



Recommender 2025

in Zusammenarbeit mit dem
Finanzmarketing-Verband Österreich



Telefonmarketing



Seminare



Marktforschung

RECOMMENDER 2025

- 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: 3.777 Telefonische Interviews + 4.499 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=8.276).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 8.276 Personen befragt. Davon beurteilten 7.934 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.534 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 16. Jänner 2025 und 25. März 2025 durchgeführt.

Großbanken und Überregionale Banken

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

| | |
|------------------------|-------|
| Unicredit Bank Austria | 1 031 |
| Erstebank | 882 |
| BAWAG P.S.K. | 789 |
| Raiffeisen NÖ-W | 638 |
| Raiffeisen OÖ | 520 |
| Oberbank | 199 |

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 |
|---------------------------|-----|
| Bank 99 | 171 |
| BKS Bank AG | 97 |
| Volksbank Wien | 96 |
| Bank Burgenland & Kärnten | 58 |
| Hypo NÖ | 54 |
| BTV | 53 |

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)

Marktforschung
Seminare
Telefonmarketing

| Haupt- und Zweitbank | n |
|----------------------------------|-----|
| Raiffeisen Steiermark | 405 |
| Allg.Sparkasse Oberösterreich | 327 |
| Steiermärkische Bank & Sparkasse | 329 |
| Raiffeisen Tirol | 238 |
| Raiffeisenverband Salzburg | 215 |
| Tiroler Sparkasse | 173 |
| Raiffeisen Kärnten | 160 |
| Kärntner Sparkasse | 146 |
| Raiffeisen Burgenland | 144 |
| Raiffeisen Vorarlberg | 140 |
| Sparkasse Salzburg | 107 |
| Volksbank Oberösterreich | 88 |
| Hypo Tirol | 67 |
| VKB | 64 |
| Volksbank Tirol | 59 |
| Volksbank Steiermark | 55 |
| Volksbank Salzburg | 55 |
| Hypo Vorarlberg | 51 |
| Volksbank Kärnten | 51 |

| Nicht gewertet (n < 50) |
|----------------------------|
| Hypo Oberösterreich |
| Hypo Salzburg |
| Hypo Steiermark |
| Volksbank Niederösterreich |
| 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.

Versicherung bundesweit

| | |
|--|-------|
| UNIQA | 1 456 |
| Generali | 1 081 |
| Allianz | 922 |
| Wiener Städtische | 851 |
| GRAWE | 358 |
| Donau | 332 |
| Helvetia | 301 |
| Wüstenrot | 273 |
| Zurich | 269 |
| Ergo | 238 |
| Raiffeisen | 209 |
| OÖ Landesversicherung (OÖV) | 181 |
| NÖ Landesversicherung (NV) | 169 |
| Merkur | 155 |
| MUKI | 89 |
| HDI Hannover | 89 |
| VAV | 68 |
| S-Versicherung | 63 |
| BAWAG P.S.K. Versicherung | 58 |
| Österreichische Beamtenversicherung | 55 |
| Tiroler Landesversicherung (Tiland) | 49 |
| Zürich Connect | 46 |

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

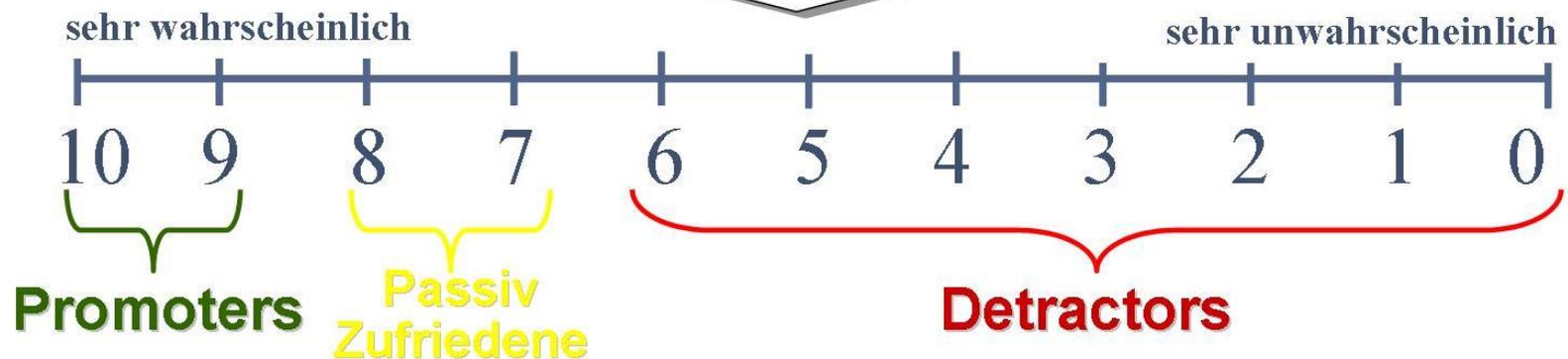
Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Versicherungen bundesweit“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten und in zumindest 7 Bundesländern genannt wurden. Aus diesem Grund wurden die OÖV sowie die NV nicht gewertet. Raiffeisen und s-Versicherung werden als Bankversicherungen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

| | |
|--|------|
| UNIQA | 1967 |
| Generali | 1479 |
| Wiener Städtische | 1247 |
| Allianz | 1234 |
| GRAWE | 499 |
| Donau | 485 |
| ERGO | 460 |
| Wüstenrot | 450 |
| Helvetia | 417 |
| Zurich | 400 |
| Merkur | 347 |
| Raiffeisen | 337 |
| OÖ Landesversicherung (OÖV) | 234 |
| NÖ Landesversicherung (NV) | 214 |
| HDI Hannover | 182 |
| MUKI | 167 |
| VAV | 151 |
| ARAG | 123 |
| Österreichische Beamtenversicherung | 114 |
| S-Versicherung | 107 |
| BAWAG P.S.K. Versicherung | 80 |
| Zürich Connect | 73 |
| Tiroler Landesversicherung (TILAND) | 66 |
| VLV Vorarlberger Landesversicherung | 53 |
| Kärntner Landesversicherung (KLV) | 51 |
| Gothaer | 7 |

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.

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

Um ein Gütesiegel 2025 zu erhalten, muss der NPS des Institutes folgende NPS-Schwellenwerte übertreffen.

