

**FMVÖ-Recommend-Gala „goes digital“**

## **Strahlende Sieger bei virtueller Verleihung des FMVÖ-Recommend-Award 2020**

- **Sechs Banken und Versicherungen mit dem FMVÖ-Recommend für die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft ausgezeichnet**
- **VKB-Bank holt sich den Sonderpreis „Aufsteiger des Jahres“**
- **Erste Bank und Generali Versicherung gewinnen Sonderpreise für „beste Beratung“**
- **Erstmals vergebener Sonderpreis „Beste Schadensbearbeitung“ geht an Helvetia**
- **Branchen-NPS der Versicherungen nähert sich jenem der Banken an**

**Wien, 27. Mai 2020 – Bei der 14. Recommend-Gala am 26. Mai 2020, die als digitales Event im Internet übertragen wurde, zeichnete der Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) in insgesamt sechs Kategorien Banken und Versicherungen mit dem FMVÖ-Recommend-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-Recommend-Gala zur Verleihung der begehrten FMVÖ-Recommend-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-Recommend 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 Recommend-Preisträgern ist die **GRAWE**, die in diesem Jahr den Recommend-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.“

### **Gewinner der Sonderpreise**

Zusätzlich zum FMVÖ-Recommend-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-Recommend-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-Recommend vergeben.

### **Branchen-NPS: Engeres Zusammenrücken**

Als Messmethode für den FMVÖ-Recommend 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-Recommend-Gütesiegels in den Kategorien exzellente, hervorragende und sehr gute Kundenorientierung dient der Branchen-NPS der Banken und Versicherungen. Das FMVÖ-Recommend-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 Recommend-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 Gütesiegelempfänger stellen. Insgesamt wurden neun „exzellente“, sechs „hervorragende“ und zwölf „sehr gute“ Recommend-Gütesiegel vergeben.

### **Die Unterstützer**

Der FMVÖ-Recommend 2020 wird u. a. von folgenden Sponsoren und Partnern unterstützt: BAWAG, Fujitsu, GRAWE, KURIER, ÖBV, Opinion Leaders Network, Raiffeisen Bank International, Telemark Marketing, Wiener Städtische Versicherung.

### **Über den Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ)**

Der Finanz-Marketing Verband Österreich fungiert seit dem Jahr 1990 als Wissensplattform für Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortliche der Banken- und Versicherungsbranche in Österreich. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Wissensvermittlung, bspw. durch die Organisation regelmäßiger Veranstaltungen zu aktuellen Branchenthemen. Aber auch der Erfahrungsaustausch unter Mitgliedern nimmt einen breiten Rahmen ein. Mit dem „FMVÖ-Recommend-Award“, bei dem alljährlich die Zufriedenheit der Kunden österreichischer Banken und Versicherungsunternehmen erhoben wird, hat der FMVÖ im Jahr 2007 ein wertvolles Marketingtool für die Branche ins Leben gerufen. In Kooperation mit MOMENTUM Wien erscheint der wöchentliche ForumF Newsletter ([www.forumf.at](http://www.forumf.at)), der die österreichische Finanzwirtschaft über ein breites Spektrum an aktuellen Marketing- und Innovationsthemen auf dem Laufenden hält.  
[www.fmvoe.at](http://www.fmvoe.at)

### Rückfragehinweis:

Erich Mayer  
Präsident Finanz-Marketing Verband Österreich  
E-Mail: [erich.mayer@fmvoe.at](mailto:erich.mayer@fmvoe.at)  
Tel.: 050505-50070