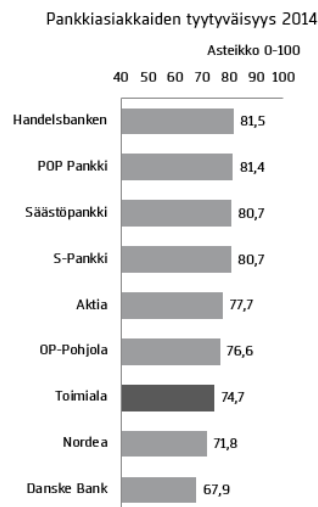


Tyytyväisyys pankkipalveluihin alimmillaan 11 vuoteen

Suomalaisten tyytyväisyys pankkeihin laskee jo neljättä vuotta. Nykyinen taso on alhaisin 11 vuoteen. Heikkenemistä nähdään sekä pienten että suurten pankkien keskuudessa. Valonpilkkeenä voi todeta Danske Bankin palveluiden parantuneen yksityisasiakkaiden mielestä, joskin pankki on viimevuotisen romahduksensa jälkeen vielä joukon hännillä.



Asiakaspalvelu ja yhteydenpito asiakkaaseen avainasemassa

Yksi pankkisuhteen tärkeimmistä puolista on henkilökohtainen palvelu. Tuloksista ilmenee, että ne asiakkaat, jotka eivät ole olleet tekemisissä pankin kanssa viimeisen vuoden aikana, ovat huomattavasti tyytymättömämpiä pankkiinsa. ”Tähän voisi auttaa esimerkiksi se, että pankki ottaa yhteyttä asiakkaaseen kerran vuodessa varmistuakseen tämän tarpeista”, sanoo EPSI Finlandin tj Mats Nybondas. ”Pitää myös muistaa, että julkinen keskustelu ja suitsutus vaikuttaa tyytyväisyyteen siinä, missä itse palvelukin. Näemme, että imago asiakaspalvelusta on heikentynyt kautta toimialan, mikä on huolestuttavaa”.

Laskeva trendi, jo neljättä vuotta peräkkäin

Tyytyväisyys laskee nyt jo neljättä vuotta. Vuonna 2010 pankit olivat ’all-time-high’-tasollaan, mutta siitä on tultu rutkasti alas. Muutos nähdään tyytyväisyyden lisäksi myös uskollisuudessa, sekä näihin kahteen vaikuttavissa tekijöissä; imagossa, koetussa laadussa ja vastineessa rahalle. ”Jatkuva huononeminen kaikilla mittareilla on pankeille haasteellista”, lisää Nybondas, ja jatkaa: ”Viime vuonna ainoastaan pankit ja kuntapalvelut kokivat notkahduksia, kaikilla muilla EPSIn tutkimilla toimialoilla nähtiin tyytyväisyyden kohenemistä. Ja nyt pankit siis putoavat entisestään”.

Danske Bankin tulokset paranevat yksityisasiakkaiden keskuudessa, mutta huononevat yritysasiakkaiden keskuudessa

Viime vuonna Danske romahti yksityisasiakkaiden keskuudessa ja paransi yritysasiakkaiden keskuudessa. Nyt tilanne on päinvastainen, ja Dansken tulos sukeltaa yrityspuolella, mutta kohenee yksityispuolella.

Se, minkä Suomessa uskotaan olevan vain pienten pankkien etu, on Ruotsissa sovellettu myös suuressa pankissa

Yksityisasiakkaissa Danske on saavuttamassa nyt Nordean, jonka tulokset ovat heikentyneet. Molemmat nämä häntäpään pankit ovat kuitenkin edelleen kaukana kärjestä, joka koostuu lähinnä pienistä pankeista. ”Pienet pankit ovat aina Suomessa pärjänneet isoja pankkeja paremmin – paikallisuus tai muu asiakaslähtöisyys on valttia.”, ”Pankin pitää olla tietoinen kunkin asiakkaan elämäntilanteesta; mikään ei tuohduta pankkiasiakkaita enemmän kuin tieto siitä, että pääkonttorin rahoitusosasto on evännyt lainahakemuksen”, ”Kärjessä olevat Handelsbanken ja POP Pankki tekevät pitkälti paikallisia rahoituspäätöksiä”, sanoo Nybondas. ”Muistakaamme myös, että Handelsbanken pärjää Ruotsissa mainiosti samalla konseptillä, vaikka pankki kuuluu siellä suurpankkeihin”.

Luottamus omaan pankkiin korkeampi kuin koko toimialaan

Kuluttajien luottamus omaan pankkiinsa on selkeästi korkeampi kuin koko toimialaan. Useimpien pankkien kohdalla nähdään, että luottamus pankkiin on miltei samalla tasolla kuin uskollisuus pankkiin. ”On myös mielenkiintoista huomata, että luottamus toimialaan vaihtelee pankeittain. Esimerkiksi Handelsbankenin asiakkaat luottavat pankkitoimialaan huomattavasti enemmän kuin Aktian asiakkaat. Siitä huolimatta, että sekä Aktian että Handelsbankenin asiakkaat ovat hyvin luottavaisia omaan pankkiin.”, sanoo Nybondas.

Lisätietoja tutkimuksesta löytyy: www.epsi-finland.org

Haastatteluita varten:

Mats Nybondas, tj EPSI Finland
09-4730 3551
mats.nybondas@epsi-finland.org

EPSI Finland tutkii vuosittain asiakkaiden tyytyväisyyttä 15 toimialalla. Tutkimustieto kerätään puhelinhaastatteluin, ja tulokset jaetaan medialle, kuluttajille ja yrityspäätäjille. Asiakkaiden kuuntelu on avain yrityksen menestykseen, ja analyysiä hyödynnetään laajasti liiketoiminnan kehittämiseen, jotta suomalaisten asiakastyytyväisyys parantuisi entuudestaan.