



Recommender 2023

in Zusammenarbeit mit dem
Finanzmarketing-Verband Österreich



Telefonmarketing



Seminare



Marktforschung

RECOMMENDER 2023

- 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: 3.300 Telefonische Interviews + 4.707 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=8.007).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 8007 Personen befragt. Davon beurteilten 7.771 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.633 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 16. Jänner 2023 und 30. März 2023 durchgeführt.

Großbanken und Überregionale Banken

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

Großbanken	
Erstebank	821
Raiffeisen OÖ	453
Raiffeisen NÖ-W	660
Unicredit /BA	969
BAWAG PSK	767

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Großbanken“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten und deren Bilanzsumme >25 Mrd. Euro ist.

Überregionale Banken	n
Oberbank	144
BKS Bank AG	139
Volksbank Wien	158
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	61
Anadi Bank	50
Hypo NÖ	45

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Überregionale Banken“ nur Institute berücksichtigt, deren Marktgebiet sich über mehr als ein Bundesland erstreckt, deren Bilanzsumme <25 Mrd. Euro ist und über 50 Nennungen erzielten.

Regionalbank (Haupt- & Zweitbank)

Haupt- und Zweitbank	n
Raiffeisen Steiermark	471
Steiermärkische Bank & Sparkasse	445
Allg. Sparkasse Oberösterreich	435
Raiffeisenverband Salzburg	212
Raiffeisen Tirol	201
Tiroler Sparkasse	178
Raiffeisen Kärnten	155
Kärntner Sparkasse	142
Sparkasse Salzburg	137
Raiffeisen Burgenland	115
Raiffeisen Vorarlberg	103
Volksbank Oberösterreich	79
Volksbank Steiermark	75
Bank Burgenland	74
VKB	72
Sparda Bank	62
Hypo Tirol	54
Hypo Vorarlberg Bank AG	52

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

Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Regionalbanken“ nur Institute berücksichtigt, die über 50 Nennungen erzielten, deren Bilanzsumme <25 Mrd. Euro ist und deren Marktgebiet sich hauptsächlich auf ein Bundesland beschränkt.

UNIQA	1.368
Generali	1.090
Allianz	1.008
Wiener Städtische	858
GRAWE	349
Donau	310
Zürich Versicherung	294
Wüstenrot	291
Helvetia	245
ERGO	237
NV	193
Raiffeisen Versicherung	191
Merkur	180
OÖV	159
MUKI	95
S-Versicherung	82
VAV	80
Zürich Connect	63
HDI Hannover	62
BAWAG P.S.K. Versicherung	56
ÖBV	52
Vorarlberger Landesversicherung	42
Kärntner Landesversicherung	37
Tiroler Landesversicherung	33
DAS	31
ARAG	6
Gothaer	2

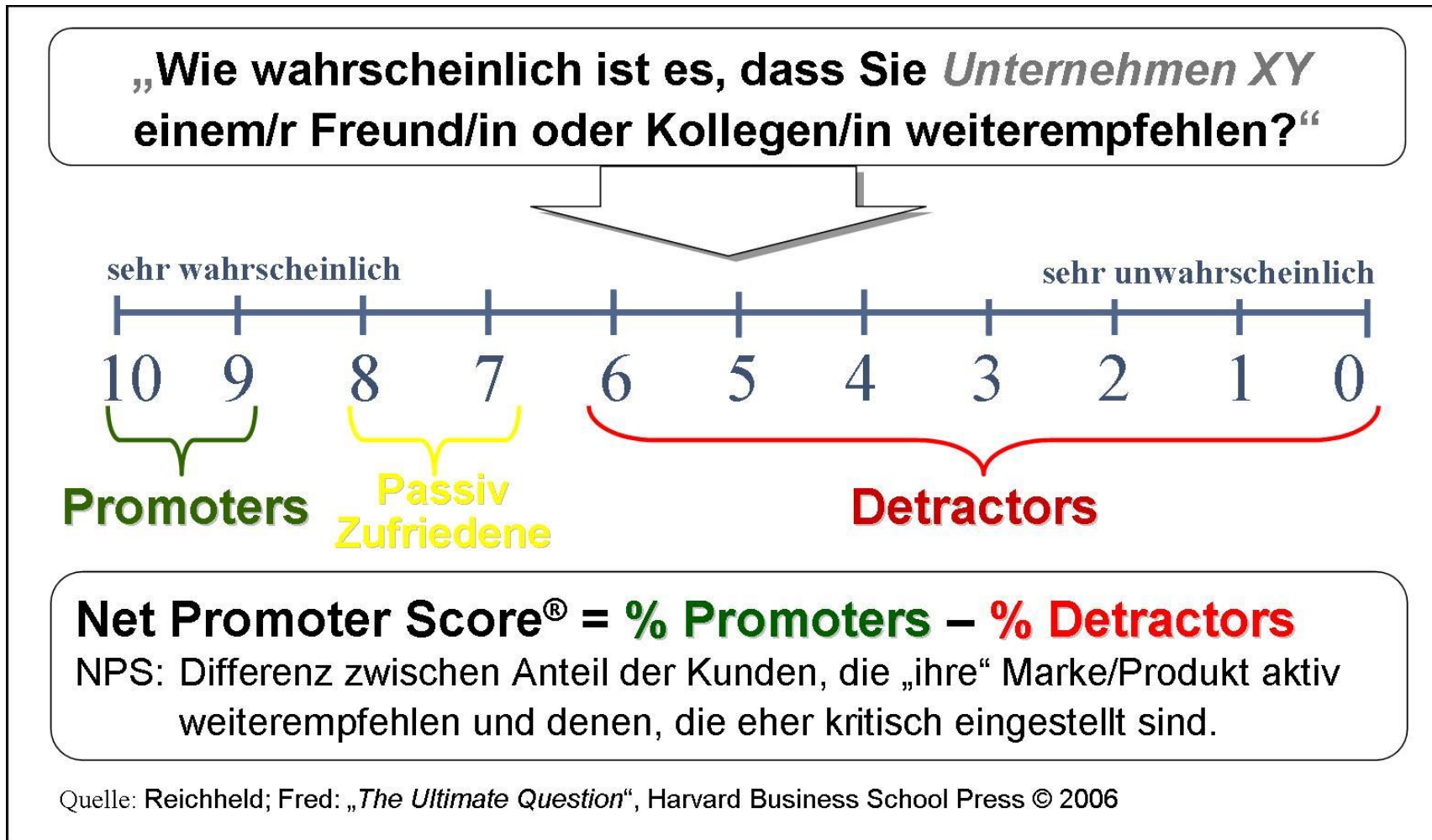
Denken Sie bitte an die Versicherungsgesellschaft, mit der Sie am meisten Kontakt haben! Welche Versicherung ist das?

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 werden als Bankversicherungen im Bewerb „Direkt- und Spezialversicherungen“ gewertet.

