

Der Erfolg der VP Bank ist eng verbunden mit dem Erfolg ihrer Kundinnen und Kunden. Eine langfristige Kundenbeziehung und das individuelle Kundenbedürfnis stehen deshalb im Mittelpunkt des täglichen Handelns.

Vermögen und Vermögensverwaltung sind eine persönliche Angelegenheit. Beratung und Vertrauen geniessen in Zeiten von Vielfalt und Austauschbarkeit den höchsten Stellenwert. Die VP Bank legt deshalb grossen Wert auf persönliche und langfristige Kundenbeziehungen. Den veränderten Kundenbedürfnissen hinsichtlich des Digitalisierungsgrades von Bankdienstleistungen begegnet die VP Bank mit dem kontinuierlichen Ausbau ihrer digitalen Dienstleistungen.

Das Kundenbedürfnis im Zentrum

Massgeschneiderte Lösungen und kundenzentrierte Produktentwicklung sind für die VP Bank keine Schlagwörter, sondern sie stellt die Kundenbedürfnisse ins Zentrum ihres täglichen Handelns. Dank der Open Wealth-fähigen IT- und Dienstleistungsarchitektur ist die VP Bank in der Lage, ihr Angebot schnell und effizient auch auf sich rasch verändernde Kundenbedürfnisse auszurichten. Das sich laufend verändernde Umfeld im Bankgeschäft erfordert es aber auch, die Bedürfnisse der Kundschaft in ihrer Ganzheit zu verstehen und mit einem optimierten Produkt- und Dienstleistungsangebot rasch darauf reagieren zu können.

Auf der Basis einer langfristigen und vertrauensvollen Partnerschaft werden Kundinnen und Kunden eng in den Produktentwicklungsprozess miteinbezogen. Das bedeutet, dass ihre Bedürfnisse bereits in der frühen Phase der Produktentwicklung berücksichtigt werden und in die Produkte und Dienstleistungen entsprechend einfliessen. 2023 wurde beispielsweise die digitale Kundeneröffnung bewusst zusammen mit Intermediärkundinnen und -kunden lanciert, um deren wertvolles Feedback in die Entwicklung einfliessen zu lassen. Auch bei der Weiterentwicklung des VP Bank Kundenportals berücksichtigt die VP Bank die Rückmeldungen der Intermediärkundinnen und -kunden.

Die Kundenmeinung zählt

Für die VP Bank stehen die individuelle Beratung und die persönliche Kundenbeziehung im Vordergrund. Deshalb wird in regelmässigen Abständen gruppenweit die Kundenzufriedenheit gemessen und daraus werden Massnahmen abgeleitet. Die letzte Umfrage durch ein unabhängiges Institut erfolgte 2019. Während Intermediärkundinnen und -kunden mit dem digitalen Angebot der VP Bank am zufriedensten sind, schätzen die Direktkundinnen und -kunden die Verlässlichkeit, die Reaktionszeit bezüglich ihrer Anliegen und das Vertrauensverhältnis zu den Beraterinnen und Beratern besonders. Die nächste Kundenumfrage durch ein unabhängiges Institut erfolgt 2024.

Unabhängig von den gross und gruppenweit angelegten Umfragen betreibt die VP Bank laufend ein aktives Kundenfeedbackmanagement. Die dabei erfassten und analysierten Rückmeldungen zu den Dienstleistungen sowie zur Betreuungsqualität werden genutzt, um das Angebot stetig zu optimieren.

