

**MITKÄ YHTIÖT OVAT  
ARVOPAPERISÄÄSTÄJIEN JA  
SIJOITTAJIEN TYYTYVÄISYYDEN  
KÄRJESSÄ?  
2024**

# SIJOITTAJIEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS NOUSUSSA – NORDNET KÄRJESSÄ, AKTIA NOUSEE ENITEN

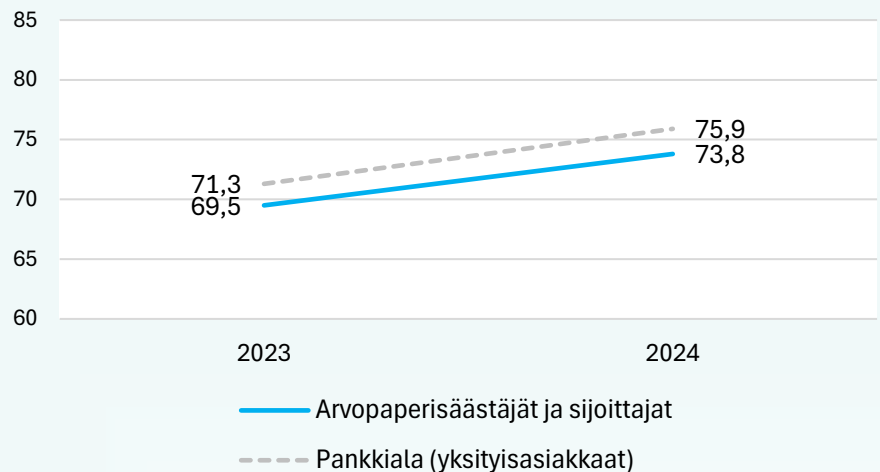
EPSI Rating on tutkinut pankkialan asiakastyytyväisyyttä Suomessa jo vuodesta 1999 alkaen. Vuonna 2023 sijoittajien ryhmä eriytettiin myös omaksi toimialatutkimukseksi, jotta tämän tärkeän asiakasryhmän erityistarpeisiin ja kokemuksiin voitaisiin keskittyä entistä syvällisemmin. Tutkimus on jatkoa EPSI Ratingin perusteelliselle työlle pankki- ja rahoitusalan asiakastyytyväisyyden kartoittamisessa. Se tarjoaa toimijoille tietoa siitä, miten he voivat kehittää palveluitaan, parantaa asiakaskokemusta ja vastata yhä vaativampien asiakkaiden odotuksiin nopeasti muuttuvassa taloudellisessa ympäristössä.

EPSI Ratingin Finlandin tuore vuoden 2024 toimialatutkimus osoittaa, että sijoittajien ja arvopaperisäästäjien asiakastyytyväisyys on sekä hyvällä tasolla\*, että selkeässä nousussa.

Vuoden 2024 tutkimuksessa toimialan keskimääräinen asiakastyytyväisyys nousi 4,3 indeksipistettä, ollen nyt 73,8. Tulos heijastaa sijoituspalveluiden parantunutta laatua ja asiakaskokemusta.

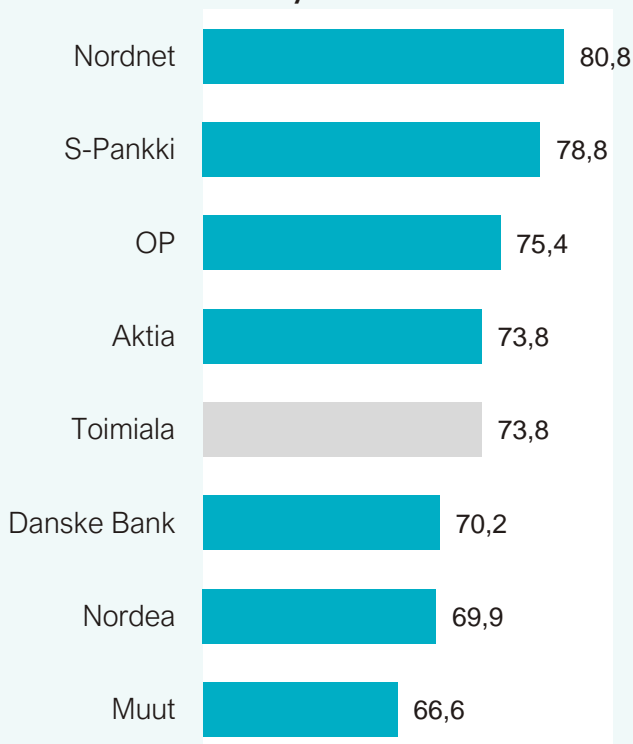
\*Indeksi tuotetaan asteikolla 0-100, jolla nyrkkisääntönä voidaan pitää 0-60 tarkoittavan tyytymättömyyttä, 60-75 tyytyväisyyttä, ja yli 75 erittäin korkeaa tyytyväisyyttä.

## Asiakastyytyväisyys



## Asiakastyytyväisyys 2024

### Yksityisasiakkaat



## Vuoden 2024 tärkeimmät tulokset

Yksittäisistä toimijoista **Nordnet** saavutti toimialan korkeimman asiakastyytyväisyysindeksin (80,8), lukeman samalla nousten 4,8 pistettä viime vuodesta. Myös niin kutsuttujen yleispankkien parhaan lukeman saanut **S-Pankki** (78,8) sekä **OP** (75,4) sijoittuivat vahvasti, kun taas **Aktia** on noussut vaikuttavat 10,2 pistettä.

Toimialan keskitason alapuolella ovat **Danske Bank** (70,2), **Nordea** (69,9), sekä **Muut-palveluntarjoajat** (66,6). Muutryhmä sisältää yhtiöiden asiakasmääriä heijastelevina osuuksina muun muassa seuraavia toimijoita: **Säästöpankki**, **POP Pankki**, **Ålandsbanken**, **Mandatum**, **SEB**, **Evli**, **Alexandria** sekä **eQ**, ja ryhmän sisällä tyytyväisyys vaihtelee suuresti.

"Tutkimuksen tulokset kertovat, että asiakaskokemuksen parantamiseen panostavat toimijat erottuvat edukseen kovassa kilpailussa. Sijoittajat muodostavat varsin vaativan asiakassegmentin niin perinteisemmille yleispankeille kuin erikoistuneemmillekin toimijoille, eikä hyvien arvioiden saaminen ole helppoa. Etenkin digipalveluiden merkitys korostuu sijoittajien tyytyväisyydessä," toteaa Heidi Laitinen, EPSI Ratingin Finlandin maajohtaja.

# MILLAINEN KÄSITYS SIOJITTAJILLA ON ALAN ERI TOIMIJOISTA?

Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden mielikuvia eri sijoitus- ja säästöpalveluja tarjoavista toimijoista, sekä näiden tunnettuutta. Vaikka alhainen tunnettuus voi osaltaan rajoittaa toimijoiden mahdollisuuksia tavoittaa uusia asiakkaita ja tunnettuus usein luo luottamusta, tulokset osoittavat, ettei korkea tunnettuus aina takaa positiivista mielikuvaa.

## Tunnetuimmat toimijat ja niitä koskevat mielikuvat

Tutkimuksen mukaan parhaiten tunnetut toimijat arvopaperisäästäjien ja sijoittajien parissa ovat **OP, Nordea ja S-Pankki**, positiivisin käsitys heillä puolestaan on **Nordnetista, S-Pankista ja OP:sta**.

- Nordnet: Tunnettuus 58,3, mielikuva 70,8.
- S-Pankki: Tunnettuus 65,3, mielikuva 70,4.
- OP: Tunnettuus 68,1, mielikuva 70,3.

Näiden toimijoiden verrattain korkea tunnettuus ja positiivinen mielikuva osoittavat, että ne ovat onnistuneet vastaamaan sijoittajien odotuksiin ja rakentamaan vahvan brändin. ”Kärkikolmikko erottuu muista varsin selvästi, ja Nordnet on ainoa toimija yleispankkien ulkopuolelta, joka kykenee haastamaan nämä tunnettuudessa ja mielikuvassa”, Laitinen lisää.

