

10 Jahre FMVÖ-Recommendier: „Wir sollten ein bisschen frecher werden“

Wien, 27. Mai 2016 – Der Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) hat Mittwochabend im Rahmen einer festlichen Gala im Kuppelsaal der Technischen Universität Wien das 10-jährige Jubiläum des FMVÖ-Recommendier gefeiert. 11 Finanzinstitute konnten sich über den Gewinn des FMVÖ-Recommendier-Awards freuen. Als Aufsteiger des Jahres wurde die Kärntner Landesversicherung prämiert, weitere Sonderpreise für das beste Branchenergebnis erhielten die easybank und die Vorarlberger Landes-Versicherung. Das FMVÖ-Recommendier-Gütesiegel wurde heuer an insgesamt 25 Banken und Versicherungen verliehen.

Der FMVÖ Recommendier, der Award für die Kundenorientierung österreichischer Banken, Versicherungen und Bausparkassen, wurde heuer vom FMVÖ zum zehnten Mal verliehen. **FMVÖ-Präsident Erich Mayer** hob in seiner Eröffnungsrede anlässlich des 10-jährigen Jubiläums die Bedeutung des Awards für die hiesige Finanzbranche hervor: „Als der FMVÖ-Recommendier im Jahr 2007 ins Leben gerufen wurde, war noch nicht vorhersehbar, vor welchen Herausforderungen die Finanzinstitute in den darauffolgenden Jahren stehen werden. Ausgangspunkt der damaligen Entscheidung war das Bestreben, einen echten Gradmesser für Kundenorientierung in der Finanzbranche zu etablieren. Daher freuen wir uns, dass wir mit diesem Award einen Anstoß dazu geben konnten, die Kundenorientierung bei Banken, Versicherungen und Bausparkassen wieder mehr in den Fokus zu rücken.“

Als Grundlage für den FMVÖ-Recommendier-Award wurden vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2016 9.000 Kunden von Banken, Versicherungen und Bausparkassen zu ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft für ihre Institute befragt. Anhand der Methode des Net Promoter Score (NPS) wurden die **Gewinner in zehn Kategorien** ermittelt, wobei es eine ex aequo Platzierung gab. Von 64 untersuchten Instituten qualifizierten sich **25** für das **FMVÖ-Recommendier-Gütesiegel** für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung, das an jene Unternehmen vergeben wird, deren Ergebnis über dem Branchen-Durchschnitts-NPS der letzten fünf Jahre liegt. Mit **Sonderpreisen** bedacht wurden jene Institute, die bei Banken und Versicherungen den höchsten NPS-Wert erzielen konnten. Auch das Institut mit dem höchsten prozentualen Zuwachs gegenüber dem Vorjahr und jenes mit dem höchsten, im Jahr 2016 gemessenen NPS-Wert wurden ausgezeichnet.

Im Interview mit Moderatorin Karin Bauer gab **FMVÖ-Vizepräsident Josef Redl** einen Einblick in die diesjährige FMVÖ-Recommendier-Studie: „Zu den Ergebnissen von heuer gibt es eine gute und eine schlechte Nachricht. Zuerst die schlechte: Bedingt durch einige ‚Ausreißer‘ ist die ohnehin schon große Kluft zwischen dem besten und dem schlechtesten NPS-Wert noch einmal gefährlich breiter geworden. So beträgt die Bandbreite zwischen der Bank mit dem besten und jener mit dem schlechtesten Ergebnis sage und schreibe 83 %-Punkte, bei den Versicherungen sind es 61 %-Punkte. Offenbar gibt es immer noch Banken und Versicherungen, die ihre Kunden nicht als mündige, selbstbewusste und

starke Partner betrachten und glauben, auf echte und tagtäglich gelebte Kundenorientierung verzichten zu können. Insgesamt gesehen sind die Durchschnittsergebnisse in allen drei untersuchten Branchen aber auf einem akzeptablen Niveau stabil geblieben.“

Die Preisträger im Überblick

In der Kategorie **Großbanken** gewann die **Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG**, auch bei den **Banksektoren** ging der FMVÖ-Recommendier an die **Österreichische Sparkassengruppe**. Mit der **easybank AG** konnte sich bei den **Direkt-, Spezial- und Privatbanken** ein Seriensieger der Vorjahre durchsetzen. Das Unternehmen erhielt mit einem **NPS-Wert von 61%** auch den Sonderpreis für den höchsten NPS-Wert im Bankbereich und wurde ebenso als Institut mit dem besten branchenübergreifenden NPS-Wert des Jahres 2016 prämiert. Die **Oberbank AG** ging in diesem Jahr in der Kategorie **Regionalbanken** als eindeutiger Sieger hervor.

