

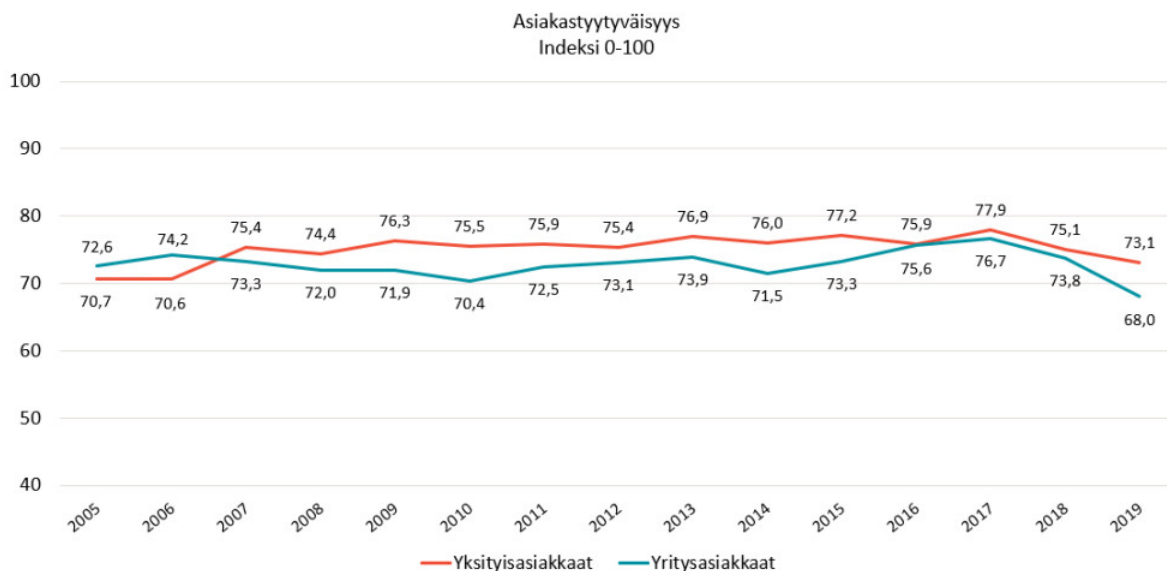
2019-11-11 06:00 EET

Fennia ja Turva asiakastyytyväisyyden huipulla – toimialan asiakasuskollisuus roimasti alas

Lehdistötiedote 11.11.2019

Fennia ja Turva asiakastyytyväisyyden huipulla – toimialan asiakasuskollisuus roimasti alas

EPSI Ratingin vuosittain tekemä Vakuutustutkimus tutkii vakuutusyhtiöiden asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä sitä, mikä tekee asiakkaista tyytyväisiä ja uskollisia. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle. Tulokset tuotetaan indeksillä 100, jossa 75 on erittäin hyvä taso.

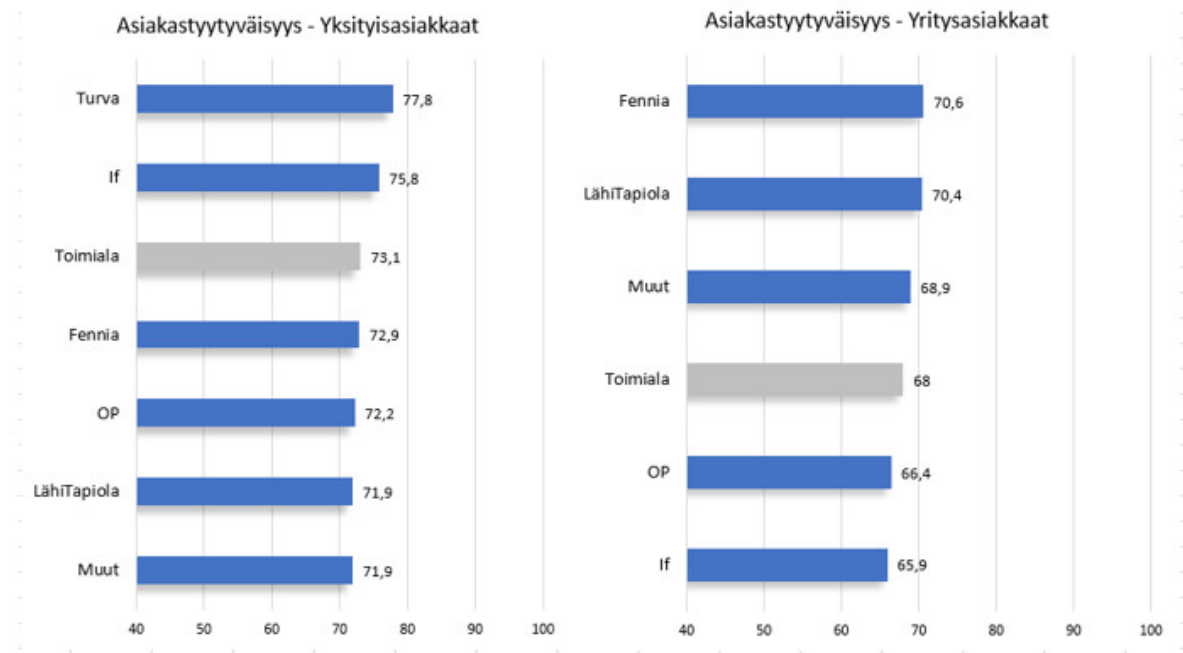


Sekä yksityis- että yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys on laskenut vuoteen 2018 verrattuna. Yksityisasiakkaiden sijoituksissa Turva pysyttelee edelleen

asiakastyytyväisyyden kärjessä jopa 77,8 indeksipisteellä, vaikka Turvan asiakastyytyväisyys laskeekin hieman viime vuodesta. If nousee ainoana asiakastyytyväisyyden nostajana vuoden 2019 yksityisasiakkaiden rankingin kakkosijalle. Viime vuoteen verrattuna asiakastyytyväisyys on laskenut yksityisasiakkaiden osalta 2 indeksipistettä.

Yrityisasiakkaiden osalta asiakastyytyväisyyden kärkeen on noussut Fennia, joka on onnistunut tasaisesti kaikissa asiakastyytyväisyyden osa-alueissa. LähiTapiola ollessa toisena vain 0,2 indeksipisteen erolla. Kärkikaksikon ero OP:hen (nyk. Pohjola vakuutus) ja Ifiin on taas suurempi, noin n. 4 indeksipistettä. Viime vuoteen verrattuna asiakastyytyväisyys onkin laskenut merkittävästi kokonaisuudessaan jopa 5,8 indeksipistettä.

Tarkastellessamme kokonaistyytyväisyyttä sekä B2B- että B2C-puolen kesken, nousee Fennia molempien asiakkuuksien kokonaisuudessa asiakastyytyväisyyden kärkeen.



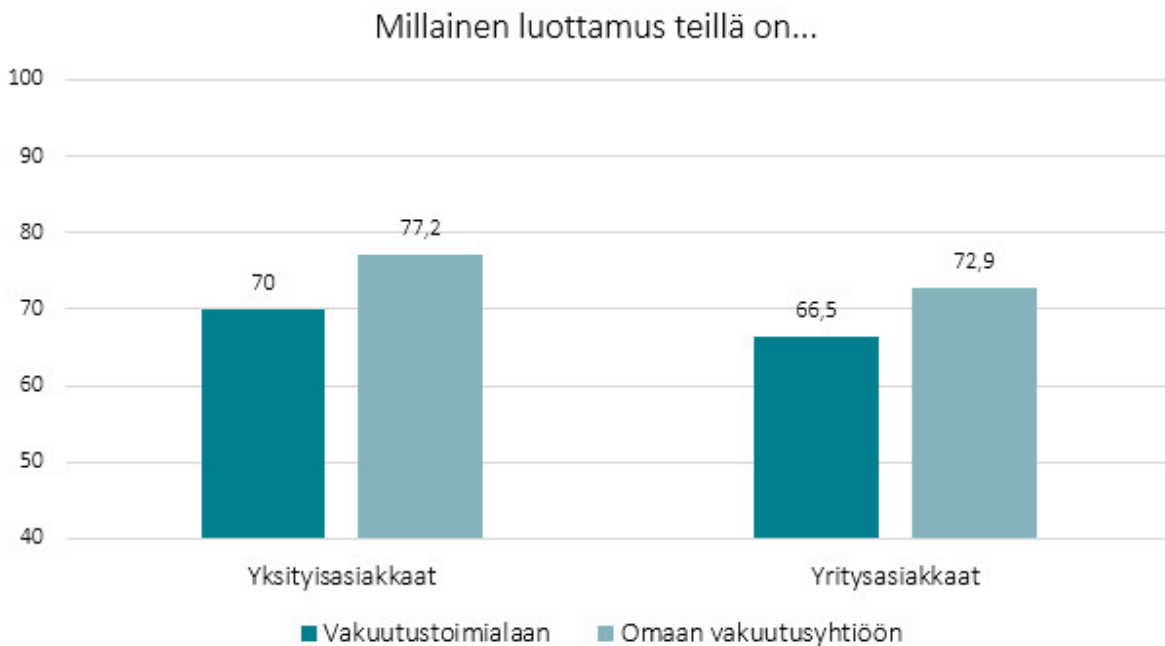
<u>Yksityisasiakkaat</u>	2018	2019	Muutos viime vuoteen
Fennia	76,7	72,9	-3,8
If	75,2	75,8	0,6
LähiTapiola	75,9	71,9	-4
OP	74	72,2	-1,8
Turva	79,3	77,8	-1,5
Muut	73,7	71,9	-1,8
Toimiala	75,1	73,1	-2

