



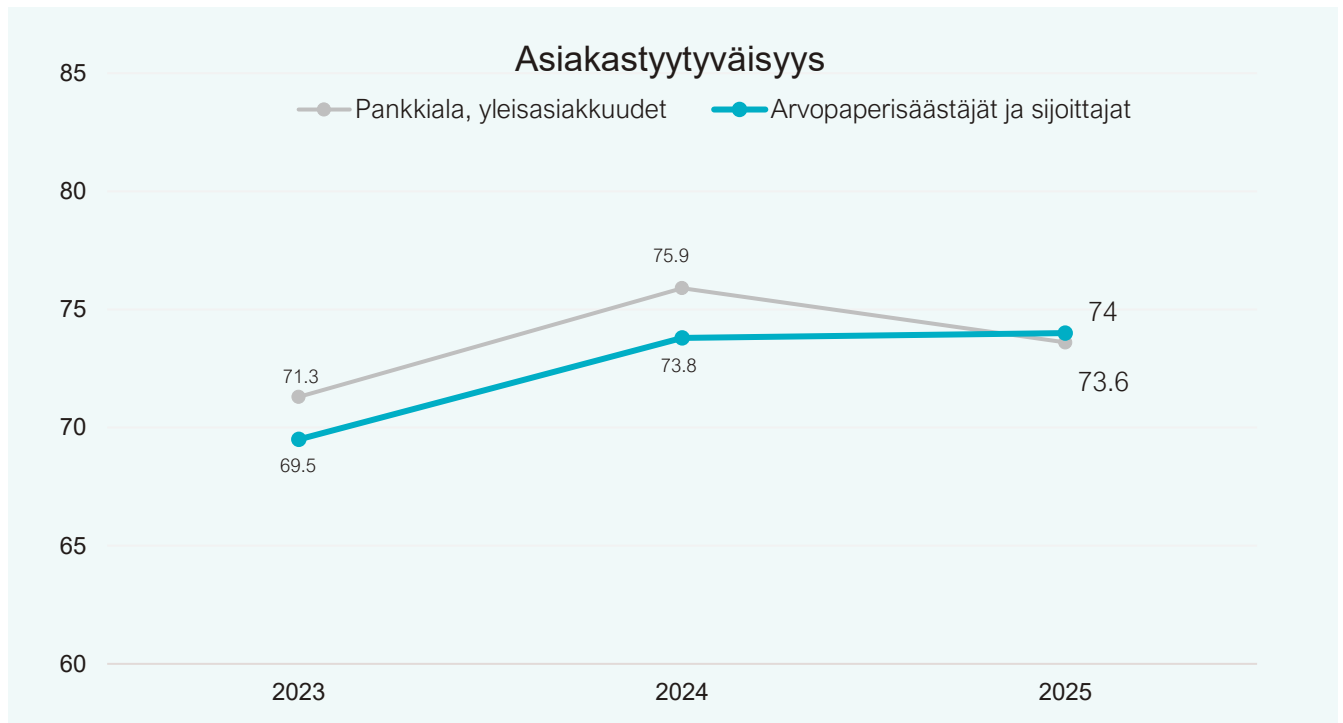
SIJOITTAJAT 2025

MITEN TYYTYVÄISIÄ SUOMALAISET
ARVOPAPERISÄÄSTÄJÄT JA SIJOITTAJAT OVAT ALAN
YHTIÖIHIN?

Sijoittajakenttä jatkaa tänä vuonna selkeää eriytymistään. Suomalaiset sijoittajat ovat entistä valveutuneempia, ja **suomalaisten sijoittajien odotukset nousevat – sekä samalla erot palvelukokemuksessa kasvavat.**

Vuoden 2025 EPSI Rating -tutkimus osoittaa, että suomalaisten sijoittajien odotukset ovat nousseet selvästi viime vuosien aikana. Samalla toimialalla näkyy aiempaa voimakkaampi jakautuminen: osa yhtiöistä parantaa palvelukokemustaan selvästi, kun taas toisilla näkyy selkeä kehityspaine erityisesti digitaalisten palveluiden ja asiakasviestinnän alueilla.

Kokonaisasiakastyytyväisyys säilyy vakaalla tasolla, mutta taustalta löytyy merkittäviä eroja asiakkaiden kokemuksessa siitä, kuinka helppoa, luotettavaa ja sujuvaa sijoittaminen yhtiöiden kanssa todella on. Asiakastyytyväisyys ylittää nyt ensi kertaa pankkialan yleisasiakkuuksien tason.



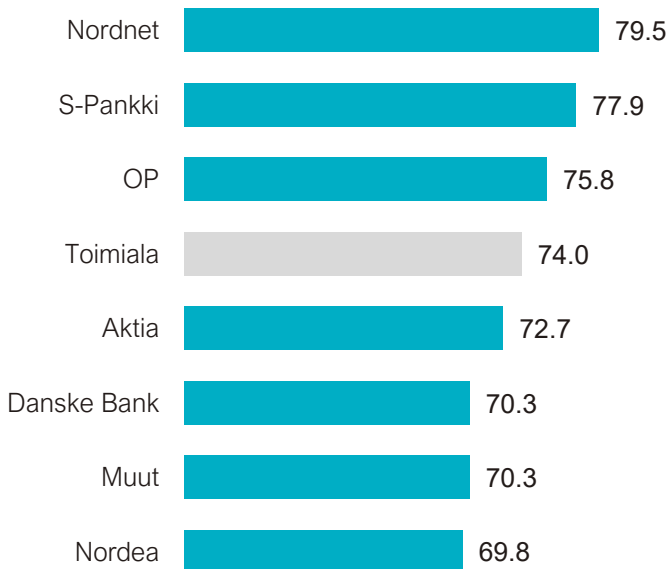
**EPSI Rating on riippumaton ja voittoa tavoittelematon, akateeminen organisaatio, jonka analyysimalli perustuu yli kolmen vuosikymmenen tutkimustyölle. EPSI Rating Groupin omistaa Swedish Institute for Quality(SIQ), jonka puolestaan omistaa Ruotsin valtio. EPSI Rating on toteuttanut toimialamittauksia Suomessa eri aloilla vuodesta 1999 lähtien.*

Vuoden 2025 ranking kuvaa markkinaa, jossa sijoittajat arvioivat palveluntarjoajia aiempaa tarkemmin ja tietoisemmin. Asiakastyytyväisyysvertailun kärkeen sijoittuu **Nordnet**, jolle voitto on jo kolmas peräkkäinen. Muista varsin selvästi erottuvan kärkikaksikon täydentää **S-Pankki**, ja näiden perässä **OP** sekä **Aktia** erottuvat tasaisella ja asiakaslähtöisellä suorituksellaan. **Nordea** on sekin vahvistanut asemiaan erityisesti digitaalisten palvelujen osa-alueella.

Aktia jatkaa edelleen toimialan vahvana perussuorittajana. Sen asiakaskokemus on tasainen, ja tuloksissa näkyy erityisesti vahvuus henkilökohtaisessa palvelussa – osa-alue, jossa Aktia sijoittuu toimialan parhaimpien joukkoon vuodesta toiseen.

Asiakastyytyväisyys 2025

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

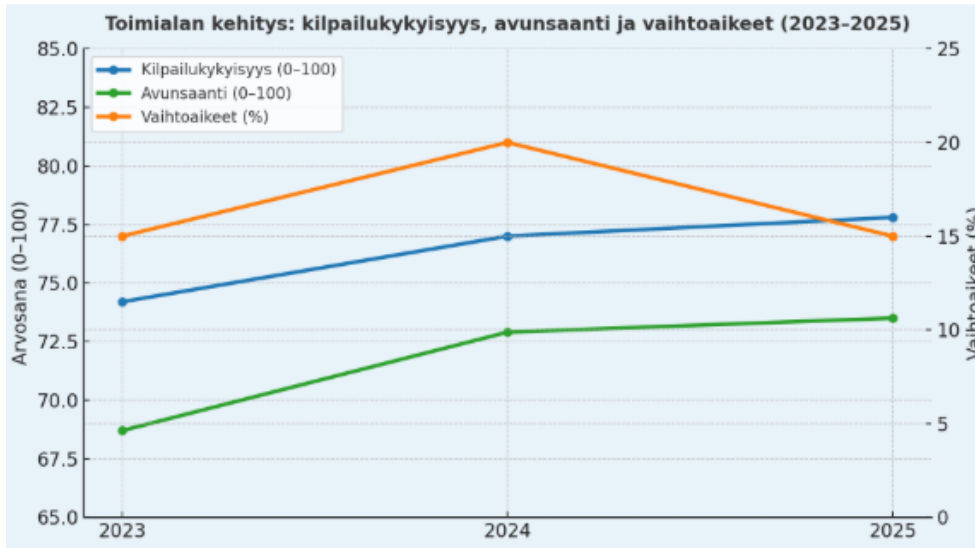


Kokonaisuutena ranking osoittaa, että markkina kiristyy ja sijoittajien odotukset nousevat: toimijat, jotka kykenevät yhdistämään vahvan asiakaspalvelun, digitaalisuuden ja vastuullisuuden, etenevät kohti toimialan terävintä kärkeä.

Asiakaspalvelun arvioissa toimiala on edennyt kohti tasaisempaa ja laadukkaampaa kokonaiskokemusta. **Vuonna 2023 nähty hajonta on kaventunut**, ja suurin osa toimijoista sijoittuu nyt **72–80** pisteen välille. Tämä kertoo markkinan yleisestä kypsymisestä, asiakkaiden odotusten kasvusta sekä siitä, että asiakaspalvelun peruslaatu on noussut selvästi.

Kärkitoimijoista **Aktia, Nordnet ja S-Pankki** erottuvat kolmena poikkeuksellisen vakaana ja korkeatasoisena palveluntarjoajana. Niiden kehitys on ollut johdonmukaista: tasainen nousu vuodesta 2023 ja selkeä asema toimialan parhaiden joukossa. Aktia ja S-Pankki näyttävät hyötävän erityisesti palvelun henkilökohtaisuudesta ja asiointin sujuvuudesta, kun taas Nordnetin vahvuus liittyy nopeuteen ja digitaalisen palvelukanavan tehokkuuteen. *“Suomalaiset sijoittajat ovat entistä vaativampia. Vahva palvelulaatu ei ole enää vain kilpailuetu – se on asiakkaiden perusodotus”, toteaa Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland.*

Kokonaiskuvana voidaan todeta: markkina on vakaassa nousussa ja asiakaspalvelu on noussut selväksi kilpailutekijäksi, pieni parannus tässä kategoriassa näkyy koko asiakassuhteen kehityksessä poikkeuksellisen nopeasti.



Viime vuosien kehityskulku osoittaa, että säästämisen ja sijoittamisen toimiala on siirtynyt kohti vakaampaa ja asiakasodotuksiin paremmin vastaavaa palvelutasoa.

Kolme keskeistä mittaria – kilpailukykyisyys, avunsaanti ja vaihtoaikeet – muodostavat yhdessä selkeän kuvan markkinan dynamiikasta ja siitä, mihin asiakkaiden huomio tällä hetkellä kohdistuu.

Avunsaanti: palveluprosessit paranivat, mutta kehityskaari tasaantui 2025

Asiakkaiden kokemus siitä, saavatko he tarvitsemansa avun, nousi yhtä jyrkästi kuin kilpailukykyisyys. Vuonna 2024 koettiin poikkeuksellisen voimakas parannus (68,7 → 73,0).

Vuonna 2025 taso jatkaa hienoista nousuaan (73,5), mutta kiihtyvä kehitystahti tasaantuu.

Tämä kertoo siitä, että suurimmat parannukset – erityisesti palvelun tavoitettavuuden, prosessien läpinäkyvyyden ja yhteydenottokeinojen – on jo tehty. Jäljellä olevat kehityspisteet liittyvät todennäköisesti yksittäisiin kosketuspisteisiin ja palvelun johdonmukaiseen laatuun.

