

WERT DER  
VERÄNDERUNG

NACHLESE ZUM  
15. FMVÖ-RECOMMENDER

Der österreichische Award für  
die Kundenorientierung von Banken  
und Versicherungen verliehen vom  
Finanz-Marketing Verband  
Österreich

Mittwoch, 19. Mai 2021  
als Livestream



Sehr geehrte Damen und Herren,

es erfüllt uns mit Freude und Stolz, dass der FMVÖ-Recommendender, der Kundenzufriedenheits-Award des Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ), bereits zum 15. Mal vergeben wurde. Bedingt durch die aktuelle Situation konnten wir auch heuer die Verleihung der FMVÖ-Recommendender-Awards leider nicht im Rahmen der üblichen feierlichen Gala vornehmen. Wir sind aber überzeugt, dass die Preisträger im Rahmen des Livestreams würdig geehrt wurden und freuen uns mit ihnen über die Auszeichnungen.

Wir haben mit dem FMVÖ-Recommendender für die Unternehmen der österreichischen Finanzbranche ein nützliches Instrument ins Leben gerufen. Die Auszeichnungen erfolgen durch die größte Jury Österreichs, nämlich durch 8.000 Kundinnen und Kunden der österreichischen Banken und Versicherungen. Diese geben ein Urteil ab, in welchem Ausmaß sie ihre Bank oder Versicherung weiterempfehlen würden.

Den Award-Siegern, den Gütesiegel-Preisträgern und den Gewinnern der Sonderpreise gratulieren wir sehr herzlich. Gerade im letzten Jahr war es nicht einfach Kundennähe zu leben. Trotz der Corona-Krise ist es den Banken und den Versicherungen gleichermaßen gelungen, das Niveau der Vorjahre zu halten. Dies stellt gerade in diesen außergewöhnlichen Zeiten eine hervorragende Leistung dar. Als Organisatoren freut es uns auch sehr, dass sich der FMVÖ-Recommendender in der österreichischen Finanzwirtschaft zu einer dermaßen anerkannten Institution entwickelt hat. Dafür spricht nicht nur das wachsende Medienecho rund um die Veranstaltung. Auch setzen immer mehr Versicherungen und Banken das ihnen verliehene Gütesiegel in der Unternehmens-Kommunikation ein – beginnend von der Platzierung auf der Homepage über Inserate und PR bis hin bis zu TV-Spots.

Dies und die positive Resonanz aus dem Bank- und Versicherungsbereich bestärkt uns in unseren Bemühungen, weiterhin im Dienste der Finanzwirtschaft und ihrer Kunden tätig zu sein. Mit dieser Nachlese zum FMVÖ-Recommendender möchten wir auf den folgenden Seiten die wichtigsten Informationen über den Award noch einmal für Sie zusammenfassen. Weiters bedanken wir uns sehr herzlich bei all jenen, die ein Zustandekommen des FMVÖ-Recommendender möglich gemacht haben: Unser Marktforschungspartner Telemark Marketing, unsere Medienpartner KURIER und Leadersnet, unsere Sponsoren und alle anderen Unterstützer. Unser besonderer Dank gilt Leadersnet, das unseren Livestream professionell begleitet und die diesjährige virtuelle Verleihung unter besonders schwierigen Rahmenbedingungen spannend und informativ mitgestaltet hat.

Wir hoffen im Sinne aller Beteiligten mit diesem Award auch in den kommenden Jahren zur Zufriedenheit der österreichischen Bank- und Versicherungskunden beitragen zu können.

Wir freuen uns auf den Recommendender 2022!



Erich Mayer      Mag. Theres Ladstätter  
Präsident      Generalsekretärin

Finanz-Marketing Verband Österreich  
Postfach 374, 1011 Wien  
E. office@fmvoe.at  
T. +43 (0)699 11896887  
W. www.fmvoe.at

## **DAS WICHTIGSTE AUF EINEN BLICK**

### **WORUM GEHT ES BEIM FMVÖ-RECOMMENDER?**

Der FMVÖ-Recommendender misst alljährlich die Weiterempfehlungsbereitschaft von Bank- und Versicherungskunden. Diese ist nicht nur ein ausgezeichneter Indikator für die Kundenorientierung in der Finanzwirtschaft, sondern hat auch einen empirisch nachgewiesenen Einfluss auf das Wachstum von Unternehmen.

