



# RECOMMENDER 2019

in Zusammenarbeit mit dem  
Finanzmarketing-Verband Österreich



*Telefonmarketing*



*Seminare*



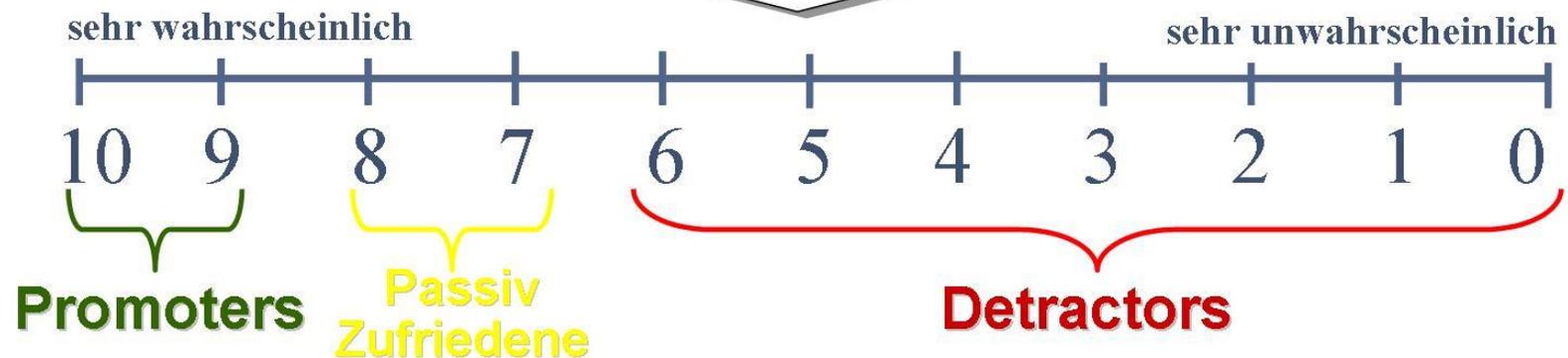
*Marktforschung*

## RECOMMENDER 2019

- AUFTRAGGEBER: **FINANZ-MARKETING VERBAND ÖSTERREICH**
- AUSFÜHRENDES INSTITUT: **TELEMARK MARKETING**
- PROJEKTLEITUNG (TELEMARK MARKETING): MMag. Robert Sobotka, MBA  
([robert.sobotka@telemark-marketing.com](mailto:robert.sobotka@telemark-marketing.com))
- GRUNDGESAMTHEIT: Österreichische Kunden von Versicherungen und Banken im Alter von 18+ 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 7.627 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.297 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen Jänner 2019 und März 2019 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<sup>®</sup> = % 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

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

Bank Austria	975
BAWAG P.S.K.	907
Erste Bank	664
Raiffeisen Landesbank NÖ-W	609
Raiffeisen Oberösterreich	445
Sonstige	4024
Gesamt	7627

Für den Bewerb „Großbanken“ werden nur Institute mit einer Bilanzsumme >25 Mrd. Euro qualifiziert.

# Haupt- und Zweitbank

Marktforschung  
Seminare  
Telefonmarketing

Bank Austria	1185
BAWAG P.S.K.	1147
Erste Bank	825
Raiffeisen LB NÖ-W	739
ING-DiBa Austria	521
Raiffeisen Oberösterreich	517
easybank	472
Raiffeisenlandesbank Steiermark	446
Steiermärkische Bank und Sparkasse	328
Allg. Sparkasse Oberösterreich	326
Raiffeisenverband Salzburg	223
Raiffeisenlandesbank Tirol	212
Oberbank	207
Tiroler Sparkasse Bank	159
Raiffeisenlandesbank Kärnten	128
Raiffeisenlandesbank Vorarlberg	126
Bank für Kärnten und Steiermark	118
Raiffeisenlandesbank Burgenland	107
Salzburger Sparkasse Bank	105
Kärntner Sparkasse	103
Volksbank Wien	98
Hypo NOE	91
Volksbank Steiermark	78
Volksbank Oberösterreich	75
Anadi Bank	73
Bank für Tirol und Vorarlberg	72
VKB	72
Hypo OÖ	55
Hypo Tirol	55
Volksbank Salzburg	54
Bank Burgenland	52

Für den Bewerb „Direkt- und Spezialbanken“ sind zur Qualifikation 50 Nennungen notwendig. Dieses Kriterium erfüllten nur zwei Direktbanken.

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Regionalbanken“ nur Institute berücksichtigt, die über 50 Nennungen erzielten und in weniger als 7 Bundesländern genannt wurden.

<b>UNIQA</b>	1419
<b>Generali</b>	1012
<b>Allianz</b>	889
<b>Wiener Städtische</b>	845
<b>GRAWE</b>	353
<b>Zürich Versicherung</b>	328
<b>Wüstenrot</b>	307
<b>Donau</b>	297
<b>Helvetia</b>	292
<b>Raiffeisen</b>	220
<b>NÖ Landesversicherung</b>	190
<b>Ergo</b>	184
<b>OÖ Landesversicherung</b>	168
<b>Merkur</b>	146
<b>s-Versicherung</b>	91
<b>MUKI</b>	83
<b>HDI Hannover</b>	76
<b>VAV</b>	59
<b>BAWAG P.S.K. Versicherung</b>	59
<b>Zürich Connect</b>	52
<b>Tiroler Landesversicherung</b>	51
<b>Österreichische Beamtenversicherung</b>	47
<b>Vorarlberger Landesversicherung</b>	39
<b>Kärntner Landesversicherung</b>	39
<b>ARAG</b>	20
<b>SK Versicherung (ÖAMTC)</b>	17
<b>DAS</b>	10
<b>Nürnberger</b>	9
<b>Gothaer</b>	3

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, s-Versicherung, Ergo und die BAWAG P.S.K. Versicherung wurden als Bankversicherungen in einem eigenen Bewerb gewertet.

