



Erich Mayer, FMVÖ-Präsident, und Robert Sobotka, Recommender-Studienleiter, haben heuer den 14. FMVÖ-Recommend-Award verliehen. Aufgrund der aktuellen Situation wurde heuer die Recommender-Gala zu einem digitalen Event und das mit großem Erfolg

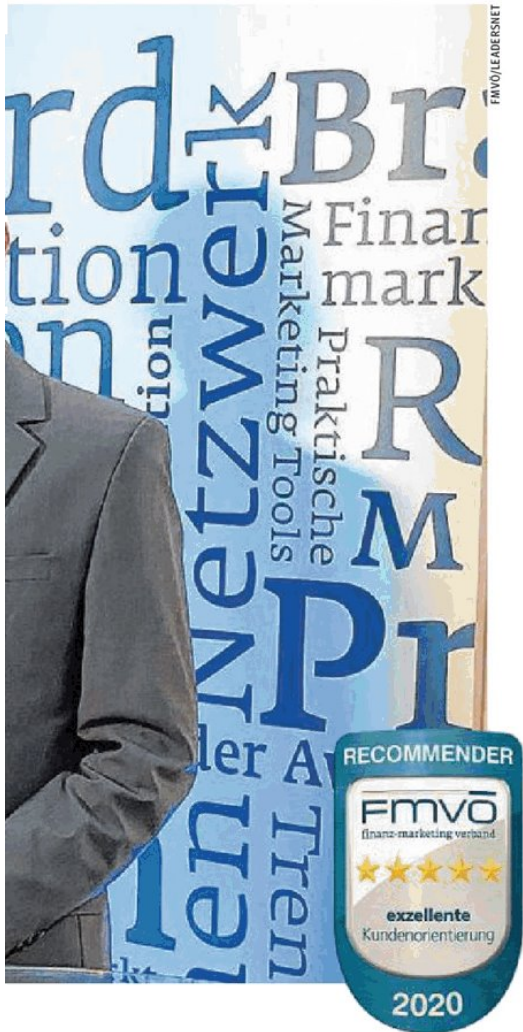
# Weiterempfehlung als harte Währung

Der FMVÖ-Recommend-Award 2020 ging in diesem Jahr sehr erfolgreich als virtuelles Event über die Bühne und über 1.500 User folgten gebannt der Preisverleihung. Sechs Banken und Versicherungen wurden ausgezeichnet. Auch in diesem Jahr gab es unter den Preisträgern einige Überraschungen.

Die aktuell schwierige Situation hat auch vor der 14. Recommender-Gala nicht haltgemacht, aber der Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) wusste sich zu helfen. Die heurige Recommender-Gala wurde kurzerhand zu einem digitalen Event und das mit großem Erfolg: 1.500 User folgten via Internet der

Preisverleihung. Erich Mayer, FMVÖ-Präsident: „Wir haben ein neues Format entwickelt, das der Bedeutung dieses Awards gerecht wird und den Preisträgern eine attraktive virtuelle Bühne bietet. Es freut uns, dass diese Art der Verleihung bei den Preisträgern und der Branche auf großes Interesse gestoßen ist.“

Österreichs größte Jury in Form von 8.000 Bank- und Versicherungskunden hat entschieden: Basierend auf einer Umfrage im ersten Quartal durch das Marktforschungsinstitut Telemark Marketing wurden die Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft in sechs Kategorien eruiert. Der Serien-



**FMVÖ-Recommend-Award Gewinner 2020**

**Sieger**

**Preiskategorie**

**Banken**

easybank AG (BAWAG P.S.K.)	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Kärntner Sparkasse AG	Regionalbanken
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken

**Versicherungen**

VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft	Direkt- und Spezialversicherungen
Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	Regionalversicherungen
GRAWE	Versicherungen bundesweit

**Sonderpreise**

Volkskreditbank AG	Aufsteiger des Jahres
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Bank mit der besten Kundenberatung
Generall Versicherung AG	Versicherung mit der besten Kundenberatung
Helvetia Versicherungen AG	Bestes Schadensmanagement

sieger easybank erhielt auch in diesem Jahr den Preis für die beste Direkt-, Spezial- und Privatbank. Der FMVÖ-Recommend für die beste Regionalversicherung ging an die Kärntner Sparkasse. In der Kategorie Großbanken setzte sich wie im Vorjahr die Erste Bank durch. Der VAV Versicherung wurde der Award für die beste Direkt- und Spezialversicherung verliehen. Bei den regionalen Versicherungen ging der Hauptgewinn an die Kärntner Landesversicherung, die ihren Vorjahressieg damit wiederholen konnte. Ebenfalls kein unbeschriebenes Blatt unter den Recommender-Preisträgern ist die GRAWE, die in diesem Jahr den Recommender-Award wieder nach Graz holte und bei den bundesweiten Versicherungen damit seit 2014 unangefochten an der Spitze steht.