### **AUF WELCHER GRUNDLAGE ERFOLGT DIE BEWERTUNG?**

Basis ist eine Befragung von 8.000 Bank- und Versicherungskunden, die vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2021 durchgeführt wurde. Zur Bewertung der Weiterempfehlungsbereitschaft und damit als Basis für die Preisverleihung wird die Methode des „Net Promoter Score“ (NPS®) herangezogen.

### **WER BEKOMMT EIN GÜTESIEGEL DES FMVÖ?**

Banken und Versicherungen, deren NPS-Wert den Durchschnitts-NPS der jeweiligen Branche in den letzten fünf Jahren um mindestens 5 (sehr gut), 10 (hervorragend) oder 15 (exzellent) Prozentpunkte übertrifft bzw. den jeweiligen Schwellenwert zumindest erreicht, erhalten das ihrem NPS-Wert entsprechende FMVÖ-Gütesiegel. Das Institut mit dem höchsten NPS-Wert in seiner Kategorie wird außerdem mit dem begehrten FMVÖ-Recommendender-Award ausgezeichnet.

Weitergehende Informationen finden Sie auf den Seiten 5 bis 9 oder auf unserer Website [www.fmvoe.at](http://www.fmvoe.at).

## DIE FMVÖ-RECOMMENDER-GEWINNER 2021 IM ÜBERBLICK

SIEGER	PREISKATEGORIE
<b>BANKEN</b>	
N26 Bank GmbH	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Hypo Vorarlberg Bank AG	Regionalbanken
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG	Großbanken
<b>VERSICHERUNGEN</b>	
Zurich Connect (Zurich Versicherungs-AG)	Direkt- und Spezialversicherungen
TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.	Regionalversicherungen
GRAWE AG	Versicherung bundesweit
<b>SONDERPREISE</b>	
bank99 AG	Aufsteiger des Jahres
Raiffeisenlandesbank Steiermark AG	Bank mit der besten Kundenberatung
UNIQA Versicherungen AG	Versicherung mit der besten Kundenberatung
Oberösterreichische Versicherung AG	Bestes Schadensmanagement

## FMVÖ-RECOMMENDER-GÜTESIEGEL 2021 IM ÜBERBLICK

EMPFÄNGER	PREISKATEGORIE
<b>EXZELLENT KUNDENORIENTIERUNG</b>	
easybank (BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG)	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Hello bank! (BNP Paribas S.A. Niederlassung Österreich)	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
N26 Bank GmbH	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Hypo Vorarlberg Bank AG	Regionalbanken
Kärntner Sparkasse AG	Regionalbanken
Raiffeisenbankengruppe Burgenland	Regionalbanken
Raiffeisenlandesbank Vorarlberg rGenmbH	Regionalbanken
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
GRAWE AG	Versicherung bundesweit
<b>HERVORRAGENDE KUNDENORIENTIERUNG</b>	
Niederösterreichische Versicherung AG	Regionalversicherungen
TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.	Regionalversicherungen
Vorarlberger Landes-Versicherung VaG	Regionalversicherungen
ERGO Versicherung AG	Versicherung bundesweit
Oberbank AG	Regionalbanken
Salzburger Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Steiermärkische Bank und Sparkasse AG	Regionalbanken
Volkskreditbank AG	Regionalbanken
<b>SEHR GUTE KUNDENORIENTIERUNG</b>	
ARAG SE	Direkt- und Spezialversicherungen
muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit	Direkt- und Spezialversicherungen
Zurich Connect (Zurich Versicherungs-AG)	Direkt- und Spezialversicherungen
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG	Großbanken
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG	Großbanken
Allianz-Elementar Versicherungs-AG	Versicherung bundesweit
Generali Versicherung AG	Versicherung bundesweit
Allg. Sparkasse Oberösterreich AG	Regionalbanken
Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft	Regionalbanken

## UNTERSUCHTE BANKEN UND VERSICHERUNGEN

### GROSSBANKEN

- > BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG
- > Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG
- > UniCredit Bank Austria AG
- > Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG
- > Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG

### REGIONALBANKEN

- > Allg. Sparkasse Oberösterreich AG
- > Austrian Anadi Bank AG
- > BKS Bank AG
- > BTV Vier Länder Bank
- > HYPO-BANK BURGENLAND AG
- > Hypo Tirol Bank AG
- > Hypo Vorarlberg Bank AG
- > Kärntner Sparkasse AG
- > Oberbank AG
- > Raiffeisenbankengruppe Burgenland
- > Raiffeisenlandesbank Kärnten rGenmbH
- > Raiffeisenlandesbank Steiermark AG
- > Raiffeisenlandesbank Vorarlberg rGenmbH
- > Raiffeisenverband Salzburg rGenmbH
- > Salzburger Sparkasse Bank AG
- > Steiermärkische Bank und Sparkasse AG
- > Tiroler Sparkasse Bank AG
- > Volksbank Oberösterreich AG
- > Volksbank Salzburg eG
- > Volksbank Steiermark AG
- > VOLKSBANK WIEN AG
- > Volkskreditbank AG

### DIREKT-, SPEZIAL- und PRIVATBANKEN

- > easybank (BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG)
- > Hello bank! (BNP Paribas S.A. Niederlassung Österreich)
- > ING-DiBa Austria
- > N26 Bank GmbH

### VERSICHERUNGEN bundesweit

- > Allianz-Elementar Versicherungs-AG
- > DONAU Versicherung AG  
Vienna Insurance Group
- > ERGO Versicherung AG
- > Generali Versicherung AG
- > GRAWE
- > Helvetia Versicherungen AG
- > Merkur Versicherung AG
- > UNIQA Versicherungen AG
- > WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG  
Vienna Insurance Group
- > Wüstenrot Versicherungs-AG
- > Zurich Versicherungs-AG

### REGIONALVERSICHERUNGEN

- > Niederösterreichische Versicherung AG
- > Oberösterreichische Versicherung AG
- > TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.
- > Vorarlberger Landes-Versicherung VaG

### DIREKT- und SPEZIALVERSICHERUNGEN

- > ARAG SE
- > BAWAG P.S.K Versicherung
- > D.A.S. Rechtsschutz AG
- > HDI Versicherung AG
- > muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- > Österreichische Beamtenversicherung
- > Raiffeisen Versicherung AG
- > s Versicherung  
(WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG  
Vienna Insurance Group)
- > VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft
- > Zurich Connect (Zurich Versicherungs-AG)

## FMVÖ-RECOMMENDER: AUSZEICHNUNG FÜR HERAUSRAGENDE KUNDENORIENTIERUNG

### ÖSTERREICHS BANKEN UND VERSICHERUNGEN UNTER DER LUPE

„... das Ziel eines Unternehmens besteht darin, Kunden zu finden und zu halten“, so bringt es Peter F. Drucker in seinem Standardwerk „The Practice of Management“ auf den Punkt. Frederick F. Reichheld wiederum sieht Loyalität als den entscheidenden Schlüsselfaktor für den Unternehmenserfolg an: Menschen mit einer hohen Zufriedenheit sind nicht nur der Marke gegenüber loyal, sondern auch grundsätzlich bereit, die Firma oder das Produkt weiterzuempfehlen. In seinem Buch „The Ultimate Question“ zeigt Reichheld, dass die Weiterempfehlungsbereitschaft von Kunden eine hohe Korrelation zum Unternehmenswachstum aufweist. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist allerdings abhängig von der Branche, der Positionierung der Marke und vom jeweiligen Kulturkreis.

So empfehlen beispielsweise US-Amerikaner generell etwas häufiger weiter als Europäer. Der Zusammenhang zwischen Weiterempfehlungsbereitschaft und Unternehmenswachstum wurde von Reichheld in allen untersuchten Bereichen nachgewiesen. Diese scheinbar simple Erkenntnis fand vor einigen Jahren, als der Net Promoter Score seinen Siegeszug angetreten hat, gewaltige mediale Aufmerksamkeit bei renommierten amerikanischen Wirtschaftsmagazinen (u. a. Wall Street Journal, Harvard Business Review und Consulting Magazine). In der Folge wurde Frederick F. Reichheld vom Consulting Magazine zu einem der 25 einflussreichsten Consultants gewählt.

