

WERBUNG



Kontakt · Newsletter bestellen · Premium-Abo · RSS · Facebook · Twitter · LinkedIn

Versicherungsjournal.at

Das Wesentliche im Blick

 Erweiterte Suche x

Startseite Themenbereiche Praxiswissen Anzeigenmarkt Veranstaltungen Originaltexte Weitere Inhalte Leserservice

Sie lesen in: Startseite Nachrichten Markt & Politik

Die Gewinner des „Recommender 2018“

25.5.2018 – 25 Versicherer haben sich dieses Jahr für die Wertung beim „Recommender Award“ qualifiziert. Am besten haben VLV, Muki und Zürich Connect abgeschnitten. Auszeichnungen gab es außerdem für neun weitere Versicherer – und im Rahmen eines Spezialpreises auch für die Außendienst-Mitarbeiter der Unia. Der Recommender basiert auf einer Umfrage, die misst, wie groß die Weiterempfehlungs-Bereitschaft der Kunden von Versicherungsunternehmen und Banken ist.

Die Wiener Urania bot am Donnerstagabend die Kulisse für die diesjährige, zwölfte Verleihung der „Recommender“-Auszeichnungen. Die „Jury“ des vom Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVO) ausgelobten Awards bildeten 8.000 Versicherungs- und Bankkunden im Alter von 16 bis 70 Jahren.

Die Telemark Marketing Gebhard Zuber GmbH hat ihnen im Zeitraum Jänner bis März 2018 wieder die Frage gestellt: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Versicherung/Ihre Bank einem Freund oder einer Kollegin weiterempfehlen würden?

Die Befragten konnten ihre Bereitschaft auf einer Skala von 0 („sehr unwahrscheinlich“) bis 10 („sehr wahrscheinlich“) angeben.

Wer mit 9 oder 10 antwortete, gilt als „Promotor“, wer mit einer Zahl von 0 bis 6 antwortete, als „Detraktor“. Die Rechnung „Anteil der Promotoren minus Anteil der Detraktoren“ ergibt den sogenannten „Net Promoter Score“ (NPS) – die zentrale Messzahl beim Recommender Award.

Gütesiegel und Awards

Liegt ein Unternehmen mit seinem NPS nun um zumindest fünf Punkte über dem durchschnittlichen Branchenwert der Jahre 2013 bis 2017 (das sind 10,3 Prozent), so erhält es ein FMVO-Gütesiegel für „sehr gute Kundenorientierung“.

Bei zumindest zehn Punkten über dem Schnitt wird man für „Hervorragende“, bei zumindest 15 Punkten mehr für „exzellente“ Kundenorientierung mit einem Gütesiegel belohnt. Der NPS-Sieger einer Kategorie erhält den „Recommender Award“.

Im Bereich der Versicherer haben es insgesamt 25 Unternehmen in die Auswertung geschafft. Je nach Teilkategorie – derer gibt es vier: bundesweit, regional, Bankversicherer sowie Direkt- und Spezialversicherer – gelten für die Qualifikation bestimmte Anforderungen (siehe Tabelle unten).

Der Branchenschnitt für die Versicherungswirtschaft („Hauptversicherung bundesweit“) beträgt 14,8 Prozent. Ein Jahr zuvor waren es rund zehn Prozent gewesen.

„Bundesweit“: Heuer vier Gütesiegel, Grawe verteidigt Platz eins

Im Teilbewerb „Versicherungen bundesweit“ hat, wie schon im Vorjahr (Versicherungsjournal 1.6.2017), kein Unternehmen die Hürde für ein Gütesiegel für „exzellente Kundenorientierung“ genommen.

Sieger in dieser Kategorie ist – ebenfalls wie im Vorjahr – die Grazer Wechselseitige. Sie hat ihren NPS um einen Punkt auf 21,4 steigern können.

