



PERSBERICHT 2017-008

Regelgeving op het gebied van klachtenafhandeling en klachtendocumentatie op de website van de Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten

WILLEMSTAD/PHILIPSBURG – De Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten heeft in het kader van het gedragstoezicht algemeen verbindende voorschriften opgesteld voor de afhandeling van klachten door onder toezicht staande instellingen.

Goed klachtenmanagement is belangrijk voor het centraal stellen van het klantbelang en levert een waardevolle bijdrage aan het creëren van een gezonde en duurzame werkomgeving bij onder toezicht staande instellingen. Een goede afhandeling en administratie van klachten van consumenten draagt verder bij aan het vertrouwen in de betrokken onder toezicht staande instelling en de financiële sector. Daarom is het van belang algemeen verbindende voorschriften op te stellen door middel van de *Regeling betreffende klachtenafhandeling door onder toezichtstaande (rechts)personen*. De regeling is beschikbaar op de website van de Bank.

De Bank hecht er verder waarde aan om klachten, tips en signalen over onder toezicht staande instellingen van het publiek te ontvangen. Via de formulieren op <http://www.centralbank.cw/complaint-forms> kunnen klachten digitaal bij de Bank worden gemeld. Let wel, de Bank treedt niet op als bemiddelaar bij een klacht. Meer informatie over de wijze waarop de Bank omgaat met klachten over onder toezicht staande instellingen is te vinden op <http://www.centralbank.cw/complaint-faq>.

Willemstad, 5 mei 2017

CENTRALE BANK VAN CURAÇAO EN SINT MAARTEN