

ENQUÊTE KLANTENTEVREDENHEID VAN COMMERCIËLE BANKEN 2012

Een Gezamenlijke Persbericht van de Arubaanse Bankiersvereniging en
de Centrale Bank van Aruba¹

Gedurende de periode van 3 tot en met 13 september 2012 zullen de Arubaanse Bankiersvereniging (ABA) en de Centrale Bank van Aruba (CBA) gezamenlijk de eerste enquête Klantentevredenheid van Commerciële Banken (CBCSS) houden.

De CBCSS zal de Arubaanse gemeenschap in staat stellen om haar mening te geven over de dienstverlening van de commerciële banken. Ook zal de CBCSS waardevolle informatie voorzien aan zowel de ABA als de CBA, hetgeen zal bijdragen aan een volledig beeld van de bankensector, waardoor er een aanvulling zal zijn op de traditionele variabelen om de bankprestatie te meten. De gepubliceerde resultaten zullen onze commerciële banken helpen om u de best mogelijke dienst in de toekomst te verlenen.

Voor dit doel zal de ABA en de CBA een groep van 8 enquêteurs op pad sturen om enquêtes af te nemen van een totaal van 600 respondenten. Interviewers zullen worden gepositioneerd op diverse strategische locaties op het eiland, zoals het bevolkingsregister en het postkantoor, en zullen een identiteitskaart en een kennisgevingsbericht bij zich dragen als bewijs dat ze in opdracht van de ABA en de CBA werken. Gezien de simpliciteit van de vragen (*bijv. Het personeel van mijn bank ziet er netjes uit*), zal het interview niet langer dan 10 minuten duren.

Vanwege het belang van de CBCSS voor Aruba, doen zowel de ABA als de CBA hierbij een oproep aan het Arubaanse publiek om haar volledige medewerking te verlenen aan dit onderzoek. De geïnterviewde personen kunnen erop vertrouwen dat alle ontvangen informatie met de uiterste vertrouwelijkheid zullen worden behandeld, waarvan de resultaten slechts in een geaggregeerde vorm zullen worden gepubliceerd. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met mevrouw Désirée Scharbaay (tel.: 5252165; e-mail: d.m.m.scharbaay@cbaruba.org) of de heer Jorge Ridderstaat (tel.: 5252159; e-mail: j.r.ridderstaat@cbaruba.org) van de Afdeling Onderzoek.

Arubaanse Bankiersvereniging en de Centrale Bank van Aruba
3 september, 2012

¹ De Engelse versie prevaleert.