



***SUMMARY***  
***Nachhaltigkeit in der***  
***Finanzbranche:***  
***Was erwartet sich der***  
***Kunde?***



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

# Studiendesign

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

- **STUDIENTITEL:** Nachhaltigkeit in der Finanzbranche – Was erwartet sich der Kunde?
- **AUSFÜHRENDES INSTITUT:** TELEMARK MARKETING
- **PROJEKTLEITUNG:** MMag. Robert Sobotka, MBA ([rs@telemark-marketing.com](mailto:rs@telemark-marketing.com))
- **AUFTRAGGEBER:** Finanz-Marketing Verband Österreich (FMVÖ)
- **Grundgesamtheit:** Österr. Bank- und Versicherungskund:innen ab 18 Jahren
- **Netto -Stichprobe:** 592 (Österreich-repräsentativ)
- **Qualitätskontrolle:** REDEM - geprüft
- **Schwankungsbreite:** +/- 3-4%
- **Methode:** Multimode (Telefon, Online)
- **Erhebungszeitraum:** April/ Mai 2022

# Nachhaltigkeit in der Finanzbranche: Was erwartet sich der Kunde?



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

## FRAGESTELLUNGEN:

- 1. Was verbinden Kund:innen mit „Nachhaltigkeit“? Welche Rolle spielt dabei die Finanzbranche?**
- 2. Welche Erwartungen haben Kund:innen an ein „nachhaltiges Finanzinstitut“?**
- 3. Sind Kund:innen bereit zu einem „nachhaltigen Institut“ zu wechseln bzw. dieses zu empfehlen?**

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

# Nachhaltige Branchen

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Wenn Sie den Begriff „Nachhaltigkeit“ hören: An welche Branchen denken Sie in erster Linie?  
(Mehrfachnennungen)

Branchen	Nennungen
Lebensmittel	289
Energie	174
Landwirtschaft	143
Textil	86
Verkehr/Transport	85
Autoindustrie	60
Industrie	54
Produktion	46
Bau	45
Umweltschutz	44
Müll/Entsorgung	41
Elektronik	40
Handel	26
...	...
Finanzbranche	8
Gesamt	1380

Aus den offenen Nennungen lässt sich schon die Schlussfolgerung ziehen, dass die Finanzbranche nicht mit dem Begriff Nachhaltigkeit assoziiert wird. Insgesamt kommt die Finanzbranche auf **N = 8 Nennungen**.



# Nachhaltige Unternehmen

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Fällt Ihnen ein Unternehmen ein, dass besonders nachhaltig agiert?

Unternehmen	Nennungen
Spar	18
Billa (Plus)	16
Verbund AG	12
Hofer	12
Ja!Natürlich	9
Grüne Erde	9
ÖBB	9
...	...
UNIQA	1
Generali	1
Volksbank Wien	1
Sonstige Nennungen	235

Am häufigsten werden österreichische Lebensmittelgeschäfte mit dem Begriff „Nachhaltigkeit“ assoziiert.

Auch hier bestätigt sich, dass Banken und Versicherungen kaum mit dem Begriff Nachhaltigkeit in Verbindung gebracht werden.

Nennungen = 330

# Umweltbelastende Branchen

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

**Umgekehrte Frage: Welche Branchen oder Unternehmen sind für die Umwelt- bzw. die CO2-  
Belastung besonders verantwortlich? (Mehrfachnennungen)**

Nennungen = 1214

Branchen	Nennungen
Verkehr / Transport / Flug	448
Industrie (Chemie, Stahl, etc.)	285
Energieunternehmen	115
Landwirtschaft	63
Lebensmittel	62
Textilhandel/-industrie	43
Bau	35
Verpackung	28
Handel	21
Finanzen / Wirtschaft	7
Sonstige	107

Als besonders verantwortlich für die Umweltbelastung wird Auto-, Flug-, und Schiffverkehr gesehen, sei das im Rahmen von Transport, Reisen oder dem alltäglichen Verkehr. Fast ein Viertel der Nennungen entfällt auf die Industrie.

