TULOKSET JA MERKITYS

Ilmariselle kaksoisvoitto työeläkevakuutuksissa – Elo aivan kannoilla yrittäjien vertailussa

Yrittäjät kaipaavat henkilökohtaista neuvontaa – sen saaneet ovat selvästi tyytyväisempiä eläkevakuuttajaansa.

Työeläkevakuutus näkyy työnantajan ja yrittäjän arjessa usein maksuna, mutta asiakkaalle sen arvo punnitaan myös silloin, kun tarvitaan neuvoja, tukea työkykyyn tai vastaus vaikeaan kysymykseen. EPSI:n vuoden 2026 vertailussa Ilmarinen johtaa sekä TyEL- että YEL-asiakastyytyväisyyttä. Ilmarinen erottuu edukseen tasaisesti, mutta etenkin rahalle saatavaa vastinetta koskevissa arvioissa. Yrittäjien YEL-vertailussa Elo jää kärjestä vain 0,3 pistettä, Veritas puolestaan saa vahvat arviot palvelua koskien TyEL-asiakkailtaan ja imagoaan koskein YEL-asiakkailtaan.

TyEL – asiakastyytyväisyys (EPSI-indeksi)



YEL – asiakastyytyväisyys (EPSI-indeksi)



“Työeläkeyhtiöiden vertailu kertoo paljon muustakin kuin lakisääteisen vakuutuksen hoitamisesta. Asiakkaat arvioivat, kuinka helposti he saavat ymmärrettävää apua ja kuinka hyvin yhtiö tuntee heidän tilanteensa. Ilmarisen kaksoisjohto ja Elon tiukka YEL-kamppailu tekevät tästä erityisen kiinnostavan.”

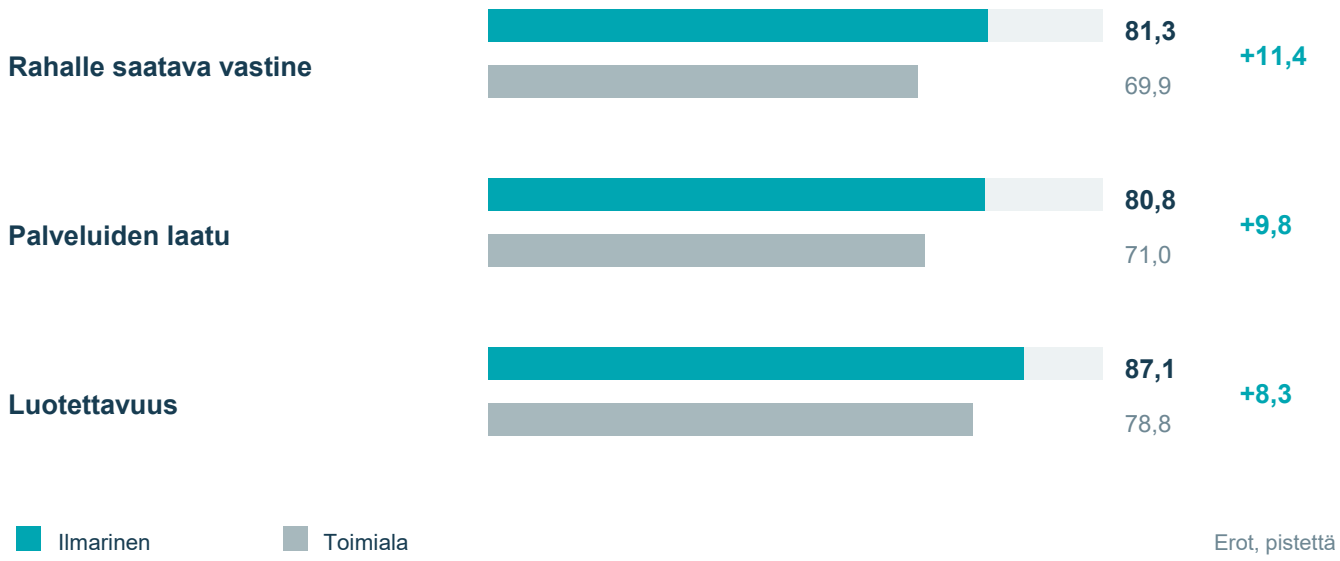
Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland |

TYEL | YEL | ILMARINEN

Ilmarisen kaksoisvoiton salaisuus löytyy asiakkaan kokemasta arvosta

TyEL-asiakkaiden arvioissa Ilmarinen erottuu etenkin palveluista saadussa vastineessa. Yrittäjien YEL-vertailussa yhtiön etumatka on pienempi, mutta asiakkaiden halukkuus valita Ilmarinen uudelleen on toimialaa vahvempi.

