

## **FMVÖ-Recommendender-Award 2025: Aufwind bei Weiterempfehlungswerten von Bank- und Versicherungskunden**

- **Erste Bank und GRAWE behaupten den 1. Platz**
- **BTV – Bank für Tirol und Vorarlberg wird „Aufsteiger des Jahres“**
- **Branchen-NPS der Banken und Versicherungen gleichauf**
- **Institute aus Westösterreich weisen die zufriedensten Kunden auf**

**Wien, 7. Mai 2025 – Die Gala zur Verleihung der FMVÖ-Recommendender-Awards 2025 stand in diesem Jahr unter dem Motto „Wert der Zuversicht. Herausforderungen als Chance“. Bei der feierlichen Veranstaltung am 6. Mai in den Wiener Sofiensälen wurden sechs Recommender-Awards und sechs Sonderpreise an österreichische Banken und Versicherungen verliehen. Als Keynote-Speaker sprach WIFO-Direktor Gabriel Felbermayr darüber, wie österreichische Unternehmen und die Bevölkerung wieder Zuversicht erlangen können.**

Bei der alljährlichen Umfrage für den FMVÖ-Recommendender-Award, für die im Zeitraum Jänner bis März 8.000 Kund:innen österreichischer Finanzinstitute anhand der Methode des Net Promoter Score (NPS) befragt werden, wurden die Karten neu gemischt. Dennoch konnten sich auch in diesem Jahr zwei Seriensieger der Vergangenheit behaupten: Die **Erste Bank** gewann zum vierten Mal hintereinander den Award in der Kategorie **Großbanken**, während bei den **Versicherungen bundesweit** die **GRAWE** beim FMVÖ-Recommendender ihren 13. Sieg in Folge erzielen konnte. Unter den traditionell besonders kundenorientierten **Regionalbanken** siegte in diesem Jahr die **Tiroler Sparkasse**, den Recommender für **Regionalversicherungen** holte sich die **Tiroler Versicherung**. Mit der **BTV – Bank für Tirol und Vorarlberg**, die den FMVÖ-Recommendender-Award in der Kategorie **Banken überregional** gewann und mit dem höchsten Zugewinn beim NPS-Wert gegenüber dem Vorjahr auch den Sonderpreis „**Aufsteiger des Jahres**“ holte, unterstreichen drei Institute erfolgreiche Kundenorientierung im Bundesland Tirol. In der Kategorie **Direkt- und Spezialversicherungen** ging der erste Platz an **muki Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit**.

Die weiteren fünf Sonderpreise gingen an die **Steiermärkische Bank und Sparkasse** als **Bank mit der besten Kund:innenberatung** und an die **Generali** als **Versicherung mit der besten Kund:innenberatung**. Den Sonderpreis für „**Bestes Schadensmanagement**“ erhielt die **Niederösterreichische Versicherung**. Für das „**beste Kund:innenservice**“ wurden die **Raiffeisenlandesbank Oberösterreich** und die **Wiener Städtische Versicherung** ausgezeichnet. Insgesamt wurden in diesem Jahr **24 FMVÖ-Recommendender-Gütesiegel** für „exzellente“, „hervorragende“ und „sehr gute“ Kund:innenorientierung vergeben, ein deutlicher Anstieg gegenüber dem Vorjahr, wo sich nur 13 Institute qualifiziert hatten.

### **Kunden empfehlen wieder häufiger weiter**

Der Leiter der Recommender-Umfrage, **Telemark Marketing Geschäftsführer und FMVÖ-Vorstand Robert Sobotka**, kommentierte die diesjährigen Ergebnisse wie folgt: „Wir sehen, dass die Institute ihre

Hausausgaben gemacht haben und sich wieder über höhere Weiterempfehlung freuen können – vor allem die Versicherungen konnten sich gegenüber dem Vorjahr deutlich steigern. Mit einem Branchen-NPS von 18 liegen sie gleichauf mit den Banken. Besonders hervorzuheben ist, dass sich neben den drei Award-Gewinnern aus Tirol sechs weitere Institute aus Salzburg, Tirol und Vorarlberg für Recommender-Gütesiegel qualifizieren konnten und damit im regionalen Teilnehmerfeld am besten abschnitten. Aber auch insgesamt können wir bei vielen Instituten einen Anstieg der NPS-Werte beobachten – das bedeutet, die Kunden empfehlen wieder häufiger weiter.“

### **Zuversicht braucht einen starken Plan**

„In einer Zeit, in der eine Krise auf die andere zu folgen scheint, ist es uns als Verband besonders wichtig, dass unsere Mitglieder den Optimismus nicht verlieren. Wir haben für die diesjährige Veranstaltung daher das Motto ‚Wert der Zuversicht. Herausforderungen als Chance‘ gewählt“, eröffnete **FMVÖ-Präsident Erich Mayer** die feierliche FMVÖ-Recommend-Gala mit einem Blick auf die aktuelle Lage der Finanzinstitute: „Dieses Motto könnte kaum besser in unsere Zeit passen. Denn wir alle spüren: Die Rahmenbedingungen verändern sich rasant. Ob Digitalisierung, Nachhaltigkeit, geopolitische Unsicherheiten oder gesellschaftlicher Wandel – Herausforderungen gibt es genug. Doch in jeder Herausforderung liegt auch eine Chance. Eine Chance, besser zu werden. Eine Chance, neue Wege zu gehen. Eine Chance, näher an die Menschen zu rücken, für die wir arbeiten: unsere Kundinnen und Kunden“, ging Mayer auf die positiven Aspekte ein, die sich aus der aktuellen Situation ergeben. „Die heute ausgezeichneten Unternehmen haben gezeigt, wie das gelingt. Sie haben sich nicht von Veränderungen überrollen lassen – sie haben sie aktiv gestaltet. Und dafür verdienen sie nicht nur unseren Respekt, sondern auch unsere Anerkennung,“ würdigte er abschließend die Preisträger des Abends.

