

## **FMVÖ-Recommendender-Verleihung 2017: „Gut sein reicht nicht, wenn die Kunden Besseres erwarten“**

- **Deutlich sinkende Weiterempfehlungsbereitschaft bei Bankkunden**
- **easybank AG** neuerlich das Institut mit dem höchsten NPS-Wert
- **Hellobank BNP Paribas Austria AG** ist Aufsteiger des Jahres
- **20 Unternehmen** mit dem FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel ausgezeichnet

**Wien, 1. Juni 2017 – Bei der FMVÖ-Recommendender-Gala am 31. Mai in den Sofiensälen in Wien wurden in diesem Jahr bereits zum elften Mal vom Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) die Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden ausgezeichnet. Gewinner des Abends war die easybank, die sich neben dem Sieg in der Kategorie Direkt-, Spezial- und Privatbanken auch den Sonderpreis für den höchsten NPS-Wert (Net Promoter Score) sichern konnte. Die weiteren FMVÖ-Recommendender-Awards gingen an die Erste Bank, den Österreichischen Sparkassenverband, die Salzburger Sparkasse, die GRAWE, die TIROLER VERSICHERUNG, die Sparkassen Versicherung und den muki Versicherungsverein. Die Hellobank gewann die Auszeichnung für den Aufsteiger des Jahres.**

### **9 Awards, 20 Gütesiegel**

Mit einem NPS-Wert von 52 % konnte sich die **easybank AG**, wie bereits in den Vorjahren, den Sonderpreis für den höchsten NPS-Wert im Bankbereich sichern. Das Unternehmen holte sich damit auch den FMVÖ-Recommendender in der Kategorie **Direkt-, Spezial- und Privatbanken**. In derselben Kategorie erzielte die **Hellobank BNP Paribas Austria AG** einen NPS-Wert von 36 % und holte sich mit einem Zuwachs von 20 Prozentpunkten gegenüber 2016 den Preis für den **Aufsteiger des Jahres**. Wie im Vorjahr siegten die **Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG** bei den **Großbanken** und der **Österreichische Sparkassenverband** bei den **Banksektoren**. Mit der **Salzburger Sparkasse Bank AG** gab es einen neuen Gewinner in der Kategorie **Regionalbanken**.

Bei den **bundesweiten Versicherungen** erhielt die **GRAWE** den begehrten Award für die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden. Den Sieg in der Kategorie **Bankversicherung** konnte sich die **Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group** sichern. Der **muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit** gewann die Kategorie **Direkt- und Spezialversicherungen** und bei den **Regionalversicherungen** holte sich die **TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.** den FMVÖ-Recommendender-Award.

Als Grundlage für den FMVÖ-Recommendender-Award wurden vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2017 8.000 Kunden von Banken und Versicherungen zu ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft für ihre Institute befragt. Anhand der Methode des Net Promoter Score (NPS) wurden die **Gewinner in neun Kategorien** ermittelt. Von 62 untersuchten Instituten qualifizierten sich **20** für das **FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel** für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung. Damit ist gegenüber dem Vorjahr, wo noch 25 Institute das Gütesiegel

erhalten haben, ein deutlicher Rückgang zu verzeichnen. Das FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel wird an jene Unternehmen vergeben, deren Ergebnis zumindest fünf Prozentpunkte über dem Branchen-Durchschnitts-NPS der letzten fünf Jahre liegt.

### **Abwärtstrend bei der Weiterempfehlungsbereitschaft von Bankenkunden**

Ein Abschwung zeigt sich auch beim NPS-Wert im Bankenbereich: „Gegenüber den Vorjahren hat die Bankenbranche in der Kundengunst stark verloren. Ein Rückgang der Weiterempfehlungsbereitschaft um nahezu 4 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr ist nicht nur statistisch signifikant, sondern fällt damit auch deutlich aus. Meinte man, dass sich die Bankenbranche nach der Finanzkrise wieder erholt hatte, so ist in den letzten 3 Jahren wieder ein Abwärtstrend erkennbar. Der rückläufige NPS-Wert liegt jedoch nicht an der schlechten Performance eines einzelnen großen Instituts sondern spiegelt die Weiterempfehlungsbereitschaft bei einem Großteil der untersuchten Unternehmen wider“, fasste **FMVÖ Präsident Erich Mayer** die Stimmung in der Branche zusammen. Im Interview mit der Moderatorin der FMVÖ-Recommendender-Verleihung, Karin Bauer, analysierte **FMVÖ Vizepräsident und Telemarketing Geschäftsführer Robert Sobotka** die Detailergebnisse: „Die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft bei der easybank und der Hellobank zeigen, dass Direktbanken ihre Kunden offensichtlich überzeugen. Bei den Versicherungen werden nach wie vor die regionalen und kleineren Institute am besten bewertet. Hervorzuheben ist hier die Performance der muki Versicherung, die als einziges Versicherungsunternehmen mit dem Gütesiegel für exzellente Kundenorientierung ausgezeichnet wurde. Im Gegensatz zu den Banken ist der Branchen-NPS der Versicherungen außerdem in den letzten drei Jahren nahezu konstant geblieben.“

