




VERANSTALTUNGEN & EVENTS

Strahlende Sieger: FMVÖ-Recommendender-Gala „goes digital“

8 min read  0 Share on Facebook Share on Twitter 

Bei der 14. Recommendender-Gala, die als digitales Event im Internet übertragen wurde, zeichnete jüngst der Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) in insgesamt sechs Kategorien Banken und Versicherungen mit dem FMVÖ-Recommendender-Award aus: Zu den Gewinnern zählen easybank, Kärntner Sparkasse, Erste Bank, VAV Versicherung, Kärntner Landesversicherung und GRAWE. Vier Finanzinstitute erhielten Sonderpreise.

Virtuelle Bühne für Preisträger

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. Die 14. FMVÖ-Recommendender-Gala zur Verleihung der begehrten FMVÖ-Recommendender-Auszeichnungen wurde aufgrund der aktuellen Situation ins World Wide Web verlegt. So konnte der Seriensieger easybank diesmal vor einem Online-Publikum via Live-Stream den Preis für die beste Direkt-, Spezial- und Privatbank entgegennehmen. Der FMVÖ-Recommendender für die beste Regionalversicherung ging heuer ins südlichste Bundesland an die Kärntner Sparkasse. In der Kategorie Großbanken setzte sich wie im Vorjahr die Erste Bank durch.

Ebenfalls auf digitalem Weg erhielt die VAV Versicherung den Award als beste Direkt- und Spezialversicherung, die zum ersten Mal diese Kategorie gewinnen konnte. Wie bei den Banken ging auch bei den regionalen Versicherungen der Hauptgewinn an ein Kärntner Institut: die Kärntner Landesversicherung, die ihren Vorjahressieg damit wiederholen konnte. Ebenfalls kein unbeschriebenes Blatt unter den Recommendender-Preisträgern ist die GRAWE, die in diesem Jahr den Recommendender-Award wieder nach Graz holte und bei den bundesweiten Versicherungen damit seit 2014 unangefochten an der Spitze steht.

Wie FMVÖ-Präsident Erich Mayer im Rahmen der digitalen Verleihung betonte, war es dem Verband ein Anliegen, den Gewinnern auch im Jahr der Corona-Pandemie einen gebührenden Rahmen für die Verleihung zu bieten: „Wir haben für das heurige Jahr 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 nicht nur bei den Preisträgern selbst, sondern – wie die hohen Zugriffszahlen auf die Übertragung zeigen – auch in der Branche generell auf großes Interesse gestoßen ist.“



FMVÖ-Recommerder 2020 Preisträger und Partner (v.l.n.r. und v.o.n.u.): Links vom Bildschirm: Erich Mayer (FMVÖ-Präsident), rechts vom Bildschirm: Robert Sobotka (GF Telemark Marketing); 1. Reihe: Fabian Stenzel (Bereichsleiter Retail Österreich, Erste Bank), Georg Schneider (Mitglied des Vorstandes, GRAWE), Gaby Sonnlichler (GF Österreichische Krebshilfe Wien), Alexander Seiler (Vorstandsdirektor, VKB-Bank); 2. Reihe: Thomas Neusiedler (CEO, Helvetia), Kurt Tschernernjak (Vorstandsdirektor, Kärntner Landesversicherung), Rudolf Köberl (Privatkunden-Bereichsleiter, Kärntner Sparkasse), Wilhelm Petersmann (Vice President / Managing Director Austria and Switzerland, Fujitsu Technology Solutions), 3. Reihe: Sven Rabe (Vorstands-Vorsitzender, VAV), Arno Schuchter (CSMO / Mitglied des Vorstandes, Generali), Wolfgang Unterhuber (Leiter Wirtschaftsbereich KURIER), Thomas Csipko (Division Head Payment Solutions, easybank (Credit: FMVÖ/Telemark Marketing)


Gewinner der Sonderpreise


Zusätzlich zum FMVÖ-Recommerder-Award wurden in diesem Jahr vier Sonderpreise verliehen, deren Gewinner ebenfalls live zugeschaltet wurden. Die Auszeichnung als „Aufsteiger des Jahres“ erhielt in diesem Jahr die VKB-Bank, die den größten Zuwachs an Kundenzufriedenheit verzeichnete: Sie konnte ihren NPS-Wert, der zur Bewertung herangezogen wird, gegenüber dem Vorjahr um 20 % steigern. Seit 2018 werden im Rahmen der FMVÖ-Recommerder-Gala auch die Leistungen der Kundenbetreuer prämiert, die einen wichtigen Beitrag zur Zufriedenheit der Kunden leisten. Den höchsten NPS-Wert erzielten diesmal die Berater der Erste Bank, im Versicherungsbereich ging der Preis an die Generali. Ein weiterer im Versicherungsbereich vergebener Sonderpreis ist die Auszeichnung „Beste Schadensbearbeitung“, bei der sich die Helvetia in einem Kopf-an-Kopf-Rennen knapp vor der GRAWE durchsetzen konnte. Diese Auszeichnung wurde in diesem Jahr erstmals im Rahmen des FMVÖ-Recommerder vergeben.

Branchen-NPS: Engeres Zusammenrücken

Als Messmethode für den FMVÖ-Recommerder wird der vom US-amerikanischen Unternehmensberater Frederick F. Reichheld entwickelte Net Promoter Score (NPS) herangezogen, anhand dessen die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden für die einzelnen Institute erhoben wird. Als Kriterium für die Vergabe des FMVÖ-Recommerder-Gütesiegels in den Kategorien exzellente, hervorragende und sehr gute Kundenorientierung dient der Branchen-NPS der Banken und Versicherungen. Das FMVÖ-Recommerder-Gütesiegel geht an jene Unternehmen, deren NPS-Wert mindestens fünf Prozentpunkte über dem Branchendurchschnitts-NPS der letzten fünf Jahre liegt. Wie Studienleiter Robert Sobotka von Telemark Marketing erklärt, gab es gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Annäherung zwischen Banken und Versicherungen: „Während die Banken einen leichten Rückgang von 22 auf 21 Prozent verzeichneten, konnten die Versicherungen ihren Branchen-NPS von 13 auf 17 Prozent steigern und liegen damit auf einem noch nie dagewesenen Niveau.“ Bei den Recommender-Gütesiegeln selbst gab es einen leichten Rückgang gegenüber dem Vorjahr von 29 auf 27 Institute, wobei aber auch heuer wieder die Regionalbanken die größte Anzahl an Gütesiegelempfängern stellen. Insgesamt wurden neun „exzellente“, sechs „hervorragende“ und zwölf „sehr gute“ Recommender-Gütesiegel vergeben.

[Kärntner Sparkasse](#) [Recommendier-Gala](#) [VAV Versicherung](#)

 [Share on Facebook](#)

 [Share on Twitter](#)

MORE IN VERANSTALTUNGEN & EVENTS



**Bank Austria Sozialpreis 2020:
Bewerbungsphase hat begonnen**

[17. April 2020](#)



**EuroSkills 2020: Berufs-EM im
Zeichen der Nachhaltigkeit**

[13. März 2020](#)

**„WirtschaftsOskar“ 2020:
Heimische Unternehmen in Los
Angeles ausgezeichnet**

[19. Februar 2020](#)

[Load More In Veranstaltungen & Events](#) ▾

[CLICK TO COMMENT](#)

SALUE GmbH, Ruckerlberggasse 20i, 8010 Graz, redaktion@wirtschaftsinsider.com, FN: 461730s, Landesgericht Graz, UID: ATU71645678

Page generated in 1.212 seconds. Stats plugin by [www.blog.ca](#)