



# Recommender 2026

in Zusammenarbeit mit dem  
Finanzmarketing-Verband Österreich



*Telefonmarketing*



*Seminare*



*Marktforschung*

## RECOMMENDER 2026

- 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: 4.013 Telefonische Interviews + 4.005 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=8.018).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 8.018 Personen befragt. Davon beurteilten 7.710 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.268 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 18. Dezember 2025 und 20. März 2026 durchgeführt.

# Großbanken und Überregionale Banken

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

<b>Unicredit Bank Austria</b>	<b>937</b>
<b>Erstebank</b>	<b>925</b>
<b>BAWAG P.S.K.</b>	<b>708</b>
<b>Raiffeisen NÖ-W</b>	<b>589</b>
<b>Raiffeisen OÖ</b>	<b>485</b>
<b>Oberbank</b>	<b>165</b>

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

<b>Überregionale Banken</b>	<b>n</b>
<b>Bank 99</b>	226
<b>Volksbank Wien</b>	108
<b>BKS Bank AG</b>	86
<b>Bank Burgenland &amp; Kärnten</b>	72
<b>Hypo NÖ</b>	52
<b>BTV</b>	52

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.



Marktforschung



Seminare



Telefonmarketing

# Regionalbank (Haupt- & Zweitbank)

Marktforschung  
Seminare  
Telefonmarketing

Haupt- und Zweitbank	n
Raiffeisen Steiermark	437
Steiermärkische Bank & Sparkasse	354
Allg.Sparkasse Oberösterreich	341
Raiffeisen Tirol	238
Raiffeisenverband Salzburg	174
Raiffeisen Burgenland	153
Tiroler Sparkasse	149
Raiffeisen Kärnten	142
Raiffeisen Vorarlberg	114
Kärntner Sparkasse	106
Volksbank Oberösterreich	73
VKB	72
Hypo Tirol	56
Volksbank Steiermark	56
Volksbank Kärnten	51
Volksbank Salzburg	50

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

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

<b>UNIQA</b>	1 438
<b>Generali</b>	1 069
<b>Allianz</b>	1 053
<b>Wiener Städtische</b>	805
<b>GRAWE</b>	319
<b>Zurich</b>	300
<b>Wüstenrot</b>	271
<b>Ergo</b>	260
<b>Donau</b>	246
<b>Helvetia</b>	242
<b>Raiffeisen</b>	182
<b>OÖ Landesversicherung (OÖV)</b>	179
<b>NÖ Landesversicherung (NV)</b>	165
<b>Merkur</b>	162
<b>MUKI</b>	80
<b>VAV</b>	61
<b>HDI Hannover</b>	60
<b>S-Versicherung</b>	54
<b>BAWAG P.S.K. Versicherung</b>	37
<b>Österreichische Beamtenversicherung</b>	32
<b>Tiroler Landesversicherung (Tiland)</b>	47
<b>Zürich Connect</b>	41

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

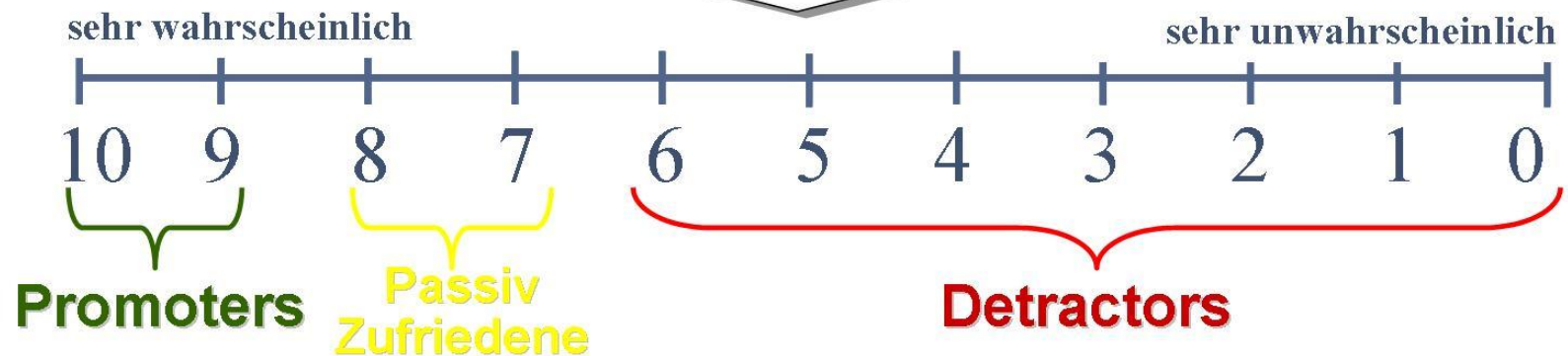
Laut Ausschreibung werden für den Bewerb „Versicherungen bundesweit“ nur Institute berücksichtigt, die über 100 Nennungen erzielten und in zumindest 7 Bundesländern genannt wurden. Aus diesem Grund wurden die OÖV sowie die NV nicht gewertet. BAWAG P.S.K., Raiffeisen und s-Versicherung werden als Bankversicherungen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

<b>UNIQA</b>	1946
<b>Generali</b>	1468
<b>Allianz</b>	1426
<b>Wiener Städtische</b>	1218
<b>Zurich</b>	447
<b>GRAWE</b>	444
<b>ERGO</b>	443
<b>Wüstenrot</b>	427
<b>Donau</b>	412
<b>Helvetia</b>	370
<b>Merkur</b>	348
<b>Raiffeisen</b>	264
<b>OÖ Landesversicherung (OÖV)</b>	238
<b>NÖ Landesversicherung (NV)</b>	204
<b>MUKI</b>	154
<b>HDI Hannover</b>	147
<b>VAV</b>	130
<b>ARAG</b>	123
<b>S-Versicherung</b>	91
<b>Tiroler Landesversicherung (TILAND)</b>	66
<b>Österreichische Beamtenversicherung</b>	65
<b>Zürich Connect</b>	64
<b>Kärntner Landesversicherung (KLV)</b>	55
<b>BAWAG P.S.K. Versicherung</b>	54
<b>VLV Vorarlberger Landesversicherung</b>	53
<b>Gothaer</b>	5

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 2026 zu erhalten, muss der NPS des Institutes folgende NPS-Schwellenwerte übertreffen.

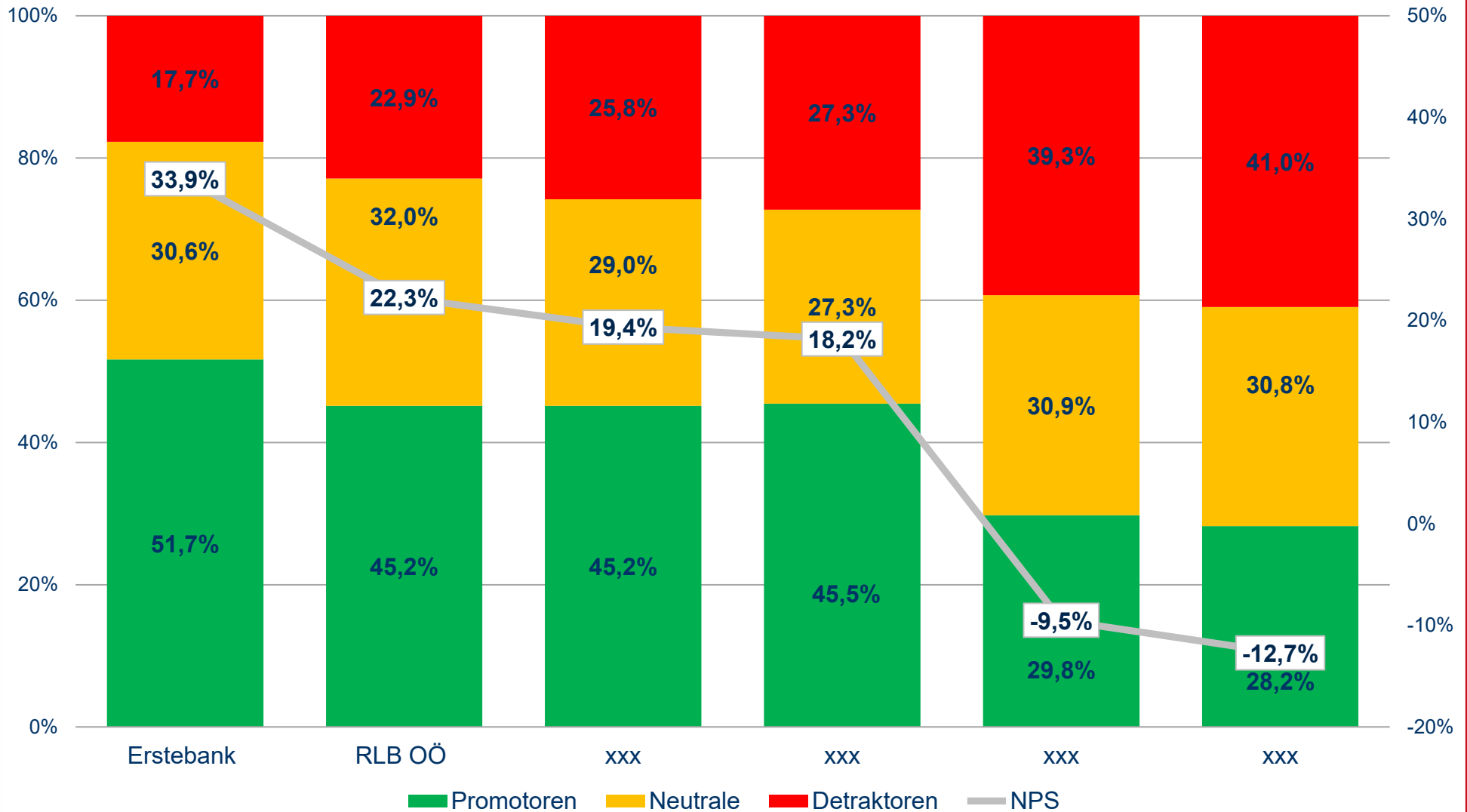
## **BANKEN:**

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

## **VERSICHERUNGEN:**

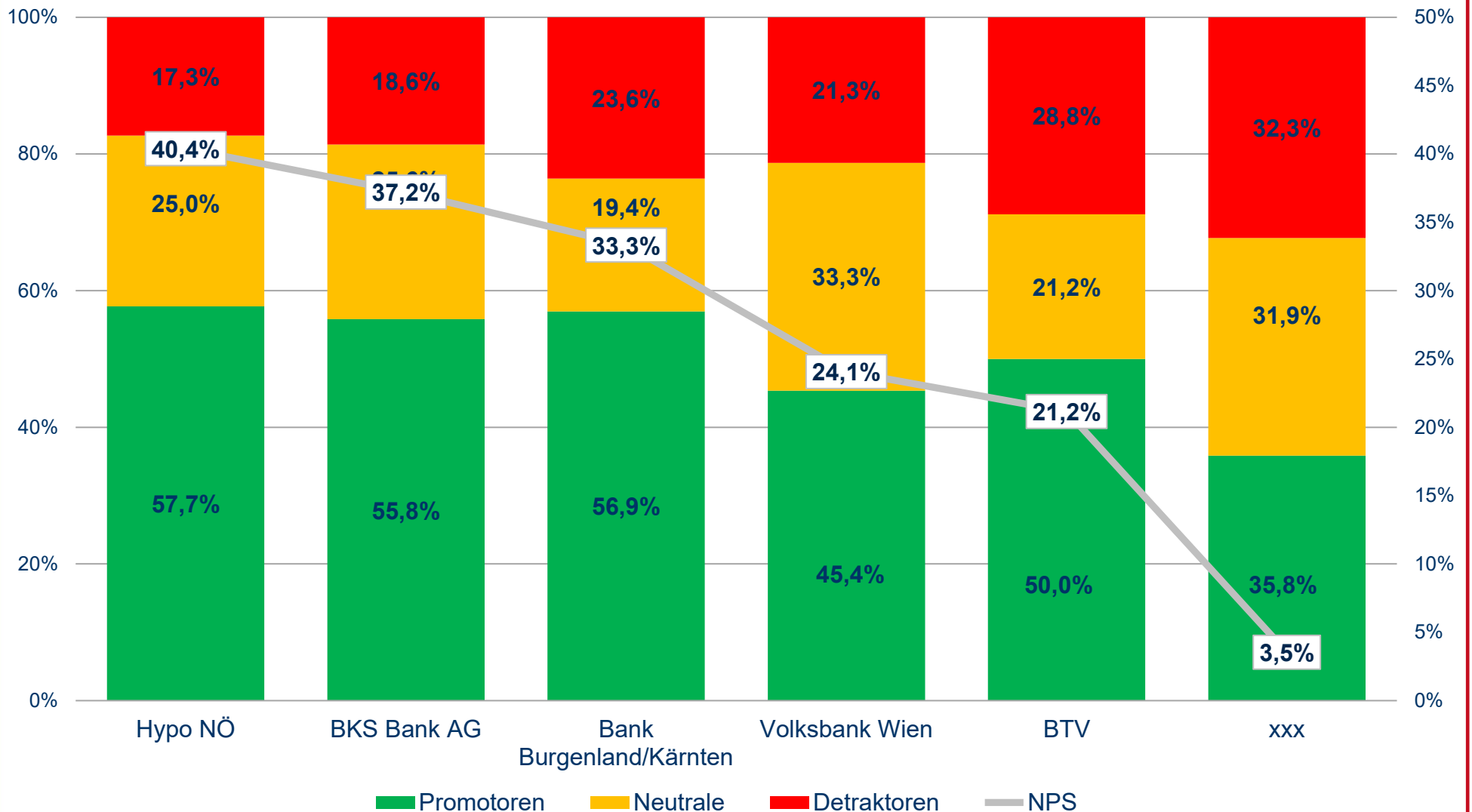
Gütesiegel "Sehr gut"	20,0%
Gütesiegel "Hervorragend"	25,0%
Gütesiegel "Exzellent"	30,0%

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".

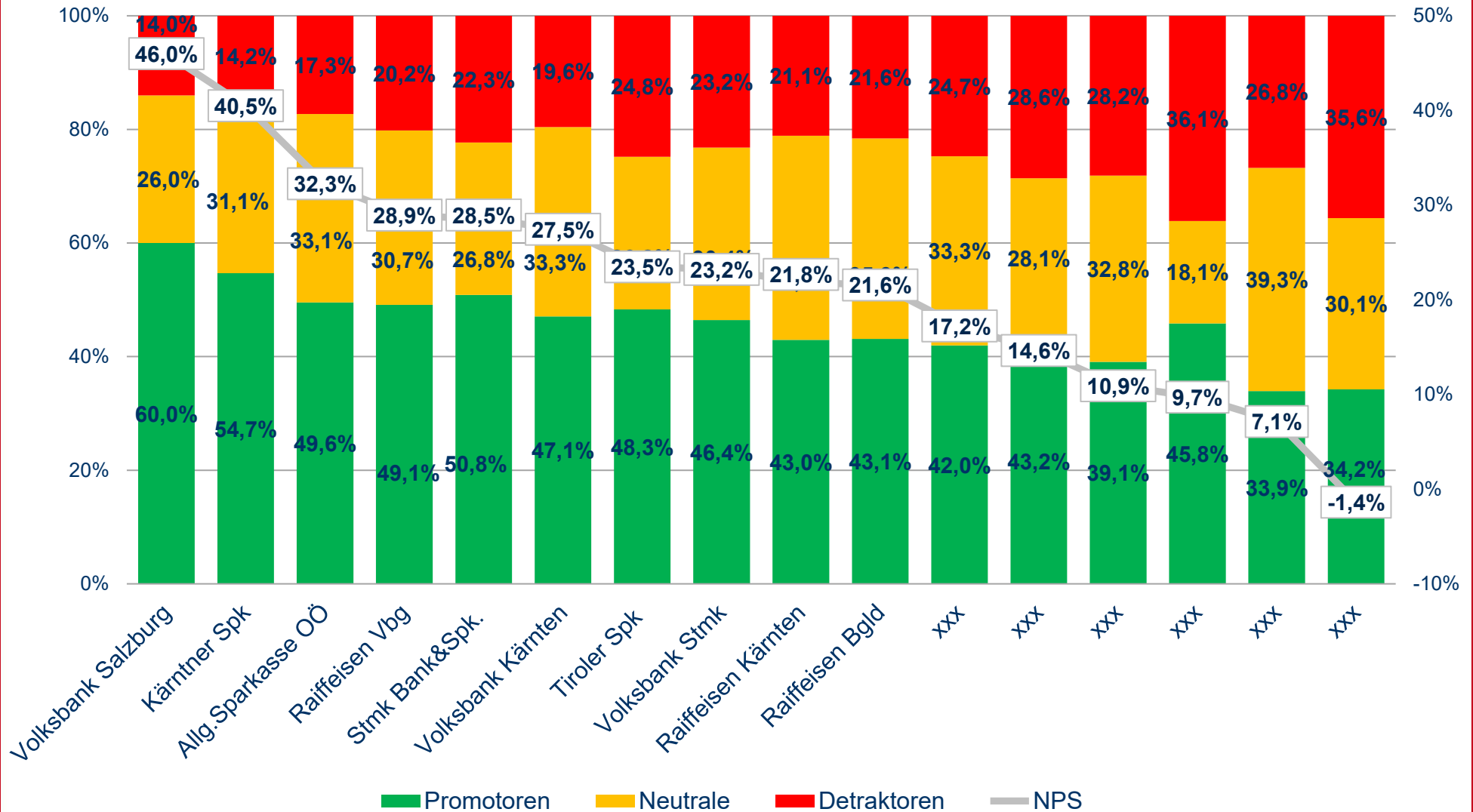


# Überregionale Banken 2026

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".

