



VENEVAKUUTUSALA

2023

MITEN TYYTYVÄISIÄ
VENEVAKUUTUSASIAKKAAT OVAT
SUOMESSA?



EPSI Venevakuutus 2023

Suomalaiset venevakuutusasiakkaat ovat kaiken kaikkiaan varsin tyytyväisiä venevakuutuksensa tarjoaviin yhtiöihin. EPSI Ratingin asiakastyytyväisyysindeksiksi mitattiin 71,8, kun indeksipisteasteikolla 0-100 voidaan nyrkkisääntönä pitää 0-60 -välille osuvien tulosten tarkoittavan tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä, ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä. Toimialatasolla indeksi on hyvin lähellä kaikkien vahinkovakuutusten asiakkaiden arvioita, joksi EPSI mittasi syksyllä 2023 72,7. Samaan aikaan on kuitenkin syytä huomioida yhtiöiden tyytyväisyyslukemissa olevan huomattavia eroja.

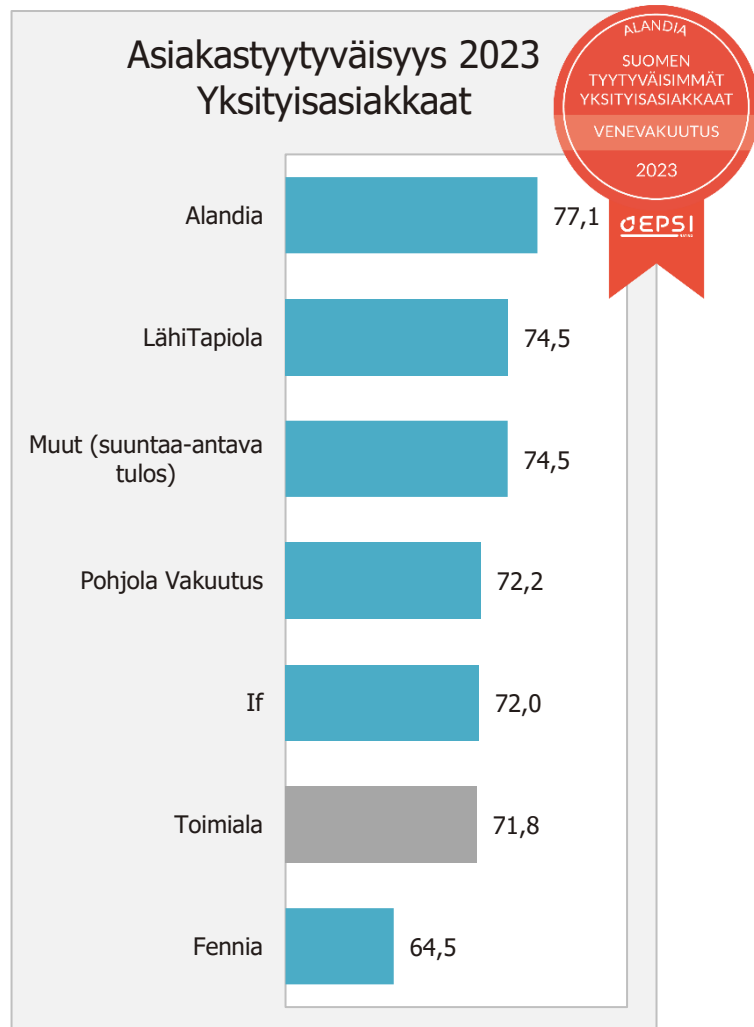
Tutkimukseen haastateltiin yhteensä n. 1 000 suomalaista, joilla on venevakuutus Suomessa toimivan vakuutusyhtiön kautta. Haastattelut tehtiin 22.11-1.12.2023.

Alandia venevakuutusasiakkaiden suosikki

Parhaat arvot asiakkailtaan sai Alandia, jonka asiakastyytyväisyys 77,1 ylittää ainoana yhtiönä erittäin tyytyväisten asiakkaiden tason pidettävän 75:n indeksipisteen rajan. Alandia onnistuu erottumaan toimialan keskitasosta voimakkaasti kaikissa keskeisissä asiakastyytyväisyyden taustalla vaikuttavissa osa-alueissa (imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, vastine rahalle). "Alandian asiakkaat odottavat yhtiöltä todella paljon, mutta yhtiö on asiakkaiden mielestä kyennyt myös vastaamaan odotuksiin", kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Suomen maajohtaja. "Eryityisesti tuotelaadun, eli esimerkiksi vakuutustarpeiden täyttämisen, osalta arvot ovat poikkeuksellisen korkeita."

