

EPSI Rating

Pankki ja rahoitus 2017

Päivämäärä: 02-10-2017

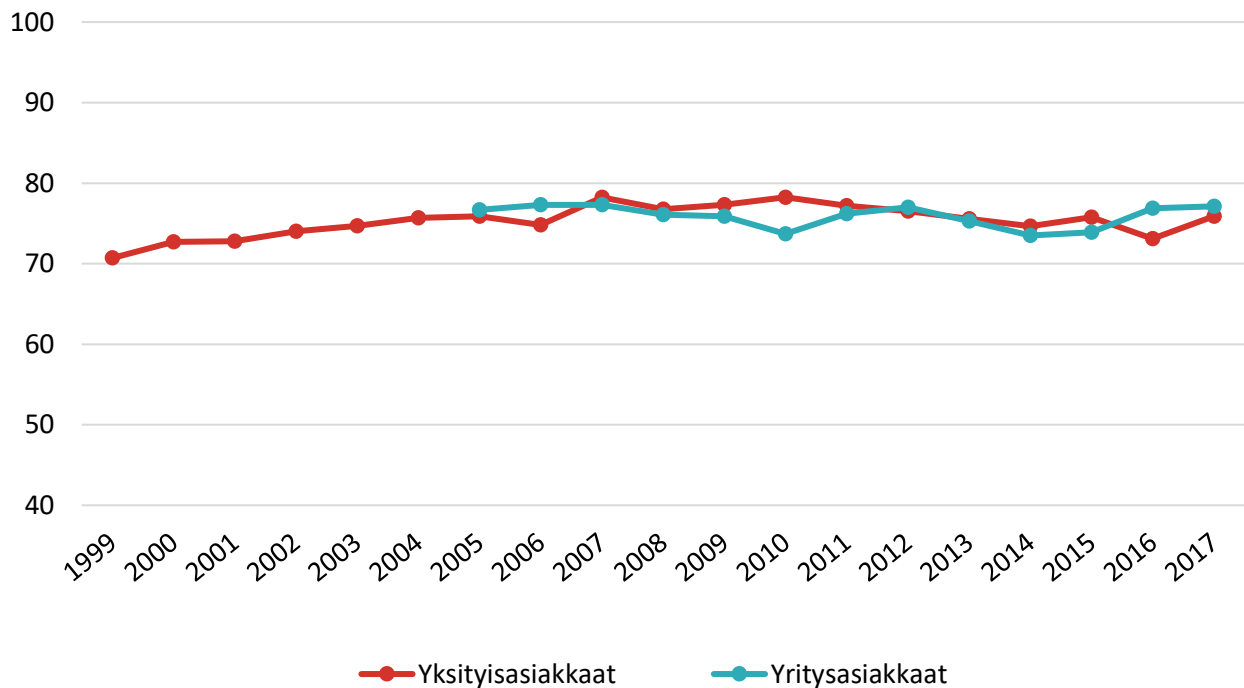
Lisätietojen saamiseksi, vieraile kotisivuillamme (www.epsi-finland.org) tai ota yhteyttä

Tarja Ilvonen, CEO EPSI Rating Suomi

Puhelin: +358 50 569 1921

Sähköposti: tarja.ilvonen@epsi-finland.org

Asiakastyytyväisyys EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2017 Indeksi 0-100

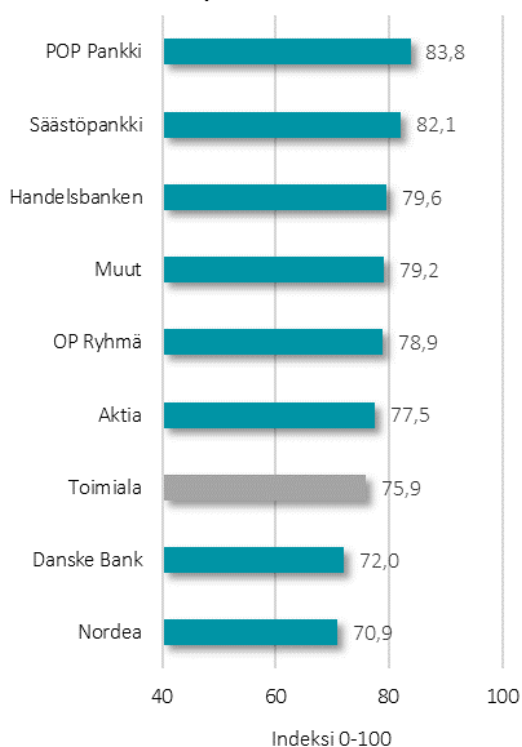


Pankkialan tyytyväisyys ollut viime vuosina hienoisessa nousussa

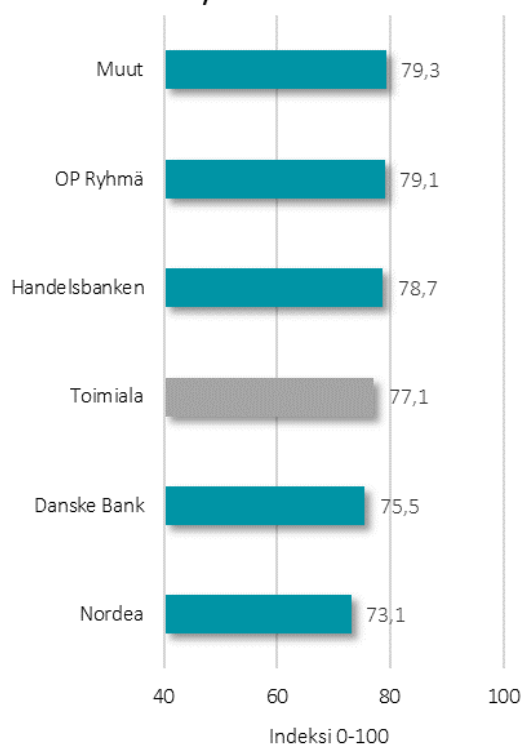
Tyytyväisimmät yksityisasiakkaat löytyvät POP Pankista ja Säästöpankista. POP Pankki on asiakastyytyväisyyden huipulla jo kolmatta vuotta peräkkäin. Nordea nousi tyytyväisyydessä lähes 6 indeksipistettä. Asiakastyytyväisyyden ohella myös asiakasuskollisuus nousi selvästi yksityispuolella, 3,7 indeksipistettä.

Kansainvälisten pankkien asema on edelleen kotimaisia heikompi mutta sekä Danske Bank että Nordea petrasivat asemiaan selkeästi Suomessa. Muiden pankkien asiakastyytyväisyydet ovat yleisesti pysyneet viime vuoden tasolla.

Asiakastyytyväisyys - Pankki
Yksityisasiakkaat 2017



Asiakastyytyväisyys - Pankki
Yrityisasiakkaat 2017

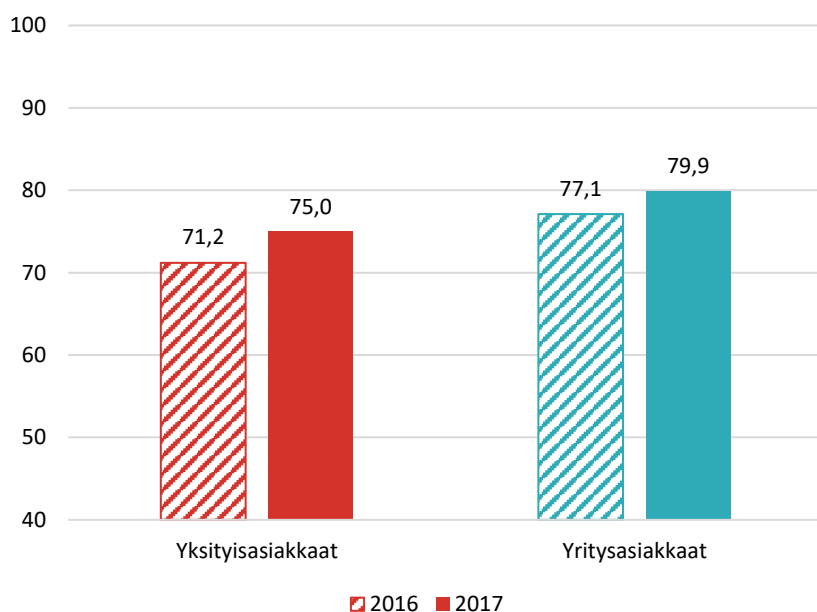


Luottamus edelleen nousussa

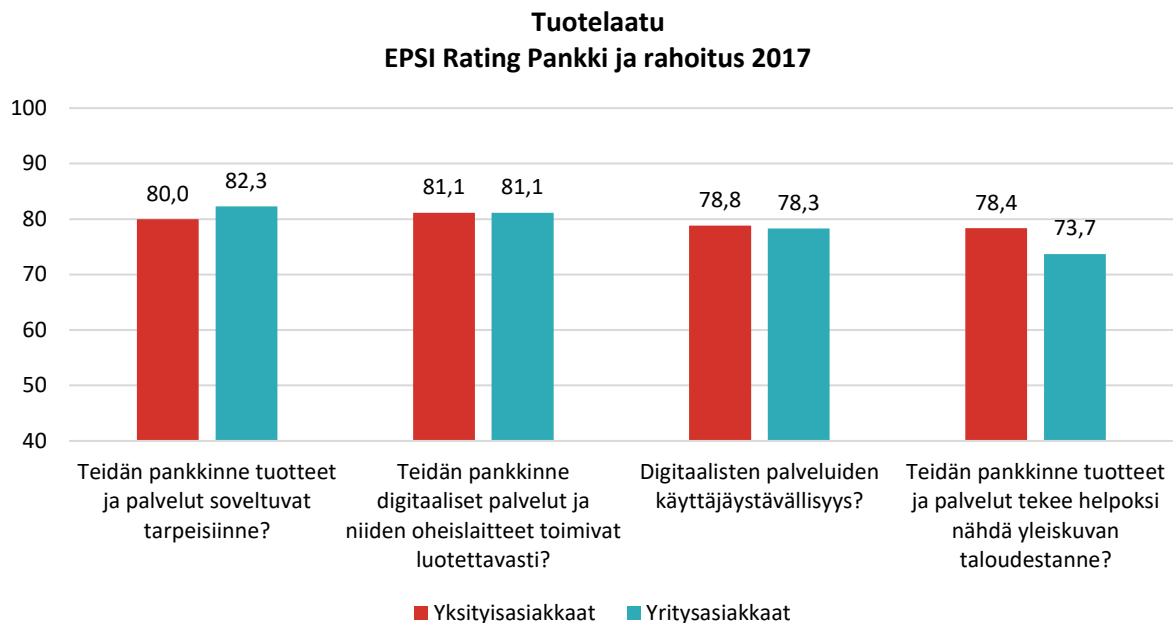
Luottamus pankkitoimialaa kohtaan jatkaa nousuaan viime vuodesta sekä yksityis- että yrityspuolella. Varsinkin yksityispuolella luottamus on noussut selkeästi, vaikkakin luottamus toimialaa kohtaan on edelleen heikompi yksityis- kuin yrityspuolella.

Asiakkaat kokevat myös keskimäärin enemmän luottamusta omaan pankkiinsa kuin pankkitoimialaan. Kaikkien pankkien asiakkaiden luottamus omaan pankkiin on noussut viime vuodesta, tässä Nordealla selkein nousu. Jokaisen pankin asiakkaista yli 90% uskoo olevansa saman pankin asiakas edelleen vuoden päästä.

