

Handelsbankenilla tyytyväisimmät yritysasiakkaat

Handelsbanken menestyi jälleen erinomaisesti pankkien asiakastyytyväisyystutkimuksessa, jonka EPSI Rating julkaisi tänään.

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

Tutkimuksessa selvitetään toimialan yhtiöiden imagoa, asiakkaiden odotuksia, tuote- ja palvelulaatua sekä vastinetta rahalle.

Asiakastyytyväisyys kasvoi viime vuodesta

Handelsbanken onnistui nostamaan asiakastyytyväisyyttä vuoteen 2018 verrattuna. Pankki keräsi yritysasiakkailtaan 80,0 indeksipistettä alan keskiarvon ollessa 72,2. Myös yksityisasiakkailta Handelsbanken sai 81,2 indeksipistettä, mikä on reilusti enemmän kuin alan keskiarvo 73,6.

Tutkimuksen mukaan asiakkaat, joilla on suora yhteys pankkiin, ovat myös tyytyväisimpiä palveluihinsa.

”Meille tämä on iloinen uutinen, koska pankkimme toimintatapa perustuu juuri henkilökohtaiseen palveluun ja matalaan organisaatioon”, toteaa Handelsbanken Suomen johtaja **Nina Arkilahti**.

”Kiitämme lämpimästi asiakkaitamme hyvistä arvioista ja jatkamme palvelumme kehittämistä hyvillä mielin edelleen”, hän iloitsee.

Asiakkaat arvostavat tavoitettavuutta

”Yritysasiakkaamme arvostavat etenkin hyvää tavoitettavuutta. Olemme kehittäneet tänä vuonna erityisesti Family Office -palveluamme, jossa yrittäjä saa kaikki tarvitsemansa pankkipalvelut – niin yrityksensä kuin henkilökohtaisiinkin tarpeisiinsa – yhden yhteyshenkilön kautta”, Arkilahti toteaa.

”Tavoitteenamme on tarjota markkinoiden parhaat asiantuntijapalvelut, ja tässä olemme selvästi onnistuneet”, Arkilahti jatkaa.

”Tavoitettavuus on luonnollisesti tärkeää kaikille asiakkaillemme. Jokaisella asiakkaallamme on oma yhteyshenkilö ja hänelle suora puhelinnumero. Osaava ja henkilökohtainen palvelu saakin kiitosta”, Arkilahti kertoo.

Lisätiedot:

Nina Arkilahti, maajohtaja, Handelsbanken Suomi

Puh. +358 10 444 2700

Pirjetta Soikkeli, viestintäjohtaja, Handelsbanken Suomi

Puh. +358 10 444 2787

Handelsbanken on pohjoismainen, kansainvälisesti toimiva pankkikonserni. Pankilla on toimintaa eri puolilla maailmaa ja sen palveluksessa on yli 12 000 henkilöä. Pankki tunnetaan vahvasta yrityskulttuuristaan ja asiakaskeskeisestä, joustavasta palvelustaan. Jo vuosien ajan Handelsbanken on ollut laajan asiakastyytyväisyysvertailun kärjessä sekä Suomessa että muissa Pohjoismaissa (EPSI Rating). Handelsbanken on perustettu Tukholmassa vuonna 1871, ja Handelsbankenin osake on vanhin Tukholman pörsissä listattu osake. Suomessa Handelsbanken on toiminut vuodesta 1985.

Handelsbanken Suomen konttoriliiketoimintaan kuuluu 36 pankkikonttoria, pääkonttoritoiminnot, varainhoitopalvelut ja Handelsbanken Rahoitus Oyj. Suomen Handelsbankenilla on lisäksi investointipankki Handelsbanken Capital Markets, johon kuuluvat henkivakuutusyhtiö Handelsbanken Liv sekä riskinhallinta-, arvopaperikauppa- ja pääomamarkkinatoiminnot. Arvopapereiden säilytyksestä vastaa Handelsbanken Securities Services. Handelsbanken työllistää Suomessa yhteensä noin 600 henkilöä.