



RECOMMENDER 2021

in Zusammenarbeit mit dem
Finanzmarketing-Verband Österreich



Telefonmarketing



Seminare



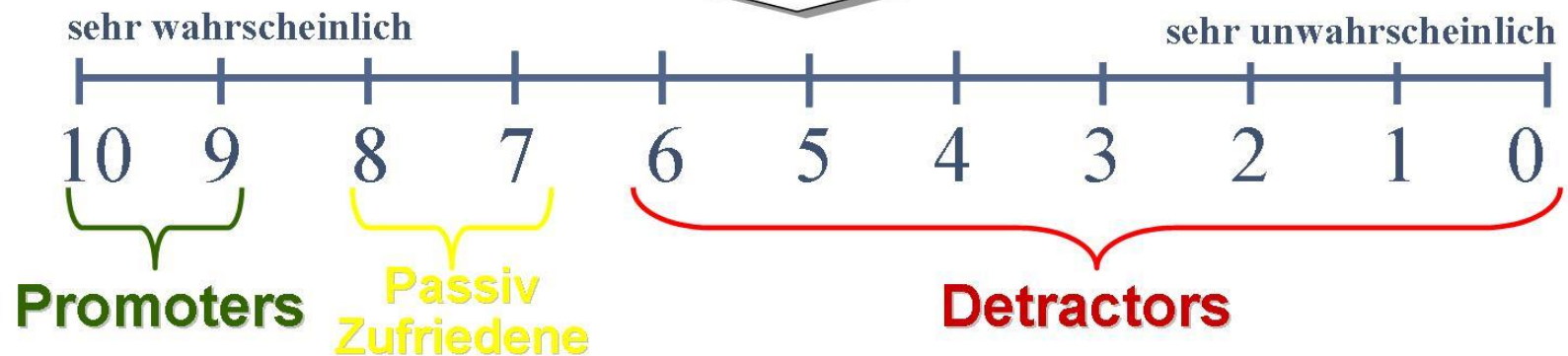
Marktforschung

RECOMMENDER 2021

- 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: 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 7.741 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.520 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 12. Jänner und 8. April 2021 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

UNIQA	1 376
Generali	1 071
Allianz	943
Wiener Städtische	909
Zürich Versicherung	357
GRAWE	352
Wüstenrot	310
Donau	284
Helvetia	282
OÖV	192
Raiffeisen Versicherung	191
NV	180
ERGO	174
Merkur	135
MUKI	98
VAV	96
Sparkasse (S-Versicherung)	79
HDI Hannover	74
ÖBV	57
Tiroler Landesversicherung	46
BAWAG P.S.K. Versicherung	40
Vorarlberger Landesversicherung	37
Kärntner Landesversicherung	24
DAS	20
ARAG	15
Nürnberger	13

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

Haupt- und Zweitversicherung

UNIQA	2012
Generali	1554
Wiener Städtische	1400
Allianz	1308
Wüstenrot	511
GRAWE	498
Donau	472
Zürich Versicherung	470
Helvetia	416
ERGO	332
Raiffeisen	330
Merkur	300
OÖV	253
NÖV	242
MUKI	221
HDI Hannover	190
VAV	172
Sparkasse (S-Versicherung)	165
ARAG	126
ÖBV	121
BAWAG P.S.K. Versicherung	85
Zürich Connect	83
Tiroler Landesversicherung	73
DAS	61
Vorarlberger Landesversicherung	57
Kärntner Landesversicherung	41
Nürnberg	31

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	2 046
Erstebank/ Sparkassen	1 964
Unicredit Bank Austria	1 014
BAWAG P.S.K.	849
Volksbanken	405
Hypobanken	265

Grossbanken	
Unicredit Bank Austria	1 014
BAWAG P.S.K.	849
Erstebank	719
RLB NÖ-W	519
RLB Oberösterreich	439

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.

Direkt & Spezialbank (Haupt- & Zweitbank)

Haupt- und Zweitbank	n
Easy Bank	519
ING	490
Hellobank	57
N26	53

Nicht gewertet (n < 50)
DADAT
Denizbank
Santander Consumer Bank

Regionalbank (Haupt- & Zweitbank)

Haupt- und Zweitbank	n
Raiffeisen NÖ-W	743
Raiffeisen Oberösterreich	503
Raiffeisen Steiermark	416
Sparkasse Oberösterreich	360
Steiermärkische Bank & Sparkasse	353
Oberbank	226
Raiffeisen Tirol	223
Volksbank Wien	220
Raiffeisenverband Salzburg	217
Tiroler Sparkasse	158
Raiffeisen Kärnten	144
Raiffeisen Vorarlberg	117
Raiffeisen Burgenland	116
Sparkasse Salzburg	114
BKS Bank AG	100
Kärntner Sparkasse	98
Volksbank Oberösterreich	85
VKB	76
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	73
Volksbank Steiermark	71
Hypo Tirol	68
Hypo Vorarlberg	61
Bank Burgenland	55
Volksbank Tirol	52
Anadi Bank	50

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

Um ein Gütesiegel 2021 zu erhalten, muss der NPS des Institutes den durchschnittlichen Branchen NPS der letzten fünf Jahre um 5%; 10% bzw. 15%-Punkte übertreffen.

