

HERAUSFORDERUNGEN ALS CHANCE

NACHLESE ZUM 19. FMVÖ-RECOMMENDER

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

Dienstag, 6. Mai 2025





Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind sehr stolz, dass der FMVÖ-Recommendier, der Award für Kund:innenorientierung des Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ), bereits zum 19. 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, wie bereits in den letzten Jahren, rund 2.000 Interessent:innen die Verleihung der FMVÖ-Recommendier-Awards online mitverfolgen.

Wir haben mit dem FMVÖ-Recommendier für die Unternehmen der österreichischen Finanzbranche ein Instrument ins Leben gerufen, das für 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-Recommendier 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 zu TV-Spots. Dies und die positive Resonanz aus dem Bank- und Versicherungsbereich bestärken uns in unseren Bemühungen, weiterhin im Dienst der Finanzwirtschaft und ihrer Kund:innen tätig zu sein.

Mit dieser Nachlese zum FMVÖ-Recommendier 2025 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-Recommendier 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 FMVÖ-Recommendier 2026.



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-Recommendier 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 2025 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 Schwellenwert von 20 (sehr gut), 25 (hervorragend) oder 30 (exzellent) Prozentpunkten übertrifft, erhalten FMVÖ-Gütesiegel entsprechend ihrem NPS-Wert. Das Institut mit dem höchsten NPS-Wert in seiner Kategorie wird außerdem mit dem begehrten FMVÖ-Recommendier-Award ausgezeichnet.

DIE FMVÖ-RECOMMENDER-GEWINNER 2025 IM ÜBERBLICK

SIEMER	PREISKATEGORIE
BANKEN	
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
Bank für Tirol und Vorarlberg AG	Banken überregional
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
VERSICHERUNGEN	
GRAWE	Versicherungen bundesweit
TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.	Regionalversicherungen
muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit	Direkt- und Spezialversicherungen
SONDERPREISE	
Bank für Tirol und Vorarlberg AG	Aufsteiger des Jahres
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG	Bank mit der besten Kund:innenberatung
Generali Versicherung AG	Versicherung mit der besten Kund:innenberatung
Niederösterreichische Versicherung AG	Bestes Schadensmanagement
WIENER STÄDTISCHE Versicherung AG Vienna Insurance Group	Versicherung mit dem besten Kund:innenservice
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG	Bank mit dem besten Kund:innenservice

FMVÖ-RECOMMENDER-GÜTESIEGEL 2025 IM ÜBERBLICK

EMPFÄNGER	PREISKATEGORIE
EXZELLENT KUND:INNENORIENTIERUNG	
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG	Großbanken
Tiroler Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Hypo Vorarlberg Bank AG	Regionalbanken
Sparkasse Oberösterreich Bank AG	Regionalbanken
Volksbank Salzburg eG	Regionalbanken
GRAWE	Versicherungen bundesweit
TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.	Regionalversicherungen
Vorarlberger Landes-Versicherung V.a.G.	Regionalversicherungen
HERVORRAGENDE KUND:INNENORIENTIERUNG	
Oberbank AG	Großbanken
Bank für Tirol und Vorarlberg AG	Überregionale Banken
bank 99 AG	Überregionale Banken
Raiffeisenbankengruppe Burgenland	Regionalbanken
Steiermärkische Bank und Sparkassen AG	Regionalbanken
Salzburger Sparkasse Bank AG	Regionalbanken
Kärntner Sparkasse AG	Regionalbanken
Oberösterreichische Versicherung AG	Regionalversicherungen
SEHR GUTE KUND:INNENORIENTIERUNG	
Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG	Großbanken
HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG	Überregionale Banken
Raiffeisen Landesbank Vorarlberg mit Revisionsverband eGen	Regionalbanken
Hypo Tirol Bank AG	Regionalbanken
Helvetia Versicherungen AG	Versicherungen bundesweit
Generali Versicherung AG	Versicherungen bundesweit
Allianz-Elementar Versicherungs-AG	Versicherungen bundesweit
Niederösterreichische Versicherung AG	Regionalversicherungen