# Haupt- und Zweitversicherung

<b>UNIQA</b>	2057
<b>Generali</b>	1461
<b>Wiener Städtische</b>	1345
<b>Allianz</b>	1284
<b>Donau</b>	510
<b>Zürich Versicherung</b>	500
<b>Wüstenrot</b>	495
<b>GRAWE</b>	480
<b>Helvetia</b>	452
<b>Raiffeisen</b>	381
<b>Ergo</b>	353
<b>Merkur</b>	325
<b>NÖ Landesversicherung</b>	243
<b>OÖ Landesversicherung</b>	239
<b>MUKI</b>	220
<b>s-Versicherung</b>	190
<b>HDI Hannover</b>	184
<b>VAV</b>	132
<b>ARAG</b>	122
<b>Österreichische Beamtenversicherung</b>	106
<b>BAWAG P.S.K. Versicherung</b>	103
<b>Zürich Connect</b>	83
<b>Tiroler Landesversicherung</b>	69
<b>Vorarlberger Landesversicherung</b>	59
<b>Kärntner Landesversicherung</b>	55
<b>SK Versicherung</b>	45
<b>DAS</b>	42
<b>Nürnberg</b>	22
<b>Gothaer</b>	11

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

Um ein Gütesiegel 2019 zu erhalten, muss der NPS des Institutes den durchschnittlichen Branchen NPS der letzten fünf Jahre um 5%; 10% bzw. 15%-Punkte übertreffen.

## **BANKEN:**

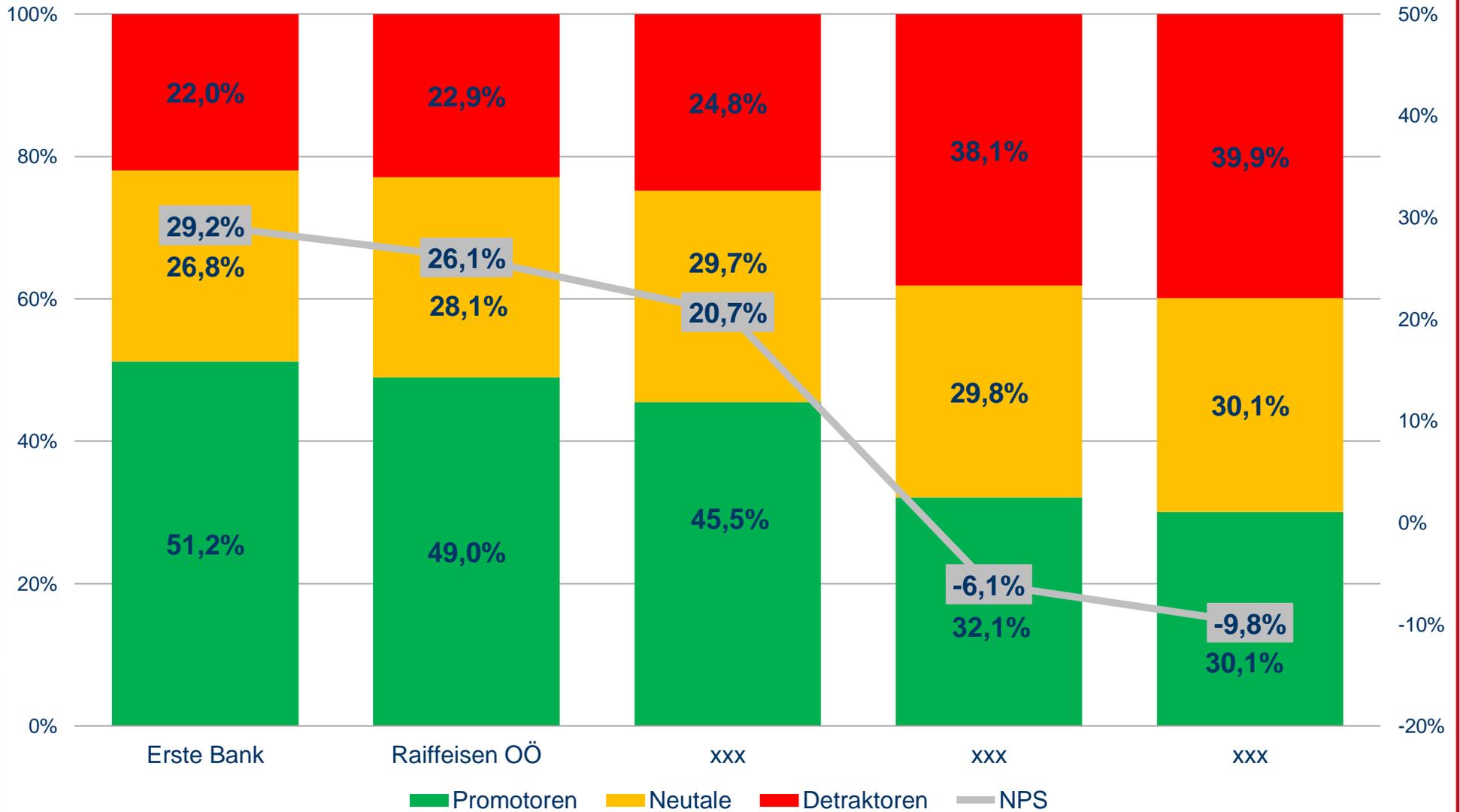
Durchschnitt 2014-2018	17,9
Gütesiegel "Sehr gut"	22,9
Gütesiegel "Hervorragend"	27,9
Gütesiegel "Exzellent"	32,9

## **VERSICHERUNGEN:**

Durchschnitt 2014-2018	10,6
Gütesiegel "Sehr gut"	15,6
Gütesiegel "Hervorragend"	20,6
Gütesiegel "Exzellent"	25,6

