

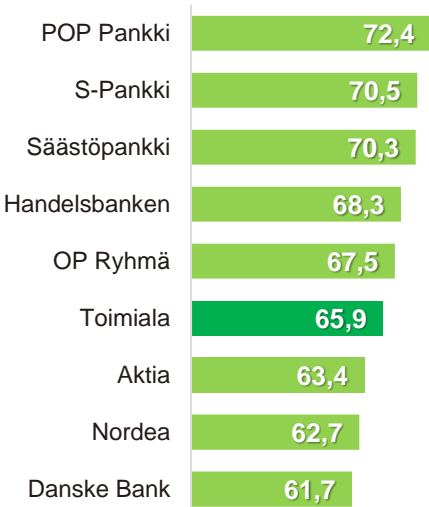
EPSI Rating on mitannut asiakastyytyväisyyttä aina vuodesta 1989 lähtien. Nyt olemme julkaisseet uuden indeksin, joka kuvaa asiakkaiden näkemyksiä toimittajansa vastuullisuustyöstä. Ensimmäisenä julkaisuvuorossa on Suomen pankkisektori. Tuloksia varten haastateltiin 1541 yksityisasiakasta ja 1309 yritysasiakasta aika välillä 19.7-26.8-2022

EPSI Kestävyysindeksi on osaltaan tulosta EPSI:n monivuotisesta akateemisesta tutkimuksesta, ja siksi sitä voidaan pitää EPSI Rating -mallin jatkumona. Indeksissä on huomioitu kestävän kehityksen kolme ulottuvuutta: sosiaalinen, taloudellinen ja ympäristöllinen (Westin ym., 2022.)

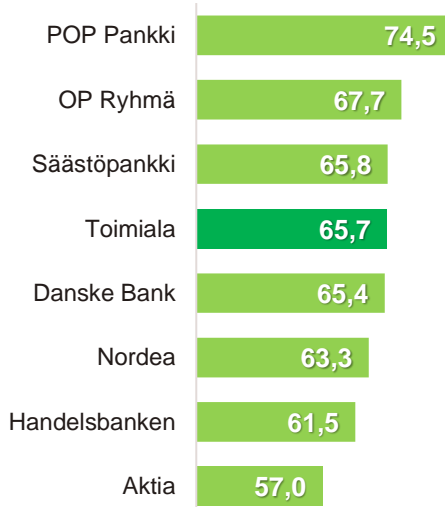
Tavoitteenamme on, että asiakasnäkökulma saisi suuremman roolin myös vastuullisuuskeskustelussa, aivan kuten EPSI Ratingin indeksin laatimisessa 1980-luvulla, jolloin painopiste siirtyi tuotteen ominaisuuksista asiakaskokemukseen. Tämä sama tilanne on nyt nähtävissä kestävän kehityksen alalla. Julkinen keskustelu koskee pääasiassa päästöjä, energiahuoltoa ja abstrakteja kysymyksiä siitä, miten globaali vastuu tulisi jakaa maiden ja maanosien kesken. Fokuksen on oltava myös asiakkaiden kokemuksissa ja mieltymyksissä kestävän kehityksen näkökulmasta, erityisesti epävarmuuden ja kriisien aikana.

"Loppujen lopuksi asiakkaat valitsevat, ostavat ja kuluttavat tuotettuja tavaroita ja palveluja. Uskomme, että vastuullisuuskeskustelusta puuttuu usein asiakkaiden näkökulmia, minkä vuoksi julkaisemme tästä lähtien erilliset vastuullisuustulokset kaikissa toimialatutkimuksissamme", taustoittaa EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen .

EPSI Kestävyysindeksi 2022 Pankki ja rahoitus Yksityisasiakkaat



EPSI Kestävyysindeksi Pankki ja rahoitus Yritysasiakkaat



Toimialatasolla tarkasteltuna ero yksityisasiakkaiden (B2C) ja yritysasiakkaiden (B2B) välillä on vain 0,2 indeksipistettä. B2C-puolella kolmen kärkeen kestävyysindeksin rankingissa sijoittuivat POP Pankki, S-Pankki sekä Säästöpankki. Toisella ja kolmannella sijalla olevien S-Pankin ja Säästöpankin välinen ero on hiuksen hieno, ollen vain 0,2 indeksipistettä. Ensimmäisen sijan saavuttanut POP Pankki puolestaan eroaa S-pankin ja Säästöpankin tuloksista jo noin kahdella indeksipisteellä. Kolmen kärkeen sijoittuneiden pankkien taakse jäävät pankit sijoittuvat kestävän kehityksen indeksin tuloksessaan alle 70 indeksipisteen.

