



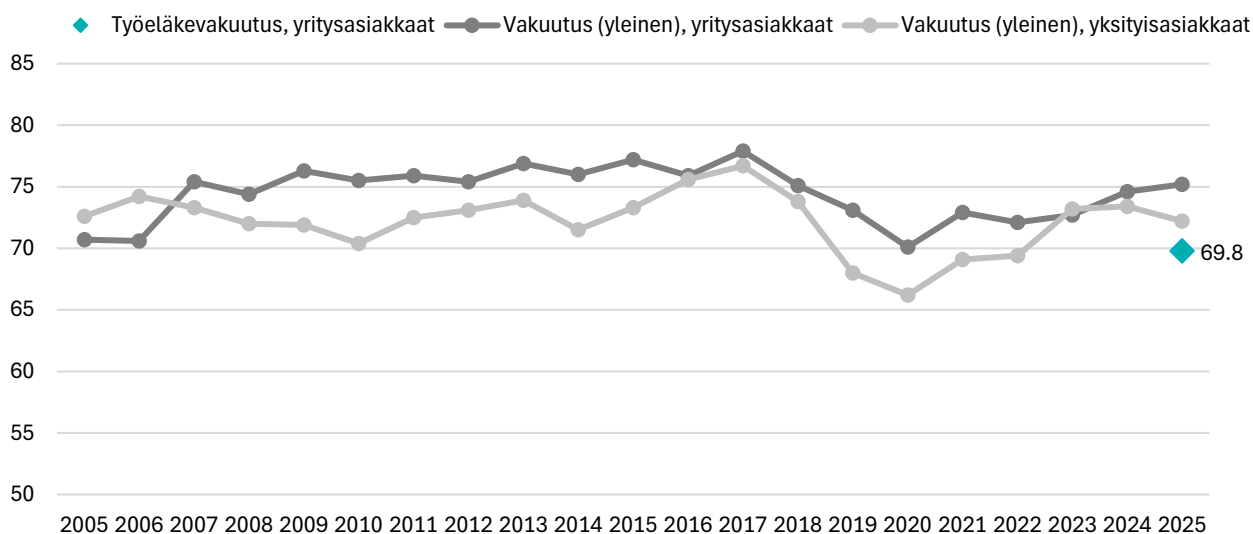
# EPSI TYÖELÄKEVAKUUTUS 2025

MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET YRITYKSET OVAT  
TYÖELÄKEVAKUUTUSYHTIÖIHIN?

Vuonna 2025 vakuutusala elää vaihetta, jossa luottamus ja vakuus säilyvät vahvoina, mutta asiakkaiden odotukset jatkavat kasvuaan. EPSI Ratingin tuore tutkimus osoittaa, että suomalaiset vakuutusyhtiöt pitävät edelleen asiakastyytyväisyytensä pohjoismaisittain vertailtuna korkealla tasolla. **Työeläkevakuutus** sijoittuu tähän kokonaisuuteen vakaana ja luotettavana osana vakuutusala. Sen 69,8 indeksipisteen tulos jää hieman vahinkovakuutusalan yksityisasiakkaiden ja yritysvaluutusten tasosta, mutta ero selittyy ennen kaikkea toimialojen erilaisilla luonteilla ja odotuksilla. Työeläkevakuutuksessa korostuvat pitkäjänteisyys, turvallisuus ja virheettömyys – tekijät, jotka asiakkaat kokevat luottamusta vahvistavina ja stressiä vähentävinä. Samaan aikaan ala tarjoaa vielä merkittäviä mahdollisuuksia asiakaskokemuksen kehittämiseen etenkin viestinnän ajantasaisuuden ja oma-aloitteisuuden osalta.

## Asiakastyytyväisyys Suomessa

*Alle 60=tyytymätön, 60-75=tyytyväinen, yli 75=erittäin tyytyväinen*



“Tulokset kertovat hyvin hoidetusta peruspalvelusta. Asiakkaat kokevat, että työeläkeyhtiöiden kanssa asiointi on turvallista ja sujuvaa”, kertoo Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.

