

WERT DER HERAUSFORDERUNGEN

NACHLESE ZUM 17. FMVÖ- RECOMMENDER

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

Mittwoch, 10. Mai 2023



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind sehr stolz, dass der FMVÖ-Recommenderr, der Kund:innenzufriedenheits-Award des Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ), bereits zum 17. Mal vergeben wurde.

Besonders freut es uns, dass wir die Awards und die Gütesiegel wieder im Rahmen einer feierlichen Gala übergeben durften. Durch den Livestream konnten darüber hinaus zahlreiche Interessent:innen die Verleihung der FMVÖ-Recommenderr-Awards zeitgleich online mitverfolgen.

Wir haben mit dem FMVÖ-Recommenderr für die Unternehmen der österreichischen Finanzbranche ein Instrument ins Leben gerufen, das bei immer mehr Banken und Versicherungen zum Maßstab ihrer Kund:innenorientierung geworden ist. Die Auszeichnungen erfolgen durch die größte Jury Österreichs – durch 8.000 Kund:innen 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!


Als Organisatoren freut es uns auch sehr, dass sich der FMVÖ-Recommenderr 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 Kund:innen tätig zu sein.

Mit dieser Nachlese zum FMVÖ-Recommenderr 2023 möchten wir auf den folgenden Seiten die wichtigsten Informationen über den Award noch einmal für Sie zusammenfassen.

Sehr herzlich bedanken wir uns bei all jenen, die das Zustandekommen des FMVÖ-Recommenderr wieder möglich gemacht haben: Unser Marktforschungspartner Telemark Marketing, unsere Partner und Sponsoren, unsere Medienpartner KURIER, Leadersnet und ForumF und alle anderen Unterstützer.

Wir sind sicher, im Sinne aller Beteiligten mit diesem Award auch in den kommenden Jahren zur Zufriedenheit der Kund:innen der österreichischen Banken und Versicherungen beitragen zu können.

Daher freuen wir uns schon jetzt auf ein Wiedersehen beim Recommenderr 2024.



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 Versicherungskund:innen. Diese ist nicht nur ein ausgezeichneter Indikator für die Kund:innenorientierung 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 Versicherungskund:innen, die vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im ersten Quartal 2023 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 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 2023 IM ÜBERBLICK

SIEGER	PREISKATEGORIE
BANKEN	
Hypo Vorarlberg Bank AG Oberbank AG	Regionalbanken
Oberbank AG	Banken überregional
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
VERSICHERUNGEN	
Österreichische Beamtenversicherung VVaG	Direkt- und Spezialversicherungen
Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	Regionalversicherungen
GRAWE	Versicherungen bundesweit
SONDERPREISE	
Hypo Vorarlberg Bank AG	Aufsteiger des Jahres
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG	Bank mit der besten Kund:innenberatung
Allianz Elementar Versicherungs-AG	Versicherung mit der besten Kund:innenberatung
Wüstenrot Versicherungs-AG	Bestes Schadensmanagement
Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bank AG	Bestes Kund:innenservice
N26 Österreich	Beste Direktbank

FMVÖ-RECOMMENDER-GÜTESIEGEL 2023 IM ÜBERBLICK

EMPFÄNGER	PREISKATEGORIE
EXZELLENT KUNDENORIENTIERUNG	
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
Oberbank AG	Banken überregional
Hypo Vorarlberg Bank AG	Regionalbanken
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
GRAWE	Versicherungen bundesweit
Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit	Regionalversicherungen
HERVORRAGENDE KUNDENORIENTIERUNG	
Kärntner Sparkasse AG	Regionalbanken
Raiffeisenlandesbank Vorarlberg rGenmbH	Regionalbanken
Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bank AG	Regionalbanken
Steiermärkische Bank und Sparkasse AG	Regionalbanken
Österreichische Beamtenversicherung VVaG	Direkt- und Spezialversicherungen
SEHR GUTE KUNDENORIENTIERUNG	
Bank für Tirol und Vorarlberg AG	Banken überregional
bank99 AG	Banken überregional
Volkskreditbank AG	Regionalbanken
Helvetia Versicherungen AG	Versicherungen bundesweit
Merkur Versicherung AG	Versicherungen bundesweit
Zurich Versicherungs-AG	Versicherungen bundesweit
s Versicherung (WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group)	Direkt- und Spezialversicherungen

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

BANKEN ÜBERREGIONAL

- > Austrian Anadi Bank AG
- > bank99 AG
- > BKS Bank AG
- > BTV Vier Länder Bank
- > HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG
- > Oberbank AG
- > VOLKSBANK WIEN AG

