

## **Volksbank “Campione del servizio 2022” nella categoria *Banche regionali in Veneto***

**I clienti intervistati nell’ambito del sondaggio condotto dall’Istituto Tedesco Qualità e Finanze confermano di aver ricevuto un servizio molto buono negli ultimi 36 mesi. “Questo riconoscimento è un ulteriore importante apprezzamento dell’elevata qualità del servizio che i colleghi offrono quotidianamente ai clienti di Volksbank”, ha dichiarato il Direttore generale di Volksbank, Alberto Naef.**

A sei mesi dal riconoscimento rilasciato da Forbes, in cui Volksbank ha conquistato il terzo posto assoluto in Italia entrando nelle cinquecento “World’s Best Banks 2021”, la Banca ottiene un’ulteriore conferma dell’eccellenza del servizio offerto ai clienti da parte dell’Istituto ITQF. Volksbank ha infatti raggiunto il primo posto nella classifica “Migliori in Italia – Campioni del servizio 2022” nella categoria “Banche regionali in Veneto”.

Lo studio, basato su un’analisi indipendente dell’ITQF e giunto quest’anno alla sua 8° edizione, ha previsto un sondaggio online realizzato su un campione di circa 250.000 clienti, rappresentativo della popolazione italiana in termini di area geografica, genere ed età.

Il risultato è rappresentato dalla quota percentuale dei clienti che giudicano *molto buono* il servizio ricevuto: questo indicatore è conosciuto anche con il nome di SES (Service Experience Score).

La presenza di Volksbank in Veneto è capillare e ben distribuita tra le province di Vicenza, Treviso, Padova, Belluno e Venezia. In Veneto Volksbank conta 87 filiali, 5 Centri Corporate e 6 Centri Private. Sul fronte del personale, sono oltre 530 le collaboratrici e i collaboratori attualmente impiegati in Veneto, sia nelle filiali, sia nel Contact Center, che assistono quotidianamente gli oltre 130.000 clienti.

*“Siamo molto soddisfatti di questo riconoscimento. Il Veneto rappresenta un mercato importante per la Banca: in Veneto siamo infatti la quinta banca, dopo quattro top player a livello nazionale. Questo conferma che la nostra realtà di Banca regionale radicata nel territorio è importante e apprezzata dalla clientela. Vogliamo investire in questa regione per incrementare ulteriormente la nostra presenza, in linea con quanto stabilito nel Piano industriale”,* ha affermato Alberto Naef, Direttore generale di Volksbank.

Questi importanti risultati sono confermati anche dai recenti sondaggi interni rivolti alla clientela, che riportano un trend in crescita, complessivo e nelle singole province, della soddisfazione globale e di quella relativa alla qualità della consulenza.

*“Volksbank si conferma una Banca delle persone, con le persone, per le persone. Grazie alla nostra flessibilità e dinamicità offriamo soluzioni personalizzate a seconda delle diverse esigenze finanziarie. Continuiamo a credere ed investire nella relazione con il cliente, per costruire relazioni profonde e durature nel tempo: come partner finanziario vogliamo essere vicini a tutti i nostri clienti che ci hanno già scelto e a quelli che ci sceglieranno in futuro”,* conclude Alberto Naef.

Sigillo rilasciato dall'Istituto Tedesco ITQF sulla base di un sondaggio online, rappresentativo della popolazione italiana, condotto a agosto/settembre 2021 fra i clienti di 11 banche regionali nel Veneto, dietro pagamento di una licenza annuale. Per maggior informazione consultare <https://istituto-qualita.com/>.

#### 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 159. La Banca annovera circa 1.300 collaboratori.*