Haupt- und Zweitversicherung

Raiffeisen Versicherung	315
NV	249
OÖV	228
MUKI	202
VAV	170
HDI Hannover	166
S-Versicherung	138
ARAG	111
ÖBV	105
BAWAG P.S.K. Versicherung	101
Zürich Connect	96
D.A.S.	70
Vorarlberger Landesversicherung	57
Tiroler Landesversicherung	52
Kärntner Landesversicherung	50

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.



Um ein Gütesiegel 2023 zu erhalten, muss der NPS des Institutes den durchschnittlichen Branchen NPS um 5%; 10% bzw. 15%-Punkte übertreffen.

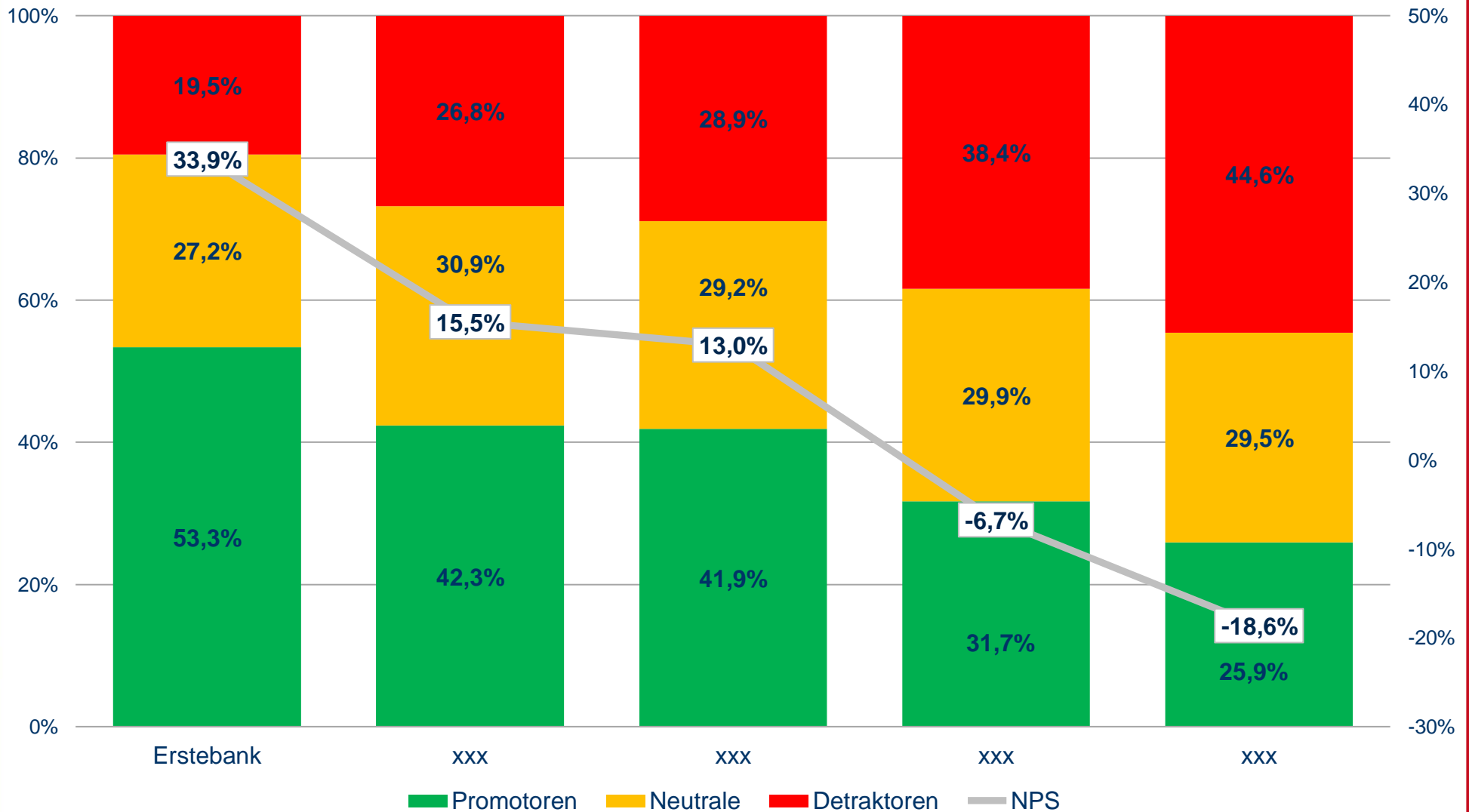
BANKEN:

Gütesiegel "Sehr gut"	20,0%
Gütesiegel "Hervorragend"	25,0%
Gütesiegel "Exzellent"	30,0%

VERSICHERUNGEN:

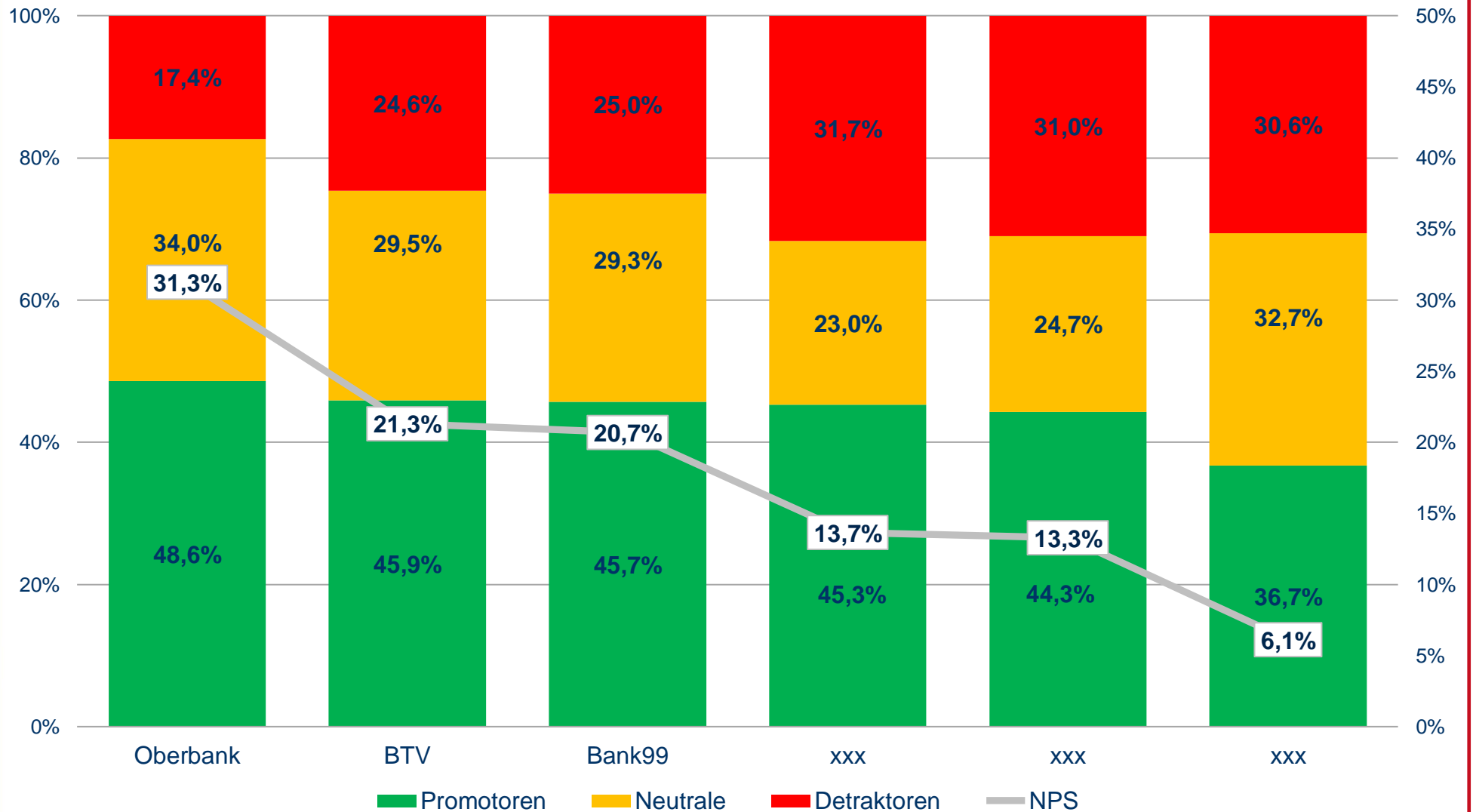
Gütesiegel "Sehr gut"	20,0%
Gütesiegel "Hervorragend"	25,0%
Gütesiegel "Exzellent"	30,0%

