

Die Kunden hatten bei der Entscheidung das Wort FMVÖ ehrte die Besten der Branche

Im Rahmen der feierlichen FMVÖ-Recommend-Gala wurden vergangene Woche in der Oesterreichischen Kontrollbank (OeKB) die Besten ihrer Branche gekürt, begrüßt vom Präsidenten des FMVÖ, Erich Mayer.

„Wären Sie gerne bei sich selber Kunde?“ fragte eingangs der Gala der deutsche Autor und Trainer **Hans-Uwe L. Köhler** die zahlreich erschienenen Gäste und Ehrengäste. Unter ihnen der ehemalige Vizekanzler und Vorsitzende des Instituts für den Donauraum und Mitteleuropa, **Erhard Busek**, der ehemalige Bundeskanzler **Franz Vranitzky** und der Rektor der Sigmund Freud Privat Universität **Alfred Pritz**, die von der Moderatorin und Journalistin **Karin Bauer** gemeinsam zu einem kurzen Interview auf die Bühne gebeten wurden. Marketingprofi Köhler traf mit seinen Fragen jedenfalls den Nagel auf den Kopf und erntete Schmunzeln und Beifall.

„Kann man in diesem Beruf glücklich sein?“, so eine andere Frage, die Kundenbeziehung im Visier. Doch, wie es sich spätestens bei der Überreichung der Preise herausstellte: Die Ausgezeichneten strahlten. Der FMVÖ-Recommend, österreichischer Preis für die Kundenorientierung von Banken, Versicherungen und Bausparkassen, wurde heuer bereits zum neunten Mal vergeben. Der Präsident des FMVÖ, **Erich Mayer**, betonte, dass es sich bei der Zusammensetzung der Jury um keine Branchenexperten handelt, sondern um die Kunden dieser

österreichischen Institutionen. Somit soll diese Auszeichnung das Vertrauen der österreichischen Bevölkerung in die Finanzwirtschaft widerspiegeln. Dass Handlungsbedarf angesagt ist, stand an diesem Abend keineswegs außer Frage. „Ein nachhaltiges Wachstum kann nur dann stattfinden, wenn man zufriedene Kunden hat und von diesen weiterempfohlen wird“, so der FMVÖ-Präsident.

Dass Handlungsbedarf besteht, das zeigten die Umfragen. Gegenüber dem Vorjahr mussten alle drei Branchen Einbußen hinnehmen: So fiel der Branchen-NPS (Net Promoter Score) der Banken von 21 % auf 18 %, jener der Versicherungen von 14 % auf 10 % sowie bei Bausparkassen von 16 % auf 12 %.

„Seit 2009 ging es in der Weiterempfehlungsbereitschaft mehr oder weniger kontinuierlich bergauf. Heuer erleben wir von einem relativ hohen Niveau aus wieder eine Korrektur nach unten. Angesichts der Fülle eher grauslicher Nachrichten wie Heta, Niedrigzinsen, Kreditklemme, Filialschließungen etc., kein Wunder“, interpretierte FMVÖ-Vizepräsident **Josef Redl** die Ergebnisse. Der langjährige FMVÖ-Präsident wurde vom Publikum mit großem Beifall begrüßt.



v.l.n. r.: **Erich Mayer**, Präsident FMVÖ; **Christoph Oppitz**, Vertriebsdirektor Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group; **Robert Sturn**, Vorstandsdirektor Vorarlberger Landes-Versicherung VaG; **Wolfgang Poppe**, Bereichsleiter Privatkunden Tiroler Sparkasse Bank AG; **Karin Kiedler**, Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG; **Christina Egger**, Salzburger Sparkasse Bank AG; **Edeltraud Müller**, S-Bausparkasse; **Sonja Sarközi**, Vorstand easybank; **Ladislav Hartl**, Vorstandsdirektor des muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit; **Armand Feka**, Österreichische Sparkassengruppe; **Erik Venningdorf**, Vorstandsdirektor GRAWE; **Thomas Friedlmayer**, Director Sales SAP Österreich

Die Gewinner des Recommender 2015
Zehn von 61 untersuchten Finanzinstituten wurden ausgezeichnet. 17 Institute erhielten das FMVÖ-Recommend-Gütesiegel für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung. Die Erste Bank der österreichischen Sparkassen behauptete sich in der Kategorie „Großbanken“, die Österreichische

Sparkassengruppe bei den „Banksektoren“ und die easybank AG als Seriensieger der Kategorie „Direkt-, Spezial- und Privatbanken“. Bei den „Regionalbanken“ wurden ex aequo die Salzburger Sparkasse AG und die Tiroler Sparkasse Bank AG ausgezeichnet.

Bei den „Versicherungen“ dominierte bundesweit auch diesmal wieder die **GRAWE**, die Rubrik Versicherungen, die

Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group die Kategorie „Bankversicherung“ sowie der „muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit“ die Kategorie Direkt- und Spezialversicherungen. Als „Aufsteiger des Jahres“ wurde die Vorarlberger Landes-Versicherung VaG prämiert.

Auf Basis einer repräsentativen Studie wurden für den

diesjährigen Recommender im ersten Quartal mehr als 8.000 Kunden der Banken, Versicherungen und Bausparkassen befragt. FMVÖ-Recommend und Vizepräsident **Robert SoBOTKA** informierte über eine steigende hohe Bereitschaft zur Teilnahme an der Umfrage für den Recommender. Beauftragter war das Marktforschungsinstitut Telemark-Marketing. *Lea Schweinberger*