## Negatiiviset mielikuvat alhaisen tunnettuuden toimijoilla

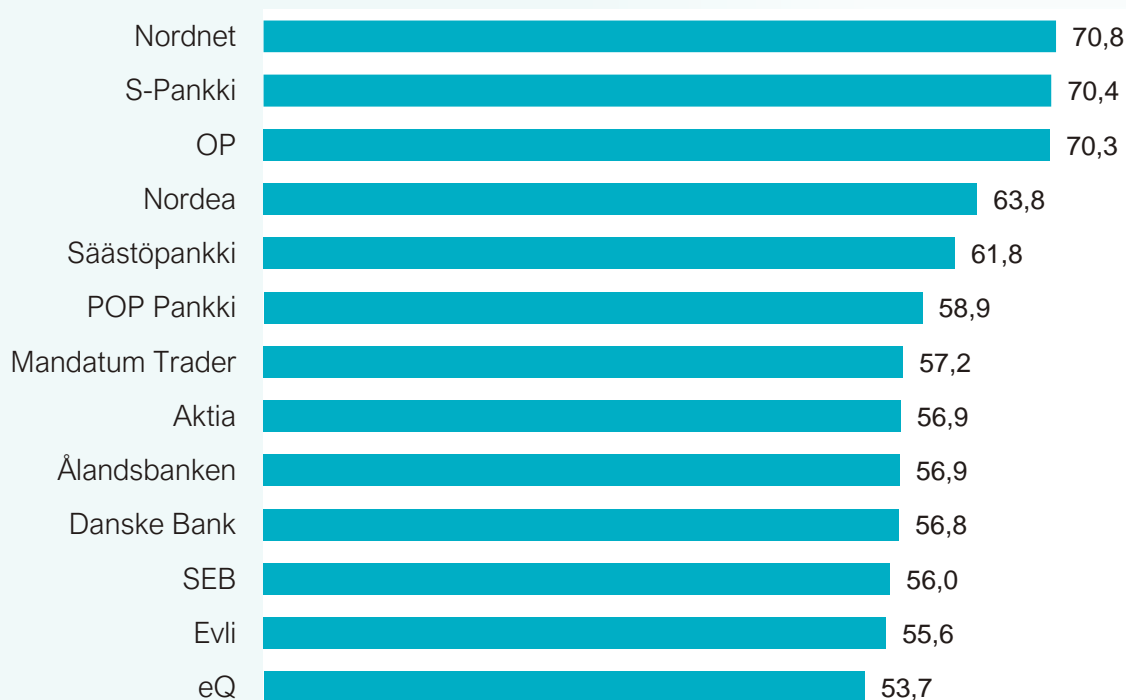
Sen sijaan alhaisemman tunnettuuden toimijat, kuten **Mandatum Trader (57,2)**, sekä **Ålandsbanken (56,9)** mittauttavat myös kärkipäätä negatiivisempia mielikuvia. Tämä viittaa siihen, että sijoittajien kokemukset tai mielikuvat näistä toimijoista eivät vastaa odotuksia. Esimerkiksi toimijat, jotka kuuluvat tunnettuudessa keskikastiin, eivät välttämättä onnistu vakuuttamaan asiakkaita, tai potentiaalisia asiakkaita, mielikuvatasolla. ”Toisaalta Ålandsbankenin ja Mandatumin kaltaiset toimijat yltävät selvästi lähemmäs kärkitasoa mielikuvissa kuin tunnettuudessa, vaikka eroa muodostuukin”, huomauttaa Laitinen.

## Hännillä olevat toimijat

Listan negatiivisimmat mielikuvat saa **eQ (53,7)**, seuraavina **Evli (55,6)** ja **SEB (56)**. Näiden toimijoiden kohdalla mielikuva on erityisen heikko, mikä voi heijastaa joko huonoja kokemuksia tai brändin vähäistä näkyvyyttä sijoittajien keskuudessa. Tämä asettaa nämä toimijat haasteelliseen asemaan, jossa sekä tunnettuuden että mielikuvan parantaminen ovat välttämättömiä kilpailukyyn kasvattamiseksi.

