

Volksbank al terzo posto in Italia nella classifica “World’s Best Banks 2021” di Forbes

Nel sondaggio condotto da Forbes e Statista, Volksbank ha conquistato il terzo posto in Italia, risultando fra le migliori banche per soddisfazione della clientela, trasparenza, fiducia e livello dei servizi offerti (consulenza e digitali).

A cinque mesi dall’ottenimento del sigillo di qualità "Migliori in Italia – Campioni del Servizio 2021" nella categoria banche regionali rilasciato dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanze, Volksbank riceve un ulteriore riconoscimento questa volta da Forbes, entrando nelle cinquecento “World’s Best Banks 2021” e, in particolare, conquistando il 3° posto in Italia.

Il sondaggio è stato condotto su un campione di oltre 43.000 consumatori in 28 paesi da Forbes, in collaborazione con Statista, società indipendente dotata di una piattaforma di raccolta dati e statistiche fra le maggiori a livello internazionale, che ha verificato gli indici di gradimento da parte dei clienti su parametri quali la volontà di raccomandare la banca, il grado di fiducia, la trasparenza, i servizi alla clientela e digitali e la consulenza finanziaria.

Volksbank è stata nominata dagli intervistati ed apprezzata per un rapporto costante, solido e duraturo impostato da sempre con la propria clientela e costruito armonizzando la consulenza fisica nelle sue 168 filiali con lo sviluppo dell’omnicanalità e dei servizi digitali, che si sono dimostrati utili e preziosi soprattutto durante la pandemia da Covid-19.

La forte spinta verso la digitalizzazione è stata possibile anche grazie al Contact Center, che impiega attualmente 40 collaboratori che, nel corso del 2020, hanno risposto telefonicamente e online a più di 100 mila contatti individuali, con una risoluzione delle problematiche attestatasi all’85% già al primo intervento.

Volksbank nell’ultimo biennio ha poi implementato lo sviluppo della digitalizzazione sugli smartphone delle carte di credito, debito o prepagate della propria clientela, arrivando a marzo 2021 al ragguardevole traguardo delle 90.000 carte di pagamento utilizzabili tramite i principali *digital wallet*.

Cresce a due cifre (+30% circa) anche l’accesso ai servizi bancari tramite App ed è stato incentivato ulteriormente il sistema della Firma online di documenti e contratti, evitando così a migliaia di clienti di doversi recare fisicamente in filiale. Questi servizi vengono utilizzati dagli oltre 280.000 clienti di Volksbank.



Volksbank

“Riteniamo che questo premio proprio perché ottenuto nell’ambito di una ricerca globale e sulla base delle raccomandazioni e della soddisfazione dei clienti rappresenti un’importante valorizzazione dell’eccezionale lavoro quotidiano di tutte le collaboratrici e i collaboratori di Volksbank, in particolare in quest’ultimo anno di crisi pandemica. Volksbank continua a investire molto nella relazione con il cliente e si conferma una Banca radicata nel territorio e capace di costruire relazioni profonde e durature con i clienti”, commenta Alberto Naef, Direttore generale di Volksbank.

Contatti:

Banca Popolare dell’Alto Adige Spa
Media Relations

Maria Santini
Tel. +39 0471 996548
Cell. +39 334 6353522
maria.santini@volksbank.it

Volksbank 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 168. La Banca (anno di fondazione 1886) annovera circa 1.300 collaboratori e circa 60.000 soci.