Der Finanz-Marketing Verband Österreich setzt genau bei dieser Bereitschaft zur Weiterempfehlung an. Die Kernfrage des FMVÖ-Recommendier lautet: Welche Bank und welche Versicherung verzeichnet die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden? Dafür lässt der FMVÖ mittels einer repräsentativen Erhebung 8.000 Österreicherinnen und Österreicher zu Wort kommen – damit ist der FMVÖ-Recommendier der Award mit der größten Jury Österreichs.

Durchgeführt wird die Befragung vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing. Ziel der Untersuchung ist es nicht, das „beste“ Institut auszuzeichnen. Prämiert werden vielmehr Institute, die Besonderes für die Kunden leisten und daher von ihnen am häufigsten weiterempfohlen werden. Diese Weiterempfehlungsbereitschaft wird vom FMVÖ als äußerst aussagekräftige Kenngröße gesehen, denn sie lässt nicht nur unmittelbare Rückschlüsse auf die Zufriedenheit der Kunden zu. Durch den nachgewiesenen Zusammenhang mit dem Unternehmenswachstum ist sie vielmehr auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht mehr als relevant. Vergeben wird der FMVÖ-Recommendier-Award an jene Banken und Versicherungen, die in ihrer jeweiligen Kategorie den höchsten NPS-Wert erreichen.

## INFORMATIONEN ÜBER DIE UNTERSUCHUNGSMETHODE

### METHODIK

Der FMVÖ-Recommendier ist Teil einer umfassenden Branchenstudie. Für diese Studie wurde von Jänner bis März 2021 8.000 für Österreich repräsentative Bank- und Versicherungskunden per Zufall ausgewählt. Die Befragung erfolgt am Telefon bzw. online unter Zusicherung der Anonymität mittels eines standardisierten Fragebogens.

### TEILNAHME

Anhand einer repräsentativen Stichprobe aller österreichischen Bank- und Versicherungskunden werden sämtliche Institute von ihren Kunden bewertet und die Ergebnisse gesammelt. Bei der Vergabe des FMVÖ-Recommendier werden allerdings nur Institute berücksichtigt, welche die auf den nachfolgenden Seiten definierten Voraussetzungen in den jeweiligen Preiskategorien erfüllen. Diese zumeist quantitativen Voraussetzungen sind aus statistischen Gründen notwendig, da bei zu kleinen Teilstichproben die Aussagekraft der Bewertungsscores zu gering ist.

### PREISVERGABE

Die Basis der Preisverleihung sind die NPS-Werte der einzelnen Institute in der österreichweiten Stichprobe der 8.000 befragten Kunden. Als Sieger wird jenes Institut pro Kategorie ausgezeichnet, für das der höchste NPS-Wert (Hauptkunden bzw. Haupt- und Zweitkunden) gemessen wurde. Unterscheidet sich der NPS-Wert von zwei Instituten um weniger als einen Prozentpunkt, so wird als Zusatzkriterium der Prozentsatz der Promotoren (Bewertungen 10 und 9) zur Wertung herangezogen. Unterscheidet sich auch dieser Wert um weniger als einen Prozentpunkt, so wird in weiterer Folge der NPS-Wert der Haupt- und Zweitkunden (Kategorien 1 und 4) bzw. der NPS-Wert der Hauptkunden (Kategorien 2, 3, 5 und 6) zur Wertung herangezogen. Unterscheidet sich auch dieser NPS-Wert von diesen Instituten um weniger als einen Prozentpunkt, so wird analog als Zusatzkriterium der Prozentsatz der Promotoren (Bewertungen 10 und 9) zur Wertung herangezogen. Sollte die Anwendung dieser Zusatzkriterien zu keinem Unterschied führen, der größer als ein Prozentpunkt ist, so werden diese Institute letztendlich „ex aequo“ gewertet. Sektorbanken (Raiffeisen, Sparkassen, Volksbanken, Hypobanken) werden bundesländerweise zusammengefasst. Die Durchführung der FMVÖ-Recommendier-Befragung erfolgt in Kooperation mit dem Marktforschungsinstitut Telemark Marketing, einem langjährigen FMVÖ-Mitglied. Veröffentlicht werden die Erstplatzierten der sechs Kategorien sowie alle Institute, die sich aufgrund ihres NPS-Werts für eines der Gütesiegel qualifizieren. Alle Institute erhalten jedoch auf Anfrage ihren NPS-Wert und ihre Platzierung kostenlos mitgeteilt.

