

Kundenzufriedenheit: Finanzbranche wieder im Aufwind



Die Recommender-Gewinner der Kategorie Banken (v.li):
 Erich Mayer, Präsident Finanz-Marketing Verband Österreich, Dr. Johannes Schuster, RZB, Mag. Helmut Wurian, Österreichische Volksbanken, Christoph Kränkl, Microsoft Österreich, Dr. Wilhelm Miklas, Verband der österreichischen Landeshypothekenbanken, Dr. Wilhelm Kraetschmer, Sparkassenverband, Dkfm. Josef Redl, Vizepräsident Finanz-Marketing Verband Österreich.

Credit: FMVÖ
 Fotograf: Roland Rudolph

| Kategorie | Exzellente Kundenorientierung | Hervorragende Kundenorientierung | Sehr gute Kundenorientierung |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Banken | Hypo-Bankengruppe Österreich Österreichische Sparkassengruppe Österreichische Volksbanken Raiffeisen Bankengruppe | | |
| Regional- und Spezialbanken | easybank AG | Kärntner Sparkasse AG Raiffeisenlandesbank Vorarlberg | |
| Versicherungen | Zürich Versicherungs-AG | Raiffeisen Versicherungs AG | Allianz-Elementar Versicherungen Wüstenrot Versicherungs AG |
| Regional- und Spezialversicherungen | TIPOLER VERSICHERUNG V.a.G. | Sparkassen Versicherung AG Vernie Insurance Group Vorarlberger Landes-Versicherung | |
| Bausparkassen | Raiffeisen Bausparkasse GmbH | | |
| Aufsteiger des Jahres | Oberbank AG | | |

"Gewinner auf einen Blick"

Credit: FMVÖ
 Fotograf: FMVÖ

Utl.: Recommender 2012: 7.000 Kunden gaben "Noten" für ihre Bereitschaft zur Weiterempfehlung =

Wien (OTS) - Die Bereitschaft von Bankkunden, "ihre" Bank weiterzuempfehlen, nimmt nach einer Durststrecke im Zuge der Finanzkrise wieder zu. Das ist eines der signifikantesten Ergebnisse einer breit angelegten Untersuchung für den "Recommender 2012". Mit dem jährlich verliehenen "Recommender" hat der Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) gestern Abend bereits zum sechsten Mal jene Institute ausgezeichnet, die quer durch alle Alters-, Einkommens- und Bildungsschichten in ganz Österreich besonders oft weiterempfohlen werden.

Zwtl.: 53 Institute im Rennen um die beste Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden

Im Durchschnitt haben die 7.000 zufällig ausgewählten Kunden von 53 Instituten der Finanzwirtschaft ihre Banken und Versicherungen wieder häufiger empfohlen, was auf eine steigende Kundenzufriedenheit und -bindung hinweist. Dies entspricht dem Trend seit 2010, wonach die Geldinstitute seit den Erschütterungen in Folge der Finanzkrise

im Jahr 2008 in der Kundenzufriedenheit wieder Einiges an Boden gut gemacht haben. Insbesondere die Banken konnten gegenüber dem Vorjahr ihre Weiterempfehlungsrate beachtlich steigern, wie Erich Mayer, Präsident des Finanz-Marketing Verbandes Österreich, bestätigt: "Der Recommender des FMVÖ wird bereits das sechste Mal vergeben und hat sich zu dem Award für Kundenorientierung in der Banken- und Versicherungswirtschaft entwickelt. Die heurigen Ergebnisse sind zum Teil von Überraschungen geprägt und zeigen, dass sich v.a. die Banken in den letzten Jahren stark steigern konnten. Auch der immer geringer werdende Abstand zwischen den Spitzeninstituten lässt eine spannende Entwicklung in den nächsten Jahren erwarten."

Dkfm. Josef Redl, Vize-Präsident, unterstreicht: "Besonders bemerkenswert an den heurigen Ergebnissen ist zweifellos die starke Aufwärtsentwicklung bei den Banken. Während sich die Skepsis am Finanzsystem an sich auch angesichts der jüngsten europäischen Entwicklungen vermutlich kaum verändert hat, scheint das Vertrauen in die Hausbank erfreulicherweise zurückgekehrt zu sein. Aber auch die Versicherungen konnten die positive Entwicklung seit 2010 bestätigen."

