



# Recommender 2024

in Zusammenarbeit mit dem  
Finanzmarketing-Verband Österreich



*Telefonmarketing*



*Seminare*



*Marktforschung*

## RECOMMENDER 2024

- 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: 3.647 Telefonische Interviews + 4.372 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=8.019).
- TATSÄCHLICHER UMFANG DER STICHPROBE: Es wurden insgesamt 8019 Personen befragt. Davon beurteilten 7.649 Personen ihre Hauptbankverbindung, 7.214 Personen ihre Hauptversicherung.
- GEWICHTUNGSVERFAHREN: Keine
- FELDARBEIT: Die Befragung wurde im Zeitraum zwischen 8. Jänner 2024 und 29. März 2024 durchgeführt.

# Großbanken und Überregionale Banken

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

Großbanken	
Erstebank	832
RLB NÖ-W	579
RLB OÖ	489
Unicredit / BA	896
BAWAG P.S.K.	736

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	152
Bank 99	122
BKS Bank AG	88
VB Wien	87
BTV	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)

Haupt- und Zweitbank	n
Raiffeisen Steiermark	430
Allg.Sparkasse OÖ	368
Stmk Bank&Sparkasse	363
Raiffeisen Tirol	230
Raiffeisenverband Salzburg	189
Raiffeisen Burgenland	168
Raiffeisen Kärnten	163
Tiroler Sparkasse	140
Sparkasse Salzburg	123
Kärntner Sparkasse	122
Raiffeisen Vorarlberg	112
Volksbank Oberösterreich	95
Bank Burgenland	70
VKB	64
Hypo Vorarlberg	57
Volksbank Steiermark	56
Hypo Tirol	54

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.

<b>UNIQA</b>	1 431
<b>Generali</b>	1 075
<b>Allianz</b>	917
<b>Wiener Städtische</b>	796
<b>GRAWE</b>	331
<b>Helvetia</b>	281
<b>Zürich Versicherung</b>	261
<b>Donau</b>	260
<b>Wüstenrot</b>	259
<b>Raiffeisen</b>	236
<b>Ergo</b>	216
<b>OÖV</b>	182
<b>Merkur</b>	157
<b>NÖ Landesversicherung</b>	152
<b>MUKI</b>	86
<b>VAV</b>	85
<b>S-Versicherung</b>	77
<b>HDI Hannover</b>	60
<b>ÖBV</b>	60
<b>Zürich Connect</b>	60
<b>BAWAG PSK Versicherung</b>	52
<b>Kärntner LV</b>	47
<b>Vorarlberger Landesversicherung</b>	47
<b>Tiroler Landesversicherung</b>	45

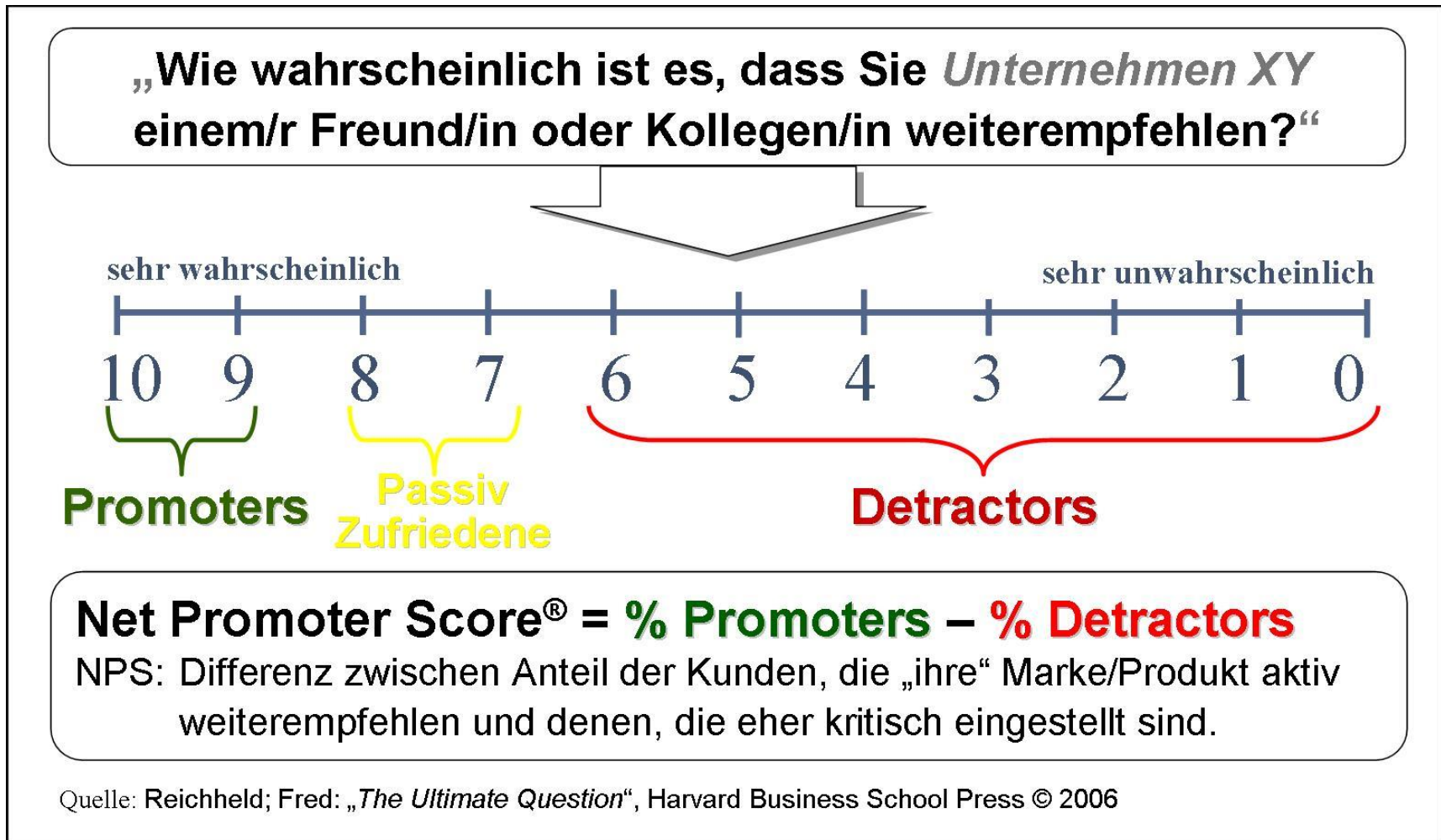
Denken Sie bitte an die Versicherungsgesellschaft, mit der Sie am meisten Kontakt haben! Welche Versicherung ist das?

