

Kundenzufriedenheits-Sieger 2015 Erneut starke Gewinner, aber Branchenimage insgesamt ist verschlechtert

FMVÖ Recommender: die besten Finanz-Player

Erste und Sparkassen, easybank, Grawe, VIG-Gruppe, s Bausparkasse und weitere punkten.



Der FMVÖ Recommender zeichnet jene Finanzdienstleister, also Banken, Versicherungen, Bausparkassen, etc., aus, die bei den Kunden am besten ankommen.

Wien. Der FMVÖ-Recommend, der österreichische Award für die Kundenorientierung von Banken, Versicherungen und Bausparkassen, wurde heuer vom FMVÖ zum neunten Mal vergeben. FMVÖ-Präsident Erich Mayer: „Wir ziehen für die Jury des FMVÖ-Recommend bewusst keine Branchenexperten heran, sondern möchten damit jene zu Wort kommen lassen, die für die untersuchten Konzerne im Mittelpunkt stehen sollten: die Kunden.“

Vertrauens-Indikator

„Wir sehen den FMVÖ-Recommend auch als wichtigen Indikator für das Vertrauen der österreichischen Bevölkerung in die Finanzwirtschaft, wo sich in diesem Jahr wieder ein Abwärtstrend eingestellt hat“, so Mayer weiter. Handlungsbedarf sei also angesagt, denn nachhaltiges Wachstum könne nur dann stattfinden, wenn zufriedene Kunden einen auch weiterempfehlen.“

Gegenüber dem Vorjahr mussten alle drei Branchen Einbußen beim Branchendurchschnitt hinnehmen. So fiel der Branchen-NPS (Net Promoter Score) der Banken von 21% auf 18% sowie jener der Versicherungen von 14% auf 10% und bei den 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 an eher ‚grauslichen‘ Nachrichten wie Heta, Fialischließungen, etc., denen die Kunden zuletzt ausgesetzt waren, vielleicht kein Wunder“, formuliert es FMVÖ-Vizepräsident Josef Redl.

Neben den eigenen Erfahrungen des Kunden, die in der Beurteilung die Hauptrolle spielen, werde die Weiterempfehlungsbereitschaft auch von der veröffentlichten Meinung beeinflusst.

Von den 61 untersuchten Finanzinstituten wurden zehn Institute mit dem FMVÖ-Recommend ausgezeichnet, 17 Institute erhielten das FMVÖ-Recommend-Gütesiegel für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung.

Im Bereich Banken konnte sich ein Teil der Vorjahressieger wieder an erster Position behaupten, wie die Erste Bank der österreichischen Sparkassen 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 Bank AG und die Tiroler Sparkasse Bank AG mit dem FMVÖ-Recommend ausgezeichnet.

Ähnlicher Trend bei den Versicherungen; hier dominierten auch heuer die Grawe die Rubrik Versicherungen bundesweit, die Sparkassen Versicherung AG Wien-

na Insurance Group die Kategorie Bankversicherungen sowie der muti Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit die Kategorie Direkt- und Spezialversicherungen.

Aufsteiger des Jahres 2015

Bei den Regionalversicherungen setzte sich die Vorarlberger Landes-Versicherung VaG durch, die dank eines Anstiegs von 15% gegenüber dem NPS 2014 auch mit dem FMVÖ-Recommend für den „Aufsteiger des Jahres“ prämiert wurde. Ebenso einen Wechsel des Siegers gab es bei den Bausparkassen, wo heuer die s Bausparkasse führt.

Durchgeführt wurde die Umfrage wieder von Telemark Marketing; mehr als 150 Vertreter der Finanzbranche fanden sich in der Kontrollbank zur Verleihung ein. Unter den Gästen waren Sigmund Freud Privatuni-Rektor Alfred Pritz, Ex-Bundeskanzler Franz Vranitzky und Ex-Vizekanzler Erhard Busek.