

## **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](mailto: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.*