

FMVÖ-Recommendender-Verleihung 2019: „Finanzinstitute können Kundenzufriedenheit deutlich steigern“

- **13 Regionalbanken mit dem FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel ausgezeichnet**
- **Steiermärkische Sparkasse und Allianz-Elementar gewinnen Sonderpreise für beste Kundenberatung**
- **Auszeichnung „Aufsteiger des Jahres“ geht an Kärntner Landesversicherung**

Wien, 16. Mai 2019 – Bei der FMVÖ-Recommendender-Gala 2019 am 15. Mai im Studio 44 in Wien wurde zum 13. Mal der FMVÖ-Recommendender-Award in acht Kategorien verliehen. Die Auszeichnung würdigt Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden. Zu den Preisträgern des Jahres 2019 zählen Erste Bank, Raiffeisenlandesbank Kärnten, easybank, Kärntner Landesversicherung, muki Versicherungsverein, GRAWE und Raiffeisen Versicherung. Der FMVÖ verzeichnete in diesem Jahr bei den untersuchten Instituten einen deutlichen Anstieg der Kundenzufriedenheit. Zum Veranstaltungsmotto „Wieviel Digitalisierung trägt die persönliche Kundenbeziehung?“ sprach der Schweizer Bestsellerautor, Zukunftsbotschafter und Visionär Jörg Eugster.

Der FMVÖ-Recommendender-Award wurde in diesem Jahr in acht Kategorien vergeben, drei Vorjahressieger konnten ihren Titel verteidigen, in fünf Rubriken gibt es gegenüber dem Vorjahr neue Preisträger zu vermelden. In der Kategorie **Großbanken** setzte sich heuer die **Erste Bank** an die Spitze. Der FMVÖ-Recommendender für **Regionalbanken** ging an die **Raiffeisenlandesbank Kärnten**. Bei den **Direkt-, Spezial- und Privatbanken** gab es hingegen am Seriensieger **easybank** kein Vorbeikommen – das Institut sicherte sich den neunten FMVÖ-Recommendender-Award in Folge.

Unter den **überregionalen Versicherungen** wurde der Vorjahressieger **GRAWE** erneut mit dem begehrten Award für die höchste Weiterempfehlungsrate, Net Promoter Score (NPS®), ausgezeichnet. Ebenfalls bereits mehrmals am Treppchen stand der **muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit**, der wie im Vorjahr die Kategorie **Spezial- und Direktversicherungen** für sich entscheiden konnte. Im Vergleich zu 2018 wanderte der Sieg für die beste **Regionalversicherung** diesmal vom westlichsten Bundesland ins südlichste, nämlich zur **Kärntner Landesversicherung**. Das Institut konnte sich darüber hinaus auch mit einem NPS-Zuwachs von 36 Prozent seit dem Vorjahr über den FMVÖ-Recommendender-Award für den **„Aufsteiger des Jahres 2019“** freuen. In der Kategorie **Bankenversicherungen** ging die Auszeichnung an die **Raiffeisen Versicherung**.

Anerkennung für MitarbeiterInnen

Wie FMVÖ-Präsident Erich Mayer bei der Verleihung betonte, fanden auch die im letzten Jahr erstmals vergebenen **Sonderpreise für die Bank und Versicherung mit der besten Kundenberatung** großen Anklang: „Wir freuen uns, dass der FMVÖ-Recommendender-Award durch die beiden Auszeichnungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Institute zusätzlich an Bedeutung gewonnen hat. Das gibt uns die Möglichkeit, auch die Beraterinnen und Berater der Finanzinstitute vor den Vorhang zu holen und

ihnen Anerkennung für die Leistungen des vergangenen Jahres zu zollen.“ Bei den Banken ging der Sonderpreis an die Mitarbeiter der **Steiermärkischen Bank und Sparkasse**, bei den Versicherungen konnten sich die Mitarbeiter der **Allianz-Elementar Versicherung** über die Auszeichnung für die beste Kundenberatung freuen.

Kundenzufriedenheit auf neuem Hoch

Im Gespräch mit dem Moderator der FMVÖ-Recommend-Gala, KURIER Herausgeber Helmut Brandstätter, gingen FMVÖ-Präsident Erich Mayer und der für die Umfrage verantwortliche FMVÖ-Vorstand und Telemark Marketing Geschäftsführer Robert Sobotka auf die Detailergebnisse der heurigen FMVÖ-Recommend-Umfrage ein. „Es ist erfreulich, dass sich auch 2019 der positive Trend fortsetzt. Den Banken gelingt es von Jahr zu Jahr besser, ihre Kunden zu überzeugen. Die Versicherungen konnten ihr Rekordergebnis vom vergangenen Jahr größtenteils bestätigen“, sagte Studienleiter Robert Sobotka. Mit einem Branchen-NPS von 22 % bei den Banken und 13 % bei den Versicherungen liegen die Werte im Vergleich zu den vergangenen Jahren auf hohem Niveau. „Die befragten Kunden haben ihre Institute im heurigen Jahr so positiv wie schon lange nicht mehr bewertet. Damit scheinen die Nachwehen der Finanzkrise nun auch aus Kundensicht endgültig überwunden zu sein“, betonte Erich Mayer.

