

Pankki ja Rahoitus

Pohjoismaiden pankkitoiminta 2023

Elämme epävarmuuden ja nopeiden muutosten maailmassa. Pohjoismaissa pankkiala saa kuitenkin asiakkaidensa hyväksynnän. Seuraavat suuntaukset voidaan havaita:

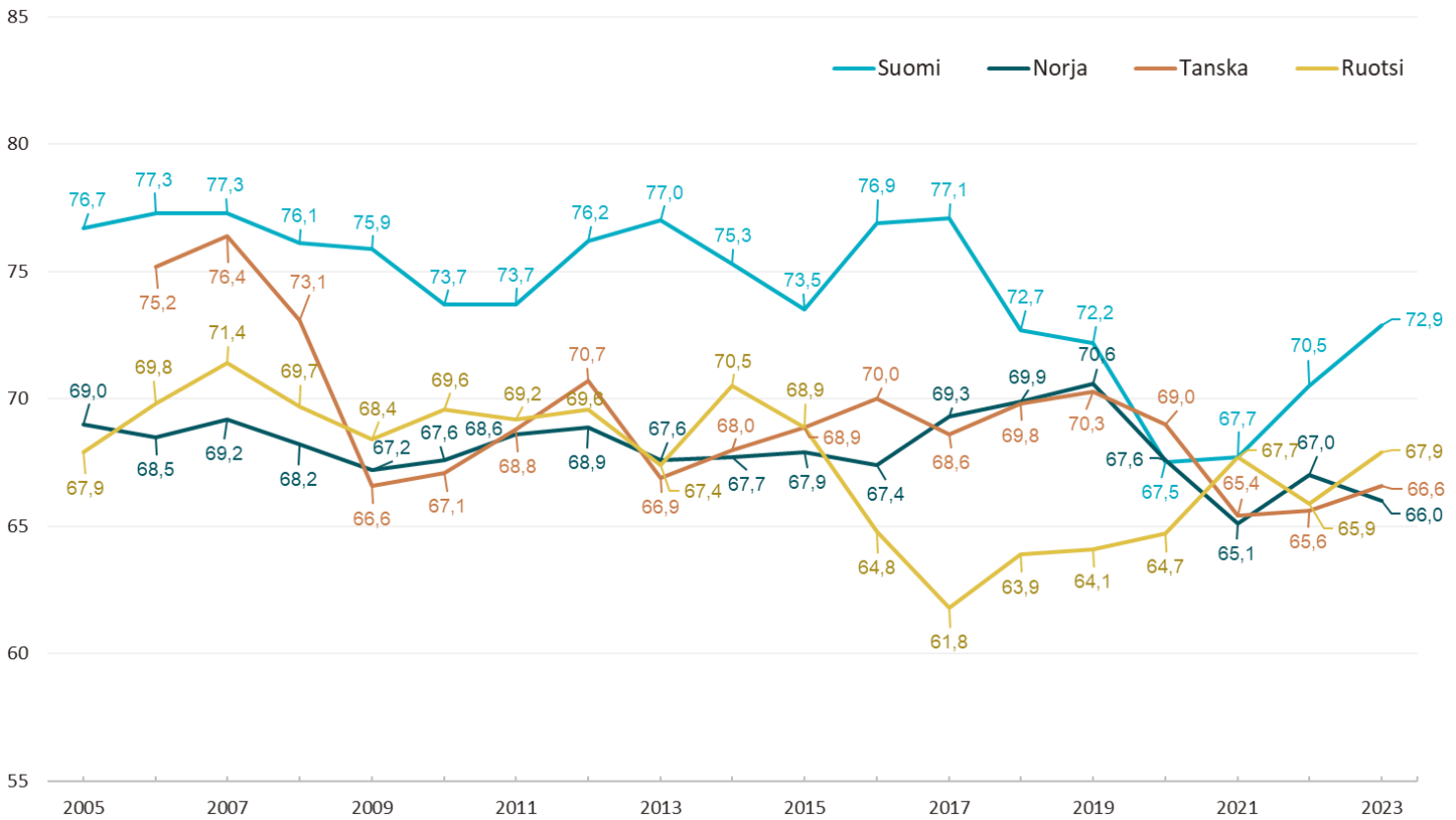
Vakaus

Nykyinen kriisi ei ole vaikuttanut toimialaan merkittävästi pohjoismaisen asiakkaan silmissä. Vaikka yleinen pohjoismainen trendi on hieman negatiivinen, näemme vakaata asiakastytyväisyyttä ja jopa parantuneita lukuja tietyillä toimialoilla. Asiakkaat näyttävät ymmärtävän, että tämä ei ole rahoitusalan aiheuttama kriisi. Kaiken kaikkiaan pohjoismainen pankkiala saakin siis asiakkailtaan hyväksynnän.