### **FMVÖ-Recommendender setzt Maßstäbe**

**Cornelia Edinger**, Senior Manager bei **Sopra Steria Consulting**, einem der Hauptsponsoren der Gala 2017, hob im Gespräch mit Karin Bauer die Wichtigkeit eines Awards wie den FMVÖ-Recommendender hervor: „Die Arbeit des FMVÖ setzt mit Blick auf exzellente Kundenorientierung Maßstäbe – eine wichtige Initiative, denn gut sein reicht nicht, wenn die Kunden Besseres erwarten.“ Sie betonte weiter, dass mit zunehmender Produktvergleichbarkeit und maximaler Preistransparenz diese alte Unternehmerweisheit mehr denn je gelte. Kunden als Persönlichkeiten anzusprechen und ihre individuellen Bedürfnisse konsequent in den Mittelpunkt zu stellen, sei eine Herausforderung, die über digitales Omnichannel-Marketing hinausgehe. „Tatsächlich erfordert ein ganzheitliches Customer Experience Management nicht selten einen Wandel der bestehenden Prozesse und Kulturen in den Unternehmen. Sopra Steria Consulting kennt die Herausforderungen der Branche und hilft als kompetenter Partner seinen Kunden, die Potenziale zu heben“, so Edinger.

Auch **Gerhard Matschnig**, ehem. Vorstandsvorsitzender der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, hob in seinem Statement die Bedeutung der Weiterempfehlungsbereitschaft und des FMVÖ-Recommendender für die Finanzwirtschaft hervor. „Der Award dient der gesamten Branche nicht nur als

Stimmungsbarometer sondern ist zugleich Orientierungspunkt und Motivationsgrund für den immer besser werdenden Umgang mit Kunden. Die Bedeutung eines ‚sehr guten‘, ‚hervorragenden‘ oder sogar ‚exzellenten‘ Gütesiegels ist der gesamten Branche bekannt und das Erlangen eines solchen gilt bereits seit Jahren als Richtungsangabe für Unternehmen.“

### **Auf der Suche nach den Sinn**

Die Keynote zur Preisverleihung hielt Ali Mahlodji, Gründer und Geschäftsführer von WHATCHADO sowie EU Jugendbotschafter und EU Ambassador for the New Narrative. Er ging dabei auf die beruflichen Vorstellungen von Menschen ein, die sich primär um ein Thema drehen würden: um den Sinn. Aufgrund von Restrukturierungen und Einsparungsmaßnahmen würden Mitarbeiter die Vorstellung über die Sinnhaftigkeit ihrer Tätigkeit verlieren und sich auf die Suche nach mehr Sinn begeben. „Alle Unternehmen klagen darüber, wie schwierig es ist qualitative Mitarbeiter zu bekommen. Egal in welcher Branche. Dabei wurden auch einzelne Branchen in den letzten Jahren unattraktiver – wie auch die Finanzbranche, die sich in einem massiven Wertewandel befindet“, erläuterte Mahlodji.

### **Die Unterstützer**

Der FMVÖ-Recommendier 2017 wird u. a. von folgenden Sponsoren und Partnern unterstützt: Sopra Steria Consulting, Retail Banking Academy (RBA), BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft, easybank AG, Niederösterreichische Versicherung AG, Österreichische Beamtenversicherung Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, Donau Versicherung AG Vienna Insurance Group, e-dialog GmbH, Grazer Wechselseitige Versicherung Aktiengesellschaft, ING-DiBa AG, Oberbank AG, Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group, Volksbank AG, Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group, CPB Software AG, Demner, Merlicek & Bergmann Werbegesellschaft mbH.

### **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 2017 8.000 Kunden österreichischer Banken, Versicherungen und Bausparkassen befragt. Der FMVÖ-Recommendier-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-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/Richard Tanzer** (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 „FMVÖ-Recommend 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](http://www.fmvoe.at)

Rückfragehinweis:

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