



Online Award

Erich Mayer (FMVÖ-Präsident), Helga Kromp-Kolb; die Gewinner Jürgen Leitner (Partner EFS Consulting), Thomas Kralinger (Geschäftsführer Kurier Medienhaus, v.l.).

Recommender Awards 2021

Banken und Versicherungen trotzen der Krise – Weiterempfehlungsbereitschaft bleibt unverändert.

WIEN. Wie bereits im Vorjahr wurde auch die Verleihung der FMVÖ-Recommend-Awards 2021 als Online-Veranstaltung durchgeführt.

Um die diesjährigen Sieger in den sechs Kategorien und der Sonderpreise zu ermitteln, hat das Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2021 rund 8.000 Kunden von österreichischen Banken und Versicherungen nach der Weiterempfehlungsbereitschaft für ihr Institut befragt.

Überraschungen bei Siegern

Als Bewertungsinstrument diente der Net Promoter Score (NPS). Die 15. FMVÖ-Recommend-Verleihung konnte diesmal mit einigen Seriensiegern, aber auch mit Überraschungen aufwarten.

Eine Staffellübergabe im Vergleich zum Vorjahr gab es unter den Großbanken: Die zuvor zweitplatzierte RLB Oberösterreich verwies Vorjahressieger

Erste Bank auf den zweiten Platz und holte sich damit den Recommender-Award 2021.

Enges Rennen ...

Die beiden Institute und die drittplatzierte Raiffeisenlandesbank NÖ/Wien erhalten ein „sehr gutes“ Recommender-Gütesiegel. Ein enges Rennen gab es in der Kategorie Regionalbanken. Hier avancierte der Vorjahreszweite Hypo Vorarlberg zum Sieger, Platz zwei ging an den Vorjahressieger Kärntner Sparkasse, Platz 3 an die Tiroler Sparkasse.

Die drei Institute erhalten ebenso wie die Raiffeisenlandesbanken Vorarlberg und Burgenland ein „exzellentes“ Recommender-Gütesiegel. Erstmals für den Bewerb qualifiziert und gleich an die Spitze ging es bei den Direkt- und Spezialbanken für N26 als Categoriesieger und Hello bank! als Zweitplatzierten. Der ehemalige Dauer-

sieger easybank erreichte heuer den dritten Platz und erhielt wie die beiden anderen Institute ein „exzellentes“ Gütesiegel.

... und ein knappes Ergebnis

Während sich Seriensieger Graue mit deutlichem Abstand den Recommender-Award und ein exzellentes Gütesiegel bei den bundesweiten Versicherungen holen konnte, gab es bei den Regionalversicherungen ein knappes Ergebnis: Die Tiroler Versicherung avancierte zum Sieger, dahinter auf den Plätzen 2 und 3 rangieren Niederösterreichische Versicherung und Vorarlberger Landes-Versicherung – alle drei erhalten ein „hervorragendes“ Gütesiegel.

Ebenso eng beisammen liegen die Top-Drei unter den Direkt- und Spezialversicherungen; hier konnte sich die Zurich Connect – vor dem muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und der ARAG – als Award-Gewinner

durchsetzen, die drei Institute erhalten zudem ein „sehr gutes“ Recommender-Gütesiegel.

Die Sonderpreise

Beim Sonderpreis „Bank mit der besten Kundenberatung“ konnte sich das Team der Raiffeisenlandesbank Steiermark den Sonderpreis holen, bei den Versicherungen mit der besten Kundenberatung gewann in diesem Jahr die Uniqua diese Spezialauszeichnung. Im Bereich Schadensmanagement wiederum holte sich die Oberösterreichische Versicherung die Lorbeeren.

Als Keynote-Speakerin des Abends referierte die renommierte Meteorologin und Klimaforscherin Helga Kromp-Kolb; sie ging in ihrem Vortrag auf die Verbindung zwischen Klimawandel und Finanzsystem ein.

Wert der Veränderung

In der anschließenden Reflexionsrunde zum Jahresthema des FMVÖ und Motto des Abends, „Wert der Veränderung“, diskutierte Kromp-Kolb mit Kurier-Geschäftsführer Thomas Kralinger und Jürgen Leitner, Partner EFS Consulting, unter anderem darüber, wie sich Arbeitsmodelle in Zeiten der Corona-Pandemie verändert haben und welche Lehren man aus der Krise ziehen könne. (rk)

Weitere Infos: www.fmvoe.at