### HABEN SIE INTERESSE AN IHREN DETAILLIERTEN EINZELERGEBNISSEN?

Im Rahmen der Befragung durch Telemark Marketing wurde nicht nur die Weiterempfehlungsbereitschaft Ihrer Kunden erhoben, sondern auch eine Reihe weiterer Fragen zum Thema Kundenzufriedenheit gestellt.

Sollten Sie Interesse an den Ergebnissen haben, können Sie diese direkt bei Telemark Marketing erwerben:

MMag. Robert Sobotka, MBA  
Geschäftsführer Telemark Marketing  
1140 Wien, Zehetnergasse 6  
**T.** +43 (0)1 8928585 -1013  
**E.** robert.sobotka@telemark-marketing.com

# PREISKATEGORIEN

## 1. GROSSBANKEN

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Mindestbilanzsumme: 25 Mrd. Euro
- > Nennung des Institutes als Hauptbankverbindung von zumindest 100 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Bewertungskriterium: NPS der Hauptbankverbindung

## 2. REGIONALBANKEN

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptbank- oder Zweitbankverbindung von zumindest 50 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Um als Regionalbank gewertet zu werden, darf sich das Marktgebiet des Institutes auf maximal sechs Bundesländer erstrecken
- > Zusätzlich darf das Institut nicht für den Bewerb 1 qualifiziert sein
- > Bewertungskriterium: NPS der Haupt- und Zweitbankverbindung

## 3. DIREKT-, SPEZIAL- UND PRIVATBANKEN

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptbank- oder Zweitbankverbindung von zumindest 50 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Zusätzlich darf das Institut nicht für die Bewerbe 1 oder 2 qualifiziert sein
- > Bewertungskriterium: NPS der Haupt- und Zweitbankverbindung

## 4. VERSICHERUNGEN BUNDESWEIT

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung des Institutes als Hauptversicherung von zumindest 100 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Diese Personen in der Stichprobe müssen sich auf zumindest sieben Bundesländer verteilen (bundesweit tätiges Institut)
- > Bewertungskriterium: NPS der Hauptversicherung

## 5. REGIONALVERSICHERUNGEN

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Haupt- oder Zweitversicherung von zumindest 50 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Um als Regionalversicherung gewertet zu werden, darf sich das Marktgebiet des Institutes auf maximal sechs Bundesländer erstrecken
- > Bewertungskriterium: NPS der Haupt- und Zweitversicherung

## 6. DIREKT- UND SPEZIALVERSICHERUNGEN

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Haupt- oder Zweitversicherung von zumindest 50 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Zusätzlich darf das Institut nicht für die Bewerbe 4 oder 5 qualifiziert sein
- > Bewertungskriterium: NPS der Haupt- und Zweitversicherung

## SONDERPREISE

### 7. AUFSTEIGER DES JAHRES

Basis der Preisverleihung:

Österreichweite Stichprobe (8.000 Interviews in 2020, 8.000 Interviews in 2021)

Prämierung: „Aufsteiger des Jahres“ ist jenes Institut (Bank oder Versicherung) mit der größte NPS-Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr.

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Erfüllung der Qualifikationskriterien im Vorjahr (Mindestsamplegröße 50 bzw. 100 Bewertungen)
- > Erfüllung der Qualifikationskriterien im laufenden Jahr (Mindestsamplegröße 50 bzw. 100 Bewertungen)
- > Steigerung des NPS-Wertes gegenüber dem Vorjahr um mindestens fünf Prozentpunkte

### 8. BANK MIT DER BESTEN KUNDENBERATUNG

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptbank von zumindest 100 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft) und mindestens 100 Bewertungen pro Institut
- > Ein umfassendes Beratungsgespräch wurde (nach Aussage des Kunden) im vergangenen Jahr durchgeführt
- > Bewertungskriterium: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung des Beraters (nicht der NPS des Institutes)

### 9. VERSICHERUNG MIT DER BESTEN KUNDENBERATUNG

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptversicherung von zumindest 100 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft) und mindestens 100 Bewertungen pro Versicherungsunternehmen
- > Ein umfassendes Beratungsgespräch wurde (nach Aussage des Kunden) im vergangenen Jahr durchgeführt
- > Berater ist Mitarbeiter (nicht Makler o. ä.) der Versicherung
- > Bewertungskriterium: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung des Beraters (nicht der NPS des Institutes)