## Asiakastyytyväisyys luo vahvan perustan – seuraava askel on erottautuminen palvelulla

Alan toimijat täyttävät asiakkaiden odotukset hyvin. Tulokset kuitenkin osoittavat, että tulevaisuuden kilpailuetu syntyy muusta kuin perusasioiden moitteettomasta toimivuudesta. Yritysasiakkaat arvostavat yhä enemmän yksilöllistä vuorovaikutusta, helppoa saavutettavuutta ja ennakoivaa neuvontaa.

Toimijoille tämä tarkoittaa mahdollisuutta erottautua entistä vahvemmin palvelun laadulla ja asiakassuhteen kokonaisvaltaisella hoidolla. Kun peruspalvelut ovat kunnossa, erot asiakaskokemuksessa näkyvät siinä, miten aktiivisesti yhteyttä pidetään ja kuinka hyvin asiakkaan tilannetta ymmärretään ja tuetaan.

*\*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.*

Alan kärkeen sijoittuu Ilmarinen (71,2 pistettä), joka saa selvästi parhaat arvostukset **imagosta (76,1), tuotelaadusta (76,1) ja asiakasuskollisuudesta (73,9)**. Verrattuna toimialan keskiarvoon Ilmarinen erottuu positiivisesti lähes kaikilla osa-alueilla. Yritysassiakkaat kuvaavat Ilmarista luotettavana ja helposti lähestyttävänä kumppanina, joka hoitaa tehtävänsä huolellisesti ja viestii selkeästi.

Tulokset kertovat Ilmarisen pitkäjänteisestä tavasta rakentaa luottamusta ja asiakasyhteistyötä. Ilmarisen vahvuus ei ole vain palvelun sujuvuudessa, vaan tavassa, jolla se **pysyy lähellä asiakkaitaan ja varmistaa, että yhteydenpito on johdonmukaista ja tavoitteellista**.

”Ilmarinen on erinomainen esimerkki siitä, miten pitkäjänteinen asiakasyhteistyö ja luottamuksen rakentaminen näkyvät koko toimialan kärkitasolla,” Heidi Laitinen, EPSI Rating Finlandin maajohtaja.



## Varma – vahva maine ja hyvä palvelulaatu, mutta aktiivisuus herättää kysymyksiä

**Varma (70,9 pistettä)** sijoittuu hyvin lähelle Ilmarisen tulosta ja saa lähes yhtä korkeat arviot **imagossa ja odotusten täyttymisessä**. Yhtiön luotettavuus ja yhteiskuntavastuullisuus arvioidaan toimialaa paremmiksi, ja palvelulaatu vastaa alan keskiarvoa.

Digipalvelut koetaan helppokäyttöisiksi ja turvallisiksi, mutta niiden sisällössä nähdään vielä kehittämisen varaa. Myös palvelun aloitteellisuus jää hieman toimialan keskiarvon alle – ilmiö, joka toistuu usein vakiintuneissa mutta maltillisesti uudistuvissa asiakassuhteissa.

## Veritas ja Elo – vahvuutena henkilökohtaisuus ja selkeys, mutta aloitteellisuudessa vielä varaa kasvaa

**Veritas (67,9 pistettä)** saa asiakkailtaan kiitosta **henkilökohtaisesta** ja helposti lähestyttävästä palvelustaan. Yritysassiakkaat kuvaavat Veritaksen yhteydenpitoa selkeäksi ja turvalliseksi, ja asiakaskokemus liittyy vahvasti **luottamuksen tunteeseen ja palvelun selkeyteen**.

