



RECOMMENDER 2020

in Zusammenarbeit mit dem
Finanzmarketing-Verband Österreich



Telefonmarketing



Seminare



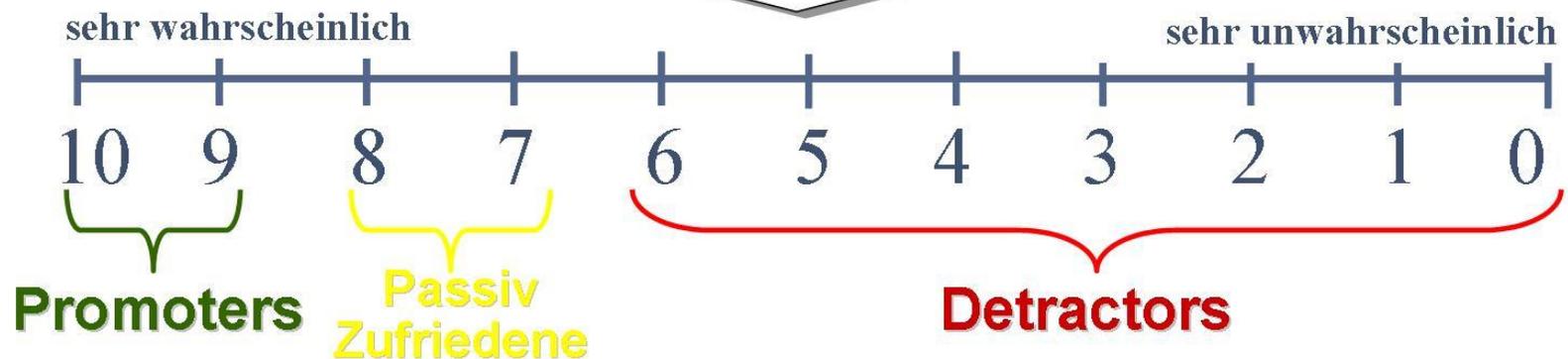
Marktforschung

RECOMMENDER 2020

- AUFTRAGGEBER: **FINANZ-MARKETING VERBAND ÖSTERREICH**
- AUSFÜHRENDES INSTITUT: **TELEMARK MARKETING**
- PROJEKTLEITUNG (TELEMARK MARKETING): MMag. Robert Sobotka, MBA
(robert.sobotka@telemark-marketing.com)
- GRUNDGESAMTHEIT: Österreichische Kunden von Versicherungen und Banken im Alter ab 16 Jahren
- ERHEBUNGSMETHODIK: Multimode: 4000 Telefonische Interviews + 4000 Online Interviews
- AUSWAHLVERFAHREN, STICHPROBENGRÖSSE: Die Selektion der Kunden für die Telefoninterviews erfolgte per Zufall aus öffentlichen Telefonverzeichnissen. Die Selektion der Onlineteilnehmer über 2 österreichische ONLINE-Panels. Die Stichprobe entspricht hinsichtlich ihrer demographischen Eigenschaften einem verkleinerten Abbild von Österreich (n=8.000).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 8.000 Personen befragt. Davon beurteilten 7.708 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.395 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen Jänner 2020 und Mitte März 2020 durchgeführt.

Wie wird der NPS gemessen?

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Unternehmen XY* einem/r Freund/in oder Kollegen/in weiterempfehlen?“



Net Promoter Score® = % Promoters – % Detractors

NPS: Differenz zwischen Anteil der Kunden, die „ihre“ Marke/Produkt aktiv weiterempfehlen und denen, die eher kritisch eingestellt sind.

Quelle: Reichheld; Fred: „*The Ultimate Question*“, Harvard Business School Press © 2006

UNIQA	1.484
Generali	1.046
Allianz	910
Wiener Städtische	876
Zürich Versicherung	354
Wüstenrot	335
GRAWE	322
Donau	295
Helvetia	264
Ergo	210
Raiffeisen Versicherung	206
NV	164
OÖV	155
Merkur	122
MUKI	92
HDI Hannover	86
Sparkasse (S-Versicherung)	75
VAV	67
BAWAG P.S.K. Versicherung	61
ÖBV	50
Vorarlberger Landesversicherung	47
Tiroler Landesversicherung	39
Kärntner Landesversicherung	36
Zürich Connect	27
SK Versicherung (ÖAMTC)	23
ARAG	15
DAS	13
Nürnberger	4
Gothaer	4

Denken Sie bitte an die Versicherungsgesellschaft, mit der Sie am meisten Kontakt haben! Welche Versicherung ist das?

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Versicherungen bundesweit“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten und in zumindest 7 Bundesländern genannt wurden. Aus diesem Grund wurden die OÖV sowie die NÖV nicht gewertet. Raiffeisen und s-Versicherung, als Bankversicherungen im Bewerb „Direkt- und Spezialversicherungen“ gewertet.

Haupt- und Zweitversicherung

UNIQA	2075
Generali	1471
Wiener Städtische	1358
Allianz	1314
Wüstenrot	553
Donau	490
Zürich Versicherung	489
GRAWE	449
Helvetia	375
Raiffeisen	369
Ergo	351
Merkur	298
OÖV	228
NÖV	213
MUKI	205
HDI Hannover	204
Sparkasse (S-Versicherung)	157
VAV	136
ÖBV	122
BAWAG P.S.K. Versicherung	105
ARAG	77
Vorarlberger Landesversicherung	65
Tiroler Landesversicherung	61
Kärntner Landesversicherung	60
Zürich Connect	60
DAS	48
SK Versicherung (ÖAMTC)	38
Nürnberger	20
Gothaer	8

Laut Ausschreibung werden für die Bewerbe „Regionalversicherungen“ und „Direkt- und Spezialversicherungen“ nur Institute berücksichtigt, die über 50 Nennungen erzielten und nicht bereits im Bewerb „Versicherungen bundesweit“ gewertet wurden.

Denken Sie bitte an die Bank, mit der Sie am meisten Kontakt haben! Welche Bank ist das?

Banksektoren	
Raiffeisen	2.070
Erstebank/ Sparkassen	1.930
Unicredit Bank Austria	1.029
BAWAG P.S.K.	976
Volksbanken	417
Hypobanken	264

Grossbanken	
Unicredit Bank Austria	1.029
BAWAG P.S.K.	976
Erstebank	741
RLB NÖ-W	581
RLB Oberösterreich	443

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Grossbanken“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten, zumindest in 7 Bundesländern genannt wurden und deren Bilanzsumme >25 Mrd. Euro ist.