**Gewinner der Sonderpreise.** Zusätzlich zum FMVÖ-Recommend-Award wurden vier Sonderpreise verliehen. Die Auszeichnung als „Aufsteiger des Jahres“ erhielt in diesem Jahr die VKB-Bank, die den größten Zuwachs an Kundenzufrie-



In diesem Jahr wurde der FMVÖ-Recommend-Award im Studio vergeben



Sechs Banken und Versicherungen durften sich in diesem Jahr über Awards freuen

denheit verzeichnete. Seit 2018 werden im Rahmen der FMVÖ-Recommend-Gala auch die Leistungen der Kundenbetreuer prämiert. Den höchsten NPS-Wert erzielten diesmal die Berater der Erste Bank, im Versicherungsbereich ging der Preis an die Generali. Ein weiterer Sonderpreis ist die Auszeichnung „Beste Schadensbearbeitung“, bei der sich die Helvetia durchsetzen konnte.

Beiden Recommender-Gütesiegeln selbst gab es einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr von 29 auf 27 Institute. Insgesamt wurden neun „exzellente“, sechs „hervorragende“ und zwölf „sehr gute“ Gütesiegel vergeben.

– STEPHAN SCOPPETTA

## FMVÖ-Recommend

Nach diesem Verfahren werden die Gewinner und Gütesiegelträger ermittelt.

Der Recommender wurde im Jahr 2007 vom FMVÖ ins Leben gerufen. Auf Basis einer repräsentativen Studie wurden für den diesjährigen FMVÖ-Recommend im ersten Quartal 2020 beachtliche 8.000 Kunden österreichischer Banken und Versicherungen bezüglich ihrer Weiterempfehlungsbereitschaft befragt. Die Umfrage wird vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing durchgeführt. Anhand der Methode des Net Promoter Score (NPS) wurden die Erstplatzierten für den FMVÖ-Recommend-Award in sechs Kategorien und vier Sonderpreisgewinner ermittelt.

### Das Gütesiegel

Darüber hinaus wird das FMVÖ-Recommend-Gütesiegel für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung vergeben. In diesem Jahr wurde das Siegel an insgesamt 27 Institute – darunter zehn Regionalbanken – vergeben. Dabei gelten strenge Voraussetzungen: Das FMVÖ-Recommend-Gütesiegel wird nur an jene Unternehmen vergeben, deren NPS-Wert mindestens fünf Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitts-NPS der vergangenen fünf Jahre liegt.

## FMVÖ-Recommend Gütesiegelempfänger 2020

Empfänger	Preiskategorie
<b>Gütesiegel exzellent</b>	
GRAWE	Versicherung bundesweit
Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	Regionalversicherungen
Vorarlberger Landes-Versicherung VaG	Regionalversicherungen
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
easybank AG (BAWAG P.S.K.)	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Kärntner Sparkasse AG	Regionalbanken
Hypo Vorarlberg Bank AG	Regionalbanken
Volkskreditbank AG	Regionalbanken
Steiermärkische Bank und Sparkasse AG	Regionalbanken
<b>Gütesiegel hervorragend</b>	
Helvetia Versicherungen AG	Versicherungen bundesweit
Niederösterreichische Versicherung AG	Regionalversicherungen
VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft	Direkt- und Spezialversicherungen
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG	Großbanken
ING-DiBa Austria	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
BKS Bank AG	Regionalbanken
BTV Vier Länder Bank	Regionalbanken
<b>Gütesiegel sehr gut</b>	
Generall Versicherung AG	Versicherungen bundesweit
UNIQA Versicherungen AG	Versicherungen bundesweit
Allianz-Elementar Versicherungs-AG	Versicherungen bundesweit
Österreichische Beamtenversicherung, VVaG	Direkt- und Spezialversicherungen
s Versicherung (eine Marke der Wiener Städtischen)	Direkt- und Spezialversicherungen
muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit	Direkt- und Spezialversicherungen
Zürich Connect	Direkt- und Spezialversicherungen
Oberbank AG	Regionalbanken
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Salzburger Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Allg. Sparkasse Oberösterreich AG	Regionalbanken