

19 Finanzinstitute für Recommender Award 2015 nominiert Kampf um die Gunst der Kunden

Insgesamt 19 Finanzinstitute konnten sich für den FMVÖ-Recommendender 2015 qualifizieren, die Gewinner werden am 28. Mai im Rahmen der FMVÖ-Recommendender Gala in der Oesterreichischen Kontrollbank ausgezeichnet.

Der FMVÖ-Recommendender, der österreichische Award für die Kundenorientierung von Banken, Versicherungen und Bausparkassen, wird heuer zum neunten Mal vergeben. Auf Basis einer repräsentativen Studie wurden dafür im ersten Quartal 2015 8.000 Kunden österreichischer Banken, Versicherungen und Bausparkassen befragt. Der Award und das damit verbundene Gütesiegel wird an jene Institute vergeben, die über die zufriedensten Kunden verfügen und daher am häufigsten weiterempfohlen werden. Als Messmethode wird dafür der vom US-Berater **Frederick F. Reichheld** entwickelte Net Promoter Score (NPS) herangezogen, anhand dessen die Weiterempfehlungsbereitschaft erhoben wird.



Foto: Fotolia/alphaspirt

Die Nominierten

Von den 61 untersuchten Finanzinstituten schafften es die folgenden 19 Finanzinstitute auf die Shortlist für den Recommender Award 2015: Allgemeine Sparkasse OÖ, Bausparkasse der Sparkassen, DenizBank, easybank, Erste Bank, GRAWE, ING-DiBa, muki, Niederösterreichische Versicherung, Oberbank, Oberösterreichische Versicherung, Beamtenversicherung, Sparkassengruppe, RLB Vorarlberg, Salzburger Sparkasse, Sparkassenversicherung AG Vienna Insu-

rance Group, Tiroler Sparkasse, VAV und Vorarlberger Landes-Versicherung.

Der Recommender-Award wird in zehn Kategorien verliehen: Bausparkassen, Direkt- und Spezialversicherungen, Regionalversicherungen, Bankversicherungen, Versicherungen bundesweit, Direkt-/Spezial-/Privatbanken, Regionalbanken, Banksektoren und Großbanken. Jenes Institut, das die höchste NPS-Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr verzeichnen konnte, wird zudem als „Aufsteiger

des Jahres“ ausgezeichnet.

Über den Verband

Der FMVÖ fungiert seit 1990 als Wissensplattform für Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortliche der Finanzbranche. Der Schwerpunkt liegt auf der Wissensvermittlung, bspw. durch Veranstaltungen zu aktuellen Branchenthemen, aber auch der Erfahrungsaustausch unter Mitgliedern nimmt einen breiten Rahmen ein. Den Recommender-Award gibt es seit 2007. *red.*