Im Versicherungssektor hat die Quote an Weiterempfehlungen gegenüber dem Vorjahr um knapp 20 Prozent zugelegt. Die Bausparkassen blieben im Wesentlichen stabil.

Zwtl.: Festrednerin: Serviceexpertin Sabine Hübner

Der "Recommender 2012" wurde gestern Abend im Rahmen einer festlichen Gala in der Oesterreichischen Kontrollbank - bei der zahlreiche prominente Vertreter der Finanzbranche den Festvortrag "Servicekultur leben, weil Haltung nicht kopierbar ist!" der deutschen Servicespezialistin Sabine Hübner hörten - in sechs Kategorien vergeben. In der Kategorie "Überregionale Banken" haben die Hypo-Bankengruppe, die Sparkassengruppe, die Volksbanken und die Raiffeisenbankengruppe ex aequo die Bestnote "Exzellente Kundenorientierung" erzielt. Die easybank AG konnte sich so wie im Vorjahr gegen die Konkurrenz im Segment "Regional- und Spezialbanken" als Sieger durchsetzen, während in der Kategorie "Versicherungen" die Zürich Versicherungs-AG den höchsten Wert für die Weiterempfehlung erhielt. In der Sparte "Regional- und Spezialversicherungen" sicherte sich diesmal die Tiroler Versicherung V.a.G. den Spitzenplatz. Unter den vier Bausparkassen wird wie in den Vorjahren die Raiffeisen Bausparkasse GmbH am häufigsten weiterempfohlen. Der "Aufsteiger des

Jahres" ist heuer die Oberbank AG.

Zwtl.: Wachstum durch Empfehlung

Basis für den "Recommender" ist der "Net Promoter Score" (NPS), den das Marktforschungsinstitut Telemark Marketing im Auftrag des FMVÖ in der dazu bislang umfangreichsten Kundenbefragung im ersten Quartal 2012 ermittelt hat. Der NPS misst die Bereitschaft von Kunden, ihre Bank, Versicherung oder Bausparkasse an Freunde und Bekannte weiterzuempfehlen. Diese Maßzahl für Kundenloyalität und -zufriedenheit wurde vor wenigen Jahren vom US-Unternehmensberater Frederick F. Reichheld entwickelt und wird heute als etablierte Marktforschungsmethode von führenden Unternehmen weltweit angewendet. In seinem Buch "Die ultimative Frage" hat Reichheld auch einen empirischen Zusammenhang zwischen Weiterempfehlungsbereitschaft und Unternehmenswachstum nachgewiesen, der auf einer einfachen Erkenntnis beruht: Ein hoher NPS-Wert impliziert, dass ein Unternehmen durch Weiterempfehlungen leichter neue Kunden gewinnt und dadurch schneller wachsen kann.

~

Gesamtergebnis NPS in %:

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|----------------|------|------|------|------|------|------|
| Banken | 13 | 12 | 2 | 10 | 11 | 17 |
| Versicherungen | - 3 | -3 | -3 | 6 | 6 | 8 |
| Bausparkassen | n.e. | n.e. | 0 | 16 | 10 | 9 |

~

Die Recommender-Gewinner 2012 auf einen Blick: siehe BILD

Fotos finden Sie ab 23.5.2012 auf der Homepage des FMVÖ unter:
http://www.fmv.or.at/www/event_downloads.php?id=288&folderId=214

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

Rückfragehinweis:

Erich Mayer
Präsident Finanz-Marketing Verband Österreich
E-Mail: erich.mayer@baf.at
Tel.: 050505-50070
www.fmv.or.at

Dkfm. Josef Redl
Vize-Präsident FMVÖ
E-Mail: redl.josef@aon.at
Tel.: 0664/44 44 775

Für Fragen zur Methodik des Net Promoter Score (NPS):
Mag. Robert Sobotka
Geschäftsführer Telemark Marketing
E-Mail: robert.sobotka@telemark.co.at
Tel.: (01) 892 85 85-13 bzw. 0664/22 42 139
www.telemark-marketing.com

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/6832/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0021 2012-05-23/08:41

230841 Mai 12

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20120523_OTS0021