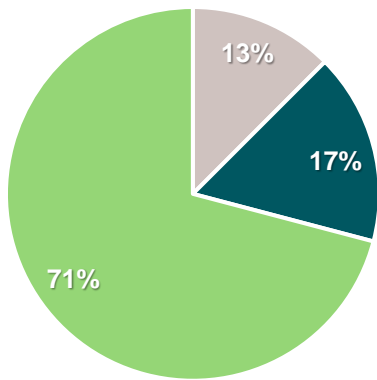
B2B-puolella kolmen kärjestä löytyvät POP Pankki, OP Ryhmä sekä Säästöpankki. POP Pankin ero muuhun kärkikolmikkoon on B2B-puolella huomattavasti suurempi kuin B2C-puolen tuloksissa. Yksittäisten pankkien osalta on myös merkittäviä eroja siinä ovatko asiakkaiden antamat arviot parempia niiden B2C- vai B2B-asiakkaiden keskuudessa.

Kokonaisuudessaan voidaan kuitenkin todeta, että toimialatasolla tarkasteltuna parannettavaa löytyy. Asteikolla voidaan hyödyntää nyrkkisääntönä sitä, että alle 60 indeksipisteen tulokset ovat selvästi matalia ja yli 75 indeksipisteen tulokset taas erittäin korkeita. Yksikään pankki ei yltänyt kestävyysindeksissä erittäin korkeaan tulokseen, joskin POP pankin B2B-puoli jäi vain 0,5 indeksipisteen päähän tästä.

Vaatimukset pankkitoimialan kestävään kehitykseen nousussa

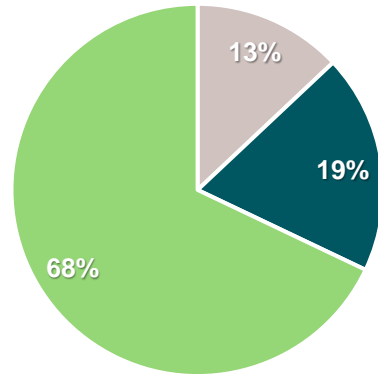
71% B2C-puolen vastaajista sekä 68% B2B-puolen vastaajista arvioi vaatimuksiensa nousevan tulevaisuudessa mitä tulee pankkitoimialan kestävään kehitykseen. Vastaava trendi on nähtävissä myös siinä, että valtaosa vastaajista (B2C ja B2B) kokee, että pankkitoimialan tulisi ottaa enemmän yhteiskuntavastuuta.

Vaatimuksenne kestävään kehitykseen liittyen tulevat nousemaan tulevaisuudessa?
Toimiala B2C



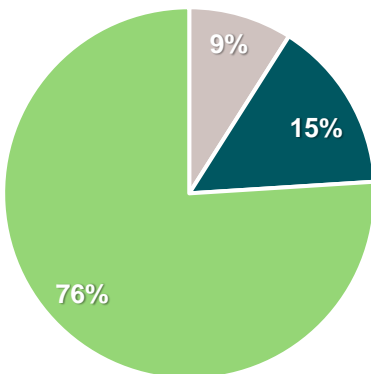
■ Ei kasva ■ Sama taso ■ Kasvaa

Vaatimuksenne kestävään kehitykseen liittyen tulevat nousemaan tulevaisuudessa?
Toimiala B2B



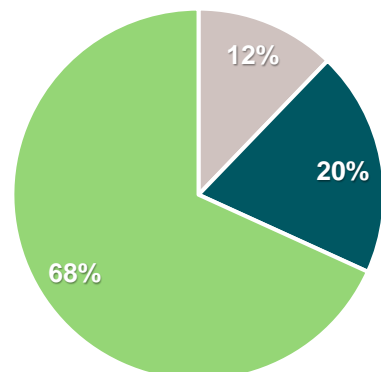
■ Ei kasva ■ Sama taso ■ Kasvaa

Pitäisikö pankkitoimialan ottaa enemmän yhteiskuntavastuuta?
Toimiala B2C



■ Ei lainkaan ■ Sama taso ■ Kyllä paljon

Pitäisikö pankkitoimialan ottaa enemmän yhteiskuntavastuuta?
Toimiala B2B



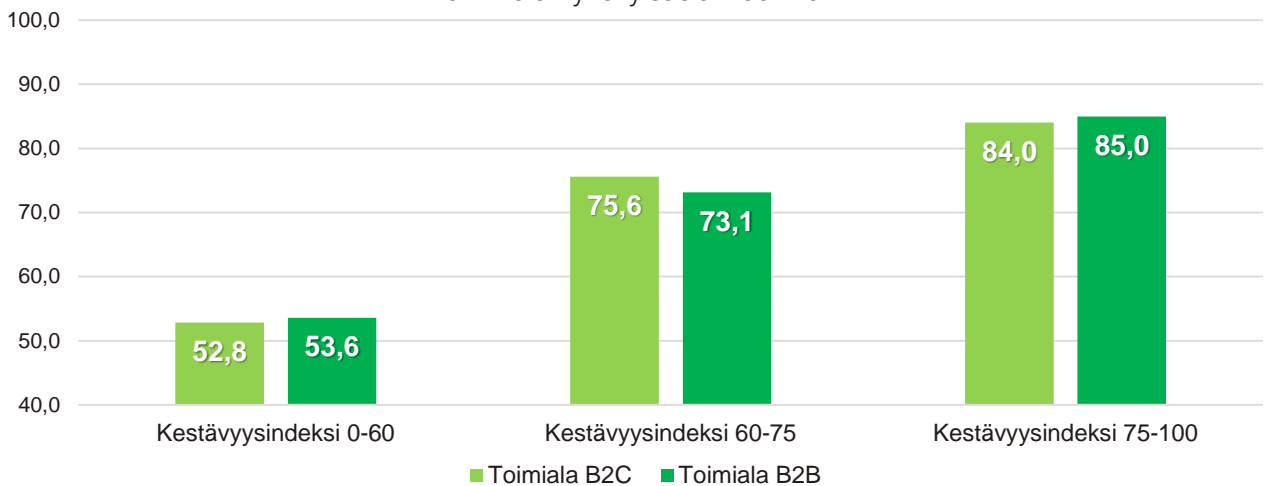
■ Ei lainkaan ■ Sama taso ■ Kyllä paljon

Arviot pankkitoimialan vastuullisuustyöstä ja kestävästä kehityksestä ovat yhteydessä asiakastytyväisyyteen