BANKEN:

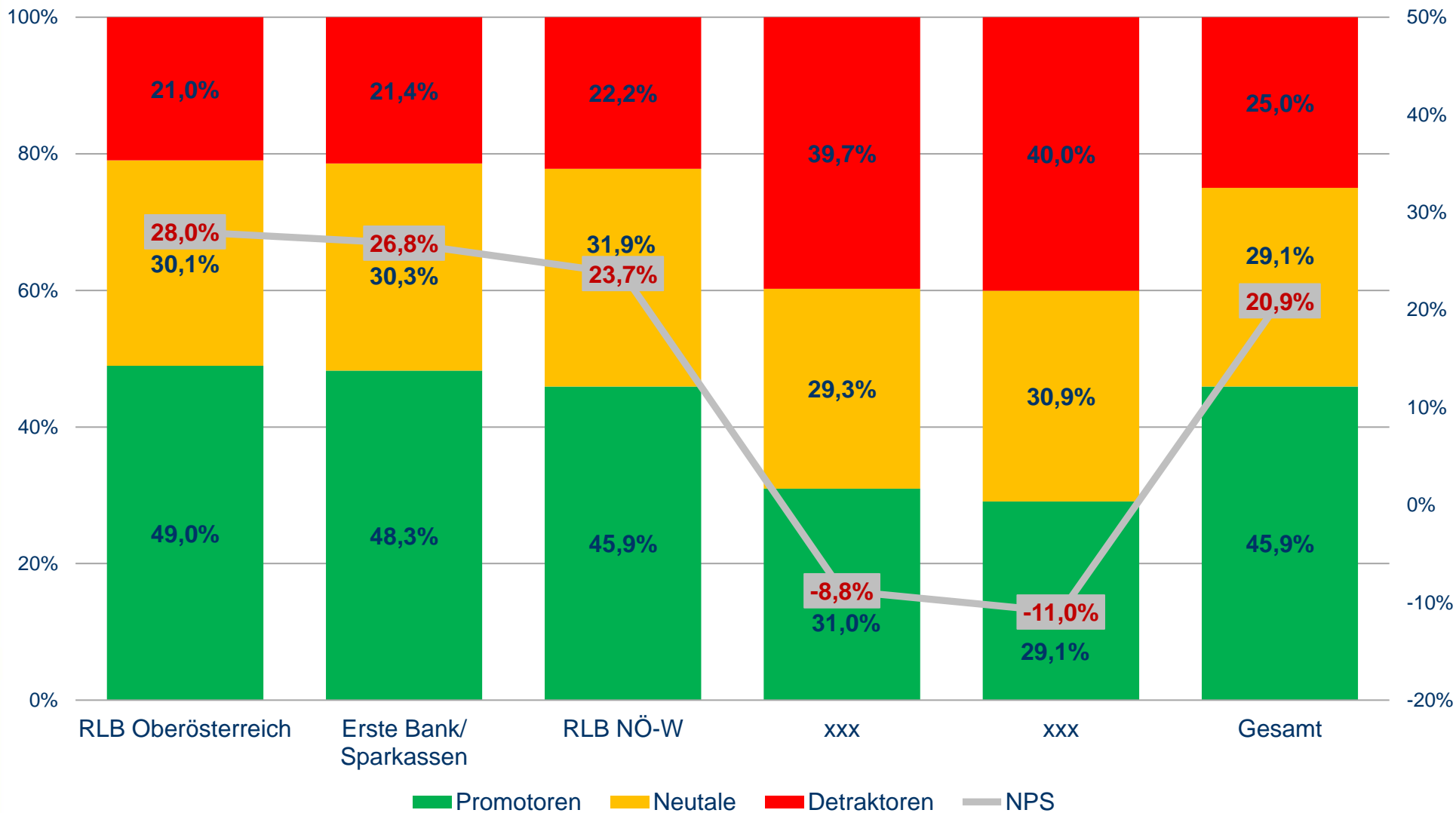
Durchschnitt 2016-2020	18,7
Gütesiegel "Sehr gut"	23,7
Gütesiegel "Hervorragend"	28,7
Gütesiegel "Exzellent"	33,7

VERSICHERUNGEN:

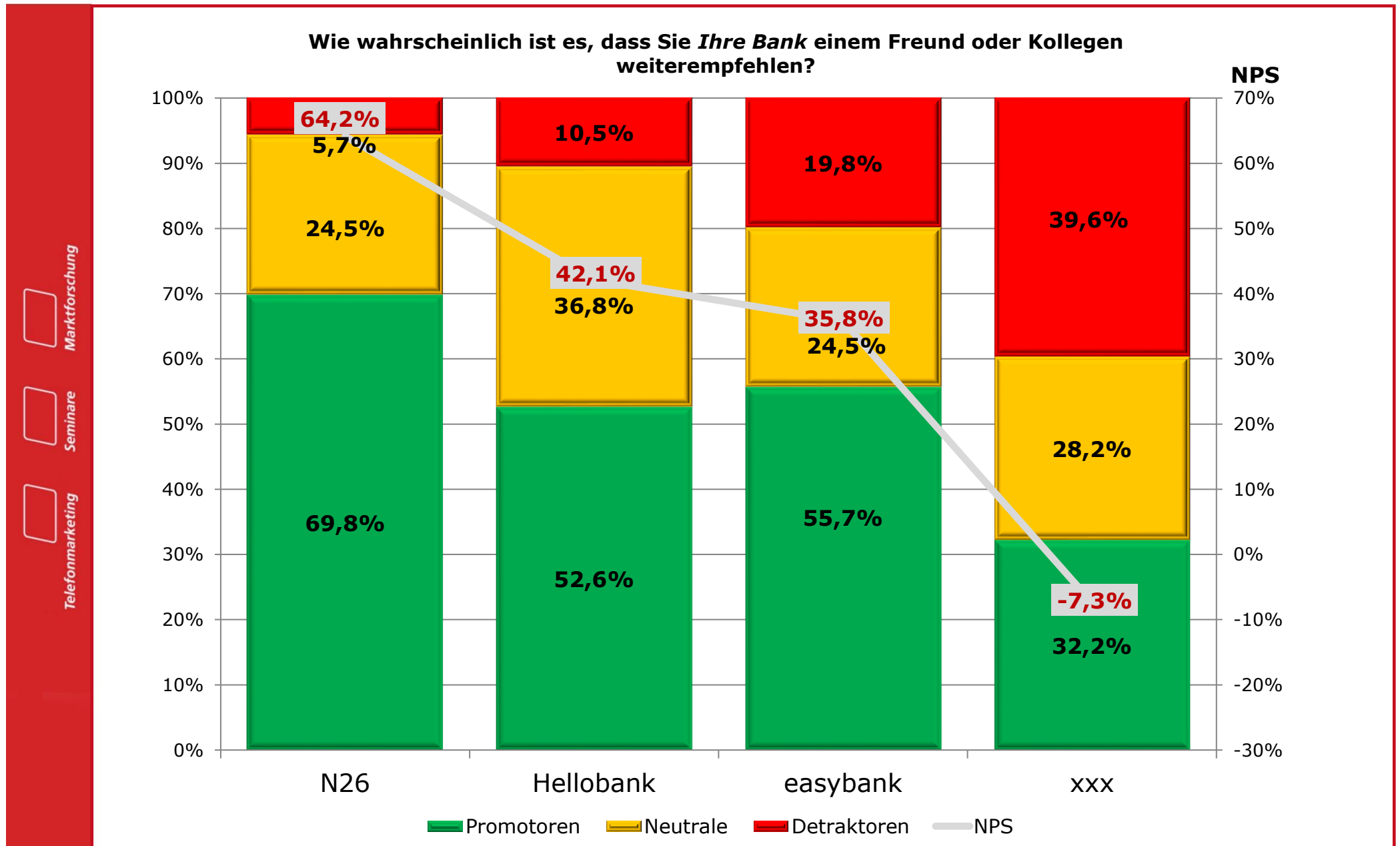
Durchschnitt 2016-2020	13,0
Gütesiegel "Sehr gut"	18,0
Gütesiegel "Hervorragend"	23,0
Gütesiegel "Exzellent"	28,0