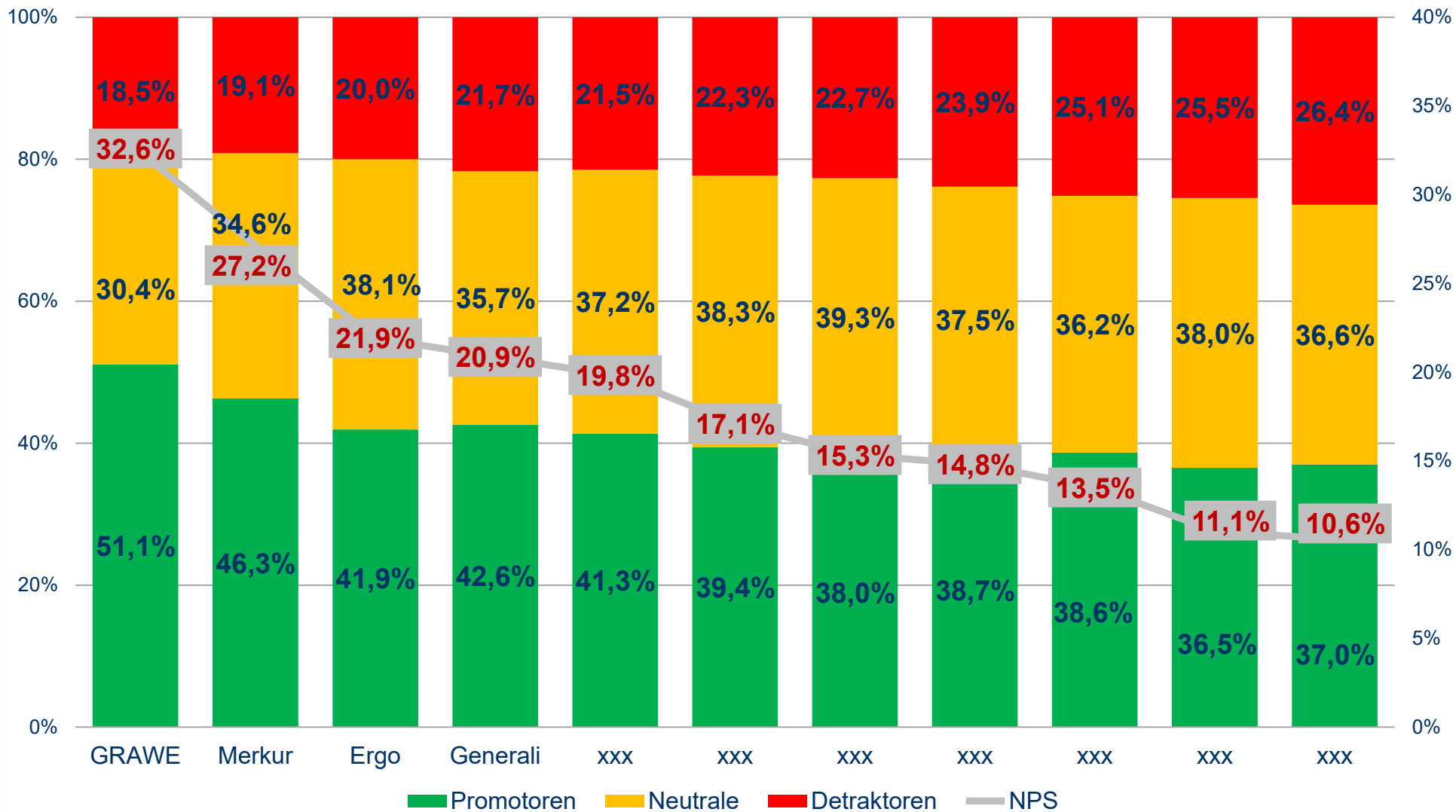


Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre **Haupt- oder Nebenbank** an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