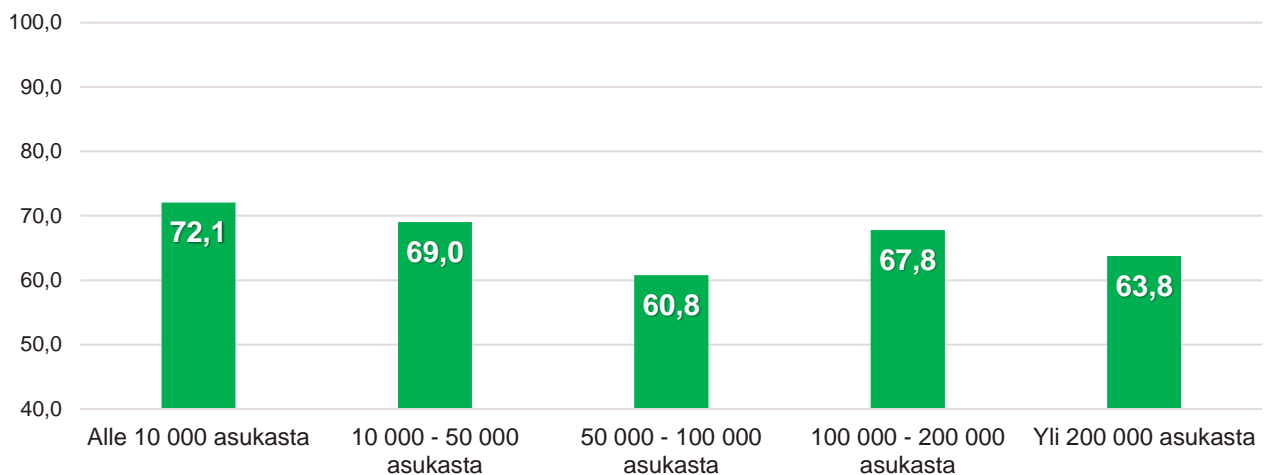
Sekä B2C- että B2B-puolilla on havaittavissa, että vastaajat, jotka arvioivat pääasiallisen pankkinsa kestävästä kehityksestä ja vastuullisuustyön näkökulmasta heikoksi, mittauttavat myös asiakastytyväisyydessä matalampia lukemia verrattuna niihin vastaajiin, jotka puolestaan arvioivat pääasiallisen pankkinsa kestävämmäksi/vastuullisemmaksi. On kuitenkin huomionarvoista mainita, että pankkien välillä ilmenee jonkin verran eroa siinä, kuinka vahva yhteys kestävästä kehityksestä arvioiden sekä asiakastytyväisyyden välillä on.

”Kestävä yhteiskunnallinen kehitys on edellytys pitkäaikaiselle selviytymiselle tällä planeetalla, Lainsäädäntö ja hallinnollinen sääntely ovat tietenkin keskeisiä, mutta vuorovaikutusta yritysten tarjonnan ja asiakkaiden nykyisten ja tulevien tarpeiden välillä on korostettava. Lisäksi tutkimuksemme osoittavat, että ne asiakkaat, jotka pitävät vastuullisuutta tärkeänä ovat myös tyytyväisempiä, mikä tulisi nähdä liiketoiminnallisena mahdollisuutena”, lisää Laitinen.

