

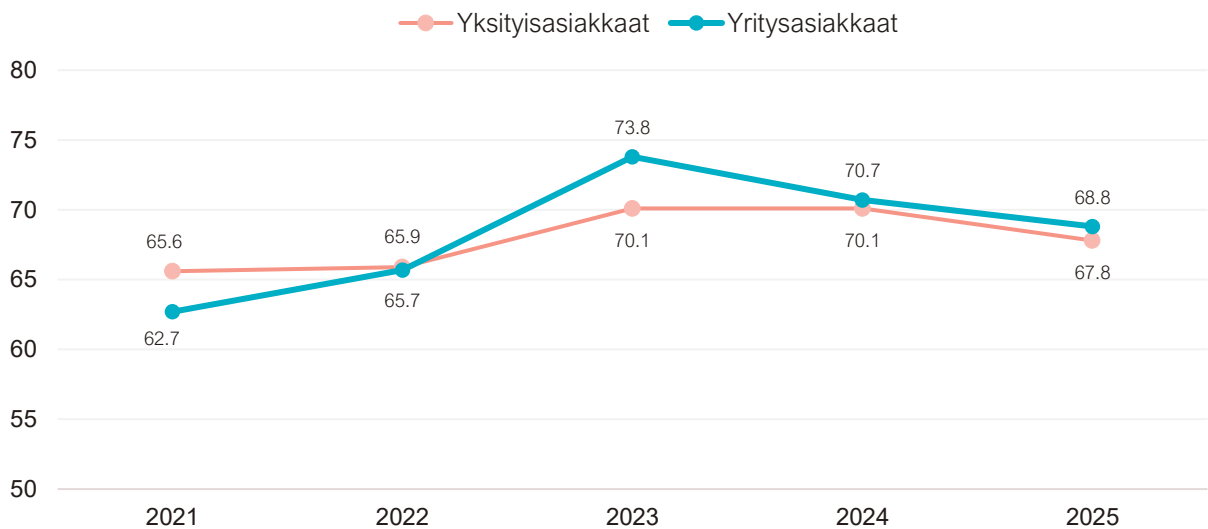


PANKKI JA RAHOITUS 2025

MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET KULUTTAJAT JA
YRITYKSET OVAT PÄÄASIALLISTEN PANKKINSA
KESTÄVYYSTOIMIIN?

EPSI Rating – Kestävyyssindeksi paljastaa pankkien erot – Kestävyyssindeksi, joka mittaa asiakkaiden mielikuvia ja näkemyksiä pankkien eettisyydestä, ympäristövastuullisuudesta ja sosiaalisesta vastuullisuudesta, julkaistaan nyt viidettä vuotta. Tulosten perusteella suomalaiset pankit ovat tehneet viime vuosina edistysaskeleita, mutta nousu on kääntynyt laskuun ja samalla erot toimijoiden välillä kasvavat. Indeksi on osa EPSI Pankki ja rahoitus 2025 –tutkimusta, johon haastateltiin yli 1600 yksityisasiakasta ja yli 1200 yritysasiakasta kesä-elokuussa 2025.

EPSI Kestävyyssindeksi Pankki ja rahoitus



Asiakkaiden odotukset kasvavat – läpinäkyvyys ratkaisee

Kestävyyssindeksi on laskenut henkilöasiakkaiden parissa -1,9 ja yritysasiakkaiden parissa -2,3 indeksipistettä asteikolla 0-100. Vaikka toimialalla tehdään mittavasti töitä asian eteen, merkittävä osa asiakkaista kokee, ettei pankkien viestintä aiheesta ole riittävän selkeää.

EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen muistuttaa, että vastuullisuus ei tarkoita pelkästään ympäristötekoja: "Asiakkaiden odotukset kestävydestä nousevat koko ajan. Pankki, joka ei pysty osoittamaan läpinäkyviä ja konkreettisia toimia, menettää nopeasti uskottavuutensa."

**EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality (SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio.*

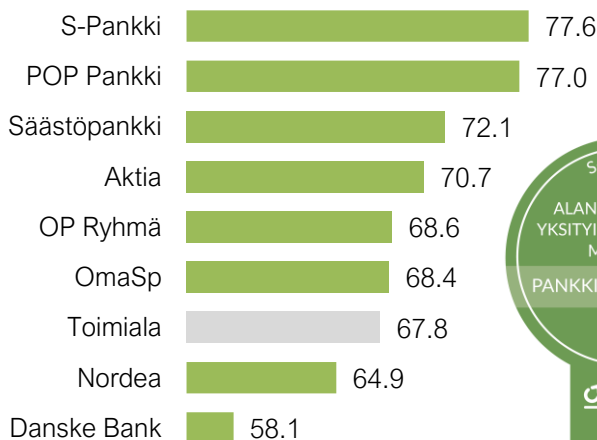
Yksityisasiakkaat: S-Pankki ja POP Pankki kärjessä– Danske Bank selvästi jäljessä

Kestävyysindeksin B2C-tuloksissa **S-Pankki ja POP Pankki** ovat kestävyysindeksin kärjessä, indeksipistein 77,6 ja 77. Molemmat pankit ovat saaneet asiakkailtaan vahvaa palautetta kestävyystoimistaan. **Säästöpankki** puolestaan on arvioissa kolmas.

Danske Bank romahtaa tuloksissa: sen indeksiluku jää 58,1 pisteeseen, mikä on selvästi alle toimialan keskiarvon 67,8.

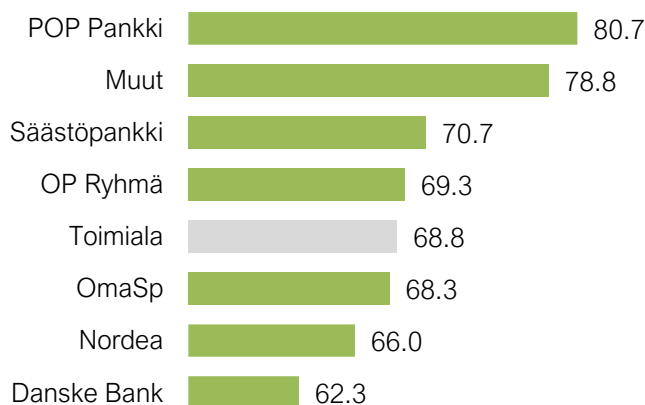
Kestävän kehityksen viestintä on merkittävä tekijä – vain 8% henkilöasiakkaista pitää pankkien viestintää kestävä kehityksen toimista erittäin hyvänä. Luvut kertovat, että Danske Bank ei ole onnistunut vakuuttamaan asiakkaitaan vastuullisuusteostaan, kun taas S-Pankki ja POP Pankki ovat rakentaneet vahvan vastuullisuusprofiilin.

EPSI Kestävyysindeksi 2025 Yksityisasiakkaat



Yrityisasiakkaat: POP Pankki ja Säästöpankki vastuullisuuden edelläkävijöitä

EPSI Kestävyysindeksi 2025 Yksityisasiakkaat



B2B-puolella **POP Pankki** (80,7) mittauttaa selkeästi korkeimmat lukemat. Myös **Säästöpankki** (70,7) ylittää selvästi toimialan keskitason. Danske Bank jää myös yritysasiakkaidenkin arvioissa kauas kärjestä indeksiluvulla 62,3.

Miksi kestävyyttä kannattaa mitata?

EPSI:n Kestävyysindeksi tuo esiin pankkien vahvuudet ja puutteet. Indeksillä tarkastelee pankkien vastuullisuutta sosiaalisesta, taloudellisesta ja ympäristöllisestä näkökulmasta ja korostaa, että kriisien keskellä kestävyys korostuu. Pankkien täytyy kehittää malleja, jotka huomioivat nykyiset ja tulevat sukupolvet. "Viestinnällä on suuri rooli.", huomauttaa Laitinen, "Yritykset ja kuluttajat odottavat konkreettisia tekoja ja avointa viestintää

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/>

TUTKIMUKSESTA

EPSI Data Collection Services haastatteli Sähkönsiirto 2025 -tutkimukseen 1 646 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta henkilöä sekä 1224 yritystä, jotka ovat asiakassuhteessa Suomessa toimivaan pankkiin. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 18.6. – 1.9.2025. Indeksi 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