



# Recommender 2022

in Zusammenarbeit mit dem  
Finanzmarketing-Verband Österreich



*Telefonmarketing*



*Seminare*



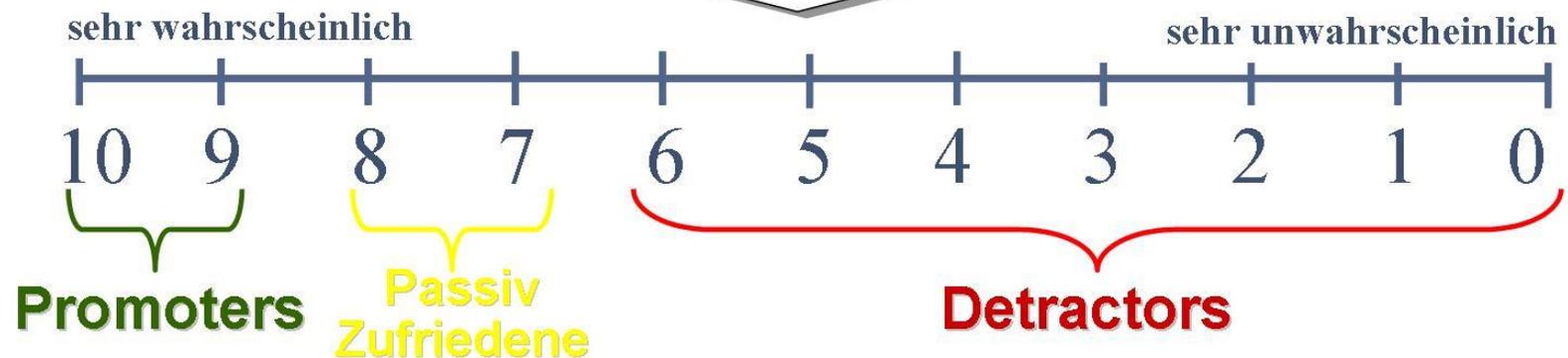
*Marktforschung*

## RECOMMENDER 2022

- 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 ab 16 Jahren
- ERHEBUNGSMETHODIK: Multimode: 4283 Telefonische Interviews + 3973 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=8.256).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 8.256 Personen befragt. Davon beurteilten 7.982 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.714 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 10. Jänner 2022 und 16. März 2022 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

<b>UNIQA</b>	1 392
<b>Generali</b>	1 134
<b>Allianz</b>	980
<b>Wiener Städtische</b>	914
<b>Zürich Versicherung</b>	368
<b>GRAWE</b>	352
<b>Wüstenrot</b>	303
<b>Donau</b>	299
<b>Helvetia</b>	290
<b>NV</b>	214
<b>Raiffeisen Versicherung</b>	202
<b>ERGO</b>	181
<b>OÖV</b>	169
<b>Merkur</b>	147
<b>MUKI</b>	99
<b>VAV</b>	85
<b>HDI Hannover</b>	84
<b>S-Versicherung</b>	75
<b>ÖBV</b>	49
<b>Zürich Connect</b>	45
<b>Tiroler Landesversicherung</b>	42
<b>Vorarlberger Landesversicherung</b>	34
<b>BAWAG P.S.K. Versicherung</b>	34
<b>Kärntner Landesversicherung</b>	31
<b>ARAG</b>	21
<b>DAS</b>	12
<b>Gothaer</b>	2

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 NV nicht gewertet. Raiffeisen und s-Versicherung, als Bankversicherungen im Bewerb „Direkt- und Spezialversicherungen“ gewertet.

# Haupt- und Zweitversicherung

<b>UNIQA</b>	2037
<b>Generali</b>	1556
<b>Wiener Städtische</b>	1375
<b>Allianz</b>	1362
<b>Zürich Versicherung</b>	553
<b>GRAWE</b>	508
<b>Wüstenrot</b>	480
<b>Donau</b>	478
<b>Helvetia</b>	445
<b>ERGO</b>	349
<b>Merkur</b>	331
<b>Raiffeisen</b>	328
<b>NV</b>	269
<b>OÖV</b>	236
<b>HDI Hannover</b>	210
<b>MUKI</b>	197
<b>VAV</b>	171
<b>S-Versicherung</b>	143
<b>ÖBV</b>	106
<b>ARAG</b>	105
<b>Zürich Connect</b>	81
<b>BAWAG P.S.K. Versicherung</b>	65
<b>Tiroler Landesversicherung</b>	60
<b>D.A.S.</b>	52
<b>Vorarlberger Landesversicherung</b>	52
<b>Kärntner Landesversicherung</b>	52

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	2 250
Erstebank/ Sparkassen	2 075
Unicredit Bank Austria	992
BAWAG P.S.K.	882
Volksbanken	422
Hypobanken	239

Grossbanken	
Unicredit Bank Austria	992
BAWAG P.S.K.	882
Erstebank	841
RLB NÖ-W	645
RLB Oberösterreich	498

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.

Haupt- und Zweitbank	n
easybank	465
Ing Diba	153
Bank99	153
N26	63

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

Haupt- und Zweitbank	n
Raiffeisen Steiermark	453
Allg. Sparkasse Oberösterreich	340
Steiermärkische Bank & Sparkasse	336
Raiffeisenverband Salzburg	220
Oberbank	205
Volksbank Wien	200
Raiffeisen Tirol	191
Tiroler Sparkasse	171
Raiffeisen Kärnten	164
Raiffeisen Vorarlberg	120
Kärntner Sparkasse	108
Raiffeisen Burgenland	107
BKS Bank AG	98
Sparkasse Salzburg	97
Volksbank Oberösterreich	81
Volksbank Steiermark	74
Sparda Bank	72
Anadi Bank	71
Hypo Tirol	69
VKB	60
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	55
Vorarlberger Landeshypothekenbank	51
Hypo NÖ	50

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

Um ein Gütesiegel 2022 zu erhalten, muss der NPS des Institutes den durchschnittlichen Branchen NPS der letzten fünf Jahre um 5%; 10% bzw. 15%-Punkte übertreffen.

## **BANKEN:**

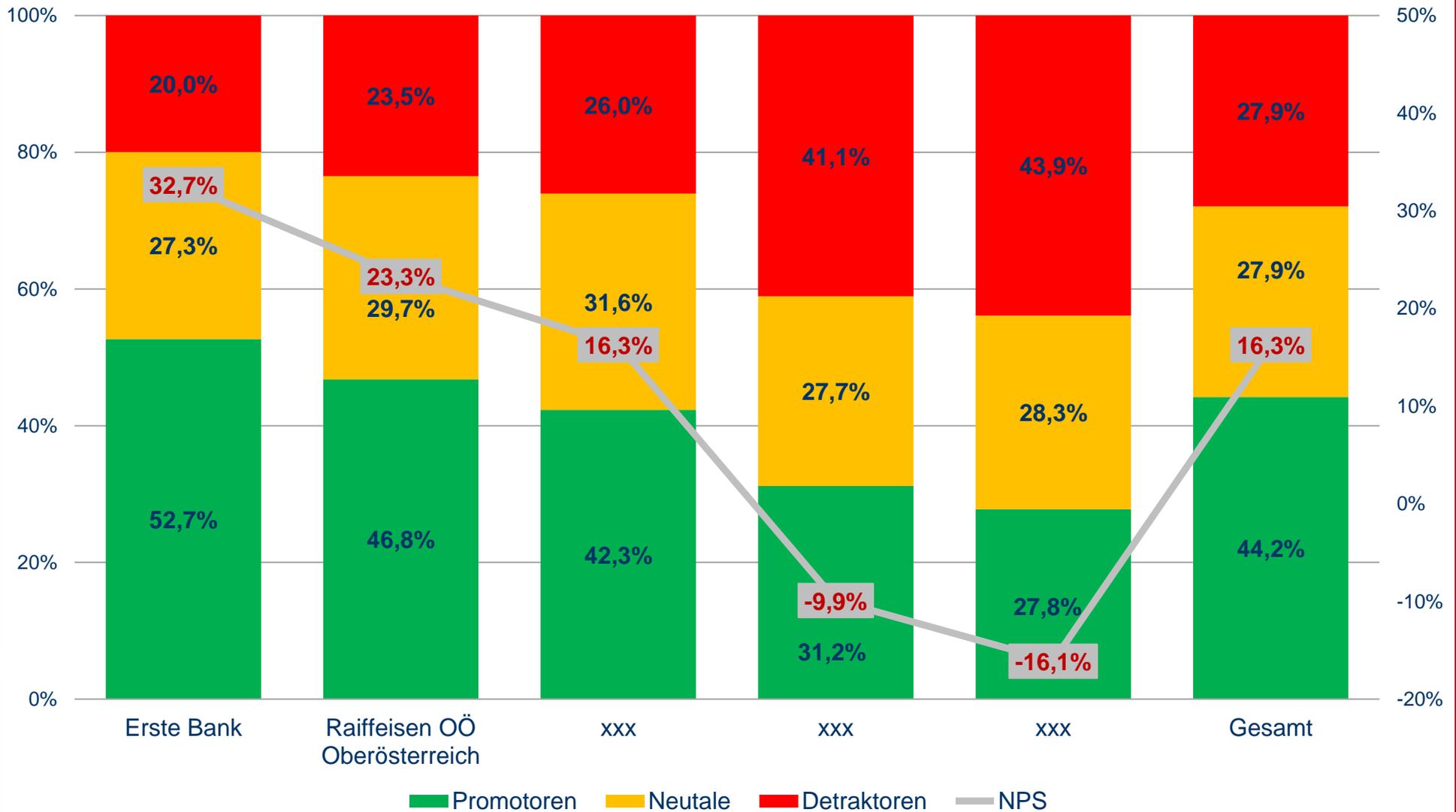
Gütesiegel "Sehr gut"	23,0
Gütesiegel "Hervorragend"	28,0
Gütesiegel "Exzellent"	33,0

## **VERSICHERUNGEN:**

Gütesiegel "Sehr gut"	18,0
Gütesiegel "Hervorragend"	23,0
Gütesiegel "Exzellent"	28,0

