.
7	Apa tujuan Survei Kepuasan Nasabah ini?	:	Survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan pengalaman nasabah terkait layanan CIMB Niaga. Hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan agar CIMB Niaga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada nasabah.
8	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengikuti survei?	:	Survei hanya membutuhkan waktu 20 – 25 menit. Masukan yang Bapak/Ibu berikan sangat berarti untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah di CIMB Niaga.
9	Apakah saya wajib mengikuti survei ini?	:	Tidak, Bapak/Ibu. Partisipasi dalam Survei Kepuasan Nasabah bersifat sukarela. Namun, kami sangat menghargai kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi dan membagikan masukan yang dapat membantu kami meningkatkan kualitas layanan.
10	Apakah CIMB Niaga dapat mengidentifikasi saya berdasarkan jawaban yang saya berikan?	:	Bapak/Ibu tidak perlu khawatir. Informasi dan masukan yang disampaikan dalam survei akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk tujuan evaluasi serta peningkatan kualitas layanan.
11	Apakah saya akan mendapatkan hadiah apabila berpartisipasi dalam survei ini?	:	Bapak/Ibu berkesempatan mendapatkan OCTOPay senilai Rp100.000,00 bagi 100 orang pengisi pertama **untuk survei yang dikirimkan oleh CIMB Niaga melalui email.** Akan tetapi, kami tidak menyediakan hadiah bagi para nasabah yang dihubungi oleh NielsenIQ melalui telepon.

CIMB NIAGA

Question			Answer
12	Apakah saya akan menerima penawaran produk setelah berpartisipasi dalam survei?	:	Tidak Pak/Bu. NielsenIQ hanya akan menghubungi Bapak/Ibu untuk keperluan pelaksanaan Survei Kepuasan Nasabah. Tidak ada penawaran produk atau jasa yang dilakukan dalam survei tersebut.
13	Bagaimana saya dapat terpilih untuk menjadi responden Survei Kepuasan Nasabah ini?	:	Bapak/Ibu terpilih secara acak sebagai salah satu responden Survei Kepuasan Nasabah CIMB Niaga. Kami ingin mendengarkan pengalaman dan masukan Bapak/Ibu secara langsung karena setiap masukan nasabah sangat berharga bagi kami dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman perbankan ke depannya.
14	Apa sajakah informasi pribadi saya yang diberikan kepada NielsenIQ?	:	CIMB Niaga hanya memberikan informasi yang diperlukan untuk keperluan pelaksanaan survei, seperti nama serta informasi kontak yang diperlukan, seperti email atau nomor telepon agar NielsenIQ dapat menghubungi Bapak/Ibu. CIMB Niaga berkomitmen dalam menjaga kerahasiaan data dan informasi perbankan nasabah. Setelah periode survei berakhir, NielsenIQ akan menghapus data yang digunakan untuk pelaksanaan survei sesuai ketentuan yang berlaku.
15	Saya tidak bersedia dihubungi oleh NielsenIQ untuk mengikuti survei ini.	:	Baik Bapak/Ibu. Kami menghargai keputusan Bapak/Ibu. Mohon untuk menginformasikan nama, nomor telepon, dan e-mail agar permintaan tersebut dapat kami tindak lanjuti.
16	Apakah NielsenIQ akan meminta data perbankan atau kode OTP saya?	:	Tidak, Bapak/Ibu. NielsenIQ hanya melakukan survei untuk memperoleh masukan terkait layanan CIMB Niaga. Demi keamanan, mohon jangan pernah memberikan PIN, password, CVV, kode OTP, maupun data rahasia perbankan lainnya kepada siapa pun, termasuk pihak yang mengatasnamakan CIMB Niaga atau NielsenIQ.
17	Bagaimana jika saya ragu terhadap telepon yang saya terima?	:	Apabila Bapak/Ibu merasa ragu terhadap telepon yang diterima, mohon pastikan terlebih dahulu bahwa panggilan berasal dari nomor resmi NielsenIQ yang telah diinformasikan. Bapak/Ibu juga dapat menghubungi kanal resmi CIMB Niaga untuk melakukan konfirmasi lebih lanjut.