

## 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 Aruba<sup>1</sup>

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

E CBCSS duna e comunidad Arubano e posibilidad pa expresa su opinion riba e servicio ofreci door di e banconan comercial. Tambe, e CBCSS lo provee tanto ABA como BCA cu informacion valioso cual lo contribui pa haya un cuadro mas completo di e sector bancario, y lo complementa otro maneranan mas tradicional di midi e prestacion di banconan. E resultadonan publica lo yuda nos banconan comercial duna un miho servicio posibel den futuro.

Pa e motibo aki, ABA y BCA a contrata un grupo di 8 encuestadornan, kende lo adkiri e dato di un total di 600 persona. E encuestadornan lo ta staciona na diferente localidad strategico riba nos isla, manera registro civil y oficina di post, y nan lo tin un carnet di identificacion y un carta di notificacion como prueba cu nan ta trahando den nomber di ABA y BCA. Door cu e preguntanan na e persona lo ta cortico (*p.e., Mi banco su personal ta netchi den apariencia*), e entrevista lo tuma mas of menos 10 minuut pa completa.

Mirando e importancia di e CBCSS pa Aruba, tanto ABA y BCA ta haci un yamada na e publico Arubano pa duna su cooperacion completo pa cu e encuesta aki. Tur persona entrevista por ta sigur cu ABA y BCA lo trata e informacion colecta di e encuesta cu e maximo nivel di confidencialidad y lo publica e resultado solamente den un forma agrega. 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](mailto:d.m.m.scharbaay@cbaruba.org)) of Sr. Jorge Ridderstaat (tel.: 5252159; e-mail: [j.r.ridderstaat@cbaruba.org](mailto:j.r.ridderstaat@cbaruba.org)) di e Departamento di Investigacion di BCA.

Asociacion di Bankeronan di Aruba y Banco Central di Aruba  
3 di September, 2012

---

<sup>1</sup> E texto na Ingles ta prevalece.