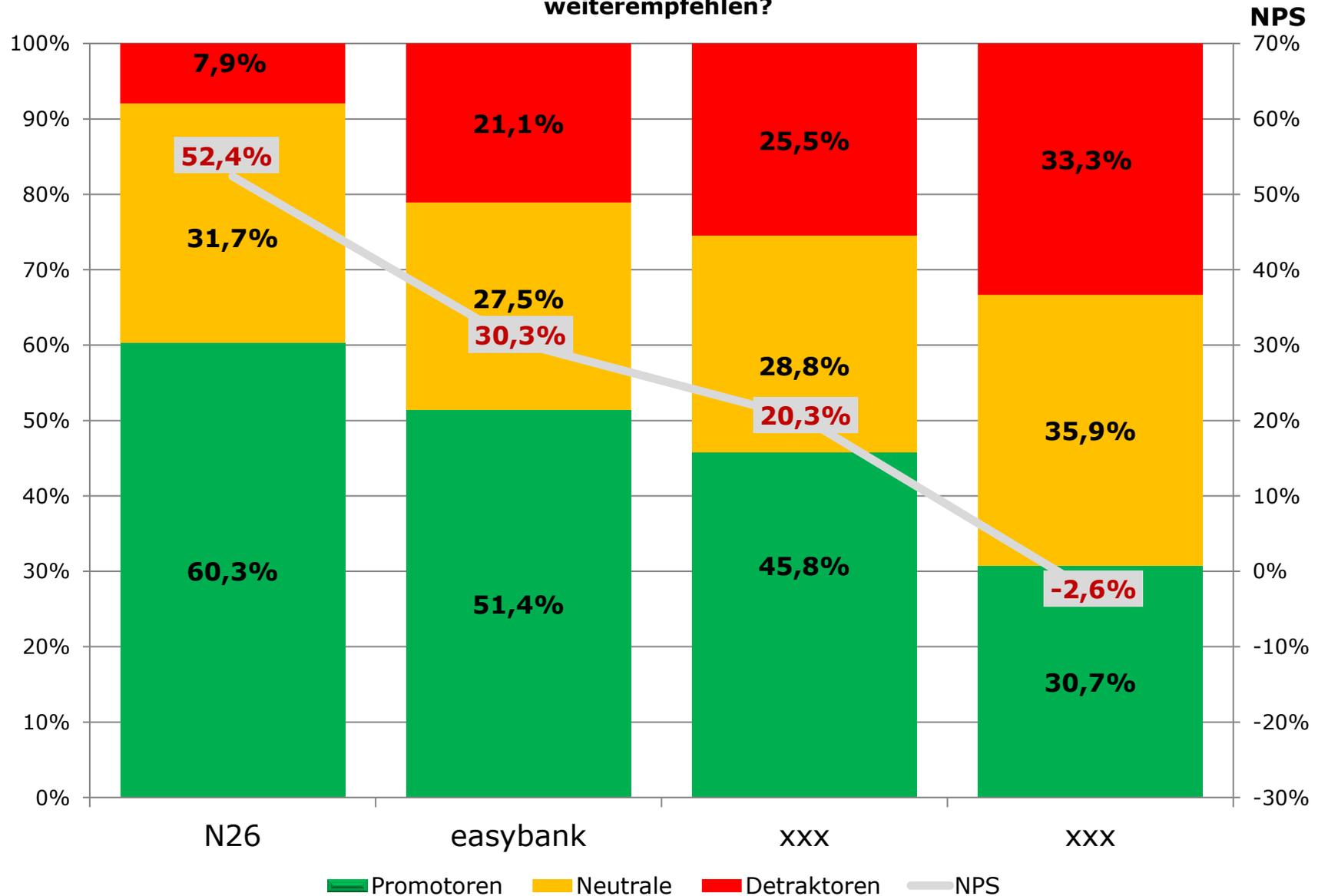
# Net-Promoter-Score Großbanken 2022

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 2022

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Bank* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



- ☐ Marktforschung
- ☐ Seminare
- ☐ Telefonmarketing

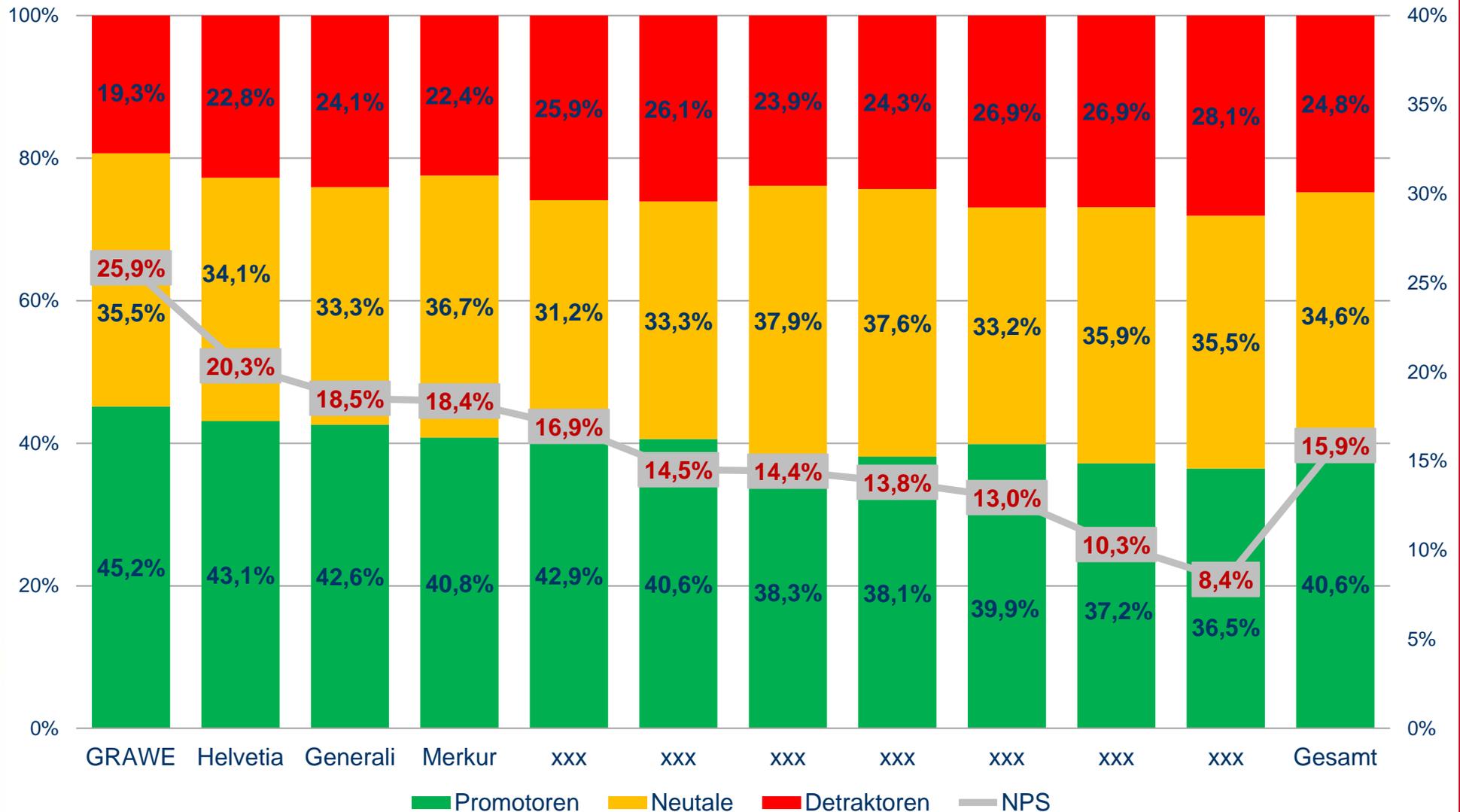
# Net-Promoter-Score Regionalbanken 2022

REGIONALBANKEN	Promotoren	Neutrale	Detraktoren	NPS 2022
Tiroler Sparkasse	59,6%	19,9%	20,5%	39,2%
Raiffeisen Vorarlberg	53,3%	25,8%	20,8%	32,5%
Sparkasse Salzburg	50,5%	30,9%	18,6%	32,0%
BKS Bank AG	50,0%	29,6%	20,4%	29,6%
Steiermärkische Bank & Sparkasse	49,1%	30,4%	20,5%	28,6%
Allg.Sparkasse Oberösterreich	50,3%	25,6%	24,1%	26,2%
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	50,9%	23,6%	25,5%	25,5%
Oberbank	44,4%	34,6%	21,0%	23,4%
xxx	45,4%	28,7%	25,9%	19,4%
xxx	48,0%	22,0%	30,0%	18,0%
xxx	42,0%	33,3%	24,6%	17,4%
xxx	46,7%	23,3%	30,0%	16,7%
xxx	41,4%	33,5%	25,1%	16,2%
xxx	40,2%	35,5%	24,3%	15,9%
xxx	43,6%	26,4%	30,0%	13,6%
xxx	35,4%	39,6%	25,0%	10,4%
xxx	38,6%	31,8%	29,6%	9,1%
xxx	35,3%	35,3%	29,4%	5,9%
xxx	37,5%	26,4%	36,1%	1,4%
xxx	30,9%	37,0%	32,1%	-1,2%
xxx	35,0%	26,5%	38,5%	-3,5%
xxx	29,7%	35,1%	35,1%	-5,4%
xxx	28,2%	36,6%	35,2%	-7,0%

Marktforschung  
Seminare  
Telefonmarketing

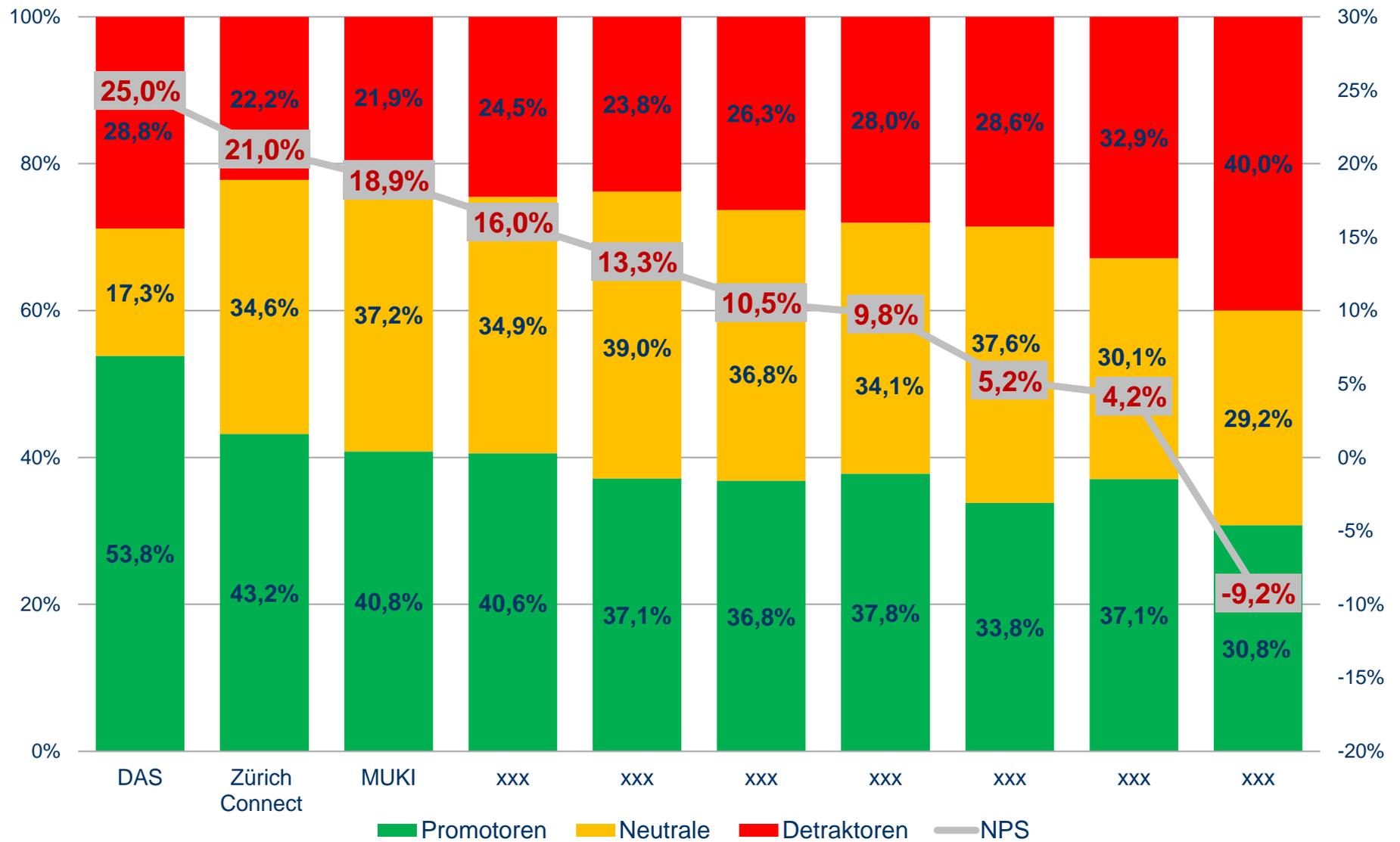
# Net-Promoter-Score Überregionale Versicherungen 2022

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".

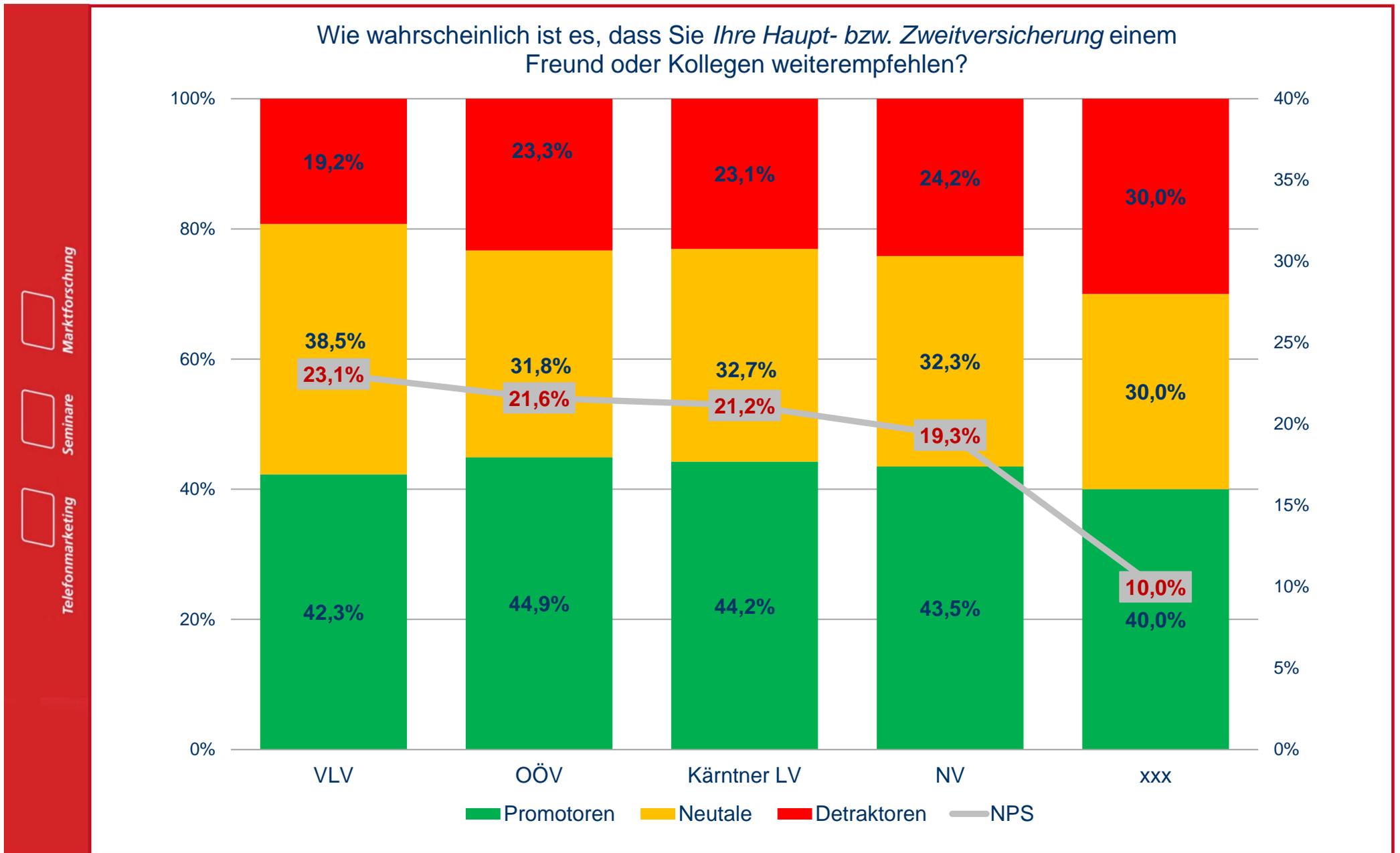


# NPS Spezialversicherungen 2022

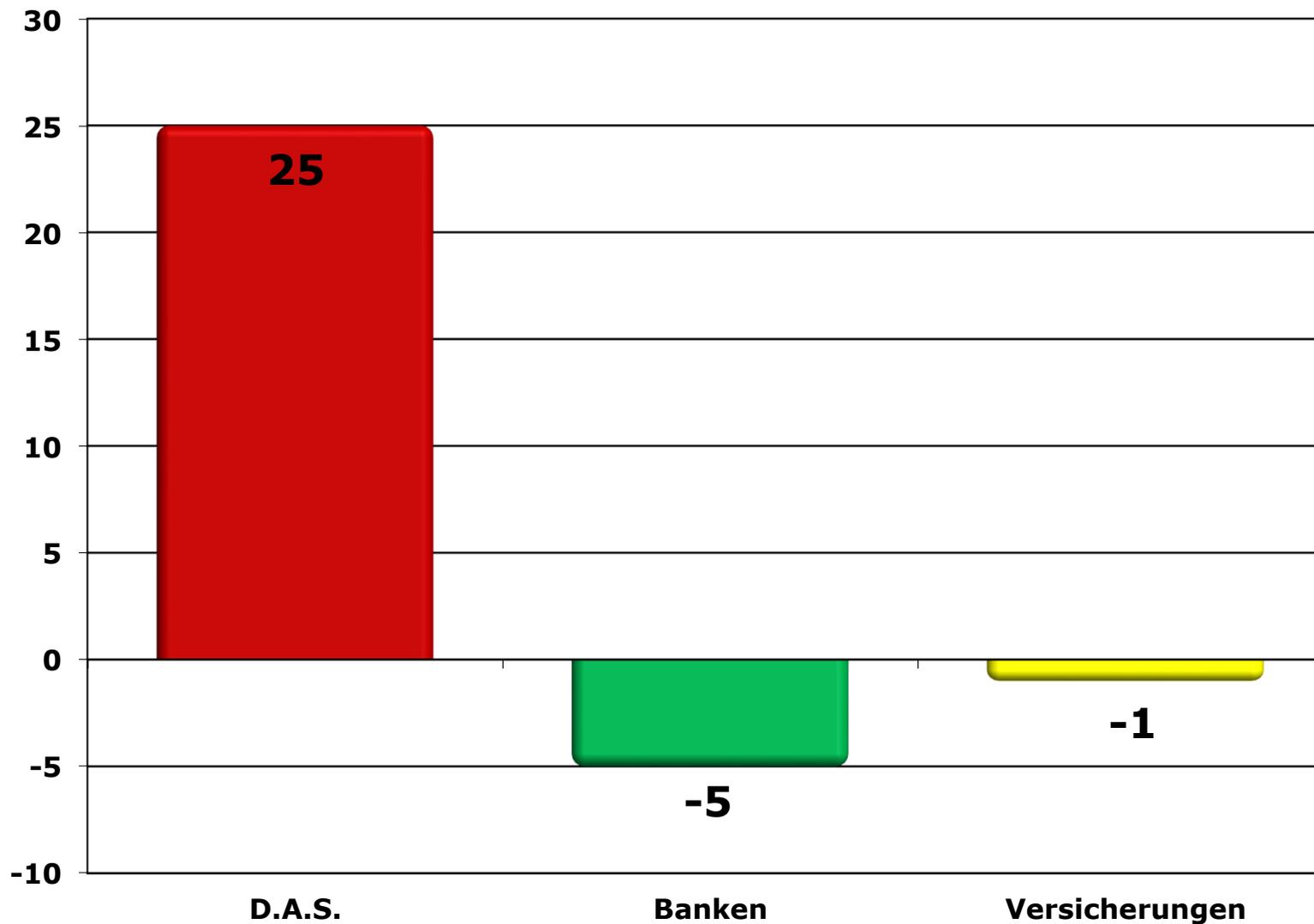
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Haupt- bzw. Zweitversicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



# NPS Regionalversicherungen 2022

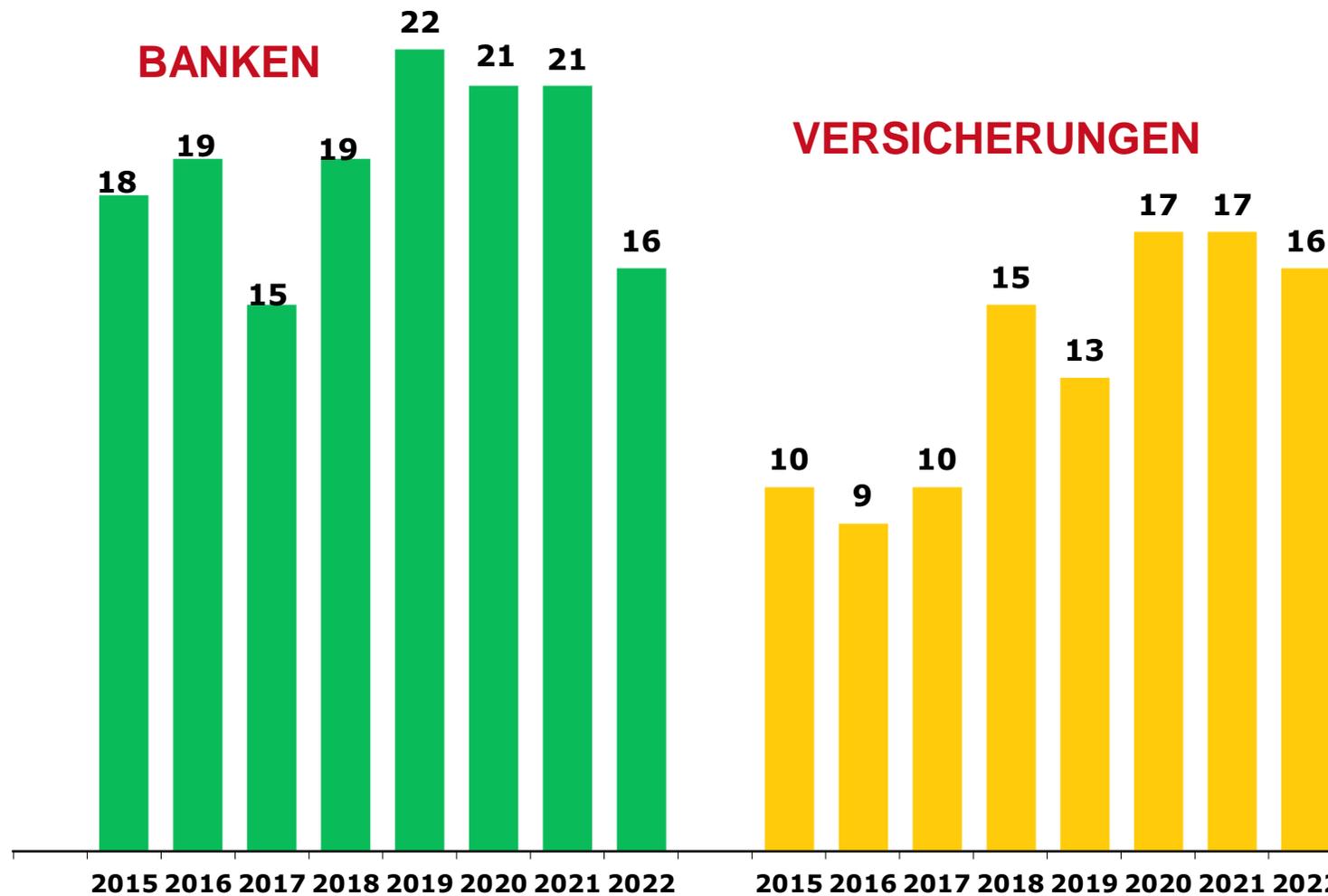


## NPS-Veränderung gegenüber 2021 in Prozentpunkten



# NPS der Branchen im Zeitverlauf

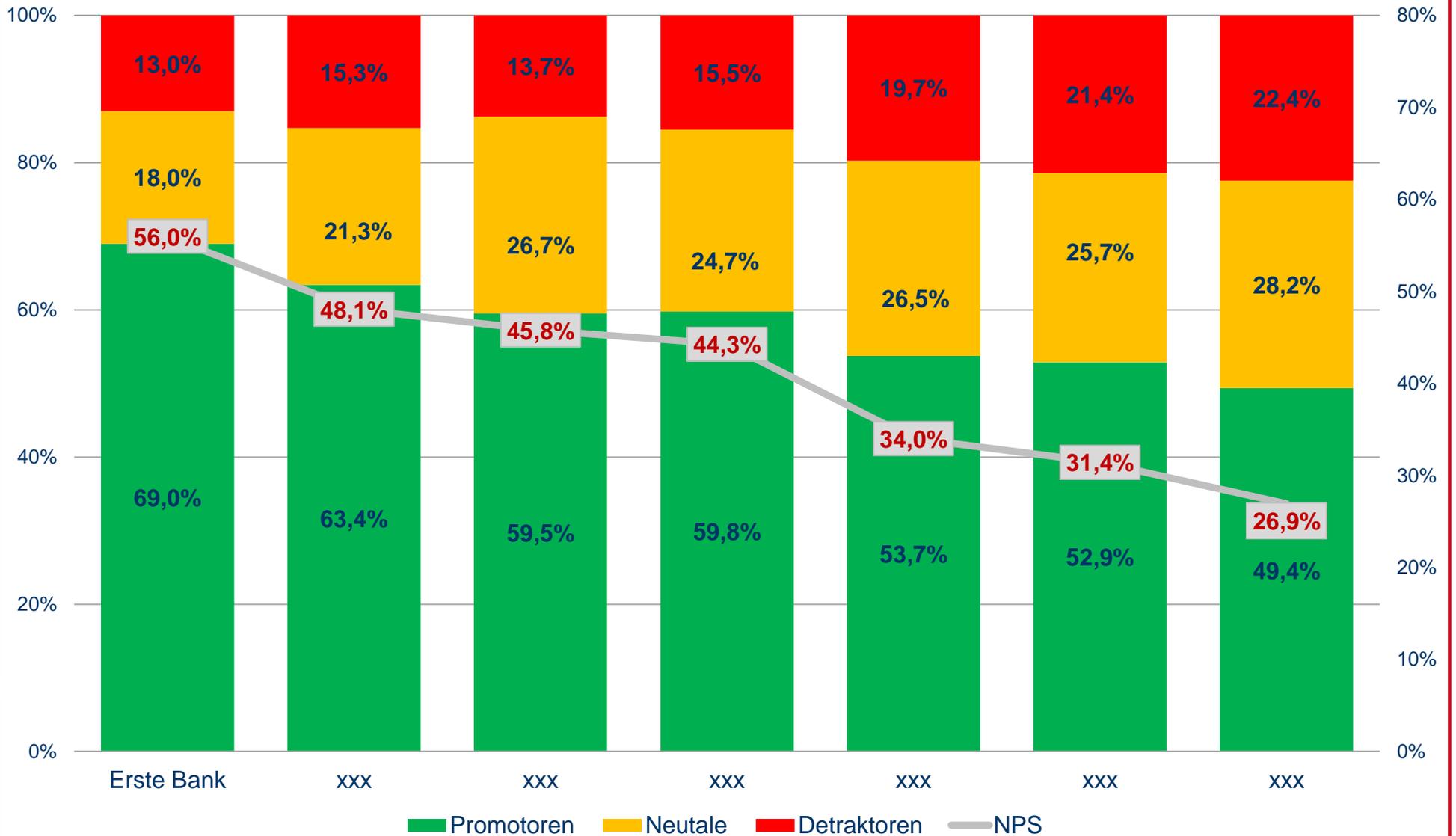
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