Eine ex aequo Platzierung gab es bei den **bundesweiten Versicherungen**, wo sich **GRAWE** und **Zürich Versicherungs-AG** den FMVÖ-Recommendier holen konnten. Bei den **Regionalversicherungen** kam es zu einem Kopf-an-Kopf-Rennen: wie im Vorjahr setzte sich die **Vorarlberger Landes-Versicherung VaG** durch. Das Institut erhielt mit **38%** auch den Sonderpreis für den höchsten NPS-Wert im Versicherungsbereich. Den FMVÖ-Recommendier-Award der **Bankversicherungen** nahm die **Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group** entgegen und die **Österreichische Beamtenversicherung** gewann die Kategorie **Direkt- und Spezialversicherungen**. Über die Auszeichnung **Aufsteiger des Jahres** freute sich die **Kärntner Landesversicherung AG**, die mit ihrem NPS-Wert seit der Vorjahresbefragung um **33%** zulegen konnte. Der FMVÖ-Recommendier für die **Bausparkasse** mit der höchsten Weiterempfehlungsrate ging an die **Bausparkasse der österreichischen Sparkassen Aktiengesellschaft**.

Banking & Insurance im digitalen Zeitalter

Der Keynote Speaker des Abends, der internationale Thought Leader für Innovation und Zukunft **Axel Liebetrau**, ging in seinem Vortrag auf die neuen Spielregeln für das Banking & Insurance im digitalen Zeitalter ein. Laut Liebetrau müssten Verantwortliche in der Finanzindustrie darlegen können, wohin sich Vertrieb, Steuerung und Produktion in Zukunft entwickeln. Sie müssten auch aufzeigen, dass neue Medien und Technologien nicht nur Teilbereiche des Instituts verändern, sondern dass das gesamte Banking & Insurance und die zugrundeliegenden Spielregeln einen Wandel erfahren. Viele neue Spielregeln, Technologien oder Rahmenbedingungen der zukünftigen Bank und Versicherung kenne oder würde man heute noch nicht erkennen. „Wir müssen daher aufhören, den künftigen Vertrieb und die Produktion ausschließlich anhand unserer bisherigen Erfahrungen und Erkenntnisse zu entwickeln. Entscheidungen der Kunden werden beispielsweise künftig getroffen, lange bevor klassisches Marketing überhaupt eine Chance hat, Einfluss auszuüben. Wir sollten ein bisschen frecher werden!“, appellierte Liebetrau an das Publikum.

Eine spannendes Aufeinandertreffen gab es anschließend im Rahmen der Experteninterviews, wo sich Kabarettist **Thomas Maurer**, **Wilfried Stadler** (Ökonom, Buchautor und langjähriger CEO der Investkredit) und **Josef Taus** (Vorstand der MTB Beteiligungen AG, vormals Banker & ÖVP-Chef) den Fragen von Moderatorin Karin Bauer stellten. Maurer beschrieb seine Sicht auf die Finanzkrise und ihre Auswirkungen wie folgt: „Es hat sich gezeigt, dass sich im Finanzsektor eine Art Para-Ökonomie etabliert hat, die nicht zu Unrecht als ‚Casino-Kapitalismus‘ bezeichnet wird, weil die Erzeugung von Geld aus Geld als einziger, intern unhinterfragter und von jedem externen Sinnhaftigkeitskriterium abgekoppelter Selbstzweck existiert.“ Zu seinen Schlussfolgerungen betreffend die Finanzkrise befragt, sagte Stadler, dass es ein Symptom der Krise sei, dass Notenbanken so viel Raum in der ökonomischen Diskussion einnehmen würden und betonte: „Das wirksamste Konjunkturprogramm wird weder von Regierungen noch von Notenbanken geschrieben. Es entsteht in den Köpfen von Menschen, die neue Chancen sehen, Projekte umsetzen, investieren und an die Zukunft glauben. Aufgabe der Politik ist es, dafür einen verlässlichen Handlungsrahmen zu setzen.“ Taus wiederum skizzierte die aktuelle Lage der österreichischen Banken wie folgt: „Die Bankenentwicklung in Europa, und vor allem in Österreich, ist ein sehr schwieriges Thema. Die Reduktion des Veranlagungspotenzials der Banken hat meiner Meinung nach erhebliche negative Einflüsse auf die Wirtschaftsentwicklung – und wir spüren das schon in Österreich.“