UNTERSUCHTE BANKEN UND VERSICHERUNGEN

GROSSBANKEN

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

BANKEN ÜBERREGIONAL

- > bank 99 AG
- > Bank für Tirol und Vorarlberg AG
- > BKS Bank AG
- > HYPO-BANK BURGENLAND AG
- > HYPO NOE Landesbank für Niederösterreich und Wien AG
- > VOLKSBANK WIEN AG

REGIONALBANKEN

- > Allg. Sparkasse Oberösterreich AG
- > Hypo Tirol Bank 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 Kärnten eG
- > Volksbank Oberösterreich AG
- > Volksbank Salzburg eG
- > Volksbank Steiermark AG
- > Volksbank Tirol 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
- > Zürich Versicherungs-AG

REGIONALVERSICHERUNGEN

- > Kärntner Landesversicherung auf Gegenseitigkeit
- > Niederösterreichische Versicherung AG
- > Oberösterreichische Versicherung AG
- > TIROLER VERSICHERUNG V.a.G.
- > Vorarlberger Landes-Versicherung V.a.G.

DIREKT- UND SPEZIALVERSICHERUNGEN

- > ARAG SE
- > BAWAG P.S.K. Versicherung
- > 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
- > Zurich Connect (Zürich 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 2025 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 Bewertungs-Scores 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 (Hauptkund:innen 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 Promotor:innen (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 Promotor:innen (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 2 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 die 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 Instituts 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:der Kund:in) im vergangenen Jahr durchgeführt
- > Bewertungskriterium: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung des:der Berater:in (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 des:der Kund:in) im vergangenen Jahr durchgeführt
- > Berater:in ist Mitarbeiter:in (nicht Makler:in o. Ä.) der Versicherung
- > Bewertungskriterium: Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung des:der 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:der Kund:in) im vergangenen Jahr abgewickelt
- > Bewertungskriterium: Schulnote für die Schadensabwicklung (nicht der NPS des Institutes)

11. BANK MIT DEM BESTEN KUND:INNENSERVICE

Voraussetzung für die Qualifikation:

- > Nennung als Hauptbank von zumindest 100 interviewten Personen in der Stichprobe der 8.000 Befragten (statistische Aussagekraft) und mindestens 50 Bewertungen zum Kund:innenservice pro Institut
- > Ein Servicefall wurde (nach Aussage des:der Kund:in) im vergangenen Jahr abgewickelt
- > Bewertungskriterium: Beurteilung des Kund:innenservice nach Schulnote (nicht der NPS des Institutes)

12. VERSICHERUNG MIT DEM BESTEN KUND:INNENSERVICE

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 zum Kund:innenservice pro Institut
- > Ein Servicefall wurde (nach Aussage des:der Kund:in) im vergangenen Jahr abgewickelt
- > Bewertungskriterium: Beurteilung des Kund:innenservice nach Schulnote (nicht der NPS des Institutes)

DAS FMVÖ-RECOMMENDER-GÜTESIEGEL

In jeder Kategorie wird das Institut 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 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 von **EUR 1.950,-** erhältlich:



KUND:INNEN- ZENTRIERUNG NEU GEDACHT

von AI-gestützter Beratung
bis zur Erlebnisfiliale.

Wie Customer Experience zum verbindenden
Element zwischen Generationen, Kanälen &
Erwartungen wird.

REAL
PEOPLE.
REAL
BUSINESS.

EFS
CONSULTING



Jetzt 
**Whitepaper
downloaden**
& aktuelle Insights erhalten!

EFS Unternehmensberatung GesmbH
Ungargasse 59-61 | 1030 Wien | office@efs.at | www.efs.consulting

TELEMARK MARKETING

Mehr als nur Markt- und Meinungsforschung

Sie kennen **Telemark Marketing** sicherlich als das Markt-
forschungsinstitut, das seit 19 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 Telefon-
interviews 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 Vertriebs-
mannschaft 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.