### 10. BESTES SCHADENSMANAGEMENT

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptversicherung von zumindest 100 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft) und mindestens 50 Bewertungen zur Schadensabwicklung pro Institut
- > Ein Schadensfall wurde (nach Aussage des Kunden) im vergangenen Jahr abgewickelt
- > Bewertungskriterium: Schulnote für die Schadensabwicklung (nicht der NPS des Institutes)

## DAS FMVÖ-RECOMMENDER-GÜTESIEGEL

In jeder Kategorie wird der Sieger mit dem höchsten NPS-Wert seiner Kategorie ermittelt und mit dem FMVÖ-Recommend-Award ausgezeichnet. Zusätzlich zur Siegerehrung in den einzelnen Kategorien wird jedem Institut, das die zuvor genannten Qualifikationskriterien einer Preiskategorie erfüllt und folgende NPS-Schwellenwerte übersteigt, vom FMVÖ ein Gütesiegel für Kundenorientierung verliehen:

- a) Exzellente Kundenorientierung: **>15 % als der Marktdurchschnitt** der letzten 5 Jahre
- b) Hervorragende Kundenorientierung: **>10 % als der Marktdurchschnitt** der letzten 5 Jahre
- c) Sehr gute Kundenorientierung: **> 5 % als der Marktdurchschnitt** der letzten 5 Jahre

Das vom FMVÖ verliehene Recommender-Gütesiegel wurde in der Branche positiv aufgenommen und wird von den Gewinnern auch bei zahlreichen Marketingmaßnahmen eingesetzt. Das markenrechtlich geschützte Gütesiegel des FMVÖ kann für interne und externe Kommunikationsmaßnahmen genutzt werden und ist gegen eine einmalige Lizenzgebühr erhältlich:

**1.450,- EUR** für das entsprechende Gütesiegel  
Exzellente, hervorragende oder sehr gute Kundenorientierung



**1.450,- EUR** für das Gütesiegel  
Aufsteiger des Jahres



**1.450,- EUR** für das Sonder-Gütesiegel  
Bank/Versicherung mit der besten Kundenberatung



**1.450,- EUR** für das Sonder-Gütesiegel  
Bestes Schadensmanagement



## Net Promoter Score steigern?

### Simon-Kucher hilft, die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu erhöhen

Wie wir die Zufriedenheit Ihrer Kunden in unseren Projekten mit Banken und Versicherungen steigern:

- **Optimierte Betreuungskonzepte** (stationär, hybrid und digital), die Kundennähe vermitteln
- **Peak Experiences**, die Ihre Kunden begeistern
- **Verbesserte Produktangebote**, die zu den Bedürfnissen Ihrer Kunden passen
- **Faire Preise**, die für Ihre Kunden nachvollziehbar sind
- **Transparente Kommunikation**, die Ihre Angebote, Leistungen und Preise leicht verständlich vermittelt
- **Herausragende Customer Journeys**, die wirklich Ihren Kunden in den Mittelpunkt stellen

Kommen Sie gerne für einen unverbindlichen Austausch auf uns zu!

#### Simon-Kucher & Partners

ist eine globale Unternehmensberatung mit mehr als 1.400 Mitarbeitern in 41 Büros weltweit und Fokus auf TopLine Power®. Gegründet im Jahr 1985, verfügt das Unternehmen über mehr als 35 Jahre Erfahrung im Bereich Strategie-, Vertriebs- und Marketingberatung und gilt als weltweit führend in der Preisberatung.

Mehr Informationen finden Sie unter



## TELEMARK MARKETING

- Mehr als nur Markt- und Meinungsforschung

Sie kennen **Telemark Marketing** sicherlich als das Marktforschungsinstitut, das seit 15 Jahren die Befragung für den **FMVÖ-Recommend** durchführt.

**Wussten Sie aber, dass Telemark Marketing...**

- **Österreichs größtes Telefonstudio für die Markt- und Meinungsforschung ist?**

Wir führen 190.000 Telefoninterviews pro Jahr. Die Auftraggeber sind renommierte Unternehmen sowie bekannte Marktforschungsinstitute, die ihre Telefoninterviews an uns outsourcen. Werden Sie am Telefon befragt, so steht zumeist unser Team dahinter.

