

FMVÖ-Recommendender-Verleihung 2018: „Bank- und Versicherungskunden empfehlen ihre Institute wieder verstärkt weiter“

- 27 Unternehmen mit dem FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel ausgezeichnet
- Volksbank Gruppe und UNIQA gewinnen neue Sonderpreise für beste Kundenberatung
- Deutlicher Anstieg der Weiterempfehlungsbereitschaft bei Bank- und Versicherungskunden

Wien, 25. Mai 2018 – Bei der FMVÖ-Recommendender-Gala 2018 am 24. Mai in der Wiener Urania wurden bereits zum zwölften Mal die Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden ausgezeichnet. Über einen FMVÖ-Recommendender-Award freuten sich Raiffeisenlandesbank Oberösterreich, easybank, Österreichischer Sparkassenverband, Volksbank Salzburg, GRAWE, Sparkassen Versicherung, muki Versicherungsverein und Vorarlberger Landes-Versicherung. Als Aufsteigerin des Jahres wurde die HYPO NOE Landesbank ausgezeichnet. Für die beste Kundenberatung wurden vom Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) erstmals zwei neue Sonderpreise vergeben – diese gingen an die Mitarbeiter der UNIQA Österreich und der Volksbank Gruppe. Die Veranstaltung stand unter dem Motto „Datenschutz vs. Datenverwendung – Herausforderung für die Finanzbranche“.

Neun Awards, 27 Gütesiegel, zwei Sonderpreise

Wie bereits in den Vorjahren konnte sich die **easybank** den FMVÖ-Recommendender in der Kategorie **Direkt-, Spezial- und Privatbanken** sichern. Unter den **Großbanken** errang diesmal die **Raiffeisenlandesbank Oberösterreich** den ersten Platz, bei den **Banksektoren** siegte wie im Vorjahr der **Österreichische Sparkassenverband**. Mit der **Volksbank Salzburg** gab es heuer einen neuen Gewinner in der Kategorie **Regionalbanken**.

Unter den **überregionalen Versicherungen** holte sich die **GRAWE** abermals den begehrten Award für die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden. Ebenfalls wie im Vorjahr ging der Sieg in der Kategorie **Bankenversicherer** an die **Sparkassen Versicherung**. Der **muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit** stand neuerlich in der Kategorie **Spezial- und Direktversicherungen** am Siegerpodest. Eine Staffelübergabe gab es hingegen bei den **Regionalversicherungen**, hier sicherte sich die **Vorarlberger Landes-Versicherung** die begehrte Auszeichnung.

Zum „**Aufsteiger des Jahres 2018**“ wurde die **HYPO NOE Landesbank** gekürt, der eine Steigerung des Net Promoter Score (NPS®) von 52,5 % gegenüber dem Vorjahr gelungen war. Die in diesem Jahr erstmals vergebenen **Sonderpreise für die beste Kundenberatung** holte sich im Bankenbereich die **Volksbank Gruppe** und im Versicherungsbereich **UNIQA Österreich**. Damit wurden vom FMVÖ zum ersten Mal auch die Mitarbeiter der Institute ausgezeichnet.

Als Grundlage für den FMVÖ-Recommendender-Award wurden 8.000 Kunden von Banken und Versicherungen vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2018 zu ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft für ihre Institute befragt. Anhand der Methode des Net Promoter Score wurden die **Gewinner in neun Kategorien** sowie **zwei Sonderpreisträger** ermittelt. Von 63 untersuchten Institu-

ten qualifizierten sich **27** für das **FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel** für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung. Das ist gegenüber dem Vorjahr, in dem von 62 untersuchten Instituten nur 20 das begehrte Gütesiegel erhalten hatten, ein deutlicher Anstieg. Das FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel wird an jene Unternehmen vergeben, deren Ergebnis zumindest fünf Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitts-NPS der letzten fünf Jahre liegt.

Deutlicher Anstieg der Weiterempfehlungsbereitschaft

FMVÖ Präsident Erich Mayer betonte in seiner Begrüßungsrede die Relevanz der alljährlichen FMVÖ-Recommendender-Umfrage für die österreichische Finanzbranche: „Der FMVÖ-Recommendender-Award hat sich in seinem 12-jährigen Bestehen als maßgebliches Branchenbarometer etabliert. 8.000 befragte Bank- und Versicherungskunden fällen als größte Jury Österreichs klare Urteile darüber, welche Unternehmen es schaffen, ihre Kunden von sich nicht nur zu überzeugen, sondern zu begeistern. Unsere Gütesiegel und unser Award fungieren damit sowohl als Orientierungshilfe für Kunden als auch als Benchmark für Finanzinstitute.“ Im Interview mit der Moderatorin der FMVÖ-Recommendender-Verleihung, Karin Bauer, analysierte **FMVÖ Vorstand** und **Telemark Marketing Geschäftsführer Robert Sobotka** die Detaillergebnisse: „Nach Jahren der Stagnation oder sogar des Rückgangs ist der Net Promoter Score der Finanzinstitute 2018 deutlich angestiegen. Die Kunden empfehlen sowohl ihre Bank als auch ihre Versicherung verstärkt weiter. Besonders eindrucksvoll ist in diesem Jahr die Steigerung im Versicherungsbereich. So konnten die Versicherungsinstitute hinsichtlich des Prozentsatzes ihrer Promotoren nahezu mit der Bankbranche gleichziehen. Diese Verbesserung belohnt der FMVÖ mit einer größeren Anzahl an Gütesiegeln gegenüber dem Vorjahr.“

Die Wirtschaft im Visier krimineller Hacker

Viren, Trojaner, Ransomware, Phishing – die Bedrohung durch Cyberkriminalität ist heute so groß wie nie. So oft in den Medien auch von spektakulären Hacking-Angriffen zu lesen ist: Die Methoden der Cyberkriminellen hautnah zu erleben, ist etwas ganz Anderes. Der Keynote-Speaker der diesjährigen FMVÖ-Recommendender-Gala, **Götz Schartner**, erzählte den Gästen nicht nur, wie einfach sich technische Sicherheitsmaßnahmen umgehen lassen – er demonstrierte genau das live auf der Bühne und zeigte dabei eindrucksvoll, dass jedes Unternehmen ins Visier krimineller Hacker geraten kann. „Die Zahl erfolgreicher Cyberangriffe steigt. Doch wir sind kriminellen Hackern nicht schutzlos ausgeliefert!“, betonte der professionelle Hacker und Experte für Spionage und Gegenspionage im Internet.

Die Unterstützer

Der FMVÖ-Recommendender 2018 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, Blue Code International AG, CPB Software AG, Demner, Merlicek & Bergmann Werbegesellschaft mbH, DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group, easybank AG, Fallstaff Verlags-GmbH, Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft, Niederösterreichische

Versicherung AG, Oberbank AG, Österreichische Beamtenversicherung Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, Raiffeisen Bank International AG, Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group, Verband Österreichischer Leasing-Gesellschaften, Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group, Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft

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 2018 8.000 Kunden österreichischer Banken, Versicherungen und Bausparkassen befragt. Der FMVÖ-Recommendender-Award wird in neun 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-Recommendender-Gütesiegel. 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/Richard Tanzer

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-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