Net-Promoter-Score Hauptbank 2021

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 2021

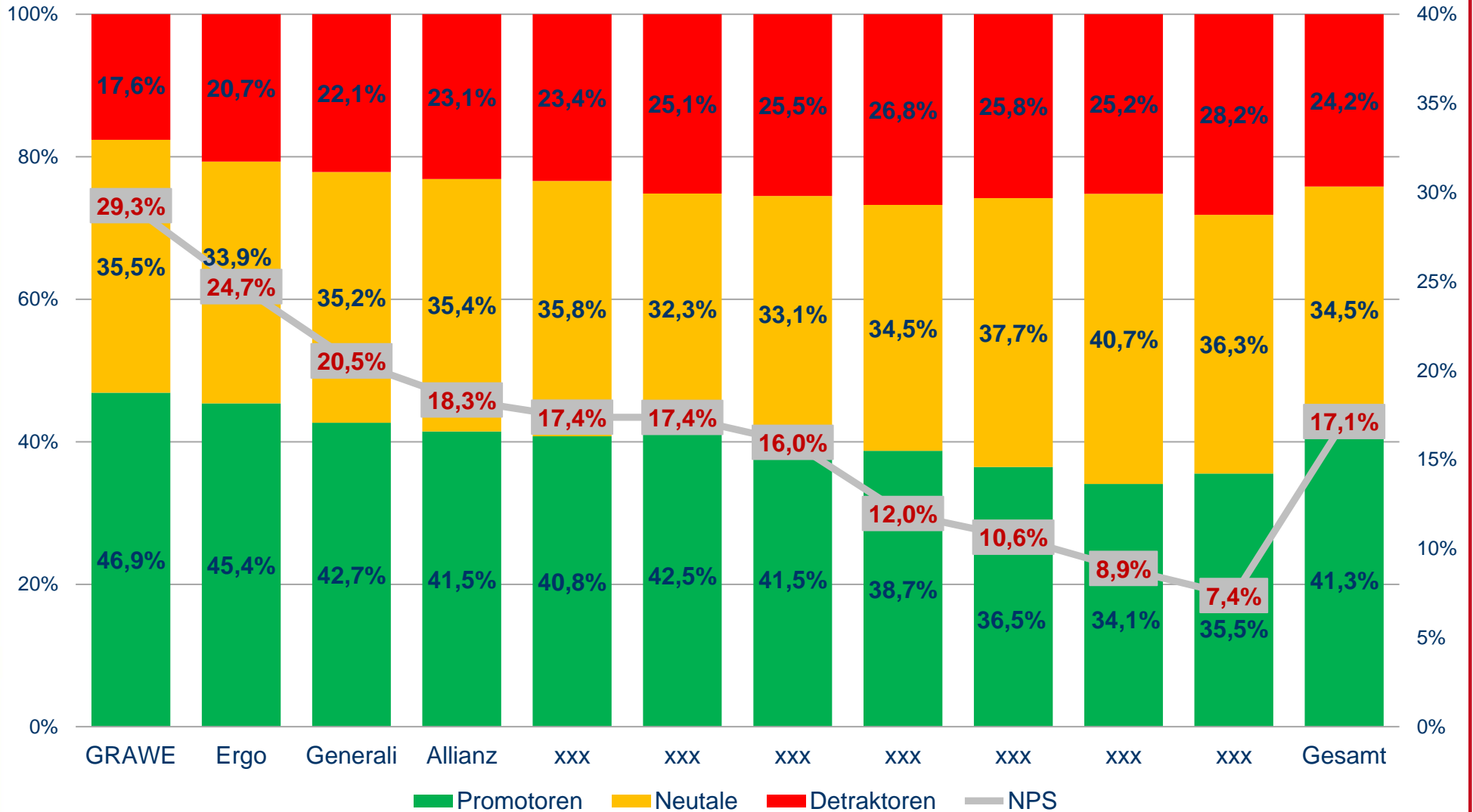


Net-Promoter-Score Regionalbanken 2021

REGIONALBANKEN	Promotoren	Neutrale	Detraktoren	NPS2021
Hypo Vorarlberg	57,4%	27,9%	14,8%	42,6%
Kärntner Sparkasse	54,1%	33,7%	12,2%	41,8%
Tiroler Sparkasse	57,0%	27,2%	15,8%	41,1%
Raiffeisen Vorarlberg	52,1%	31,6%	16,2%	35,9%
Raiffeisen Burgenland	52,6%	30,2%	17,2%	35,3%
Sparkasse Salzburg	50,0%	31,6%	18,4%	31,6%
VKB	52,6%	26,3%	21,1%	31,6%
Oberbank	51,3%	28,8%	19,9%	31,4%
Steiermärkische Bank & Sparkasse	47,0%	35,1%	17,8%	29,2%
Allgemeine Sparkasse Oberösterreich	46,9%	32,5%	20,6%	26,4%
BTV Bank für Tirol und Vorarlberg	47,9%	28,8%	23,3%	24,7%
xxx	46,9%	27,6%	25,5%	21,4%
xxx	46,0%	29,0%	25,0%	21,0%
xxx	48,5%	23,5%	27,9%	20,6%
xxx	43,8%	30,6%	25,7%	18,1%
xxx	36,8%	37,2%	26,0%	10,8%
xxx	40,1%	29,5%	30,4%	9,7%
xxx	40,0%	28,0%	32,0%	8,0%
xxx	34,5%	34,5%	30,9%	3,6%