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

<b>UNIQA</b>	2007
<b>Generali</b>	1485
<b>Allianz</b>	1318
<b>Wiener Städtische</b>	1178
<b>GRAWE</b>	460
<b>Helvetia</b>	440
<b>Zürich Versicherung</b>	424
<b>Wüstenrot</b>	422
<b>Donau</b>	397
<b>Ergo</b>	375
<b>Merkur</b>	352
<b>Raiffeisen</b>	350
<b>OÖ Landesversicherung (OÖV)</b>	242
<b>NÖ Landesversicherung (NV)</b>	191
<b>MUKI</b>	184
<b>VAV</b>	164
<b>ARAG</b>	152
<b>HDI Hannover</b>	151
<b>S-Versicherung</b>	127
<b>Österreichische Beamtenversicherung ÖBV</b>	102
<b>Zürich Connect</b>	87
<b>BAWAG PSK Versicherung</b>	82
<b>Kärntner Landesversicherung KLV</b>	69
<b>VLV Vorarlberger Landesversicherung</b>	64
<b>Tiroler Landesversicherung</b>	62

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 2024 zu erhalten, muss der NPS des Institutes den durchschnittlichen Branchen NPS um 5%; 10% bzw. 15%-Punkte übertreffen.

## **BANKEN:**

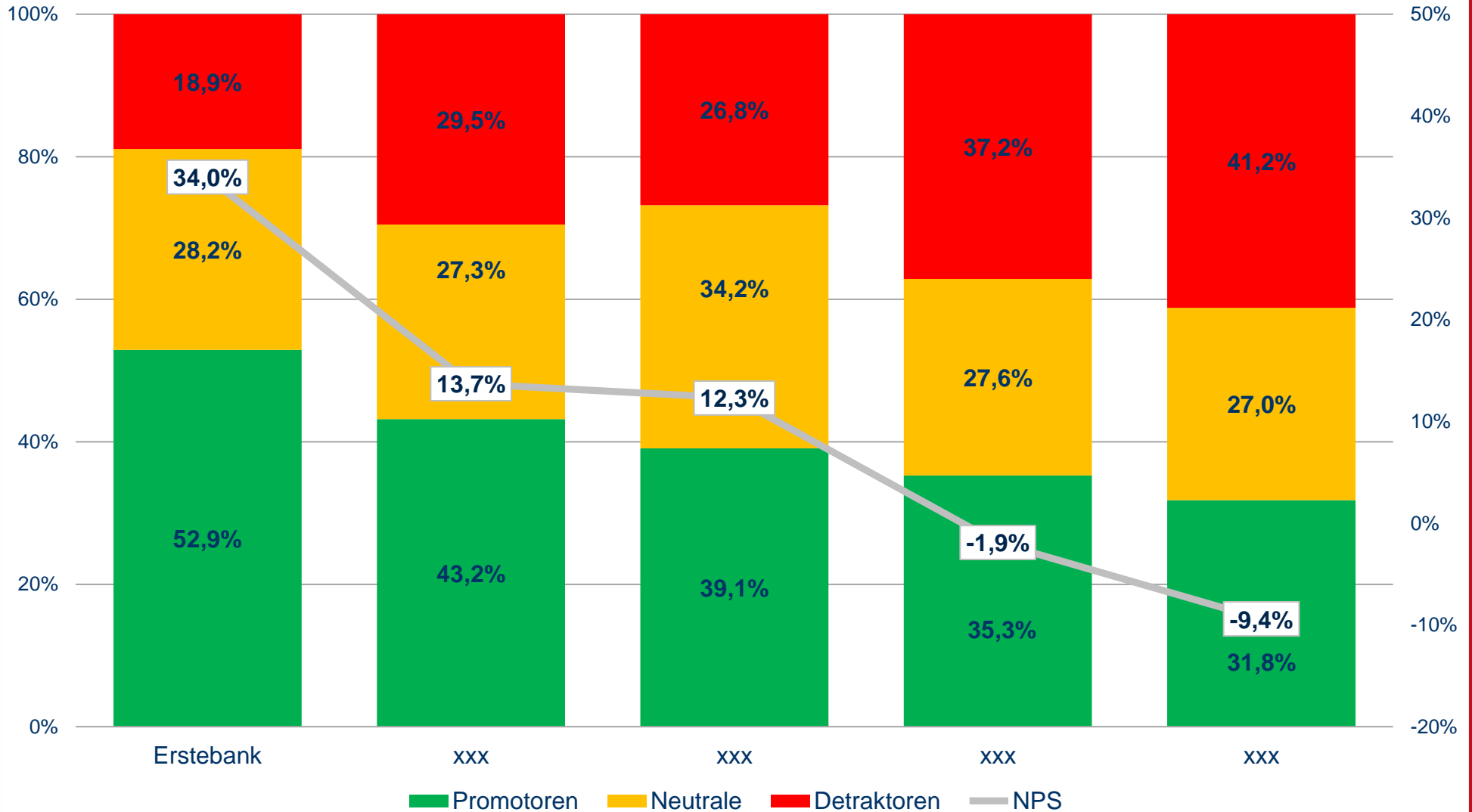
Gütesiegel "Sehr gut"	20,0%
Gütesiegel "Hervorragend"	25,0%
Gütesiegel "Exzellent"	30,0%

## **VERSICHERUNGEN:**

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

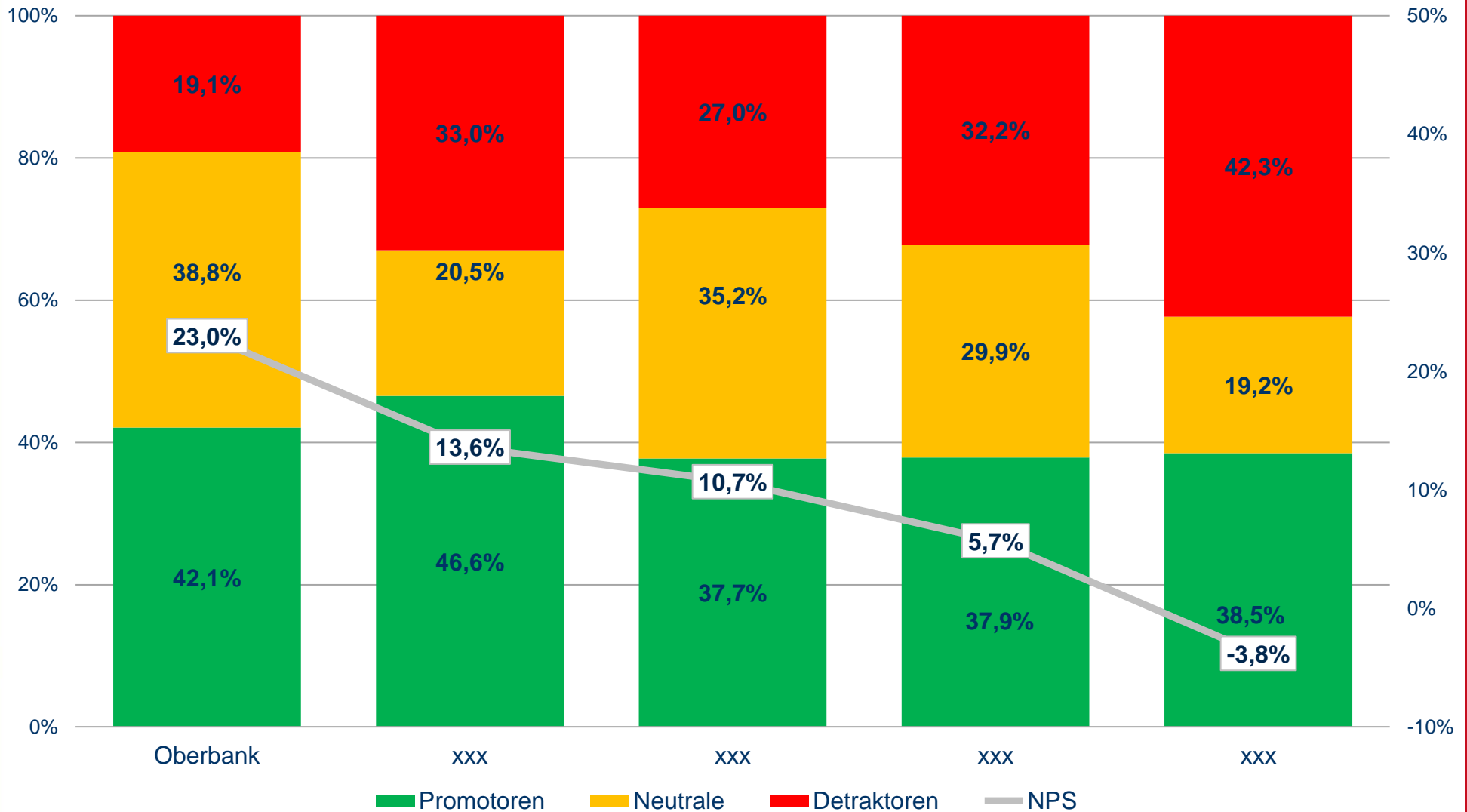


Wie wahrscheinlich würden Sie Ihre Hauptbank an Freunde/Bekannte weiterempfehlen? Bitte antworten Sie anhand einer Skala von 0 bis 10; wobei 0 "überhaupt nicht wahrscheinlich" bedeutet und 10 "sehr wahrscheinlich".



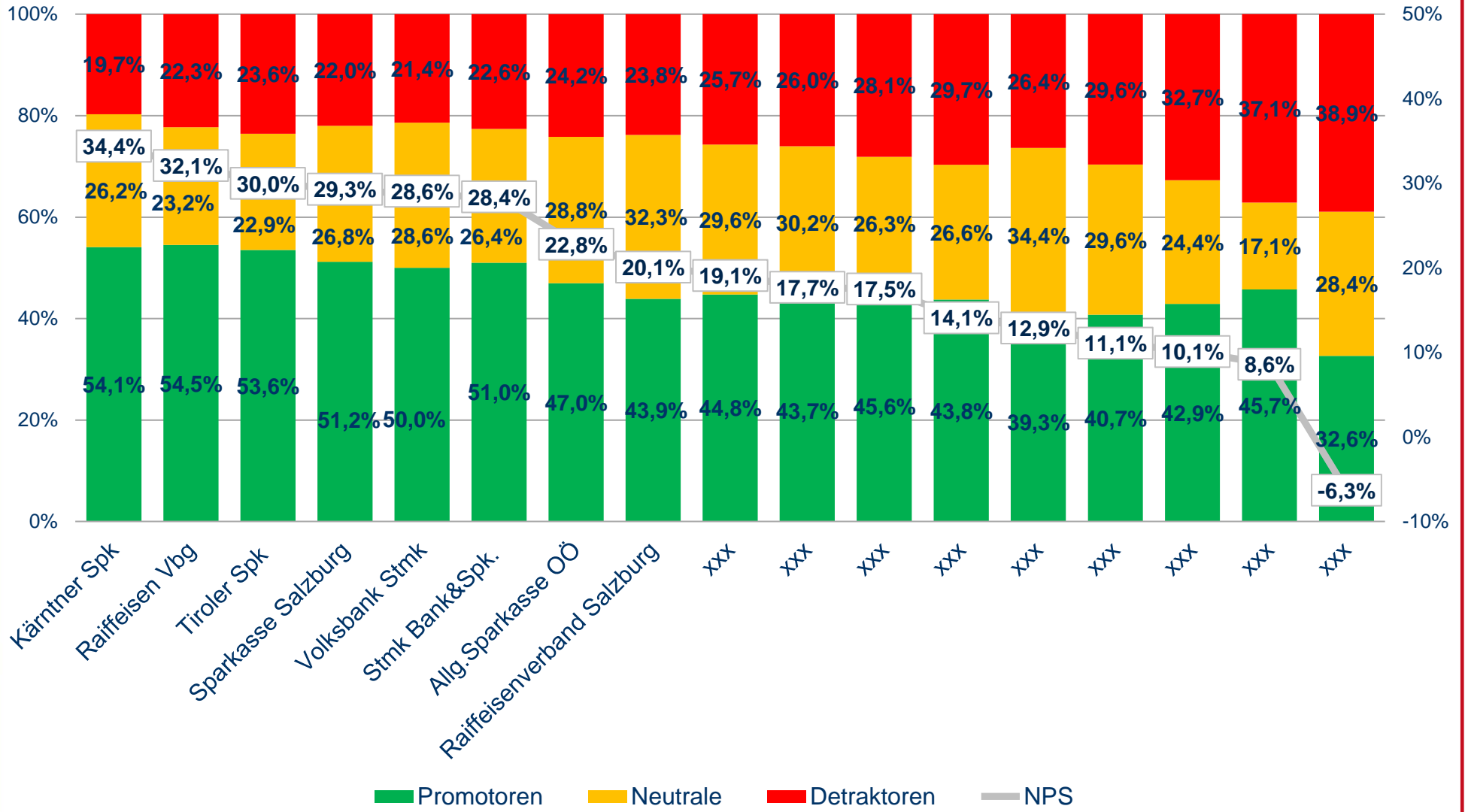
# Überregionale Banken 2024

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".



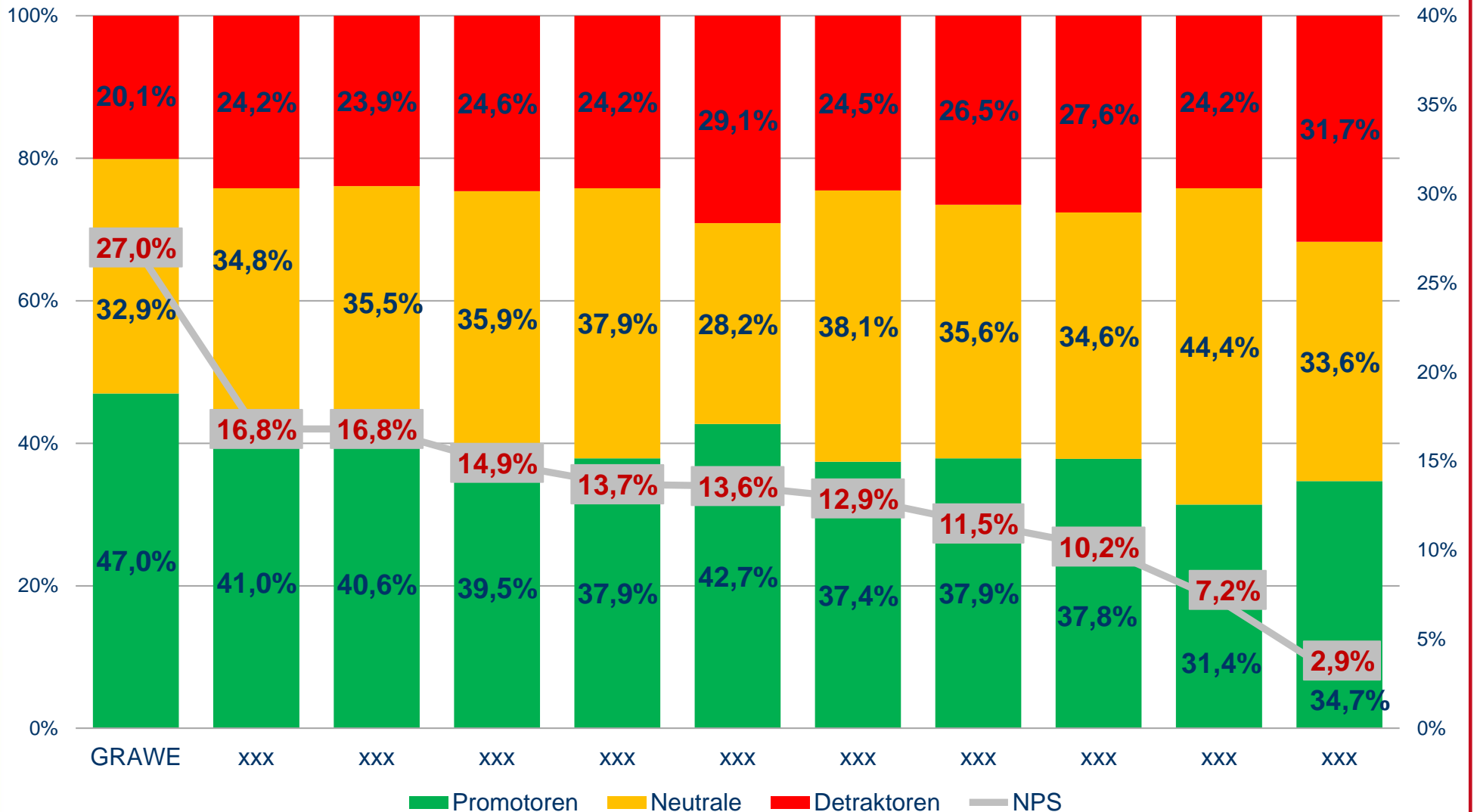
# Regionalbanken 2024

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".



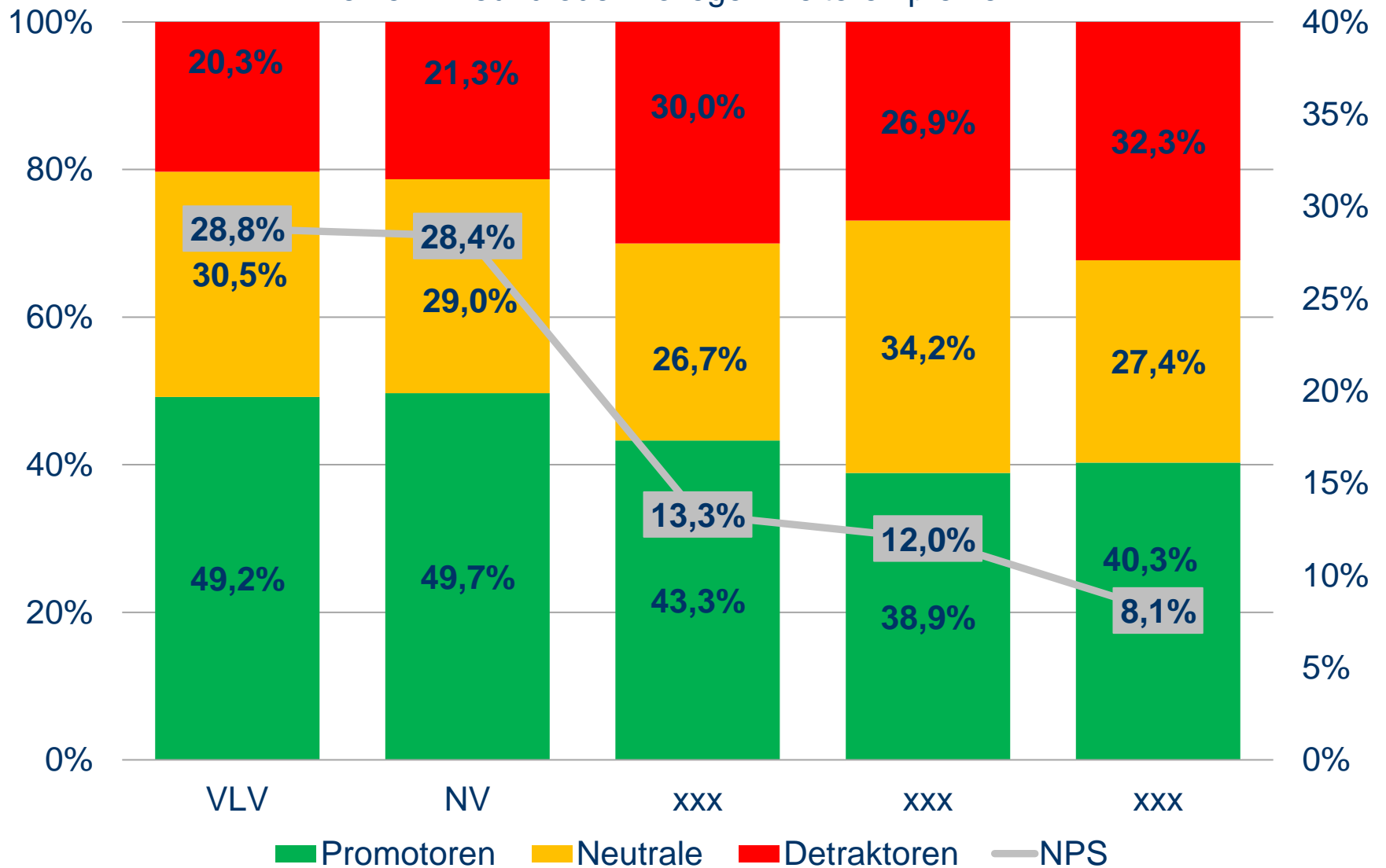
# Versicherungen bundesweit 2024

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".

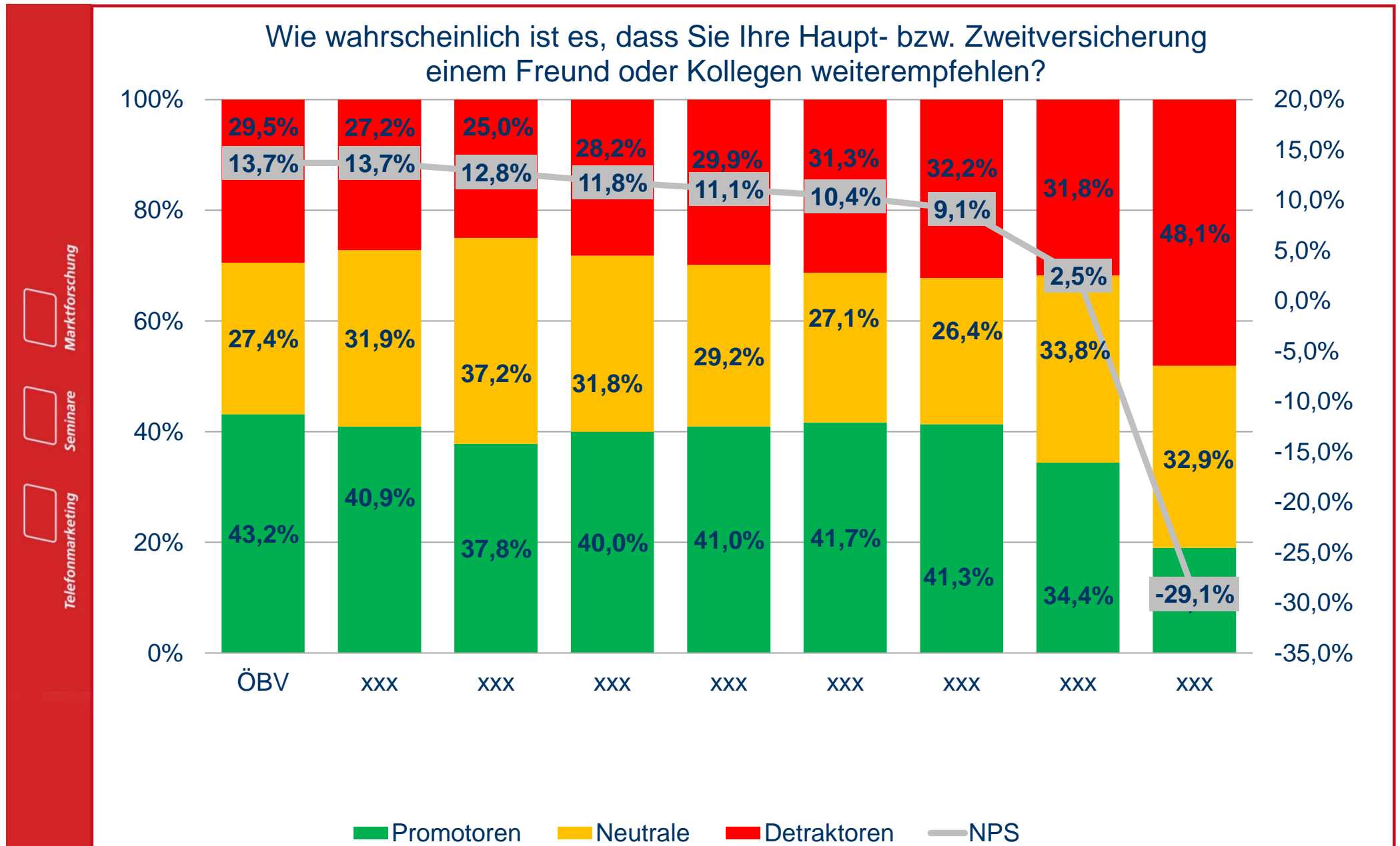


# Landesversicherungen 2024

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

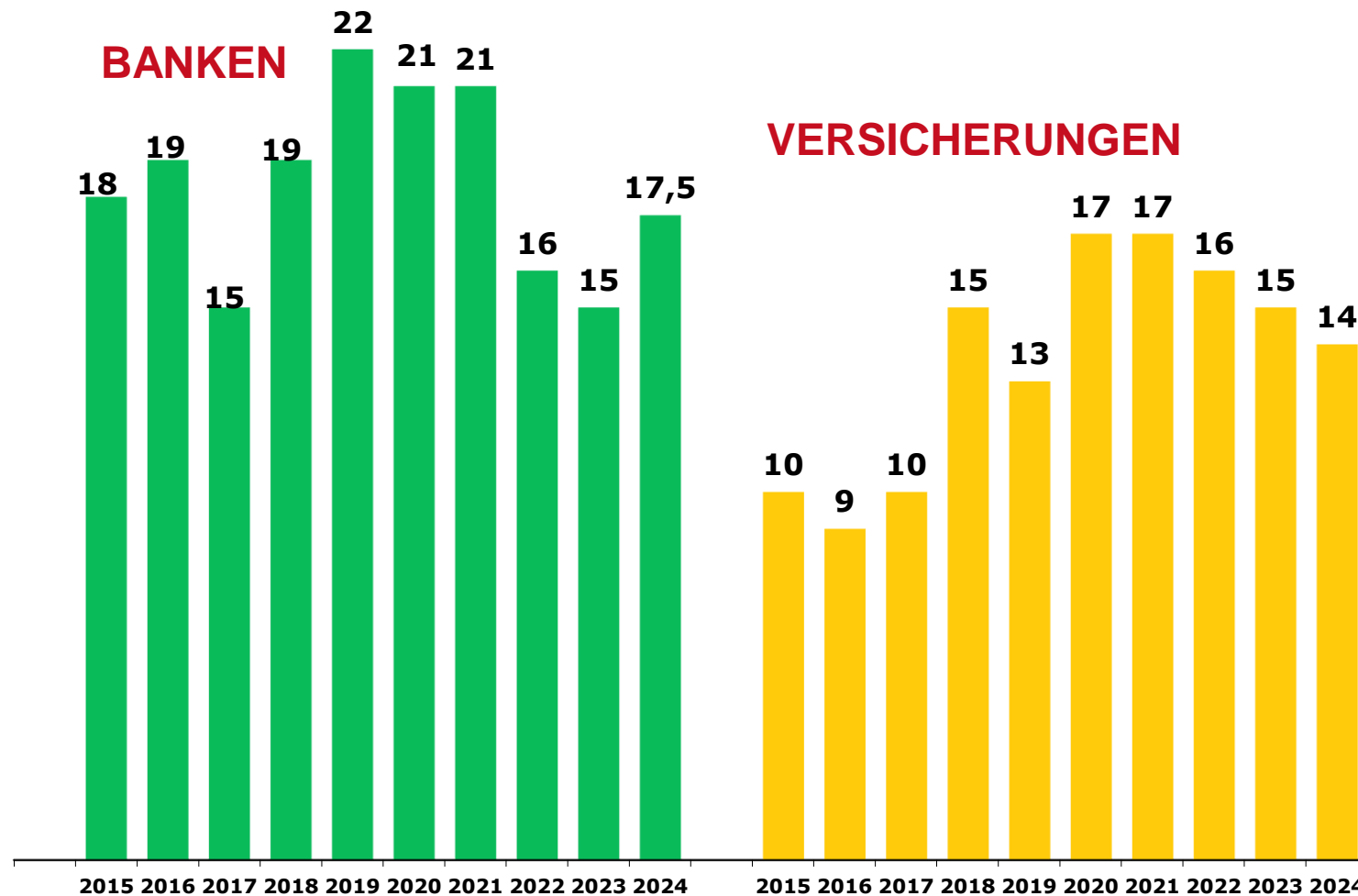


# Direkt- und Spezialversicherungen 2024



# NPS der Branchen im Zeitverlauf

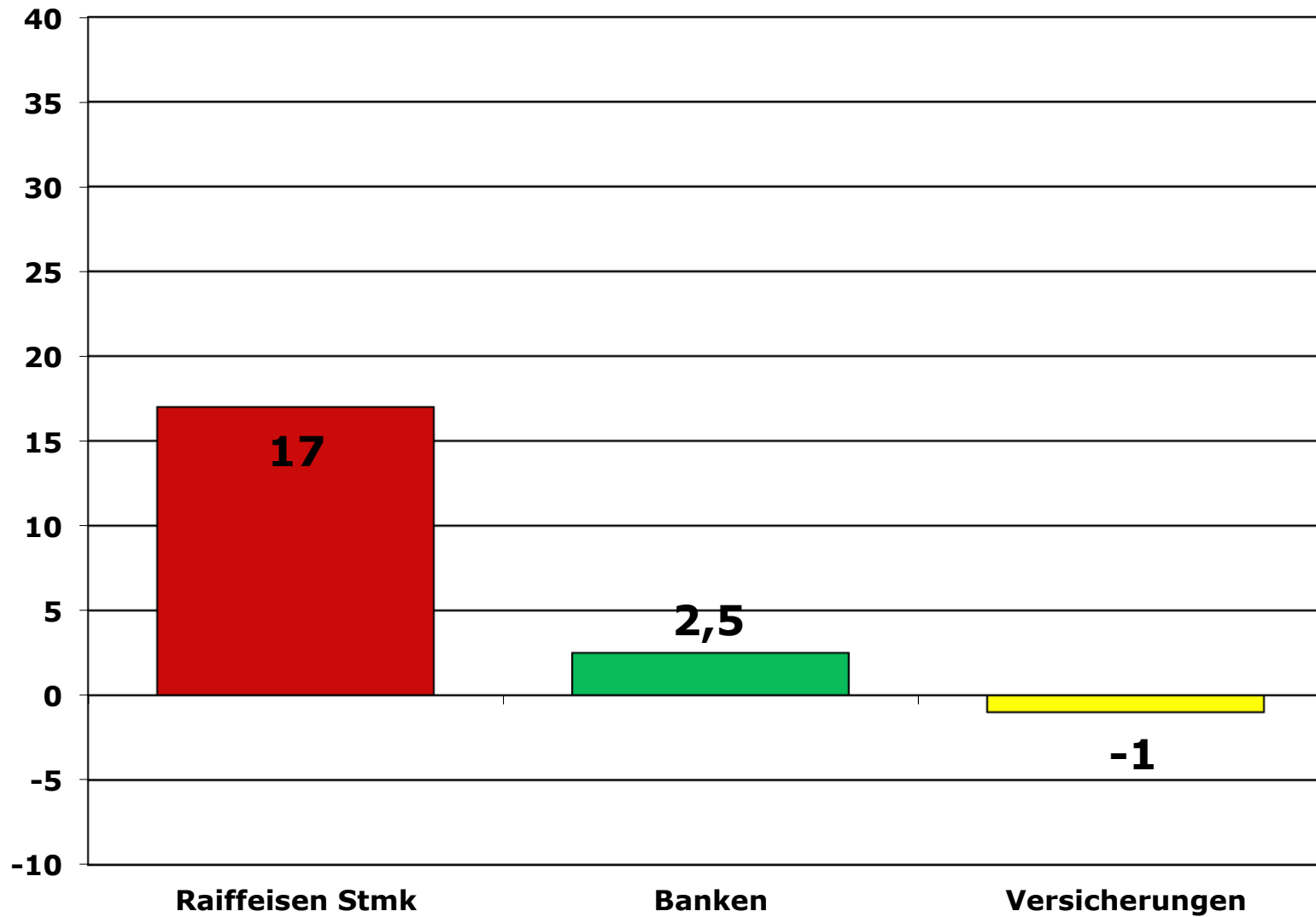
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihre Hauptbank/ -versicherung* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



Ergebnis Recommender 2024

# Aufsteiger des Jahres 2024

## NPS-Veränderung gegenüber 2023 in Prozentpunkten





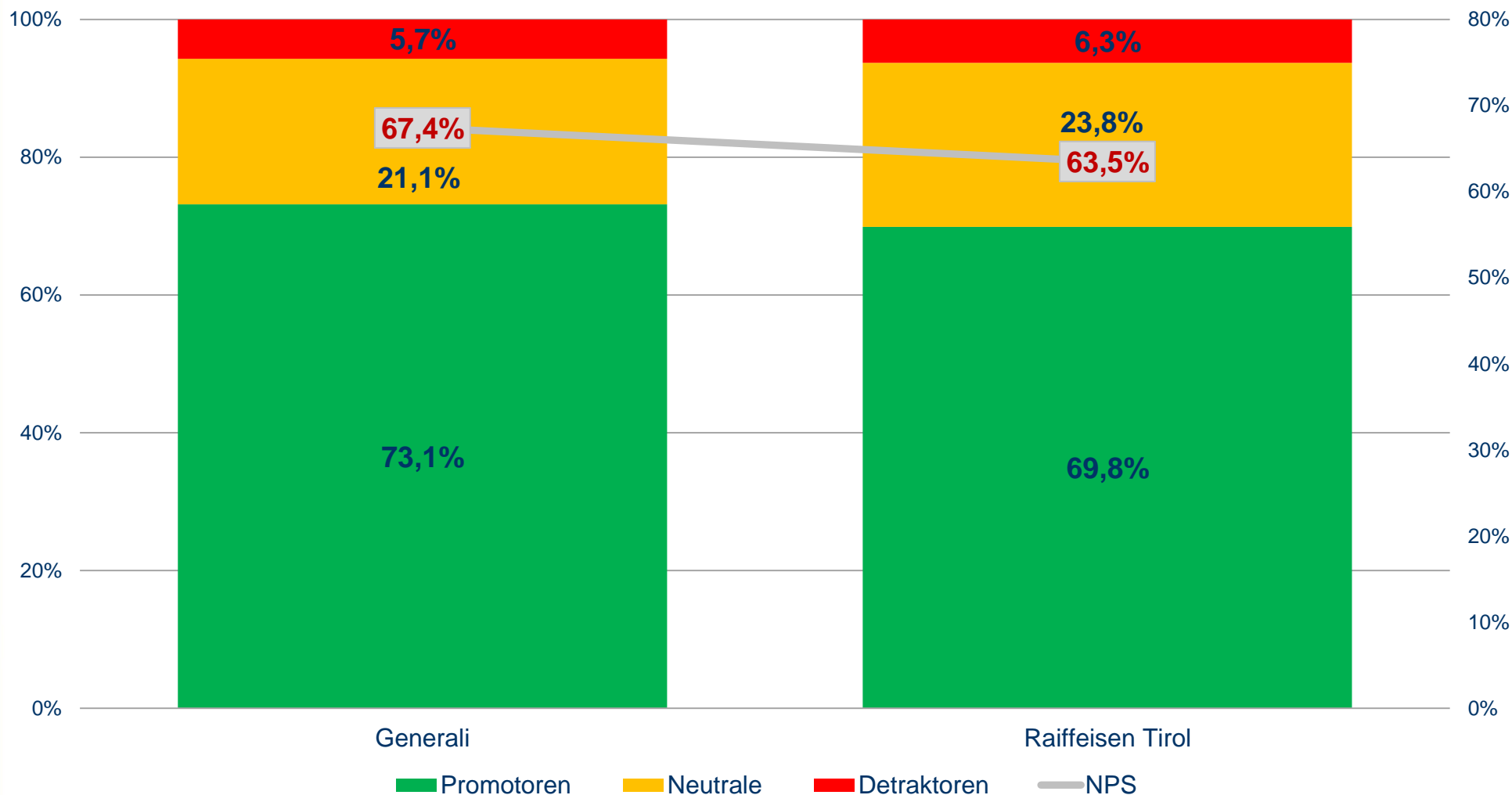
# Beste Beratung 2024

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

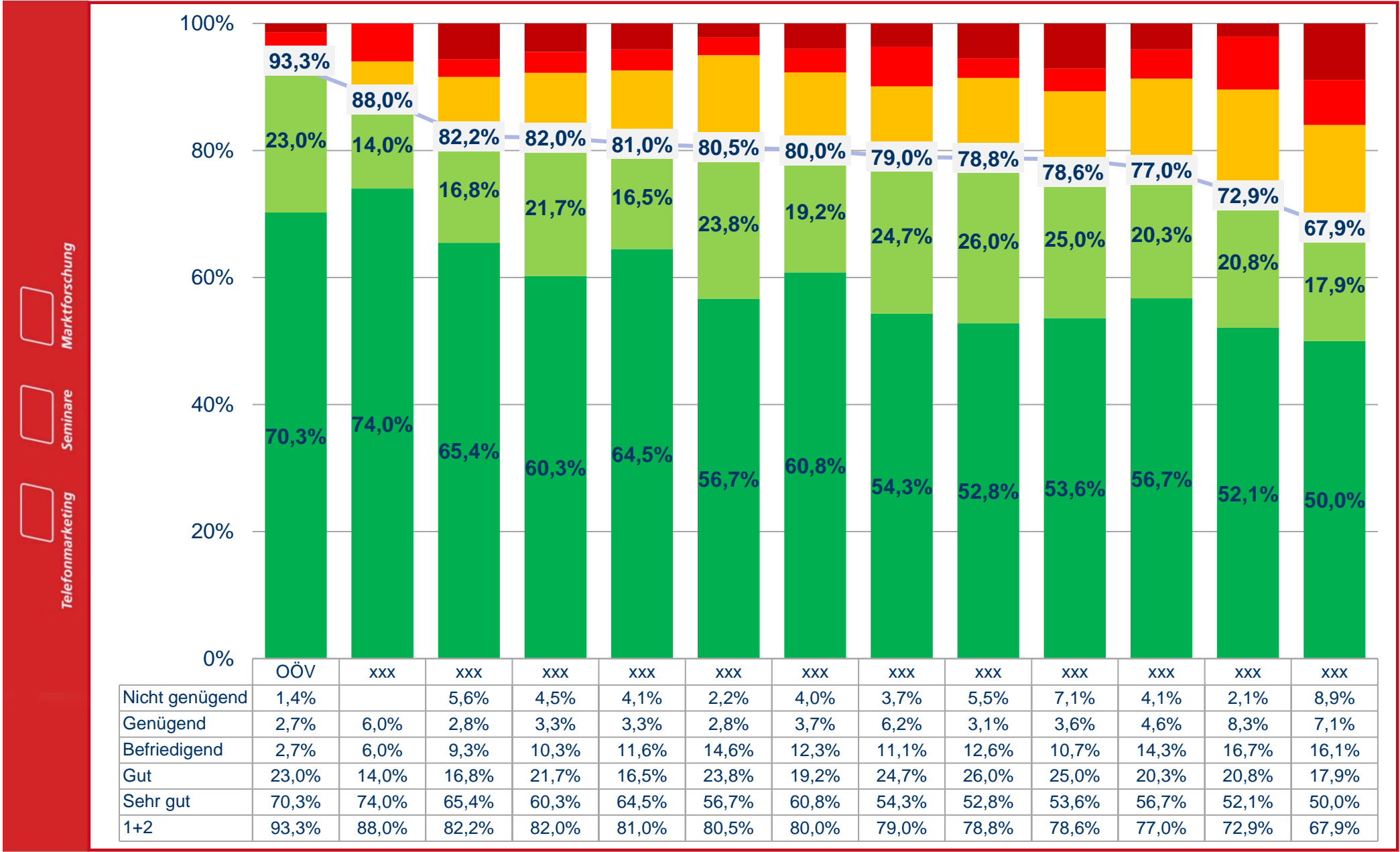
Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie *Ihren BERATER/IN* einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?

## VERSICHERUNGEN

## BANKEN

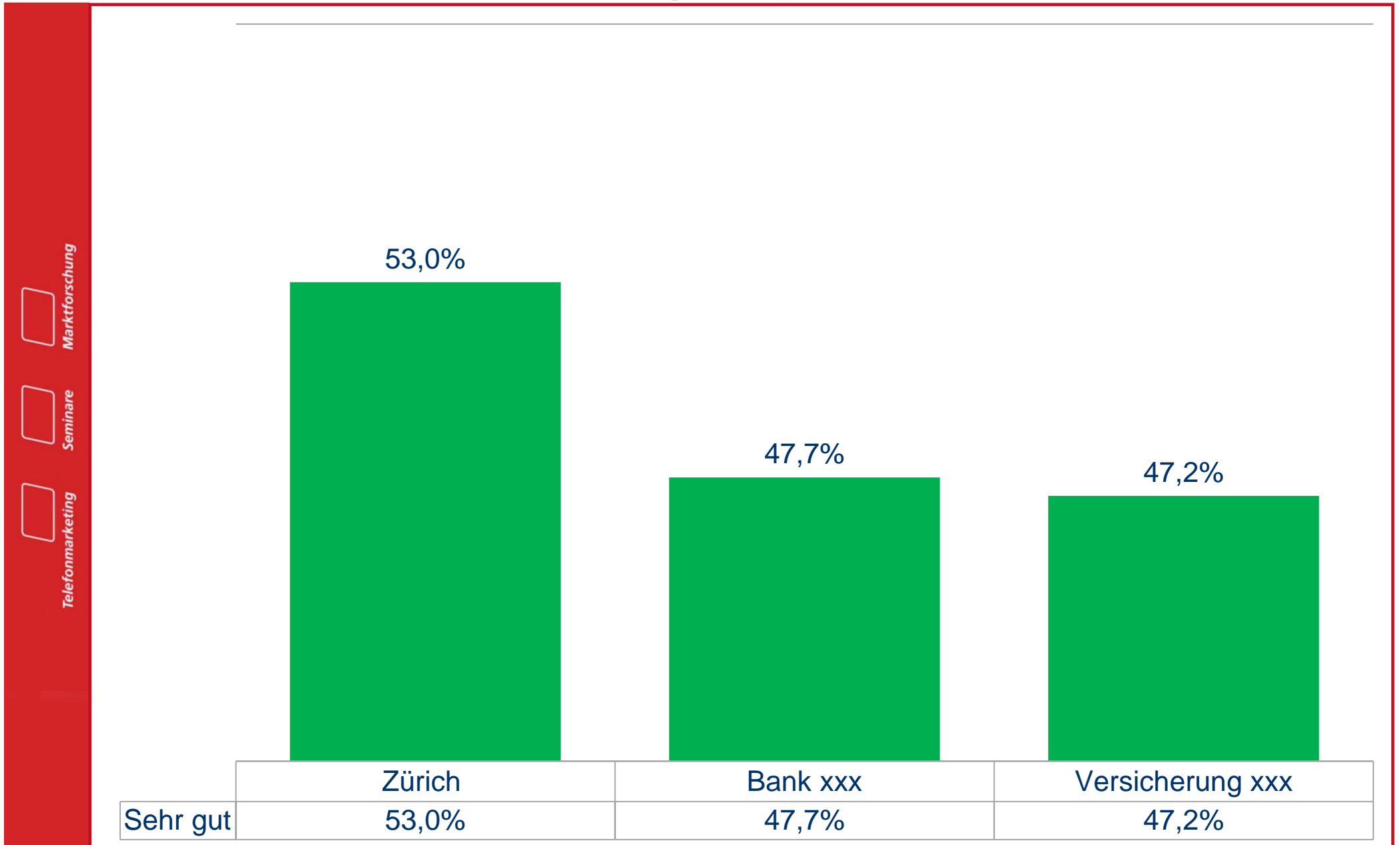


# Beste Schadensbearbeitung 2024



# Bestes Kundenservice 2024

## Banken und Versicherungen (Top 3)



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