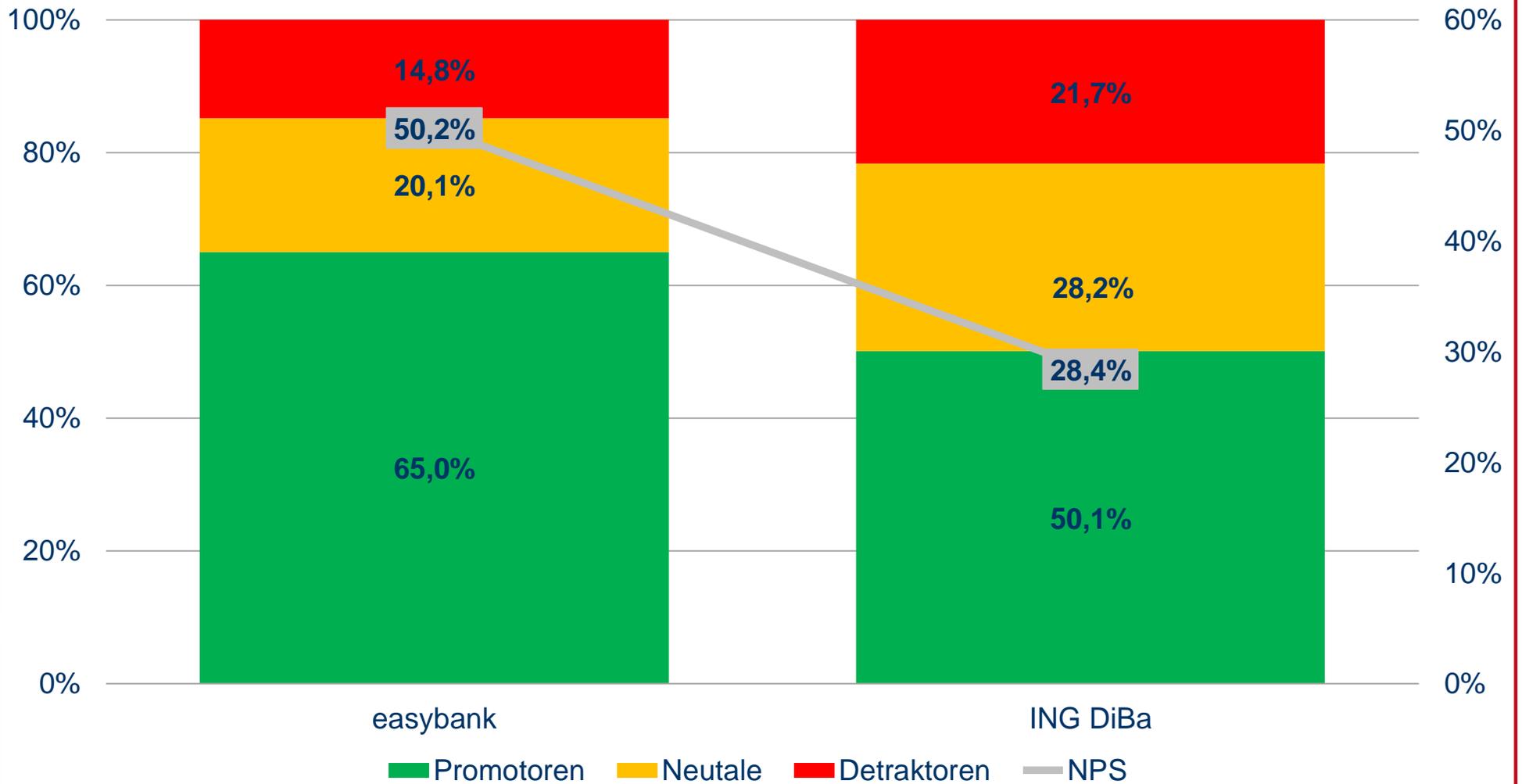
# Net-Promoter-Score Großbanken 2019

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".



# Net-Promoter-Score Direktbanken 2019

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

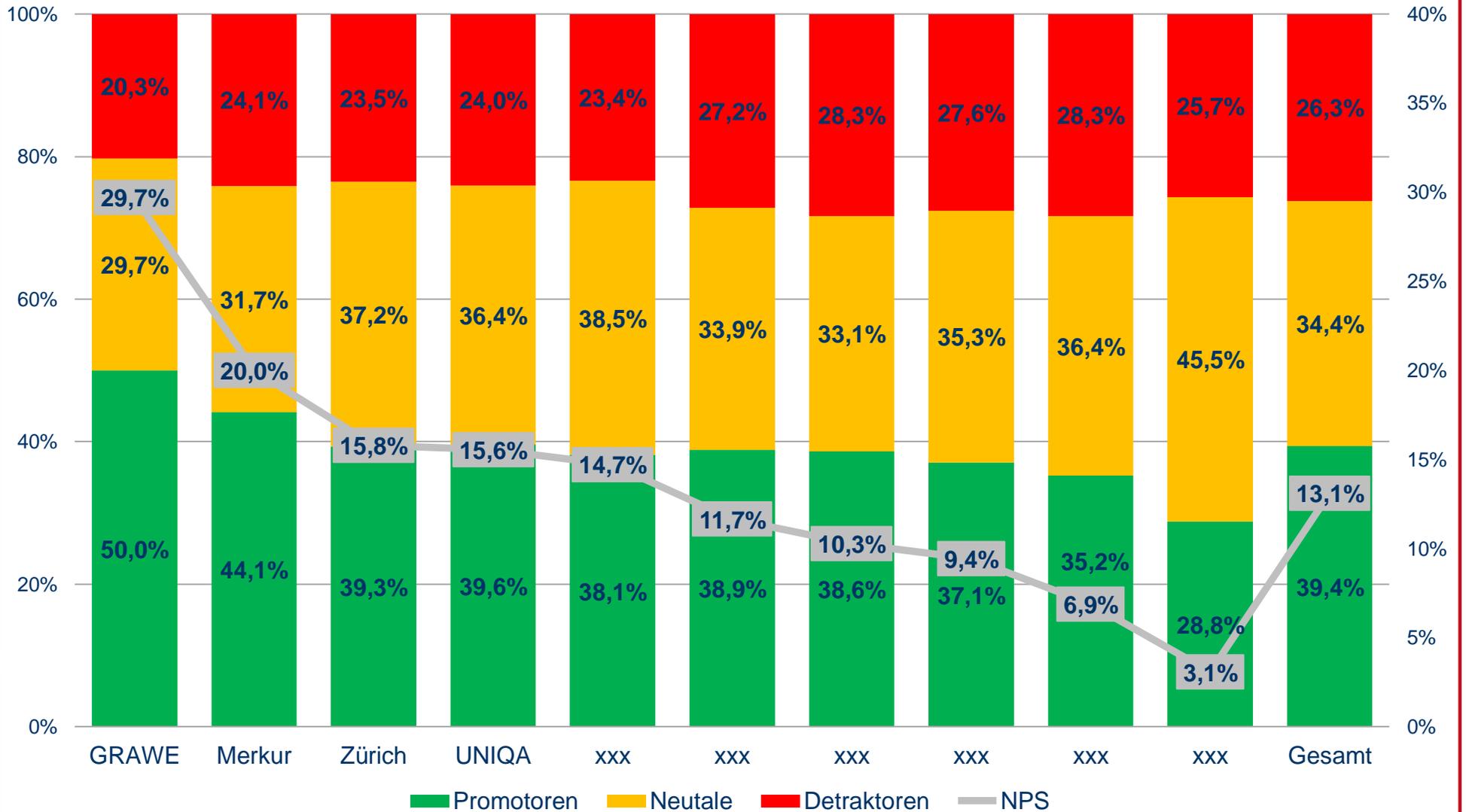


# NPS Regionalbanken 2019

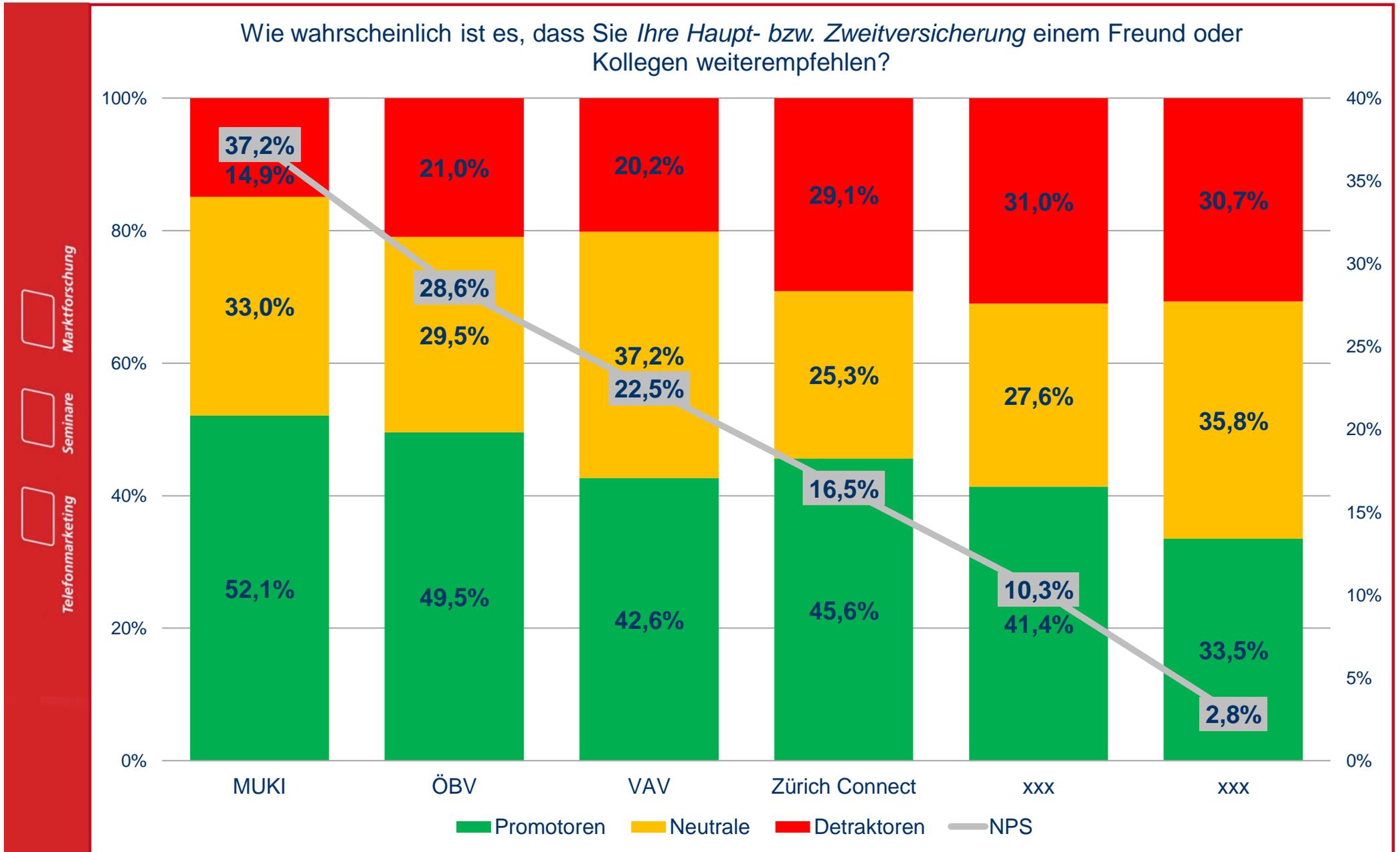
Bank	Promotoren	Neutrale	Detraktoren	NPS
Raiffeisenlandesbank Kärnten	52,3%	32,0%	15,6%	36,7%
Raiffeisenlandesbank Vorarlberg	52,4%	29,4%	18,3%	34,1%
Allg. Sparkasse Oberösterreich	52,1%	28,5%	19,3%	32,8%
Tiroler Sparkasse Bank	50,9%	30,2%	18,9%	32,1%
Steiermärkische Bank und Sparkasse	50,6%	30,5%	18,9%	31,7%
Oberbank	51,2%	28,0%	20,8%	30,4%
Kärntner Sparkasse	51,5%	27,2%	21,4%	30,1%
Volksbank Wien	50,0%	27,6%	22,4%	27,6%
Bank Burgenland	46,2%	34,6%	19,2%	26,9%
Salzburger Sparkasse Bank	46,7%	32,4%	21,0%	25,7%
Raiffeisenlandesbank Burgenland	47,7%	29,0%	23,4%	24,3%
Hypo Niederösterreich	48,4%	27,5%	24,2%	24,2%
Bank für Tirol und Vorarlberg	44,4%	34,7%	20,8%	23,6%
Raiffeisenlandesbank Steiermark	46,6%	30,3%	23,1%	23,5%
xxx	45,5%	30,9%	23,6%	21,8%
xxx	47,1%	26,5%	26,5%	20,6%
xxx	47,5%	24,6%	28,0%	19,5%
xxx	46,3%	25,9%	27,8%	18,5%
xxx	44,4%	27,8%	27,8%	16,7%
xxx	43,4%	25,0%	31,6%	11,8%
xxx	38,2%	34,5%	27,3%	10,9%
xxx	42,3%	25,6%	32,1%	10,3%
xxx	38,7%	29,3%	32,0%	6,7%
xxx	30,1%	38,4%	31,5%	-1,4%

# Net-Promoter-Score Hauptversicherung 2019

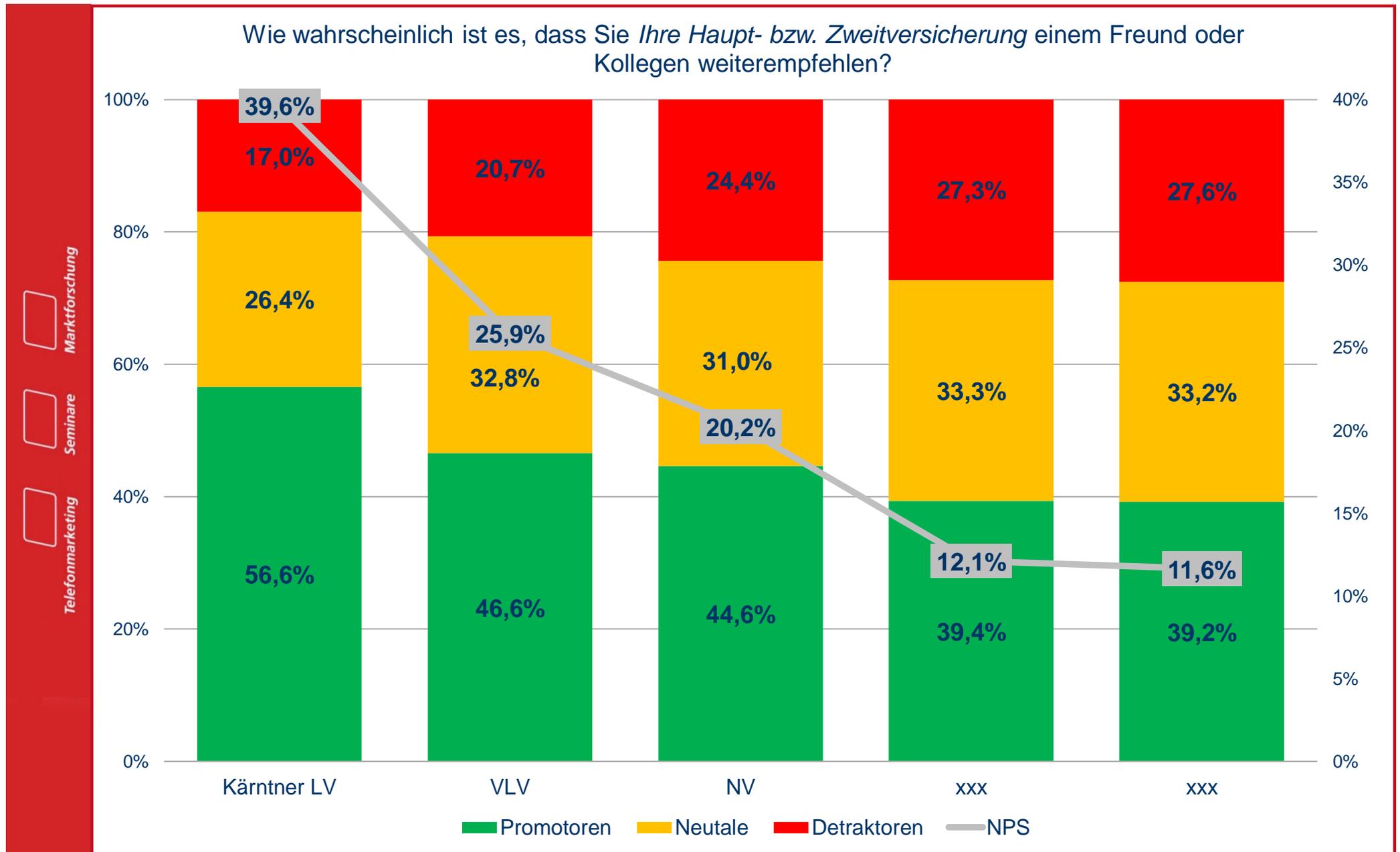
Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre Hauptversicherung an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



# NPS Direkt- und Spezialversicherungen 2019

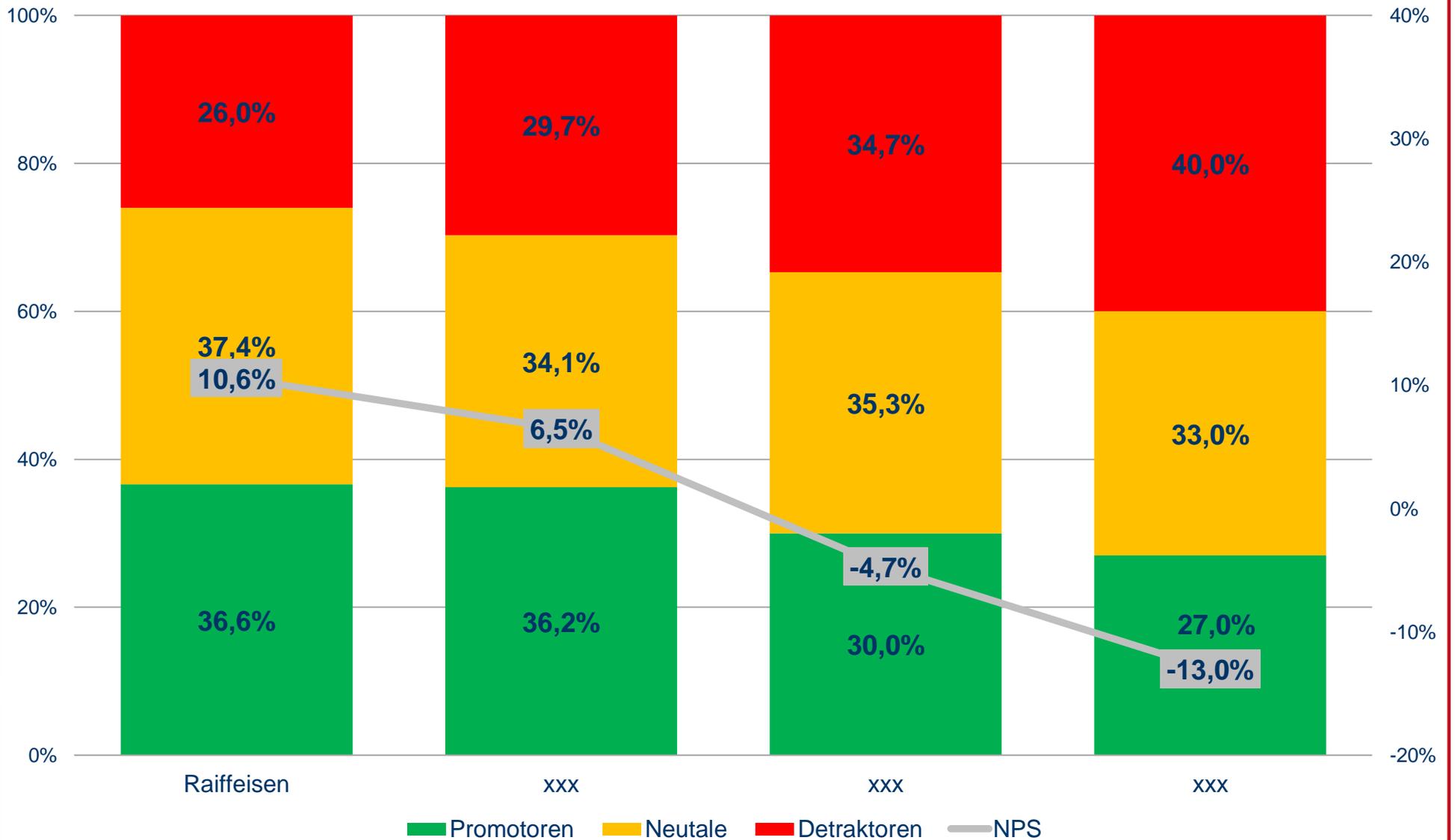


# NPS Regionalversicherungen 2019



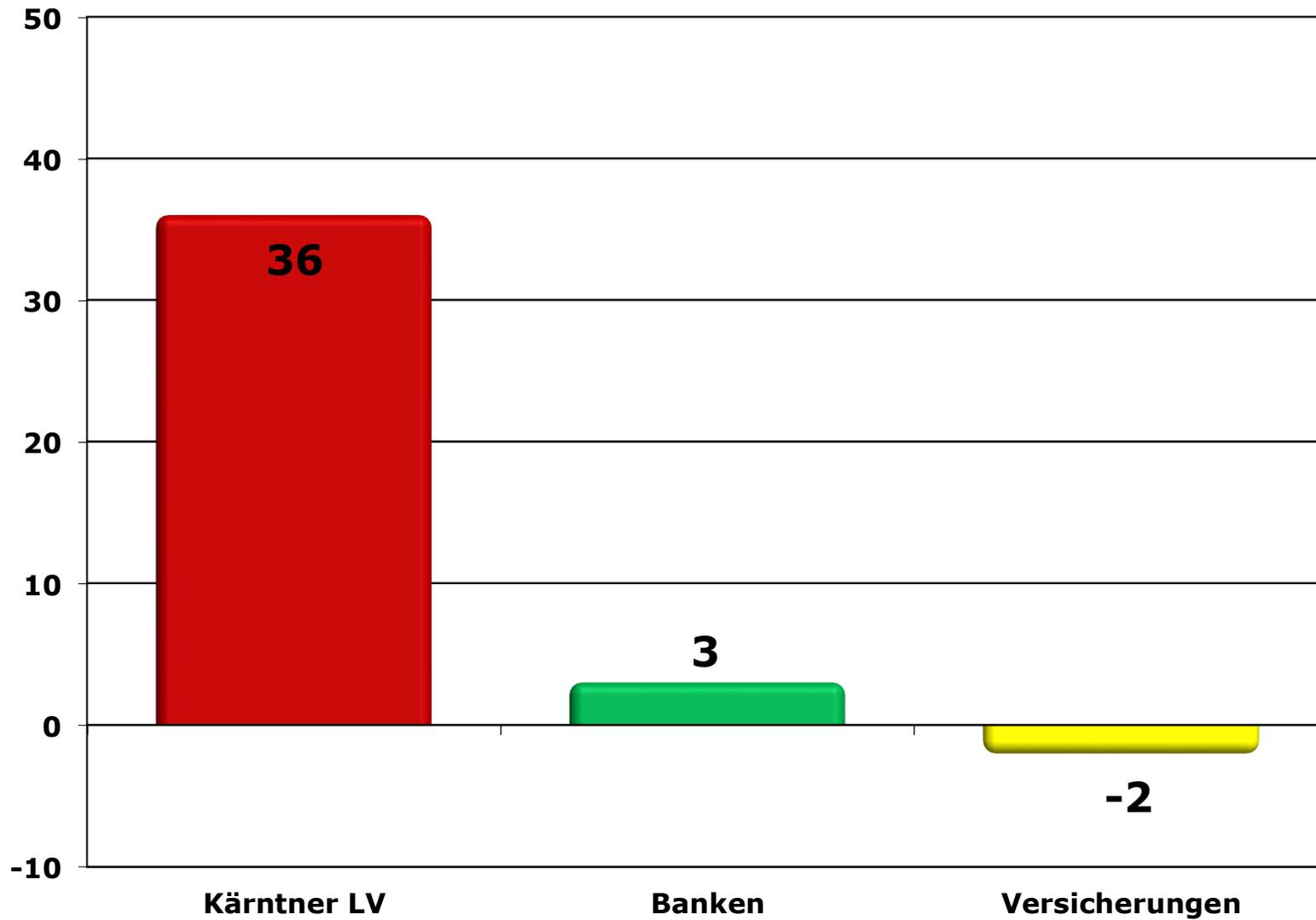
# NPS Bankversicherer 2019

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