TYEL | MISSÄ ILMARINEN EROTTUU TOIMIALASTA?



YEL | UUSI VALINTA PALJASTAA SITOUTUMISTA



TyEL:ssä Ilmarisen etumatka rahalle saatavassa vastineessa on 11,4 pistettä. YEL:ssä erot ovat maltillisempia, mutta yhtiön uudelleenvalinnan arvio ylittää toimialan 3,6 pisteellä.

”Ilmarisen kaksoisvoitto on vahva osoitus siitä, että yhtiö on onnistunut rakentamaan asiakkailleen todellista arvoa. Erityisen vakuuttavaa on työnantaja-asiakkaiden kokemus: Ilmarinen erottuu toimialasta selvästi niin rahalle saatavassa vastineessa, palvelun laadussa kuin luotettavuudessakin. Kyse ei ole enää vain vakuutuksen hoitamisesta, vaan siitä, miten hyvin yhtiö onnistuu palvelemaan asiakkaitaan. Ilmarinen näyttää suuntaa koko toimialalle.”

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland

YRITTÄJÄN ARKI

Yrittäjät kaipaavat neuvontaa – Elon palvelu saa vahvat arviot

Yrittäjälle YEL-vakuutus ei ole vain kuukausittainen maksu. Se vaikuttaa eläketurvan lisäksi myös muuhun sosiaaliturvaan. Kun oma tilanne muuttuu, tärkeintä on saada ymmärrettävää neuvontaa ja tavoittaa oikea ihminen. Siksi Elon vahvat palveluarviot kertovat yrittäjälle merkityksellisestä asiasta: avun saatavuudesta silloin, kun sitä tarvitaan.

YEL-asiakastyytyväisyys: kärkikaksikko



Vain 0,3 indeksipistettä erottaa Elon YEL-vertailun kärjestä.

Elon YEL-asiakkaiden palveluarviot



Elon asiakkaat arvioivat erityisen korkealle oman yhteyshenkilönsä. Myös digipalveluiden toimivuus, palvelun johdonmukaisuus ja avun saaminen saavat vahvat arviot. Yrittäjälle yhdistelmä on tärkeä: rutiinit voi hoitaa verkossa, mutta vaikeaan kysymykseen tarvitaan toisinaan henkilökohtaista apua. Nämä palvelupisteet ovat eri mittareita kuin YEL:n kokonais-EPSI-indeksi.

“Elon tuloksissa huomio kiinnittyy siihen, kuinka lähellä se on YEL-vertailun kärkeä ja kuinka vahvasti yrittäjät arvioivat henkilökohtaista palvelua. Hyvä eläkevakuuttaja ei ole vain järjestelmä, jossa asiat hoituvat, vaan kumppani, jolta saa apua silloin, kun sitä tarvitaan.”

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland | sitaattiesitys

HENKILÖKOHTAINEN PALVELU

Kun asiakas tarvitsee ihmistä, Elo ja Veritas nousevat esiin

Kun asia on yksinkertainen, asiakas hoitaa sen mielellään digitaalisesti. Mutta eläketurvaa, työtuloa tai työkykyä koskevissa tilanteissa voi olla tärkeää saada kiinni ihminen, joka tuntee asian ja vastaa nopeasti. Silloin palvelun laatu ei näy vain järjestelmän toimivuudessa vaan kokemuksessa siitä, ettei asiakas jää yksin. EPSI:n tuloksissa Elo ja Veritas onnistuvat tässä eri asiakasryhmissä.

Oma yhteyshenkilö – tyytyväisyys



Veritaksen vastausnopeus – asiakasarviot



Veritas saa TyEL-vertailun korkeimmat arviot sekä omasta yhteyshenkilöstä että yhteydenoton vastausajasta. YEL-asiakkaissa Elo saa korkeimman arvion omasta yhteyshenkilöstä, ja Veritas erottuu vastausnopeudessa. Nämä ovat kiinnostavia onnistumisia, mutta myös käytännöllinen muistutus koko alalle: kun asiakas tarvitsee apua, tavoitettavuus ja asiantuntemus tekevät palvelulupauksesta todellisen.

> “Veritas osoittaa, kuinka vahva kilpailuetu tavoitettavuus voi olla: asiakkaat arvioivat sekä oman yhteyshenkilön että vastausnopeuden poikkeuksellisen korkealle. Yrittäjien puolella Elo onnistuu erityisesti omassa yhteyshenkilössä. Tällaiset kokemukset ovat asiakkaille konkreettisia.”