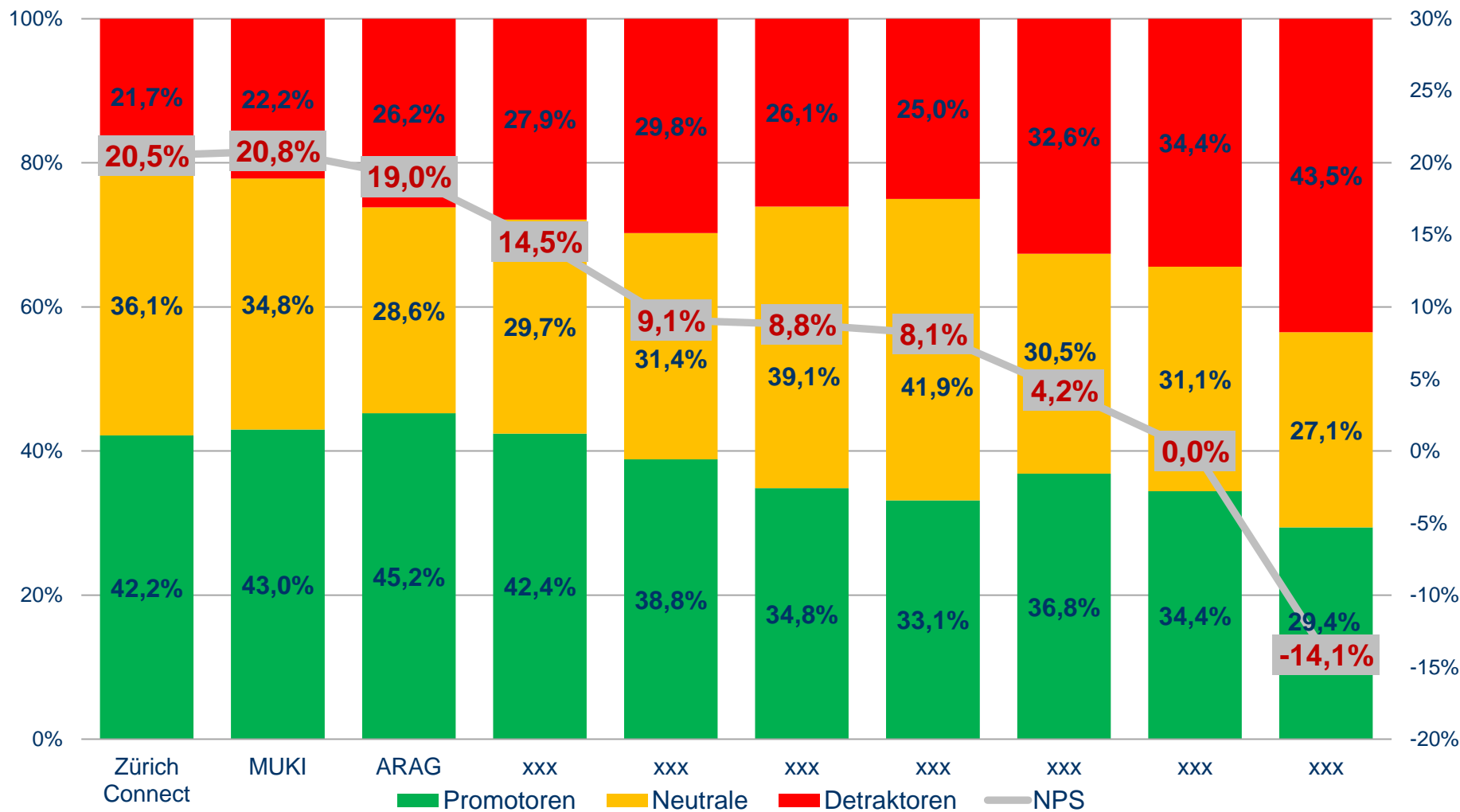
Net-Promoter-Score Hauptversicherung

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 2021

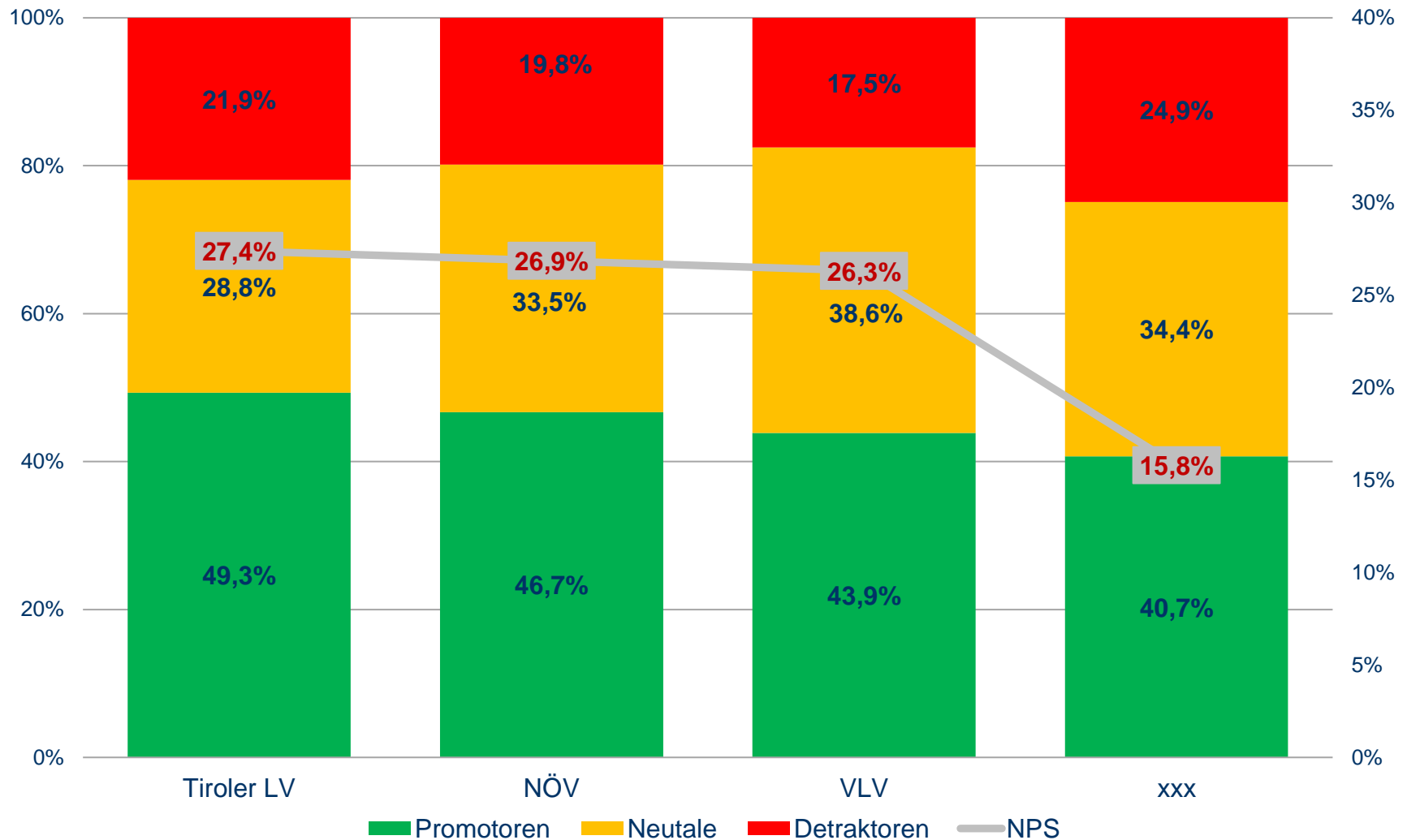
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihre Haupt- bzw. Zweitversicherung einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Zürich Connect gewinnt aufgrund folgendem Reglement: Ist der Unterschied bei NPS & Promotoren <1%, so entscheidet der NPS Hauptversicherung: Zürich Connect: 33,3% / MUKI 23,5%

