

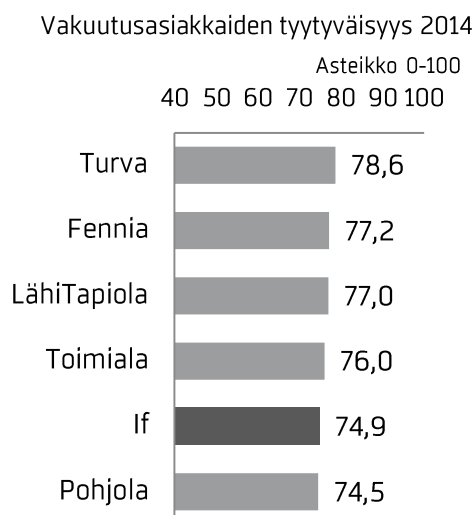
JULKAISUVAPAA  
12.11.2014 klo 6.00



## Kuluttajien arvostus vakuutusyhtiöitä kohtaan laskussa

### ***Keskinäinen vakuutusyhtiö Turva jo neljättä vuotta peräkkäin ykkösenä***

Asiakastyytyväisyys vakuutustoimialalla on pysynyt viime vuosina vakaana, mutta kääntyy tänä vuonna hienoiseen laskuun. Yksityisten kuluttajien mielikuva vakuutusyhtiöistä on huonontunut selvästi viime vuodesta, ja samoin kuluttajien asiakasuskollisuus on hiipumaan päin. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva säilyttää jälleen ykkössijansa yksityisasiakkaiden vakuutustarjoana kaikilla tutkituilla osa-alueilla, mutta viime vuonna kolmanneksi sijoittunut Fennia ajaa tänä vuonna niukasti LähiTapiolan ohi.



### ***Uudet asiakkaat tyytyväisimpiä LähiTapiolaan***

Vaikka Turva suoriutuukin tänä vuonna parhaiten koko yksityisasiakasryhmän silmissä, on LähiTapiola onnistunut viime vuosina palvelemaan entistä paremmin nimenomaan uusia asiakkaita. Kyselyjen perusteella alle kolme vuotta asiakkaana olleiden tyytyväisyydessä ja asiakasuskollisuudessa LähiTapiola saa kilpailijoitaan selvästi paremmat tulokset. ”Vakuutuslalla asiakaspalvelun henkilökohtaisuus on perinteisesti ollut valttia: mitä lähemmäs asiakasta palvelu tuodaan, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat”, sanoo EPSI Finlandin tj Mats Nybondas. ”Vaikuttaa siltä, että Tapiolan ja Lähivakuutuksen fuusioitumisen myötä yhtiö on saanut hyödynnettyä tehokkaasti toimintaverkostonsa laajuuden”, Nybondas tiivistää.

### ***Suomalaiset toivovat palkintoja pitkäaikasesta asiakkuudestaan***

Haastatellut yritys- ja yksityisasiakkaat toivovat kommentteissaan vakuutusyhtiöiltä erityisesti kilpailukykyistä hinnoittelua sekä pitkäaikaisten asiakkaiden palkitsemista hinnanalennuksilla. Muita tyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta määrittäviä vaikuttavia tekijöitä ovat mm. asiakaspalvelun tavoitettavuus ja henkilökohtaisuus, sekä asiakkaan kokema luottamus omaa vakuutusyhtiötä ja koko vakuutusala kohtaan.

### ***Korvauskäsittely nostaa asiakasuskollisuutta***

EPSI Ratingin tutkimukseen osallistuneilta kysyttiin myös heidän edellisestä korvaushakemuksestaan kulunutta aikaa. Tuloksista käy ilmi, että viimeisen vuoden aikana korvaushakemuksia tehneet asiakkaat ovat reilusti muita uskollisempia omaa vakuutusyhtiötään kohtaan.

### ***Yritysassiakkaiden antamat arvosanat vakuutusyhtiöille laskevat tänä vuonna kautta linjan***

Yritysassiakkaat arvioivat saavansa vakuutusyhtiöiltä selvästi heikompaa vastinetta rahalleen kuin viime vuonna. Yritysten silmissä myös tuotelaatu, samoin kuin vakuutusyhtiöiden imago, laskee tänä vuonna kautta linjan. Tänä vuonna yritysassiakkaiden kyselytutkimuksessa ei löytynyt selvää toimialan ”tähteä”, mutta Fennia säilyttää kuitenkin niukasti johtoasemansa.

### ***Fennia on pienten yritysten suosikki, Pohjola suurten***

Fennia saa tänä vuonna parhaat pisteet sekä asiakastyytyväisyydestä että -uskollisuudesta alle 49 hengen yrityksiltä, ja sama ilmiö oli havaittavissa myös viime vuonna. If taas pärjää pienten yritysten luokassa huonoiten, mutta jakaa parhaan sijan Pohjolan kanssa keskikokoisten yritysten sarjassa. Suurten, yli 150 työntekijän, yritysten suosikki on tänä vuonna Pohjola.

Lisätietoja tutkimuksesta löytyy: [www.epsi-finland.org](http://www.epsi-finland.org)

Haastatteluita varten:

Mats Nybondas, tj EPSI Finland  
09-4730 3551  
[mats.nybondas@epsi-finland.org](mailto: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. Tätä tutkimusta varten EPSI Rating haastatteli yli 1700 kuluttajaa ja yritysassiakasta. Tutkimuksen virhemarginaali on noin +/-2 indeksiyksikköä suuntaansa.*