



Gala 2019

Die Gewinner des heurigen Recommender des Finanzmarketing-Verbandes Österreich (FMVÖ).

Gütesiegel 2019 sind vergeben

Mehr Kundenzufriedenheit – 13 Regionalbanken wurden bei der Recommender-Gala ausgezeichnet.

... Von Reinhard Krémer

WIEN. Bei der heurigen FMVÖ-Recommender-Gala wurde zum 13. Mal der Recommender-Award in acht Kategorien verliehen.

Die Auszeichnung würdigt Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden.

Breites Feld an Preisträgern

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 „Wie viel Digitalisierung verträgt die persönliche Kundenbeziehung?“ hielt der Schweizer Best-

sellerautor, Zukunftsbotschafter und Visionär Jörg Eugster eine Keynote. Die Veranstaltung wurde moderiert von *Kurier*-Herausgeber Helmut Brandstätter.

Erste Bank ganz vorn ...

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-Recommender 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-Recommender-Award in Folge.

... Grawe erneut am Podest

Unter den überregionalen Versicherungen wurde der Vorjahressieger Grawe erneut mit dem

begehrten Award für die höchste Weiterempfehlungsrate, dem Net Promoter Score, 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.

Sieg im Süden

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% seit dem Vorjahr über den FMVÖ-Recommender-Award für den „Aufsteiger des Jahres 2019“ freuen.

In der Kategorie „Bankenversicherungen“ ging die Auszeichnung an die Raiffeisen Versicherung. 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.

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.

Die Recommender-Methodik

Grundlage des FMVÖ-Recommender ist 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-Recommender-Award in acht Kategorien und zwei Sonderpreisgewinner ermittelt.

Außerdem wird das FMVÖ-Recommender-Gütesiegel für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung vergeben.

In diesem Jahr ging die Auszeichnung an insgesamt 29 Institute, darunter 13 Regionalbanken.