NPS Regionalversicherungen 2021

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



Die Kärntner Landesversicherung konnte 2021 nicht in die Wertung aufgenommen werden, da weniger als 50 Personen ein Bewertung für diese Versicherung abgaben.

Beste Berater Banken:

Raiffeisen Steiermark

Beste Berater Versicherungen:

UNIQA

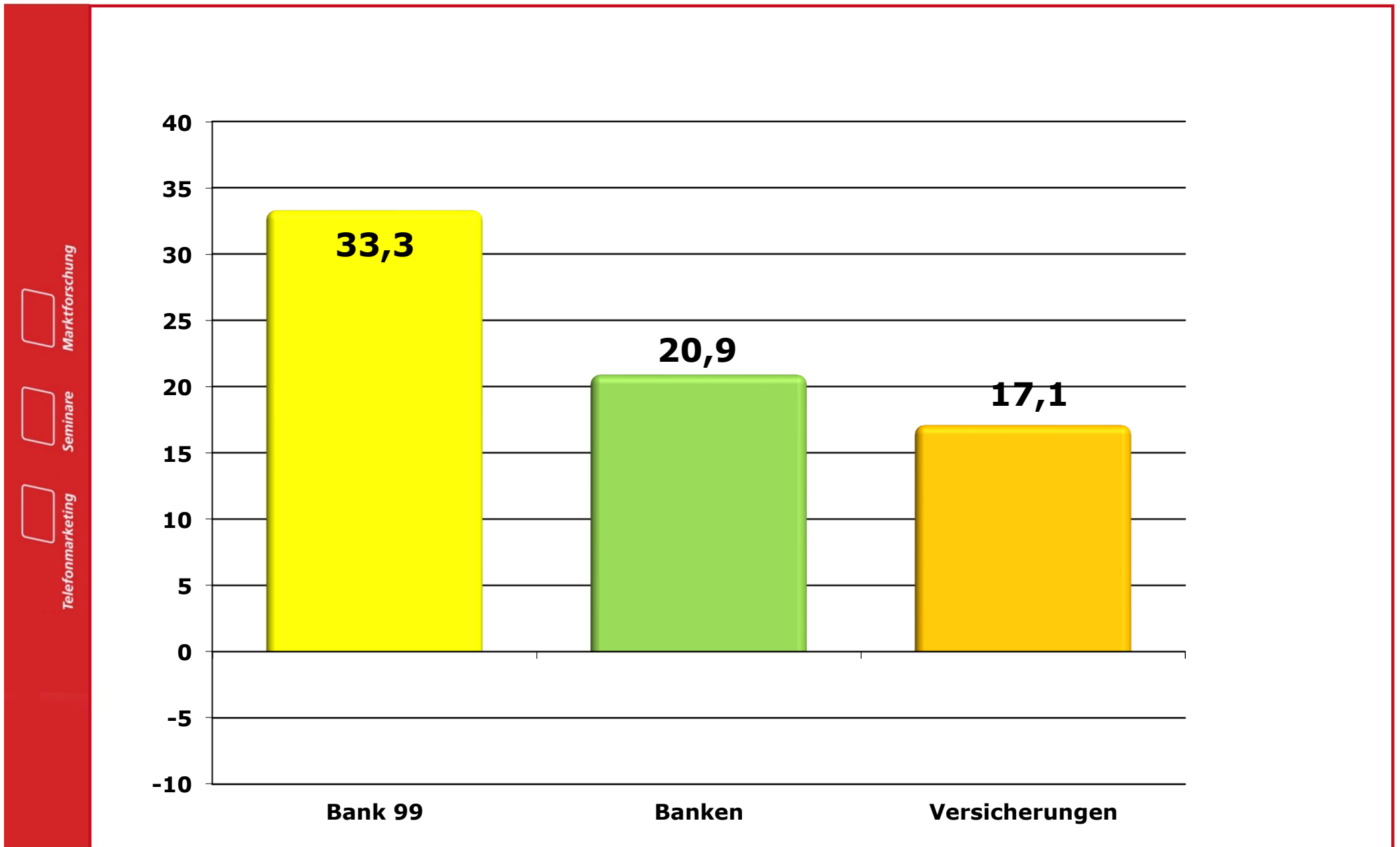
Beste Schadensservice Versicherungen:

Oberösterreichische Versicherung

Aufsteiger des Jahres:

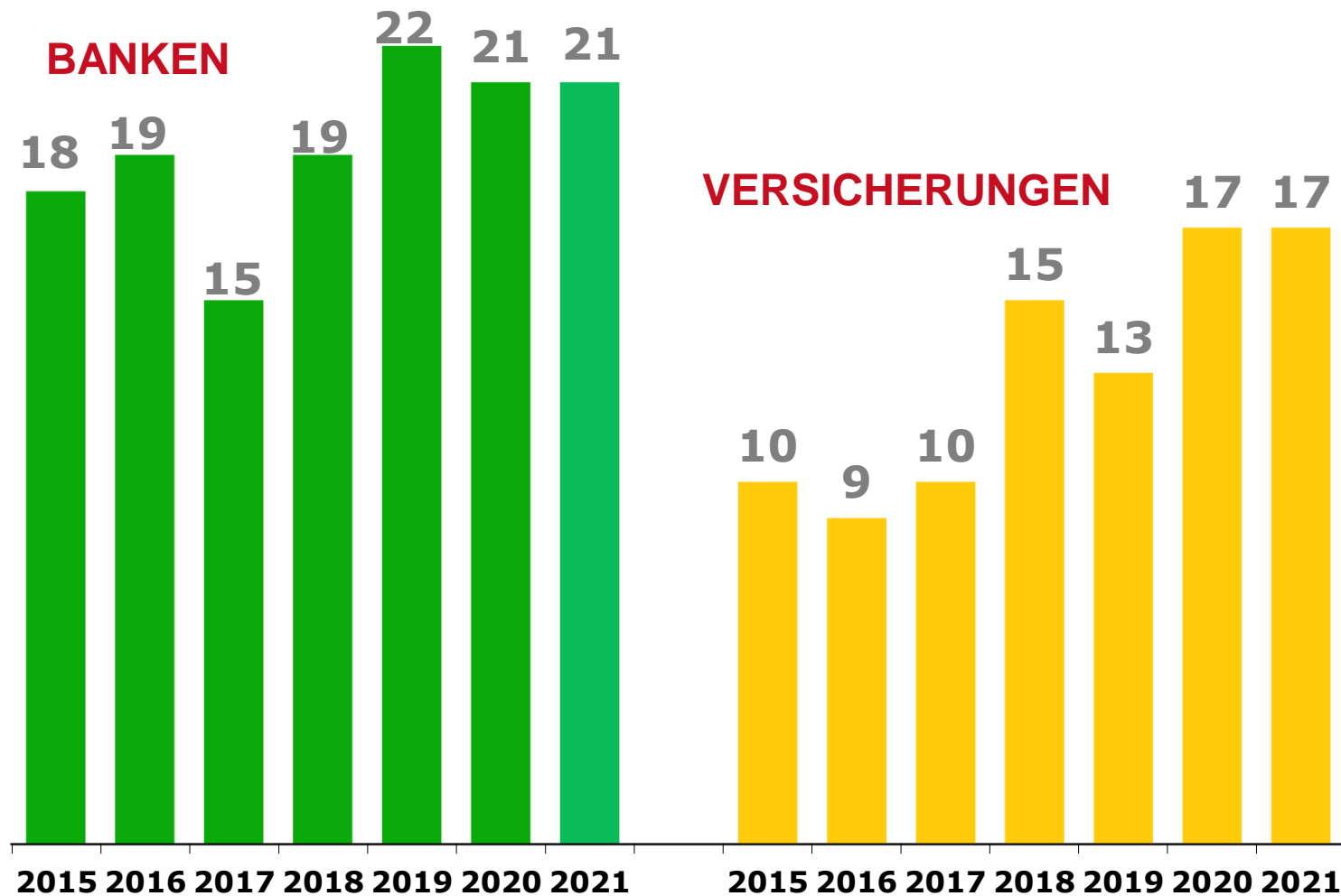
Bank99

Aufsteiger / Einsteiger des Jahres 2021



NPS der Branchen im Zeitverlauf