Anders als 2017 gab es neben der Grawe heuer noch ein zweites „Hervorragend“ in dieser Kategorie. Die Merkur – letztes Mal nicht unter den Ausgezeichneten – kommt knapp hinter dem Tabellenersten auf 20,5 NPS-Prozent.

Für „sehr gute“ Kundenorientierung gab es 2017 in der „bundesweiten“ Kategorie keine Auszeichnungen, dieses Jahr dafür gleich zwei: eine für die Allianz, eine für die Helvetia.

Regionalversicherer: Der Titel geht wieder ganz in den Westen

Bei den Regionalversicherern gab es in jeder Gütesiegel-Klasse jeweils einen Ausgezeichneten.

Der Vorarlberger Landes-Versicherung gelang es, den ersten Platz, den sie 2016 noch innehatte (Versicherungsjournal 27.5.2016), 2017 aber abgeben musste, wieder zurückzuerobern. Mit 40,7 Prozent übertraf sie ihren Wert von 2016 zudem um fast drei Zähler und sicherte sich damit ein „exzellentes“ Gütesiegel.

Die Niederösterreichische verbesserte sich ebenfalls und holte ein „Hervorragend“ ab. Auf „sehr gut“ lautet die Beurteilung für die Tiroler Versicherung.

Bankversicherer bleiben ohne Gütesiegel

Bei den Versicherern, die ihren Schwerpunkt im Bankvertrieb haben, wiederholte sich ein bereits bekanntes Bild: Kein Unternehmen erreichte hier den Schwellenwert für eines der drei Gütesiegel.

Am besten schnitt auch in diesem Jahr die Sparkassen Versicherung ab, mit einem NPS von 10,9 Prozent (2017: 13,8).

Direkt und Spezial: Muki baut Führung aus, Zürich Connect legt stark zu

In der vierten Kategorie – Direkt- und Spezialversicherer – überreichte der FMVO zwei Gütesiegel für exzellente Kundenorientierung.

Zum einen an den Kategorie-Sieger, der neuerlich Muki heißt und sich von 25,7 Prozent 2016 auf 27,9 Prozent 2017 und nunmehr 30,0 Prozent gesteigert hat, zum anderen an Zürich Connect, die sich über einen großen Sprung nach vorne freuen darf: 2017 noch ohne Gütesiegel, kommt sie heuer auf 26,7 Prozent.

Ein „Hervorragend“ erzielte die VAV, ein „Sehr gut“ die Österreichische Beamtenversicherung.

Ihr Wissen und Ihre Meinung sind gefragt

Ihre Leserbriefe können für andere Leser eine wesentliche Ergänzung zu unserer Berichterstattung sein. Bitte schreiben Sie Ihre Kommentare unter den Artikel in das dafür vorgesehene Eingabefeld.

Die Redaktion freut sich auch über Hintergrund- und Insiderinformationen, wenn sie nicht zur Veröffentlichung unter dem Namen des Informanten bestimmt ist. Wir sichern unseren Lesern absolute Vertraulichkeit zu! Schreiben Sie bitte an redaktion@versicherungsjournal.at.

Allgemeine Pressemitteilungen erbitten wir an meldungen@versicherungsjournal.at.

Täglich bestens informiert!

Der Versicherungsjournal Newsletter informiert Sie von **montags - freitags** über alle wichtigen Themen der Branche.

Ihre Vorteile

- **Alle Artikel** stammen aus unserer **unabhängigen Redaktion**
- Die **neuesten Stellenangebote**
- Interessante **Leserbriefe**

[Jetzt kostenlos anmelden!](#)

Versicherungsjournal in Social Media

Besuchen Sie das Versicherungsjournal auch in den sozialen Medien:

- **Facebook** – Ausgewähltes für den Vertrieb
- **Twitter** – alle Nachrichten von Versicherungsjournal.at
- **Xing News** – Ausgewähltes zu Karriere und Unternehmen
- **Youtube** – Hintergründe zum Buchprogramm