Luottamus pankkitoimialaan 2016-2017
EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2017

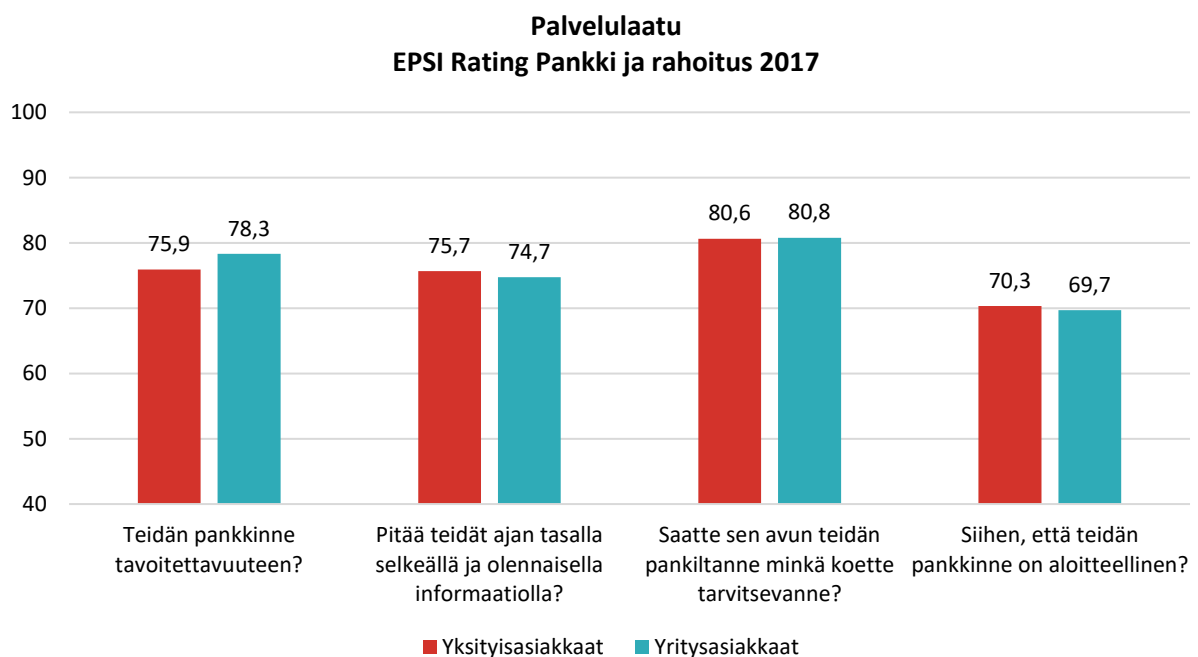


Yksityispuolen koetussa tuotelaadussa nousua



Tuotelaatu nousi yksityispuolella viime vuodesta 2,5 indeksipistettä. Selkeästi suurimmat tuotelaadun nousut yksityispuolella on nähtävissä Nordealla ja Danske Bankilla. Yrityspankilla ainoastaan Danske Bankin koettu tuotelaatu on noussut selvästi, vaikkakin ei yhtä suurissa määrin kuin yksityispuolella. Yrityspankilla keskimääräinen koettu tuotelaatu laski 1,4 indeksipistettä. Yksityispuolella asiakkaat ovat tasaisen tyytyväisiä eri tuotelaadun osa-alueisiin.

Asiakkaat kokevat saavansa tarvitsemansa avun pankeiltaan



Yksityispuolella asiakkaat kokevat saamansa sen avun minkä tarvitsevat. Yrityspuolella avun saamisen ohella myös pankkien tavoitettavuus on korkealla tasolla verrattuna muihin osa-alueisiin. Sekä yksityis- että yrityspuolella asiakkaat antavat heikoimman arvosanan pankkien aloitteellisuudelle.

Asiakastyytyväisyys

Yksityisasiakkaat	2017	Vertailu vuoteen 2016
POP Pankki	83,8	1,8
Säästöpankki	82,1	0,5
Handelsbanken	79,6	-0,5
Muut	79,2	3,2
OP Ryhmä	78,9	0,4
Aktia	77,5	0,2
Toimiala	75,9	2,8
Danske Bank	72,0	4,3
Nordea	70,9	5,8



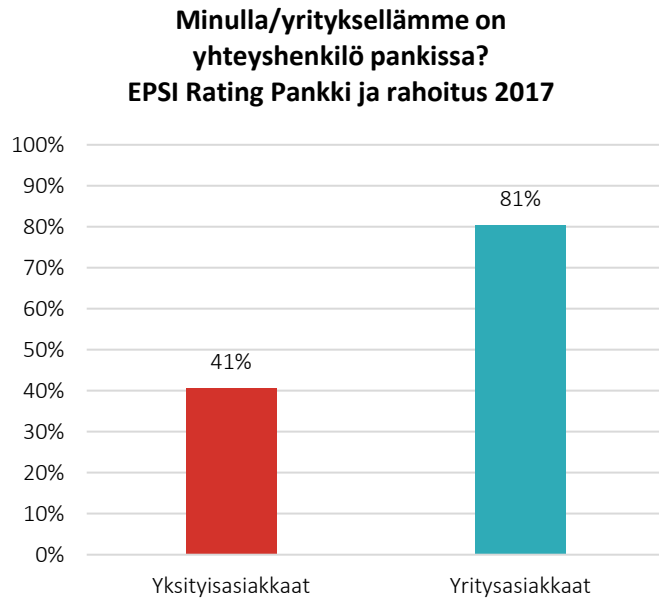
Asiakastyytyväisyys

Yritysiasiakkaat	2017	Vertailu vuoteen 2016
Muut	79,3	0,9
OP Ryhmä	79,1	-0,1
Handelsbanken	78,7	1,2
Toimiala	77,1	0,2
Danske Bank	75,5	2,9
Nordea	73,1	0,3

- > POP Pankki edelleen yksityisasiakkaiden ykkönen
- > Handelsbanken nousut OP Ryhmän rinnalle yrityspuolella

Asiakkaat tyytyväisiä yhteyshenkilöihin

Pankkiasiakkaat ovat yhtä tyytyväisiä yhteyshenkilöihin sekä yksityis- että yrityspuolella. Yrityspuolella yhteyshenkilö on 81 % osalla asiakkaista, kun tämä on noin puolet yksityispuolella. Yhteyshenkilön olemassa ololla on positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen sekä yritys- että yksityispuolella. Asiakkaat, joilla on yhteyshenkilö ovat keskimäärin n.2 indeksoitettua tyytyväisempiä, kuin ne joilla yhteyshenkilöä ei ole.



Valitukset

Valitusten määrä pankkialalla pysyttelee matalalla tasolla. Yrityisasiakkaiden valitusten määrä on samalla tasolla verrattuna vuoteen 2016, mutta yksityisasiakkaiden valitusten määrä on noussut n.3%. Valitusten alhainen määrä on positiivinen asia, sillä asiakkaat jotka ovat valittaneet tai joilla olisi ollut aihetta siihen ovat selvästi tyytymättömämpiä kuin asiakkaat, joilla ei ole ollut aihetta valittaa. Valittaneiden asiakkaiden asiakastyytyväisyys on alhainen n.62 indeksipistettä (indeksi 0-100) ja ei-valittaneiden asiakkaiden puolestaan hyvin korkea n.78 indeksipistettä. Näin sekä yksityis- että yritysasiakkaiden kohdalla.

Onko teillä ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta teidän pankille ja oletteko valittaneet jonnekin?						
Sektorit	Kyllä, suoraan pankille esim. asiakaspalveluun tai johdolle	Kyllä, ulkoisille toimijoille esim. viranomaisille tai mediaan	Kyllä, sekä pankille että ulkoisille toimijoille tms.	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta en ole valittanut	Ei, ei ole ollut aihetta valittaa	EOS
Yksityisasiakkaat	7,1 %	0,0 %	0,0 %	3,8 %	88,8 %	0,2 %
Yrityisasiakkaat	8,0 %	0,0 %	0,0 %	1,2 %	90,2 %	0,6 %

Asiakastyytyväisyyden kehitys 2013–2017

Yksityisasiakkaat	2013	2014	2015	2016	2017
Aktia	79,7	77,7	79,8	77,3	77,5
Danske Bank	66,2	67,9	70,8	67,7	72,0
Handelsbanken	81,7	81,5	81,9	80,1	79,6
Nordea	72,8	71,8	71,8	65,1	70,9
OP Ryhmä	78,2	76,6	78,2	78,5	78,9
POP Pankki	82,7	81,4	82,4	82,0	83,8
Säästöpankki	80,6	80,7	80,5	81,6	82,1
Muut	84,2	-	81,0	76,0	79,2
Toimiala	75,6	74,7	75,8	73,1	75,9