TYÖKYKY JA TYÖNANTAJAT

Työkyvyn tuki liittyy parempaan asiakaskokemukseen – mutta moni jää palveluiden ulkopuolelle

Työeläkevakuutus mielletään helposti lakisääteiseksi maksuksi, vaikka työeläkeyhtiöiden palveluilla voi olla merkitystä myös työpaikkojen arjessa. Työnantajalle työntekijän työkyvyn heikkeneminen voi tarkoittaa poissaoloja, epävarmuutta ja tarvetta löytää ratkaisuja ajoissa.

EPSI:n tutkimus nostaa esiin kiinnostavan ristiriidan. Työkykyä tukevia palveluita hyödyntäneiden työnantajien asiakastyytyväisyys on selvästi muita korkeampi, mutta palveluita on käyttänyt vain noin joka kolmas. Tulokset herättävät kysymyksen siitä, tunnistavatko työnantajat riittävän hyvin työeläkeyhtiöidensä tarjoaman tuen.

TyEL-tyytyväisyys työkykypalveluiden käytön mukaan



14,2 indeksipisteen ero – palveluita on käyttänyt vain 35,7 % TyEL-asiakkaista.

TyEL-tyytyväisyys neuvonnan tarjoamisen mukaan



“Työeläkevakuutuksen arvo ei synny vain siitä, että lakisääteiset velvoitteet hoidetaan oikein. Se syntyy myös siitä, että työnantaja tietää saavansa tukea silloin, kun työntekijöiden työkykyyn liittyvät kysymykset tulevat ajankohtaisiksi. Tutkimuksen kiinnostavin havainto on, kuinka paljon tyytyväisempiä palveluita hyödyntäneet työnantajat ovat – ja kuinka moni ei vielä ole niiden piirissä.”

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland | sitaattiesitys

YRITTÄJÄN NEUVONTA

Yrittäjän eläketurvassa neuvo voi olla arvokkaampi kuin uusi digipalvelu

YEL-työtulo ja eläketurva voivat tuntua monimutkaisilta etenkin yksinyrittäjälle. Päätökset koskevat kuitenkin paljon muutakin kuin tulevaa eläkettä: ne liittyvät myös yrittäjän toimeentulon turvaamiseen eri elämäntilanteissa. Siksi ymmärrettävä neuvonta ei ole vain palvelun lisäominaisuus. Se voi auttaa yrittäjää hahmottamaan vaihtoehtojaan ja löytämään oikean yhteydenottokanavan ajoissa.

YEL-tyytyväisyys neuvonnan saamisen mukaan



Vain 30,3 % YEL-asiakkaista kertoo saaneensa neuvontaa.

YEL-tyytyväisyys neuvontamateriaalien käytön mukaan



Neuvontamateriaaleja on käyttänyt 25,5 prosenttia vastaajista, ja myös heidän tyytyväisyytensä on muita korkeampi. Monelle yrittäjälle ongelma ei välttämättä ole tiedon puute vaan se, että oikea tieto pitäisi löytää oikealla hetkellä ja osata soveltaa omaan tilanteeseen. Tutkimus herättää kysymyksen: kuinka moni yrittäjä jää ilman hyödyllistä tukea, vaikka sitä olisi tarjolla? Tulokset kuvaavat yhteyttä, eivät osoita neuvonnan yksin aiheuttavan tyytyväisyyseroa.

“Yrittäjä ei välttämättä kaipaa lisää tietoa vaan selkeämpää apua oman tilanteensa ymmärtämiseen. Tutkimuksessa neuvontaa saaneet ovat selvästi tyytyväisempiä, mutta neuvonta ei vielä tavoita kaikkia. Tämä on koko toimialalle tärkeä kehittämisen paikka.”

Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland | sitaattiesitys

KESTÄVYYS JA LUOTTAMUS

Vastuullisuus on myös luottamusta: SDI mittaa kolmea ulottuvuutta

Vastuullisuus ei ole asiakkaalle vain sijoitusten ympäristövaikutuksia tai vuosikertomuksen lupauksia. Työeläkealalla se liittyy myös oikeudenmukaiseen kohteluun, läpinäkyvyyteen ja luottamukseen pitkän aikavälin päätöksiin. EPSI Sustainability Index (SDI) kokoaa asiakkaiden kokeman vastuullisuuden kolmeen näkökulmaan: ympäristövastuuseen, sosiaaliseen vastuuseen ja hyvään hallintotapaan.

TyEL – asiakkaiden kokema vastuullisuus (SDI)



YEL – asiakkaiden kokema vastuullisuus (SDI)



TyEL-asiakkaiden arvioissa Ilmarinen johtaa, kun taas YEL-vertailussa Varma on ensimmäinen. Vastuullisuus näyttäytyy työnantajalle ja yrittäjälle eri tavoin. SDI tekee näkyväksi kokemuksia, joita pelkkä asiakastyytyväisyysindeksi ei yksin kerro.

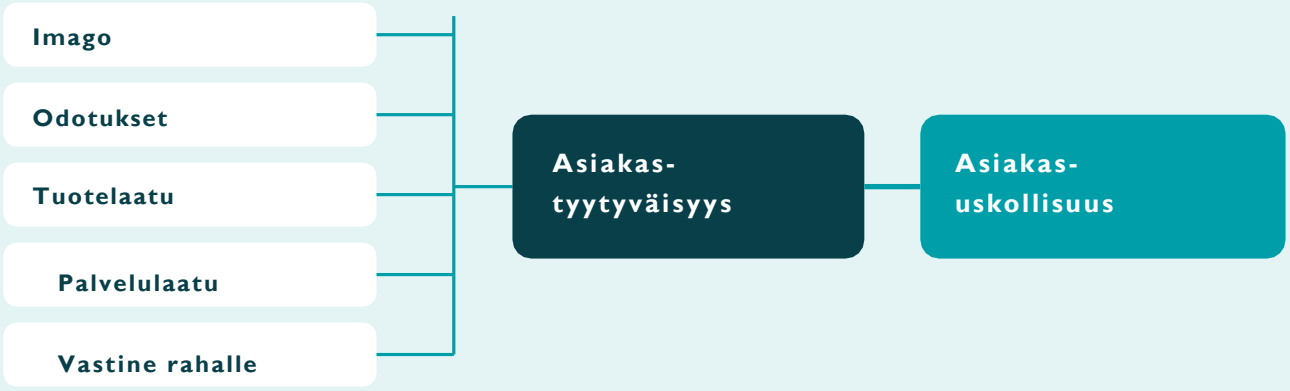
> “Vastuullisuus on työeläkealalla paljon enemmän kuin ympäristötekoja tai vastuullisia sijoituksia. Se on myös sosiaalista vastuuta, hyvää hallintotapaa ja luottamusta siihen, että yhtiö toimii oikein pitkällä aikavälillä. EPSI:n SDI kokoaa nämä kolme näkökulmaa yhteen ja kertoo, miten vastuullisuus todella välittyy asiakkaille.”
>
> **Heidi Laitinen, maajohtaja, EPSI Rating Finland | sitaattiesitys**

Tutkimuksesta

EPSI Rating sai alkunsa vuonna 1989 Tukholman kauppakorkeakoulussa käynnistetystä EU-tutkimushankkeesta. Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää tieteellisesti perusteltu ja kansainvälisesti vertailukelpoinen tapa mitata asiakastyytyväisyyttä ja -uskollisuutta.

EPSI Rating Groupin omistaa ruotsalainen laatututkimusorganisaatio SIQ. Tutkimustyötä tehdään yhteistyössä pohjoismaisten korkeakoulujen kanssa.

EPSI-MALLI | ASIAKASKOKEMUKSESTA USKOLLISUUTEEN



ASIAKASKOKEMUS ON LIIKETOIMINNAN MENESTYSTEKIJÄ

Akateeminen tutkimus on osoittanut yhteyden EPSI-indeksin ja yritysten taloudellisten tulosten välillä. EPSI:n tutkimusmalli tunnistaa tyytyväisyyteen ja uskollisuuteen vaikuttavat tekijät, ja ROI-analyysit yhdistävät asiakaskokemuksen asiakaspysyvyyteen, kasvuun ja liikevaihdon kehitykseen.

EPSI ei vain mittaa kokemusta – se auttaa ymmärtämään liiketoiminnan arvoa.

TUTKIMUKSEN LAAJUUS

EPSI tutkii Suomessa vuosittain satoja toimijoita kymmenillä toimialoilla. Yhtenäinen tutkimusmalli ja yli 100 000 vuosittaista haastattelua mahdollistavat asiakaskokemuksen vertailun myös toimialarajojen yli.

EPSI TYÖELÄKEVAKUUTUS 2026

Noin 800 haastattelua

Aineistonkeruu syys-lokakuussa 2026.

Lisätiedot: heidi.laitinen@epsi-finland.org