Vaihtoaikeet: markkina reagoi palvelulaatuun välittömästi

Vaihtoaikeet muodostavat mielenkiintoisen vastatrendin.

Vuonna 2024 vaihtoaikeet nousivat **20 prosenttiin**, mikä oli selkeä poikkeama edellisvuoden tasosta (15 %).

Tämä piikki näyttäisi heijastavan aikaa, jolloin asiakkaat altistuivat useiden toimijoiden samankaltaisille palvelulupauksille – ja kilpailu digitalisaation laadussa tiivistyi.

Vuonna 2025 vaihtoaikeet laskevat takaisin **15 prosenttiin**. Tämä korreloi suoraan kilpailukyvyn paranemisen sekä avunsaannin tasoittumisen kanssa: kun peruspalvelu toimii, vaihtohalukkuus pienenee.

”Asiakkaat eivät enää palkitse keskinkertaista – he siirtyvät sinne, missä palvelu toimii ensimmäisellä kerralla ja missä heitä oikeasti kuunnellaan. Tuloksemme osoittavat kiistatta, että henkilökohtaisen palvelun ja digitaalisen sujuvuuden yhdistäminen on tämän hetken ratkaisevin kilpailuetu. Toimijat, jotka eivät reagoi tähän muutokseen nopeasti, jäävät väistämättä jälkeen.”, lisää Laitinen.

Kun nämä kolme mittaria tarkastellaan yhdessä, syntyy selkeä tarina:

2023: Toimiala pirstaleinen, odotukset hajallaan.

2024: Nopea laadun nousu, asiakkaat tarkkailevat vaihtoehtoja ja vaihtoaikeet piikkaavat.

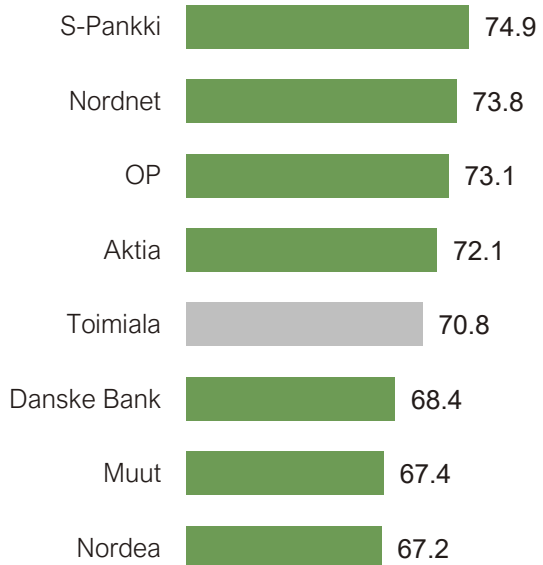
2025: Markkina rauhoittuu – peruspalvelut ovat tasaisempia, ja vaihtoaikeet palautuvat normaaleiksi.

Kun asiakaskokemus on entistä ennustettavampi, toimialan vahvemmat toimijat hyötyvät tilanteesta.

S-Pankki ja Nordnet säilyttävät asemansa kärjessä, mutta tulokset ovat nyt aiempaa tiiviimmässä koossa – merkki siitä, että sijoittajien odotukset vastuullisuudesta ovat yhtenäistyneet.

Toimialatason nousu (+1,0) osoittaa, että yhä useampi palveluntarjoaja on kyennyt tekemään selkeitä parannuksia tuotteiden läpinäkyvyyteen, kestävään tuoterakenteeseen ja pitkäaikaisen taloudellisen vakauden osoittamiseen.

Kestävyysindeksi 2025



Konkreettiset kestävät tuotteet

Kun sijoittajilta kysyttiin, kokevatko he toimijalla olevan tarjolla kestäviä sijoitustuotteita (esim. vastuullisia rahastoja, ETF:iä), kokonaiskuva on selkeä:

Toimialalla yli puolet sijoittajista näkee kestäviä sijoitustuotteita olevan tarjolla.

Tässä nousee esiin kolme selkeää vahvaa toimijaa: **OP ja Nordnet**.

