

## **Volksbank ist „Dienstleistungssieger 2022“ in der Kategorie Regionalbanken im Veneto**

**In einer Umfrage zum Thema Dienstleistungsexzellenz, die regelmäßig vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen durchgeführt wird, platziert sich die Volksbank auf Platz eins im Veneto. Die befragten Kunden haben angegeben, dass sie in den letzten 36 Monaten einen sehr guten Service erlebt hatten. „Diese Auszeichnung bestätigt erneut die hohe Qualität der Dienstleistungen, die unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Volksbank Kunden auf verschiedenen Kanälen anbieten“, sagt Volksbank Generaldirektor Alberto Naef.**

Sechs Monate nach der von Forbes erhaltenen Auszeichnung, mit der die Volksbank unter die fünfhundert “World’s Best Banks 2021” gekommen ist und den dritten Platz in Italien erreicht hat, bekommt nun die Bank vom Deutschen Institut für Qualität und Finanzen (ITQF) eine weitere Bestätigung für ihren exzellenten Kundenservice: „Italiens Beste – Dienstleistungssieger 2022“ in der Kategorie „Regionalbanken im Veneto“.

Die Studie, die auf einer unabhängigen Analyse beruht und mittlerweile zum 8. 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.

Das Ergebnis wird durch den Prozentsatz der Kunden dargestellt, die den erhaltenen Service als sehr gut bewerten: Dieser Indikator wird auch als SES (Service Experience Score) bezeichnet.

Die Präsenz der Volksbank im Veneto ist kapillarisch verteilt auf die Provinzen Vicenza, Treviso, Padua, Belluno und Venedig verteilt. Im Veneto ist die Volksbank mit 87 Filialen, 5 Corporate Zentren und 6 Private Zentren vertreten. Was die Mitarbeiter betrifft, so arbeiten im Veneto derzeit über 530 Angestellte, sowohl in den Filialen als auch im Contact Center. Sie stellen sich täglich in den Dienst der über 130.000 Kunden im Veneto.

*„Wir sind mit dieser Auszeichnung sehr zufrieden. Der Veneto ist ein wichtiges Marktgebiet der Volksbank und von strategischer Bedeutung: Im Veneto sind wir die fünftgrößte Bank nach den vier nationalen Top Playern. Dies bestätigt, dass unsere Präsenz als fest verankerte Regionalbank wichtig ist und von den Kunden geschätzt wird. Wir wollen in dieser Region investieren, um unsere Präsenz weiter auszubauen, wie es im Strategieplan vorgesehen ist“, erklärt Alberto Naef, Generaldirektor der Volksbank.*

Diese wichtigen Ergebnisse werden auch durch die jüngsten internen Kundenbefragungen bestätigt, die einen klaren Aufwärtstrend zeigen, was die Gesamtzufriedenheit der Volksbank Kunden betrifft und die Zufriedenheit mit der Beratungsqualität im Besonderen.

*„Die Volksbank bestätigt sich als die Bank aus Menschen, für Menschen, mit Menschen. Dank unserer Flexibilität und Dynamik bieten wir maßgeschneiderte Lösungen für unterschiedliche finanzielle Bedürfnisse. Wir legen großen Wert auf langfristige, sichere und vertrauenswürdige Kundenbeziehungen und investieren in diese. Als Finanzpartner wollen wir allen unseren Kunden,*

*die sich bereits für uns entschieden haben und auch jenen, die sich in Zukunft für uns entscheiden werden, diese persönliche Nähe bieten", unterstreicht Alberto Naef.*

Siegel „Campioni del Servizio“ des „Istituto Tedesco Qualità e Finanza“ (ITQF) auf der Grundlage einer für die italienische Bevölkerung repräsentativen Online-Umfrage, die im August/September 2021 unter Kunden von 11 Regionalbanken in der Region Veneto durchgeführt wurde; Verwendung des Siegels gegen Zahlung einer Jahreslizenz. Weitere Informationen unter <https://istituto-qualita.com/>.

---

#### **Kontakt:**

Südtiroler Volksbank AG  
Media Relations

Maria Santini  
T: +39 0471 996548  
M: +39 334 6353522  
[maria.santini@volksbank.it](mailto: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 159 Filialen und beschäftigt rund 1.300 Mitarbeiter.*