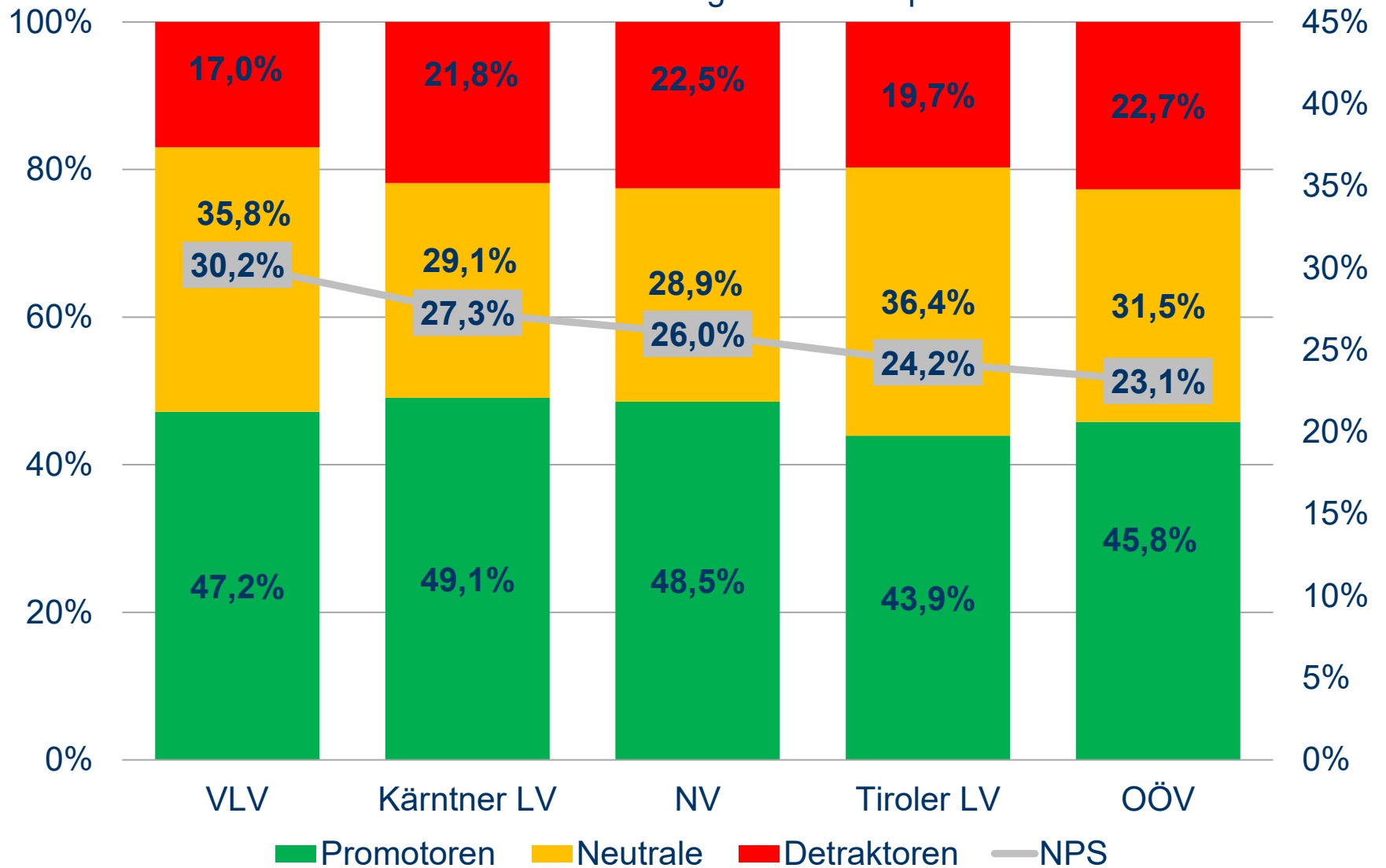
# Versicherungen bundesweit 2026

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 2026

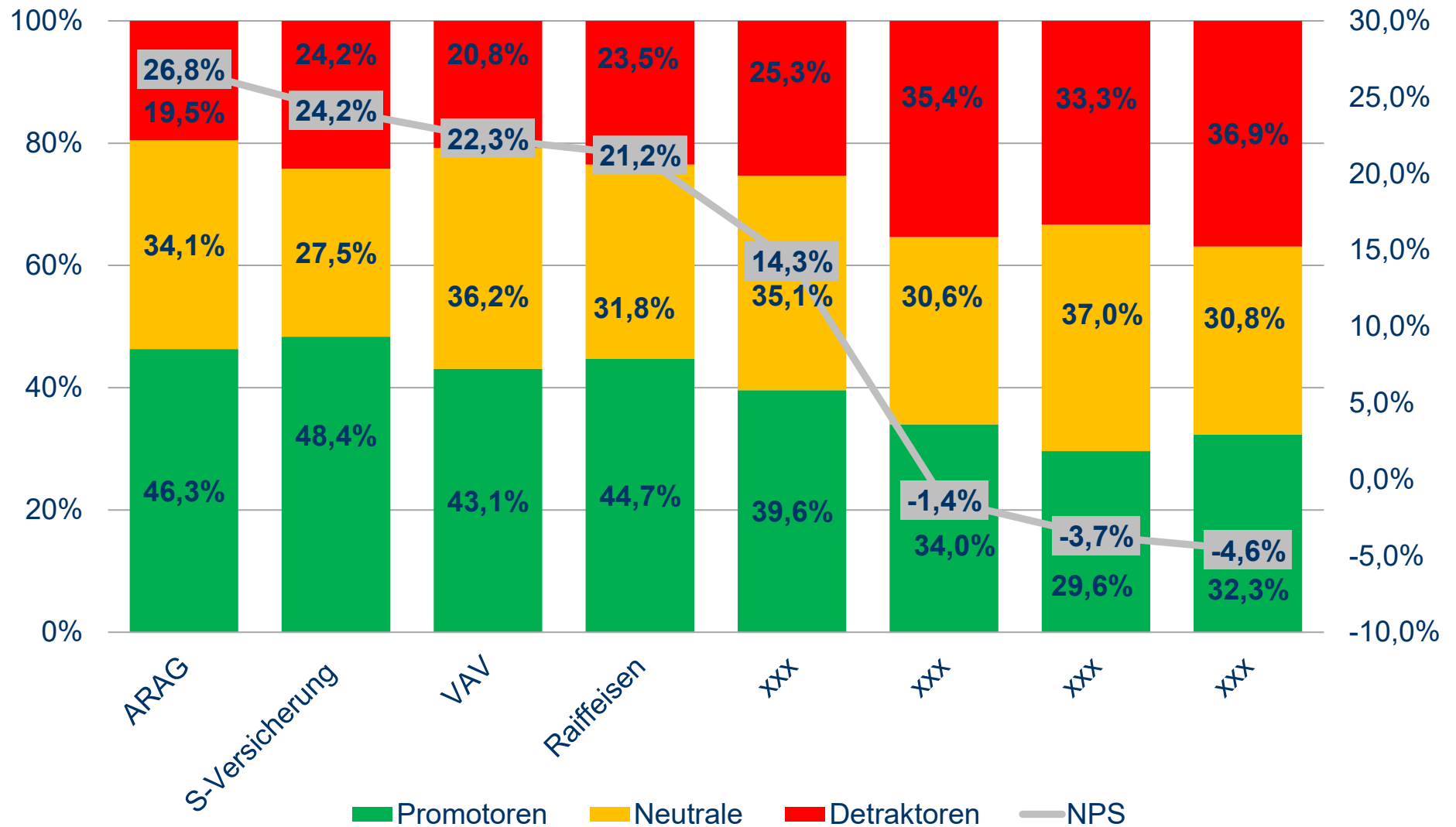
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Haupt- bzw. Zweitversicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Telefonmarketing  
Seminare  
Marktforschung

