

A hand holding a pen is writing on a tablet. The tablet displays various financial charts, including a line graph and a bar chart. The background is blurred, showing a person's hands and a computer screen. The overall scene is illuminated with blue and orange light, suggesting a professional or financial setting.

**Qwist**

**Introducción  
exitosa del servicio  
de transferencia de  
cuentas digital de  
Qwist en Volksbank  
Wien**

# Introducción exitosa del servicio de transferencia de cuentas digital de Qwist en Volksbank Wien

Volksbank Wien cuenta con una larga trayectoria, que se remonta a 1871, y siempre ha sido sinónimo de tradición, estabilidad y fuertes lazos regionales. En un momento en que el sector bancario y financiero experimentan una transformación radical, Volksbank Wien demuestra cómo adaptarse a los nuevos tiempos sin renunciar a sus raíces.

Gracias a la colaboración con socios innovadores, como la empresa de fintech **Qwist**, logra reinterpretar los valores establecidos, a la vez que consolida su papel como banco regional fiable y con visión de futuro. De este modo, Volksbank Wien se mantiene como una institución dinámica, que no solo se adapta al cambio, sino que lo moldea activamente, lo que garantiza su relevancia continua y sostenible.



Volksbank Wien forma parte de la red austriaca de Volksbanken. Desde 2025, actúa como la organización central de la asociación. Sus actividades principales incluyen depósitos, préstamos y servicios de pago.

En otras áreas de negocio, como financiación al consumo, seguros, valores, leasing y productos de ahorro para la vivienda, VOLKSBANK WIEN AG colabora estrechamente con socios como TeamBank, ERGO Versicherung y Union Investment, todos ellos con amplia experiencia en sus respectivos campos.



## La situación inicial

La digitalización está moldeando cada vez más el comportamiento y las expectativas de los clientes, incluso en el sector bancario. Volksbank Wien no tardó en reconocer este cambio y aplicó sistemáticamente su comprensión de la transformación digital a su propia oferta de servicios: las personas siguen en el centro, mientras que los servicios se vuelven más digitales, rápidos e intuitivos.

Como parte de un enfoque opticanal, con un claro posicionamiento como banco asesor regional, Volksbank Wien se marcó desde el principio el objetivo de ofrecer acceso online al mayor número de productos y servicios posible. Se preocupó especialmente de ofrecer a los clientes un servicio de transferencia de cuentas totalmente digital dentro del proceso de apertura de una cuenta online.

“Para nosotros era importante que los nuevos clientes con conocimientos digitales pudieran completar todo el proceso cómodamente desde casa, desde la apertura de una nueva cuenta en tan solo unos minutos hasta el cierre de su antigua cuenta corriente”, explica Cornelia Steinböck, experta en digitalización de VOLKSBANK WIEN AG.

## La búsqueda de una solución

Como pionero, Volksbank Wien comenzó a buscar activamente un proveedor de servicios de transferencia de cuentas totalmente digitales ya en 2017, convirtiéndose en uno de los primeros bancos de Austria en hacerlo. En aquel momento, en la región DACH no existía ninguna solución que pudiera competir con **Qwist** en términos de calidad, funcionalidad o requisitos de integración.

Un factor decisivo fue, sobre todo, la posibilidad de utilizar el servicio sin necesidad de integraciones técnicas adicionales. “Esto nos facilitó considerablemente la implementación y permitió una comercialización rápida y sencilla desde el inicio”, explica Bernhard Bregesbauer, director de sucursales de VOLKSBANK WIEN AG. El modelo de precios transparente, que garantizó una planificación de costes fiable, también fue un punto a favor.

Además, **Qwist** ofrecía un proceso de transferencia de cuentas totalmente digital, eficiente y conforme a la legislación que transfiere todas las transacciones y movimientos de pago relevantes en muy poco tiempo. Una ventaja significativa en comparación con los procedimientos de transferencia tradicionales. La combinación de simplicidad, velocidad y transparencia de costes convirtió a **Qwist** en la solución ideal para la red de Volksbanken.

## Implementación

Para simplificar notablemente el proceso de transferencia de cuentas para los clientes, Volksbank Wien optó por Account SwitchKit de

**Qwist**. Esta herramienta digital permite a los usuarios transferir todas las transacciones de pago recurrentes, desde domiciliaciones bancarias y transferencias periódicas hasta cobros, de su cuenta anterior a la nueva en tan solo unos minutos. Todo el proceso se puede completar online y no requiere integraciones técnicas adicionales por parte del banco.