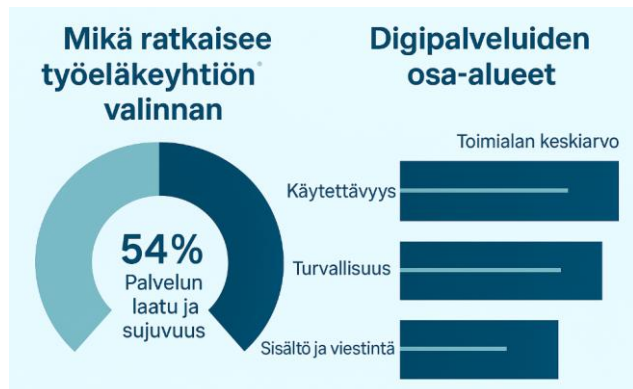
Tulokset kuitenkin viittaavat siihen, että **asiakkuuksien hoidon aktiivisuudessa ja aloitteellisuudessa** Veritaksella on vielä kehittämisen mahdollisuuksia. Tämä kertoo siitä, että asiakkaat odottavat entistä proaktiivisempaa otetta ja aktiivisempaa yhteydenpitoa – erityisesti tilanteissa, joissa tarpeet muuttuvat nopeasti.

Elo (66 pistettä) sijoittuu vertailussa neljänneksi. Tulokset viittaavat siihen, että Elo voisi vahvistaa asemaansa kehittämällä palveluidensa sisältöä ja lisäämällä yhteydenpidon aktiivisuutta yritysasiakkaiden suuntaan..

”Kaiken kaikkiaan erot ovat maltillisia”, Laitinen taustoittaa. ”Yleisesti erot eri toimialoilla korkeimman ja matalimman tuloksen välillä ovat kaksin-, joillain aloilla jopa kolminkertaiset. Vain harvoilla toimialoilla mahdutaan n. viiden pisteen sisään.”

## Vahva luottamus ja palvelun sujuvuus

Yritysasiakkaat kokevat työeläkeyhtiöiden palvelut pääosin sujuvina ja luotettavina – ja hieman **yli puolet (54%) asiakkaista** arvioi palvelun laadun ja asioiden hoitamisen sujuvuuden kaikkein keskeisimpiin valintatekijöihin, kun ovat/jos olisivat valitsemassa työeläkeyhtiötä. On poikkeuksellista, että **palvelun laatu nousee valintaperusteissa samalle tasolle hinnan (54%) kanssa**. Tämä kertoo siitä, että työeläkealalla toivotaan yhtiöitä, jotka **erottuvat palvelutasollaan ja asiakaskokemuksellaan** – yritysasiakkaat arvostavat nyt ennen kaikkea toimijaa, joka tekee asiointista aidosti helppoa ja luotettavaa.



“Tulokset kertovat selvästi, että työeläkeyhtiöiltä odotetaan enemmän kuin pelkkää hallittua vakuutustoimintaa – niiltä odotetaan palvelukokemusta, joka tekee asiointista miellyttävää ja luottamusta vahvistavaa. Tämä on toimialalle mahdollisuus erottua ja vahvistaa asiakassuhteita pitkäjänteisesti,” lisää Laitinen.

## Digipalvelut toimivat – sisältö kaipaa lisää tunnetta ja erottuvuutta

Käytettävyys ja tietoturva arvioidaan selvästi alan vahvimiksi osa-alueiksi digitaalisten palvelujen suhteen. Kokonaisuutena digipalveluiden tekninen toimivuus arvioidaan erittäin korkealle tasolle, mutta sisältö ja viestintä jäävät osin etäisiksi. ”Moni asiakas kuvaa palveluita ikään kuin ’toimiviksi, mutta kasvottomiksi’ – niistä puuttuu persoonallinen ote ja tunnetta herättävä viestintä”, Laitinen lisää. Tämä tarjoaa mahdollisuuden erottautua: ne toimijat, jotka onnistuvat yhdistämään **teknisen laadun ja aidon asiakasläheisyyden**, tulevat todennäköisesti vahvistamaan asemaansa tulevina vuosina.