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".

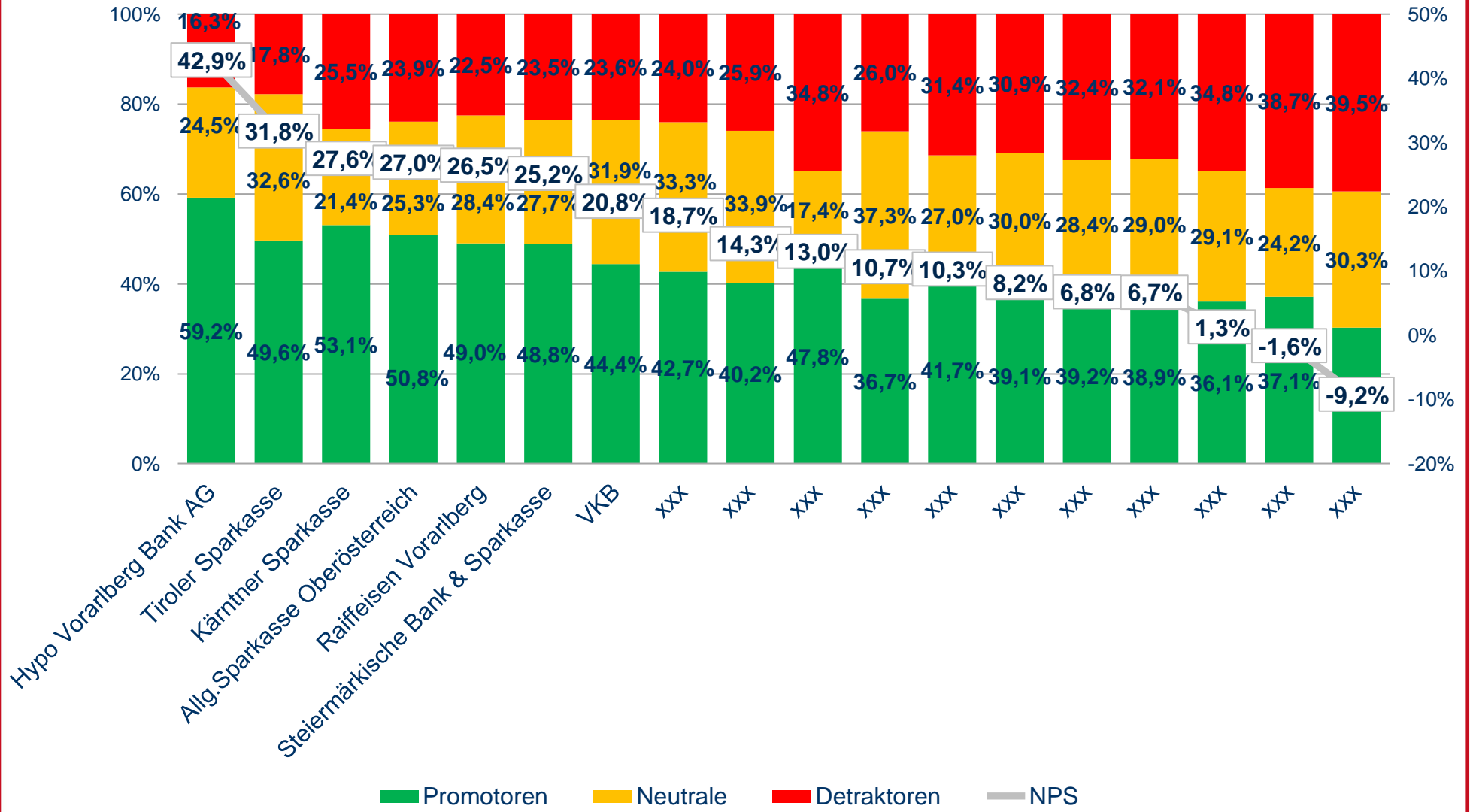


Überregionale Banken 2023

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".