Hier ist positiv anzumerken, dass die Finanzbranche nicht als Problem und Belastung der Umwelt angesehen wird, wenn sie schon nicht direkt mit dem Begriff „Nachhaltigkeit“ assoziiert wird.



# Beitrag zur Nachhaltigkeit

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



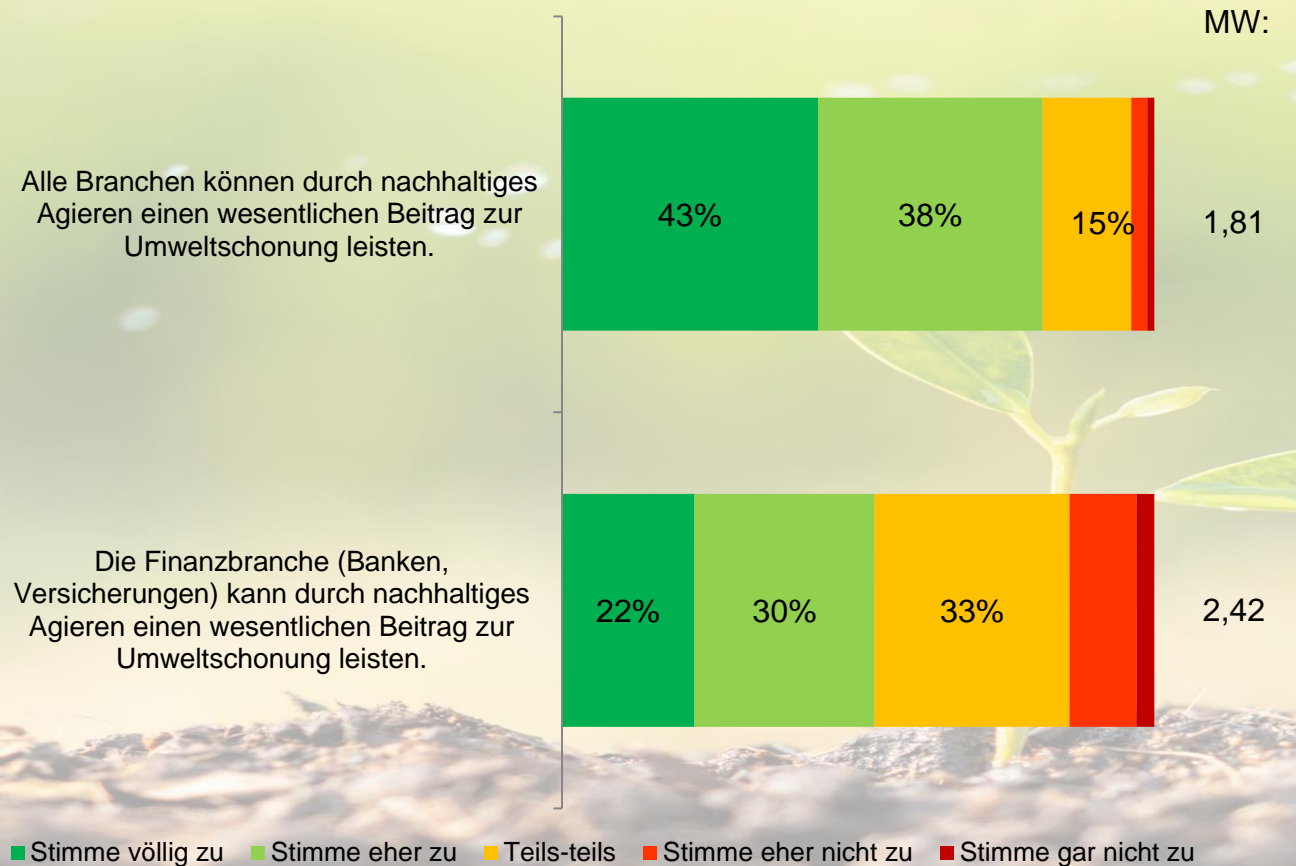
Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Wie stark stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Thema „Nachhaltigkeit“ zu?