[Mehr erfahren](#)

| Recommender Award 2018: Ergebnisse für die Versicherungsunternehmen | | | | |
|---|---|---|--------------------|--|
| | Versicherungen überregional | Regionalversicherungen | Bankversicherungen | Direkt- und Spezial-Vers. |
| „Exzellente“ Kundenorientierung (NPS mind. 25,3 %) | – | Vorarlberger Landes-Vers. VaG (NPS: 40,7 %) | – | Muki VaG (NPS: 30,0 %) Zürich Connect (NPS: 26,7 %) |
| „Hervorragende“ Kundenorientierung (NPS mind. 20,3 %) | Grazer Wechselseitige Versicherung AG (NPS: 21,4 %) Merkur Versicherung AG (NPS: 20,5 %) | Niederösterr. Versicherung AG (NPS: 20,4 %) | – | VAV Versicherungs-AG (NPS: 20,8 %) |
| „Sehr gute“ Kundenorientierung (NPS mind. 15,3 %) | Allianz Elementar-Versicherungs-AG (NPS: 17,8 %) Helvetia Versicherungen | Tiroler Versicherung VaG (NPS: 19,7 %) | – | Österr. Beamtenversicherung VaG (NPS: 17,9 %) |

NPS: Net Promoter Score (Maßzahl für die Weiterempfehlungsbereitschaft)
Quelle: FMVO, Telemark Marketing

| | Versicherungen überregional | Regionalversicherungen | Bankversicherungen | Direkt- und Spezial-Vers. |
|---|---|--|---|--|
| | AG (NPS: 16,4 %) | | | |
| Für die Auswertung qualifiziert, aber nicht mit Gütesiegel ausgezeichnet (Reihung alphabetisch, ausgen. Spitzenplatzierungen) | Donau Versicherung AG Generali Versicherung AG Uniqa Österreich Versicherungen AG Wiener Städtische Versicherung AG Wüstenrot Versicherungs-AG Zürich Versicherungs-AG | Kärntner Landesvers. VaG Oberösterr. Versicherung AG | Sparkassen Versicherung AG (Kategorie-Sieger; NPS: 10,9 %) Bawag P.S.K. Versicherung AG Ergo Versicherung AG Raiffeisen Versicherung | Arag SE Österreich HDI Versicherung AG |
| Voraussetzung für die Qualifikation | Nennung als Hauptversicherung von mindestens 100 Befragten aus mindestens 7 Bundesländern; Bankversicherungen ausgenommen. | Nennung als Haupt- oder Zweilverversicherung von mindestens 50 Befragten; Marktgebiet max. 6 Bundesländer; keine Qualifikation für die Kategorie „bundesweit“. | Nennung als Haupt- oder Zweilverversicherung von mindestens 50 Befragten; Vertrieb ausschließlich über Banken. | Nennung als Haupt- oder Zweilverversicherung von mindestens 50 Befragten; keine Qualifikation für die anderen drei Kategorien. |

NPS: Net Promoter Score (Maßzahl für die Weiterempfehlungsbereitschaft)
Quelle: FMVÖ, Telemark Marketing

Spezialpreis „Beste Beratung“

Verliehen wurde diesmal auch der Sonderpreis „Beste Beratung 2018“. Voraussetzung für die Qualifikation für diesen Preis war eine Bewertung von zumindest 100 Befragten. Zudem musste im vergangenen Jahr ein (umfassendes) Beratungsgespräch geführt worden sein.

Die konkrete Frage bezog sich hier nicht auf das jeweilige Unternehmen an sich, sondern auf den Außendienst-Mitarbeiter: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre/n Berater/in einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

Im Bereich der Versicherer schneidet die [Uniqa Österreich Versicherungen AG](#) am besten ab. Ihr Außendienst erreicht einen NPS von 67,2 Prozent.

Weiterführende Information

Weitere Informationen, auch zum Bezug der Studie, finden Sie [auf der FMVÖ-Website](#).