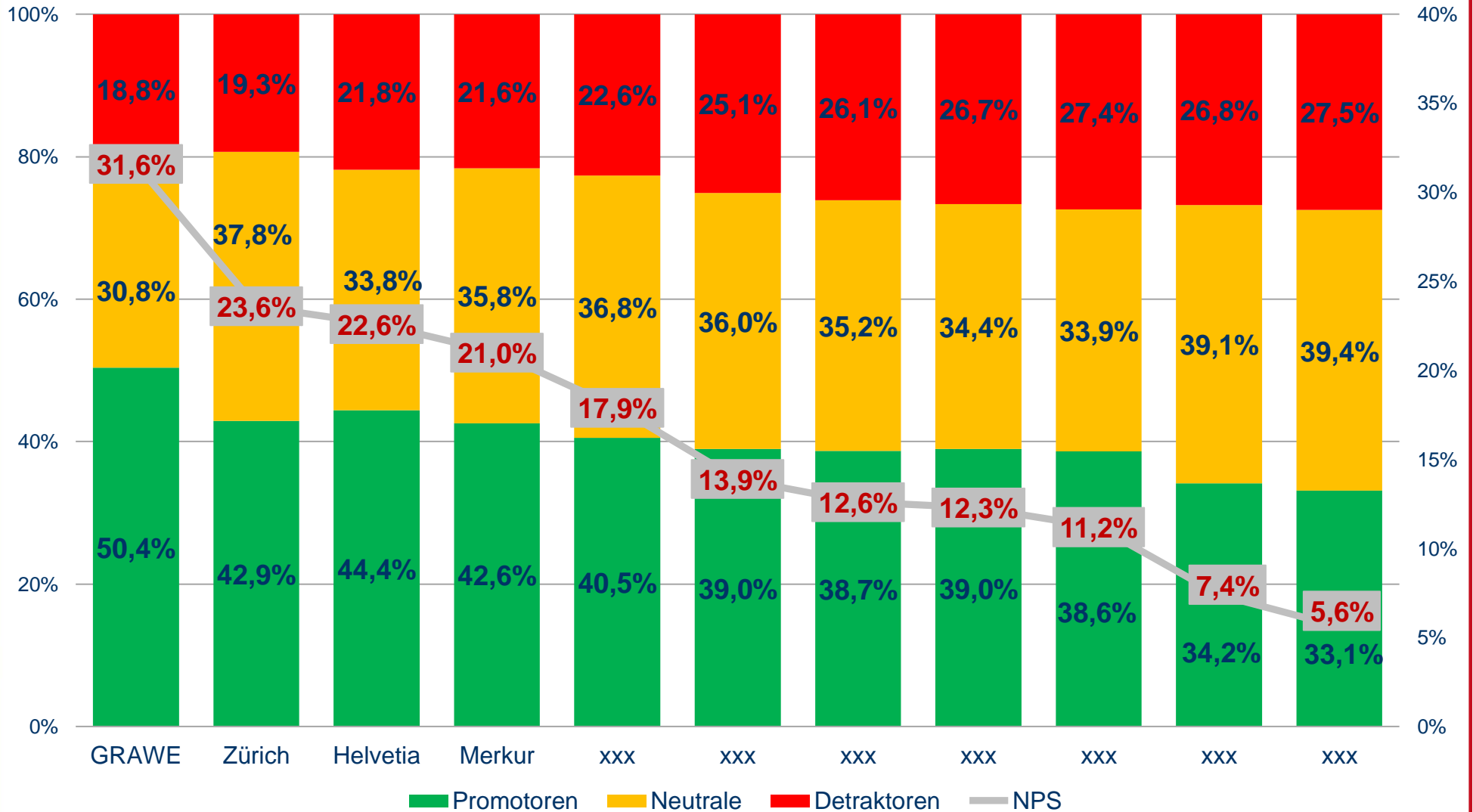
Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre **Haupt- oder Nebenbank** an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



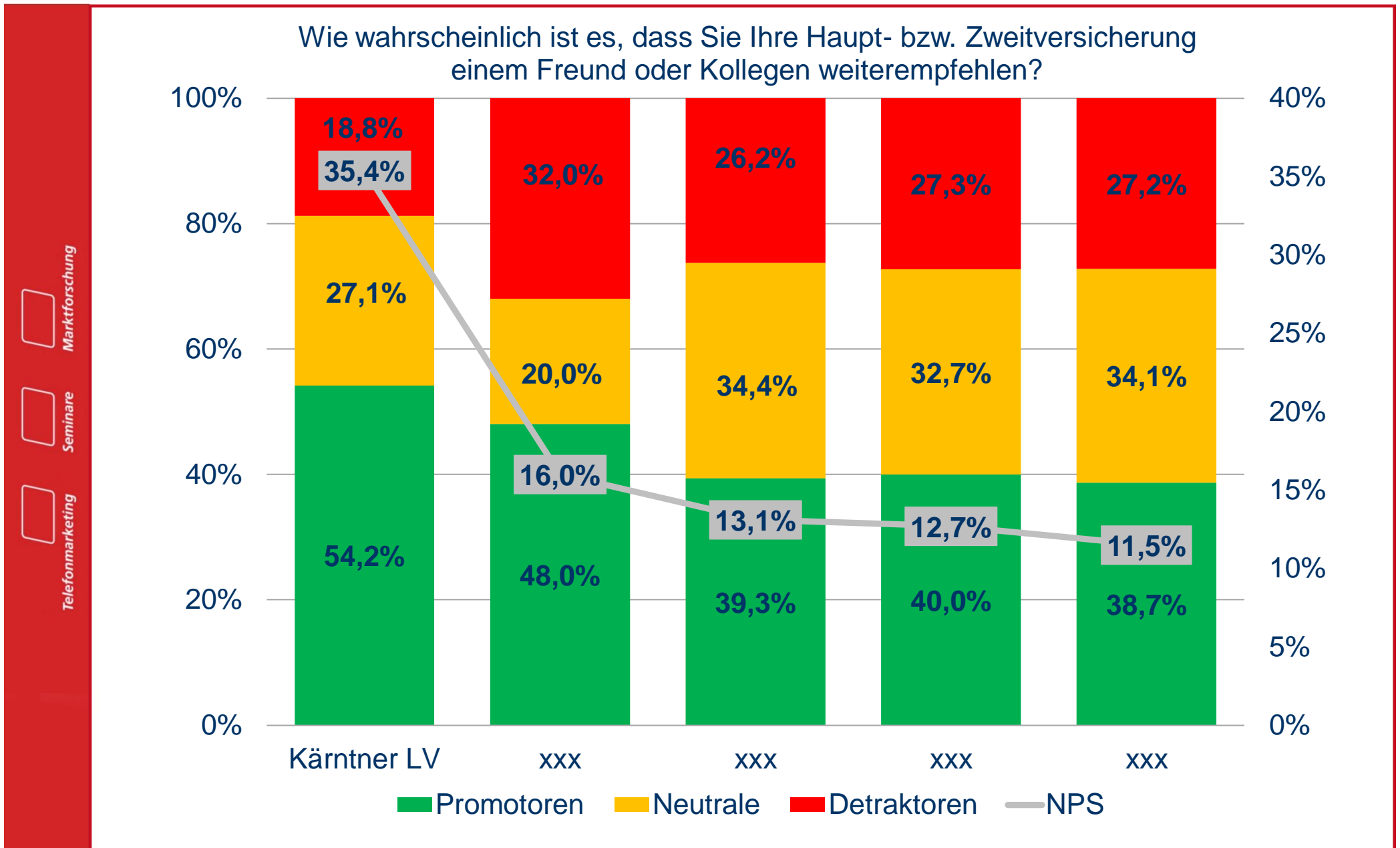
Telefonmarketing
Seminare
Marktforschung

