

## **FMVÖ-Recommend-Award 2021: Banken und Versicherungen trotzen der Krise**

- **Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden bleibt in der Pandemie unverändert**
- **RLB Oberösterreich holt sich den Sieg unter den Großbanken**
- **GRAWE dominiert erneut die Kategorie Versicherungen bundesweit**
- **bank99 nach erstmaliger Qualifizierung als „Aufsteiger des Jahres“ gekürt**
- **26 FMVÖ-Recommend-Gütesiegel für exzellente, hervorragende und sehr gute Kundenorientierung vergeben**

**Wien, 20. Mai 2021 – Beim 15-jährigen Jubiläum des FMVÖ-Recommend-Award wurden am 19. Mai die Weiterempfehlungschampions unter den österreichischen Banken und Versicherungen geehrt. Die Online-Gala des Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) stand unter dem Motto „Wert der Veränderung“. Als Sieger in sechs Kategorien wurden Raiffeisenlandesbank Oberösterreich, GRAWE, Hypo Vorarlberg, Tiroler Versicherung, Zurich Connect und N26 ausgezeichnet. Die vier Sonderpreise gingen an Raiffeisenlandesbank Steiermark, bank99, UNIQA und Oberösterreichische Versicherung.**

Wie bereits im Vorjahr wurde auch die Verleihung der FMVÖ-Recommend-Awards 2021 als Online-Veranstaltung durchgeführt. Um die diesjährigen Sieger in den sechs Kategorien und der Sonderpreise zu ermitteln, hat das Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2021 rund 8.000 Kundinnen und Kunden von österreichischen Banken und Versicherungen nach der Weiterempfehlungsbereitschaft für ihr Institut befragt. Als Bewertungsinstrument diente der Net Promoter Score (NPS). Die 15. FMVÖ-Recommend-Verleihung konnte diesmal mit einigen Seriensiegen, aber auch mit Überraschungen aufwarten.

In seiner Begrüßung freute sich FMVÖ-Präsident **Erich Mayer**, dass sich der FMVÖ-Recommend im Laufe seines 15-jährigen Bestehens als DER AWARD in der Finanzwirtschaft etabliert hat und jedes Jahr ein fixer Bestandteil der Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen der österreichischen Bank- und Versicherungsunternehmen ist.

### **Neue Kategoriesieger bei den Banken**

Eine Staffelübergabe im Vergleich zum Vorjahr gab es unter den **Großbanken**: Die zuvor zweitplatzierte RLB Oberösterreich verwies Vorjahressieger Erste Bank auf den zweiten Platz und holte sich damit den Recommend-Award 2021. Die beiden Institute und die drittplatzierte Raiffeisenlandesbank NÖ/Wien erhalten ein „sehr gutes“ Recommend-Gütesiegel. Ein enges Rennen gab es in der Kategorie **Regionalbanken**: Hier avancierte der Vorjahreszweite **Hypo Vorarlberg** zum Sieger, Platz zwei ging an den Vorjahressieger Kärntner Sparkasse, Platz 3 an die Tiroler Sparkasse. Die drei Institute erhalten ebenso wie die Raiffeisenlandesbanken Vorarlberg und Burgenland ein „exzellentes“ Recommend-Gütesiegel. Erstmals für den Bewerb qualifiziert und gleich an die Spitze ging es bei den **Direkt- und Spezialbanken** für **N26** als Kategoriesieger und Hello bank! als Zweitplatzierten. Der ehemalige

Seriensieger easybank erreichte heuer den dritten Platz und erhielt wie die beiden anderen Institute ein „exzellentes“ Gütesiegel.

### **Versicherungen: Spannende Kopf-an-Kopf-Rennen**

Während sich Seriensieger **GRAWE** mit deutlichem Abstand den Recommender-Award und ein exzellentes Gütesiegel bei den **bundesweiten Versicherungen** holen konnte, gab es bei den **Regionalversicherungen** ein knappes Ergebnis: Die **Tiroler Versicherung** avancierte zum Sieger, dahinter auf den Plätzen 2 und 3 rangieren Niederösterreichische Versicherung und Vorarlberger Landes-Versicherung – alle drei erhalten ein „hervorragendes“ Gütesiegel. Ebenso eng beisammen liegen die Top-Drei unter den **Direkt- und Spezialversicherungen**: Hier konnte sich die **Zurich Connect** – vor dem muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und der ARAG – als Award-Gewinner durchsetzen, die drei Institute erhalten zudem ein „sehr gutes“ Recommender-Gütesiegel.