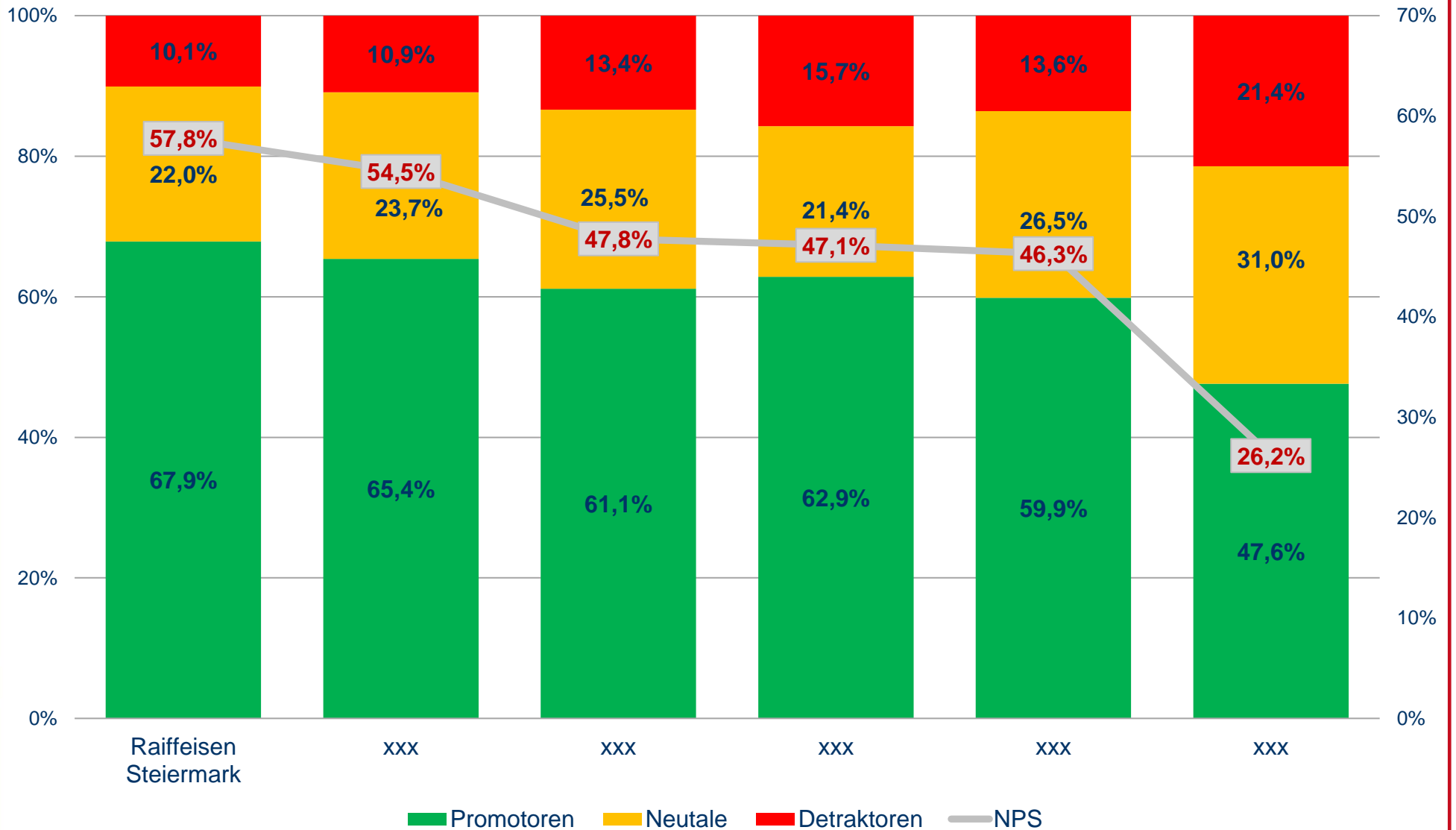
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



NPS Bankbetreuer 2021

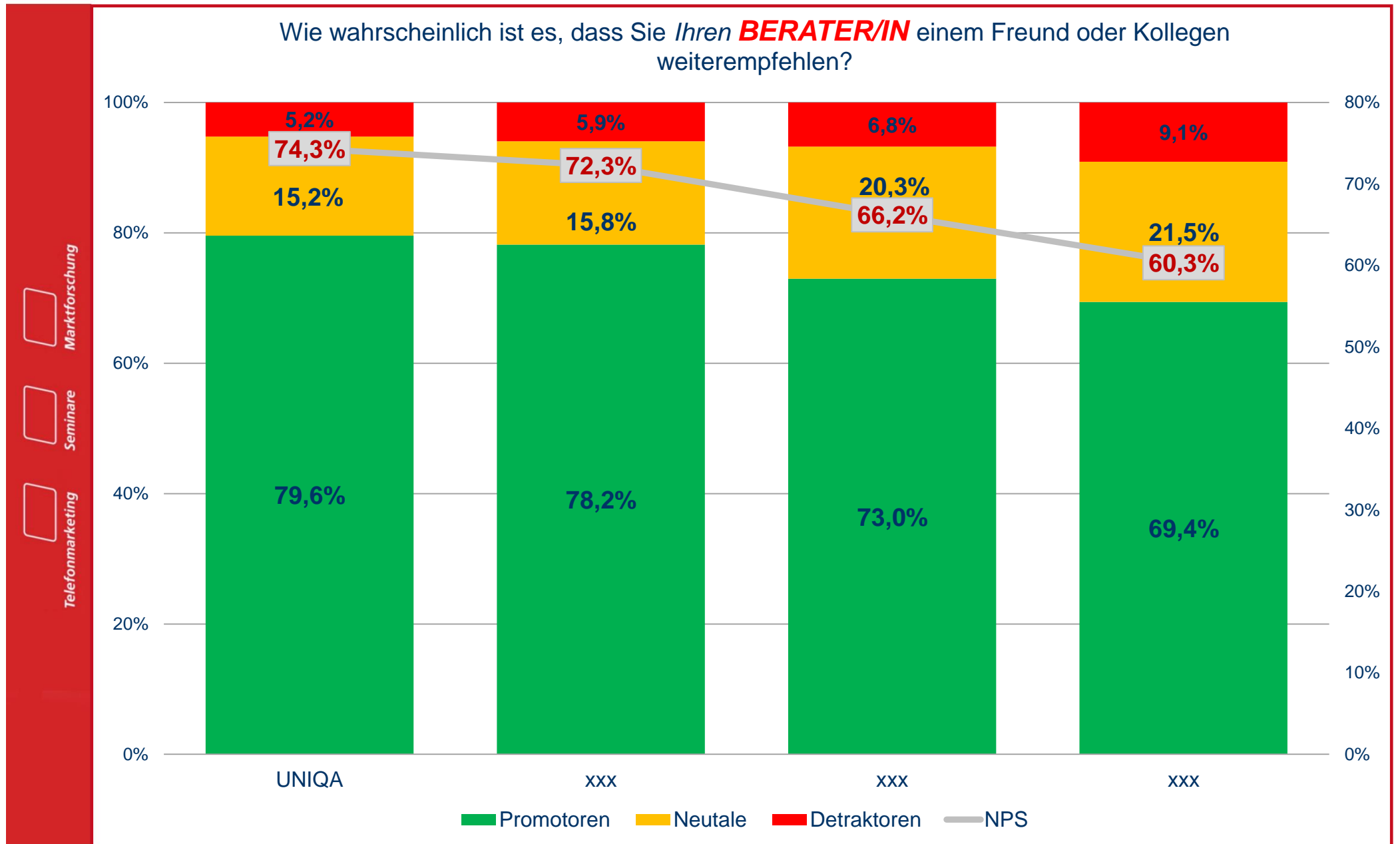
(Hauptbank, Beratung im letzten Jahr)