Versicherungen bundesweit 2023

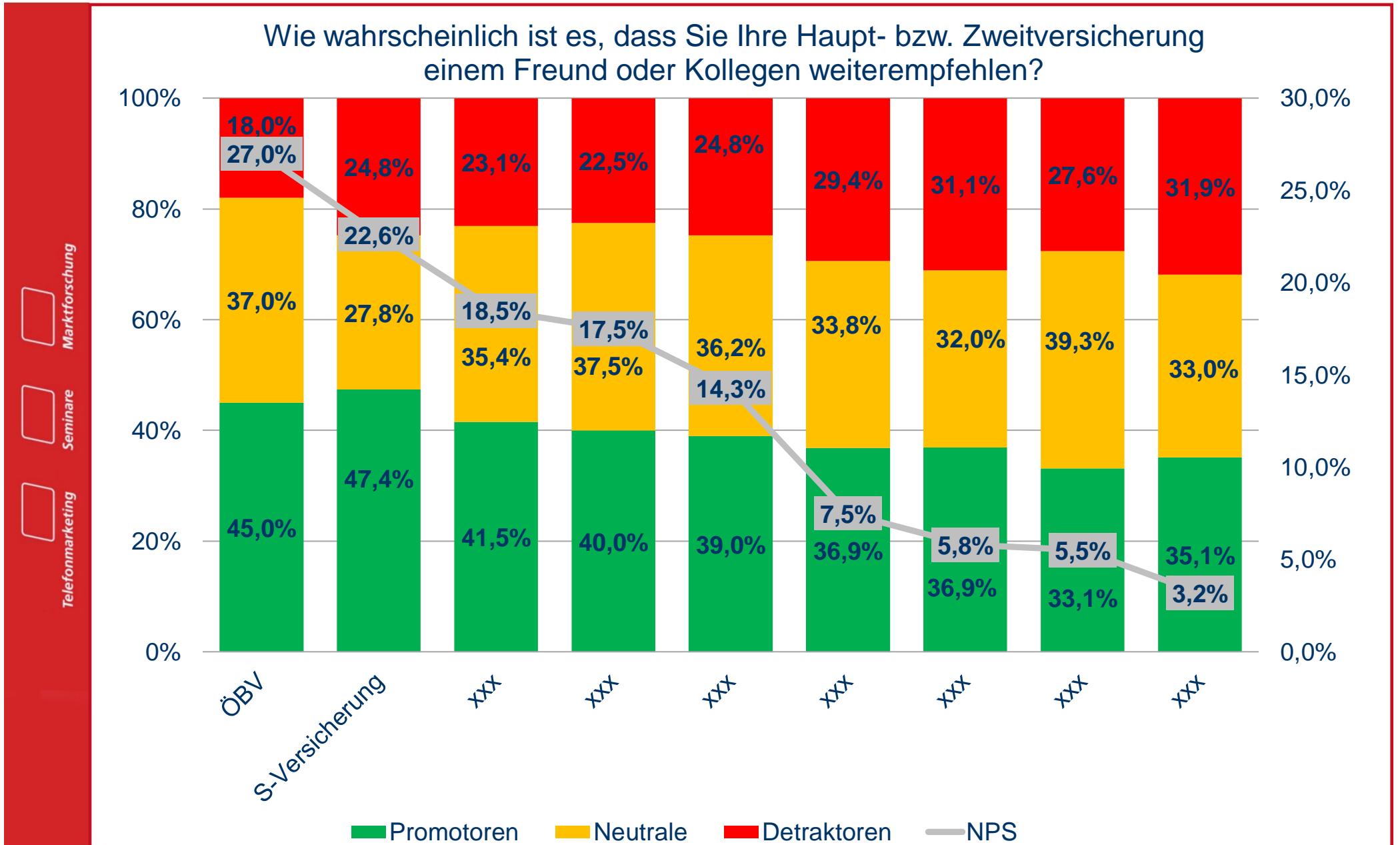
Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre Hauptversicherung an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



