

# Qualität

## Kultur der ständigen Verbesserung

Herausragende Unternehmen streben nach exzellenten Ergebnissen. Mit dem EFQM-Führungsmodell optimiert die VP Bank Gruppe laufend ihre eigene Abwicklungskompetenz und stärkt ihr Kundenbeziehungsmanagement.

## Qualitätsmanagement

Seit nunmehr sieben Jahren verbessert die VP Bank gezielt und systematisch die Strukturen und Arbeitsabläufe innerhalb der gesamten Organisation, um sowohl die Effizienz als auch die Qualität der operativen Tätigkeit stetig zu erhöhen.

Im Jahr 2008 hatte die VP Bank ihr Verbesserungsmanagement in die ISO-Systematik integriert. In folgenden Bereichen erhielt die VP Bank 2010 erneut Zertifizierungen:

- 
- Rezertifizierungsaudit ISO/IEC 20000-1:2005: IT Service Management System (ITSMS)
  - Aufrechterhaltungsaudit ISO 9001:2008: Basisnorm für Qualitäts- und Managementsysteme
  - Aufrechterhaltungsaudit ISO 14001:2004: Umweltmanagement und Nachhaltigkeit
  - Aufrechterhaltungsaudit BS25999-2:2007: Business Continuity Management (BCMS)
- 

Diese Zertifizierungen bestätigen die hohe Qualität unserer Managementsysteme. Das nächste Kombiaudit ist für Dezember 2011 geplant.

## Qualitätssicherung

Das Kundenfeedbackmanagement ist ein integrierter Bestandteil des Kundenbeziehungsmanagements. Es beinhaltet ein technisches Tool sowie Massnahmen zur Verhaltenssteuerung der Mitarbeitenden und zur Prozessverbesserung. Die Rückmeldungen seitens der Kunden ist einerseits eine wichtige Quelle für Innovation und Verbesserung im Unternehmen, andererseits eine Chance, die Kunden als Partner noch gezielter zu betreuen.

Der Elite Report, der jedes Jahr Banken und Vermögensverwaltungsspezialisten aus Deutschland, Österreich, Luxemburg, der Schweiz und Liechtenstein bewertet, hat die VP Bank wiederum mit «summa cum laude» ausgezeichnet. Die VP Bank in Vaduz, die VP Bank (Schweiz) AG und die Vermögensverwaltungsgesellschaft in München wurden zum vierten Mal in Folge prämiert.

Erstmals erhielt auch die VP Bank (Luxembourg) S.A. die Höchstnote. Die VP Bank ist eines der wenigen Institute, die in vier Ländern zu den besten Vermögensverwaltern zählen.

## VP Bank und Business Excellence

Die VP Bank Gruppe versteht sich als lernende Organisation. EFQM verlangt nach ständiger Verbesserung und fördert sowohl Qualität als auch Qualitätsbewusstsein innerhalb des Unternehmens.

## Weitere Informationen

### Auszeichnungen

- ▶ Galaxy Award 2011 - Zertifikat (PDF, 382 KB)
- ▶ «Zurich-Klimapreis» für Mobilitätsmanagement
- ▶ STP-Award der JPMorgan Chase Bank
- ▶ Erfolgreiches Kombiaudit 2010
- ▶ Erneuter Erfolg für die VP Bank
- ▶ Medienmitteilung Elite Report 2011
- ▶ Hohe Servicequalität bestätigt
- ▶ Informationsflyer Elite Report 2010 (PDF, 227 KB)
- ▶ Galaxy Awards 2011
- ▶ 2010 LACP Vision Awards Gold Award - Annual Report Competition (JPG, 2810 KB)
- ▶ Urkunde - «Zurich-Klimapreis» für Mobilitätsmanagement (PDF, 8518 KB)
- ▶ Elite Report 2011 Urkunde (PDF, 293 KB)
- ▶ Fuchsbriefe 2011 Urkunde (PDF, 441 KB)
- ▶ 2009 International ARC Awards Bronze Winner - Best Annual Reports (PDF, 545 KB)
- ▶ 2009 LACP Spotlight Awards - Gold Award (PDF, 504 KB)
- ▶ 2009 LACP Spotlight Awards Bronze Award - Best Debut (PDF, 537 KB)
- ▶ 2008 LACP Vision Awards Gold Award - Annual Report Competition (PDF, 590 KB)
- ▶ LACP 2008 Vision Awards - Annual Report Competition (PDF, 3415 KB)

## Kontakt aufnehmen

### Verwaltungs- und Privat-Bank Aktiengesellschaft

Aeulestrasse 6  
9490 Vaduz  
Liechtenstein

Tel +423 235 66 55

Fax +423 235 65 00

- ▶ [Kontaktformular](#)
- ▶ [E-Mail senden](#)
- ▶ [Alle Standorte](#)