<u>Yrityisasiakkaat</u>	2018	2019	Muutos viime vuoteen
Fennia	72,7	70,6	-2,1
If	72,3	65,9	-6,4
LähiTapiola	74,3	70,4	-3,9
OP	73,9	66,4	-7,5
Muut	76,2	68,9	-7,3
Toimiala	73,8	68	-5,8

Myös toimialan asiakasuskollisuus jatkaa laskuaan. Asiakasuskollisuus on yksityispuolella pudonnut lähes kaksinkertaisesti asiakastyytyvyyteen verrattuna (3,7 indeksipistettä) ja yrityspuolella laskua on tapahtunut peräti 7,1 indeksipistettä. Uskollisimmat asiakkaat löytyvät yksityisasiakkaiden puolelta Turvalta, kun taas yritysasiakkaiden puolella uskollisimmat asiakkaat löytyvät Fennialta ja LähiTapiolalta.

Luottamus

Luottamus omaan vakuutusyhtiöön on selvästi korkeampi kuin toimialaan yleensä sekä yksityis- että yritysasiakkaiden kohdalla. Vakuutuslalla ero luottamuksessa toimialan ja oman yhtiön välillä on suurempi kuin muilla toimialoilla yleisesti, minkä lisäksi luottamuksen taso on vakuutuslalla matalampi.



Entistä enemmän monen yhtiön asiakkuuksia

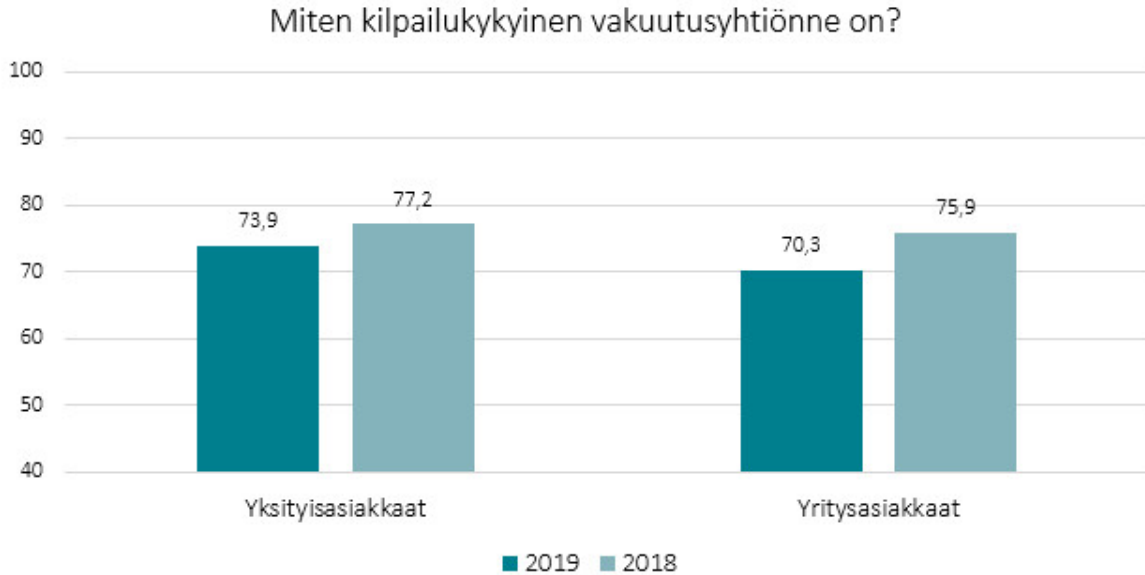
Pientä nousua näkyy myös asiakkuuksien jakautumisessa monen yhtiön kesken. Jopa 37 prosentilla yksityisasiakkaista on asiakkuus vähintään kahdessa eri vakuutusyhtiössä, yritysasiakkaiden kohdalla osuus on 26 prosenttia. Kuitenkaan vakuutusyhtiön vaihtamishalukkuudessa kuluttajien osalta ei ole näkynyt merkittäviä eroja viime vuoteen verrattuna, vaihtohalukkuus on jopa laskenut. ”Asiakkaiden luottamus käyttämäänsä vakuutusyhtiöön on historiallisesti paljon korkeammalla kuin luottamus vakuutusalaan kohtaan, joten on nähtävillä, että oma tilanne näyttää melko hyvältä, mutta ympäröivä maailma huolettaa”, sanoo Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland.

