

10 Jahre FMVÖ-Recommendender: FMVÖ kürt die Weiterempfehlungs-Champions der Finanzbranche

Wien, 27. Mai 2016 – Der Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) hat **Mittwochabend** im Rahmen einer festlichen Gala das **10-jährige Jubiläum** des FMVÖ-Recommendender gefeiert. Rund **180 Branchenvertreter** hatten sich im Kuppelsaal der Technischen Universität Wien eingefunden. Die **Keynote** des Abends hielt der internationale Thought Leader für Innovation und Zukunft, **Axel Liebetrau**. Zu aktuellen Themen betreffend die Finanzbranche und den Wirtschaftsstandort Österreich nahmen **Kabarettist Thomas Maurer, Ökonom Wilfried Stadler** und der **Ex-Banker** und ehemalige ÖVP-Chef **Josef Taus** Stellung. **11 Finanzinstitute** konnten sich über den Gewinn des FMVÖ-Recommendender-Awards freuen, das **FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel** wurde an **25 Banken und Versicherungen** 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-Recommendender 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.“ Im Interview mit Moderatorin Karin Bauer gab **FMVÖ-Vizepräsident Josef Redl** einen Einblick in die Ergebnisse der diesjährige FMVÖ-Recommendender-Befragung: „Bedingt durch einige ‚Ausreißer‘ ist die ohnehin schon große Kluft 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 glauben, auf echte und tagtäglich gelebte Kundenorientierung verzichten zu können.“

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. Verantwortliche in der Finanzindustrie müssten darlegen können, wohin sich Vertrieb, Steuerung und Produktion in Zukunft entwickeln. Viele neue Spielregeln, Technologien oder Rahmenbedingungen der zukünftigen Bank und Versicherung würde man allerdings heute noch nicht erkennen. „Wir müssen daher aufhören, den künftigen Vertrieb und die Produktion ausschließlich anhand unserer bisherigen Erfahrungen und Erkenntnisse zu entwickeln“, appellierte Liebetrau an das Publikum.

Eine spannendes Aufeinandertreffen gab es anschließend im Rahmen der Experteninterviews mit Kabarettist **Thomas Maurer, Wilfried Stadler** (Ökonom, Buchautor und langjähriger CEO der Investkredit) und **Josef Taus** (Vorstand der MTB Beteiligungen AG, vormals Banker & ÖVP-Chef). 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.“ 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 Preisträger im Überblick

Als Grundlage für den FMVÖ-Recommendder-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. In der Kategorie **Großbanken** gewann die **Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG**, bei den **Banksektoren** ging der Hauptpreis an die **Österreichische Sparkassengruppe**. Mit der **easybank AG** konnte sich bei den **Direkt-, Spezial- und Privatbanken** ein Seriensieger der Vorjahre durchsetzen. Das Unternehmen erhielt auch die Sonderpreise für den höchsten NPS-Wert im Bankbereich und für den besten branchenübergreifenden NPS-Wert des Jahres 2016. Die **Oberbank AG** ging in der Kategorie **Regionalbanken** als Sieger hervor. Eine ex aequo Platzierung gab es bei den **bundesweiten Versicherungen**, wo sich **GRAWE** und **Zürich Versicherungs-AG** den FMVÖ-Recommendder holen konnten. Bei den **Regionalversicherungen** setzte sich die **Vorarlberger Landes-Versicherung VaG** durch. Das Institut

erhielt auch den Sonderpreis für den höchsten NPS-Wert im Versicherungsbereich. Den FMVÖ-Recommend-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-Recommend für die **Bausparkasse** mit der höchsten Weiterempfehlungsrates ging an die **Bausparkasse der österreichischen Sparkassen Aktiengesellschaft**. Von 64 untersuchten Instituten qualifizierten sich insgesamt **25** für das **FMVÖ-Recommend-Gütesiegel** für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung.

Gesehen wurden...

Anschließend an die Verleihung fand der Abend bei einem Buffet und Cocktails seinen feierlichen Ausklang. Unter den rund 180 Gästen hatten sich u. a. eingefunden: Erich Mayer, Präsident FMVÖ; Robert Sturn, Vorstandsdirektor Vorarlberger Landes-Versicherung; Sonja Sarközi, Mitglied des Aufsichtsrats der easybank sowie Robert Cerwinka, Vorstand und Michael Zeman, Marketingleiter; Erik Venningdorf, Vorstandsdirektor GRAWE; Axel Liebetrau, Internationaler Thought Leader für Innovation und Zukunft; Silvia Emrich, Vorstandsmitglied Zürich Versicherung; Thomas Friedlmayer, Director Sales SAP Österreich; Josef Redl, Vizepräsident FMVÖ; Kabarettist Thomas Maurer; Ökonom & Buchautor Wilfried Stadler; Josef Taus, Vorstand der MTB Beteiligungen AG; Josef Trawöger, Vorstandsvorsitzender Österreichische Beamtenversicherung; Rupert Rieder, Leiter Retail Austria Österreichische Sparkassengruppe; Werner Schediwy, Vizepräsident FMVÖ; Robert Sobotka, Geschäftsführer Telemark Marketing & Vizepräsident FMVÖ; Heinz Schuster und Manfred Bartalszky, Vorstände Sparkassen Versicherung; Mehmet Ulvi Taner, Vorstandsmitglied DenizBank; Herbert Walzhofer, Vorstandsdirektor Sparkasse Oberösterreich; Peter Strohmaier, Vertriebsdirektor Steiermärkische Bank- und Sparkassen AG; Christoph Paulweber, Generaldirektor Salzburger Sparkasse; Peter Loisel, Vorstand VAV Versicherung; der Vorstandsdirektor des muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit Wenzel Staub; Gerhard Burtcher, Vorstandsvorsitzender BTV Vier Länder Bank; Hubert Schultes, Generaldirektor Niederösterreichische Versicherung; die Vorstandsdirektoren der Kärntner Landesversicherung, Gerhard Schöffmann und Jürgen Hartinger; Romy Faisst, Geschäftsführerin Business Circle; Arnold Schiechl, Senior Sales Executive Netconomy; Brigitte Haider, Leitung Abteilung Privatkunden Oberbank; Georg Kolm, Vizepräsident FMVÖ & Aufsichtsrat Triple A-AG; Hermann Böckmann, Leiter Vertrieb & Marketing Bausparkasse der österreichischen Sparkassen; Christine Helmel, Marketingleiterin ING-DiBa Direktbank Austria; Claus Fischer-See, Generalsekretär Hypo Bankengruppe Österreich, Martin Gratzer, Leiter BKS Bank-Direktion Wien-Niederösterreich-Burgenland; Johannes Hefel, Vorstand Vorarlberger Landes- und Hypothekenbank; Helmut Rogl, Bereichsdirektor Marketing Oberösterreichische Versicherung; Werner Wawra, Marketingleiter VKB Bank; Dieter Scharitzer, WU Wien; Cornelia Edinger, Senior Managerin Sopra Steria; Michael Miskarik, Vorstand HDI Versicherung; Wolfgang Lackner, Vorstand Europäische Reiseversicherung; Mariusz Jan Demner, Geschäftsführer Demner, Merlice & Bergmann.

Die Unterstützer

Der FMVÖ-Recommendier 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 Werbeagentur 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-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 2016 9.000 Kunden österreichischer Banken, Versicherungen und Bausparkassen befragt. Der FMVÖ-Recommendier-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-Recommendier-Gütesiegel verliehen. 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.

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

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 „Recommendier 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