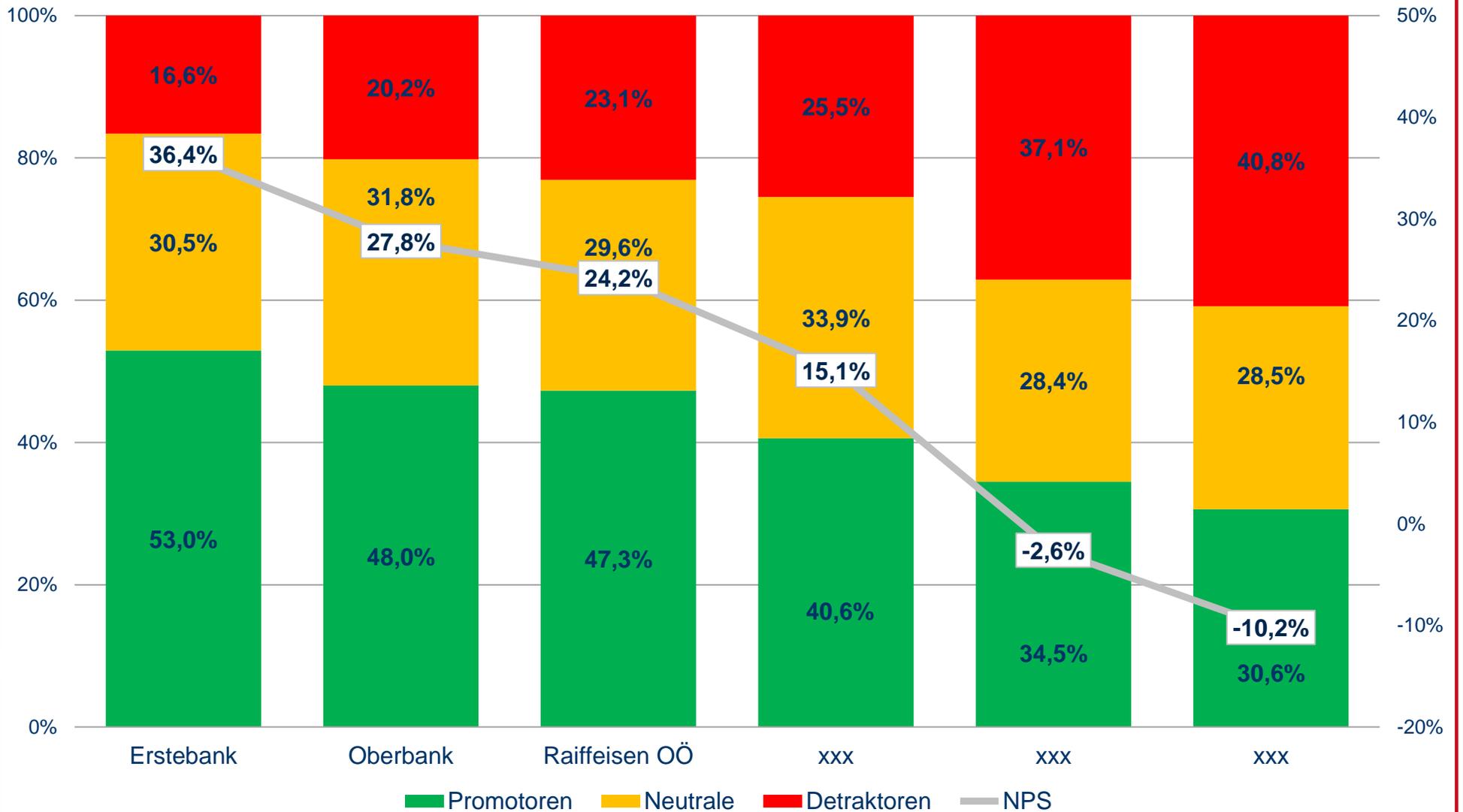
BANKEN:

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

VERSICHERUNGEN:

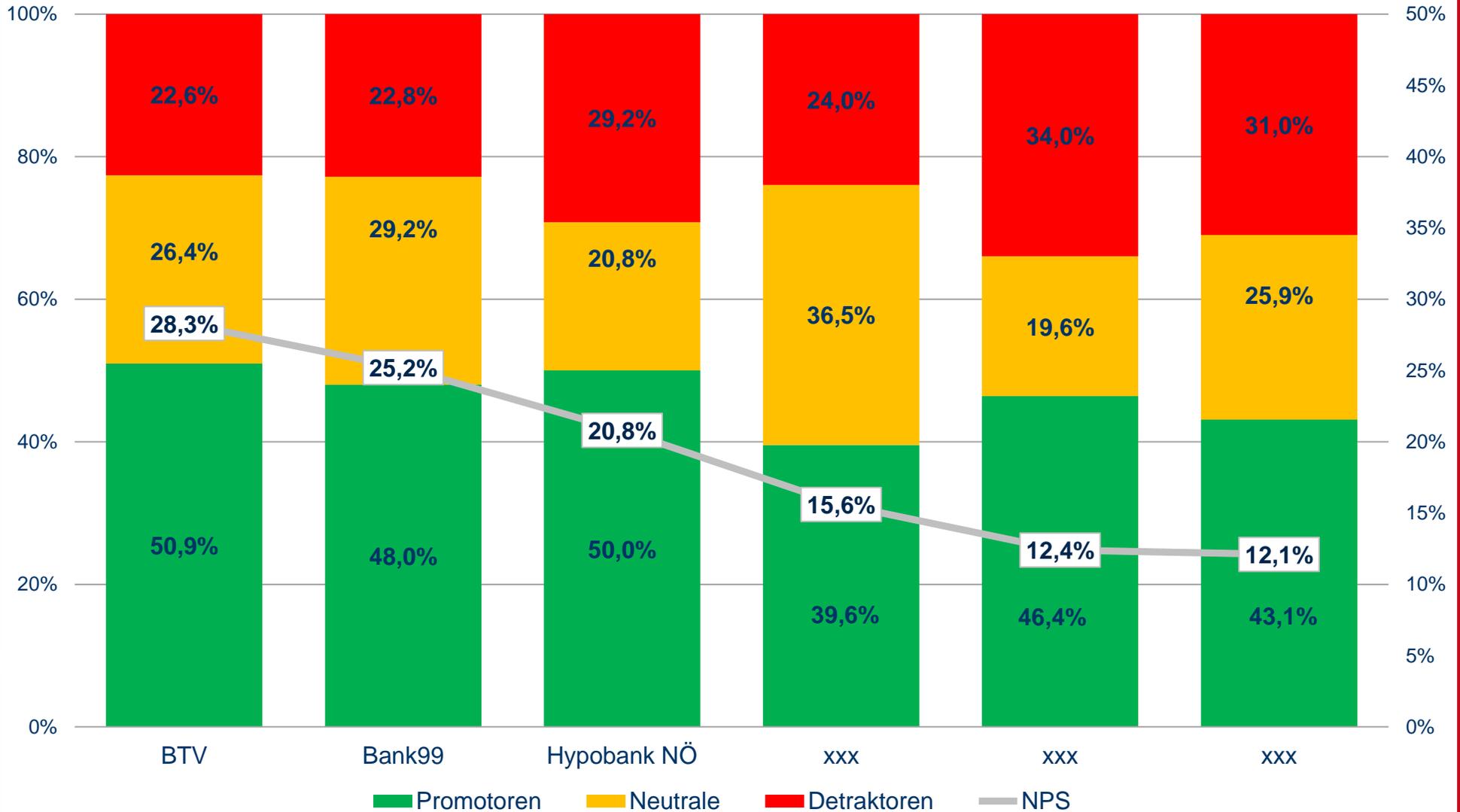
| | |
|---------------------------|-------|
| Gütesiegel "Sehr gut" | 20,0% |
| Gütesiegel "Hervorragend" | 25,0% |
| Gütesiegel "Exzellent" | 30,0% |