- **seit 25 Jahren Call-Center-Leistungen für die Finanzbranche erfolgreich anbietet?**

Bei den Pionieren des Telefonmarketings in Österreich sind unsere Auftraggeber beim Outsourcing Ihrer Anrufe gut aufgehoben. Terminvereinbarung, Betreuungsanrufe, Hotlines oder Collection-Calls - unsere Agents haben ein Ohr für Ihre Kunden.



- **mit Schulungen & Coachings die Kundenbetreuer zahlreicher Finanzinstitute fit am Telefon macht?**

Unsere Trainer geben ihre Erfahrungen gerne an Ihre Mitarbeiter weiter und motivieren Ihre Vertriebsmannschaft zur kundenorientierten Telekommunikation.

Persönliche Kundenbetreuung und verlässliche Qualität unserer Dienstleistungen sind uns ein besonderes Anliegen. Das Qualitätsmanagement von **Telemark Marketing** ist nach den internationalen Normen ISO 9001 & ISO 20252 geprüft und zertifiziert. Dieses Qualitätsbekenntnis garantiert die Zufriedenheit unserer Kunden.

## AUSZEICHNUNGEN: WICHTIGE BOTSCHAFT IN DER KOMMUNIKATION

Renommierete Auszeichnungen wie der FMVÖ-Recommendier in der österreichischen Finanzwirtschaft haben eine wichtige Signalwirkung für bestehende sowie potenzielle Kund\*innen und Mitarbeiter\*innen.

In der Kommunikationsbranche haben die begehrten xpert.awards einen hohen Stellenwert, weil sie DER Leistungsnachweis für Agenturen sind. Die Awards werden von medianet als anerkanntes Leitmedium in diesem Wirtschaftszweig verliehen. Himmelhoch Text, PR & Event wurde bei der digitalen Preisverleihung im April 2021 erneut zur besten PR-Agentur des Landes gekürt.



Außerdem erzielte die Wiener PR-Agentur mit Geschäftsführerin Eva Mandl und ihren 40 Kommunikationsprofis den ersten Platz in der Kategorie Promotion und in der Kategorie Live Marketing. Die transparente Bewertungsgrundlage für die Award-Vergabe bildeten neben Daten und Fakten zum Unternehmen anonymes Kundenfeedback und das Urteil einer hochkarätigen, 120-köpfigen Experten-Jury.

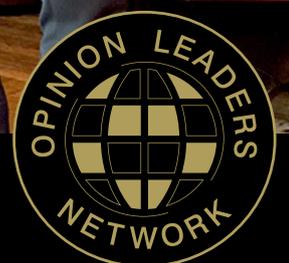
## QUALITÄT SCHAFFT VERTRAUEN

„Die Zeiten des reinen ‚Zählen von Clippings‘ sind in der PR längst vorbei. Heute denken wir viel größer – ganzheitlich und kreativ transportieren wir in der Kommunikation die klar authentische Haltung des Unternehmens. Qualität spielt dabei eine besondere Rolle: Gütesiegel wie der FMVÖ-Recommendier für Kundenzufriedenheit und repräsentative Studien sind für die interne und externe Kommunikation von großer Bedeutung, weil sie die Glaubwürdigkeit unterstreichen und zum Vertrauensaufbau beitragen. Renommierete Auszeichnungen bieten auch eine fundierte Entscheidungshilfe bei der Unternehmensauswahl, sind eine Bestätigung der eigenen Leistung und würdigen die Mitarbeiter\*innen, die sich jeden Tag aufs Neue für das Unternehmen einsetzen“, so Eva Mandl, Geschäftsführerin von Himmelhoch Text, PR & Event.

[www.himmelhoch.at](http://www.himmelhoch.at)



**Digitale Events by leadersnet.at**  
[opinionleadersnetwork.at / digitale-events](http://opinionleadersnetwork.at/digitale-events)



# FINANZ-KOMPETENZ

Die **KURIER-Redaktion** widmet sich dem Thema Finanzen mit höchstem Qualitätsanspruch. Mit Ihrer Kommunikation im **KURIER** treffen Sie auf **über eine halbe Million ÖsterreicherInnen**.

