

## **Recommender-Award: Wiener Städtische bietet bestes Kundenservice**

**Der FMVÖ-Recommender-Award würdigt erstmals die Serviceleistungen von Mitarbeitern in Banken und Versicherungen. Der Sieger: Die Wiener Städtische Versicherung.**

Corona hat zu einer zunehmenden Bedeutung von Kommunikationskanälen wie Telefon oder E-Mail geführt. Kunden kommunizieren mittlerweile verstärkt in der einen oder anderen Form. Den Servicecentern, aber auch den Beratern, kommt daher vermehrte Bedeutung zu. Dies wurde vom FMVÖ heuer erstmals mit dem Sonderpreis „Bestes Kundenservice“ gewürdigt, die Wiener Städtische ging als Sieger hervor.

Die Verleihung erfolgte am 11. Mai 2022 im Rahmen der Gala des Finanz-Marketing Verbandes Österreich (FMVÖ). „Kundenzufriedenheit und exzellentes Service hat für uns höchste Priorität“, so **Wiener Städtische-Vorstand Manfred Bartalszky**, der den Preis entgegennahm. „Auch während der Pandemie Servicequalität auf diesem Niveau zu bieten, ist eine Spitzenleistung. Dafür bedanke ich mich bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die tagtäglich Herausragendes leisten – die Auszeichnung durch den Recommender-Award bestätigt das und macht uns alle stolz.“

Insgesamt wurden 8.000 Personen befragt, diese bewerteten unter anderem Wartezeit, Antwortqualität und Problemlösungskompetenz. 84 Prozent der Befragten vergaben auf die Frage „Wie zufrieden waren Sie mit dem Service am Telefon/per E-Mail?“ im Schulnotensystem die Bewertungen 1 oder 2 für die Wiener Städtische.

Die Wiener Städtische ist für ihre Kunden sieben Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar. Unter [wienerstaedtsche.at/kontakt](https://www.wienerstaedtsche.at/kontakt) stehen alle Kontaktmöglichkeiten – Telefon, E-Mail, Videoberatung, Service Bot oder Live Chat – zur Verfügung.

### **Recommender Award – Ergebnis einer repräsentativen Studie**

Der FMVÖ-Recommender-Award wurde 2007 vom Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ) ins Leben gerufen. Seitdem werden jährlich in einer repräsentativen Studie die Kunden österreichischer Banken und Versicherungen, die in den vergangenen zwölf Monaten zumindest einmal beraten wurden, zur Weiterempfehlungsbereitschaft befragt. 2022 wurden dafür 8.000 Interviews geführt – je zur Hälfte telefonisch und online.

Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung ist die größte Einzelgesellschaft der internationalen Versicherungsgruppe VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG) mit Sitz in Wien und ist mit neun Landesdirektionen, 130 Geschäftsstellen und rund 4.000 Mitarbeitern präsent. Weiters verfügt das Unternehmen über Zweigniederlassungen in Italien und Slowenien. Die WIENER STÄDTISCHE Versicherung ist ein innovativer und verlässlicher Partner für sämtliche Kundenbedürfnisse sowohl in privaten Lebenssituationen als auch im Gewerbe- und Firmenkundenbereich.

Aufgrund ihrer Maßnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie wurde die Wiener Städtische als „familienfreundliches Unternehmen“ ausgezeichnet und zuletzt im Jahr 2022 rezertifiziert.

**Rückfragen an:**

WIENER STÄDTISCHE Versicherung  
Unternehmenskommunikation  
Schottenring 30, 1010 Wien

Christian Kreuzer – Leitung  
Tel.: +43 (0)50 350 - 21336  
E-Mail: [c.kreuzer@wienerstaedtische.at](mailto:c.kreuzer@wienerstaedtische.at)

Marion Ribarits  
Tel.: +43 (0)50 350 - 21049  
E-Mail: [m.ribarits@wienerstaedtische.at](mailto:m.ribarits@wienerstaedtische.at)



Die Presseaussendung sowie ein Pressefoto finden Sie auch unter [wienerstaedtische.at](http://wienerstaedtische.at)

Am Bild:

v.l. Erich Mayer, Präsident FMVÖ, Manfred Bartalszky, Vorstand Wiener Städtische, und Robert Sobotka, Vorstand FMVÖ und Geschäftsführer Telemark Marketing © Wiener Städtische