

Volksbank belegt in Italien Rang 3 unter den von Forbes klassifizierten „World's Best Banks 2021“

In der von Forbes und Statista durchgeführten Umfrage belegt die Volksbank den dritten Platz in Italien und gehört damit zu den besten Banken aufgrund der Kundenzufriedenheit, der Transparenz, des Vertrauens und der angebotenen Dienstleistungen (Beratung und digitale Services).

Nur fünf Monate nach der Verleihung des Qualitätssiegels "Italiens Beste – Gold-Service Regionalbanken" durch das Deutsche Institut für Qualität und Finanzen, wird der Volksbank eine weitere Anerkennung zuteil. Diesmal wird sie von Forbes in die Liste der 500 "World's Best Banks 2021" aufgenommen und erreicht in Italien Platz 3.

Die Umfrage wurde von Forbes in Zusammenarbeit mit Statista, einem der global führenden Unternehmen für Marktforschung und Analyse, durchgeführt. An der Umfrage nahmen über 43.000 Verbraucher aus 28 Ländern teil. Bewertet wurden die Weiterempfehlungsrate und die Kundenzufriedenheit, sowie fünf Fokus-Kriterien: Vertrauen, allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundenservice, digitale Dienste und Finanzberatung. Das gute Ergebnis der Volksbank ist Ausdruck der konstanten, starken und beständigen Kundenbeziehungen.

Neben der bewährten Beratung in den 168 Filialen wurden in den letzten Jahren die digitalen Kanäle und Dienste ausgebaut, was die Convenience der Kunden deutlich erhöht und sich gerade während der Covid-19-Pandemie als wertvolle Investition erwiesen hat.

Der starke Impuls in Richtung Digitalisierung wurde auch durch das Volksbank Contact Center ermöglicht, das derzeit 40 Mitarbeiter beschäftigt. 2020 wurden mehr als 100.000 Einzelkontakte telefonisch und online beantworteten. In 85% der Fälle konnten die Anliegen der Kunden bereits beim ersten telefonischen Kontakt zufriedenstellend beantwortet werden.

In den letzten zwei Jahren hat die Volksbank auch die Entwicklung der Digitalisierung von Kredit-, Debit- und Prepaid-Karten auf Smartphones vorangetrieben. Ende März 2021 wurde das Ziel von 90.000 Zahlungskarten erreicht, die über die wichtigsten *Digital Wallets* nutzbar sind.

Der Zugang zu Bankdienstleistungen über die Volksbank App ist ebenfalls stark gestiegen (ca. +30%). Gleichzeitig wurde das System der digitalen Unterschrift von Dokumenten und Verträgen weiter gefördert, so dass Tausende von Kunden nicht mehr



Volksbank

physisch in die Filiale gehen müssen. Diese Dienstleistungen werden von über 280.000 Volksbank-Kunden genutzt.

"Wir betrachten diese Auszeichnung – gerade weil sie im Rahmen einer globalen, unabhängigen Untersuchung und auf der Basis der Kriterien Weiterempfehlung und Kundenzufriedenheit erlangt wurde – als eine große Wertschätzung der außergewöhnlichen Leistungen, die unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeden Tag erbringen, insbesondere im vergangenen, sehr komplexen Jahr. Es ist eine Anerkennung, die jeden einzelnen Volksbank Mitarbeiter und die geleistete Teamarbeit belohnt und die uns noch mehr motiviert, den eingeschlagenen Weg fortzusetzen. Die Volksbank bestätigt sich damit erneut als eine Bank, die in der Lage ist, starke und dauerhafte Beziehungen zu ihren Kunden aufzubauen und ihnen damit über die Zeitspanne einen greifbaren Wert bietet", freut sich der Generaldirektor der Volksbank, Alberto Naef.

Kontakt:

Südtiroler Volksbank AG
Media Relations

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

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 168 Filialen. Die Bank (Gründungsjahr 1886) beschäftigt rund 1.300 Mitarbeiter und zählt rund 60.000 Aktionäre.