Profitieren Sie von der Markenkraft und der Finanz-Kompetenz des **KURIER** und nutzen Sie folgende Ausgaben für Ihren Werbeauftritt:

## KURIER MEIN GELD

„Investieren und Vorsorgen im Sommer“

**Erscheinungstermin:** 26. Juni 2021

**Anzeigenschluss:** 4. Juni 2021

## KURIER CHANCEN „ONE WORLD“

Klimaschutz-Special anlässlich „Austrian World Summit“

**Erscheinungstermin:** 17. Juni 2021

**Anzeigenschluss:** 25. Mai 2021

Quelle: MA 2020, Schwankungsbreite +/- 0,4 %



## FLORA SCHANO

Branchenleitung FINANZEN

Tel.: +43 (0)5 1727 23957 / 0664 60700 23957

flora.schano@kurier.at

**KURIER**

GUTE FRAGEN.  
GUTE ANTWORTEN.

shaping tomorrow with you

Driving a  
trusted future  
in Financial  
Services

**FUJITSU**

Wir begleiten Sie auf dem Weg  
durch die digitale Transformation

Weitere Informationen:

[www.fujitsu.com/at/financial-services-solutions](http://www.fujitsu.com/at/financial-services-solutions)

Gern können Sie  
mich kontaktieren:  
Pavel Horacek



## WERDEN SIE TEIL DER STÄRKSTEN KOMMUNIKATIONS-, INFORMATIONEN- UND NETWORKING-PLATTFORM DER ÖSTERREICHISCHEN FINANZWIRTSCHAFT!

Der Finanz-Marketing Verband Österreich reflektiert seit über 30 Jahren gemeinsam mit den Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortlichen der Banken- und Versicherungsbranche die aktuellsten und zukunftsweisendsten Themen. Dabei spielen Veranstaltungen (live, wie auch virtuell) und regelmäßig durchgeführte Studien als Basis für weiterführende Initiativen unter den Mitgliedern eine wichtige Rolle.

Mit dem „FMVÖ-Recommend-Award“ setzt der Verband bereits seit 15 Jahren einen qualitativen Meilenstein in der Verbesserung der Kundenbetreuung bei Banken und Versicherungen. Der bei der Recommender-Umfrage eingesetzte Net Promoter Score (NPS) hat sich im Laufe der Jahre zu einem wichtigen, da messbaren Marketingtool der Branche entwickelt. Mit unserem wöchentlichen ForumF Newsletter (in Kooperation mit Momentum Wien) erfahren Sie zusätzlich die wichtigsten Branchennews immer aktuell aus erster Hand.

### VORTEILE FÜR FMVÖ-MITGLIEDER:

- > Kostenlose Teilnahme an allen Veranstaltungen des FMVÖ:
  - > FinancialBreakfast: Referate und Diskussionen zu relevanten fachspezifischen Themen – Schwerpunkt: Praxisbezug
  - > FinancialForum: Abendveranstaltung - meist als Podiumsdiskussion mit hochrangigen Vertretern aus der Finanzwirtschaft, Wissenschaft und anderen Bereichen – Schwerpunkt: Themensetting
  - > FinancialTalk: Interview in Kamingespräch-Atmosphäre (bisherige Gäste: u. a. Ewald Nowotny, Günther Geyer, Walter Rothensteiner, Karl Sevelda) – Schwerpunkt: Persönlichkeiten
- > Zugang zu Studien des FMVÖ und von Partnern
- > Ermäßigte Teilnahme an Veranstaltungen von Kooperationspartnern (z. B. BusinessCircle)
- > Wöchentlicher Branchen-Newsletter
- > Networking & Plattform für gemeinsame Initiativen

Werden Sie Mitglied des FMVÖ!  
Jetzt testen zum halben Preis für 2021!  
Nähere Details unter [www.fmvoe.at](http://www.fmvoe.at)



Neue  
Vertriebs  
Konzepte  
neue  
Vertriebs  
Konzepte

Branchen  
Trend-Radar

AW  
Digitale  
(R)Evolution

Tools  
tes Raum für  
Innovation  
Recommend-Award



## PARTNER



## UNTERSTÜTZER



## FRIENDS



Finanz-Marketing Verband Österreich  
Postfach 374, 1011 Wien  
E. [office@fmvoe.at](mailto:office@fmvoe.at)  
T. +43 (0)699 11896887  
W. [www.fmvoe.at](http://www.fmvoe.at)