

Deutsches Institut für Qualität und Finanzen zeichnet Volksbank als beste Regionalbank Italiens aus

Die Volksbank hat vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen das Qualitätssiegel „Italiens Beste – Goldservice Regionalbanken“ in der Kategorie Regionalbanken erhalten. Die Bank betrachtet diese Auszeichnung als eine große Wertschätzung für die Dienstleistung, die die Volksbank-Berater den Kunden bieten.

Das Deutsche Institut für Qualität und Finanzen (ITQF) führt seit Jahren in Zusammenarbeit mit der Goethe-Universität Frankfurt Marktforschungen durch, um wirtschaftliche und qualitative Aspekte von Unternehmen verschiedener Branchen zu analysieren. Jedes Jahr prüft das ITQF Hunderte von Unternehmen, Produkten und Dienstleistungen und schafft damit Transparenz und Vergleichbarkeit. Die Kundenumfragen dieses führenden europäischen Marktforschungs-Unternehmens erfolgen eigeninitiiert und ohne finanzielle Einbindung der untersuchten Unternehmen – für das Ergebnis sind allein die Kundenmeinungen entscheidend.

Auch heuer im September wurden im Rahmen der siebten Ausgabe der Studie „Italiens Beste – Dienstleistungs-Sieger 2020/2021“ rund 232.000 Verbraucher in ganz Italien zur Dienstleistung von 1319 Unternehmen aus 152 verschiedenen Branchen befragt. Konkret wurden die Verbraucher gefragt, bei welcher Bank sie in den letzten drei Jahren Kunden waren und ob sie einen sehr guten Kundenservice erlebt haben. Die ITQF-Studie ist damit die umfangreichste Marktforschungsumfrage zur Dienstleistung von Unternehmen in Italien; das Siegel stellt eine Qualitätsgarantie für die Verbraucher dar.

Mit einem Ergebnis von 67,1% hat die Volksbank die beste Bewertung unter den Regionalbanken erzielt – als Bestätigung für die hohe Aufmerksamkeit und Dienstleistungsqualität, die die Kunden in den Filialen erfahren, sowie für die umfassende Produkt- und Dienstleistungspalette.

„Wir fühlen uns sehr geehrt, dieses Siegel erhalten zu haben - einerseits wegen der Professionalität des ITQF, andererseits, weil dadurch die Bemühungen der Bank, Privat- und Firmenkunden bestmöglich zu beraten und zu unterstützen, ausgezeichnet werden“, sagte Generaldirektor Alberto Naef. „Wir wollen unseren Kunden und Aktionären das Beste bieten. Insbesondere hebt die im September 2020 durchgeführte Umfrage die Anstrengungen hervor, die im Frühjahr und Sommer 2020 unternommen wurden, um trotz der Einschränkungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Epidemie unsere Banktätigkeit jederzeit zu gewährleisten. Unsere Mitarbeiter haben trotz physischer Distanz alle Anstrengungen unternommen, um praktikable Lösungen für die Bedürfnisse der Kunden zu finden. Wir arbeiten fortwährend an der Entwicklung neuer Ideen und Projekte, um unseren Kunden Kompetenz, Dienstleistungsqualität und hohe Aufmerksamkeit zu widmen.“

Im Bild: Das Qualitätssiegel ITQF 2021

Die Volksbank mit Sitz in Bozen ist als Regionalbank neben dem Heimatmarkt Südtirol in den nordost-italienischen Provinzen Trient, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padua und Venedig tätig. Insgesamt verfügt die Volksbank über 169 Filialen. Die Bank (Gründungsjahr 1886) beschäftigt rund 1.300 Mitarbeiter und zählt rund 60.000 Aktionäre.