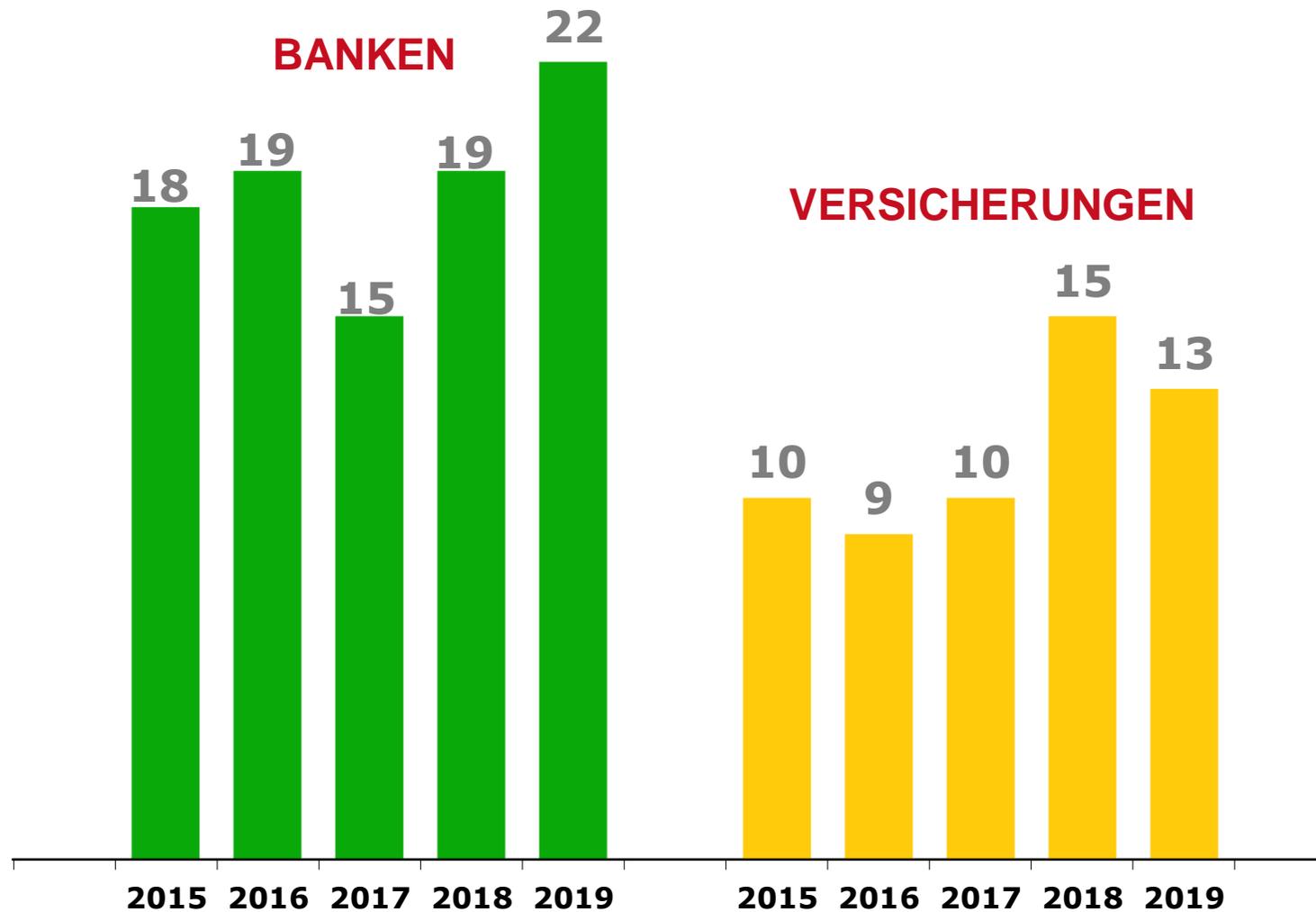
# Aufsteiger des Jahres 2019

## NPS-Veränderung gegenüber 2018 in Prozentpunkten



# NPS der Branchen im Zeitverlauf

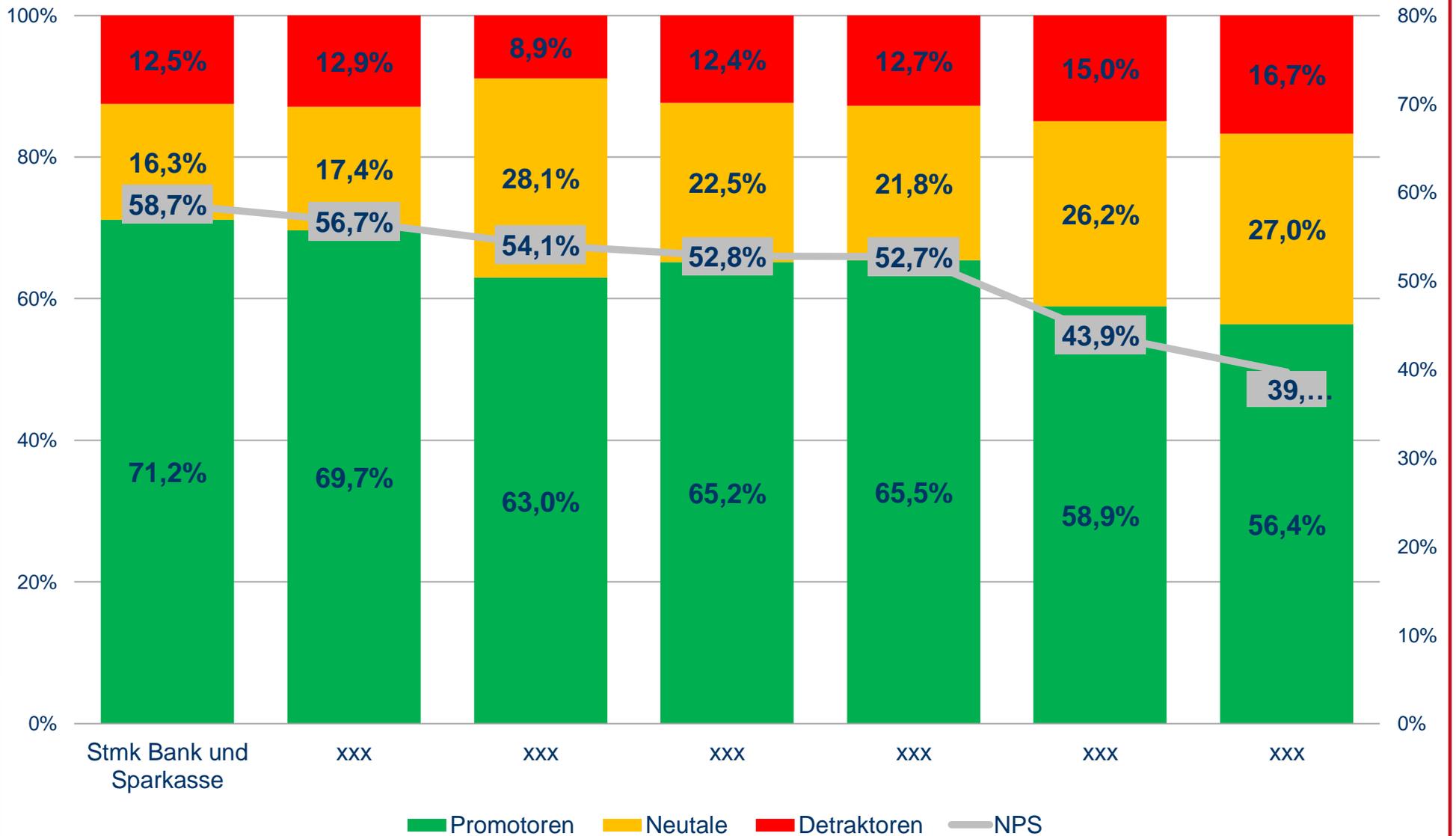
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