Direkt & Spezialbank (Haupt- & Zweitbank)

Haupt- und Zweitbank	n
Easy Bank	472
Ing Diba	459

Nicht gewertet (n < 50)
Bankhaus Krentschker
Dadat Bank
Denizbank
Hellobank
N26
Santander Consumerbank
Schöllerbank

Regionalbank (Haupt- & Zweitbank)

Marktforschung
Seminare
Telefonmarketing

Haupt- und Zweitbank	n
Easy Bank	472
Ing Diba	459
Raiffeisen Steiermark	410
Steiermärkische Bank & Sparkasse	355
Sparkasse Oberösterreich	333
Oberbank	232
Volksbank Wien	229
Raiffeisenverband Salzburg	208
Raiffeisen Tirol	205
Raiffeisen Kärnten	154
Tiroler Sparkasse	150
Raiffeisen Vorarlberg	144
Raiffeisen Burgenland	120
Volksbank Oberösterreich	110
Sparkasse Salzburg	107
Sparda Bank	105
BKS Bank AG	102
Kärntner Sparkasse	102
Volksbank Steiermark	74
Hypo Tirol	63
Bank Burgenland	62
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	62
VKB	60
Volksbank Salzburg	56
Hypo NÖ	54
Hypo Vorarlberg	50

Nicht gewertet (n < 50)
Anadi Bank
Hypo Oberösterreich
Hypo Salzburg
Hypo Steiermark
Volksbank Niederösterreich
Volksbank Kärnten
Volksbank Tirol

Um ein Gütesiegel 2020 zu erhalten, muss der NPS des Institutes den durchschnittlichen Branchen NPS der letzten fünf Jahre um 5%; 10% bzw. 15%-Punkte übertreffen.

BANKEN:

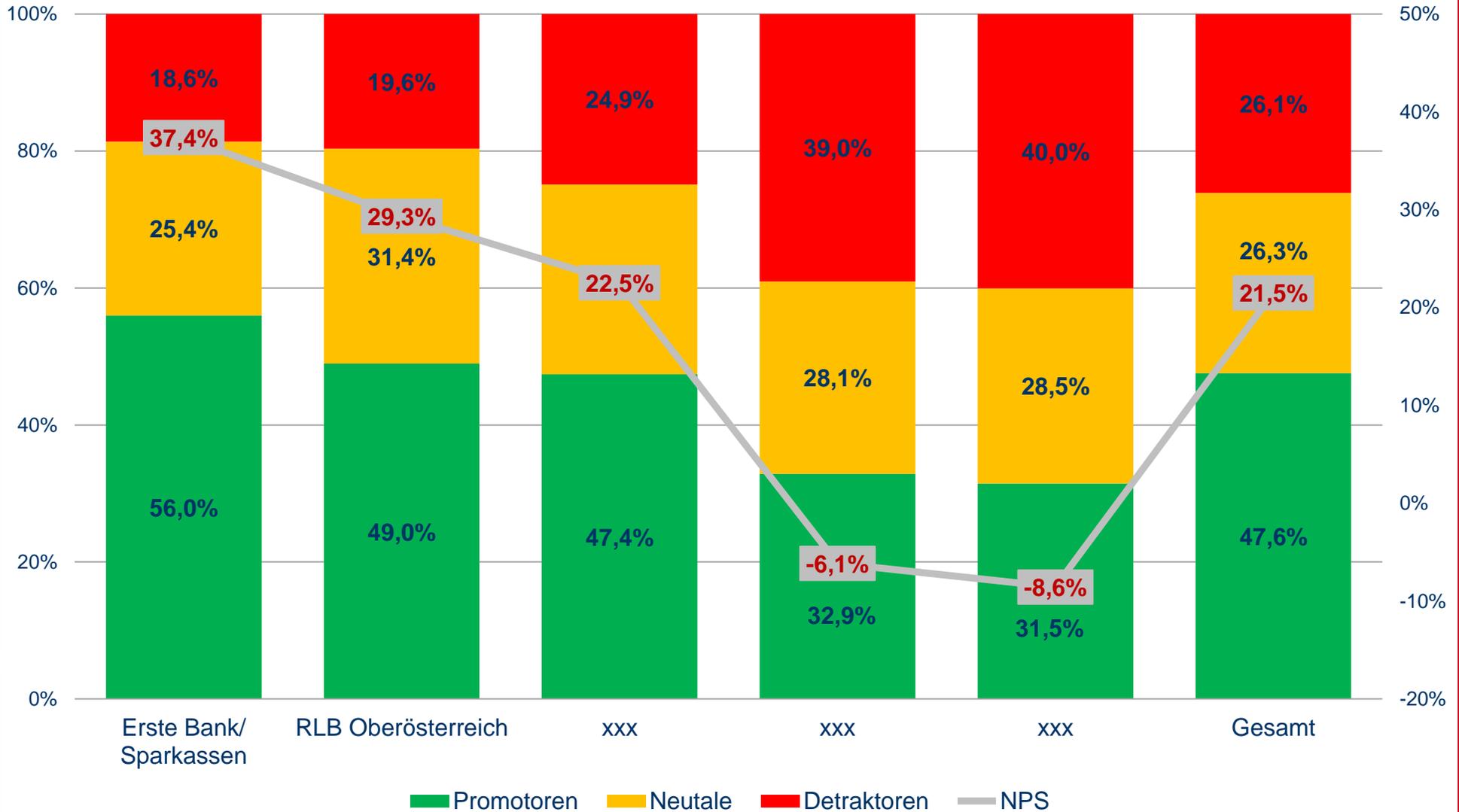
Durchschnitt 2015-2019	18,0
Gütesiegel "Sehr gut"	23,0
Gütesiegel "Hervorragend"	28,0
Gütesiegel "Exzellent"	33,0

VERSICHERUNGEN:

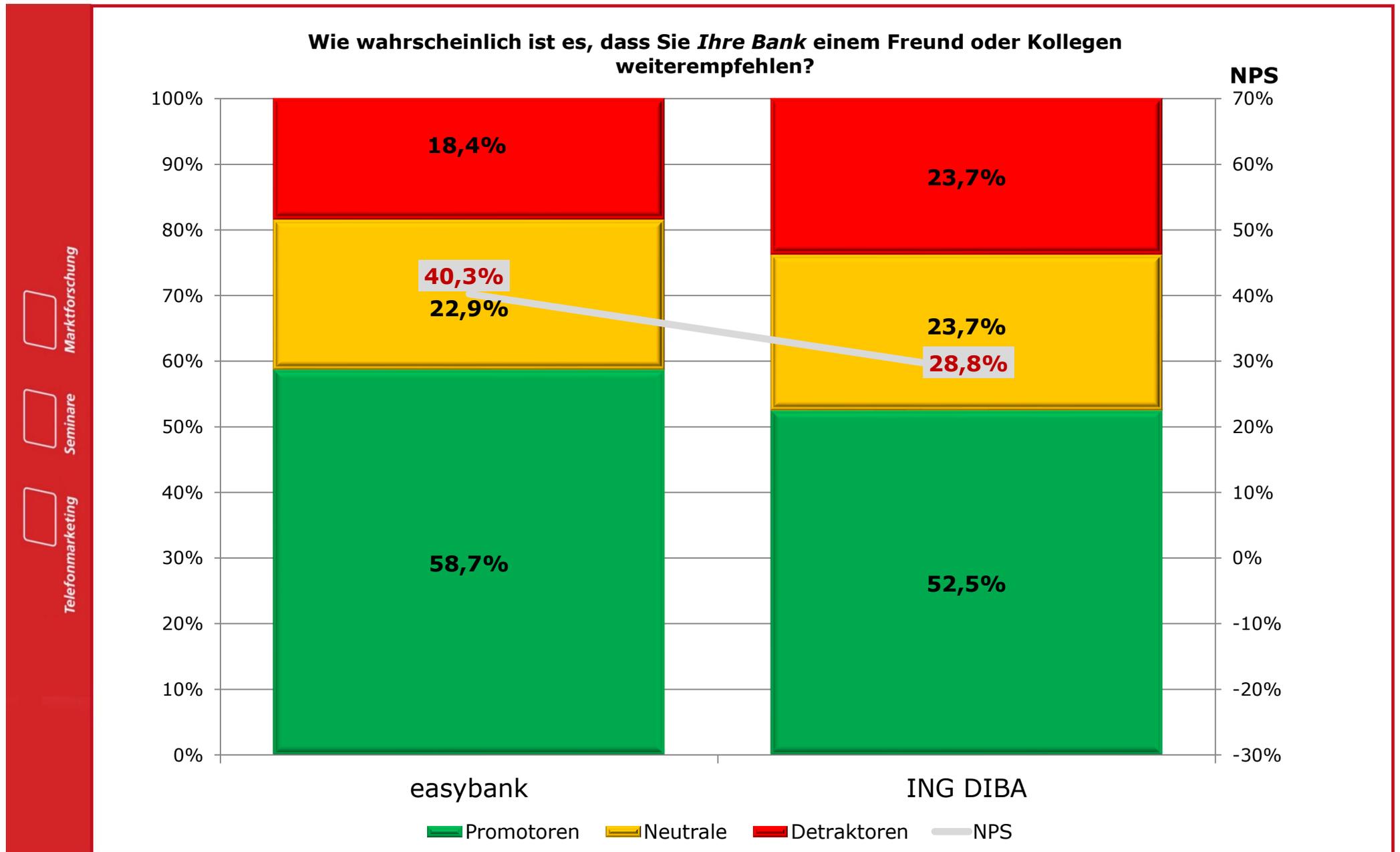
Durchschnitt 2015-2019	11,5
Gütesiegel "Sehr gut"	16,5
Gütesiegel "Hervorragend"	21,5
Gütesiegel "Exzellent"	26,5

Net-Promoter-Score Hauptbank 2020

Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre Hauptbank an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



