

# BNM jangka kadar aduan menurun

Oleh HAIKAL RAMAN

**KUALA LUMPUR** – Bank Negara Malaysia (BNM) menjangkakan kadar aduan perbankan dan insurans akan terus menurun selepas penyedia perkhidmatan kewangan (FSP) bertindak meningkatkan pelaksanaan kawalan aduan.

Gabenor BNM, Datuk Muhammad Ibrahim berkata, bank pusat itu pada tahun 2015 telah menguruskan sebanyak 6,695 kes aduan perbankan dan insurans berbanding 7,197 kes yang direkodkan pada tahun sebelumnya.

“FSP wajar memberi fokus berhubung data aduan pelanggan dan menggunakan perkara berkaitan untuk meninjau pelbagai peluang baharu bagi menghubungkan, mempelajari dan meningkatkan perkhidmatan selain jalinan tempoh jangka panjang bersama pelanggan.

“Melihat masa hadapan, BNM akan mengambil kira untuk memaparkan hasil indeks perkhidmatan pelanggan FSP dalam menghasilkan manfaat



MUHAMMAD (kiri) bersama Pengurusi OFS, Tan Sri James Foong (kanan) bergambar pada pelancaran Skim OFS di Kuala Lumpur semalam.

jangka panjang kepada para pengguna yang boleh membuat keputusan bermaklumat dan membuat pilihan,” katanya.

Beliau berkata demikian ketika berucap pada majlis pelancaran Skim Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) di Sasana Kijang di sini semalam.

Menurut Muhammad, bank pusat itu turut mengalu-alukan

institusi kewangan untuk mempertimbangkan dalam mewujudkan unit aduan yang berdedikasi.

“Rangkaian tambahan ini akan menyediakan maklum balas penting bagi meningkatkan jurang pembangunan sektor kewangan yang akan digunakan untuk menstruktur peraturan polisi dan keutamaan penyeliaan,” katanya.