



Aufsteiger und bester Regionalversicherer: Vorarlberger Landesversicherung (Robert Sturn) mit Robert Sobotka und Josef Redl.



Zu Europa und der Finanzkrise: Ex-Bundeskanzler Franz Vranitzky, Alfred Pritz (Rektor der Sigmund-Freud-Universität) und Ex-Vizekanzler Erhard Busek am Donnerstag in der Kontrollbank in Wien.

Fotos: Regine Hendrich

# Vertrauen: Finanzwirtschaft hat „Handlungsbedarf“

Kunden von Banken, Versicherungen und Bausparkassen sind heuer unzufriedener als im Vorjahr und empfehlen ihr Institut weniger gern weiter: So lauten die Ergebnisse des „Recommender“ des Finanzmarketingverbands.

Wien – Es ist die größte und vermutlich einflussreichste Jury des Landes: Erneut haben 8000 Kunden Auskunft darüber gegeben, ob sie ihre Bank, Versicherung oder Bausparkasse weiterempfehlen würden. Die Ergebnisse des „Recommender“, initiiert vom Finanzmarketingverband Österreichs (FMVÖ), durchgeführt von Telemark Marketing, sind insgesamt nicht erfreulich. Gegenüber dem Vorjahr mussten alle drei Branchen Einbußen hinnehmen: Der sogenannte Net Promoter Score für die Banken sank von 21 auf 18 Prozent, jener der Versicherungen von 14 auf zehn Prozent, jener der Bausparkassen von 16 auf zwölf Prozent.

„Seit 2009 ging es in der Weiterempfehlungsbereitschaft mehr oder weniger kontinuierlich bergauf. Heuer erleben wir von einem relativ hohen Niveau aus wieder

eine Korrektur nach unten. Angesichts der Fülle an eher ‚grauslichen‘ Nachrichten wie Heta, Niedrigzinsen, Kreditklemme, Filialschließungen, denen die Kunden zuletzt ausgesetzt waren, vielleicht kein Wunder. Denn neben den eigenen Erfahrungen des Kunden, die in der Beurteilung die Hauptrolle spielen, wird die Weiterempfehlungsbereitschaft auch von der veröffentlichten Meinung beeinflusst“, interpretiert FMVÖ-Vizepräsident Josef Redl die diesjährigen Ergebnisse.

### An der Reputation arbeiten

Gleichzeitig sieht er beim Recommender als wichtigem Indikator für das Vertrauen der österreichischen Bevölkerung in die Finanzwirtschaft Handlungsbedarf. Denn nachhaltiges Wachstum kann ja nur stattfinden, wenn man

zufriedene Kunden hat, die einen auch weiterempfehlen.“

Von den 61 untersuchten Finanzinstituten wurden zehn Institute mit dem FMVÖ-Recommender ausgezeichnet. 17 Institute erhielten das FMVÖ-Recommender-Gütesiegel für „exzellente“, „hervorragende“ oder „sehr gute“ Kundenorientierung.

Im Bereich Banken konnte sich ein Teil der Vorjahressieger wieder an erster Position behaupten, wie die **Erste Bank der österreichischen Sparkassen** in der Kategorie Großbanken, die **Österreichische Sparkassengruppe** bei den Banksektoren und die **easybank** als Seriensieger der Kategorie Direkt-, Spezial- und Privatbanken.

Bei den Regionalbanken wurden in diesem Jahr ex aequo die **Salzburger Sparkasse** und die **Tiroler Sparkasse** mit dem Recommender ausgezeichnet.

Ähnlich bei den Versicherungen: Hier dominierten auch in diesem Jahr die **Grawe** die Rubrik Versicherungen bundesweit, die **Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group** die Kategorie Bankversicherungen sowie der **Muki Versicherungsverein** auf



Erich Mayer, Präsident des Finanzmarketingverbandes, mit Serien- und Gesamtsiegerin Sonja Sarközi (Vorstand easybank).

Foto: FMVÖ

**Gegenseitigkeit** die Kategorie Direkt- und Spezialversicherungen. Bei den Regionalversicherungen setzte sich heuer die **Vorarlberger Landesversicherung VaG** durch, die auch als „Aufsteiger des Jahres“

prämiert wurde. Ebenso einen Wechsel des Siegers gab es bei den Bausparkassen, wo sich in diesem Jahr die **Bausparkasse der österreichischen Sparkassen** über den Gewinn freuen konnte. (red)