Regionalversicherungen 2023

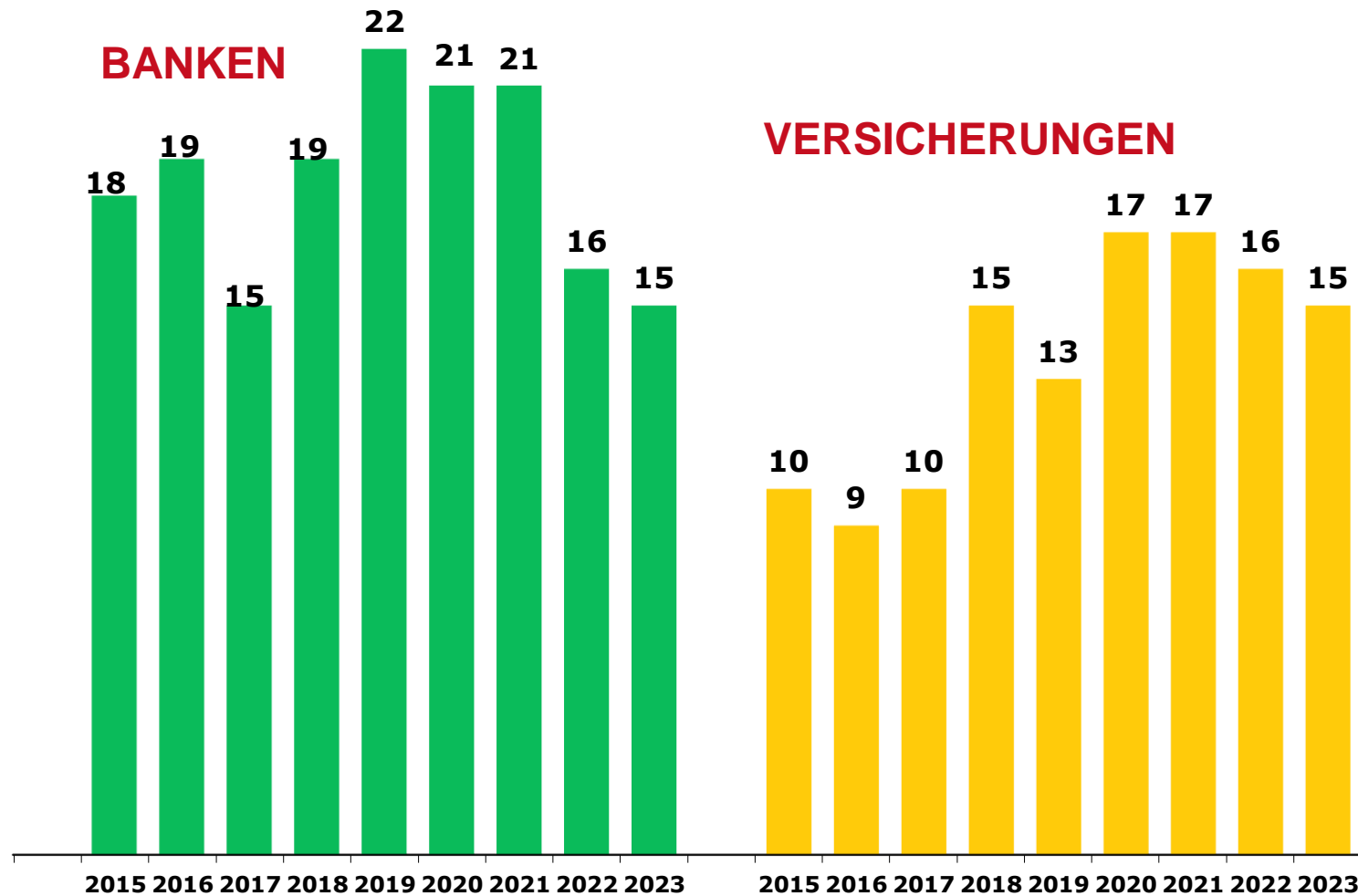


Direkt- und Spezialversicherungen 2023



NPS der Branchen im Zeitverlauf

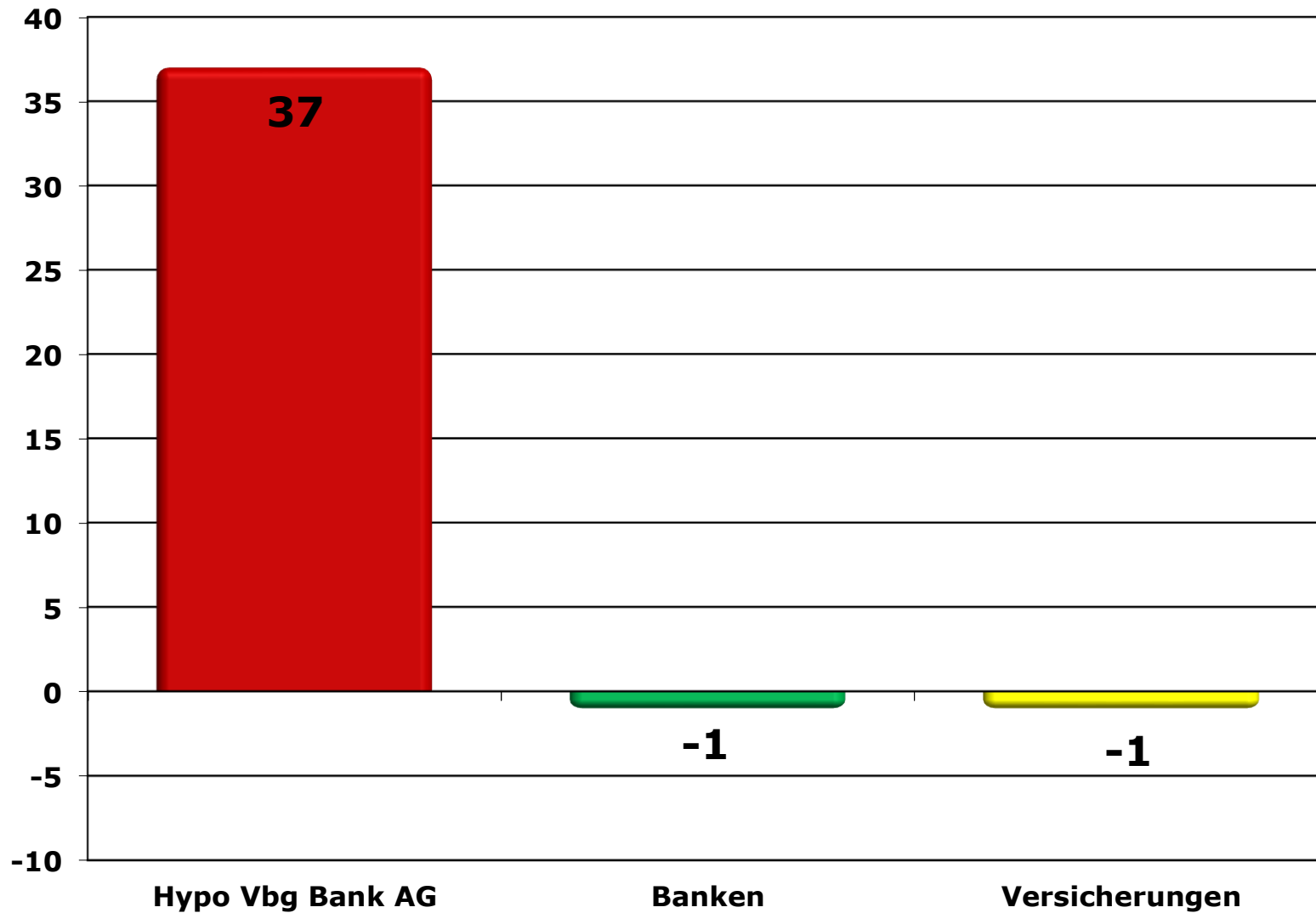
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Ergebnis Recommender 2023

