



VAKUUTUSALA

2023

MITEN TYYTYVÄISIÄ  
VAKUUTUSASIAKKAAT OVAT SUOMESSA?



**Asiakkaiden tyytyväisyys vakuutusyhtiöihin on noussut vakuutusyhtiöiden ponnistellessa vastaamaan asiakkaidensa odotuksia kohtaan. Eritoten yrityspuolella vakuutuksenantajat ovat ansainneet huomattavasti korkeampaa asiakastyytyväisyyttä aikana, jolloin kustannukset ja hinnat nousevat – Huomionarvoista on myös se, että yleistyytyväisyydessä eniten parantaneet vakuutusyhtiöt ovat tehneet niin parantamalle palveluitaan kahdella keskeisellä alueella: olemalla lähellä asiakasta, sekä tiedottamalla heitä.**

## Asiakkaat palanneet tyytyväisten kirjoihin

Uusin EPSI Rating vakuutusalan toimialatutkimus kertoo yksityisasiakkaiden asiakastyytyväisyyden pysyttelevän samalla tasolla kuin vuonna 2022, kun taas yritysten asiakastyytyväisyys nousee jopa 3,6 indeksipistettä. Tyytyväisyys onkin etenkin yritysasiakkaiden parissa jo huomattavasti korkeampaa kuin mittaushistoriallisessa aallonpohjassa vuonna 2020.

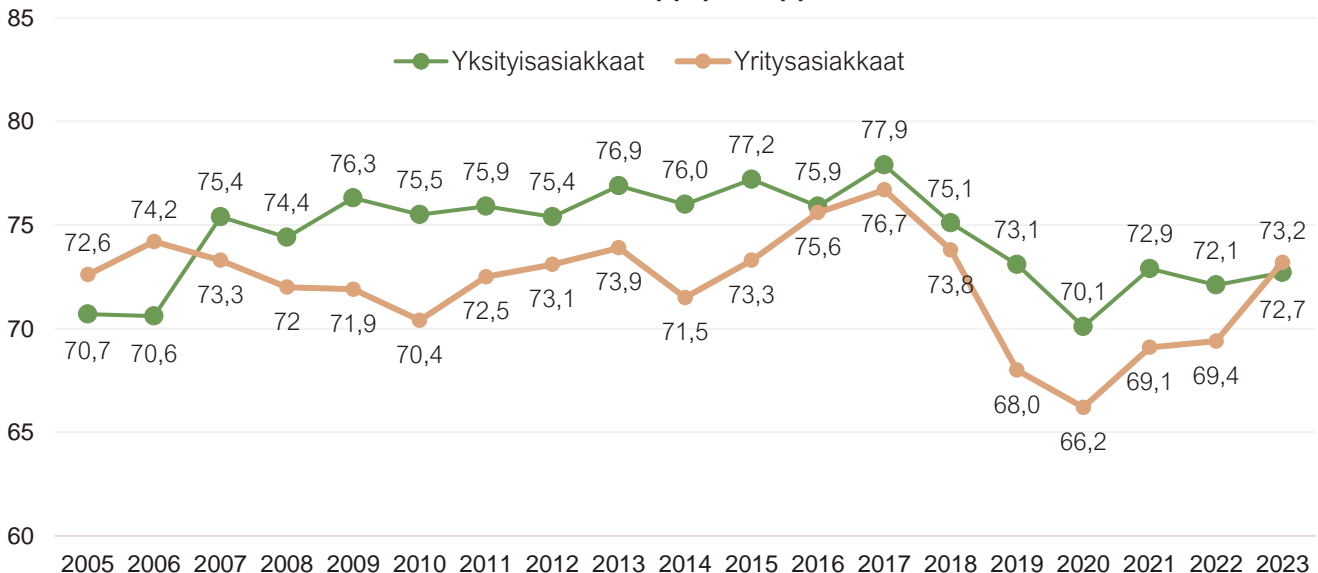
Tutkimuksen mukaan keskimäärin 78% asiakkaista on tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä korvauskäsittelyihin ja niiden nopeuteen. Vakuutusyhtiön puhelinpalvelukeskukseen tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli reilu 70% ja oma sivut-palveluihin suunnilleen yhtä moni, mobiilisovellukseen taas hieman harvempi. Kyselyyn osallistui yhteensä 1 580 asiakasta aikavälillä 21.9.-17.10.2023.

## Korvausprosessit saavat asiakkailta kiitosta

Vaikka toimialan asiakastyytyväisyys on noussut, on samalla kuitenkin selvää, että vakuutusallalla on vielä tilaa kasvaa asiakkaiden miellyttämisessä. Esimerkiksi tiedottaminen korvauskäsittelyn etenemisestä sai hieman viime vuotta kriittisempiä arvioita, ja useat viestintäkanavat – sovellus tai puhelin – tekevät yhteydenpidosta myös monimutkaisempaa. Niin kutsutun tunnematkan tulisi pysyä keskeisenä organisaation strategiassa asiakkaiden säilyttämisen ja näiden uskollisuuden lisäämiseksi.

"Vaikka digitaalisten palvelujen merkitystä ei voi sivuuttaa, niin tärkeintä on muistaa, että kyse on inhimillisestä toimialasta ja että emotionaalinen yhteys asiakkaisiin on yksi tehokkaimmista vipuvaikutuksista pitkäjänteiseen liiketoimintaan", kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

Vakuutusalan asiakastyytyväisyys Suomessa



## Turvalla tyytyväisimmät asiakkaat

Sekä yksityis- että yritysasiakkaiden parissa asiakastyytyväisyysrankingin ykköstilan vie Turva. Nyt ensimmäistä kertaa yritysasiakkaiden rankingiin tulevalle yhtiölle on mitattu korkeimmat lukemat yksityisasiakkaiden parista jo kaksitoista kertaa viimeisten kolmentoista vuoden ajanjaksolla.

### Yksityisasiakkaat

Turva erottuu toimialan keskitasosta varsin tasaisesti asiakastyytyväisyyden eri osa-alueilla, ja tämä heijastuu voimakkaasti myös asiakkaiden korkeisiin odotuksiin. Viime vuoden kakkossijansa uusivan POP Vakuutuksen kohdalla tyytyväisyyden taustalla taas näyttäisi olevan erityisesti erottuminen rahalle saatavan vastineen osalta. Kymmenyksen tarkkuudella tasapisteisiin POP Vakuutuksen kanssa sijoittuvan Ifin tapauksessa puolestaan hyvät arviot palvelulaadussa ja rahalle saatavassa vastineessa nostavat yhtiön kärkikolmikkoon.

”Toimialatason vakauden lisäksi myös ranking on yksityisasiakkaiden parissa pitkälti muuttumaton vuoden takaisen nähden, ainoa muutos on Ifin nousu LähiTapiolan ohi”, tiivistää Laitinen.

### Yritysasiakkaat

Kärkisijoituksen taustalla ovat Turvan saamat arviot imagon, odotuksen ja rahalle saatavan vastineen ohella eritoten tuotelaadun osalta. Asiakastyytyväisyyttään nostanut LähiTapiola (+3,9) sijoittuu toiseksi, ja vielä suurempaa nousua tekevä If (+6) ylittää nyt toimialan keskitason useimmilla osa-alueilla, petrattuaan eniten vastineen osalta saaduissa arvioissa.

”Yritysasiakkaiden parista voiton neljänä edellisenä vuonna putkeen vienyt Fennia kohentaa myös tulostaan vuoden takaisesta”, Laitinen huomauttaa, ”Ifin ja LähiTapiolan Fenniaa voimakkaammat nousut sekä Turvan mukaantulo kuitenkin riittävät keikauttamaan asetelman tällaisessa suhteellisen pienten erojen rankingissa.”