# NPS Bankberater 2019

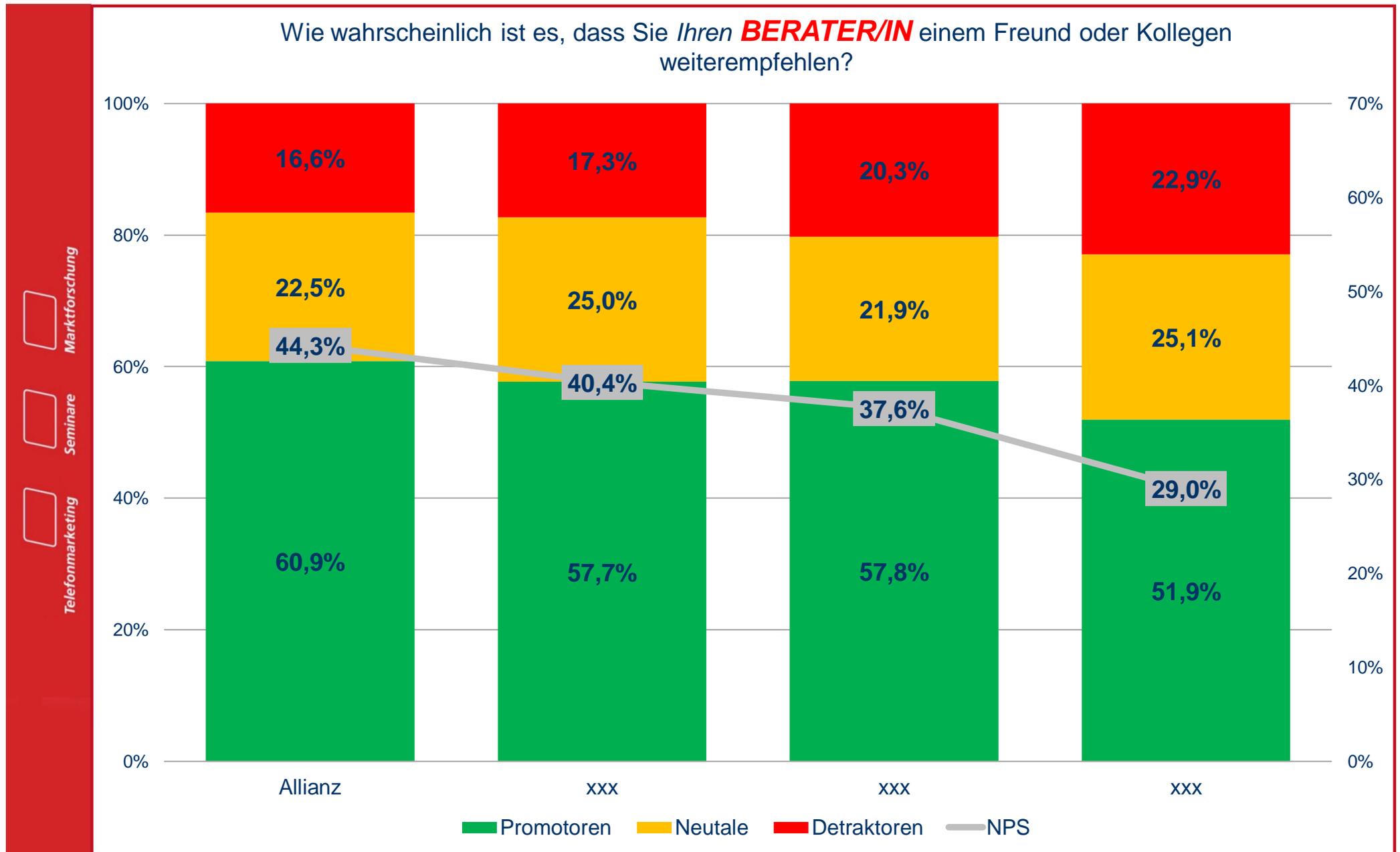
(Hauptbank, Beratung im letzten Jahr)

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



# NPS Versicherungsberater 2019

(Hauptversicherung, Außendienst, Beratung im letzten Jahr)



Bei Fragen zur Studie wenden Sie sich bitte an:

MMag. Robert Sobotka

Telemark Marketing

Zehetnergasse 6/2

1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-1013

Email: [robert.sobotka@telemark-marketing.com](mailto:robert.sobotka@telemark-marketing.com)