“Desde el inicio de nuestra colaboración, hemos ampliado continuamente el servicio de transferencia de cuentas dentro de la red de Volksbanken”, recuerda Bernhard Bregesbauer, director de sucursales de VOLKSBANK WIEN AG. “Los asesores de las sucursales estuvieron estrechamente involucrados desde el principio y ofrecen el servicio de manera proactiva durante las consultas personales. Explican el proceso, sus ventajas y el alto grado de transparencia que ofrece. Los nuevos clientes pueden completar la transferencia de cuentas directamente durante la consulta o dar los primeros pasos online inmediatamente después”.

Al combinar el asesoramiento personalizado con la eficiencia digital, Qwist y Volksbank Wien han creado una experiencia de cliente moderna y fluida que aúna las fortalezas de ambos.

## El resultado

Desde 2018, la red Volksbanken ha cosechado un gran éxito con su servicio de transferencia de cuentas digital. Solo entre 2021 y 2024, más de 1700 clientes de toda la red recibieron apoyo para cambiar de cuenta. Cabe destacar la alta tasa de finalización: en los últimos seis meses, el 90,5 % de los usuarios solicitó además el cierre de su cuenta anterior, lo que indica con claridad que las nuevas cuentas en Volksbank Wien se utilizan activamente. Esta cifra supera en más de un 20 % la media de Austria y Alemania.



Más de **1.700** clientes de toda la red recibieron asistencia para cambiar sus cuentas digitalmente entre 2021 y 2024.

Este éxito no es casualidad, sino el resultado de un compromiso constante de toda la red. “En mayo de 2025, junto con Qwist, organizamos dos eventos para presentar el servicio de transferencia de cuentas online tras la exitosa implementación de la nueva interfaz de usuario optimizada para dispositivos móviles”, explica Cornelia Steinböck, experta en digitalización de VOLKSBANK WIEN AG. “En total, más de 900 empleados de toda la red de Volksbanken participaron online. El compromiso de nuestro personal ha contribuido significativamente al éxito de la nueva oferta de servicios”.

Los eventos no solo transmitieron conocimientos técnicos, sino que también reforzaron la concienciación sobre la importancia de la transferencia de cuentas digital en las ventas diarias. Esto supuso otro paso importante para la integración sostenible del servicio en toda la red y el aumento de la satisfacción de los clientes.



**90,5%**

de todos los usuarios en los últimos seis meses solicitan la eliminación de su antigua cuenta después de cambiar de cuenta.

*“El compromiso de nuestro personal ha contribuido significativamente al éxito de la nueva oferta de servicios”*

Cornelia Steinböck,  
Experta en digitalización de VOLKSBANK WIEN AG

## Perspectivas

La exitosa introducción del servicio de transferencia de cuentas digital ha generado una gran satisfacción en Volksbank Wien y abre nuevas oportunidades de desarrollo. El banco lo considera una base para seguir adaptando y ampliando su oferta digital y satisfacer las necesidades de sus clientes. El objetivo es ofrecer nuevas soluciones digitales que combinen flexibilidad, comodidad y seguridad, a la vez que mejoran continuamente la experiencia del cliente.

**Qwist**, como socio clave de Volksbank Wien para la optimización continua de la banca digital, apoya activamente estos avances. En proyectos conjuntos, se identifican regularmente nuevas oportunidades y se desarrollan soluciones innovadoras para satisfacer las crecientes demandas del entorno financiero digital.

Esta colaboración demuestra que Volksbank Wien y **Qwist** miran hacia el futuro juntos, comprometidas con desarrollar procesos digitales modernos y orientados a los clientes para que estos puedan beneficiarse de mejoras sostenibles.



## Account SwitchKit

Account SwitchKit simplifica y digitaliza todo el proceso de transferencia de cuentas, reduciendo costes y esfuerzos administrativos, a la vez que ofrece una experiencia optimizada para el cliente. Es un producto totalmente digital que permite a los titulares transferir sus cuentas bancarias de una entidad a otra en tan solo unos minutos y que informa a todos los socios de pago de la nueva cuenta.

Esta solución SaaS de marca blanca permite a los consumidores transferir todas sus transacciones (domiciliaciones bancarias, transferencias periódicas y pagos recibidos) de una cuenta a otra. Además, notifica a los socios de pago del cambio, cierra la cuenta antigua y transfiere el saldo restante a la nueva.

Desde la perspectiva del cliente, Account SwitchKit permite una transferencia de cuentas rápida y segura en menos de 10 minutos, sin necesidad de salir de la aplicación del banco.