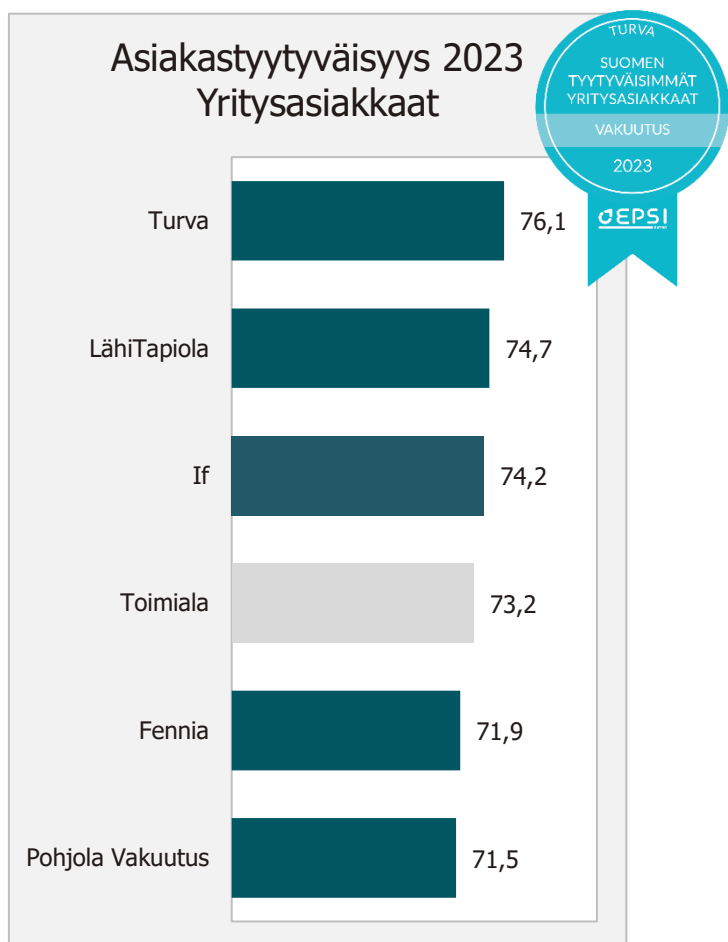
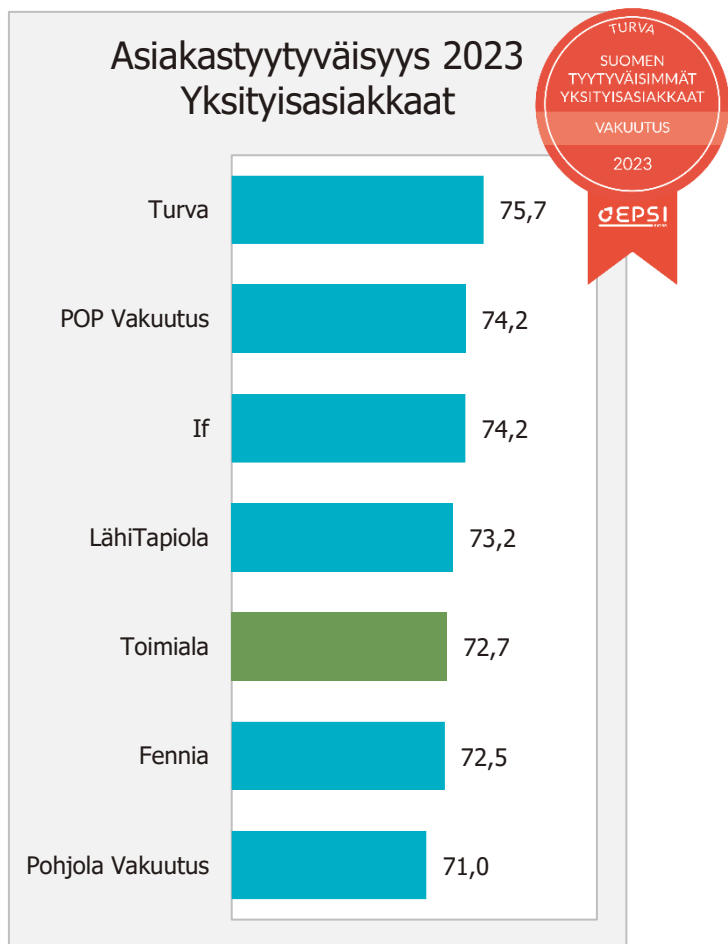
**Erittäin tyytyväisiä vakuutusyhtiöönä  
Yli 75 indeksipistettä asteikolla 0-100**

**53%**

**Yksityisasiakkaat**

**49%**

**Yritysasiakkaat**



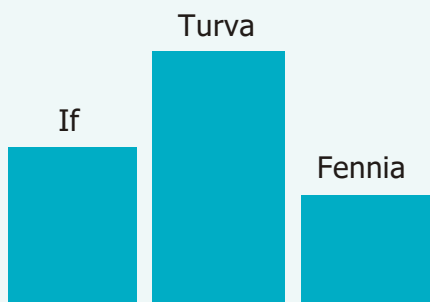
## Korvausten myöntäminen

Molemmissa tutkimuksissa kerättiin myös tietoja korvaushakemuksista ja niiden hoidosta. Tutkimus paljastaa, että korvaushakemusten määrä on hieman kasvanut sekä yksityisellä että yrityssegmentillä.

Tutkimuksessa esitettiin myös useita lisäkysymyksiä korvausprosessista, ja yksi kysymyksistä on, myönnettiinkö asiakkaalle korvausta. Analyysimme osoittaa, että korvauksia on myönnetty useimmin Turvan yksityisasiakkaiden keskuudessa, If:n ja Fennian tullessa heti seuraavina.

