

## Handelsbankenilla tyytyväisimmät yritysasiakkaat

Handelsbanken menestyi jälleen erinomaisesti pankkien asiakastyytyväisyystutkimuksessa, jonka EPSI Rating julkaisi tänään. Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle.

Tutkimuksen mukaan Handelsbankenilla on Suomen tyytyväisimmät yritysasiakkaat. Yksityisasiakastutkimuksessa Handelsbanken sijoittui kolmanneksi.

### **Asiakastyytyväisyys kasvoi viime vuodesta**

Handelsbanken oli ainoa pankki, joka onnistui nostamaan yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä vuoteen 2017 verrattuna. Pankki keräsi yritysasiakkailtaan 79,1 indekspistettä alan keskiarvon ollessa 72,7. Yksityisasiakkailta indekspisteitä kertyi 80,1, joka on reilusti parempi kuin alan keskiarvo 74,4.

Yleisesti ottaen pankkialan yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys on tänä vuonna laskenut, ja suurimpana syynä siihen näyttää olevan palvelulaadun heikkeneminen. Erot pankkien välillä syntyvät tavoitettavuudessa. Tavoitettavuuden lisäksi asiakkaat toivovat pankeilta aloitteellisuutta.

”Tutkimus kertoo, että hyvä huolenpito asiakkaista vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen kaikkein eniten. Meille tämä on iloinen uutinen, koska pankkimme toimintatapa perustuu juuri henkilökohtaiseen palveluun ja matalaan organisaatioon”, kertoo Handelsbanken Suomen johtaja **Nina Arkilahti**.

### **Asiakkaat arvostavat tavoitettavuutta**

”Yritysasiakkaamme arvostavat erityisesti hyvää tavoitettavuutta. Tavoitteenamme on tarjota markkinoiden parhaat asiantuntijapalvelut, ja tässä olemme selvästi onnistuneet yritysasiakkaiden osalta. Myös kansainvälisen verkostomme kattavat palvelut saavat kiitosta”, Arkilahti toteaa.

”Tavoitettavuus on luonnollisesti tärkeää myös yksityisasiakkaille. Jokaisella asiakkaallamme on henkilökohtainen asiakasvastaava ja hänelle suora puhelinnumero. Tapaamiset onnistuvat konttoreissamme lyhyelläkin varoitusajalla. Osaava ja proaktiivinen henkilökohtainen palvelu saakin kiitosta”, Arkilahti kertoo.

”Kiitämme lämpimästi asiakkaitamme hyvistä arvosanoista ja jatkamme palvelumme kehittämistä hyvillä mielin edelleen”, Arkilahti jatkaa.

Lisätiedot:

Nina Arkilahti, maajohtaja, Handelsbanken Suomi  
Puh. +358 10 444 2700

Pirjetta Soikkeli, viestintäjohtaja, Handelsbanken Suomi  
Puh. +358 10 444 2787