Yrityisasiakkaat	2013	2014	2015	2016	2017
Danske Bank	73,0	68,5	72,4	72,6	75,5
Handelsbanken	78,8	77,0	76,4	77,5	78,7
Nordea	73,9	71,2	71,4	72,8	73,1
OP Ryhmä	76,1	75,4	74,5	79,2	79,1
Muut	77,4	76,4	79,1	78,4	79,3
Toimiala	75,3	73,5	73,9	76,9	77,1

Tietoa Pankki ja rahoitus 2017 -tutkimuksesta

*Norstat Finland haastatteli Pankki ja rahoitus 2017 -tutkimukseen 1779 Suomessa asuvaa yli 18 vuotiasta yksityisasiakasta, sekä 894 yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin 2.8.–18.9.2017. Indeksi tuotetaan asteikolla 0 – 100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa +/- 2,5 indeksipistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena ryhmä ”muut” B2B-puolella (3,0 indeksipistettä).

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 75-87 %.

Asiakastyytyväisyys – Kuinka EPSI Rating mittaa sitä?

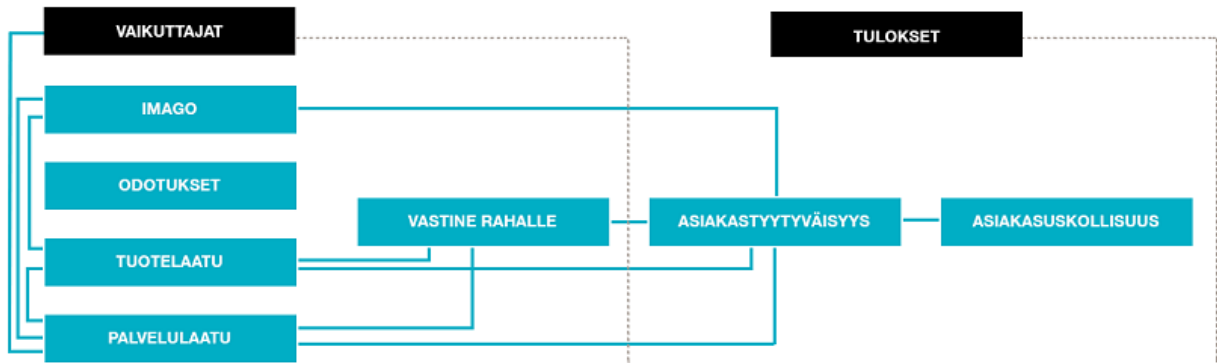
Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan seuraavien kolmen kysymysten avulla:

- Ajattele kaikkia kokemuksiasi, joita sinulla on pankistasi. Kuinka tyytyväinen olet?
- Missä määrin pankkisi täyttää kaikki odotuksesi?
- Kuvittele kaikin puolin täydellinen pankki. Kuinka lähellä tai kaukana pankkisi on tätä täydellistä pankkia?

Kunkin aspektin arvosana ilmoitetaan välillä 0-100. Mitä korkeampi arvosana, sitä paremman arvion pankki on saanut asiakkailtaan. Yleisesti voidaan sanoa, että yrityksillä, joiden asiakastyytyväisyyden arvosana on alle 60, on suuria vaikeuksia motivoida asiakkaita pysymään asiakkaina. Sen sijaan yli 75:n arvosana kertoo vahvasta yrityksen ja asiakkaan välisestä suhteesta.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus ovat kaksi tärkeää avainindikaattoria yrityksille ja organisaatioille. Näiden kahden indikaattorin mittaamisen lisäksi EPSI-menetelmä tutkii viittä muuta aspektia, joiden avulla voidaan selvittää, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia.

Kukin aspekti sisältää tietyn määrän kysymyksiä. Alla oleva kaavio kuvaa niitä alueita, joihin EPSI-menetelmä perustuu.



EPSI Rating

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.