Sen sijaan yrityspuolella vaihtohalukkuus on nousussa. N. 10 prosenttia yritysasiakkaista kertoo olevansa aikeissa vaihtaa, tai aloittaa asiakkuuden jossain toisessa vakuutusyhtiössä seuraavan vuoden aikana. ”Hintakilpailu vakuutusyhtiöiden välillä on kovaa, ja se panee asiakkaat miettimään entistä tarkemmin, antaako vakuutus vastinetta rahalle vai ei”, lisää Laitinen.

Asiakkaat tyytymättömämpiä rahoille saatavaan vastineeseen

Suurin pudotus asiakastyytyväisyydessä sekä yksityis- että yrityspuolella on rahalle saatavan vastineen osalta. Asiakkaat eivät myöskään pidä käyttämäänsä vakuutusyhtiötä yhtä kilpailukykyisenä, kuin aiempina vuosina. Kilpailukykyisyys on laskenut asiakkaiden mielestä sekä yksityis- että

yrittäjäasiakkaiden puolella alle erittäin hyvän tason (=75 indeksipistettä).



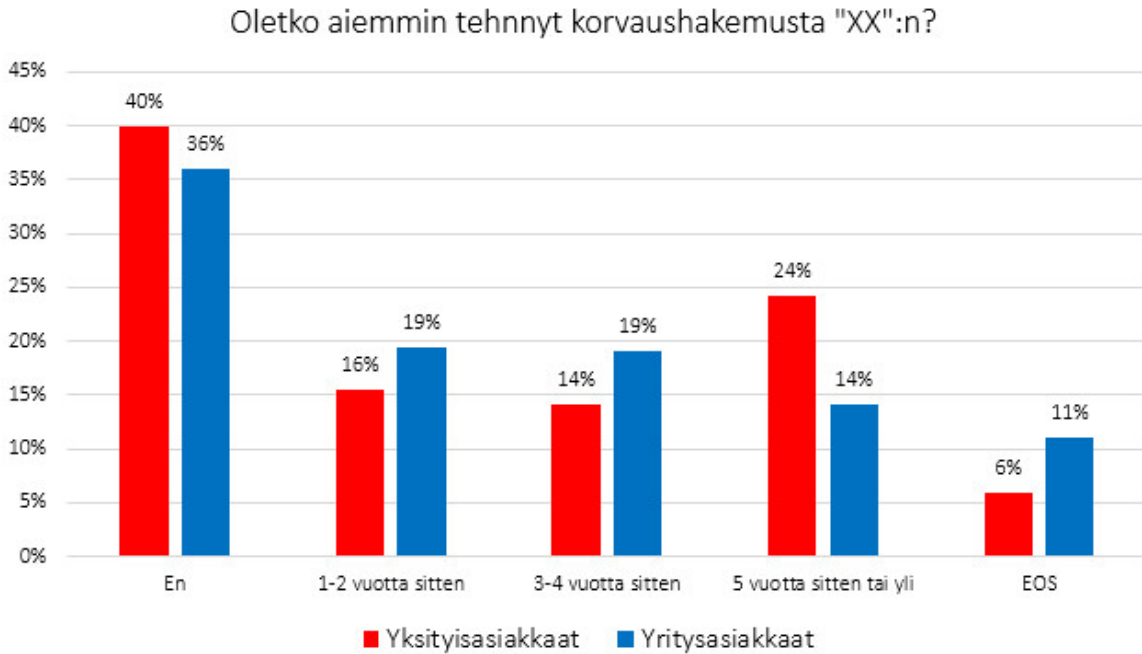
Yrittäjäkohtaisia eroja löytyy, ja esimerkiksi yksityispuolella Turva on onnistunut antamaan asiakkaiden mukaan parhaan vastineen rahalle. Kaikkein parhaimman vastineen rahalle saa kuluttajien mielestä pääasiassa matka-, henki- ja tapaturmavakuutuksista. ”Hintakilpailu pakottaa vakuutusyhtiöitä tuottamaan asiakkaille enemmän perusteltuja sisältöjä”, toteaa Laitinen.