# Vorschläge für eine nachhaltige Finanzbranche (ungestützt)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

## Wie kann die Finanzbranche aus Ihrer Sicht nachhaltig agieren?

Nennungen = 476

	Nennungen
Investition in nachhaltige Projekte/Produkte	146
Begünstigte Konditionen für nachhaltige Projekte gewähren	138
Ausschließlich nachhaltige Projekte gewähren	94
Papierreduktion	42
Sonstiges	56

Die Finanzbranche sollte aus Kundensicht die Nachhaltigkeit von Unternehmen bzw. Projekte unterstützen. Konkrete Vorstellungen der Kund:innen werden aber nicht genannt.



# Bewertung gestützter Nachhaltigkeitsideen (Top 8)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



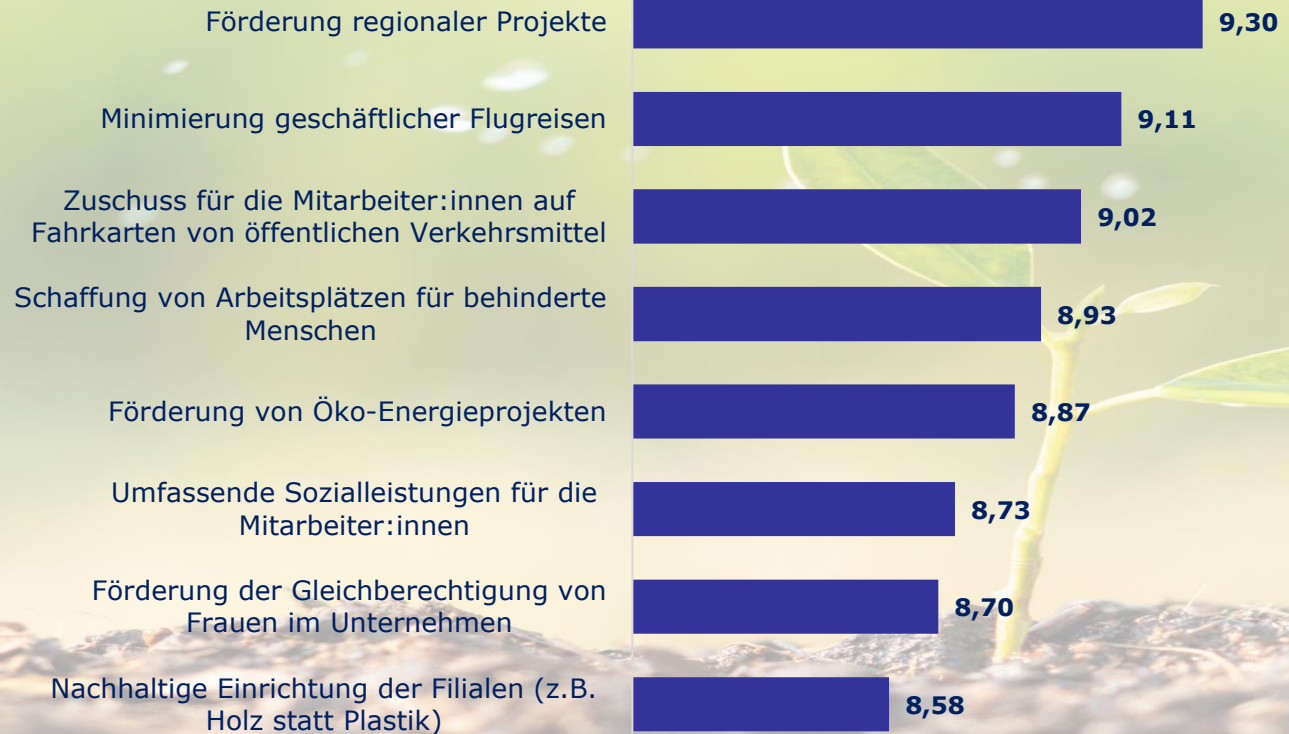
Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Finanzinstitute wie Banken und Versicherungen können mit folgenden Maßnahmen nachhaltig agieren. Wie bewerten Sie die folgenden Ideen anhand einer Skala von 0 (Sehr schlecht) bis 10 (Sehr gut)? (Mittelwert)