NPS Direkt- und Spezialbanken 2020

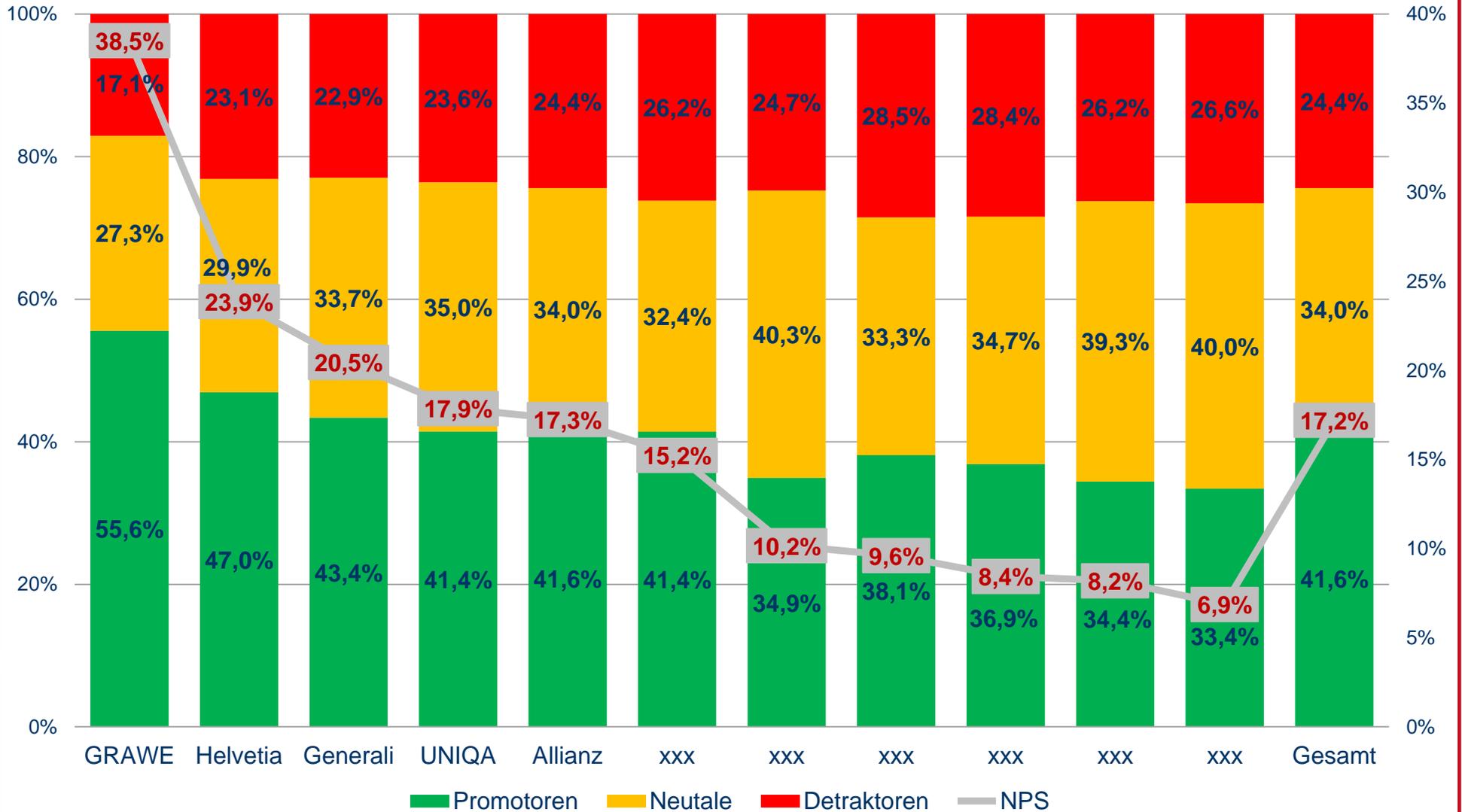


Net-Promoter-Score Regionalbanken 2020

REGIONALBANKEN	Promotoren	Neutrale	Detraktoren	NPS2020
Kärntner Sparkasse	55,9%	30,4%	13,7%	42,2%
Hypo Vorarlberg	62,0%	16,0%	22,0%	40,0%
VKB	56,7%	23,3%	20,0%	36,7%
Steiermärkische Bank- und Sparkasse	54,9%	23,9%	21,1%	33,8%
BKS Bank AG	49,0%	32,4%	18,6%	30,4%
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	54,3%	19,6%	26,1%	28,3%
Oberbank	52,6%	22,4%	25,0%	27,6%
Tiroler Sparkasse	50,0%	26,7%	23,3%	26,7%
Sparkasse Salzburg	48,6%	28,0%	23,4%	25,2%
Sparkasse Oberösterreich	49,8%	24,6%	25,5%	24,3%
xxx	50,0%	22,7%	27,3%	22,7%
xxx	48,6%	25,0%	26,4%	22,1%
xxx	45,9%	30,0%	24,1%	21,7%
xxx	45,1%	30,6%	24,3%	20,8%
xxx	47,6%	23,8%	28,6%	19,0%
xxx	42,9%	31,4%	25,7%	17,1%
xxx	41,7%	28,3%	30,0%	11,7%
xxx	39,0%	29,3%	31,7%	7,3%
xxx	41,1%	25,0%	33,9%	7,1%
xxx	41,5%	22,3%	36,2%	5,2%
xxx	37,1%	30,6%	32,3%	4,8%
xxx	36,4%	30,0%	33,6%	2,7%
xxx	29,6%	31,5%	38,9%	-9,3%
xxx	28,4%	32,4%	39,2%	-10,8%

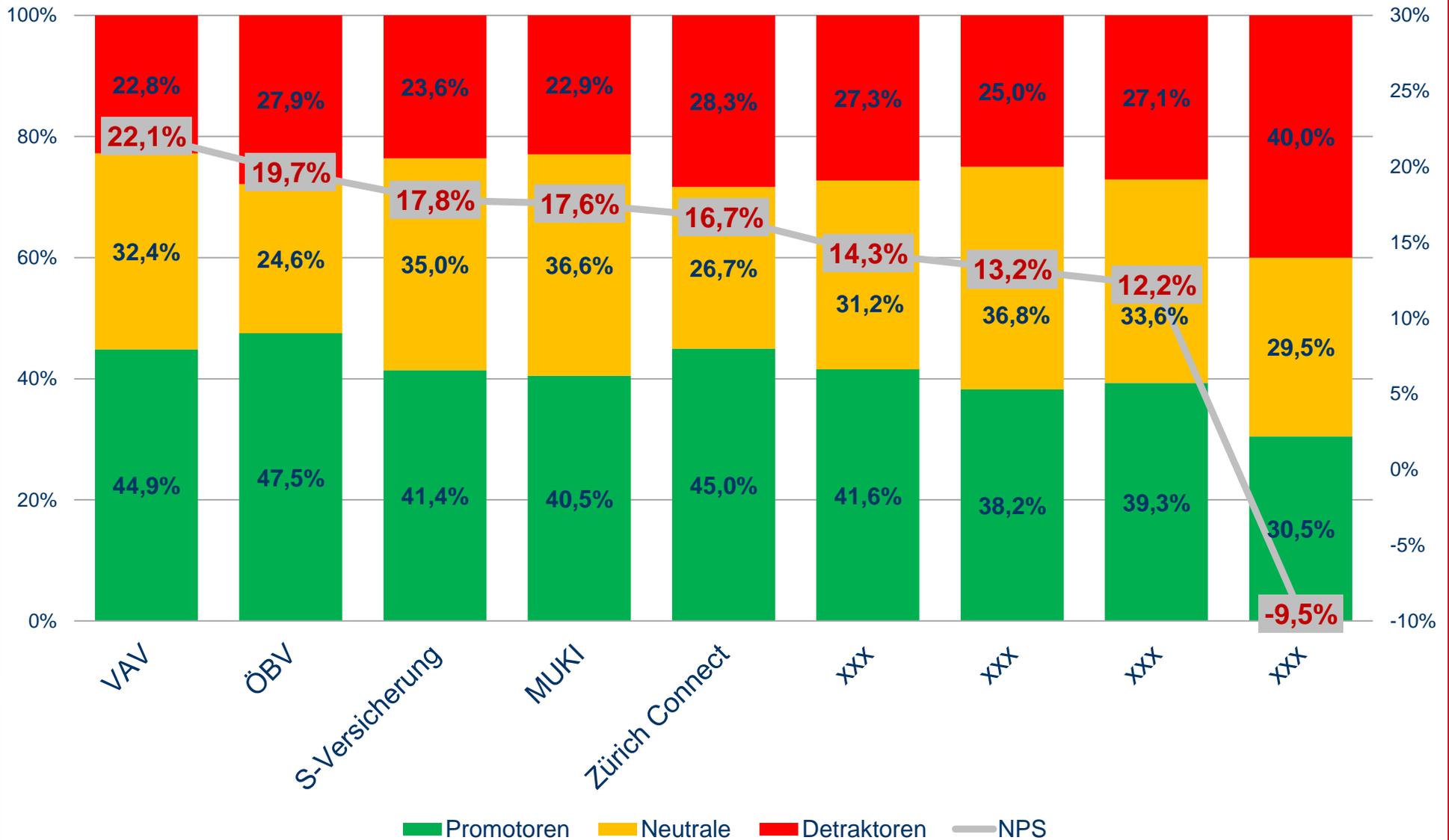
Net-Promoter-Score Hauptversicherung

Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre Hauptversicherung an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