Der Branchendurchschnitt der Finanzinstitute blieb mit einem NPS von 21 % bei den Banken und einem NPS von 17 % bei den Versicherungen gegenüber dem Vorjahr auf einem unveränderten Niveau. „Sehr erfreulich ist für uns, dass die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kundinnen und Kunden trotz Pandemie ungebrochen scheint. Sowohl bei den Banken als auch bei den Versicherungen ist der Branchen-NPS gleichgeblieben. Wir konnten über alle Kategorien hinweg zwar einzelne Ausreißer nach unten beobachten, aber gleichzeitig sind auch Neueinsteiger hinzugekommen und Institute, die sich gegenüber dem Vorjahr enorm verbessern konnten“, zieht Studienleiter **Robert Sobotka**, FMVÖ-Vorstand und Geschäftsführer Telemark Marketing, sein Resümee aus der Recommender-Umfrage 2021. Die **bank99** schaffte mit einem ausgezeichneten Wert von 33 % heuer erstmals den Einzug in die Wertung und wurde für den höchsten Zuwachs unter allen Instituten als „**Aufsteiger des Jahres**“ ausgezeichnet.

### **Jubelnde Berater bei Banken und Versicherungen**

Wie FMVÖ-Präsident **Erich Mayer** im Zuge der Verleihung betonte, dient der FMVÖ-Recommend-Award nicht nur dazu, die besten Institute zu küren. Mit den drei Sonderpreisen wurden auch die Beratungsleistungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Banken und Versicherungen gewürdigt. „Jedes Institut ist nur so gut wie sein Team. Wir freuen uns daher, dass wir mit den Sonderpreisen für beste Kundenberatung und bestes Schadensmanagement auch den in der Kundenberatung und -betreuung tätigen Personen unsere Wertschätzung ausdrücken können“, erklärt Mayer. Beim Sonderpreis **Bank mit der besten Kundenberatung** konnte sich das Team der **Raiffeisenlandesbank Steiermark** den Sonderpreis holen, bei den **Versicherungen mit der besten Kundenberatung** gewann in diesem Jahr die **UNIQA** diese Spezialauszeichnung. Im Bereich **Schadensmanagement** wiederum holte sich die **Oberösterreichische Versicherung** die Lorbeeren.

### **Wert der Veränderung in der Finanzbranche**

Als Keynote-Speakerin des Abends referierte die renommierte Meteorologin und Klimaforscherin Prof. Dr. Helga Kromp-Kolb. Sie ging in ihrem Vortrag auf die Verbindung zwischen Klimawandel und

Finanzsystem ein: „Der Klimawandel und Nachhaltigkeit auf das Finanzsystem übertragen bedeutet, dass wir nicht mehr von den Zinsen, sondern vom Kapital leben. Die Finanzwirtschaft muss einen Spagat machen, indem sie innerhalb des jetzigen Systems lebensfähig bleibt, aber zugleich dafür sorgt, dass sich das System so ändert, dass eine nachhaltige Finanzwirtschaft möglich wird – das ist eine doppelte Aufgabe. Wenn wir falsch investieren, werden uns alte Strukturen daran hindern, das zu ändern, was notwendig ist.“ Laut Prof. Dr. Kromp-Kolb sollten Investitionen automatisch in umweltfreundliche Systeme fließen. Sie zeigte sich überzeugt, dass es eine Transformation auf jeden Fall geben wird – entweder werde sie über uns hereinbrechen oder wir können diese gestalten und damit lenken, wohin es gehen wird. „Wenn sich die Betroffenen selber beteiligen, umso ruhiger und reibungsloser wird diese Transformation passieren und wertvoll für alle sein“, so ihr Fazit.

In der anschließenden Reflexionsrunde zum Jahresthema des FMVÖ und Motto des Abends „Wert der Veränderung“ diskutierte Kromp-Kolb mit KURIER Geschäftsführer Thomas Kralinger und Jürgen Leitner, Partner EFS Consulting, unter anderem darüber, wie sich Arbeitsmodelle in Zeiten der Corona-Pandemie verändert haben, welche Änderungen man in Zukunft beibehalten werde und welche Lehren man aus der Krise ziehen könne.

### **Die Unterstützer**

Der FMVÖ-Recommendier 2021 wird u. a. von folgenden Partnern und Sponsoren unterstützt: Fujitsu, Simon-Kucher & Partner; Kurier, Leadersnet; BAWAG P.S.K., Echo-Medienhaus, Österreichische Beamtenversicherung, EFS-Consulting, Wiener Städtische Versicherung AG, bank99, Grazer Wechselseitige Versicherung AG, Kärntner Landesversicherung, Raiffeisen Bank International AG, Zürich Versicherungs-Aktiengesellschaft, Falstaff, Demner, Merlicek & Bergmann Werbegesellschaft mbH, Niederösterreichische Versicherung AG, Donau Allgemeine Versicherungs-AG, Oberbank AG.

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

Der Finanz-Marketing Verband Österreich fungiert seit dem Jahr 1990 als Plattform für Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortliche der Banken- und Versicherungsbranche in Österreich. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Austausch zu aktuellen Branchenthemen, bspw. durch die Organisation regelmäßiger Veranstaltungen, aber auch der Erfahrungsaustausch und Networking unter Mitgliedern nimmt einen breiten Rahmen ein. Mit dem „FMVÖ-Recommendier-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.: 0664/1324512