

## **FMVÖ-Recommend-Award 2024: „Institute müssen Kontakt mit Kund:innen verstärken“**

- **GRAWE holt den 12. FMVÖ-Recommend-Award für bundesweite Versicherungen**
- **Erste Bank gewinnt zum dritten Mal in Folge die Kategorie Großbanken**
- **Raiffeisen-Landesbank Steiermark zum „Aufsteiger des Jahres“ gekürt**
- **Sinkende Weiterempfehlung für Versicherungen**

**Wien, 16. Mai 2024 – Die FMVÖ-Recommend-Awards 2024 sind vergeben. Im Rahmen einer feierlichen Gala im Kleinen Haus der Kunst am Wiener Naschmarkt ging die mittlerweile 18. FMVÖ-Recommend-Gala über die Bühne. Sechs Institute konnten sich den begehrten Award für Kund:innenorientierung sichern, zwei Banken und drei Versicherungen holten sich einen Sonderpreis. Ein deutlicher Rückgang gegenüber dem Vorjahr wurde bei der Anzahl der Gütesiegel für Versicherungsinstitute verzeichnet.**

„Wert der Intelligenz“ – so lautete das Motto der diesjährigen FMVÖ-Recommend-Gala zur Verleihung der renommierten FMVÖ-Recommend-Awards. „Mit dem diesjährigen Motto spannen wir den Bogen von der menschlichen zur künstlichen Intelligenz. Letztere findet immer mehr Eingang in die Prozesse bei Finanzinstituten. Damit hat die Kollaboration von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit KI eine komplett neue Dimension erreicht“, erläuterte **FMVÖ-Präsident Erich Mayer** im Rahmen seiner Eröffnungsrede. Wie sich dieses Zusammenspiel von Mensch und KI in Zukunft gestalten könnte, dazu referierte die Keynote-Speakerin des Abends, **Prof. Dagmar M. Schuller** (Professorin für Wirtschaftsinformatik & Digital Entrepreneurship an der Hochschule Landshut, Deutschland), in ihrem Vortrag „Die Zukunft des Denkens – Mensch und KI im Dialog“: „Das Bild von KI wird nach wie vor viel zu negativ gezeichnet, nicht zuletzt durch die potenzielle ‚Gefahrenabwehr‘, wie sie in der EU-KI-Verordnung Eingang gefunden hat. Es ist wichtig, ein realistisches Verständnis zu entwickeln, KI-Systeme richtig einzuordnen und so gute und zukunftsweisende Standards zu entwickeln. Auf die Chancen und Potenziale von KI positiv einzugehen und diese auszuprobieren, aber gleichzeitig kritisch bewerten zu können, wird uns sowohl in der Gegenwart als auch in der Zukunft deutlich voranbringen.“

### **Institute haben noch viel Luft nach oben**

Als Grundlage für den FMVÖ-Recommend-Award wurden vom Marktforschungsinstitut Telemark Marketing anhand der Methode des Net Promoter Score (NPS) im ersten Quartal 2024 8.000 Kund:innen von Banken und Versicherungen befragt. Der FMVÖ-Recommend-Award wird in sechs Kategorien an jene Finanzinstitute vergeben, die am häufigsten weiterempfohlen werden. Darüber hinaus erhalten jene Institute, die den jeweiligen Branchendurchschnitts-NPS aus den letzten fünf Jahren um einen gewissen Schwellenwert (>5 % für „sehr gute“, >10 % für „hervorragende“ oder >15 % für „exzellente“ Kund:innenorientierung) überschreiten, das FMVÖ-Recommend-Gütesiegel. Wie **FMVÖ-Vorstand** und **Telemark Marketing Geschäftsführer Robert Sobotka** in seiner Erläuterung der diesjährigen Ergebnisse betonte, spiegelt die für den FMVÖ-Recommend erhobene Weiterempfehlungsbereitschaft

alljährlich die Kund:innenorientierung der Institute wider. „Während der NPS der Banken gestiegen ist, sind die Versicherungen gegenüber dem Vorjahr – salopp gesagt – nicht vom Fleck gekommen. Das findet sich auch in der sinkenden Anzahl der Gütesiegel wieder. Einzig der Seriensieger GRAWE und die Landesversicherer aus Vorarlberg und Niederösterreich stechen hier deutlich hervor und konnten sich ein FMVÖ-Recommend-Gütesiegel sichern. Die Champions der Kund:innenorientierung kommen in diesem Jahr aus der Steiermark – mit Raiffeisen-Landesbank Steiermark, Steiermärkische Bank und Sparkasse, Volksbank Steiermark sowie GRAWE sicherten sich gleich vier steirische Institute eine der begehrten Auszeichnungen. Für die restlichen Institute gilt: Es gibt noch viel Luft nach oben!“, so der Studienleiter, der dazu appellierte, den Kontakt mit den Kund:innen zu verstärken.