Vuosittain korvaushakemuksen tekee noin joka kolmas

Sekä yksityis- että yrityspuolella hieman alle joka kolmas on tehnyt korvaushakemuksen viimeisen 12kk aikana. Jopa 40% asiakkaista ei ole koskaan tehnyt korvaushakemusta tällä hetkellä käyttämäänsä vakuutusyhtiöön. ”Korvaushakemusten määrä on laskenut yritysasiakkaiden kohdalla, ja taas puolestaan noussut yksityisasiakkaiden puolella”, kertoo Laitinen. Parhaimmat arvostukset yksityisasiakkailtaan korvaushakemuksien osalta saa If, jolla asiakastyytyväisyys korvaushakemuksen käsittelyyn kokonaisuudessaan yksityispuolella on jopa 88,1 indeksipistettä. Yrityspuolella korvaushakemusten käsittelyyn ollaan tyytyväisimpiä LähiTapiolan asiakkaiden keskuudessa.

Myös korvaushakemusten käsittelyajasta löytyy eroja eri yhtiöiden kesken. Yrityspuolella LähiTapiolan asiakkaista 41% kertoi saaneensa tiedon korvaushakemuksen tuloksesta jopa alle 24 tunnissa, kun taas toimialan keskimääräinen korvaushakemusten käsittelyaika on 4-7 päivää.

Yksityisasiakkaiden osalta taas 43% If:in asiakkaista kertoi saaneensa tiedon 24 tunnissa, siinä missä toimialalla esimerkiksi kolmannes asiakkaista ilmoitti tiedon saamiseen kuluneen vähintään 4 päivää.

