

Resultado

Encuesta di Satisfaccion di Cliente di e Banconan Comercial 2012

Un Comunicado di prensa conhunto entre e Asociacion di Bankeronan di Aruba y
Banco Central di Aruba¹

Durante e periodo di 3 te cu 23 di September, 2012 y 29 di September te cu 14 di October 2012, e Asociacion di Bankeronan di Aruba (ABA) conhuntamente cu Banco Central di Aruba (BCA) a tene e prome Encuesta di Satisfaccion di Cliente di e Banconan Comercial, e asina yama “Commercial Banks’ Customer Satisfaction Survey” (CBCSS).

E intencion di e encuesta tabata pa midi e calidad di servicio di, y e satisfaccion di e cliente pa cu e banconan comercial na Aruba, y tambe e lealtad di e cliente. Den e encuesta tabatin un total di 32 pregunta cu varios respuesta pa escohe, relata na e opinion di hendenan na Aruba riba e servicionan ofreci door e banconan comercial. E respondientenan lo a contestesta e preguntanan aki basa riba nan experiencia como cliente priva y no como un cliente comercial. Nan a wordo pidi pa contesta riba un escala di 1 te cu 7, unda cu 1 ta representa *Totalmente den desacuerdo* y 7 ta *Completamente di acuerdo*. Adicionalmente, a haci 12 pregunta relata na e informacion general di e encuestadonan den e ultimo seccion di e encuesta.

E poblacion di e CBCSS cu a concentra riba dje tabata cualkier personanan di 18 aña di edad o mas halto, cu tin un cuenta di deposito, un fianza, of un persona cu ta haci uzo di un of mas servicio bancario. Na principio, un muestra di 600 encuesta completa tabata e obhetivo pero na final un total di 607 encuesta a wordo yena y debilbi.

Basa riba e resultado di e encuesta, por conclui cu e clientenan di e banconan comercial ta generalmente satisfecho cu e servicio ofreci door di banconan comercial, como cu 83,2 porciento di e clientenan a expresa nan satisfaccion general. Ora cu a puntra riba e calidad di servicio duna, 84,5 porciento di e respondientenan tabata di acuerdo cu e calidad di servicio ofreci door di e banconan comercial. Igualmente, mayoria di e encuestadonan (80,4 porciento) ta considera nan mes como cliente leal. Por haya acceso riba un presentacion mas extenso di e resultado di e encuesta aki den e raport “Commercial Banks’ Customer Satisfaction Survey 2012-Results” riba e website di BCA (www.cbaruba.org).

Tanto ABA como BCA kier a gradici e comunidad Arubano pa e cooperacion ricibi pa cu e encuesta aki. Personanan cu ta desea di haña mas informacion riba e encuesta, por tuma contacto cu sra. Désirée Scharbaay (tel.: 5252165; e-mail d.m.m.scharbaay@cbaruba.org) of sr. Jorge Ridderstaat (tel.: 5252159; e-mail: j.r.ridderstaat@cbaruba.org) di e Departamento di Investigacion di BCA.

Asociacion di Bankeronan di Aruba y Banco Central di Aruba

7 di Februari, 2013

¹ E texto na Ingles ta prevalece.