Aufsteiger des Jahres 2023

NPS-Veränderung gegenüber 2022 in Prozentpunkten



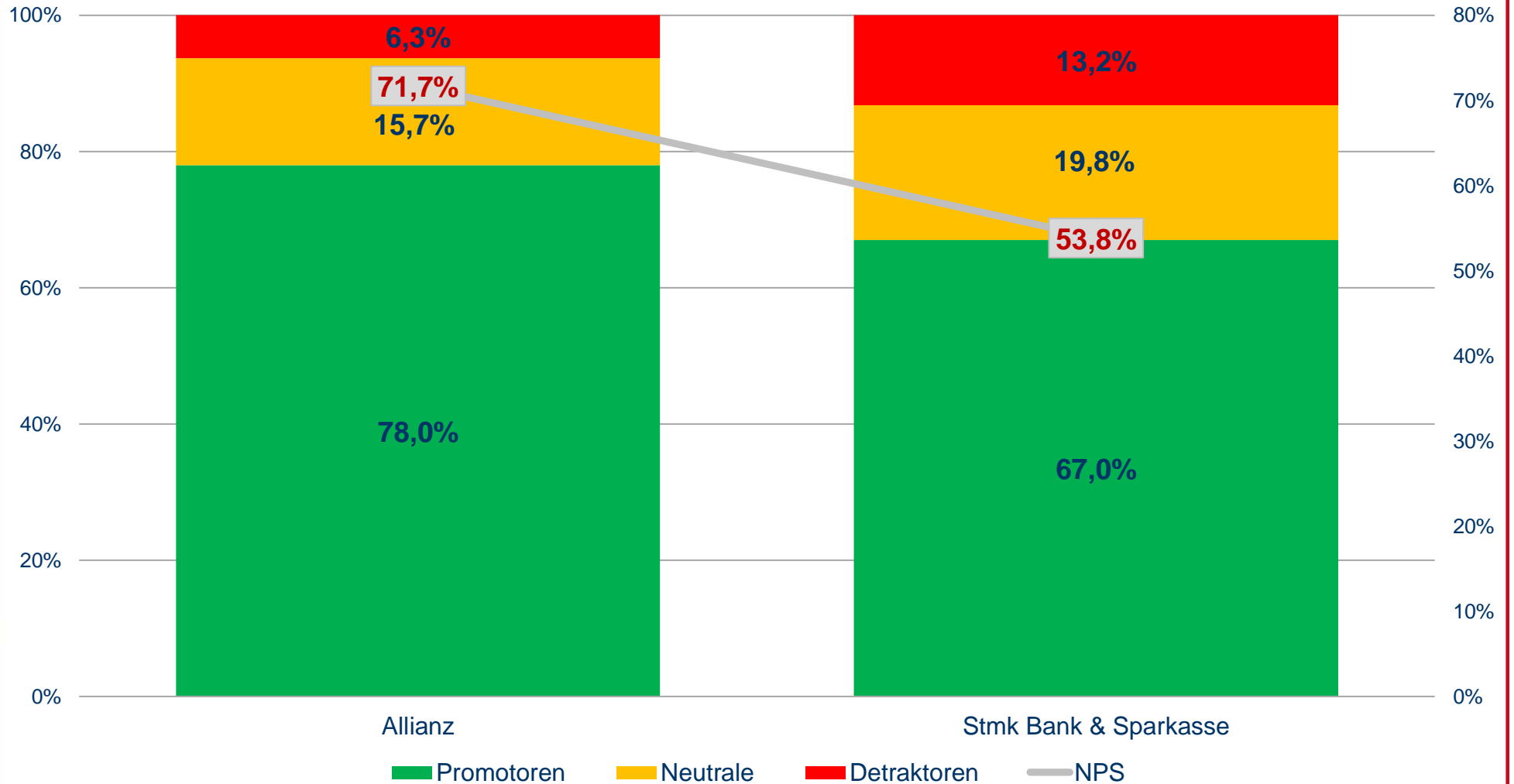
Beste Beratung 2023

(Beratung durch Berater:in des Institutes im letzten Jahr stattgefunden)

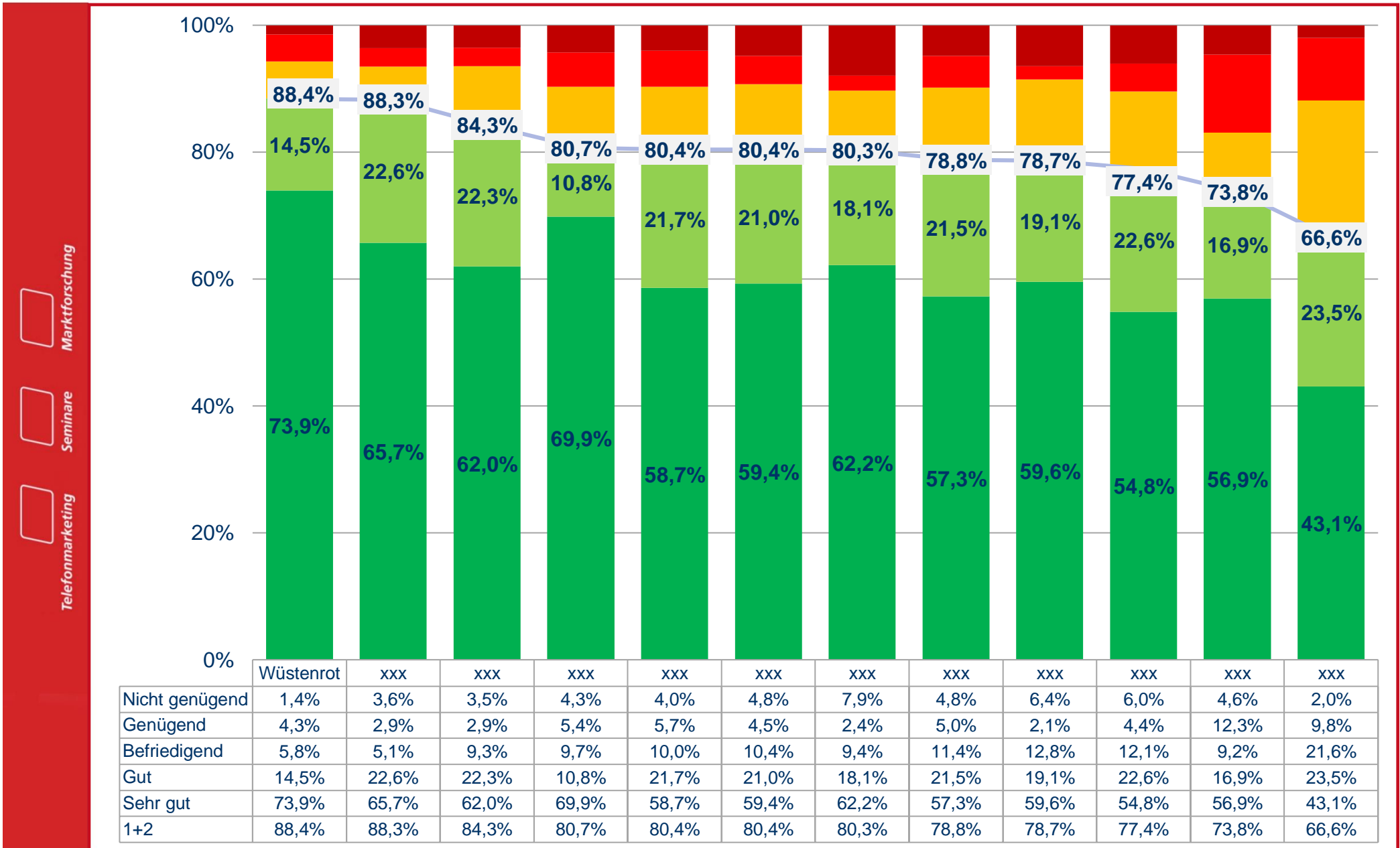
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihren BERATER/IN* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?