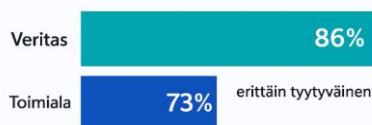
## Koettu tuki erottaa toimijoita

Asiakassuhteen hoidon laatu ja koettu tuki nousevat selvästi erottaviksi tekijöiksi. **Ilmarinen** johtaa asiakastyytyväisyydessä vahvan luottamuksen ja pitkäjänteisen yhteistyön ansiosta, kun taas **Veritas** tunnetaan etenkin henkilökohtaisesta otteestaan ja selkeydestään. **Varma** puolestaan menestyy teknisesti ja digitaalisesti, mutta yhteydenpidon aktiivisuus ja henkilökohtainen vuorovaikutus jäävät hieman Ilmarisen tasosta. Asiakastyytyväisyysrankingin kärkikaksikko pärjää siis asiakkaiden tukemisessa, mutta hieman eri vahvuuksin.

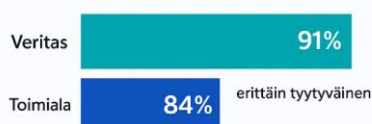
## Yhteydenpitotapahtumissa Veritas erottuu

Veritaksen asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä sekä yhteydenpitotapahtumiin että yhteyshenkilöihin. Yhteydenpitotapahtumissa Veritaksen asiakkaat arvostavat erityisesti neuvontaa, asiakaspalvelijan ammattitaitoa, sekä saatua kohtelua ja palvelua. Yhteyshenkilöä pidetään Veritaksen asiakaskunnassa myös poikkeuksellisen tärkeänä työeläkeyhtiön valinnan kriteerinä.

### Yhteydenottotapahtuma

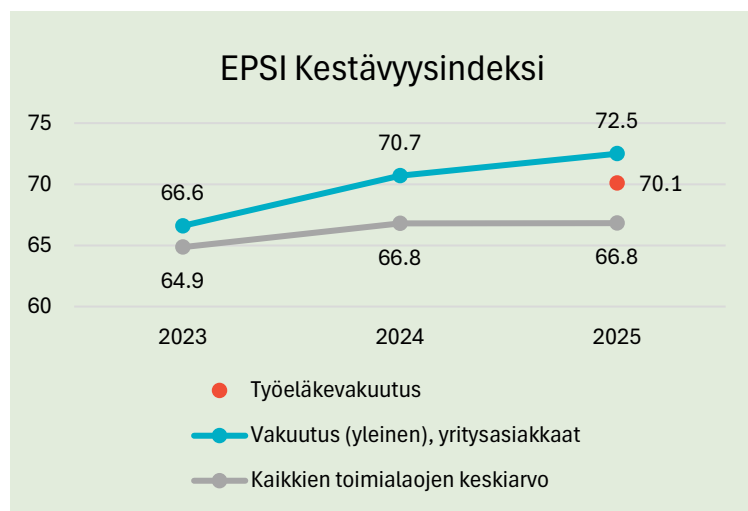


### Yhteyshenkilö



EPSI Ratingin **Kestävyysindeksi** mittaa, miten yritysasiakkaat kokevat työeläkeyhtiöiden vastuullisuustyön – ympäristövastuun, sosiaalisen vastuun ja taloudellisen vastuun näkökulmista. Indeks ei perustu yritysten itse esittämiin lupauksiin, vaan asiakkaiden kokemuksiin ja arvioihin.

Mittari on kehitetty monivuotisen tutkimustyön pohjalta, ja se on osa EPSI Rating -järjestelmän kansainvälisesti vertailtavia indeksejä. Mitä korkeampi arvosana, sitä vahvemmin asiakkaat kokevat yrityksen toimivan vastuullisesti, läpinäkyvästi ja pitkäjänteisesti.



Kestävyysindeksin **toimialojen keskiarvo on vakiintunut noin 67 pisteen tuntumaan**, mikä kertoo siitä, että vastuullisuus on monella alalla osa arjen toimintaa.