# NPS Bankbetreuer 2022

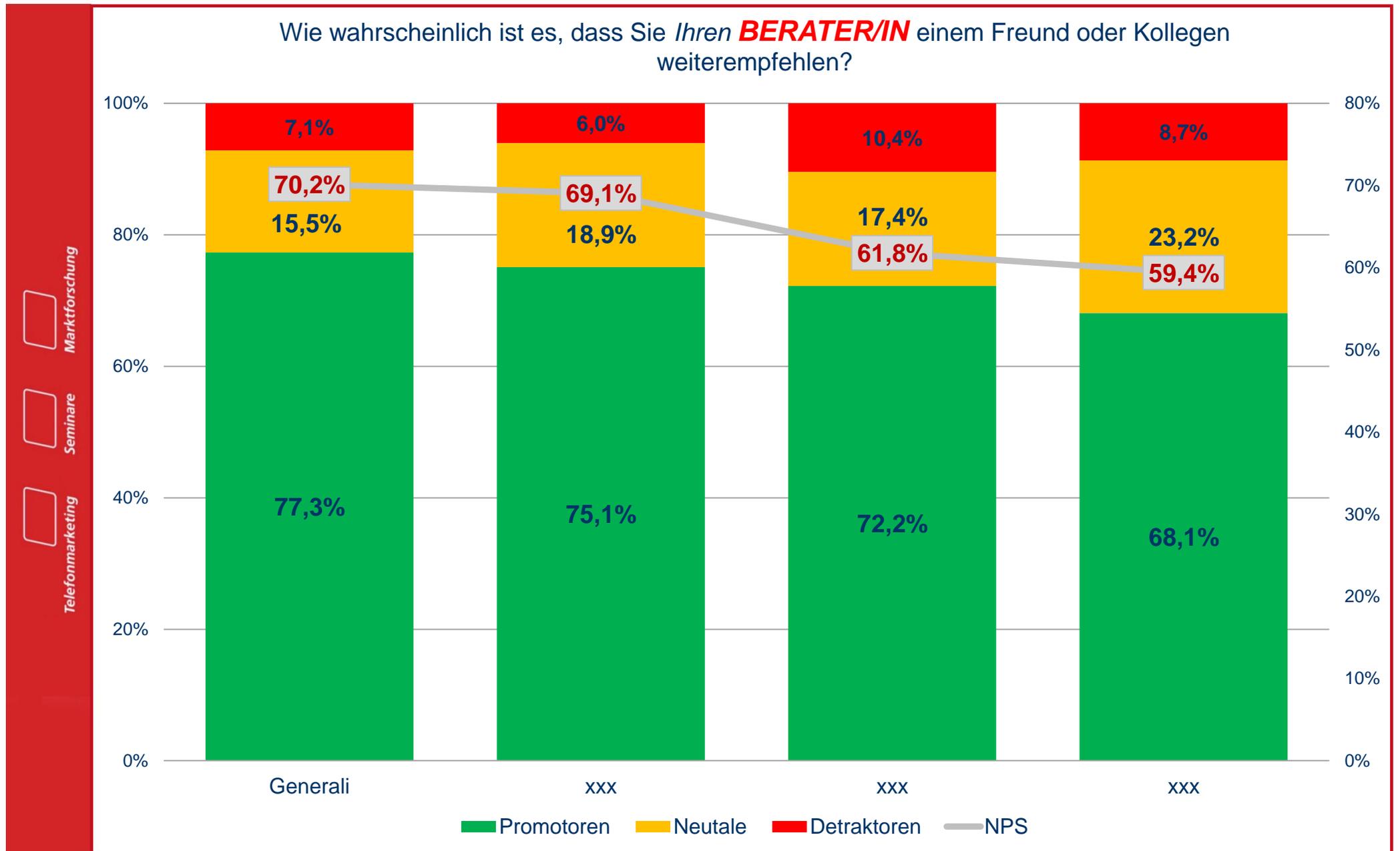
(Hauptbank, Beratung im letzten Jahr)