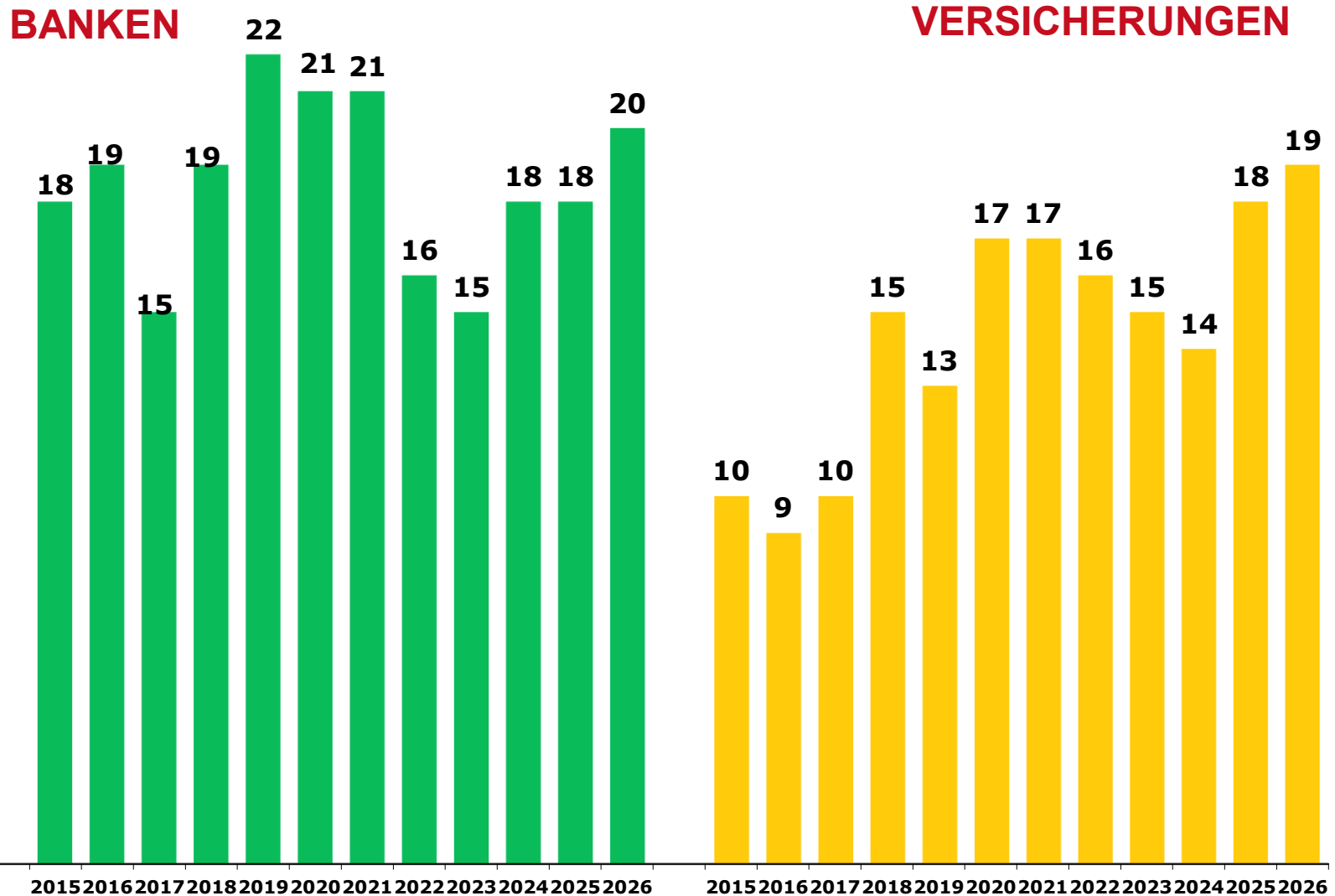
# Direkt- und Spezialversicherungen 2026

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



# NPS der Branchen im Zeitverlauf

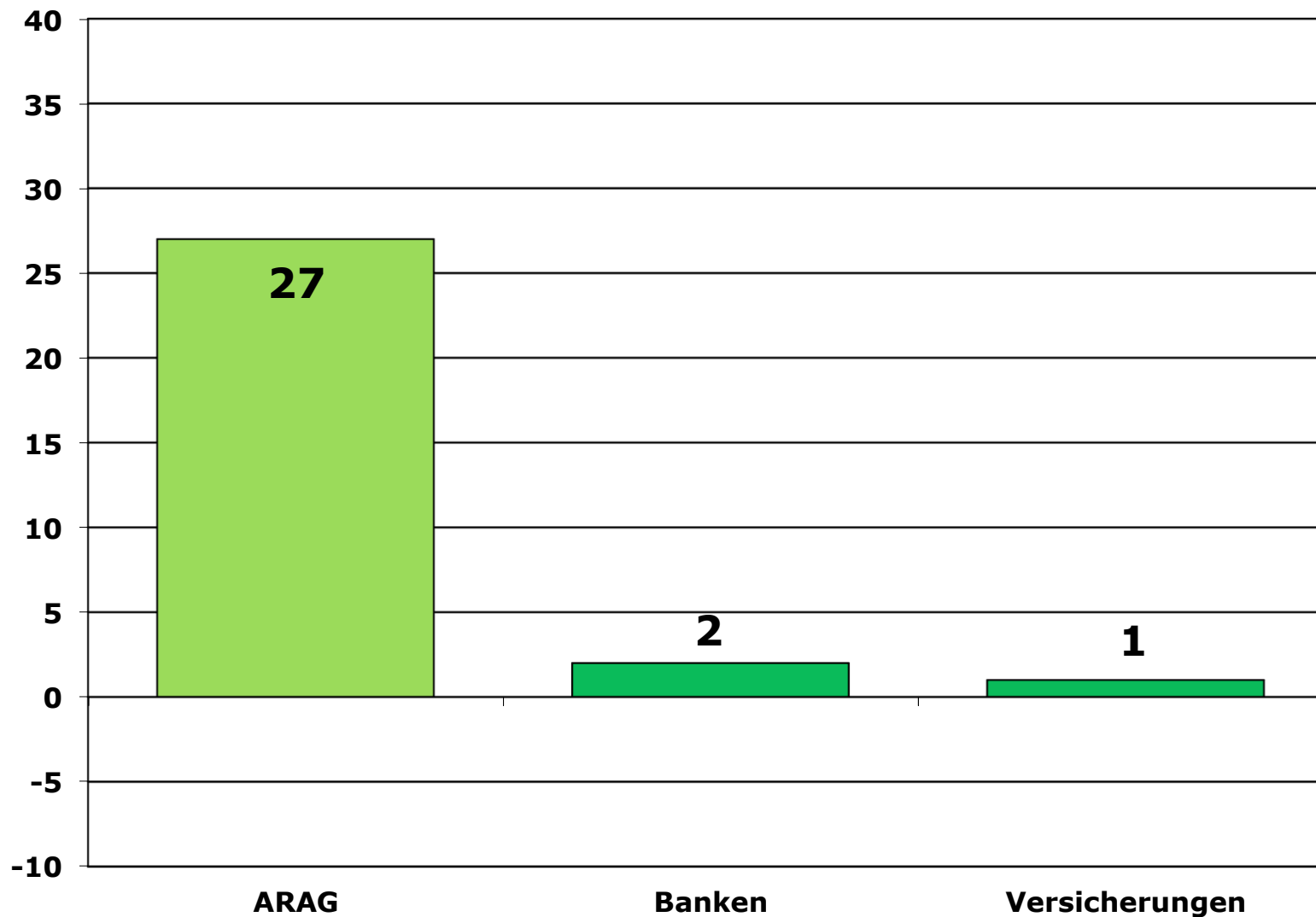
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Ergebnis Recommender 2026

