

FMVÖ

Recommender Verleihung

Bereits zum 13. mal wurde das begehrte Recommender Gütesiegel verliehen. 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. Unter den überregionalen Versicherungen wurde die GRAWE erneut mit dem begehrten Award für die höchste Weiterempfehlungsrates (exzellente Kundenorientierung) ausgezeichnet. Die Kategorie Spezial- und Direktversicherungen konnte der muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit wieder für sich entscheiden, wie bereits im letzten Jahr. Zur besten Regionalversicherung wurde die

Kärntner Landesversicherung gekürt. Das Institut konnte sich darüber hinaus auch mit einem NPS-Zuwachs von 36 Prozent seit dem Vorjahr über den FMVÖ-Recommender-Award für den „Aufsteiger des Jahres 2019“ freuen. In der Kategorie Ban-

kenversicherungen 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



Die Recommender Gewinner 2019

Kundenberatung großen Anklang: „Wir freuen uns, dass der FMVÖ-Recommend-Award durch die beiden Auszeichnungen für die Mitarbeiter der Institute zusätzlich an Bedeutung gewonnen hat. Bei den Banken ging der Sonderpreis an die Mitarbeiter der Steirischen Bank und Sparkasse, bei den Versicherungen konnten sich die Mitarbeiter der Allianz-Elementar Versicherung über die Auszeichnung für die beste Kundenberatung freuen. „Es ist erfreulich, dass sich auch 2019 der positive Trend fortsetzt. Den Banken gelingt es von Jahr zu Jahr besser, ihre Kunden zu überzeugen. Die Versicherungen konnten ihr Rekordergebnis vom vergangenen Jahr großteils bestätigen“, sagte Studienleiter Robert Sobotka. Mit einem Branchen-NPS von 22 Prozent bei den Banken und 13 Prozent bei den Versicherungen liegen die Werte im Vergleich zu den vergangenen Jahren auf hohem Niveau. „Die befragten Kunden haben ihre Institute im heurigen Jahr so positiv wie schon lange nicht mehr bewertet. Damit scheinen die Nachwehen der Finanzkrise nun auch

aus Kundensicht endgültig überwunden zu sein“, betonte Erich Mayer, FMVÖ Präsident. Das FMVÖ Recommender Gütesiegel für „Hervorragende Kundenorientierung“ haben im Bereich Versicherung – Direkt- und Spezialversicherung die VAV Versicherung erhalten. Für „Sehr gute Kundenorientierung“ – Versicherung bundesweit wurden ausgezeichnet: Merkur Versicherung, UNIQA Versicherung, Zürich Versicherung. In der Kategorie Regionalversicherung erhielt die Niederösterreichische Versicherung ein Gütesiegel. In der Kategorie Direkt- und Spezialversicherung wurde die Zurück Connect Österreich und Zürich VersicherungsAG ausgezeichnet. „Wir wollen ein ausgezeichnetes Kundenerlebnis bieten. Der Recommender Award ist dafür ein wichtiger Gradmesser, denn er spiegelt unmittelbar die Meinung unserer Kundinnen und Kunden wider. Wir freuen uns ganz besonders, dass wir heuer zum neunten Mal zu den Preisträgern zählen“, sagt Andrea Stürmer, Vorsitzende des Vorstandes der Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft.