

Volksbank ist „Dienstleistungssieger 2023“ in der Kategorie Regionalbanken: Erster Platz in Südtirol

Auch heuer, zum dritten Mal in Folge, hat die Volksbank vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen das Qualitätssiegel „Italiens Beste – Dienstleistungssieger 2023“ in der Kategorie Regionalbanken erhalten. Die Volksbank belegt im Rahmen dieser unabhängigen Kundenbefragung Platz eins in Südtirol sowie in der Region Veneto. „Ich danke unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für das gemeinsam erreichte Ergebnis: Die Kunden schenken der Volksbank erneut ihr Vertrauen und schätzen die Qualität unserer Dienstleistungen“, so Alberto Naef, Generaldirektor der Volksbank.

Die Volksbank belegt den ersten Platz in Südtirol, wenn es um die Qualität des Kundenservice geht. So das Ergebnis der Marktstudie „Dienstleistungssieger 2023“, die vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen durchgeführt und am 21. November in der Beilage „Affari e Finanza“ der Tageszeitung „La Repubblica“ veröffentlicht wurde. Im Trentino belegt die Volksbank Platz drei, nach der Cassa Rurale Alto Garda und La Cassa Rurale - Credito Cooperativo Adamello Giudicarie Valsabbia Paganella. In der Region Veneto wurde die Bank von den befragten Kunden ebenfalls zur besten Regionalbank gekürt.

Die Studie, die auf einer unabhängigen Analyse beruht und mittlerweile zum 9. Mal durchgeführt wurde, umfasst eine Online-Befragung von rund 250.000 Kunden, die in Bezug auf geografische Lage, Geschlecht und Alter repräsentativ für die italienische Bevölkerung sind. Konkret wurden die Teilnehmer gefragt, ob sie in den letzten drei Jahren Kunde der Bank gewesen sind und wie sie den Kundenservice erlebt haben. Das Ergebnis wird durch den Prozentsatz der Kunden dargestellt, die den erhaltenen Service als sehr gut bewertet haben. Dieser Indikator wird auch als SES (Service Experience Score) bezeichnet.

Verbraucher erwarten heute befriedigende Erlebnisse an allen Kontaktpunkten, über die sie Produkte und Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Die Umfrage beschränkt sich also nicht nur auf einzelne Aspekte des Kundenservice, sondern erfasst das gesamte Einkaufserlebnis der Kunden.

Das gute Ergebnis der Volksbank beruht auf den Bewertungen, welche die Kunden der Qualität des Vertriebsnetzes, der digitalen Kanäle und des Contact Center gegeben haben, und zwar in allen Beratungs- und Servicebereichen der Bank, wie Versicherungen, Finanzen, Immobilien und Transaktionsgeschäft.

„Die Kundenzufriedenheit ist die Daseinsberechtigung eines jeden Unternehmens. Ich danke unseren Kundenberaterinnen und Beratern für die Professionalität und Motivation, mit der sie jeden Tag maßgeschneiderte Lösungen entwickeln, die den Bedürfnissen der Kunden am besten entsprechen und ihnen helfen, ihre persönlichen und geschäftlichen Projekte zu verwirklichen. Als Regionalbank, die sich durch exzellente Kundenbeziehungen differenziert, ist die unabhängige

Anerkennung durch das Deutsche Institut für Qualität und Finanzen für uns ein zusätzlicher Ansporn", sagt **Alberto Naef, Generaldirektor der Volksbank**.

Die Volksbank ist in Südtirol mit 52 Filialen, 4 Corporate Zentren und 2 Private Zentren vertreten. Die 120.000 Kunden in Südtirol werden von fast 700 Mitarbeitern, sowohl im Hauptsitz als auch in den Filialen und im Contact Center, unterstützt. Neben dem Heimatmarkt Südtirol ist die Bank in den nordost-italienischen Provinzen Trient, Belluno, Treviso, Pordenone, Vicenza, Padua und Venedig tätig. Insgesamt verfügt die Volksbank über 160 Filialen, zählt über 1.300 Mitarbeiter und betreut mehr als 280.000 Kunden.

Siegel „Campioni del Servizio“ des „Istituto Tedesco Qualità e Finanza“ (ITQF) auf der Grundlage einer für die italienische Bevölkerung repräsentativen Online-Umfrage, die im Juli/August 2022 unter 250.000 Kunden durchgeführt wurde; Verwendung des Siegels gegen Zahlung einer Jahreslizenz. Weitere Informationen unter <https://istituto-qualita.com/campioni-del-servizio-2023/>.

Kontakt:

Südtiroler Volksbank AG
Media Relations

Maria Santini
T.: +39 0471 996548
M.: +39 334 6353522
maria.santini@volksbank.it

Die Volksbank (Gründungsjahr 1886) 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 160 Filialen und beschäftigt rund 1.300 Mitarbeiter.