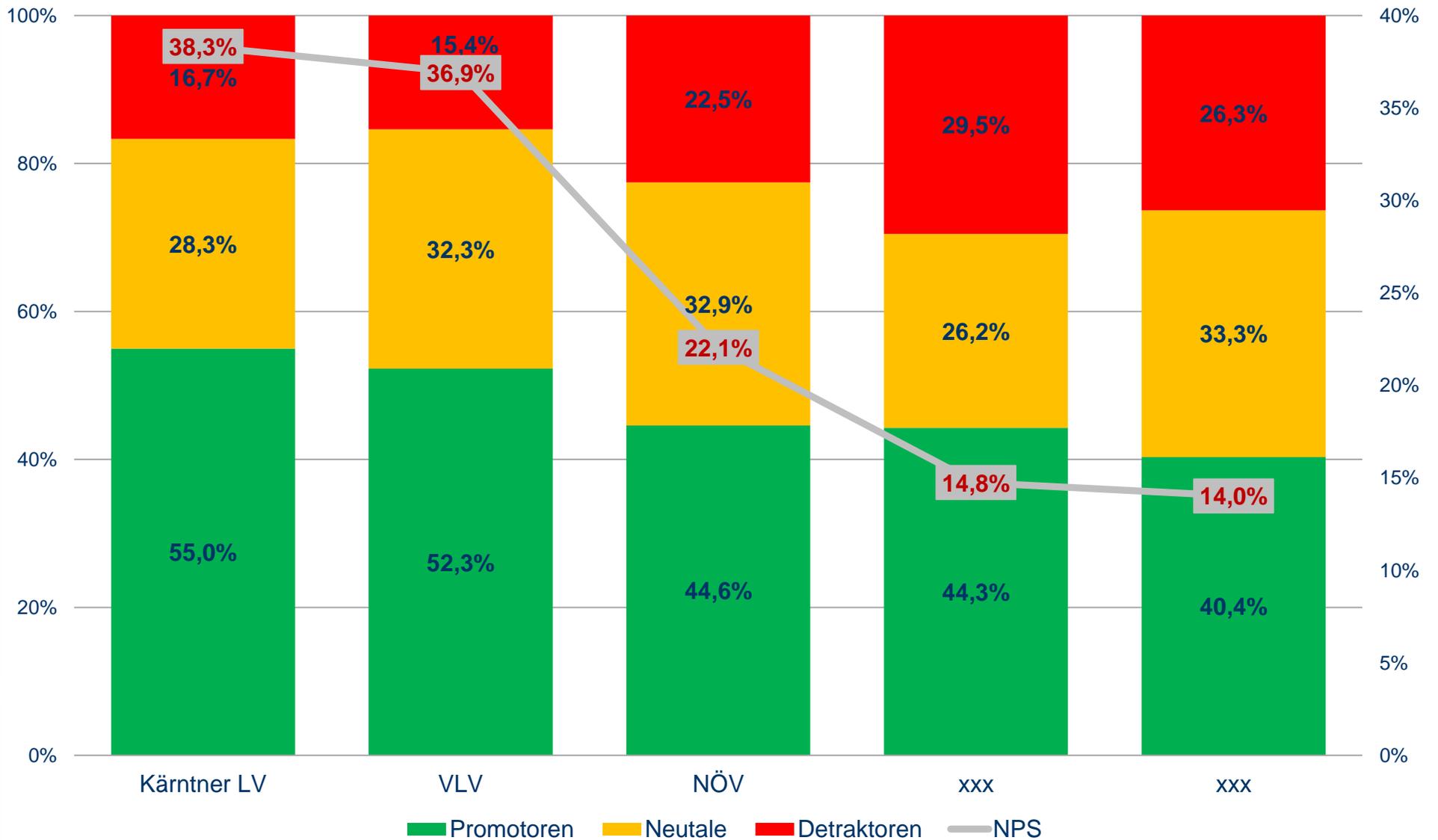
NPS Spezialversicherungen 2020

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Haupt- bzw. Zweitversicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



