

Lehdistötiedote 3.10.2011 julkaistavissa kello 6.00

POP Pankki jo kolmessa eri tutkimuksessa Suomen paras

EPSI RATING 2011 TODISTI SEN JÄLLEEN: POP PANKIN ASIAKKAAT TYYTYVÄISIMPIÄ

POP Pankki on määrittänyt tavoitteekseen, että palvelemme asiakkaita pankeista parhaiten niin verkossa kuin konttorillakin. On hienoa huomata, kuinka tämä POP Pankin henkilöstön määrätietoinen työ asiakaspalvelun kehittämiseksi tuottaa tulosta, POP Pankkiliiton toimitusjohtaja Heikki Suutala sanoo.

Asiakkaat valitsivat POP Pankin EPSI Ratingin Asiakastyytyväisyys 2011 -tutkimuksessa parhaaksi pankiksi Suomessa. POP Pankki on saanut kiitosta palvelustaan myös Taloustutkimuksen tekemässä Kansallinen asiakaspalvelututkimuksessa, jossa se on palkittu jo yhdeksän kertaa peräkkäin parhaasta palvelusta. POP Pankilla on hallussaan myös tutkimuksen tuorein ykkössija. Lisäksi POP Pankki rankattiin pankeista ykköseksi tänä vuonna Asiakkuusmarkkinointiliiton ja konsulttitoimisto Avauksen toteuttamassa Asiakkuusindeksi 2011 -tutkimuksessa, jossa muun muassa kysyttiin asiakkaitten halukkuutta suositella pankkia.

- Nykyaikainen asiakkaan kokonaistaloutta koskeva pankki- ja finanssipalvelu sekä neuvonta edellyttää, että henkilöstöllä on aikaa palvella asiakkaita henkilökohtaisesti. POP Pankilla on asiakaspalveluhenkilöstöä selkeästi isoja kilpailijoitaan enemmän. Kun asiakkaalle on aikaa ja hänet tunnetaan, saa hän käyttöönsä juuri hänen tarpeitaan vastaavat palvelut, Suutala sanoo.

Suutala uskoo, että kotimaisuus ja osuustoiminnallinen yritysmuoto antavat etumatkaa POP Pankille etenkin nyt, kun maailmanlaajuinen talous on jälleen myllerryksen kourissa.

- Jäsentemme omistamina paikallisina pankeina päätöksentekomme on lähellä asiakasta. Meillä asioita tarkastellaan monista keskusjohtoista pankeista poiketen yksilön näkökulmasta, eikä pelkää maailman talouden tai koko valtakunnan tasolla, Suutala pohtii.

Suutalan mukaan myös pankkien vakavaraisuus kiinnostaa nyt asiakkaita.

- Pääkilpailijoitamme vahvempi vakavaraisuus ja maksuvalmiusasema on tässä taloustilanteessa meille merkittävä kilpailuetu. Osuuskuntana tehtävänä on huolehtia asiakkaidemme asioista niin hyvinä kuin huonoinakin aikoina. Asiakkaamme tietävät, että emme ole tavoittelemassa pikavoittoja tai omistajan voiton maksimointia. Vuosikymmenten varrella kehittyntä varallisuutta käytetään toiminnan kehittämiseen ja asiakkaiden pankkipalvelun turvaamiseen kaikkina aikoina, Suutala tähdentää.

POP Pankki -ryhmä ilmoitti vuoden alussa, että se investoi tulevaisuuteen perustamalla uuden vahinkovakuutusyhtiön. Toimilupahakemus on vastikään jätetty Finanssivalvonnalle. POP Vakuutus aikoo haastaa Suomen perinteiset vakuutusmarkkinat kustannustehokkuudella sekä helpokäyttöisillä sähköisillä palveluilla. Toiminta käynnistyy vuoden 2012 aikana.

- Vakuutusala on leimannut vaikeaselkoisuus. Näimme selkeän tarpeen helposti ymmärrettäville vakuutuspalveluille, joita asiakas voi hallita itse verkon tai muiden

POP Pankki

sähköisten palvelukanavien kautta. Tavoitteenamme on, että myös POP Vakuutus tunnettaisiin tulevaisuudessa alan parhaana asiakaspalvelijana, Suutala visioi.

POP Pankki -ryhmä otti nykyisen nimensä käyttöön keväällä 2011. Aiemmin se tunnettiin nimellä Paikallisosuuspankit.

Lisätietoja:

POP Pankkiliitto

toimitusjohtaja Heikki Suutala, puh. 0500 661 431, heikki.suutala@poppankki.fi

POP Pankki -ryhmään kuuluu 38 eri puolilla Suomea toimivaa, päätöksenteossaan itsenäistä ja riippumatonta POP Pankkia. POP Pankki -ryhmä on kasvanut voimakkaasti viime vuosien aikana. Kymmenen viime vuoden aikana on perustettu noin 60 uutta konttoria kasvupaikkakunnille ja maakuntakeskuksiin. POP Pankki -ryhmä on taloudeltaan vahva ja Suomen vakavaraisimpia pankkiryhmiä.