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".

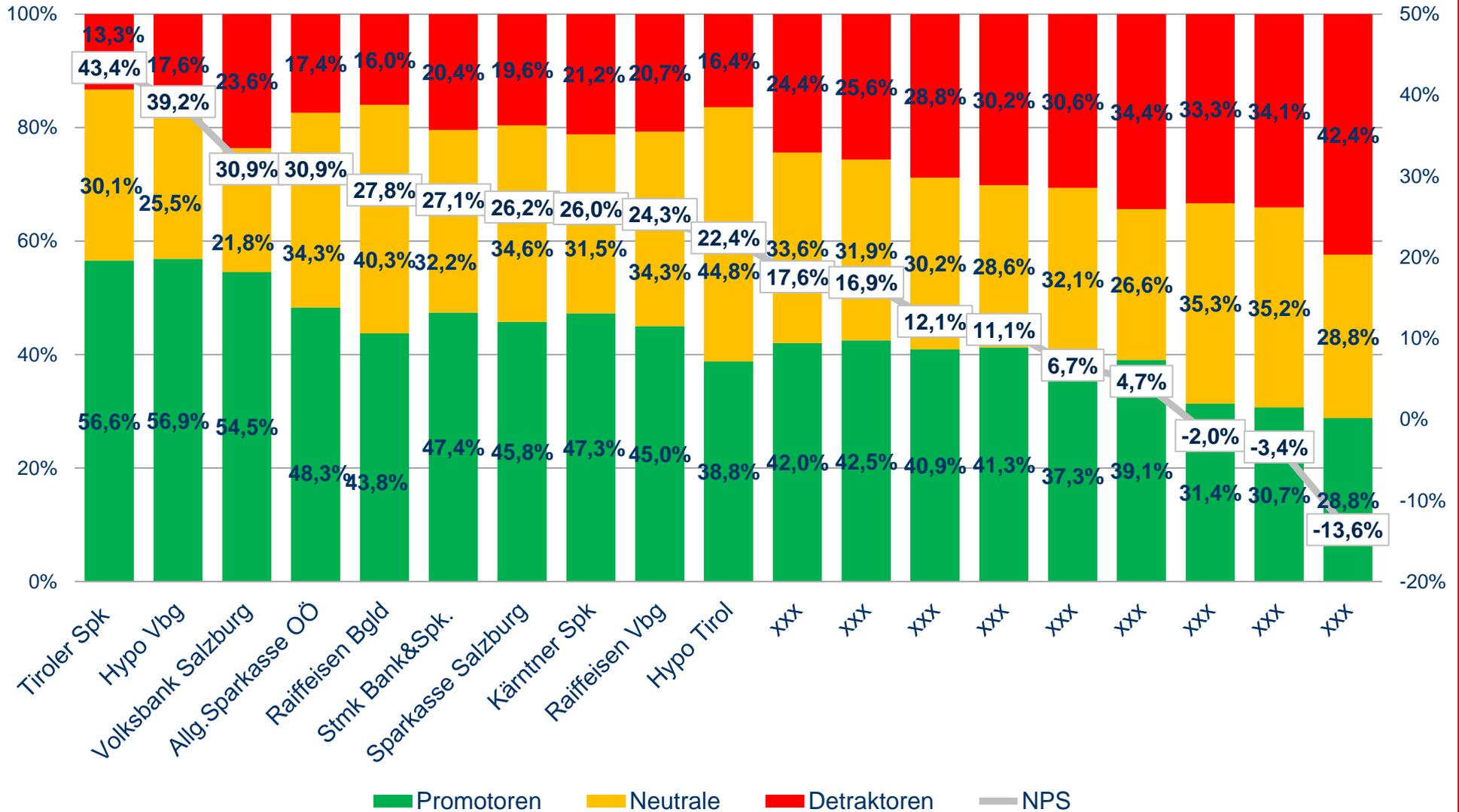


Überregionale Banken 2025

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".