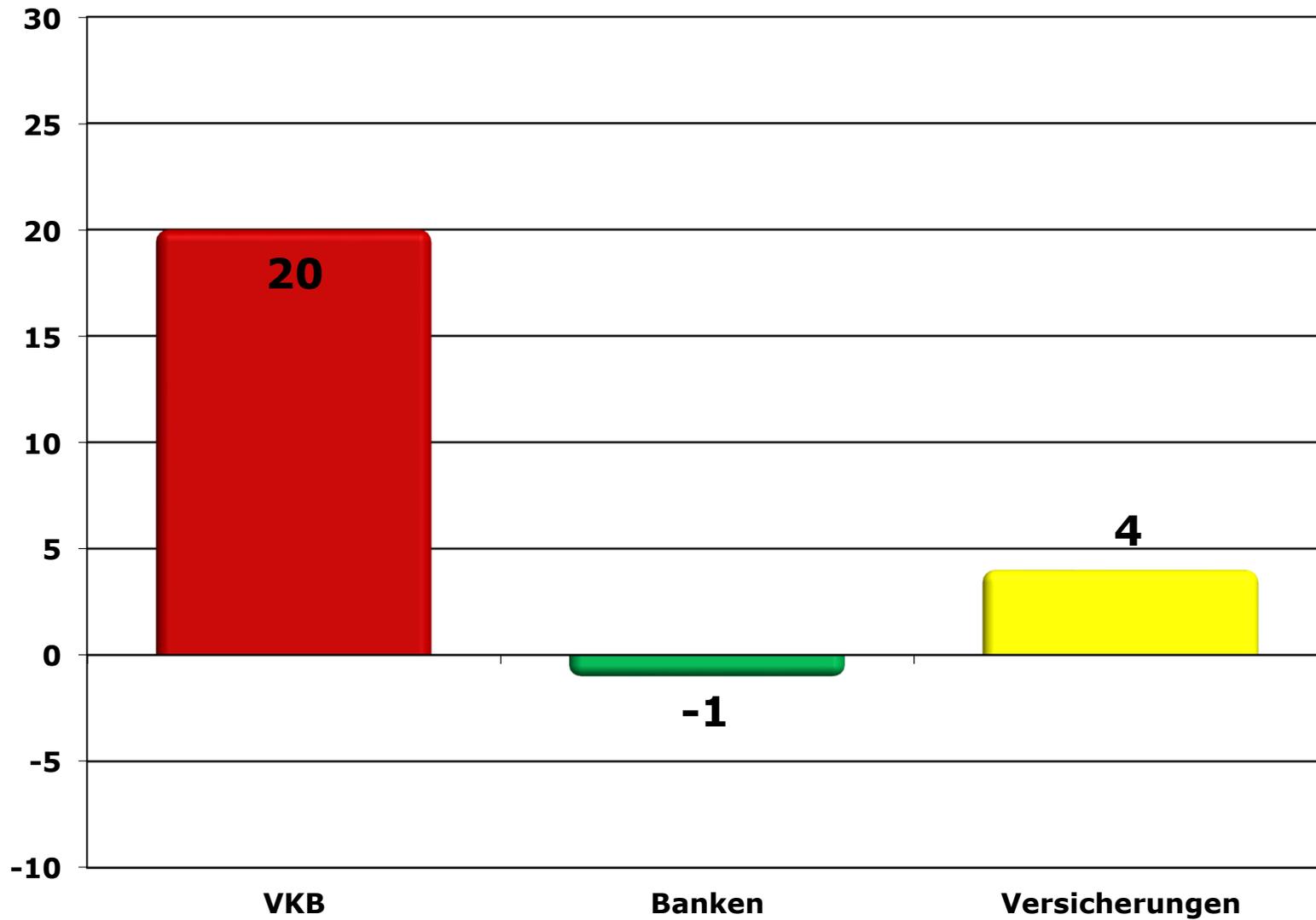
NPS Regionalversicherungen 2020

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Haupt- bzw. Zweitversicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



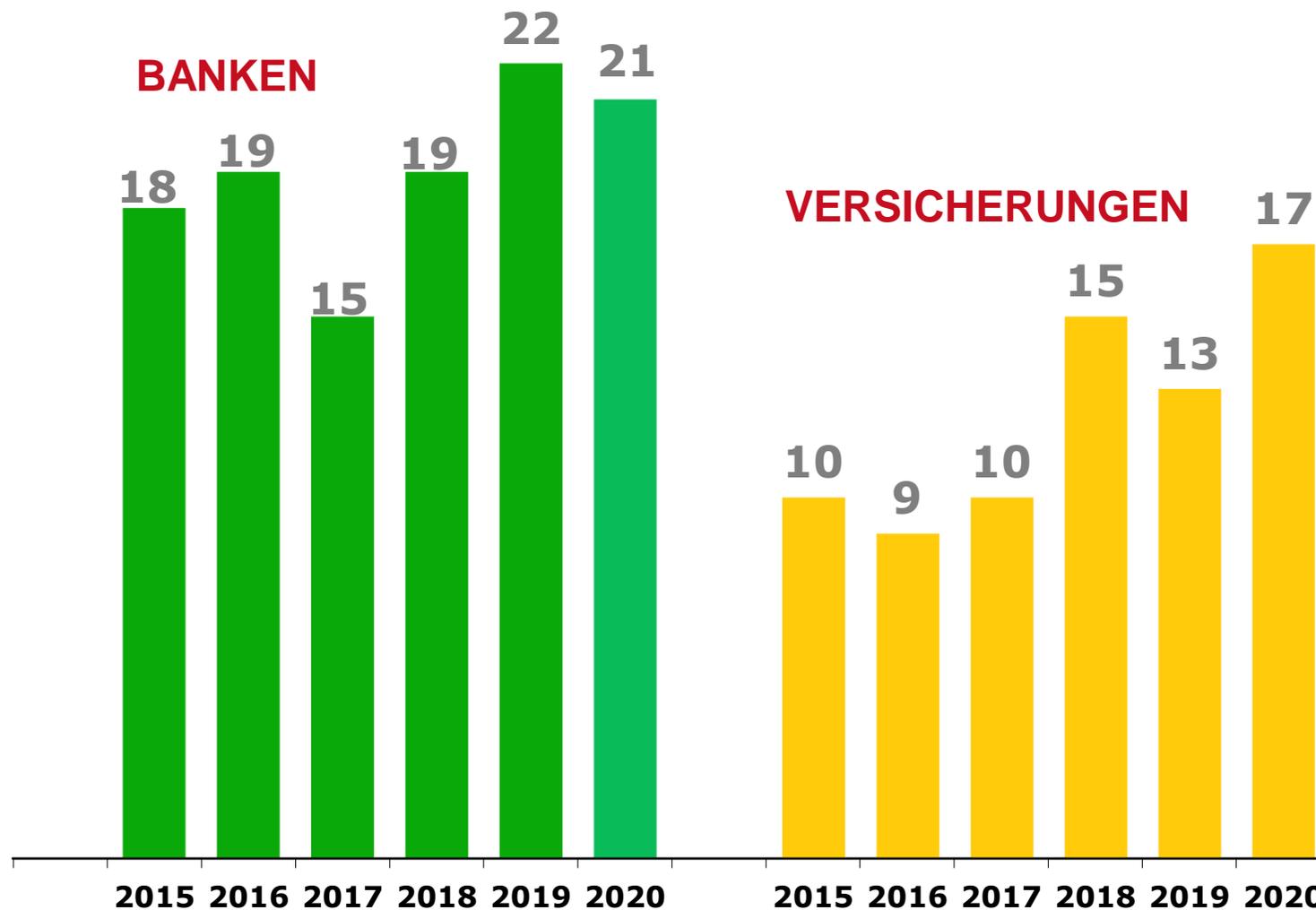
Aufsteiger des Jahres 2020

NPS-Veränderung gegenüber 2019 in Prozentpunkten



NPS der Branchen im Zeitverlauf

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?

