

# NACHLESE ZUM 16. FMVÖ- RECOMMENDER

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

Dienstag, 11. Mai 2022





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 16. Mal vergeben wurde. Besonders freut es uns, dass wir nach zwei Jahren die Gewinner und Gütesiegel-Empfänger wieder im Rahmen einer feierlichen Gala ehren konnten. Durch den parallelen Livestream konnten darüber hinaus zahlreiche Interessentinnen und Interessenten die Verleihung der FMVÖ-Recommendender-Awards online mitverfolgen.

Wir haben mit dem FMVÖ-Recommendender für die Unternehmen der österreichischen Finanzbranche ein Instrument ins Leben gerufen, das bei immer mehr Banken und Versicherungen zum Maßstab ihrer Kundenorientierung geworden ist. Die Auszeichnungen erfolgen durch die größte Jury Österreichs – nämlich durch 8.000 Kundinnen und Kunden der österreichischen Banken und Versicherungen. Diese geben ein Urteil darüber 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 in den letzten Jahren war es nicht einfach, Kundennähe zu leben. Trotz der Pandemie ist es vor allem den Versicherungen gelungen, das Niveau der Vorjahre im Wesentlichen zu halten. Dies stellt 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 Unternehmenskommunikation ein – beginnend von der Platzierung auf der Webseite 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 2022 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 das Zustandekommen des FMVÖ-Recommendender wieder möglich gemacht haben: Unser Marktforschungspartner Telemark Marketing, unsere Partner und Sponsoren, unsere Medienpartner KURIER und Leadersnet und alle anderen Unterstützer.

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 2023!



Erich Mayer  
Präsident



Mag. Theres Ladstätter  
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 2022 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 FMVÖ-Gütesiegel entsprechend ihrem NPS-Wert. Das Institut mit dem höchsten NPS-Wert in seiner Kategorie wird außerdem mit dem begehrten FMVÖ-Recommendender-Award ausgezeichnet.

## DIE FMVÖ-RECOMMENDER-GEWINNER 2022 IM ÜBERBLICK

SIEGER	PREISKATEGORIE
<b>BANKEN</b>	
N26 Bank GmbH	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
<b>VERSICHERUNGEN</b>	
D.A.S. Rechtsschutz AG	Direkt- und Spezialversicherungen
Vorarlberger Landes-Versicherung VaG	Regionalversicherungen
GRAWE	Versicherung bundesweit
<b>SONDERPREISE</b>	
D.A.S. Rechtsschutz AG	Aufsteiger des Jahres
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Bank mit der besten Kundenberatung
Generali Versicherung AG	Versicherung mit der besten Kundenberatung
Wüstenrot Versicherungs-AG	Bestes Schadensmanagement
WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG	Bestes Kundenservice
Vienna Insurance Group	

## FMVÖ-RECOMMENDER-GÜTESIEGEL 2022 IM ÜBERBLICK

EMPFÄNGER	PREISKATEGORIE
<b>EXZELLENT KUNDENORIENTIERUNG</b>	
N26 GmbH	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
<b>HERVORRAGENDE KUNDENORIENTIERUNG</b>	
D.A.S. Rechtsschutz AG	Direkt- und Spezialversicherungen
easybank (BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG)	Direkt-, Spezial- und Privatbanken
Vorarlberger Landes-Versicherung VaG	Regionalversicherungen
BKS Bank AG	Regionalbanken
Raiffeisenlandesbank Vorarlberg rGenmbH	Regionalbanken
Salzburger Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Steiermärkische Bank und Sparkasse AG	Regionalbanken
GRAWE	Versicherungen bundesweit
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
<b>SEHR GUTE KUNDENORIENTIERUNG</b>	
muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit	Direkt- und Spezialversicherungen
Zurich Connect (Zurich Versicherungs-AG)	Direkt- und Spezialversicherungen
Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	Regionalversicherungen
Niederösterreichische Versicherung AG	Regionalversicherungen
Oberösterreichische Versicherung AG	Regionalversicherungen
Allg. Sparkasse Oberösterreich AG	Regionalbanken
Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft	Regionalbanken
Oberbank AG	Regionalbanken
Generali Versicherung AG	Versicherungen bundesweit
Helvetia Versicherungen AG	Versicherungen bundesweit
Merkur Versicherung AG	Versicherungen bundesweit
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG	Großbanken

## 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 Allgemeine Versicherungs-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

- > Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit
- > 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, VVaG
- > Raiffeisen Versicherung AG
- > s Versicherung (WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group)
- > VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft

# 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 wurden von Jänner bis März 2022 8.000 für Österreich repräsentative Bank- und Versicherungskunden per Zufall ausgewählt. Die Befragung erfolgte 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 Kriterien 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 2021, 8.000 Interviews in 2022)