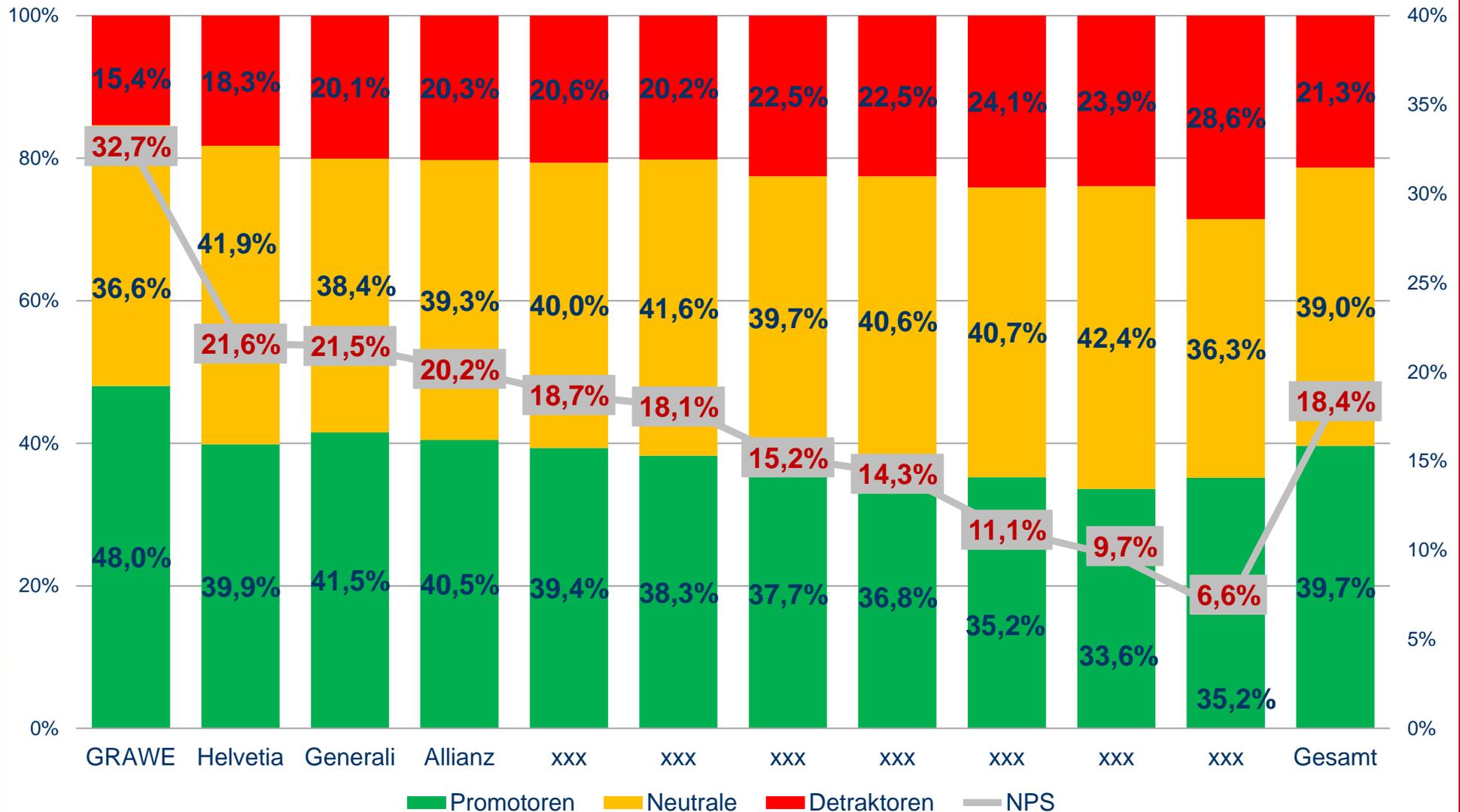


Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre **Haupt- oder Nebenbank** an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".