Aktiivisuus

Fyysiset kokoukset korvataan digitaalisilla, mutta henkilökohtaisilla suhteilla on edelleen merkitystä. Näemme lisääntyneitä asiakasvuorovaikutusta, sekä reaktiivista että ennakoivaa. Henkilökohtaiset suhteet lisäävät asiakastytyväisyyttä erityisesti epävarmoina aikoina. Tässä näemme merkittäviä nousuja yritys pankkisegmentissä.

Historiallinen kehitys - Asiakastytyväisyys B2B 2005-2023

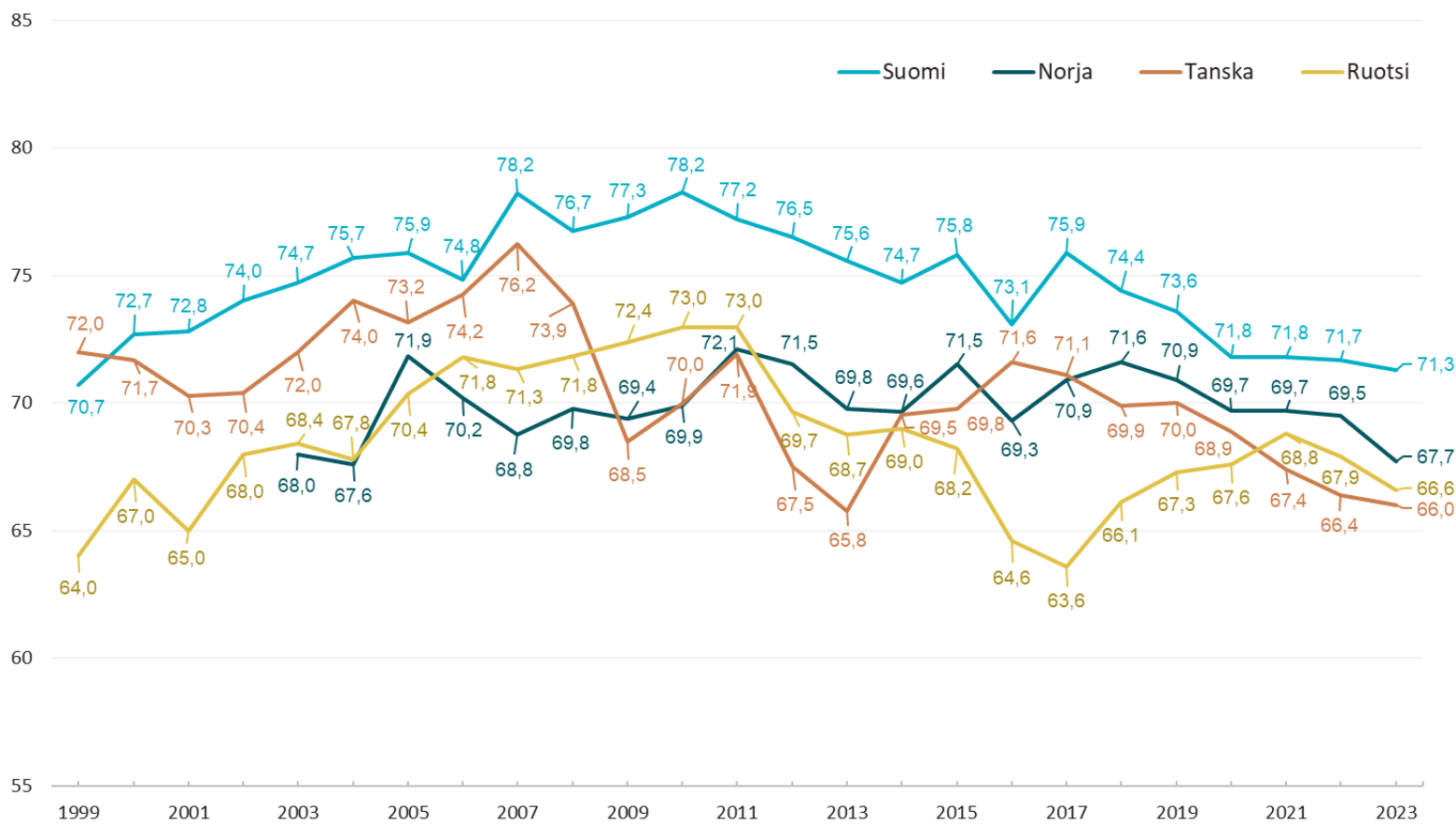


Enemmän seuraavalla sivulla

Luotettavuus

Luottamustalous on tullut jäädäkseen. Luotettavuus ja kestävyys ovat keskeisiä menestystekijöitä. Rahoitusvakauden, monimuotoisuuden, tasa-arvon ja ympäristöjalanjäljen kaltaiset tekijät ovat yhä tärkeämpiä. Toimialalan ulkoista viestintää näistä asioista on kuitenkin parannettava

Historiallinen kehitys - Asiakastyytyväisyys B2C 1999-2023



Haluatko kuulla lisää?

Haluatko kuulla lisää Pohjoismaisista trendeistä?

Ota yhteyttä!

Heidi Laitinen

Heidi.Laitinen@epsi-finland.org

050 4068 796