Einen Beitrag zum Banking & Insurance im digitalen Zeitalter leisten auch die beiden Hauptsponsoren des FMVÖ-Recommendder 2016, SAP und NETCONOMY. **Thomas Friedlmayr** (Director Sales SAP Österreich GmbH) erklärte bei der Preisübergabe an die erfolgreichsten Banken des Abends: „Der FMVÖ-Recommendder ist wichtiger Indikator für das Vertrauen der Kunden in die österreichische Finanzwirtschaft. Bestehende Geschäftsmodelle mit Innovationen zu transformieren – vor dieser Herausforderung stehen viele Banken und Versicherungen. Die SAP unterstützt sie mit ihrer weltweiten Erfahrung, modernen Lösungen und kreativen Beratungsmethoden auf diesem Weg.“ **Arnold Schiechl**, (Senior Sales Executive, Netconomy Software & Consulting GmbH) überreichte die Auszeichnungen an die besten Versicherungsunternehmen des Jahres 2016 und betonte: „Die Verleihung des Recommendder 2016 spiegelt die Wichtigkeit der Kundenmeinung wider und kann – richtig eingesetzt – dem Unternehmen helfen, sich langfristig positiv zu positionieren. Wir erarbeiten gemeinsam mit unseren Kunden eine transparente Online-Plattform, um den Austausch zwischen Kunden und Anbieter zu optimieren“.

Die Unterstützer

Der FMVÖ-Recommendder 2016 wird u.a. von folgenden Sponsoren und Partnern unterstützt: International Academy of Retail Banking (IARB), Lafferty Group, NETCONOMY Software & Consulting GmbH, SAP Österreich GmbH; Sopra Steria GmbH; BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft, Business Circle, Deniz Bank AG, easybank AG, ÖBV – Österreichische Beamtenversicherung, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, Stadt Wien

Marketing GmbH; BearingPoint GmbH, CPB Software AG, Demner, Merlicek & Bergmann Werbegesellschaft mbH, Donau Versicherung-AG Vienna Insurance Group, Grazer Wechselseitige Versicherung AG, ING-DiBa Direktbank Austria, Niederösterreichische Versicherung AG, Oberbank AG, Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group, UNIQA Österreich Versicherungen AG, Volksbank AG, Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group.

Über den FMVÖ-Recommendender

Der FMVÖ-Recommendender wurde im Jahr 2007 vom FMVÖ ins Leben gerufen. Auf Basis einer repräsentativen Studie wurden für den diesjährigen FMVÖ-Recommendender im ersten Quartal 2016 9.000 Kunden österreichischer Banken, Versicherungen und Bausparkassen befragt. Der FMVÖ-Recommendender-Award wird in zehn 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-Wert 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-Recommendender-Gütesiegel verliehen. Als Messmethode für den FMVÖ-Recommendender wird der vom US-amerikanischen Unternehmensberater Frederick F. Reichheld entwickelte Net Promoter Score (NPS) herangezogen, anhand dessen die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden erhoben wird.

Bildmaterial, Abdruck honorarfrei, © FMVÖ/Nadine Bargad (Weiteres Bildmaterial auf Anfrage erhältlich)

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 „Recommendender Award“, bei dem alljährlich die Zufriedenheit der Kunden österreichischer Banken, Versicherungsunternehmen und Bausparkassen erhoben wird, hat der FMVÖ im Jahr 2007 ein wertvolles Marketingtool für die Branche ins Leben gerufen. www.fmvoe.at

Rückfragehinweis:

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

Dkfm. Josef Redl
Vizepräsident Finanz-Marketing Verband Österreich
E-Mail: josef.redl@fmvoe.at
Tel.: 0664/44 44 775