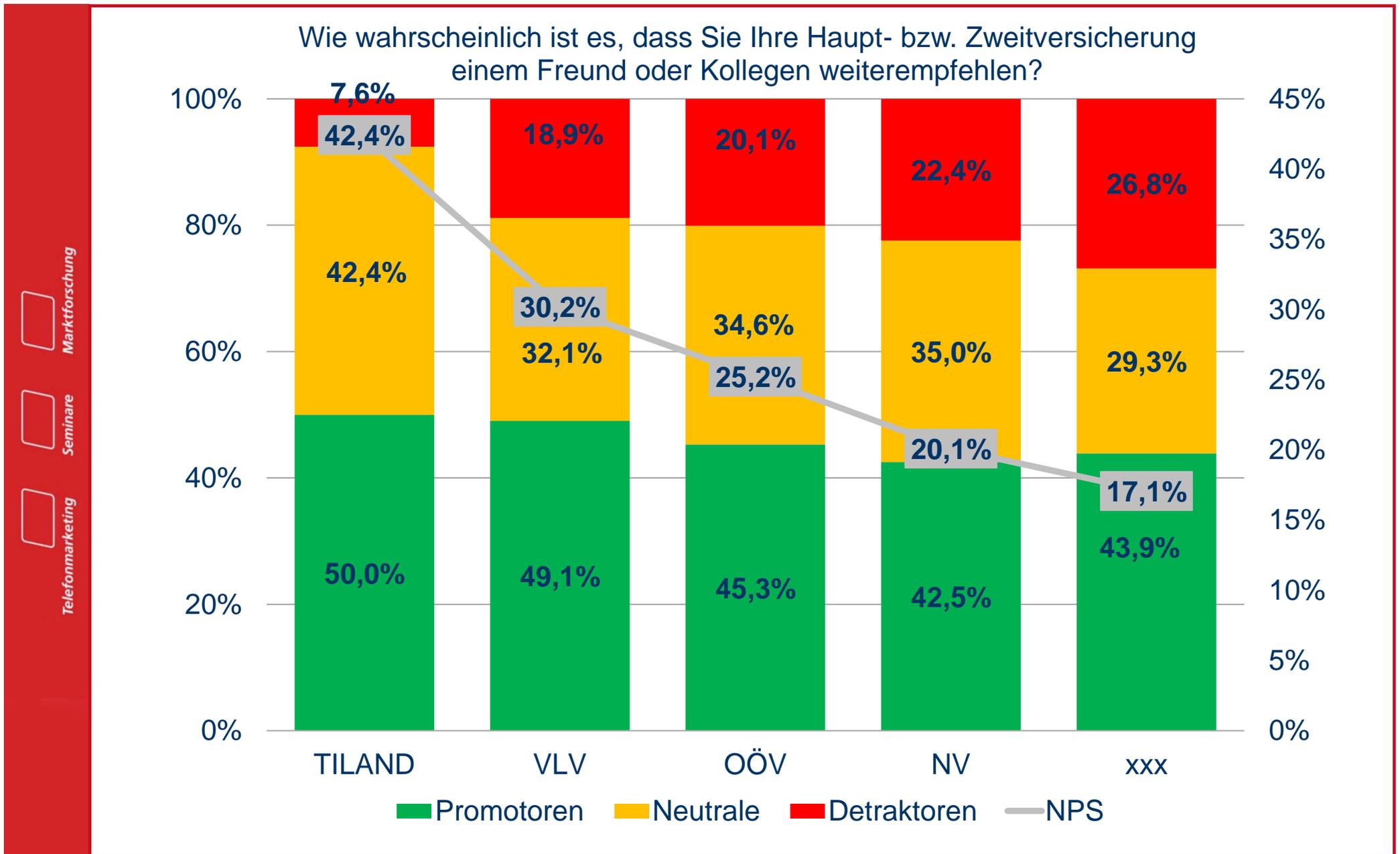


Versicherungen bundesweit 2025

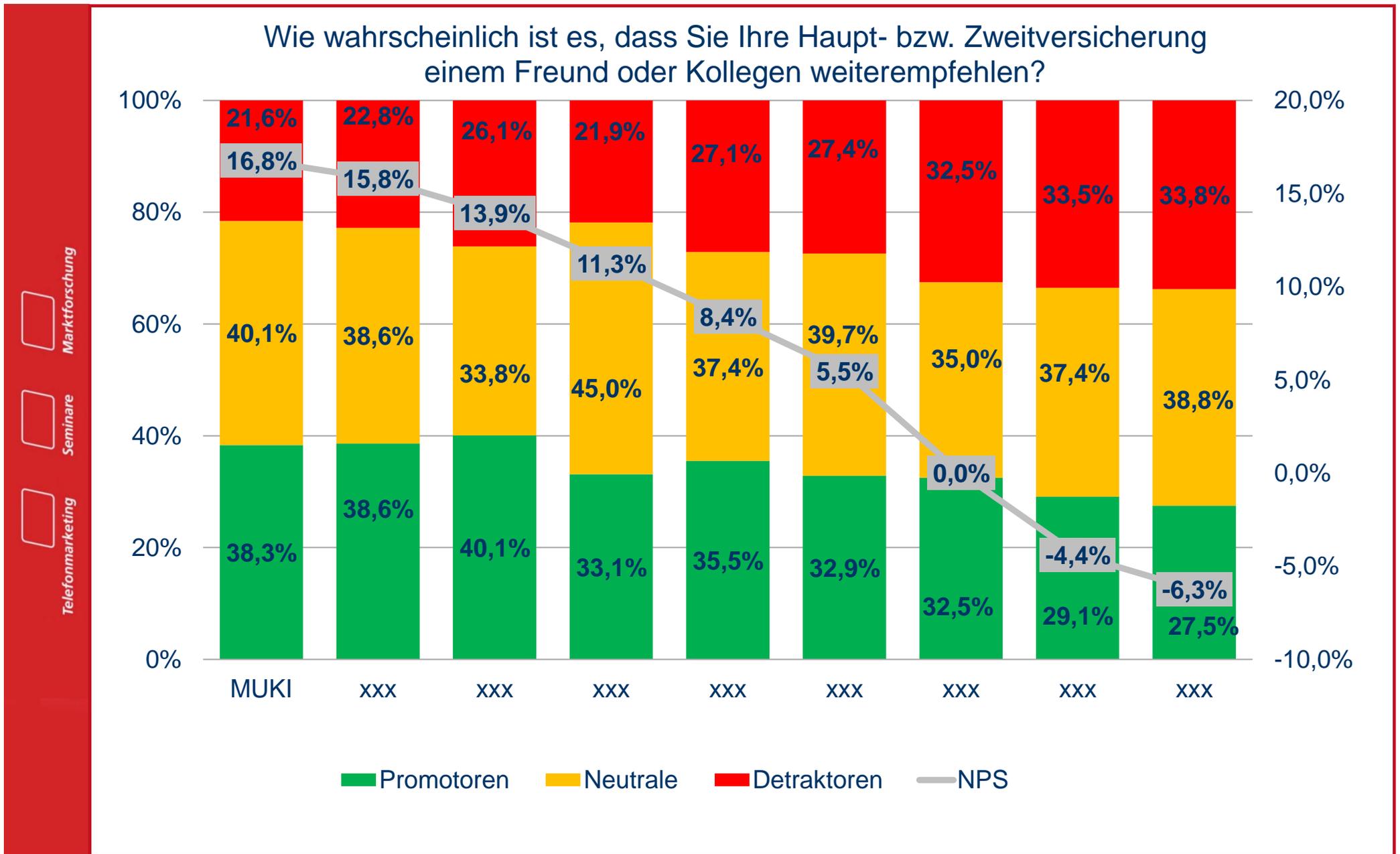
Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre Hauptversicherung an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