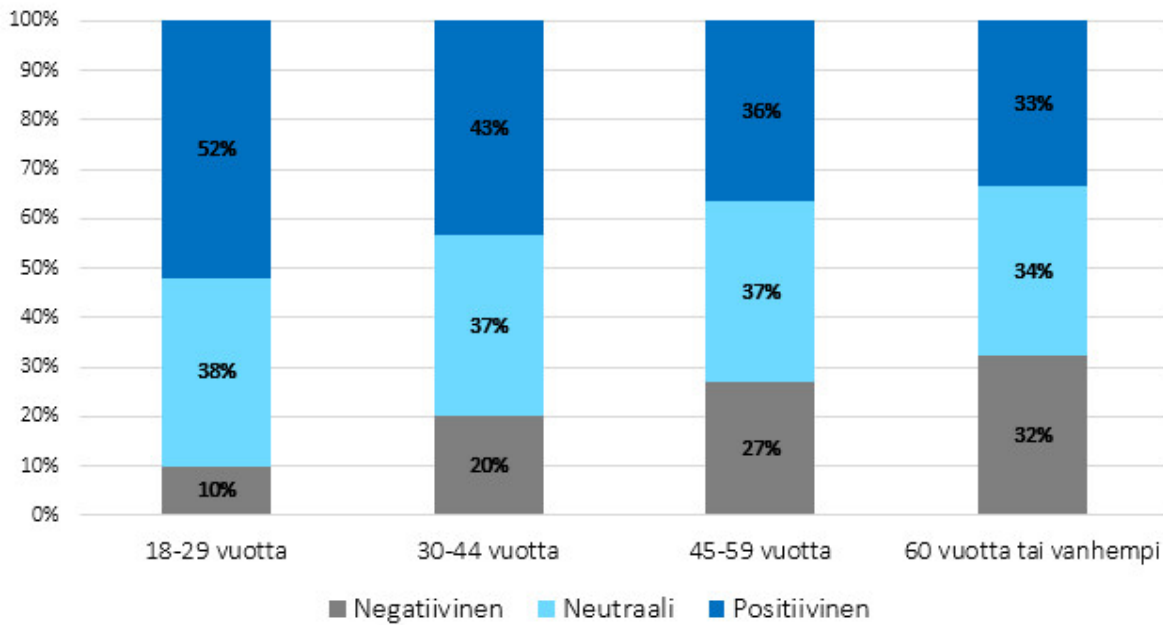


Digitalisaatio hiljalleen kohti optimismia

Vakuutusalan digitaaliseen muutokseen suhtaudutaan hyvin vaihtelevasti eri asiakkaiden kesken, mutta suhtautuminen on kokonaisuudessaan muuttunut astetta positiivisempaan suuntaan viime vuodesta. Yrityskohtaiset erot digitalisaatioon suhtautumisessa ovat kuitenkin merkittäviä.”Kuluttajien mielipiteiden omaksuminen ja ennakointi on avainasemassa eritoten digitalisaation kohdalla”, lisää Laitinen. Korvauksia haetaan myös etusijassa verkkopalvelujen kautta, ja puhelimen osuus korvauksia haettaessa on enää vähän yli 20% luokkaa.

Vakuutusalan digitalisaatioon suhtautuminen on muiden toimialojen tapaan kuitenkin ennen kaikkea ikäryhmäsidonnaista. Mitä nuorempaa ikäluokkaa tarkastellaan, sitä suurempi positiivisesti suhtautuvien osuus on, ja negatiivisesti suhtautuvien osuus vastaavasti kasvaa järjestäen sitä mukaa mitä vanhemmasta ikäryhmästä on kyse.

Vakuutusalan digitaalinen muutos on sinulle myönteinen asia?



Kysymys on kysytty alun perin asteikolla 1-10, tässä 1-6 on määritelty negatiiviseksi, 7-8 neutraaliksi ja 9-10 positiiviseksi.

Kestävä kehitys ja vakuutusala

Kestävän kehityksen merkitys on yleisesti kasvanut EPSI Rating toimialatutkimusten mukaan, ja asiakkaiden vaatimukset kestävästä kehityksestä ajatellen on ollut kasvussa. Kestävä kehitys kuitenkin koetaan vähemmän tärkeäksi vakuutusalan asiakkaiden parissa, eikä vakuutusyhtiöiden myöskään koeta työskentelevän kestävästä kehityksestä yhtä paljon, kuin muissa toimialatutkimuksissa. ”Kokemus aiheen tärkeydestä ja vakuutusyhtiöiden panostuksesta on jopa laskenut viime vuodesta”, kertoo Laitinen.



Tietoa tutkimuksesta

Uppolumi Oy* haastatteli Vakuutus 2019 -tutkimukseen 975 Suomessa asuvaa yli 18-vuotiasta yksityisasiakasta, sekä 693 yritysasiakasta.* Puhelinhaastattelut tehtiin 13.9.–25.10.2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0–100, jossa 75 on erittäin hyvä, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti n. 2,5 indeksipistettä asteikolla 0-100. Poikkeuksena yrityspuolella If (4,4 indeksipistettä) ja OP (3,5 indeksipistettä) sekä ryhmä Muut (yksityisasiakkaat: 3,5 indeksipistettä, yritysasiakkaat 5,7 indeksipistettä).

Tilastollinen luottamustaso on 95% ja mallin selitysaste vaihtelee toimijoittain välillä 66-91 %.

**Vertailtavuuden vuoksi pieni osa tutkimuksen kentästä tehtiin yhteistyössä Userneeds A/S:n kanssa*

Lisätietoa:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland, +358 50 406 8796,
heidi.laitinen@epsi-finland.org

EPSI Rating on Pohjoismaiden johtava riippumaton yhtiö yritysten asiakas- ja työtyytyväisyyden tutkimisessa ja mittaamisessa. EPSI Rating tuottaa ja julkaisee puolueetonta tutkimus- ja mittaustietoa toimialojen ei-taloudellisista indikaattoreista. Lisäksi yhtiö tekee yrityskohtaisia tutkimuksia ja tukee johtoa päätöksenteossa. Eri toimialojen, terveydenhoidon, energian, pankki- ja vakuutusalan, matkailun, kuljetuksen sekä telealan tutkimustulokset julkistetaan säännöllisesti, ja tiedot ovat vapaasti käytettävissä. Niiden avulla sekä kuluttajat että yritykset voivat vertailla eri toimijoita. EPSI Rating toimii Pohjoismaiden ja Baltian lisäksi Keski-Euroopassa ja Iso-Britanniassa.

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.