REGIONALBANKEN

- > Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bank AG
- > HYPO-BANK BURGENLAND AG
- > Hypo Vorarlberg Bank AG
- > Kärntner Sparkasse AG
- > Raiffeisenbankengruppe Burgenland
- > Raiffeisenlandesbank Kärnten rGenmbH
- > Raiffeisenlandesbank Steiermark AG
- > Raiffeisen-Landesbank Tirol AG
- > Raiffeisenlandesbank Vorarlberg rGenmbH
- > Raiffeisenverband Salzburg rGenmbH
- > Salzburger Sparkasse Bank AG
- > Steiermärkische Bank und Sparkasse AG
- > Tiroler Sparkasse Bank AG
- > Volksbank Oberösterreich AG
- > Volksbank Steiermark AG
- > Volkskreditbank AG

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
- > Zürich Connect (Zurich Versicherungs-AG)

FMVÖ-RECOMMENDER: AUSZEICHNUNG FÜR HERAUSRAGENDE KUNDENORIENTIERUNG

ÖSTERREICHS BANKEN UND VERSICHERUNGEN UNTER DER LUPE

..... das Ziel eines Unternehmens besteht darin, Kund:innen 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 Kund:innen eine hohe Korrelation zum Unternehmenswachstum aufweist. Die Bereitwilligkeit zur Weiterempfehlung ist allerdings abhängig von der Branche, der Positionierung der Marke und vom jeweiligen Kulturkreis.

So empfehlen beispielsweise US-Amerikaner:innen generell etwas häufiger weiter als Europäer:innen. 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 Kund:innen? 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 Kund:innen 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 Kund:innen 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 2023 8.000 für Österreich repräsentative Bank- und Versicherungskund:innen 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 Versicherungskund:innen werden sämtliche Institute von ihren Kund:innen 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 Kund:innen. Als Sieger wird jenes Institut pro Kategorie ausgezeichnet, für das der höchste NPS-Wert (Hauptkunden bzw. Haupt- und Zweitkund:innen) 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 Zweitkund:innen (Kategorien 1, 2 und 4) bzw. der NPS-Wert der Hauptkund:innen (Kategorien 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 Kund:innen erhoben, sondern auch eine Reihe weiterer Fragen zum Thema Kund:innenzufriedenheit 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. BANKEN ÜBERREGIONAL

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptbank von zumindest 50 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Um als überregionale Bank gewertet zu werden, muss sich das Marktgebiet des Institutes auf mindestens zwei Bundesländer erstrecken
- > Zusätzlich darf das Institut nicht für Bewerb 1 qualifiziert sein
- > Bewertungskriterium: NPS der Hauptverbindung

3. 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 hauptsächlich auf ein Bundesland erstrecken.
- > Zusätzlich darf das Institut nicht für den Bewerbe 1 und 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

Prämierung: „Aufsteiger des Jahres“ ist jenes Institut (Bank oder Versicherung) mit der höchsten 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 KUND:INNENBERATUNG

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:r Kund:innen) im vergangenen Jahr durchgeführt
- > Bewertungskriterium: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung des Beraters (nicht der NPS des Institutes)

9. VERSICHERUNG MIT DER BESTEN KUND:INNENBERATUNG

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 der Kund:innen) im vergangenen Jahr durchgeführt
- > Berater ist Mitarbeiter:in (nicht Makler:in o. ä.) der Versicherung
- > Bewertungskriterium: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung des:r Berater:in (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:r Kund:innen) im vergangenen Jahr abgewickelt
- > Bewertungskriterium: Schulnote für die Schadensabwicklung (nicht der NPS des Institutes)

11. BESTE DIREKTANK

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptbank- oder Zweitbankverbindung von zumindest 50 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft)
- > Das Institut ist ein Bankinstitut ohne eigene Filialen
- > Bewertungskriterium: NPS der Haupt- und Zweitbankverbindung

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 Kund:innenorientierung verliehen:

- a) Exzellente Kund:innenorientierung: ab einem NPS von 30 %**
- b) Hervorragende Kund:innenorientierung: ab einem NPS von 25 %**
- c) Sehr gute Kund:innenorientierung: ab einem NPS von 20 %**

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:

1.750,- EUR für das entsprechende Gütesiegel

exzellente, hervorragende oder sehr gute Kund:innenorientierung



1.750,- EUR für das Sonder-Gütesiegel

Aufsteiger des Jahres



1.750,- EUR für das Sonder-Gütesiegel

Bank mit der besten Kund:innenberatung,
Versicherung mit der besten Kund:innenberatung



1.750,- EUR für das Sonder-Gütesiegel

Bestes Schadensmanagement, Beste Direktbank



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

TELEMARK MARKETING

Mehr als nur Markt- und Meinungsforschung

Sie kennen **Telemark Marketing** sicherlich als das Marktforschungsinstitut, das seit 17 Jahren die Befragung für den **FMVÖ-Recommender** 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 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

