

## **Volksbank premiata prima Banca in Veneto per qualità del servizio ai clienti**

**Per il terzo anno consecutivo, Volksbank riceve il riconoscimento dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanze, che certifica la qualità del servizio offerto alla clientela. Nella categoria "Banche regionali" Volksbank è in vetta alla classifica del Veneto e raggiunge il terzo posto in Trentino-Alto Adige, attestandosi prima nella Provincia di Bolzano. "Premio frutto della elevata professionalità e motivazione delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori: i clienti rinnovano la loro fiducia in Volksbank e apprezzano la qualità dei nostri servizi", afferma Alberto Naef, Direttore Generale di Volksbank.**

Volksbank si posiziona al primo posto in Veneto e al terzo posto in Trentino-Alto Adige per la qualità del servizio offerto alla clientela: è quanto emerge dallo studio "Campioni del Servizio 2023", sviluppato dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanze e presentato oggi su "Affari e Finanza" di Repubblica.

La ricerca, basata su un'analisi indipendente dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanze e giunta quest'anno alla sua 9° edizione, si basa su di un sondaggio online tenuto nel periodo luglio-agosto 2022 e rivolto ad un campione di circa 250.000 clienti, rappresentativo della popolazione italiana in termini di area geografica, genere ed età. Agli intervistati è stato chiesto di quali aziende sono stati clienti negli ultimi tre anni e come giudicano il servizio ricevuto. Il punteggio raggiunto da ogni azienda è costituito dalla quota percentuale dei clienti che hanno valutato molto buono il servizio (indicatore "Service Experience Score").

I consumatori oggi chiedono di vivere un'esperienza positiva in ogni punto di contatto con le aziende di cui acquistano i prodotti o servizi. La metodologia dello studio "Campioni del Servizio 2023" non si limita quindi ai singoli aspetti del servizio, ma comprende anche l'intera esperienza d'acquisto ed il post-vendita. Il risultato ottenuto da Volksbank è quindi frutto della valutazione data dai clienti al canale fisico, rappresentato da una rete di oltre 160 sportelli nel Triveneto, ed ai canali digitali, che devono garantire elevati standard di convenienze, oltre al Contact Center in tutti gli ambiti di consulenza e servizio della Banca, come quello assicurativo, finanziario, immobiliare e transazionale.

*"La soddisfazione dei propri clienti è la ragione di esistere di qualunque impresa: ringrazio i nostri consulenti per la professionalità e la motivazione con cui ogni giorno creano soluzioni sartoriali che meglio si adattano alle esigenze dei clienti per aiutarli a realizzare i loro progetti personali e imprenditoriali. Come Banca regionale dedicata al Triveneto, che fa dell'eccellente rapporto con i clienti il proprio elemento distintivo, il riconoscimento indipendente dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanze ci dà ulteriore stimolo per fare ancora meglio giorno dopo giorno", commenta **Alberto Naef, Direttore Generale di Volksbank.***

**Volksbank in Veneto.** La presenza di Volksbank in Veneto è capillare e ben distribuita tra le province di Vicenza, Treviso, Padova, Belluno e Venezia. In Veneto la Banca conta 88 filiali, 5 Centri Corporate e 6 Centri Private. Sul fronte del personale, sono oltre 570 le collaboratrici e i collaboratori attualmente impiegati in Veneto, sia nelle filiali, sia nel Contact Center, che assistono quotidianamente gli oltre 130.000 clienti. La vicinanza al territorio si concretizza anche con il supporto alle società sportive, che la Banca sostiene in qualità di sponsor. In Veneto, Volksbank è al fianco di Treviso Basket, Padova Volley, Vicenza Volley femminile, SSD Reyer Basket e Petrarca Rugby. La Banca condivide con le associazioni sportive valori quali la territorialità, il forte impegno e l'orientamento agli obiettivi.

**Volksbank in Trentino-Alto Adige.** La regione Trentino-Alto Adige rappresenta il mercato di origine di Volksbank e conta oggi 70 filiali, 5 Centri Corporate e 3 Centri Private, presidiati da oltre 700 collaboratrici e collaboratori, che servono gli oltre 140.000 clienti. La vicinanza al territorio si concretizza anche con il supporto alle società sportive, che la Banca sostiene in qualità di sponsor. In Trentino-Alto Adige, Volksbank è al fianco di AC Virtus Bolzano, SSV Bozen, AFC Appiano, Aquila Basket e Trentino Volley.

Sigillo rilasciato dall'Istituto tedesco ITQF sulla base di un sondaggio che ha raccolto oltre 250.000 giudizi di clienti in 190 settori dell'economia italiana, dietro pagamento di una licenza annuale. Per maggiori informazioni consultare <https://istituto-qualita.com/campioni-del-servizio-2023/>.

#### **Contatti:**

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa  
Media Relations

Maria Santini  
T: +39 0471 996548  
M: +39 334 6353522  
[maria.santini@volksbank.it](mailto:maria.santini@volksbank.it)

*Volksbank (anno di fondazione 1886) con sede a Bolzano, è presente come Banca regionale oltre che sul mercato d'origine dell'Alto Adige anche nel Nord-Est d'Italia nelle province di Trento, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padova e Venezia. Le filiali di Volksbank complessivamente operative sono 160. La Banca annovera circa 1.300 collaboratori.*