Venevakuutuksiin erikoistuneen Alandian lisäksi toimialan keskitason ylittävät laaja-alaisemmin vakuutuksia tarjoavat, suuret LähiTapiola, Pohjola Vakuutus, sekä If. Viimeiseksi jää Fennia. Muista kuin rankingissa mukana olevista yhtiöistä koostuvan Muut-ryhmän tulos taas on korkea, mutta tulosta on pidettävä suuntaa-antavana muita pienemmän otoskoon vuoksi.

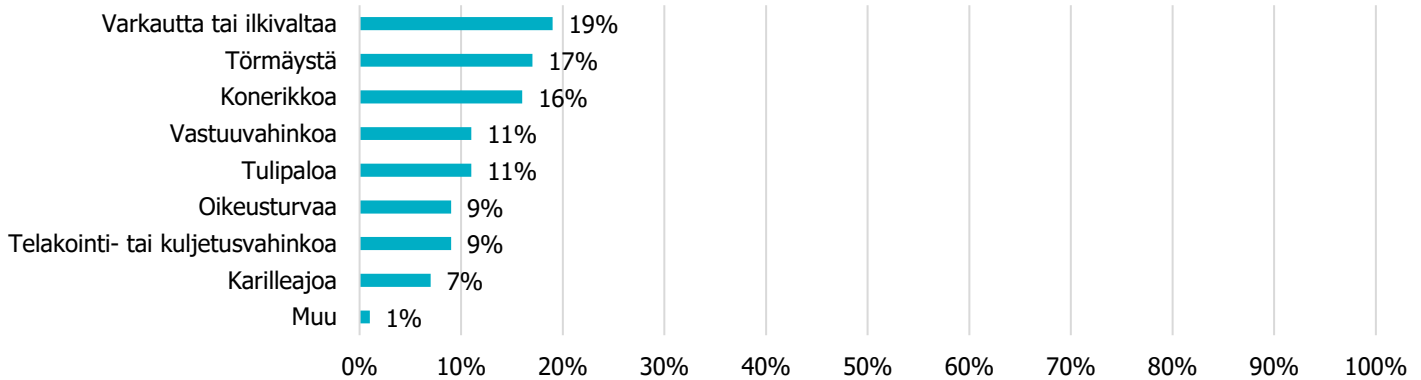
"Eri yhtiöillä on asiakkaidensa näkemysten mukaan eri vahvuuksia ja heikkouksia, mutta tasainen suoriutuminen tässä verrattain tarkkaan rajatussa segmentissä näyttäisi indikoivan parhaiten sitä, millaisiin kantimiin asiakastyytyväisyys asettuu", päättää Laitinen.



Hieman alle viidennes tehnyt vahinkoilmoituksen kahden vuoden sisällä

Venevakuutusasiakkaista 18% kertoo tehneensä vahinkoilmoituksen viimeksi kuluneen 24 kk:n ajanjaksolla. Vahinkoilmoitusten aiheet ovat moninaisia, mutta tyypillisimmin vahinkoilmoitus on koskenut varkautta tai ilkivaltaa (19%), törmäystä (17%), tai konerikkoa (16%). Hieman näitä harvemmin puolestaan on ilmoitettu vastuuvahingosta (11%), tulipalosta (11%), oikeusturvasta (9%), telakointi- tai kuljetusvahingosta (9%), tai karilleajosta (7%).

Mitä viimeisin korvaushakemuksenne koski?