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

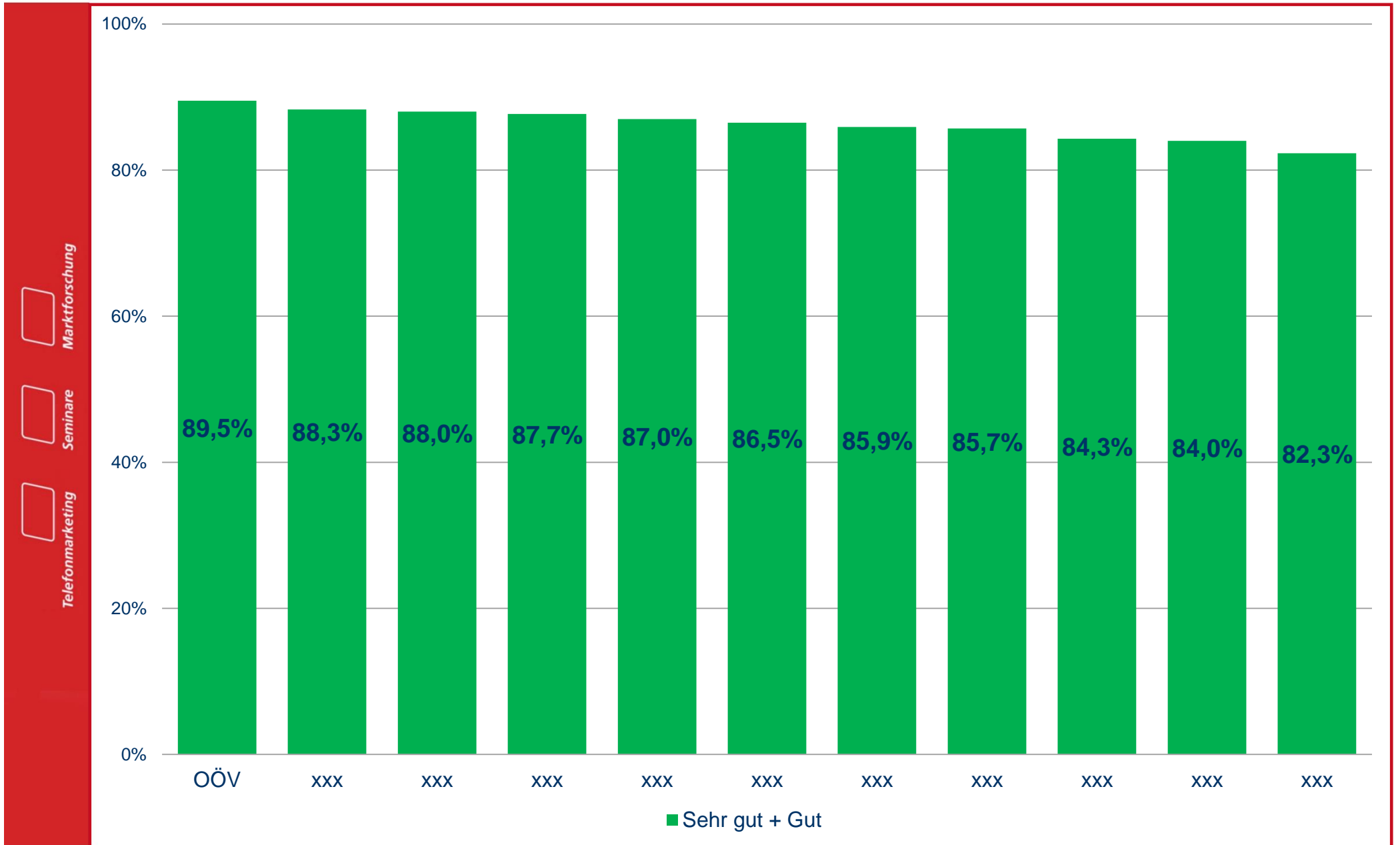


NPS Versicherungsbetreuer 2021

(Hauptversicherung, Außendienst, Beratung im letzten Jahr)



Beste Schadensbearbeitung 2021



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