Landesversicherungen 2025

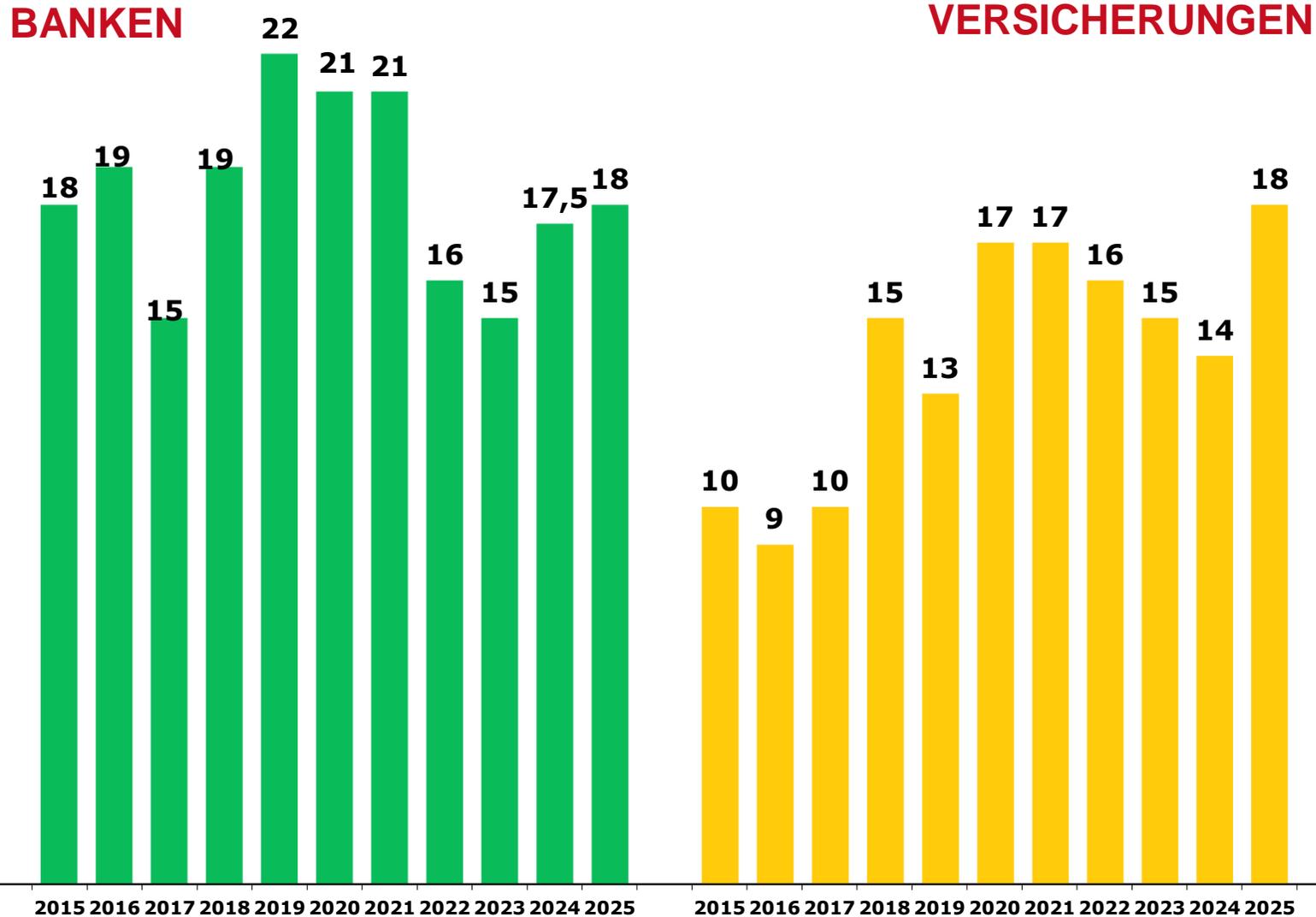


Direkt- und Spezialversicherungen 2025



NPS der Branchen im Zeitverlauf

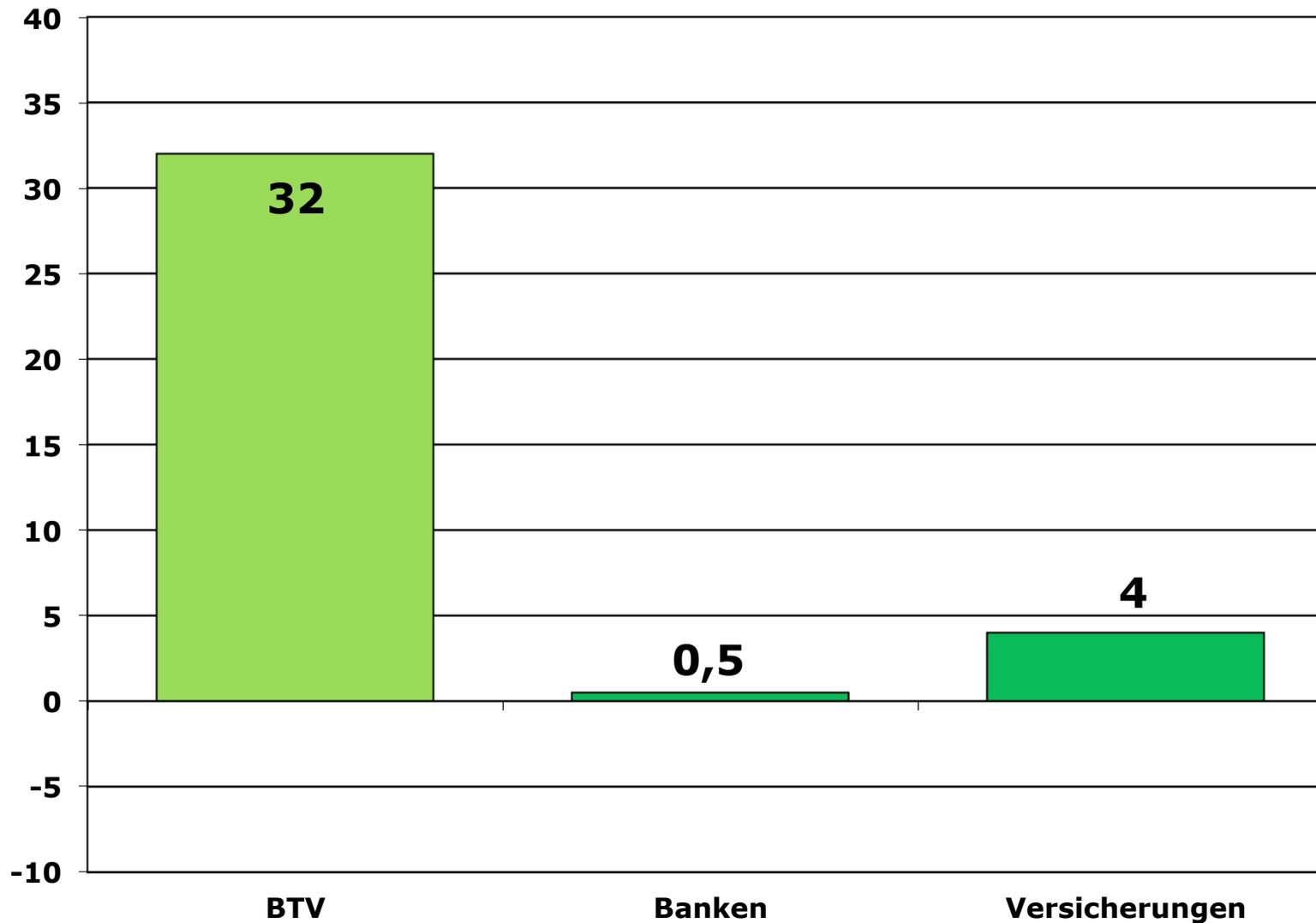
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Ergebnis Recommender 2025