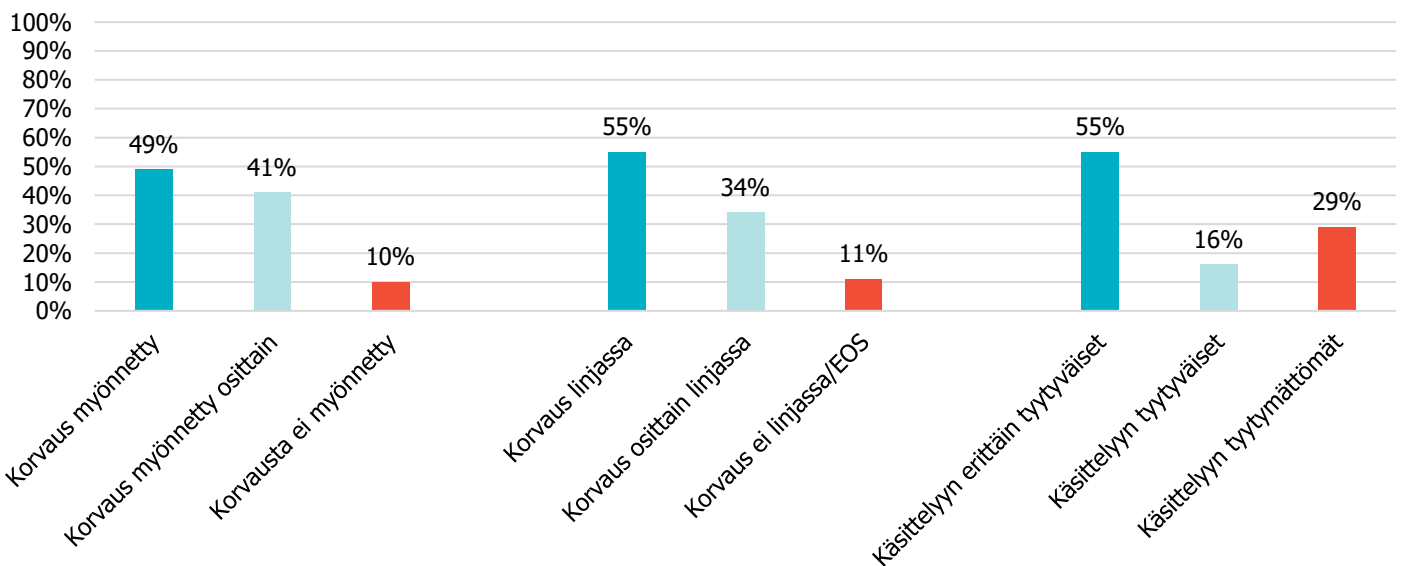
Sisämoottoriveneitä koskevien vakuutusten tiimoilta ilmoituksia tehdään lähes kaksi kertaa useammin (30%) kuin perämoottoreita (16%) ja purjeveneitä koskevien vakuutusten tiimoilta (15%). Vesijetit/vesiskootterit taas näyttäisivät asettuvan ilmoitusherkkydessä edellä mainittujen väliin.

Korvauskäsittelyihin ollaan tyytyväisiä

Vahinkoilmoituksen tehneistä ja korvauskäsittelynsä päätöksen jo saaneista asiakkaista yhteensä 90% ilmoittaa että heille myönnettiin korvausta (49%) tai että heille myönnettiin sitä osittain (41%). Heistä hieman yli puolet (55%) arvioi korvauksen olleen linjassa odotustensa kanssa, kolmanneksen (34%) arvioidessa korvauksen olleen linjassa odotusten kanssa osittain. Kannastaan epävarmojen osuudet ovat pieniä, ja vain joka kymmenes asiakas on ilmoittanut että korvausta ei myönnetty, ja vastaavasti korvauksen saaneista vain joka kymmenes korvauksen olleen jotain muuta kuin linjassa heidän odotustensa kanssa.

Kysyttäessä yleisarvosanaa venevakuutusyhtiön korvauskäsittelylle, 55% asettaa arvionsa erittäin tyytyväisten haarukkaan ja 16% tyytyväisten haarukkaan, 29% puolestaan ollessa tyytymättömiä. Keskiarvo asettuu tyytyväisten rajojen sisälle (71,3 indeksipistettä). ”Yhtiöiden välillä on kuitenkin merkittäviä eroja korvauskäsittelyjä koskevissa arvioissa”, huomauttaa Laitinen. ”Menestyminen korvauskäsittelyn arvioissa ennustaa melko hyvin sijoitusta myös asiakastyytyväisyysrankingissa, ja Alandia erottuukin poikkeuksellisen korkeilla pisteillä.”

Korvauskäsittelyt venevakuutuslalla





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 Venevakuutus 2023 – tutkimukseen noin 1000 suomalaista venevakuutusasiakasta. Haastattelut tehtiin 22.11.-1.12.2023. 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. +/- 1,5-3,5 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

› +358 50 40 68 796