Als Keynote-Speaker des Abends sprach **WIFO-Direktor Gabriel Felbermayr** zu den aktuellen wirtschaftspolitischen Herausforderungen und fand mahnende, aber auch auffordernde Worte: „Zuversicht. Ohne sie kann es kein Investieren geben und mithin auch kein Wirtschaftswachstum. Dummerweise lässt sich Zuversicht nicht staatlich anordnen. Aber die Politik kann Zuversicht wecken – durch einen mutigen, glaubwürdigen Reformplan.“

### **Kundenzufriedenheit als Erfolgsfaktor**

Im Rahmen der Gala kamen auch andere Branchen-Expert:innen zu Wort. **Richard Grasl**, Geschäftsführer des Medienpartners der Veranstaltung, **KURIER Medienhaus** und Geschäftsführer Mediaprint, bedankte sich beim FMVÖ für die langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit: „Dass wir heuer zum siebten Mal als Medienpartner dabei sind, zeigt die Kontinuität dieser Kooperation. Und dass der FMVÖ-Recommend Award bereits zum 19. Mal vergeben wird, unterstreicht, wie etabliert und relevant dieses Format in der Branche ist. Was uns besonders überzeugt: Die Bewertung erfolgt direkt durch Kund:innen – rund 8.000 Personen werden jährlich befragt. Das macht diesen Award zu einem ehrlichen Spiegelbild echter Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft. Genau das ist es,

was zählt – echtes Vertrauen. Der FMVÖ-Recommendierender steht damit für viele Werte, die auch der KURIER vertritt: Verlässlichkeit, Qualität, Relevanz.“ **Klaus Kümmel**, Partner bei **Great Sales Force®**, ging in seinem Impuls der Fragestellung nach, ob es einen Zusammenhang zwischen Kundenkultur und Net Promoter Score gibt: „Die GSF® Customer Culture Studie 2024/2025 zeigt, dass die Qualität Ihrer Kundenkultur ausschlaggebend für die Höhe Ihres NPS ist!“ Die Ergebnisse der Studie, die unter mehr als 13.450 Teilnehmenden erhoben wurde, werden am 18. Juni im Rahmen eines virtuellen FMVÖ Financial Breakfasts vorgestellt.

„Wer Kundenerlebnisse strategisch denkt, schafft nicht nur Zufriedenheit, sondern echte wirtschaftliche Mehrwerte“, erklärte **Alexander Oborny**, Experte für Digitalisierung & Customer Experience, **EFS Unternehmensberatung** im Rahmen seines Kurzvortrags. Gerade im hart umkämpften Finanzdienstleistungssektor gehe es längst nicht mehr nur um Produkte – entscheidend sei, wie Kund:innen den Zugang, die Interaktion und die Beziehung zur Marke erleben. **Sandra Golser**, Managing Director **Accenture Österreich** und verantwortlich für den Bereich „Strategy & Consulting“ für Banken und Versicherungen in Österreich, stellte gemeinsam mit **Andreas Weiss**, Associate Director Digital Marketing Financial Services Austria, die Ergebnisse der aktuellen globalen Accenture-Studie „Life Trends“ vor, die jedes Jahr zur Ermittlung von Veränderungen und Disruptionen mit mittel- und langfristigen Auswirkungen auf Wirtschaft, Politik und Gesellschaft durchgeführt wird. „Vertrauen rückt an die Spitze unternehmerischer Prioritäten in einer Welt der Daten, Algorithmen und künstlichen Intelligenz“, so die Conclusio der beiden.

### **Die Unterstützer des FMVÖ-Recommendierender-Awards 2025**

Partner: EFS Unternehmensberatung, Accenture, Allianz-Versicherung, Coeo Inkasso, Deniz Bank, Zürich Versicherung, Bank 99, Echo-Medienhaus, Wiener Städtische Versicherung, Oberösterreichische Versicherung, Raiffeisen Bank International, Grazer Wechselseitige Versicherung, Falstaff, Demner, Merlicek & Bergmann, Niederösterreichische Versicherung

Medienpartner: KURIER Medienhaus, Leadersnet, ForumF

Studienpartner: Telemark Marketing

### **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-Recommendierender-Award“, bei dem alljährlich die Zufriedenheit der Kund:innen österreichischer Banken und Versicherungsunternehmen erhoben wird, hat der FMVÖ im Jahr 2007 ein wertvolles Marketingtool für die Branche ins Leben gerufen. In Kooperation mit der REGAL Verlagsgesellschaft 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