Aufsteiger des Jahres 2025

NPS-Veränderung gegenüber 2024 in Prozentpunkten



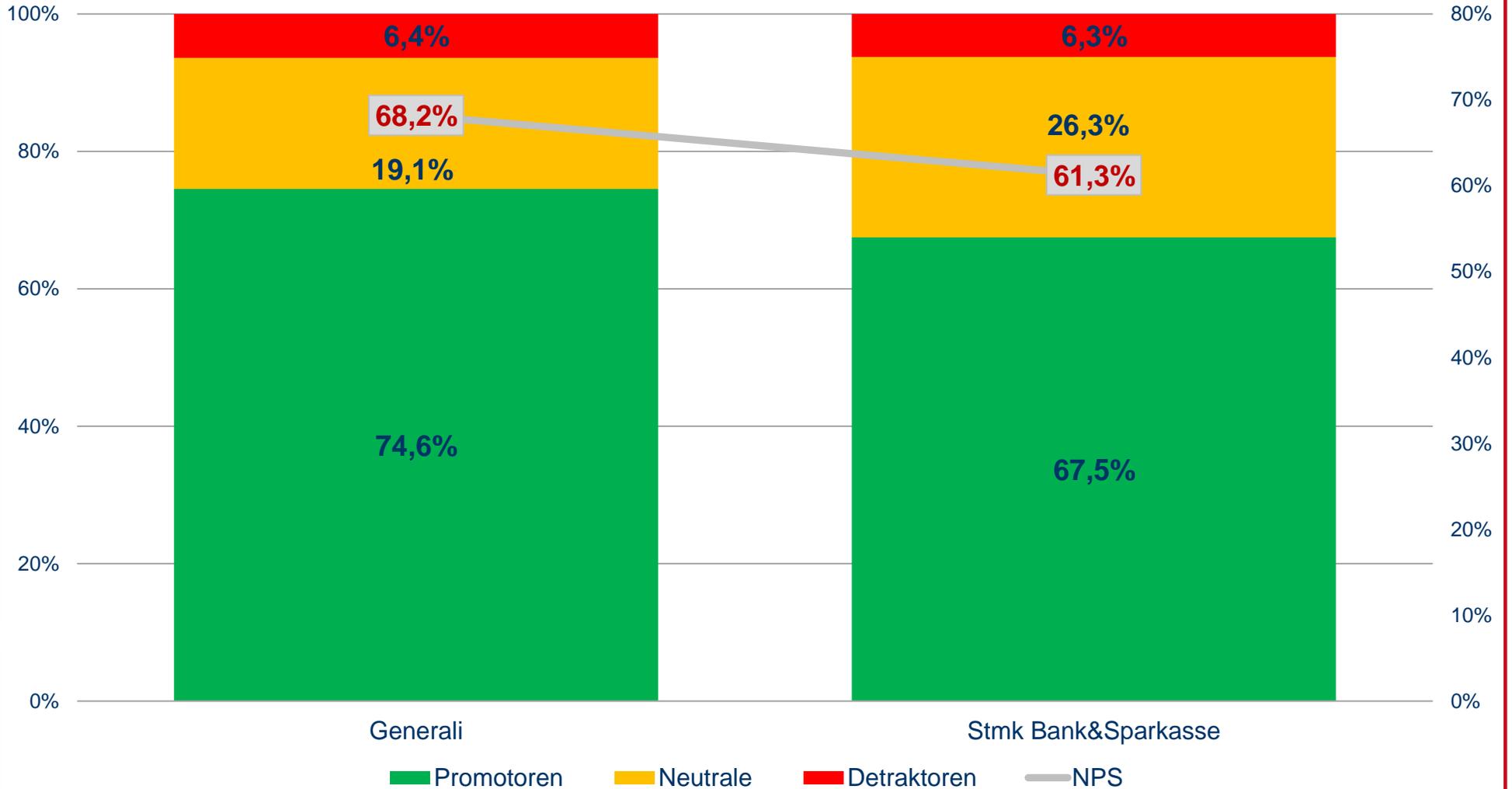
Beste Beratung 2025

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

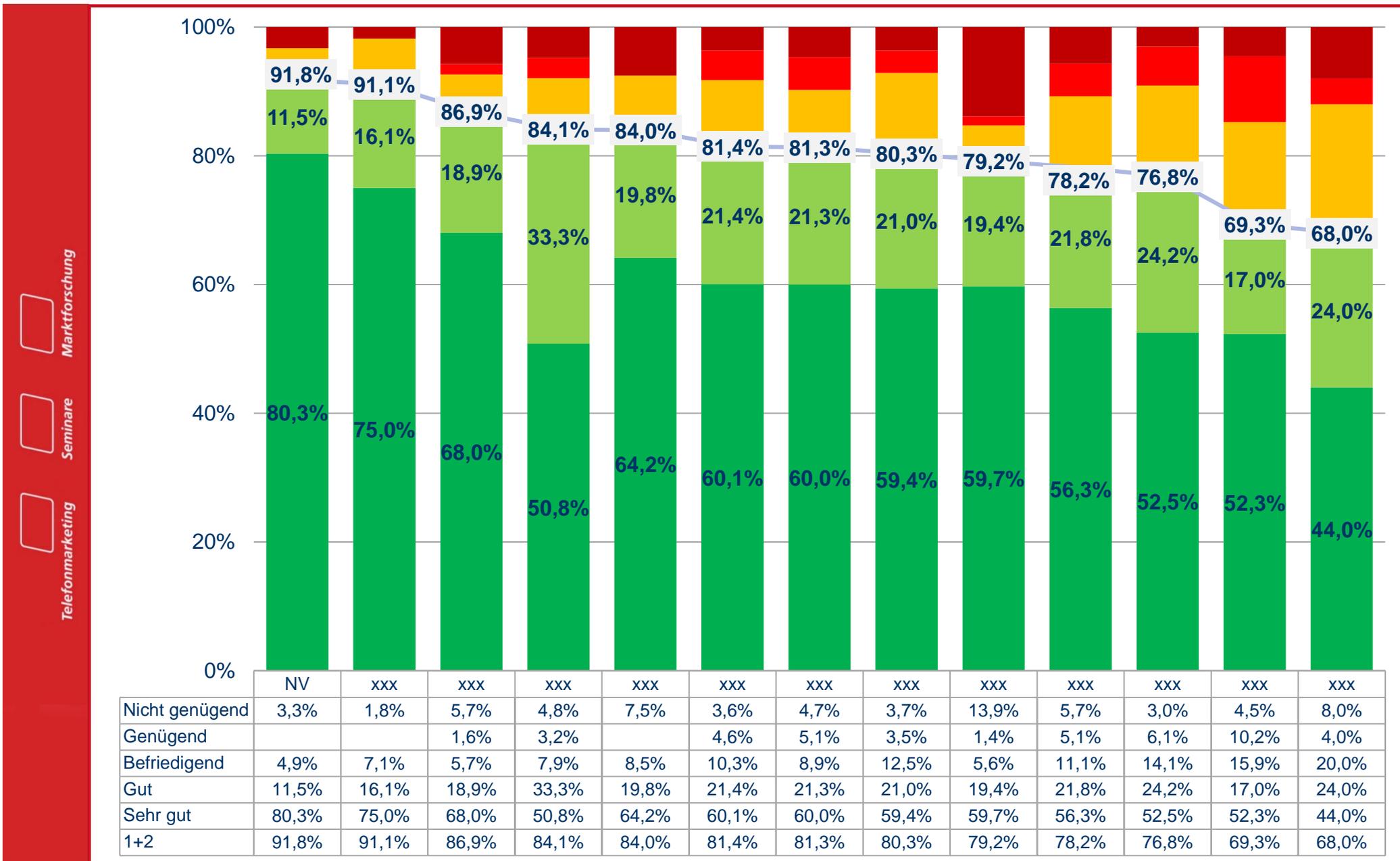
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihren BERATER/IN* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?

