

# Täysin paperiton luottopalvelu vasta alkusoittoa

**SUOMALAISESSA FINANSSITEKNOLOGIAYHTIÖ EUROLOAN GROUPISSA HALUTAAN TULEVAISUUDESSA KEHITTÄÄ MYÖS PANKKIALAÄ: JO NYT EUROLOANILTA SAA HENKILÖKOHTAISTA PUHELINPALVELUA VAIKKA KESKELLÄ SUNNUNTAIYÖTÄ.**

**E**uroloanilla vallitseva tekemisen henki on helposti aistittavissa: kun on lähdetty uudistamaan alaa, tehdään se samalla perusteellisesti.

Euroloan Groupin toimitusjohtaja **Samuli Korpiselä** on pitkän linjan pankkitaustaa ja hän haluaa laajentaa Euroloanin toimintaa luotto- ja lainapalveluista laajempiin pankkipalveluihin: ”Tutkimme parhaillaan täyden pankkitoimiluvan hakemisen mahdollisuutta”.

**ASIAKAS OIKEASTI KINGI?** Euroloan mittaa säännöllisesti asiakas-tyytyväisyyttä ja sen asiakaskokemus on kehittynyt vuosittain kaksinumeroisin prosenttiluvuin.

Asiakkaan tyytyväisyyttä ei saavuteta pelkästään sillä, että yritys panostaa toimintojen kehittämiseen. ”Meillä on huippu henkilökunta, jonka tyytyväisyys heijastuu asiakkaisiin. Tällä hetkellä Euroloanin asiakaspalvelun asiakaskokemus on jo kivunnut lähelle eurooppalaisten yritysten kärkeä ja panostamme edelleen vahvasti sen parantamiseen”, toteaa asiakaskokemusjohtaja **Petra Mengelt**.

”Meillä on kirjattu tuoreeseen viisivuotisstrategiaan, että sunnuntai-iltana työntekijästämme pitää tuntua hyvältä ajatus maanantaiaamun töihin lähdöstä”, Korpinen konkretisoi.

**”HALUAMME, ETTÄ PARHAAT ASIAKASPALVELU- JA IT-OSAAJAT VIIHTYVÄT MEILLÄ”** Euroloanin tietojärjestelmät on kehitetty talon sisällä. ”Olemme saaneet joukkoomme erittäin osaavia ammattilaisia ja pystyneet luomaan tänne hyvän ”garage”-hengen, yhteisen tekemisen meiningin. Tämän tilanteen säilyttäminen on jatkossakin tärkeintä”, Korpinen painottaa.

”Meillä on hyvin kansainvälistä porukkaa täällä töissä”, Mengelt toteaa. Korpinen nyökkää: ”Kasvuvauhti on päällä ja henkilöstöä pyritään lisäämään jopa 50 % tänä vuonna. Puolet työntekijöistämme kirjoittavat täällä koodia. Kannustimena työssä viihtymiseen on yrittäjähenkisyys sekä optio-ohjelma”.

*”Asiakas-  
kokemuksen  
filis ja  
lopputulos  
ratkaisevat.”*

*”Sunnuntai-  
iltana työn-  
tekijämme  
pitää tuntoa iloa  
maanantaiaamun  
töihin lähdöstä.”*

KUVA: SINI PENNANEN

”Meillä päätöksentekoporraskin ”pääsee oikeasti hommiin” ja johtajat esimerkiksi vierailevat säännöllisesti asiakaspalvelu-yksikössämme. Siellä vallitsee aito auttamisen halu ja palvelutilanteeseen saa tuoda esiin omaa persoonaansa. Onnistumisia juhlietaan näyttävästi koko porukan voimin. Vastaavasti tässä talossa saa myös epäonnistua, sillä juuri virheistä oppii parhaiten”, useita vuosia Yhdysvalloissa lento-teollisuudessa työskennellyt Mengelt listaa lisää viihtyvyystekijöitä.

**TÄHTÄIMESSÄ ASEMA ALAN PARHAANA DIGITAALISENA PANKKINA** Euroloanin filosofian mukaan ”Average Joe”-asiakkaan pitää pystyä hoitamaan asiansa yhdellä puhelinoitolla, sähköpostilla

tai chat -sessiolla – silloin kun hänelle sopii. ”Haluamme rikkoa rajoja olemalla auki totutun pankkiajan ulkopuolella”, Korpinen toteaa.

”Peräti 79 % asiakkaistamme arvioi saamansa palvelun laadun 8-10, asteikolla 0-10”, Mengelt kertoo ja muistuttaa samalla, että yrityksellä ei ole yhtään fyysistä palvelukonttoria.

Näin on tarkoitus olla myös jatkossa. ”Koska emme tapaa asiakasta kasvokkain, digital customer experience on jatkuvan kehityksen alla. Pankkiuskollisuutta ei milleniaalien keskuudessa juuri tunneta, joten tulevaisuuden pankkimenestyjän on hallittava todella hyvin digitaalinen palvelu, turvallisuutta unohtamatta”, Korpinen muistuttaa.

Korpinen kertoo avoimesti Avainlipputunnuksen saaneen Euroloa-

nin tulevaisuuden vision. ”Olemme suositteluin online-pankki Euroopassa asiakkaille, työntekijöille ja sijoittajille. Asiakkaamme saa aina parhaan mahdollisen diilin vaivattomasti, parhaan palvelun tuloksena.”