[Emanuel Lampert](#)

Wie beurteilen Sie diesen Artikel?

sehr interessant informativ unwichtig

Bewerten

Artikel-Werkzeuge für Sie

Artikel drucken

Kopierfreundliche Version

Leserbrief schreiben

Nutzungsrechte erhalten

Per E-Mail weiterleiten

Suchagent einrichten

Diese Seite empfehlen

Schlagwörter zu diesem Artikel

[Marketing](#) · [Marktforschung](#) · [Mitarbeiter](#) · [Versicherungsaufsichtsgesetz](#)

Weitere Artikel der Ausgabe vom 25.5.2018

Uniqa dank Sondereffekt mit Gewinnprung

Der Verkauf der Anteile an den Casinos Austria hat dem Ergebnis der Uniqa im ersten Quartal Auftrieb verschafft. Vor allem mit den Österreich-Zahlen dürfte der Konzern zufrieden sein. (Bild: Uniqa) [mehr ...](#)



Ein Österreicher ist Europas Versicherungschef

Der europäische Branchenverband der Versicherungen und Rückversicherungen hat einen neuen Präsidenten gewählt. Ein Österreicher wird die nächsten drei Jahre die Branche repräsentieren. [mehr ...](#)

Kurz notiert

Aktuelle Meldungen der letzten Tage kurz und bündig. [mehr ...](#)

Diese Artikel könnten Sie noch interessieren

Wie Versicherer auf 2016 zurückschauen und auf 2017 blicken

23.12.2016 – 28 Versicherungsvorstände sprechen in einer Umfrage über die größten Herausforderungen des ausklingenden und die wichtigsten Themen des kommenden Jahres. [mehr ...](#)

Was Versicherer von 2016 erwarten

17.12.2015 – Wir haben uns in der Versicherungswirtschaft umgehört und nach den Erwartungen für das neue Jahr gefragt. 15 Unternehmen haben uns gesagt, welche Trends sie sehen und wo sie selbst Schwerpunkte setzen wollen. [mehr ...](#)

Die „Empfehlungskaiser“ unter den Versicherern

1.6.2011 – Bereits zum fünften Mal wurden die Österreicher gefragt, welche Versicherung und welche Bank sie am ehesten weiterempfehlen würden. Am Dienstag wurden die „Recommender Awards“ an die Sieger-Unternehmen verliehen – mit Verschiebungen gegenüber dem Vorjahr. [mehr ...](#)

VersicherungsJournal.at

Das Wesentliche im Blick

Erweiterte Suche »

Suchbegriffe

Suchen

Themenbereiche

[Versicherungen & Finanzen](#)

[Markt & Politik](#)

[Vertrieb & Marketing](#)

[Unternehmen & Personen](#)

[Karriere & Mitarbeiter](#)

[Büro & Organisation](#)



Mitarbeiten

[Autor werden](#)

[Aktuelles für Autoren](#)

Inhalte

[Nachrichten](#)

[Kommentare](#)

[Praxiswissen](#)

[Bilderrätsel](#)

[Leserbriefe](#)

[Kundeninformation](#)

[Anzeigenmarkt](#)

[Veranstaltungen](#)

[Originaltexte](#)

Über den Verlag

[Ansprechpartner](#)

[Impressum / Über uns](#)

[Datenschutz](#)

[In eigener Sache](#)

Werbung schalten

[Abrufzahlen](#)

[Leserstruktur](#)

[Mediadaten](#)

[Aktuelles für Werbekunden](#)

[Aktuelles für Stellenanbieter](#)

Leserservice

[Kontakt](#)

[Häufige Fragen](#)

[VersicherungsJournal als Startseite](#)

[Premium-Abo](#)

[Nutzungsrechte erhalten](#)

[Mitteilungen an die Redaktion](#)

[Newsletter](#)

[RSS](#)

[Suchagenten](#)

[Schlagwörter](#)

[Mobilversion](#)