Kontakt: **TELEMARK MARKETING** Tel: +43 (1) 892-85-8500 / rs@telemark-marketing.com / www.telemark-marketing.com



Accenture – Partner der österreichischen Banken und Versicherungen.

Lösungen, die wirklich helfen: Accenture unterstützt den Banken- und Versicherungsvertrieb mit digitalen Tools, die Kundengespräche vereinfachen, Prozesse beschleunigen und Chancen klarer sichtbar machen.

Ob automatisierte Beratung, smarte Lead-Auswahl oder besser vernetzte Systeme – wir bringen Struktur in den Alltag und mehr Effizienz in den Vertrieb.

Accenture – Ihr strategischer Partner für Vertriebserfolg im digitalen Zeitalter.



Jetzt Insights sichern – QR-Code scannen und die Accenture Life Trends 2025 entdecken.

[accenture.com](https://www.accenture.com)



© LEADERSNET | Sandra Obliak



360°

KOMMUNIKATIONSLÖSUNGEN FÜR UNTERNEHMEN

OPINION LEADERS NETWORK IST EINE EINZIGARTIGE KOMBINATION AUS ONLINEMEDIUM UND WERBEAGENTUR.

Im Fokus steht der Vernetzungsgedanke: Entscheidungsträger, die die Informationen des Online-Mediums lesen und Agenturleistungen nutzen, sind unsere Partner und zählen zu den OPINION LEADERN.

Die Digitalisierung ermöglicht es, datenbasiert auf Kundenwünsche zu reagieren und maßgeschneiderte Kommunikationslösungen anzubieten.

Wir sorgen dafür, dass Sie mit OPINION LEADERN zur richtigen Zeit in Dialog treten und so eine ideale Grundlage für vertriebsfördernde Marketingaktivitäten schaffen.

[OPINIONLEADERSNETWORK.AT](https://www.opinionleadersnetwork.at)

Prokurist Andreas Jenewein, Geschäftsführer Christian Zsovinez, CEO Paul Leitenmüller, Leitung Eventmarketing Isabella Krumhuber, Geschäftsführer Rafael Budka, Co-Herausgeber LEADERSNET.at Tobias Seifried und Büroleitung Tanja Strauber

HÖHENFLÜGE SIND UNSER ANSPRUCH.

XPERT.AWARDS

GEWINNER:

6 Mal in Folge

beste PR-Agentur

Als einzige
PR-Agentur seit
mehr als 10 Jahren
**ISO-9001
zertifiziert**

KURIER

Finanz-Kompetenz.

Die **KURIER-Redaktion** widmet sich dem Thema Finanzen mit höchstem Qualitätsanspruch.

Mit Ihrer Kommunikation im KURIER – Print und Digital – treffen Sie auf **612.000 ÖsterreicherInnen**.

Profitieren Sie von der Markenkraft und der Finanz-Kompetenz des KURIER und nutzen Sie die „GELD“- Ausgaben für Ihren Werbeauftritt:

KURIER „Mein Geld“
in der **KURIER-Gesamtausgabe** österreichweit im Großformat

Termine 2025

30.05.2025

20.06.2025

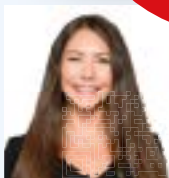
26.09.2025

31.10.2025

05.12.2025

MA 2024, CMR Print/Digital,
Justierung an den Werten der
Österreichischen Webanalyse (ÖWA),
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.**



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 2025!

Nähere Details unter www.fmvoe.at



Neue
Vertriebs
Konzepte

Branchen

Trend-Radar

Branchenstudien

Award

Digitale

(R)Evolution

Mitglieder-Updates

Recommender

Mitglie

Raum für
Innovation



STUDIENPARTNER



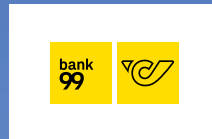
MEDIENPARTNER



PARTNER



UNTERSTÜTZER



FRIENDS



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

