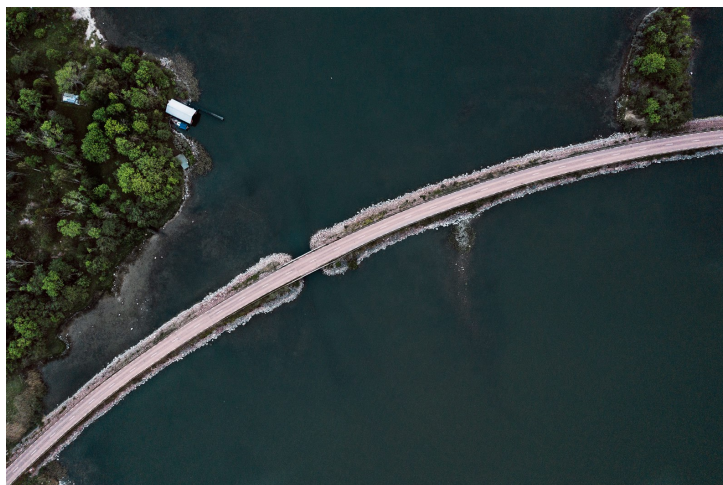


## Korkean asiakastyytyväisyyden resepti

06.11.2020



Me uskomme henkilökohtaiseen palveluun, ja haluamme tarjota asiakkaillemme parhaan mahdollisen palvelun. Kuluvan vuoden, Ålandsbankenin 101:en toimintavuoden aikana, olemme joutuneet tarkastelemaan asioita hieman uudesta näkökulmasta. Osittain kohdataksemme asiakkaamme digitaalisissa tapaamisissa, osittain varmistaaksemme asiakkaidemme ja henkilökuntamme terveyden tapaamisissa konttoreissamme. Vaikka emme ole tavanneet kaikkia asiakkaitamme yhtä usein kuin mihin olemme tottuneet, on yhteys asiakkaisiimme ollut tiivis ja tavoitettavuus hyvä.

Kantar Sifo Prosperan 3. marraskuuta julkaistun "Private Banking 2020 Finland" -tutkimuksen mukaan Ålandsbankenin Private Banking sijoittui ensimmäiseksi kategorioissa henkilökohtainen yhteys, palvelualltius ja jatkuva neuvonanto. Lisäksi tavoitettavuutemme koronakriisin aikana ylsi kilpailijoihin verrattuna kärkeen.

Vastuullisuusarvosanamme ovat myös erittäin hyvät ja saimme parhaan sijoituksen kategoriassa eettiset normit. Tämä on luonteva seuraus menestyksekkäästä vastuullisuustyöstämme, josta olemme hyvin ylpeitä. Varallisuuden suunnittelun asiantuntemuksemme, mukaan lukien perhejuridiikka ja sukupolvenvaihdokset, korostui myös tutkimuksessa, jossa ylsimme kyseisten luokkien kärkisijoille.

Asiakassuhteemme ovat meille kaikki kaikessa. Varallisuuden hoitaminen parhaalla mahdollisella tavalla vaatii kokonaisvaltaista näkemystä ja asiakkaan tilanteen syvää ymmärrystä, mikä pohjautuu juuri pitkiin asiakassuhteisiimme. Tarjoamme asiakkaillemme asiantuntijatiimin, joka räätälöi varainhoidosta ja varallisuuden suunnittelusta muodostuvan kokonaisuuden asiakkaiden tarpeiden mukaan. Lisäksi Ålandsbanken poikkeaa muista perinteisistä varainhoitajista siinä, että tarjoamme pankkina asiakkaallemme tarvittaessa myös rahoitusta.

## Kestävän kehityksen arvot ovat tärkeä osa koko sijoitustoimintaamme

Vastuullisuus on keskeinen osa Ålandsbankenin toimintaa. Olemme allekirjoittaneet YK:n vastuullisen

pankkitoiminnan periaatteet ja YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet, jotka yhdessä vastuullisen luotonannon, sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun kanssa muodostavat pankin kestäväen kehityksen strategian.

Vastuullisten sijoitusten kysyntä kasvaa ja asiakkaamme keskittyvät yhä enemmän vastuullisuuteen sijoituksia valitessaan. Olemme iloksemme voineet vastata tähän kysyntään kahden Joutsenmerkityn rahastomme myötä, korkorahasto Ålandsbanken Green Bond ESG ja osakerahasto Ålandsbanken Maailma Osake.

[Ovatko tuotto ja kestävä kehitys sitten yhdistettävissä? Tästä aiheesta voit lukea lisää blogikirjoituksestamme tästä](#)