Nämä toimijat profiloituvat palveluntarjoajiksi, joilla on vahvin asema konkreettisten, asiantuntijalähtöisten ja helposti hahmotettavien kestävä sijoittamisen vaihtoehtojen tarjoajina.

Tämä näkyy erityisesti siinä, että sijoittajat arvioivat heillä olevan markkinassa **laajin ja selkein kestävien tuotteiden kokemus**.

Kiinnostava dynamiikka:

toimialalla vain pieni joukko (4–7 %) arvioi, että kestävyys jäisi kokonaan vähäiseksi.

Toisin sanoen – vastuullisuus ei ole valinnainen elementti; sijoittajat huomaavat puutteet välittömästi.

Vuoden 2025 data nostaa esiin kolme vahvaa palveluprofiilia, jotka kuvaavat toimijoiden erilaisia tapoja onnistua sijoittaja-asiakkaiden palvelemisessa.

Nämä profiilit eivät sulje toisiaan pois – päinvastoin, ne kertovat siitä, millä tavoilla markkinoilla voi tällä hetkellä menestyä.

1. Malli, jossa digitaalinen toimintavarmuus ja reaaliaikainen tiedon saanti ovat asiakaskokemuksen ydin

Tässä mallissa asiakkaat kokevat palvelun selkeäksi, nopeaksi ja vaivattomaksi.

Vahva tekninen toimivuus ja ajantasainen tieto muodostavat kokonaisluottamuksen rungon.

Mallille yhteistä on se, että digipalvelut koetaan johdonmukaisesti luotettaviksi ja helposti käytettäviksi – ja tämä näkyy suoraan asiakkaille syntyvänä varmuuden tunteena.

2. Malli, jossa henkilökohtainen palvelu ja asiakkaaseen paneutuva kohtaaminen korostuvat

Tässä asiakas tuntee tulevansa nähdyksi.

Kun palvelu perustuu aitoon ymmärrykseen ja selkeys säilyy koko prosessin ajan, palvelukokemus vahvistuu merkittävästi ja vaihtoaikheet pysyvät matalina.

Mallin toimijat onnistuvat luomaan suhteita, joissa henkilökohtaisuuden arvo on selvästi kilpailuetu.

3. Malli, jossa vahva asiakassuhde ja kehittämispotentiaali yhdistyvät erityisesti digitaalisen palvelun sujuvuuteen

Näille toimijoille on ominaista, että pienetkin parannukset digitaalisessa asiakaspolussa näkyvät nopeasti tyytyväisyydessä.

Mallissa korostuu kyky reagoida asiakkaiden tarpeisiin ketterästi ja tuottaa palvelua, joka tuntuu sekä helppokäyttöiseltä että edistykselliseltä.

Näiden kolmen profiilin taustalla toimii erilaisia yrityksiä – ja jokaisella on oma tapansa vastata sijoittajien muuttuneisiin odotuksiin.

Yhteistä mallien välillä on kuitenkin selkeä piirre: **ne kaikki rakentuvat ratkaisujen ympärille, joita sijoittajat pitävät tällä hetkellä kaikkein arvokkaimpina.**

Sijoittaminen on muuttunut yhä säännöllisemmäksi, ja kuukausittain sijoittavien osuus kasvaa.

Erityisesti aktiiviset sijoittajat suosivat toimijoita, jotka tarjoavat nopeasti saatavilla olevaa, selkeää ja ajantasaista tietoa – oli kyse digipalveluista, henkilökohtaisesta neuvonnasta tai vaihtoehtoista, jotka auttavat tekemään parempia päätöksiä.

Vuoden 2025 tulokset osoittavat, että menestyvät toimijat ovat niitä, jotka tunnistavat oman vahvuusmallinsa ja rakentavat sen ympärille johdonmukaisen, mittavasti toimivan palvelukokonaisuuden.

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 Arvopaperisäästäjät ja sijoittajat 2025 -toimialatutkimukseen n. 1 300 suomalaista yli 18-vuotiaasta henkilöä, joilla on arvopaperisäästämistä tai sijoittamista.

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. +/- 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

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.

