



## Finanzen: Wen die Kunden weiterempfehlen

Der Standard/Karriere  
Seite K6 / 28. Mai 2016 / Auflage: 134441

Telemark Marketing

# Finanzen: Wen die Kunden weiterempfehlen

„Recommender“ heißt seit zehn Jahren die Auszeichnung für Finanzinstitute, deren Kunden so zufrieden sind, dass sie ihre Bank oder Versicherung weiterempfehlen. Wer heuer gut dasteht.

Wien – Welches Finanzinstitut betreut seine Kunden im Tagesgeschäft so gut, dass es gerne weiterempfohlen wird? Marktforscher Robert Sobotka (Telemark Marketing) befragt dazu seit zehn Jahren im Auftrag des Finanz-Marketing Verbandes (FMVÖ) tausende Bank-, Bauspar- und Versicherungskunden. Wer glaubt, auch da gebe es keine guten Nachrichten für die Finanze, der irrt. So gesehen kann FMVÖ-Präsident Erich Mayer auch eine positive Bilanz der Intention des „Recommender“ zum zehnten Geburtstag ziehen – im digitalen Zeitalter sollte Kundenorientierung mit dem Recommender in den Fokus gerückt werden.

Laut Auswertung von 9000 Interviews für die Gütesiegel und Auszeichnungen bei diesem Recommender 2016 gewann die Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG in der Kategorie Großbanken, auch bei den Banksektoren ging der FMVÖ-Recommender an die Österreichische Sparkassengruppe. Mit der easybank AG konnte sich bei den Direkt-, Spezial- und Privatbanken ein Seriensieger der Vorjahre durchsetzen.

Das Unternehmen erhielt mit 61 Prozent Weiterempfehlungswert auch den Sonderpreis im Bankbereich und wurde ebenso als Institut mit dem besten branchenübergreifenden Weiterempfehlungswert 2016 prämiert. Die Oberbank AG ging in diesem Jahr in der Kategorie Regionalbanken als eindeutiger Sieger hervor.

Eine Platzierung ex aequo gab es bei den bundesweiten Versicherungen, wo sich Grawe und Zürich Versicherung AG den Recommender holen konnten. Bei den Regionalversicherungen kam es zu einem Kopf-an-Kopf-Rennen: Wie im Vorjahr setzte sich die Vorarlberger Landes-Versicherung VaG durch.

Das Institut erhielt mit 38 Prozent auch den Sonderpreis für den höchsten NPS-Wert im Versicherungsbereich. Den FMVÖ-Recommender-Award der Bankversicherungen nahm die Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group entgegen, und die Österreichische Beamtenversicherung gewann die Kategorie Direkt- und Spezialversicherungen.

Über die Auszeichnung Aufsteiger des Jahres freute sich die Kärntner Landesversicherung AG. Der Recommender für die Bausparkasse mit der höchsten Weiterempfehlungswert ging an die Bausparkasse der österreichischen Sparkassen. Der Dank der Ausgezeichneten ging an die Belegschaften, die Mitarbeiter, die Kunden.

FMVÖ-Vizepräsident Josef Redl thematisiert allerdings mit Blick

auf 69 untersuchte Institute, dass „die Kluft zwischen den Besten und den Schlechtesten“ noch einmal deutlich aufgegangen sei. Manche glaubten, so Redl, auf echte Kundenorientierung verzichten zu können.

Wie auch in den vergangenen Jahren ging es bei den Bühnengesprächen in Kooperation mit dem STANDARD um den größeren Zusammenhang: „Das wirksamste Kon-

junkturprogramm wird weder von Regierungen noch von Notenbanken geschrieben. Es entsteht in den Köpfen von Menschen, die neue Chancen sehen, Projekte umsetzen, investieren und an die Zukunft glauben. Aufgabe der Politik ist es, dafür einen verlässlichen Handlungsrahmen zu setzen“, appellierte etwa Wilfried Stadler, Ökonom und Ex-Chef der Investkredit. (red) [www.fmvoe.at](http://www.fmvoe.at)



Fotos: Nadine Bargad

Am Mittwoch im Kuppelsaal der TU Wien: Elf Institute erhalten Awards, 25 ein Gütesiegel für ihre Kundenorientierung. Branchenübergreifend erhielt die easybank Bestnoten. Deren CEO Sonja Sarközi geht in den Aufsichtsrat, wechselt operativ zur Bawag als Innovationschefin.



Große Erwartung an den angekündigten „New Deal“: Josef Taus (MTB Beteiligungen), Kabarettist Thomas Maurer, Ökonom Wilfried Stadler (von re.). Karin Bauer moderierte.