Kestävyysindeksi ja asiakastytyväisyys
Pankkialan yksityisasiakkaat 2022

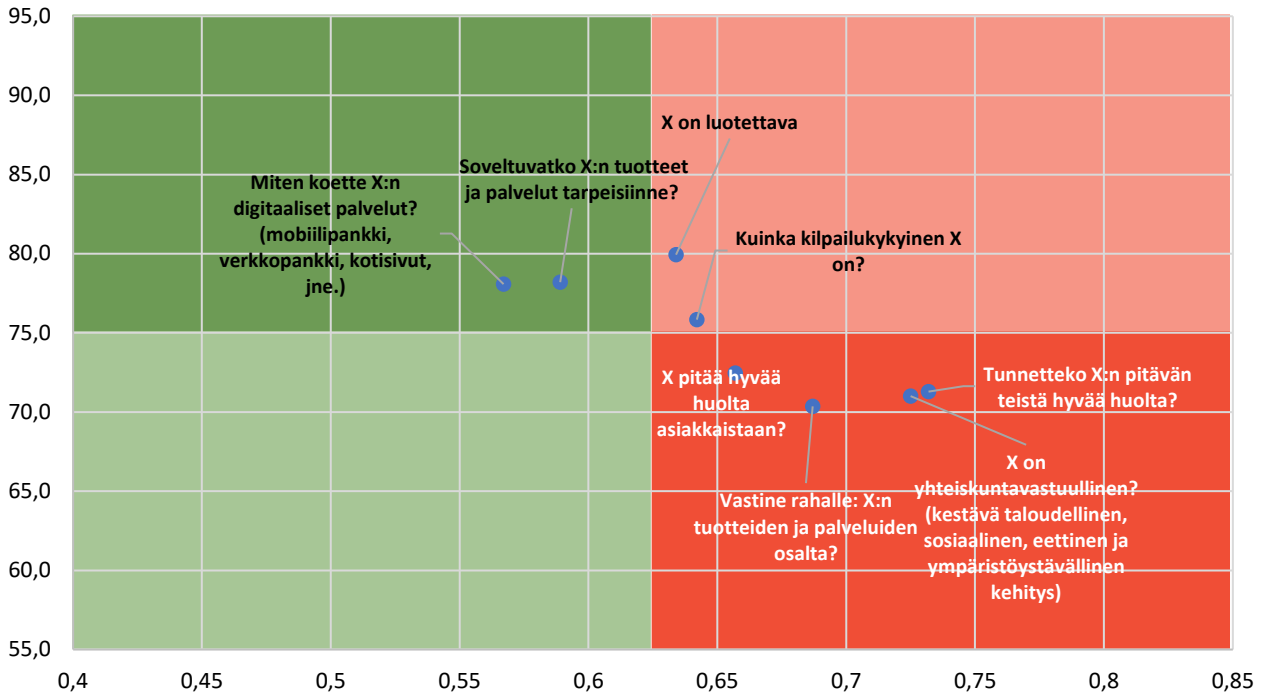


Kestävyysindeksi
Pankkialan yksityisasiakkaat 2022



”Näemme, että pankkien kestävyttä ja vastuullisuutta koskevat kysymykset saavat parempia arvioita pienemmillä ja harvaan asutetuilla paikkakunnilla. Tämä voi olla monella tapaa viestintäkysymys, ja tässä koko toimialalla on suuret parannusmahdollisuudet”, toteaa Laitinen.

Yksittäisiä pankkitoimialaa koskevia väittämiä ja kestävyysindeksi Toimiala B2C



Yksittäisten pankkitoimialaa koskevien kysymysten tulos (pysty akseli) suhteutettuna korrelaatiokertoimeen, joka mittaa kysymysten ja kestävyysindeksin yhteyttä. Ylävasemmalle sijoittuvien pankkien kohdalla tulos on korkea ja korrelaatio pienehkö, alaoikealla pankit joiden tulos on matala, mutta korrelaatio korkeahko. Alaoikealta löytyviin tekijöihin tulee siis panostaa muita tekijöitä voimakkaammin tulevaisuudessa.

Muiden tekijöiden yhteys kestävä kehityksen indeksiin

Kestävä kehitys ja vastuullisuusyhteistyö linkittyvät tätä nykyä asiakastyytyväisyyteen sekä tuotekuvaan. Siten myös toimialan vastuullisuusyhteistyön ja kestävä kehityksen eteenpäin viemisellä voidaan osaltaan kehittää asiakastyytyväisyyttä kerrannaisvaikutusten kautta. Tältä tilanne näyttää myös pankkitoimialalla. Mutta on keskeistä myös ymmärtää, että millä tekijöillä on puolestaan yhteyttä kestävä kehityksen ja vastuullisuusyhteistyön indeksiin pankkitoimialalla.

Hieman exploratiivisesti B2C-puolta tarkastelemalla voidaan havaita, että huolenpito asiakkaista, yhteiskuntavastuullisuus sekä rahalle saatava vastine palveluiden ja tuotteiden osalta ovat matriisissa ilmeneviä muita tekijöitä kriittisempiä kehityskohteita koko pankkitoimialalla kestävä kehityksen indeksin saaman arvion kasvattamisen suhteen tulevaisuudessa. Huomionarvoista on toki myös se, että nämä niin sanotut kriittisimmät tekijät kuvastavat monelta osin pehmeitä arvoja/arvostuksia, kuten huolenpito ja yhteiskuntavastuullisuus, siinä missä esimerkiksi digitaalisten palvelujen osalta yhteys on heikompi.

Toimialatasolla katsottuna luotettavuus sekä kilpailukykyisyys ovat myös yhteydessä kestävä kehityksen indeksiin. Toimiala saa näiden kahden väittämän osalta suhteellisen korkeat keskiarvot, mutta yhteys on kuitenkin suhteellisen voimakas kestävä kehityksen indeksiin. Tuloksen perusteella on siis havaittavissa, että luotettavuus ja kilpailukykyisyys on tärkeää pitää Pankkitoimialalla vähintään nykyisellä tasolla myös kestävä kehityksen indeksin tason ylläpitämisen näkökulmasta tarkasteltuna.