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

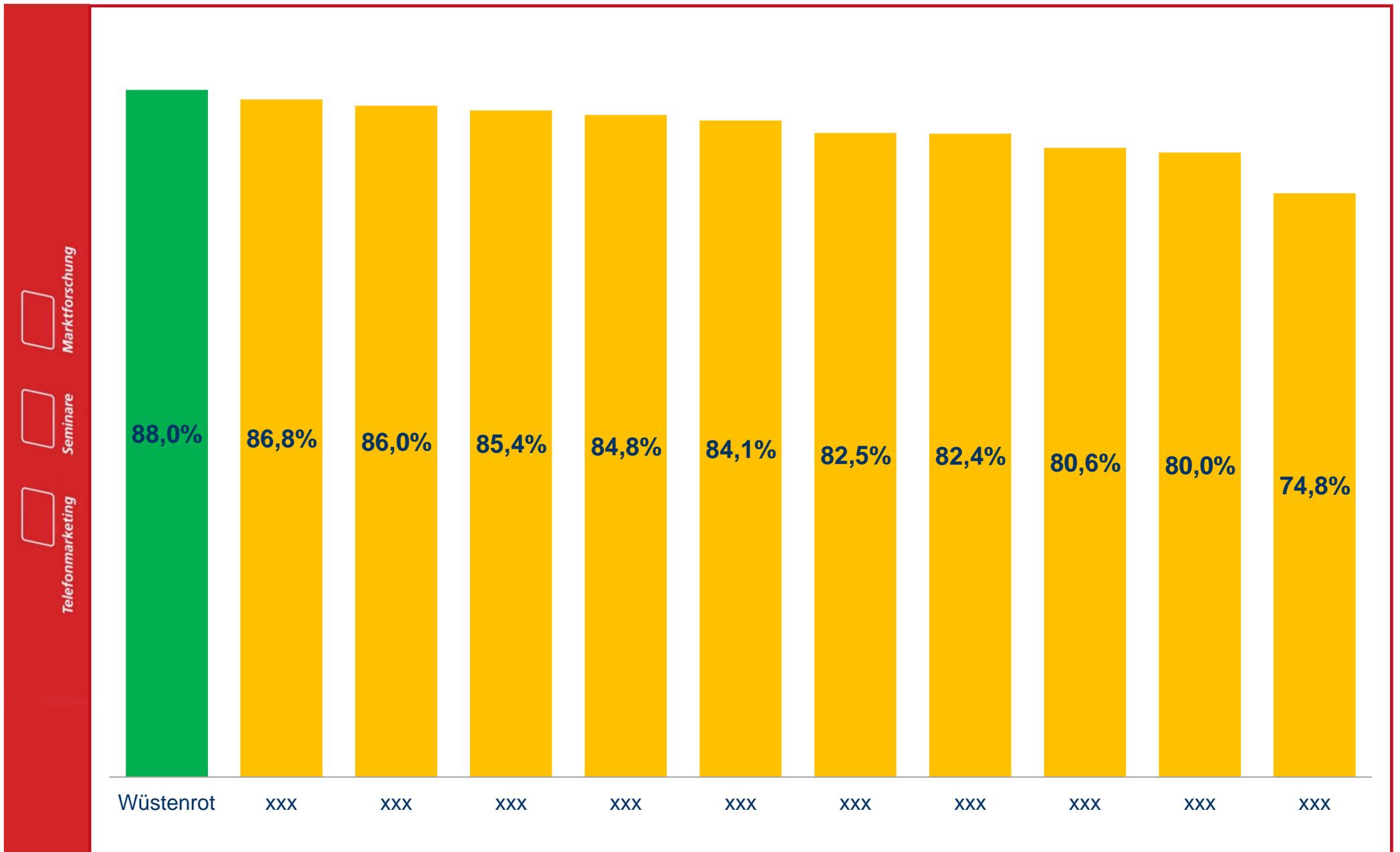


# NPS Versicherungsbetreuer 2022

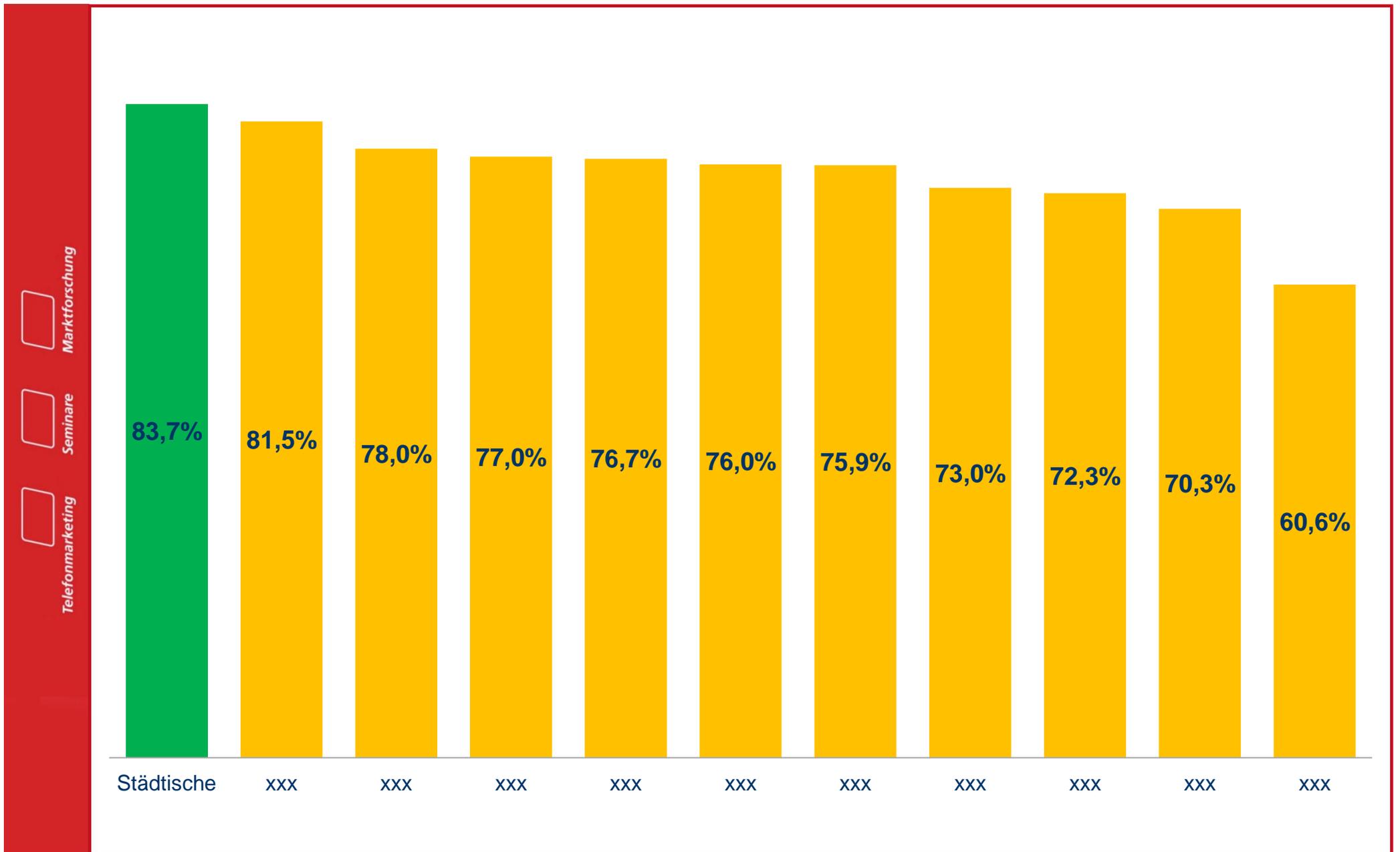
(Hauptversicherung, Außendienst, Beratung im letzten Jahr)



# Beste Schadensbearbeitung 2022



# Bestes Kundenservice 2022



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