VERSICHERUNGEN

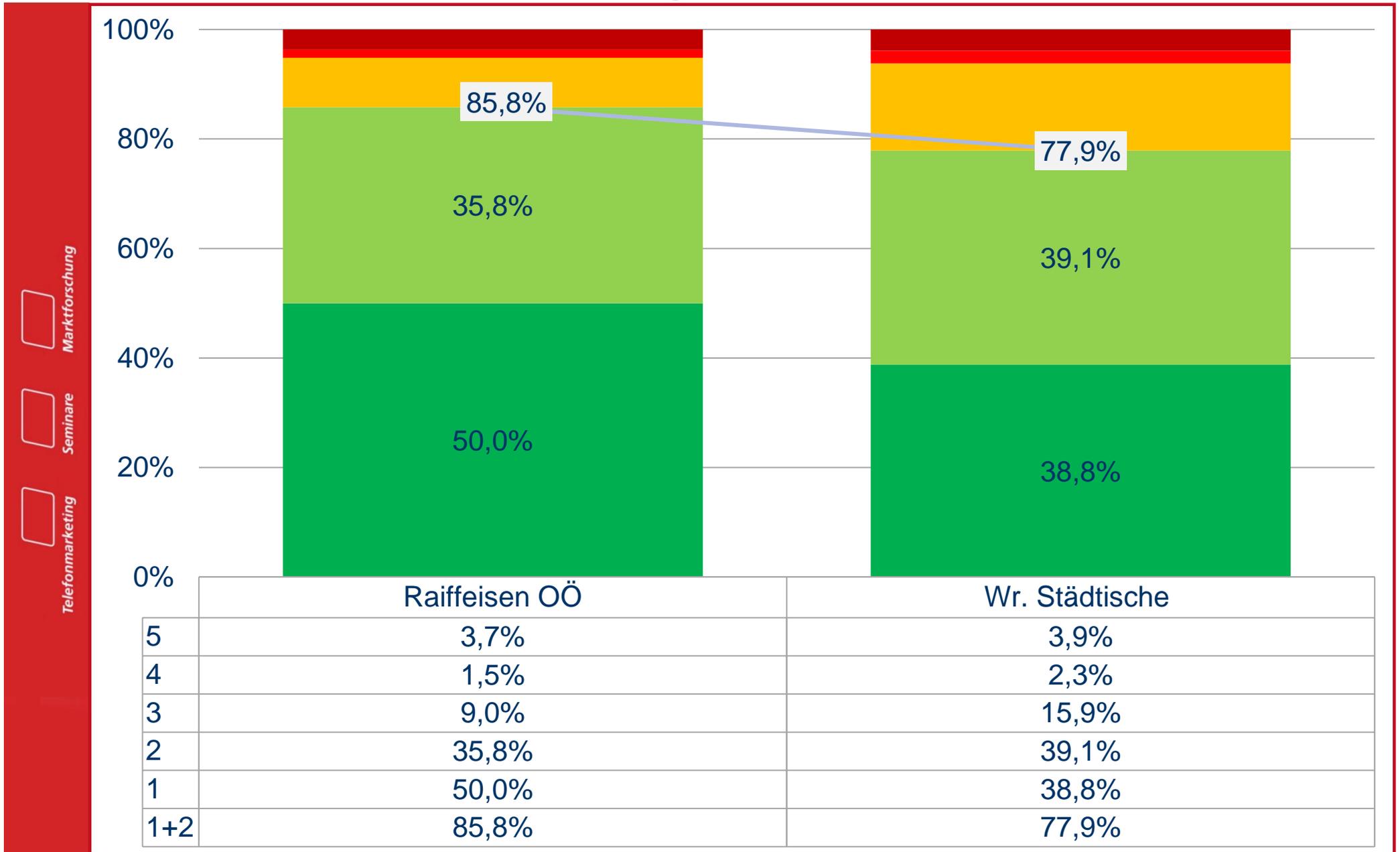
BANKEN



Beste Schadensbearbeitung 2025



Bestes Kundenservice 2025 Banken und Versicherungen



Telefonmarketing
Seminare
Marktforschung

Bei Fragen zur Studie wenden Sie sich bitte an:

MMag. Robert Sobotka, MBA

Telemark Marketing

Zehetnergasse 6/2

1140 Wien

Tel.: 01/892 85 85-0

Email: robert.sobotka@telemark-marketing.com



Marktforschung



Seminare



Telefonmarketing