VERSICHERUNGEN

BANKEN

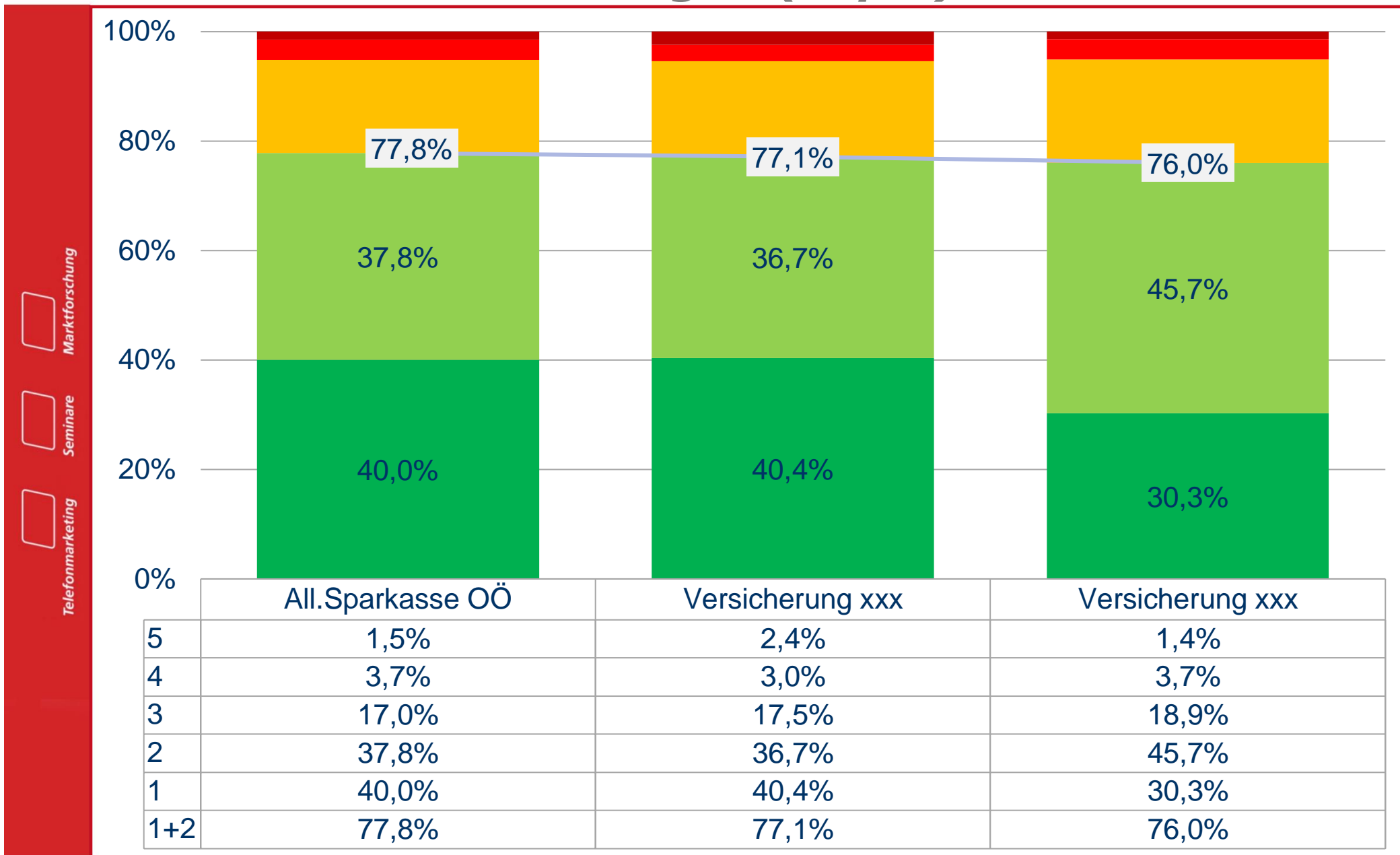


Beste Schadensbearbeitung 2023

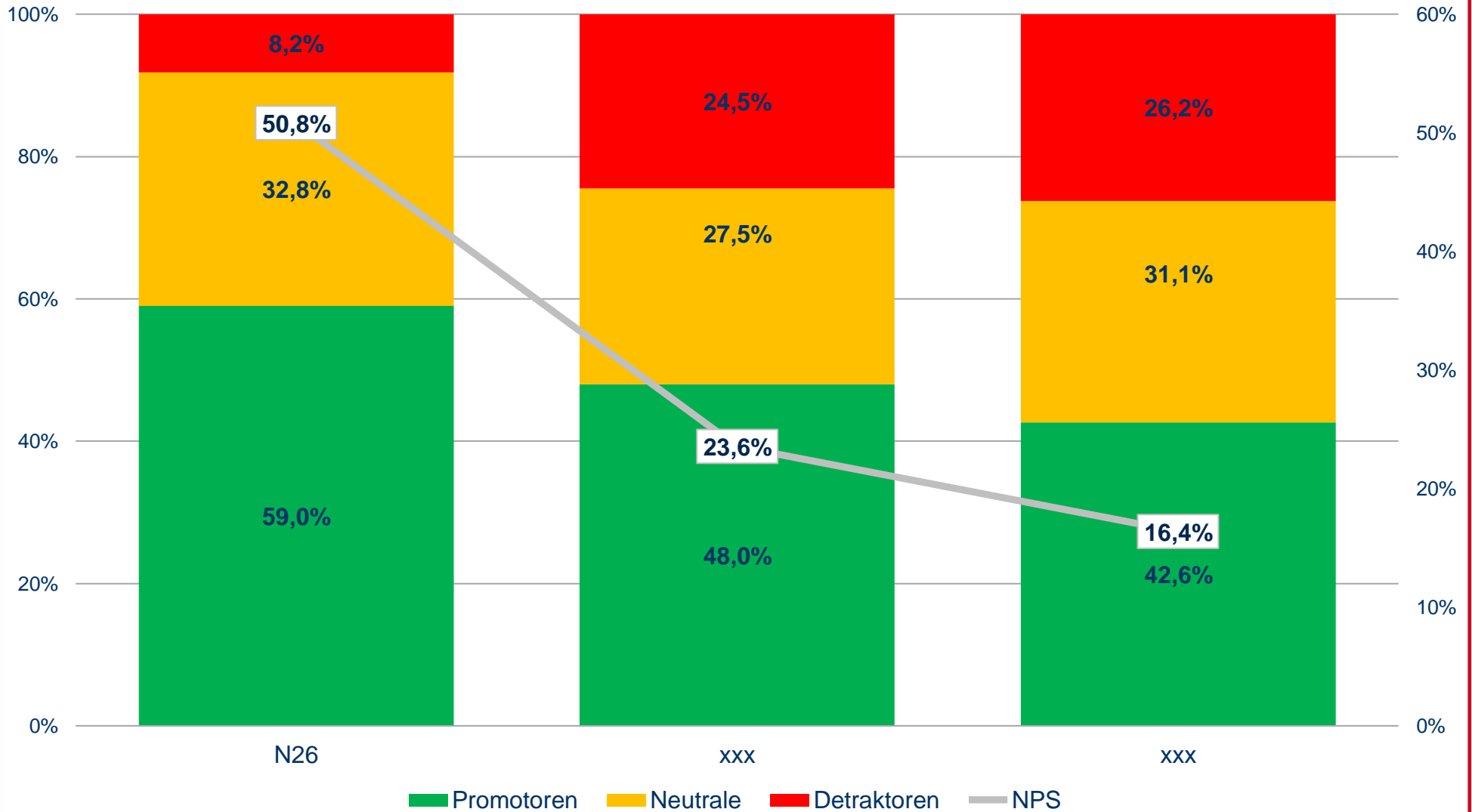


Bestes Kundenservice 2023

Banken und Versicherungen (Top 3)



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



- Telefonmarketing
- Seminare
- Marktforschung

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