# Aufsteiger des Jahres 2026

## NPS-Veränderung gegenüber 2025 in Prozentpunkten



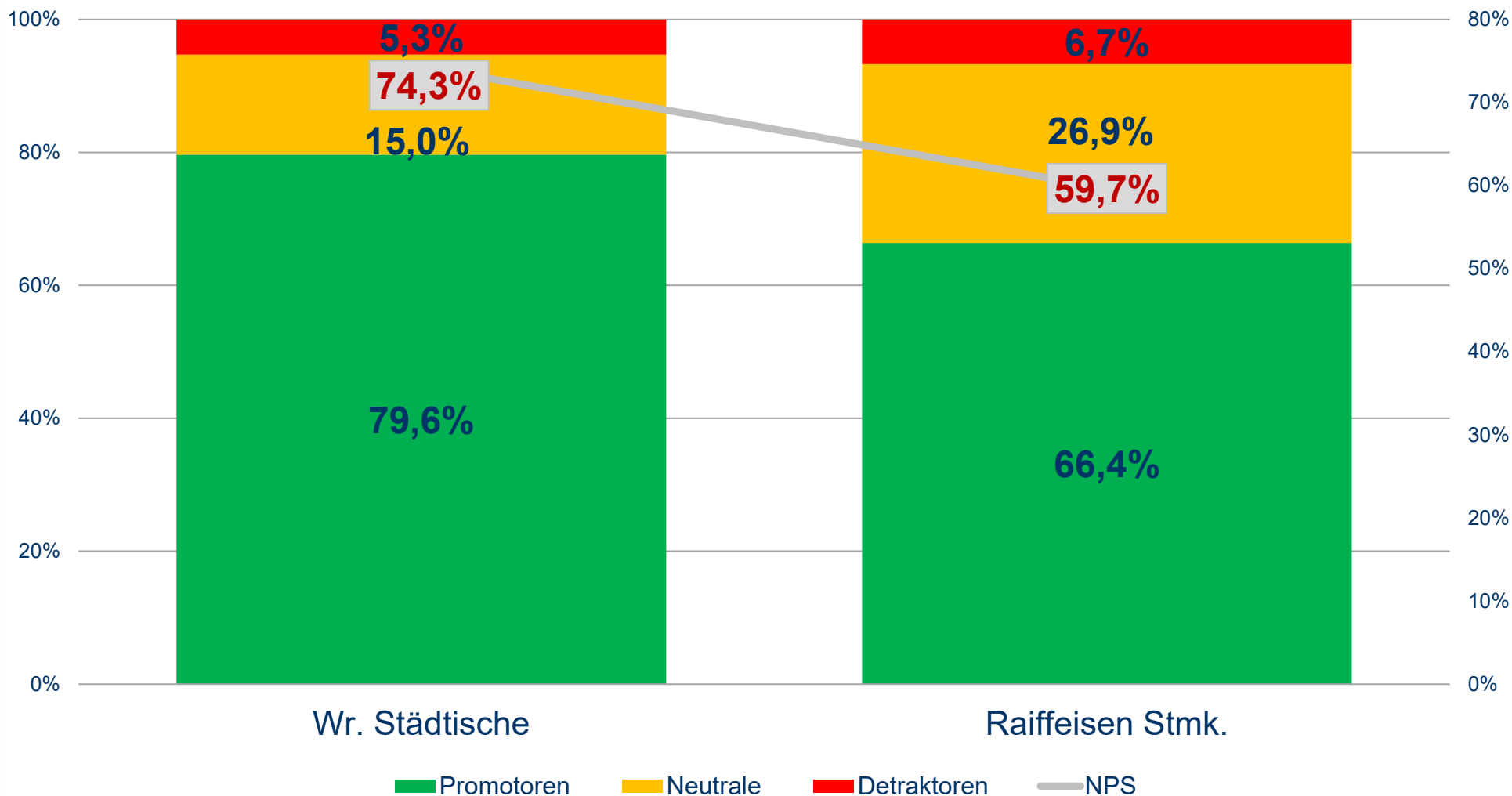
# Beste Beratung 2026

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

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

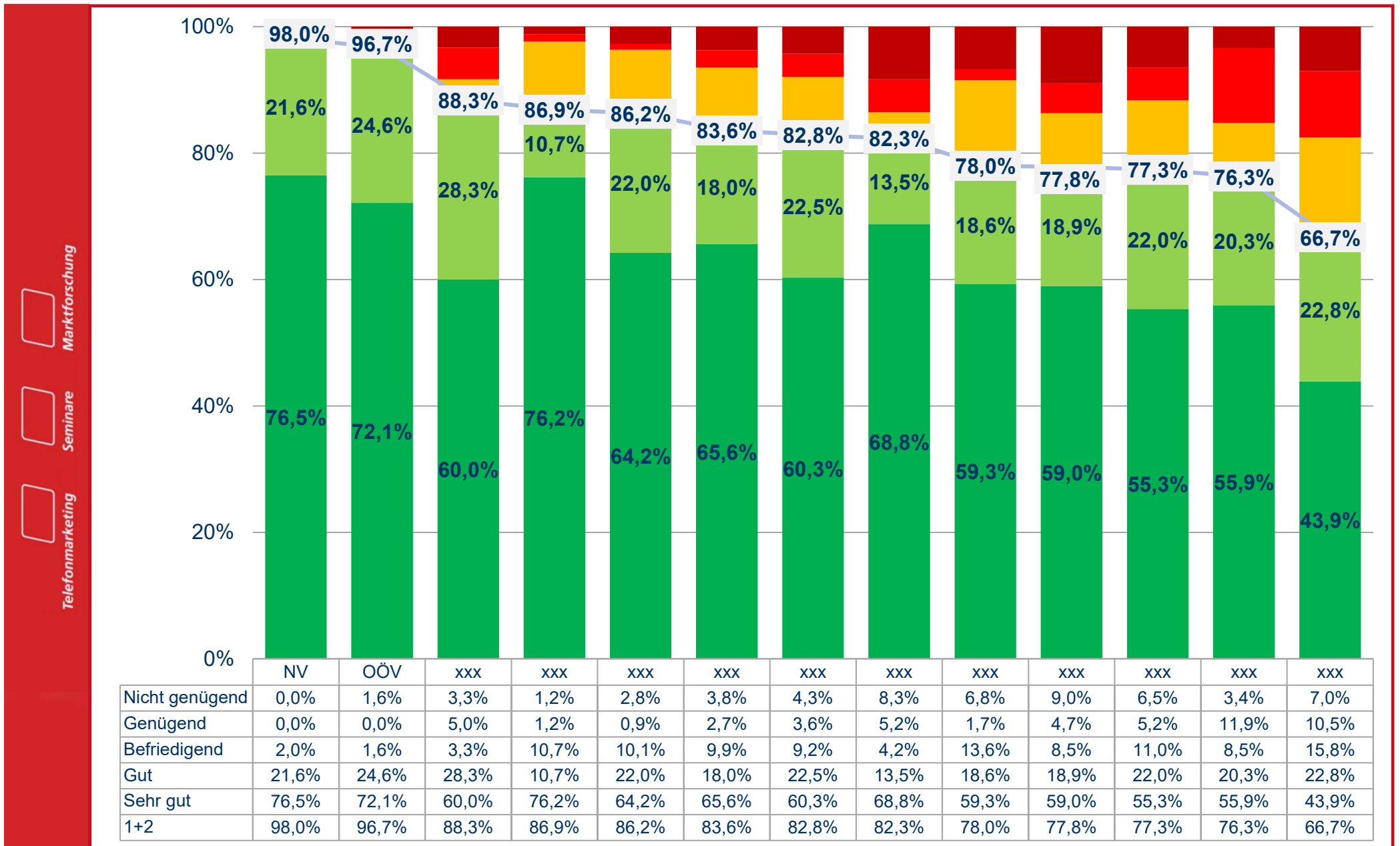
## VERSICHERUNGEN

## BANKEN



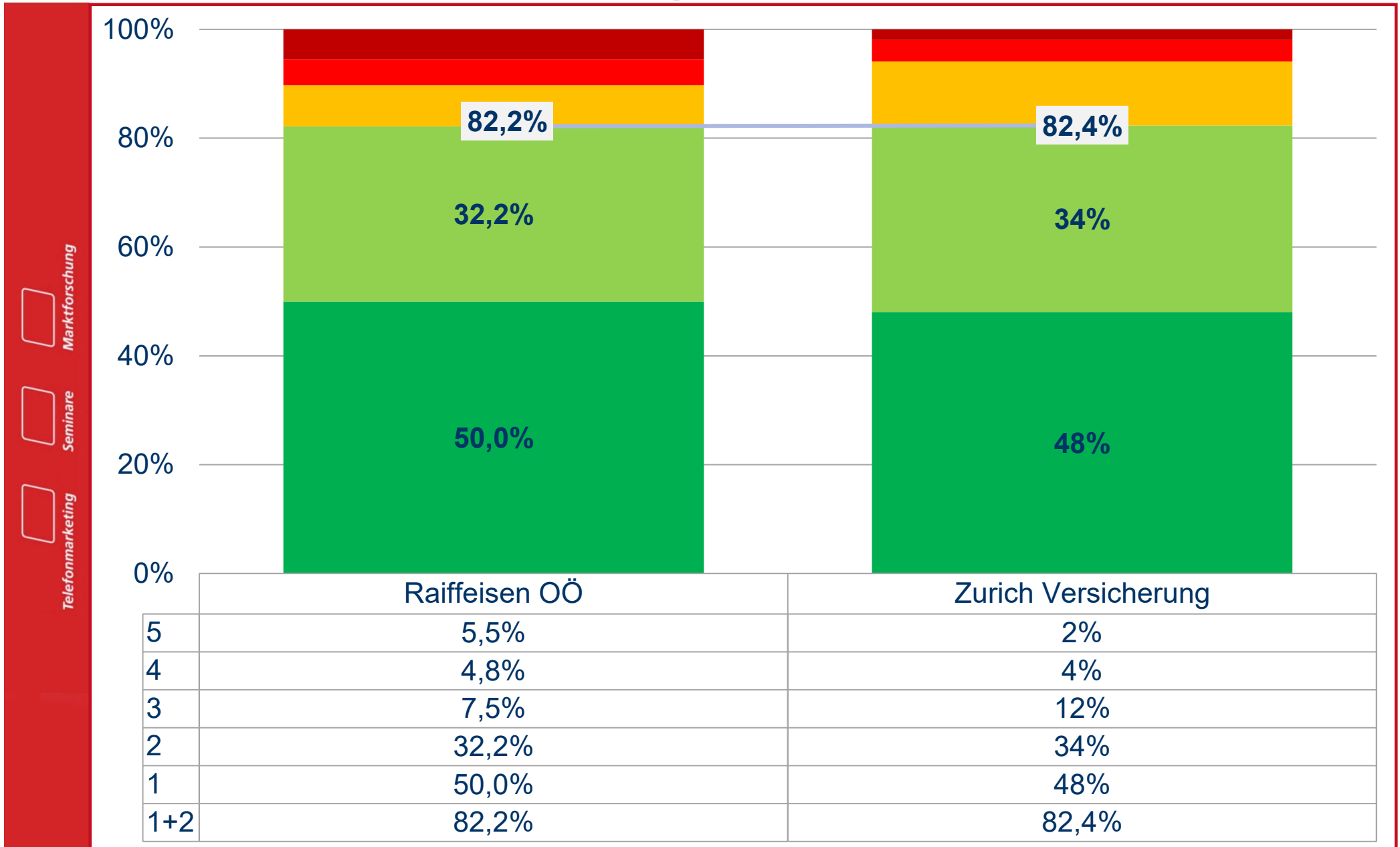
Telefonmarketing  
Seminare  
Marktforschung

# Beste Schadensbearbeitung 2026



- ☐ Marktforschung
- ☐ Seminare
- ☐ Telefonmarketing

# Bestes Kundenservice 2026 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](mailto:robert.sobotka@telemark-marketing.com)**



Marktforschung



Seminare



Telefonmarketing