# Bewertung gestützter Nachhaltigkeitsideen (9-15)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



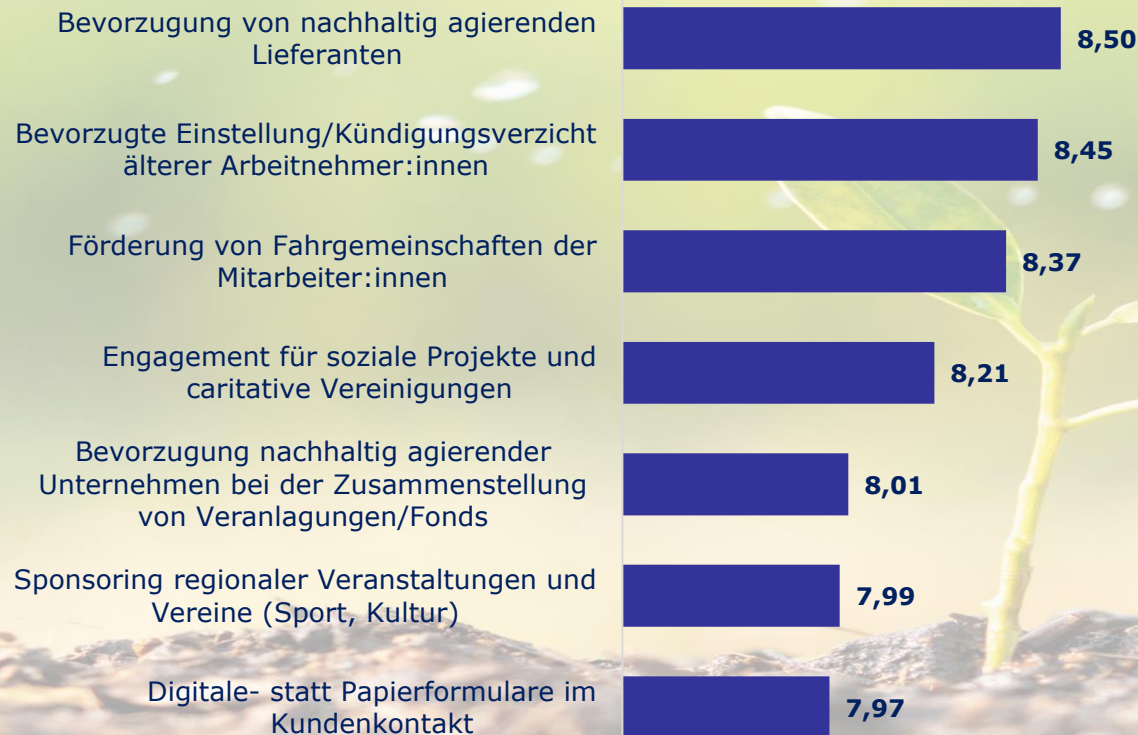
Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Finanzinstitute wie Banken und Versicherungen können mit folgenden Maßnahmen nachhaltig agieren. Wie bewerten Sie die folgenden Ideen anhand einer Skala von 0 (Sehr schlecht) bis 10 (Sehr gut)? (Mittelwert)



# Bewertung gestützter Nachhaltigkeitsideen (16-22)



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Finanzinstitute wie Banken und Versicherungen können mit folgenden Maßnahmen nachhaltig agieren. Wie bewerten Sie die folgenden Ideen anhand einer Skala von 0 (Sehr schlecht) bis 10 (Sehr gut)? (Mittelwert)