### TOP 3 KORVAUS MYÖNNETTIIN

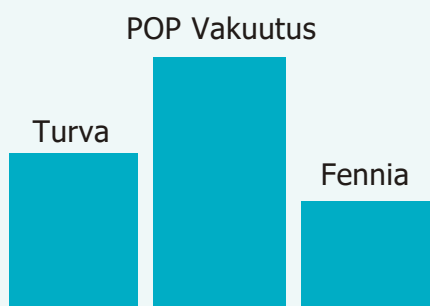
Top 3 yksityisasiakkaat



Kun taas tarkastellaan sitä, oliko korvauspäätös odotetun mukainen, yksityispuolen rankingin voittaa POP Vakuutus, jota taas seuraavat Turva sekä Fennia.

### TOP 3 KORVAUS ODOTUSTEN MUKAINEN

Top 3 yksityisasiakkaat



Korvauskäsittelyä koskevia kokemuksia ja arvioita kartoitettiin myös koskien mm. käsittelyn etenemistä koskevaa tiedottamista, sekä saatua kohtelua ja palvelua. Yksityisasiakkaiden parissa POP Vakuutus ja If sijoittuvat johdonmukaisesti vertailujen kärkipäähän, yritysasiakkaiden parissa erojen yhtiöiden välillä puolestaan ollessa käsittelyprosessia koskevilla arvioilla pienempiä.

Yrityspuolella tyytyväisimpiä korvauspäätökseen suhteessa odotuksiin ollaan taas Fennian asiakkaiden keskuudessa.

### Oliko korvauspäätös odotustenne mukainen?

Yrityisasiakkaat



Fennia



Toimiala

## Korvauspäätös

Kuten tiedetään, juuri vahingon sattuessa asiakkaat pääsevät todella testaamaan vakuutustuotetta sekä käyttämänsä yhtiötä. Noin kolmanneksella yksityis- ja yritysasiakkaista on vuoden sisällä ollut korvaushakemuksen tekemiseen johtanut vahinkotapaus, mikä on hieman enemmän kuin viime vuonna. Korvausta taas on joko kokonaan tai osittain saanut yli 80%, mikä on hieman vuoden takaista vähemmän. Korvauskäsittelyihin ollaan kaiken kaikkiaan keskimäärin tyytyväisiä.

Eniten korvaushakemuksia haetaan henkilövahinkojen, sairauksien ja tapaturmien osalta, toiseksi eniten ajoneuvojen vahingoista. Keskimäärin vakuutusyhtiöt hoitavat edellämainittuja koskevat korvaushakemukset yksityisasiakkaiden mielestä kiitettävästi, yritysasiakkaiden ollessa hieman kriittisempiä.

Välittömästi päätöksen kertoo saaneensa 17% asiakkaista ja viikon sisällä molemmissa segmenteissä yli 60%. Yli kuukauden mittaiset käsittelyajat ovat harvinaisia.

Analyysi osoittaa myös, että käsittelyajan pidentyessä tyytyväisyys käsittelyprosessiin laskee. Yksityisasiakassegmentissä tämä lasku on tasaista, yritysasiakassegmentissä kahden viikon raja muodostaa merkittävän taitekohdan.



## EPSI RATINGISTA

EPSI Rating on voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.

EPSI Rating perustettiin EU-tutkimushankkeena Tukholman kauppakorkeakoulussa vuonna 1989, ja organisaatio on toteuttanut Suomessa kansallisia laatuindeksejä mittaavia toimialatutkimuksia vuodesta 1999 asti.

Organisaation toiminta keskittyy Pohjoismaihin, mutta tutkimuksia tehdään myös esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Hollannissa. Suomessa EPSI Rating tunnetaan erityisesti toimialatutkimuksistaan (pankki ja rahoitus, vakuutus, sähkön vähittäismyynti, telekommunikaatio, uudisasuntorakentaminen), mutta yhteistyötä tehdään myös useiden muiden eri toimijoiden kanssa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla.

Lue lisää kotisivuiltamme!

<https://www.epsi-finland.org/org/>

## TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Vakuutus 2023 –tutkimukseen yli 1600 vakuutusasiakasta. Haastattelut tehtiin 21.9.-17.10.2023. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti haarukassa n. +/- 2-3 indeksipistettä asteikolla 0-100.

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä n. 75-90%.

### Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

› [Heidi.laitinen@epsi-finland.org](mailto:Heidi.laitinen@epsi-finland.org)

› +358 50 40 68 796