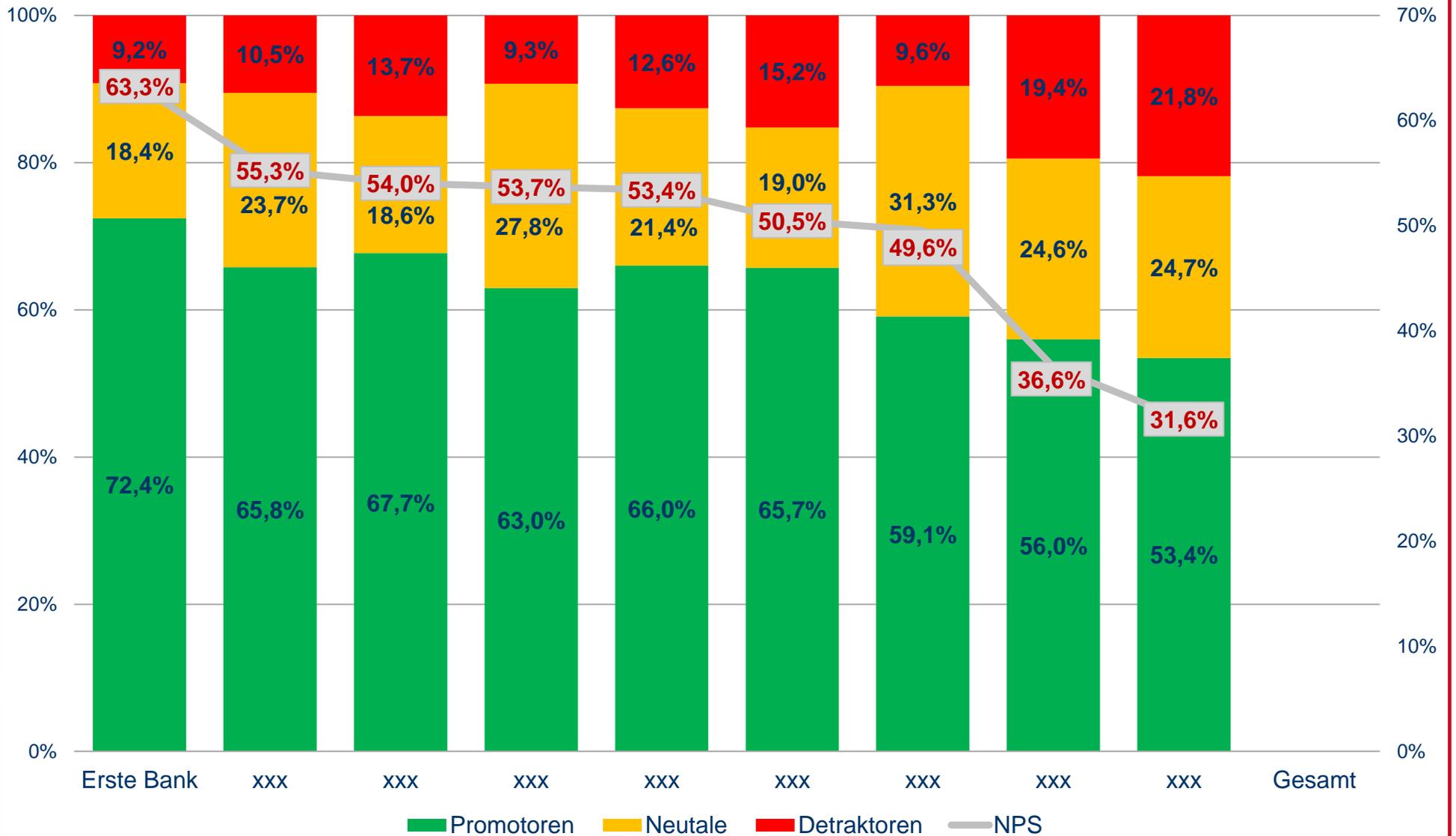


Ergebnis Recommender 2020

NPS Bankbetreuer 2020

(Hauptbank, Beratung im letzten Jahr)

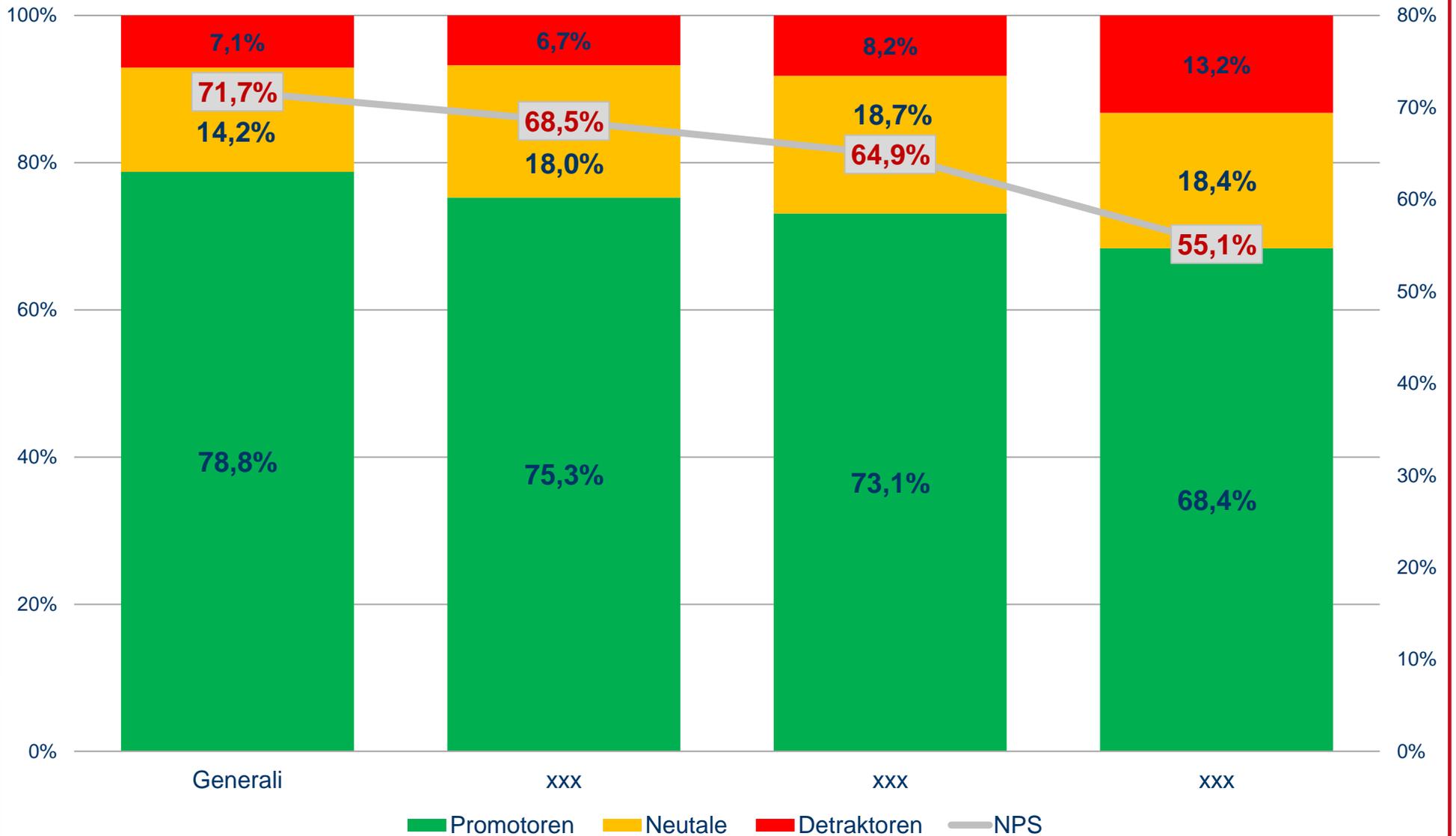
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihren BERATER/IN* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