### **Und der Recommender-Award geht an ...**

Der FMVÖ-Recommend-Award wurde in sechs Kategorien an jeweils drei Banken und Versicherungen vergeben. Bei den **Großbanken** konnte sich die **Erste Bank** zum dritten Mal den Hauptpreis sichern und erhielt auch ein exzellentes Gütesiegel. Bei den **Überregionalen Banken** ging der FMVÖ-Recommend wie im Vorjahr an die **Oberbank**, die sich auch für ein sehr gutes Gütesiegel qualifizierte. Im heiß umkämpften Duell um die Kategorie der **Regionalbanken** setzte sich die **Kärntner Sparkasse** durch, die auch ein exzellentes Gütesiegel erhielt. Ebenfalls keinen Wechsel an der Spitze gab es bei den **bundesweiten Versicherungen**, wo sich die **GRAWE** zum zwölften Mal in Folge den 1. Platz sicherte und ein hervorragendes Gütesiegel erhielt. Der Recommender-Award der **Direkt- und Spezialversicherungen** ging an die **Österreichische Beamtenversicherung**, allerdings ohne die Schwelle für ein Gütesiegel zu erreichen.

Bei den Sonderpreisen konnte sich die **Raiffeisen-Landesbank Steiermark** über die Auszeichnung als **„Aufsteiger des Jahres“** freuen – mit einem satten NPS-Anstieg von 17 % gegenüber dem Vorjahr. Ebenfalls an eine Raiffeisenbank und zwar an die **Raiffeisen-Landesbank Tirol** ging der Sonderpreis **„Bank mit der besten Kund:innenberatung“**. Die Auszeichnung als **„Versicherung mit der besten Kund:innenberatung“** ging an die **Generali**, als Institut mit dem **„besten Schadensmanagement“** wurde die **Oberösterreichische Versicherung** ausgezeichnet. Und auch der Sonderpreis **„Bestes Kund:innenservice“** ging an ein Versicherungsinstitut, die **Zurich Versicherung**.

### **KI in der Finanzindustrie**

Zwischen den einzelnen Verleihungen gaben bei der diesjährigen Gala Expert:innen Einblicke in die aktuellen Entwicklungen der Branche. **Mediaprint Geschäftsführer Thomas Kralinger** sprach eingangs über die seit sechs Jahren bestehende Partnerschaft zwischen KURIER und FMVÖ und die verbindenden Elemente: „Der KURIER steht seit über 70 Jahren für Qualität und Verlässlichkeit – Werte, die auch der FMVÖ-Recommend verkörpert. Unsere Partnerschaft mit dem FMVÖ hat unsere Position in der Finanzbranche signifikant gestärkt, was uns ermöglicht, die Entwicklungen in diesem Sektor effektiv zu begleiten. Wir sind dankbar für die Möglichkeit, Teil dieser wichtigen Initiative zu sein.“ **Nadine Rührlechner, Project Analystin bei EFS-Consulting**, gab in ihrem Impuls einen „Einblicke in die

Customer Experience aus Sicht der Young Professionals: „Für Young Professionals muss Banking alles können: sparen, investieren und den Alltag begleiten, und das alles digital in einer App. Durch die Einnahme einer technologischen Vorreiterrolle, Vertrauensaufbau und nahtlose Nutzererfahrung können Unternehmen diesen Anforderungen gerecht werden.“ Über „Der KI-Faktor im Finanzsektor: Die Zeichen stehen auf Wandel“ referierte **Christoph Hammer-Dumont** (Head of Finance, Telco and Service Industries) von **Tietoevry Austria**: „In der Finanzindustrie gibt es niemanden mehr, der an der Relevanz von KI zweifelt. Die Datenlage wird von 100 % der befragten Branchenentscheider:innen als aktuell, wenn nicht sogar ausgezeichnet, eingeschätzt: eine gute Basis für mutige und disruptive Schritte in Sachen KI!“ **Paul Kainz, Junior Consulter** bei **Wocodea**, setzte sich in seinem Kurzvortrag mit dem Thema „Mehr persönliche Empfehlungen. Mehr Umsatz.“ auseinander. Seine Conclusio lautete: „Persönliche Empfehlungen sind in der digitalen Zeit noch viel wichtiger geworden.“

#### **Die Unterstützer des FMVÖ-Recommend-Awards 2024**

Partner: EFS-Consulting, Tietoevry, Wocodea

Unterstützer: Bank99, Coeo-Inkasso, Echo-Medienhaus, Wiener Städtische, Zurich Versicherung

Studienpartner: Telemark Marketing

Medienpartner: KURIER, Leadersnet, ForumF

Friends: DMB, Donau Versicherung, Falstaff, GRAWE, Niederösterreichische Versicherung, Oberösterreichische Versicherung, Raiffeisen

#### **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-Recommend-Award“, bei dem alljährlich die Zufriedenheit der Kunden österreichischer Banken und Versicherungsunternehmen erhoben wird, hat der FMVÖ im Jahr 2007 ein wertvolles Marketingtool für die Branche ins Leben gerufen. In Kooperation mit Momentum Wien erscheint der wöchentliche ForumF Newsletter ([www.forumf.at](http://www.forumf.at)), der die österreichische Finanzwirtschaft über ein breites Spektrum an aktuellen Marketing- und Innovationsthemen auf dem Laufenden hält.

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

#### Rückfragehinweis:

Erich Mayer

Präsident Finanz-Marketing Verband Österreich

E-Mail: [erich.mayer@fmvoe.at](mailto:erich.mayer@fmvoe.at)

Tel.: 0664/1324512