# Wechselbereitschaft

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



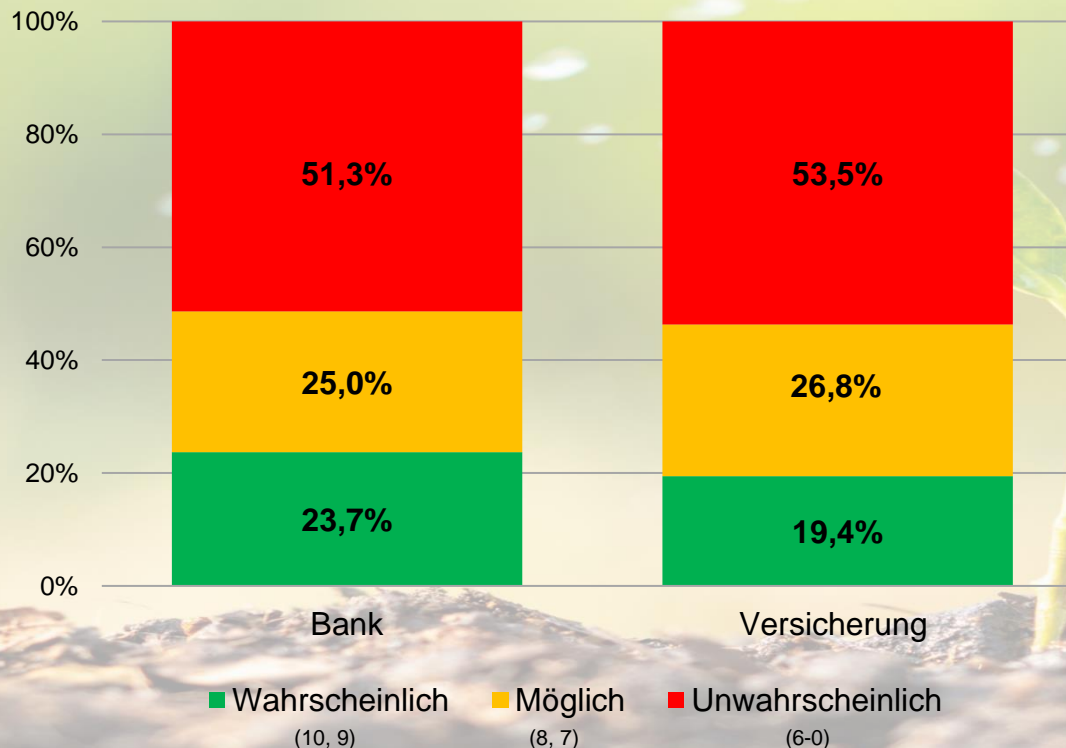
Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Wenn nun eine Bank/Versicherung diese zuvor beschriebenen Ideen des nachhaltigen Agierens verwirklichen würde: Wäre dies ein Grund für Sie, zu so einer Bank/Versicherung zu wechseln? (Anhand einer Skala von 0 „Sehr unwahrscheinlich“ bis 10 „Sehr wahrscheinlich“)



# Projezierte Wechsel- bzw. Mehrkostenbereitschaft



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

Was glauben Sie, wie viel Prozent der Bankkunden würden zu so einer nachhaltigen Bank wechseln?

Median: 23%

Was glauben Sie, wie viel Prozent der Versicherungskunden würden zu so einer nachhaltigen Versicherung wechseln?

Median: 20%

Was glauben Sie, wieviel Prozent der Bank- und Versicherungskunden wären bereit, entstehende Mehrkosten für nachhaltige Finanzdienstleistungen zu tragen?