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)

### 11. BESTES KUNDENSERVICE

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 zum Kundenservice pro Institut
- > Ein Kontakt zum Kundenservice ist (nach Aussage des Kunden) im vergangenen Jahr erfolgt
- > Bewertungskriterium: Schulnote für das Kundenservice (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 % über dem Marktdurchschnitt** der letzten 5 Jahre
- b) Hervorragende Kundenorientierung: **> 10 % über dem Marktdurchschnitt** der letzten 5 Jahre
- c) Sehr gute Kundenorientierung: **> 5 % über dem Marktdurchschnitt** der letzten 5 Jahre

Das vom FMVÖ verliehene Recommender-Gütesiegel wurde in der Branche positiv aufgenommen und wird von den Gewinnern 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, bestes Kundenservice



# TODAY'S AGENDA: SHAPING TOMORROW.

Sie integrieren neue Geschäftsmodelle, Services, Prozesse oder Arbeitsmethoden? Wir begleiten Sie in der Transformation! Von der Entwicklung eines Zielbildes bis zur Operationalisierung - gemeinsam entwickeln wir Ideen, Konzepte, Produkte und Services für die Zukunft und gestalten ein nachhaltiges und innovationsfreundliches Umfeld, in dem wir den Fokus auf Sie und Ihre Kunden legen.

EFS Unternehmensberatung GesmbH | Ungargasse 59-61 | A-1030 Wien | [www.efs.consulting](http://www.efs.consulting)

## **TELEMARK** MARKETING

- Mehr als nur Markt- und Meinungsforschung

Sie kennen **Telemark Marketing** sicherlich als das Marktforschungsinstitut, das seit 16 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?**

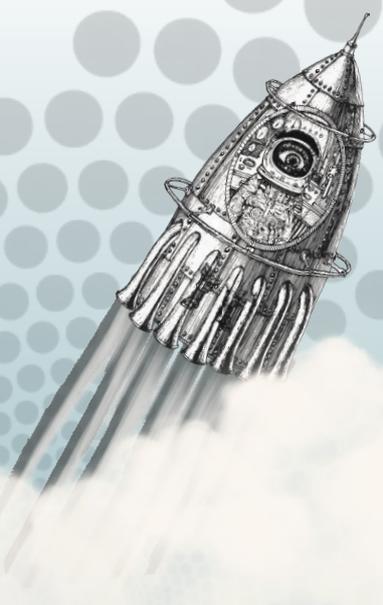
Bei den Pionieren des Telefonmarketings in Österreich sind unsere Auftraggeber beim Outsourcing Ihrer Anrufe gut aufgehoben. Terminvereinbarung, Betreuungsanrufe, Hotlines oder Collection-Calls - unsere Agents haben ein Ohr für Ihre Kunden.



- **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.



## BESTE PR-AGENTUR SUCHT BESTE KUND\*INNEN

TOP PLATZIERUNGEN XPERT  
RANKING

PLATZ 1 PR-Agentur 2022

PLATZ 1 Promotion-Agentur 2022

PLATZ 2 Livemarketing-Agentur 2022



HIMMELHOCH IST ALS EINZIGE PR-AGENTUR ÖSTERREICHS  
ISO 9001-ZERTIFIZIERT

🌐 himmelhoch.at  
📷 @himmelhoch  
📘 Himmelhoch PR

## LEADERSNET

ab sofort in Österreich und in Deutschland



## NETZWERKEN MIT ERFOLGSGARANTIE

Wir sorgen dafür, dass Sie mit den OPINION LEADERN zum richtigen Zeitpunkt in Dialog treten können und schaffen damit die perfekte Basis für vertriebs- und verkaufsfördernde Marketingaktivitäten.

# Finanz-Kompetenz

KURIER

Die **KURIER-Redaktion** widmet sich dem Thema Finanzen mit höchstem Qualitätsanspruch. Mit Ihrer Kommunikation im KURIER treffen Sie auf **fast 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:** 25. Juni 2022

**Anzeigenschluss:** 3. Juni 2022

## KURIER ZUKUNFT – Themen, die bewegen

Gemeinsam das Vertrauen in die Zukunft sichern.

**Erscheinungstermin:** 14. Juni 2022

**Anzeigenschluss:** 18. Mai 2022

Quelle: MA 2021, Schwankungsbreite +/- 0,4 %



Werben Sie  
im besten  
Umfeld.



**FLORA SCHANO**

Branchenleitung FINANZEN

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

flora.schano@kurier.at

## Driving a trusted future in Financial Services

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



FUJITSU

## 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 16 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 2022!  
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

JETZT  
TESTEN  
ZUM HALBEN  
PREIS FÜR  
2022!



## 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)

