

## Hohe Zufriedenheit: VP Bank überzeugt bei Kundenumfrage

Vaduz, 16. Januar 2025

**Im vergangenen Sommer hat die VP Bank in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen Institut YouGov Schweiz eine gruppenweite Kundenzufriedenheitsbefragung im Bereich Private Banking sowie im Intermediärgeschäft durchgeführt. Die Umfrage bestätigt, dass die VP Bank bei ihren Kundinnen und Kunden eine hohe Zufriedenheit erreicht.**

Mehr als drei Viertel der Private Banking Kundinnen und Kunden, die an der Umfrage teilgenommen haben, sind mit der VP Bank insgesamt zufrieden bis sehr zufrieden. Besonders positiv bewertet wurden die Erreichbarkeit, die persönliche Kundenberatung, der Kundenservice und das Kundenerlebnis. Das Vertrauensverhältnis zu den Kundenberaterinnen und -beratern sowie die entgegengebrachte Wertschätzung wurden ebenfalls hoch bewertet. Die zeitnahe Umsetzung von Lösungsvorschlägen, transparente Erklärungen und die Fähigkeit, Sicherheit bei finanziellen Entscheidungen zu geben, wurden als wesentliche Faktoren für die Zufriedenheit hervorgehoben. Der Net Promoter Score (NPS), ein internationaler Indikator für die Weiterempfehlungsbereitschaft, zeigt, dass rund die Hälfte der Kundinnen und Kunden im Private Banking die VP Bank weiterempfehlen würde. Mit einem NPS von +31 Punkten schneidet die VP Bank im Branchenvergleich sehr gut ab.

### **Persönliche Note und Zuverlässigkeit im Intermediärgeschäft**

Auch im Intermediärgeschäft zeigt sich eine hohe Kundenzufriedenheit: Gut zwei Drittel der an der Umfrage teilgenommenen Intermediäre sind zufrieden bis sehr zufrieden. 35 Prozent der Intermediäre assoziieren die VP Bank mit gutem Service. Als Stärken werden zudem die gute Betreuung und die Schnelligkeit genannt. Aus Sicht der Intermediäre zeichnet sich die VP Bank insbesondere durch ihre persönliche Note und Zuverlässigkeit aus. 40 Prozent der befragten Intermediäre würden die VP Bank weiterempfehlen, was zu einem guten NPS von +25 Punkten führt.

### **Kontinuierliche Optimierung durch Kundenfeedback**

Der Erfolg der VP Bank ist eng mit dem Erfolg ihrer Kundinnen und Kunden verknüpft. Eine langfristige Kundenbeziehung und die individuellen Kundenbedürfnisse stehen im Fokus des täglichen Handelns. Unabhängig von den gruppenweit angelegten Umfragen betreibt die VP Bank laufend ein aktives Kundenfeedback-Management. Die dabei erfassten und analysierten Rückmeldungen zu den Dienstleistungen sowie zur Betreuungsqualität werden zur laufenden Optimierung des Angebots genutzt.

### **Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:**

Daniela Jenni  
Head of Corporate Communications  
T +423 235 65 22  
media@vpbank.com

**Unternehmenskalender:**

Jahresergebnis 2024	13. März 2025
62. ordentliche Generalversammlung	25. April 2025
Halbjahresergebnis 2025	26. August 2025

**Facts & Figures VP Bank Gruppe**

Die VP Bank AG wurde 1956 gegründet und gehört mit rund 1'000 Mitarbeitenden zu den grössten Banken Liechtensteins. Sie ist international an den Standorten Vaduz, Zürich, Luxemburg, Singapur und Road Town auf den British Virgin Islands vertreten. Zu ihren Kernkompetenzen gehören die Entwicklung von massgeschneiderten Finanzlösungen für Intermediäre und Privatpersonen. Ausserdem verfügt die Gruppe über ein internationales Fondskompetenzzentrum. Per 30. Juni 2024 lagen die betreuten Kundenvermögen der VP Bank Gruppe bei CHF 50.4 Mrd. Die VP Bank ist an der Schweizer Börse SIX kotiert und hat von Standard & Poor's ein «A-» Rating.