## Millainen on käsityksesi seuraavista toimijoista?

(Matala tulos=negatiivinen käsitys, korkea tulos=positiivinen käsitys)



## KATSAUS ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN ERI OSA-ALUEISIIN

EPSI Rating Finlandin tutkimus sisältää asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia osa-alueita, joihin lukeutuvat imago, odotukset, tuotelaatu, palvelulaatu, sekä vastine rahalle. Kutakin osa-alueita kartoitetaan useammalla, spesifimmin rajatulla osakysymyksellä. "EPSIn toimialatutkimuksissa hyödynnettävä EPSI-malli on kehitetty tunnistamaan asiakastyytyväisyyden tason nostamisen kannalta tärkeimmät osatekijät kunkin toimijan kohdalla", kertoo Laitinen.

Kun tarkastellaan eri toimijoiden asiakkailtaan saamia arvioita eri osa-alueilla, paljastuu jo tätä kautta mielenkiintoisia eroja ja selkeitä onnistujia esimerkiksi tuotelaadussa, palvelulaadussa, sekä rahalle saatavaa vastinetta koskevassa kokemuksessa. Asiakastyytyväisyysrankingin parhaat arviot saaneet toimijat erottuvat edukseen kussakin.

### Tuotelaatu:

**Nordnet** saa selvästi korkeimmat arviot tuotelaadussa, saavuttaen erinomaiset 85,5 indeksipistettä. **S-Pankki** (80,5) ja **Aktia** (79,8) sijoittuvat myös vahvasti toimialan keskitason (78,5) yläpuolelle. **Nordea** (76,3) jää hieman ja **Danske Bank** (74,5) jo selvemmin keskitason alapuolelle, siinä missä monenkirjava **Muut**-ryhmä (72,5) osoittaa sinänsä kelvollisilla, mutta kuitenkin muita selvästi matalammalle tasolle jäävillä lukemillaan merkittävää kehityspotentiaalia.

### Palvelulaatu:

Palvelulaadun osalta **Nordnet** (76,6) ja **S-Pankki** (76,4) jatkavat vahvoilla tuloksilla, tarjoten asiakkailleen keskimäärin erittäin hyviä kokemuksia palvelun saralla. **Aktia** (74,7) ja **OP** (73,4) jäävät hieman edellä mainittujen taakse, mutta pysyvät toimialan keskiarvon (72,5) yläpuolella. Palvelulaadun osalta parannettavaa on asiakkaiden mielestä eniten **Nordealla** (69,6) ja **Muut**-ryhmässä (67,7).

### Vastine rahalle:

Kun tarkastellaan vastinetta rahalle, **Nordnet** (81,9) ja **S-Pankki** (80,8) jatkavat johtopaikoillaan melko selvällä erolla seuraavina tuleviin. **Muut**-ryhmä jää kauimmaksi toimialan keskitasosta saavuttaessa vain 69,7 pistettä, mikä viittaa siihen, että asiakkaat eivät keskimäärin koe saavansa vastaavaa hyötyä rahalleen verrattuna suurempiin toimijoihin.

"Tulokset osoittavat, että asiakastyytyväisyyden eri osa-alueet tarjoavat toimijoille mahdollisuuksia erikoistua ja vahvistaa kilpailuasemaansa. Nordnet ja S-Pankki saavat hyviä arvioita kaikilla osa-alueilla, mutta erityisesti vastine rahalle korostuu heidän vahvuutenaan. Esimerkiksi Aktia puolestaan suoriutuu hyvin tuotelaadussa, Nordealla ja Danskella taas on molemmilla kohtuullisen suuria eroja osa-alueiden sisältämien osakysymysten välillä", Laitinen avaa. "Kaiken kaikkiaan palvelun tasaisuus ja laadun parantaminen ovat mahdollisia kehityskohteita useille toimijoille, erityisesti asiakastyytyväisyydessä toimialan keskiarvon alapuolelle jäävillä."