Median: 10%



# Weiterempfehlung

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



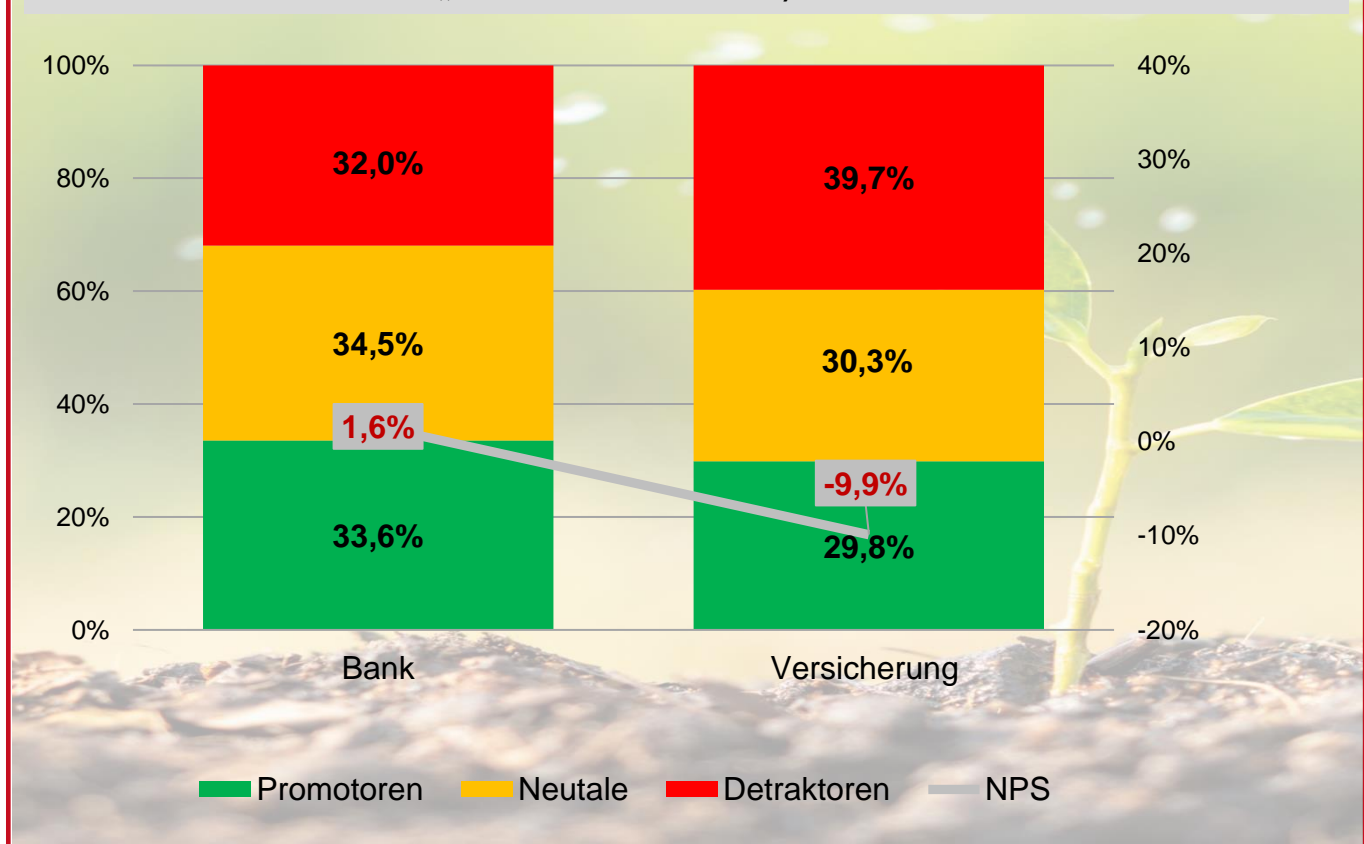
Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Wenn nun eine Bank/Versicherung diese zuvor beschriebenen Ideen des nachhaltigen Agierens verwirklichen würde: Würden Sie so eine Bank/Versicherung an Freunde und Bekannte weiterempfehlen? (Anhand einer Skala von 0 „Sehr unwahrscheinlich“ bis 10 „Sehr wahrscheinlich“)





## Kontakt Daten



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com

Die Charts und Daten dieser Summary stehen Ihnen zur kostenfreien Abdruck und Verwendung (unter Angabe der Quelle) frei zur Verfügung.

### **Sie interessieren sich für die detaillierten Studienergebnisse?**

Die komplette Studie inklusive zahlreicher weiterer Fragen, Splits in Zielgruppen und Interpretation erhalten Sie zum Preis von Euro 300,--.

Studienleitung:

MMag. Robert Sobotka, MBA

Telemark Marketing

1140 Wien; Zehetnergasse 6/2

Tel.: 01/892 85 85-0

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

[www.telemark-marktforschung.com](http://www.telemark-marktforschung.com)