2X PLATZ 1

BESTE PR-AGENTUR 2022

BESTE PROMOTION AGENTUR 2022

PLATZ 2 LIVEMARKETING AGENTUR 2022

📧 himmelhoch.at
📱 @himmelhoch
📌 Himmelhoch PR



LEADERSNET
ART

„Es braucht eine fantasievolle, kreative Kommunikation zwischen Kunst, Kultur und Wirtschaft, um den gemeinsamen Herausforderungen der Zukunft wirkungsvoll zu begegnen.“

Gerhard Krispl | Herausgeber LEADERSNET-ART

„Wir erweitern die „Daily Business News“ von Opinion Leaders Network mit den Themen Kunst, Design und Kultur mit dem Newsletter LEADERSNET-ART. 14tägige Erscheinung - Insider-Infos - Fotogalerien und Videos – 85.000 LeserInnen täglich.“

Paul Leitenmüller | CEO Opinion Leaders Network

LEADERSNET.ART

Finanz-Kompetenz

KURIER

Die **KURIER-Redaktion** widmet sich dem Thema Finanzen mit höchstem Qualitätsanspruch. Mit Ihrer Kommunikation im KURIER treffen Sie auf **423.000 ÖsterreicherInnen**.

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

KURIER MEIN GELD

Investieren & Vorsorgen – der große Finanzcheck
Erscheinungstermin: 23. Juni 2023
Anzeigenschluss: 5. Juni 2023

KURIER ZUKUNFT – Themen, die bewegen

Gemeinsam das Vertrauen in die Zukunft sichern
Erscheinungstermin: 15. Juni 2023
Anzeigenschluss: 30. Mai 2023

Quelle: MA 2022, Schwankungsbreite +/- 0,4 %



FLORA SCHANO

Branchenleitung FINANZEN
Tel.: +43(0)5 1727 23957 / 0664 60700 23957
flora.schano@kurier.at



Werben Sie
im besten
Umfeld.

Wir helfen Ihnen beim Verringern von Kreditrisiken und notleidenden Forderungen, um Liquiditäts- und Ausfallrisiken zu meistern.

Faires und nachhaltiges Inkasso, dafür steht Intrum.

Seit mehr als 100 Jahren sind wir Vorreiter der Inkassobranche und heute europäischer Marktführer mit starkem Anspruch. Wir bieten das langfristige Engagement, die Größe, die Fähigkeiten und die Ressourcen, um der ideale Partner zu sein, der Banken und Finanzunternehmen hilft, ihre strategischen Ziele zu erreichen.

Wir sprechen nicht nur über Nachhaltigkeit, wir leben sie Tag für Tag. Eine unserer wichtigsten Bestrebungen ist, für die finanzielle Bildung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu sorgen. Wir glauben, Bildung schafft Vorsorge und damit eine nachhaltige Zukunft. **Leading the way to a sound economy.**

Wir haben was gegen das Bankensterben.

Wir lieben die Beziehungsqualität echter Menschen in realen Begegnungen. Und glauben daran, dass die Filiale bald einen Gegentrend zur Direktbank bildet. Das Tool dazu haben wir bereits jetzt. Für Ihre Filialen, für Ihre Vertriebsteams, für neue Kundinnen und Kunden. Redet miteinander!

WOCODEA Portfolio & Testversion gleich bei GF Markus Nagl anfordern: markus@wocodea.com



WOCODEA
redet miteinander!

FMVÖ
finanz-marketing verband

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

VORTEILE FÜR FMVÖ-MITGLIEDER:

- > Kostenlose Teilnahme an allen Veranstaltungen des FMVÖ:
 - > FinancialBreakfast: Referate und Diskussionen zu relevanten fachspezifischen Themen
 - > FinancialForum: Abendveranstaltung mit hochrangigen Vertretern aus der Finanzwirtschaft, Wissenschaft und anderen Bereichen
 - > FinancialTalk: Interview in Kamingsgespräch-Atmosphäre mit Persönlichkeiten aus der Finanzwirtschaft
 - > Zugang zu Studien des FMVÖ und von Partnern
 - > Ermäßigte Teilnahme an Veranstaltungen von Kooperationspartnern (z. B. BusinessCircle)
 - > Wöchentlicher Branchen-Newsletter (ForumF)
 - > Networking & Plattform für gemeinsame Initiativen

Werden Sie Mitglied des FMVÖ!
Jetzt testen zum halben Preis für 2023!
Nähere Details unter www.fmvoe.at



Neue
Vertriebs
Konzepte

Branchen
Trend-Radar

Branchenstudien
Award

Raum für
Innovation

Digitale Mitglieder-Updates
(R)Evolution

Recommender A

ng-Tools

Mitglied



PARTNER



UNTERSTÜTZER



MEDIENPARTNER



FRIENDS



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