## PALVELUNTARJOAJIEN TULEE YMMÄRTÄÄ ERI SIOITTAJARYHMIEN TARPEET

EPSI Rating Finlandin tutkimus paljastaa, että sijoittajien aktiivisuus arvopapereiden ostamisessa ja myymisessä vaikuttaa merkittävästi heidän tyytyväisyyteensä palveluntarjoajiin. Aktiivisimmat sijoittajat, jotka tekevät kauppia **vähintään kerran viikossa**, ovat keskimäärin muita hieman tyytymättömpämpiä. Toimialan keskimääräinen asiakastyytyväisyys tässä ryhmässä on 72,5, siinä missä alan yleinen tyytyväisyys on 73,8. Osa toimijoista ylittää kuitenkin aktiivisimpien sijoittajienkin segmentissä erittäin korkeisiin pisteisiin – erityisesti **S-Pankki** (85,9) ja **Nordnet** (84,4). "Aktiivisimpien sijoittajien osalta toimijat ovat tekemisissä erityisen vaativien asiakassuhteiden kanssa, mikä monilla toimijoilla heijastuu segmentin tyytyväisyyteen", toteaa Laitinen.

Kuukausisäästäminen, eli saman arvopaperin osto joka kuukausi, on suosittu strategia, ja siihen sitoutuneet asiakkaat ovat puolestaan keskimäärin erittäin tyytyväisiä (75,9). "Tämä osoittaa, että pitkäjänteiseen säästämiseen keskittyvät asiakkaat arvostavat palvelujen sujuvuutta ja helppokäyttöisyyttä", kertoo Laitinen. Segmentin korkein tyytyväisyys mitattiin **Aktialle**, mutta myös esimerkiksi **Muut**-ryhmässä mitataan ryhmän keskiarvon korkealle vieviä tuloksia.

"Tulokset osoittavat, että sijoituskäyttäytymisen erot vaikuttavat merkittävästi asiakastyytyväisyyteen. Aktiiviset sijoittajat arvostavat erityisesti palveluntarjoajia, jotka tarjoavat helppokäyttöisiä ja luotettavia työkaluja sijoitustoimintaan. Passiiviset asiakkaat puolestaan arvostavat suurempien toimijoiden tarjoamaa turvallisuutta ja mielenrauhaa. Näiden ryhmien tarpeiden ymmärtäminen ja huomioiminen on keskeistä palveluiden kehittämisessä ja asiakastyytyväisyyden parantamisessa," toteaa EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen.

## 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.

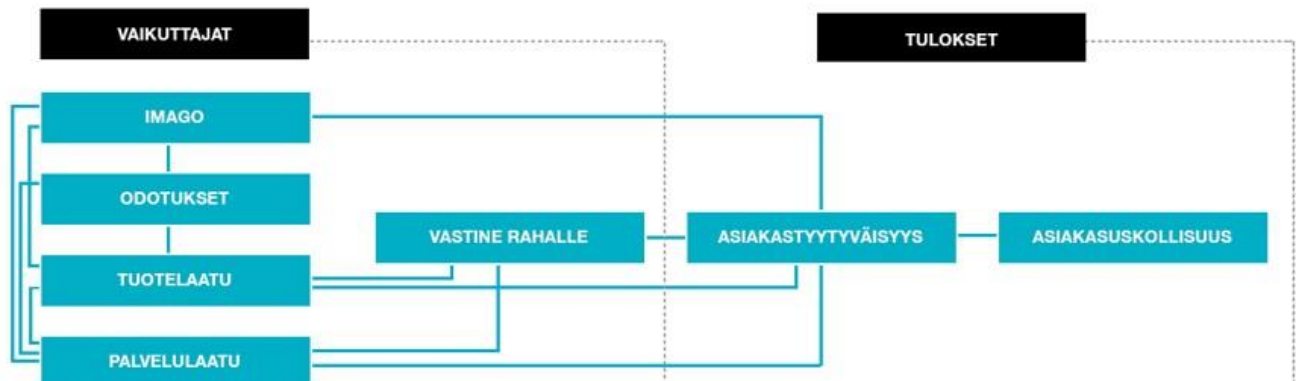
Lue lisää kotisivuiltamme!

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

## Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

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.



## TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Arvopaperisäästäjät ja sijoittajat 2024 -tutkimukseen noin 1 400 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä, jotka sijoittavat arvopapereihin tai osakkeisiin. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 7.11. – 18.11.2024. Indeksit tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0-60 on tyytymätön, 60-75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

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

Tilastollinen luottamustaso on 95%.

### Lisätietoja tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

- > Heidi.laitinen@epsi-finland.org
- > +358 50 40 68 796