NPS Versicherungsbetreuer 2020

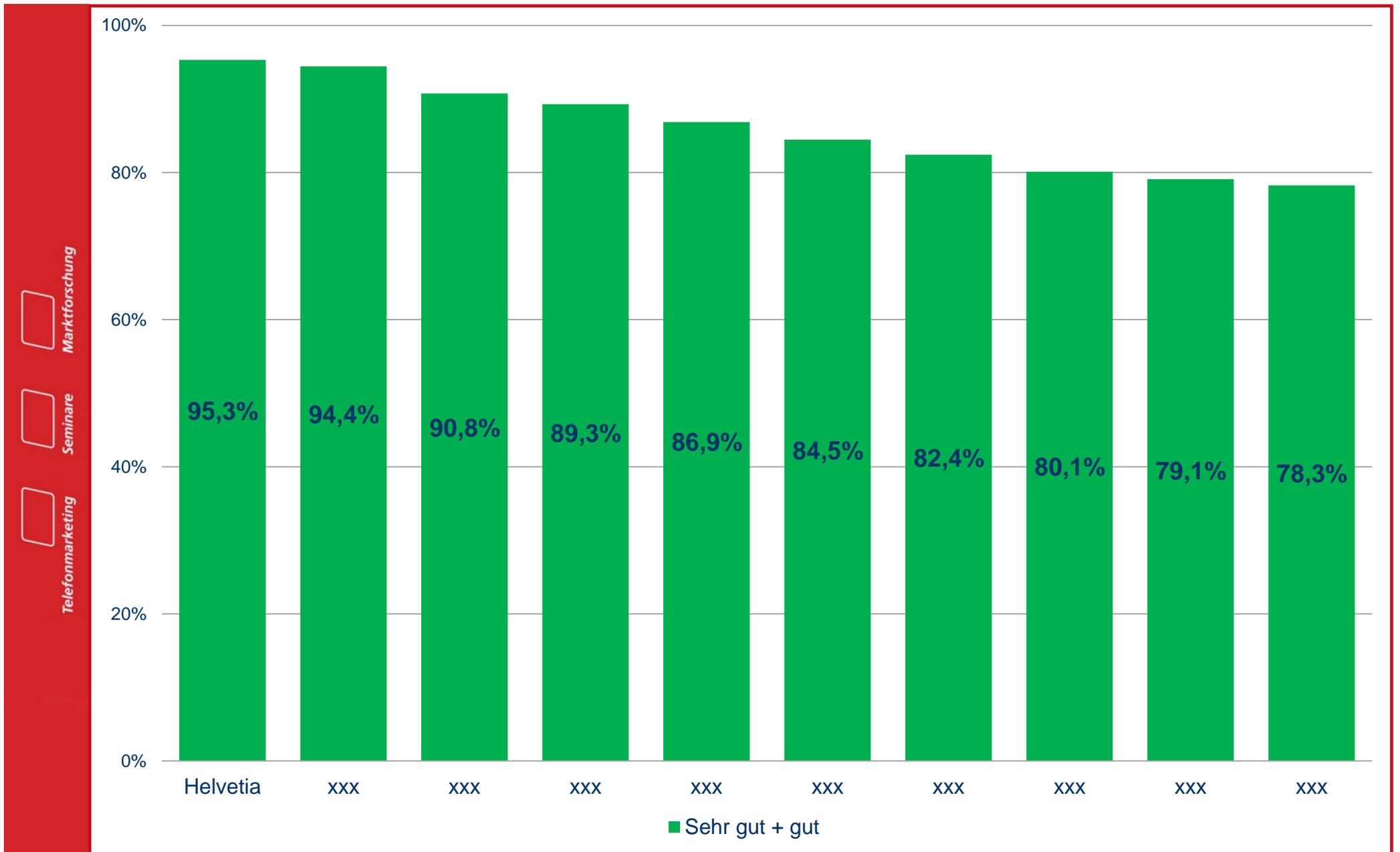
(Hauptversicherung, Außendienst, Beratung im letzten Jahr)

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihren BERATER/IN* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Telefonmarketing
Seminare
Marktforschung

Beste Schadensbearbeitung 2020



Bei Fragen zur Studie wenden Sie sich bitte an:

MMag. Robert Sobotka

Telemark Marketing

Zehetnergasse 6/2

1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

Email: robert.sobotka@telemark-marketing.com