Sen sijaan **toimialojen sekä eri toimijoiden väliset erot kasvavat**. Osa yrityksistä onnistuu tekemään vastuullisuudesta aidon kilpailuedun, kun taas toisilla asiakkaiden odotukset ylittävät vielä toteutuneet teot.

## Varma erottuu kestävyysindeksin kärkenä, Veritas yltää erittäin lähelle

**Toimialan tuloksissa Varma nousee kestävyysindeksin kärkeen (72,1 pistettä)**. Yritysasiakkaiden silmissä Varma on selkein suunnannäyttäjä, jonka toiminta koetaan läpinäkyväksi ja vastuulliseksi. Erityisen vahvaa on asiakkaiden luottamus siihen, että yhtiö **ottaa huomioon yhteiskunnan ja ympäristön näkökulmat päätöksenteossaan** ja toimii pitkäjänteisesti kestävä kasvun puolesta.

Myös **Veritas (71,9)** sijoittuu kestävyysindeksissä vahvasti ja saa tunnustusta pitkäjänteisestä ja vastuullisesta toiminnastaan, erityisesti ympäristövaikutusten vähentämisessä.

### EPSI Kestävyysindeksi 2025

|           |      |
|-----------|------|
| Varma     | 72.1 |
| Veritas   | 71.9 |
| Toimiala  | 70.1 |
| Ilmarinen | 68.9 |
| Elo       | 68.1 |

*“Varman ja Veritaksen tulokset ovat erinomaisia esimerkkejä siitä, miten vastuullisuus on asiakkaiden mukaan aidosti sisällytetty liiketoiminnan ytimeen – ei siis vain viestittynä arvona, vaan asiakkaiden kokemana todellisuutena,”* kertoo Laitinen

**Ilmarinen** ja **Elo** puolestaan eivät jää kauas, joskin asiakkaat toivovat vielä lisää näkyvyyttä konkreettisista kestävä kehityksen teoista ja niiden viestinnästä.

Tulokset osoittavat, että työeläkeyhtiöt ovat onnistuneet rakentamaan vahvaa luottamusta ja tarjoamaan laadukasta palvelua. Ala saa asiakkailtaan tunnustusta sujuvasta ja johdonmukaisesta toiminnasta, jossa peruspalvelut toimivat ja kokonaiskokemus on tasapainoinen.

Tulevaisuuden erot eivät kuitenkaan synny enää perusasioista, vaan asiakaskokemuksen inhimillisyydestä ja erottuvuudesta – siitä, kuinka hyvin yhtiöt pystyvät yhdistämään digitaalisen tehokkuuden, henkilökohtaisen vuorovaikutuksen ja asiakkaan tilanteeseen aidosti mukautuvan palvelun.

On mielenkiintoista nähdä, tuleeko tulevaisuudessa jokin toimija erottumaan nykyistä vahvemmin massasta. Työeläkealalla on paljon mahdollisuuksia vahvistaa omaa profiiliaan ja vastata asiakkaiden kasvaviin odotuksiin – etenkin, kun yritysasiakkaat toivovat yhä enemmän proaktiivista yhteydenpitoa, helposti saavutettavaa palvelua ja näkyvää kumppanuutta. “Työeläkeyhtiöiden asiakassuhteet ovat vahvoja, mutta niiden kehittäminen seuraavalle tasolle edellyttää aktiivisempaa ja lämpimämpää vuorovaikutusta”, Laitinen tiivistää.

## 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 Vakuutus 2025 -tutkimukseen n. 800 Suomessa asuvaa työeläkevakuutusyhtiöiden yritysasiakasta. Haastattelut tehtiin ajanjaksoilla 5.9.-8.10.2025. Indeksit tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 0–60 on tyytymätön, 60–75 on tyytyväinen ja yli 75 erittäin tyytyväinen.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yhtiöittäin yleisesti 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](mailto:Heidi.laitinen@epsi-finland.org)
- › +358 50 40 68 796

## 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.