Als Grundlage für den FMVÖ-Recommend dient eine Umfrage unter 8.000 Kunden von Banken und Versicherungen, die vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2019 zu ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft für ihre Institute befragt wurden. Anhand der Methode des Net Promoter Score (NPS) wurden die Erstplatzierten für den FMVÖ-Recommend-Award **in acht Kategorien** und **zwei Sonderpreisgewinner** ermittelt. Darüber hinaus wird das **FMVÖ-Recommend-Gütesiegel** für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung vergeben, das in diesem Jahr an insgesamt **29 Institute** – darunter 13 Regionalbanken – vergeben wurde. Das FMVÖ-Recommend-Gütesiegel geht an jene Unternehmen, deren NPS-Wert mindestens fünf Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitts-NPS der letzten fünf Jahre liegt.

Digitalisierung der Kundenbeziehung

Angesichts von Entwicklungen wie Künstlicher Intelligenz (KI) und Robo-Advisors sprach der Schweizer Digitalisierungspionier und Bestsellerautor **Jörg Eugster** als Keynote-Speaker über das Motto der Veranstaltung „Wieviel Digitalisierung verträgt die persönliche Kundenberatung?“. Er stellte eingangs die provokante Frage in den Raum, ob es in der Digitalisierung den Menschen überhaupt noch brauche: „Wenn wir uns so emotionslos wie ein Roboter oder eine KI verhalten, müssen wir uns nicht wundern, wenn wir eines Tages ‚weggeUBERT‘ werden“, so der Zukunftsbotschafter. Wie viel Digitalisierung die persönliche Kundenbeziehung vertrage, das werde allein vom Kunden entschieden. Seiner Meinung nach gehe es in der Digitalisierung nicht um ein „entweder oder“, also entweder digital oder analog. Es gebe schließlich nicht nur Schwarz und Weiß, sondern auch Zwischentöne: „Wir werden eine Welt der

Koexistenz von Mensch und Maschine erleben, zum Guten für uns alle“, so Eugsters positive Botschaft an die rund 130 geladenen Gäste aus dem Bank- und Versicherungsbereich.

Die Unterstützer

Der FMVÖ-Recommendier 2019 wird u. a. von folgenden Sponsoren und Partnern unterstützt: BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft, BAWAG P.S.K. Versicherung AG, Convista – Faktor Zehn, Demner, Merlicek & Bergmann Werbegesellschaft mbH, DONAU Allgemeine Versicherungs-AG Vienna Insurance Group, easybank AG, Grazer Wechselseitige Versicherung AG, Kommunalkredit Austria AG, Niederösterreichische Versicherung AG, Oberbank AG, Österreichische Beamtenversicherung, Raiffeisen Bank International AG, WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group, Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

Über den FMVÖ-Recommendier

Der FMVÖ-Recommendier wurde im Jahr 2007 vom FMVÖ ins Leben gerufen. Auf Basis einer repräsentativen Studie wurden für den diesjährigen FMVÖ-Recommendier im ersten Quartal 2019 8.000 Kunden österreichischer Banken und Versicherungen befragt. Der FMVÖ-Recommendier-Award wird in acht Kategorien an jene Finanzinstitute vergeben, die über die zufriedensten Kunden verfügen und daher am häufigsten weiterempfohlen werden. Darüber hinaus erhalten all jene Institute, die den jeweiligen Durchschnitts-NPS der Branche aus den letzten fünf Jahren um einen bestimmten Schwellenwert (>5 % für „sehr gute“, >10 % für „hervorragende“ oder >15 % für „exzellente“ Kundenorientierung) überschreiten, das FMVÖ-Recommendier-Gütesiegel. Als Messmethode für den FMVÖ-Recommendier wird der vom US-amerikanischen Unternehmensberater Frederick F. Reichheld entwickelte Net Promoter Score (NPS) herangezogen, anhand dessen die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden erhoben wird.

Über den Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ)

Der Finanz-Marketing Verband Österreich fungiert seit dem Jahr 1990 als Wissensplattform für Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortliche der Banken- und Versicherungsbranche in Österreich. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Wissensvermittlung, bspw. durch die Organisation regelmäßiger Veranstaltungen zu aktuellen Branchenthemen, aber auch der Erfahrungsaustausch unter Mitgliedern nimmt einen breiten Rahmen ein. Mit dem „FMVÖ-Recommendier-Award“, bei dem alljährlich die Zufriedenheit der Kunden österreichischer Banken und Versicherungsunternehmen erhoben wird, hat der FMVÖ im Jahr 2007 ein wertvolles Marketingtool für die Branche ins Leben gerufen. Seit 2017 erscheint in Kooperation mit dem Manstein Verlag der zweiwöchige ForumF Newsletter (www.forumf.at), der die österreichische Finanzwirtschaft über ein breites Spektrum an aktuellen Marketing- und Innovationsthemen auf dem Laufenden hält. www.fmvoe.at

Rückfragehinweis:

Erich Mayer
Präsident Finanz-Marketing Verband Österreich
E-Mail: erich.mayer@fmvoe.at
Tel.: 050505-50070