

Bank

För andra året publiceras SKI:s Hållbarhetsindex för bankbranschen. Detta index fångar kunders upplevelser av bankernas hållbarhetsarbete, dvs om konsumenter, företag och organisationer anser att bankbranschen tar samhällsansvar socialt, miljömässigt och ekonomiskt.

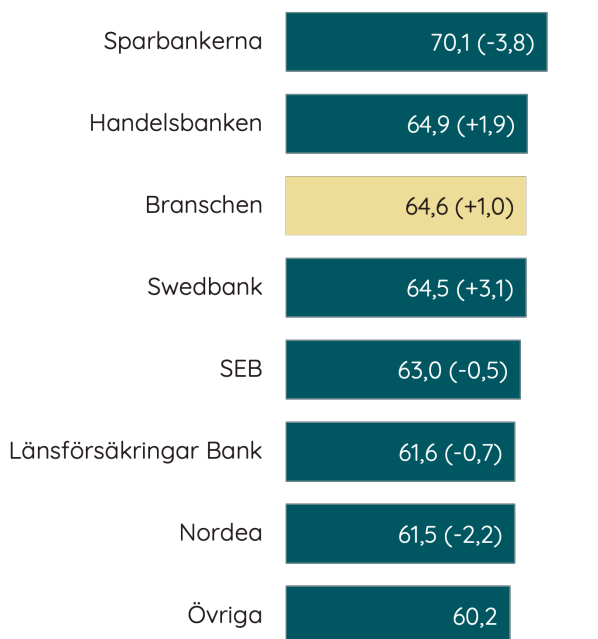
Bankerna når inte ut till kunderna

Årets hållbarhetsmätning visar en marginell förbättring av branschbetyget hos företagskunder samt en minskning i betyg för privatkunder jämfört med föregående år. Mätningen visar också att kommunikationen om branschens olika hållbarhetsinitiativ inte når ut till kunderna i tillräcklig omfattning – endast 9% av privatkunderna och 28% av företagskunderna säger sig ha god kännedom om sin banks hållbarhetsarbete. Här har branschen som helhet stor förbättringspotential.

Företagskunderna betygsätter sina banker högre än vad privatkunderna generellt gör. En marginell förbättring har skett inom företagssegmentet. Privatkunderna värderar Länsförsäkringar Banks hållbarhetsarbete högst. Lokal närvaro, decentraliserat beslutsfattande och investeringar i lokalsamhället uppskattas. Liknande argument gäller Sparbankerna som rankas på andra plats av sina privatkunder och liksom i fjol rankas högst av företagskunderna.

Resultat – Företag

Hållbarhetsindex 0 -100



Hållbarhetskommunikation en utmaning

För att en kund ska kunna ta ställning till hur hållbar banken är krävs att relevant information gällande bankens hållbarhetsarbete görs tillgänglig. Detta kan uppfattas som självklart, men gemensamt i samtliga av årets SKI-studier är att så inte är fallet – kunden känner sig ofta oinformerad. Den generella bankkunden är dessutom inte heller insatt i eller särskilt intresserad av bankernas olika rapporteringsregelverk och begrepp gällande hållbar utveckling. Här krävs förenkling och transparens.

Årets mätning visar att 28% av branschens företagskundersamt endast 9% av privatkunderna säger sig ha god kännedom om sin banks hållbarhetsarbete. Det kan knappas kallas godkänt i en tid då hållbar utveckling, miljöhänsyn och samhällsansvar står högt upp på många agendor.

På frågan om hur bra banken kommunicerar kring hållbarhet svarar blott 22% av privatkunderna att banken kommunicerar bra eller mycket bra. Motsvarande siffra för företagssegmentet är 41%. En djupdykning bland bankbranschens privatkunder, visar dessutom att endast var tredje privatkund har högt förtroende för bankens hållbarhetskommunikation, samt att 15% anger att de har lågt till mycket lågt förtroende för denna kommunikation. Konkretion, ärlighet och tydlighet kring de hållbarhetsinitiativ som görs efterfrågas.

”Min bank kommunicerar bra eller mycket bra kring hållbarhet”

22%

Privat

41%

Företag

En anledning till skillnaderna mellan privat och företagskunder kan också kopplas till lagkrav på utökad hållbarhetsrapportering samt olika upphandlingsregelverk och leverantörsgrensningar som berör företag och organisationer.

Allt är viktigt, men inte prioriterat

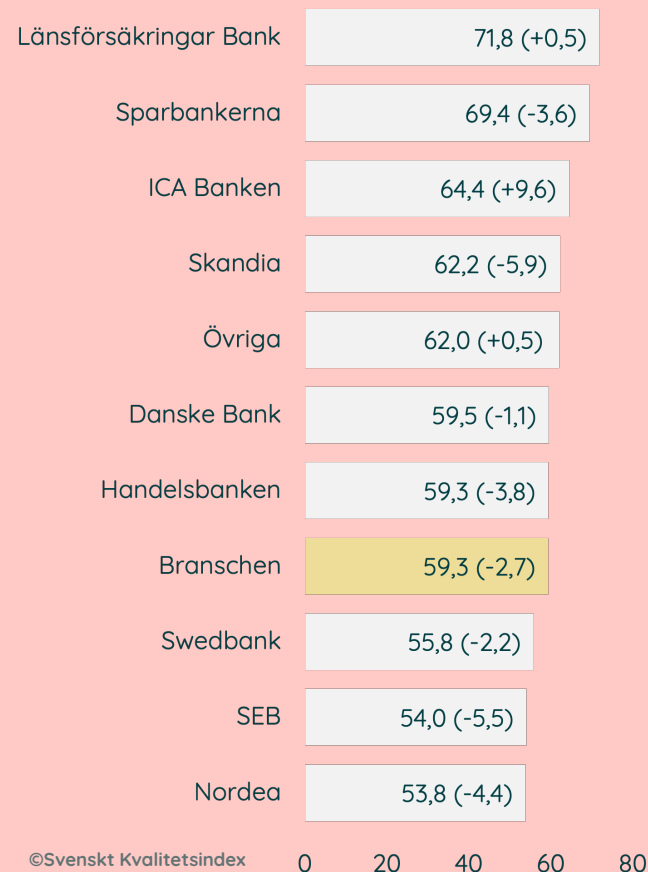
När det kommer till bedömningen av olika hållbarhetsperspektiv är alla frågor viktiga för bankkunden. På branschnivå är det främst miljömässiga faktorer som lyfts fram, t ex utbudet av gröna produkter samt bankens generella miljöpåverkan. Miljö och klimat har tidigare varit "top-of-mind" när kunder ska relatera till ordet hållbarhet, men frågor som handlar om etiska riktlinjer, ansvarstagande gällande investeringar och finansiell stabilitet får högre betyg av bankkunderna. Dessa aspekter kan dock betraktas som hygienfaktorer och är ingen stark drivkraft bakom hållbarhetsbetygen i kundens ögon. Fortsatt är upplevelsen av närhet, lokal förankring och samhällsansvar det som avgör årets ranking. Här har Länsförsäkringar, Sparbankerna och i någon mån Handelsbanken en särställning, i synnerhet utanför landets storstäder.

Mer om hållbarhet i bankbranschen?

Vill du lära dig mer, boka en skraddarsydd presentation eller kanske genomföra en fördjupad studie kring just er banks hållbarhetsarbete? **Kontakta oss!**

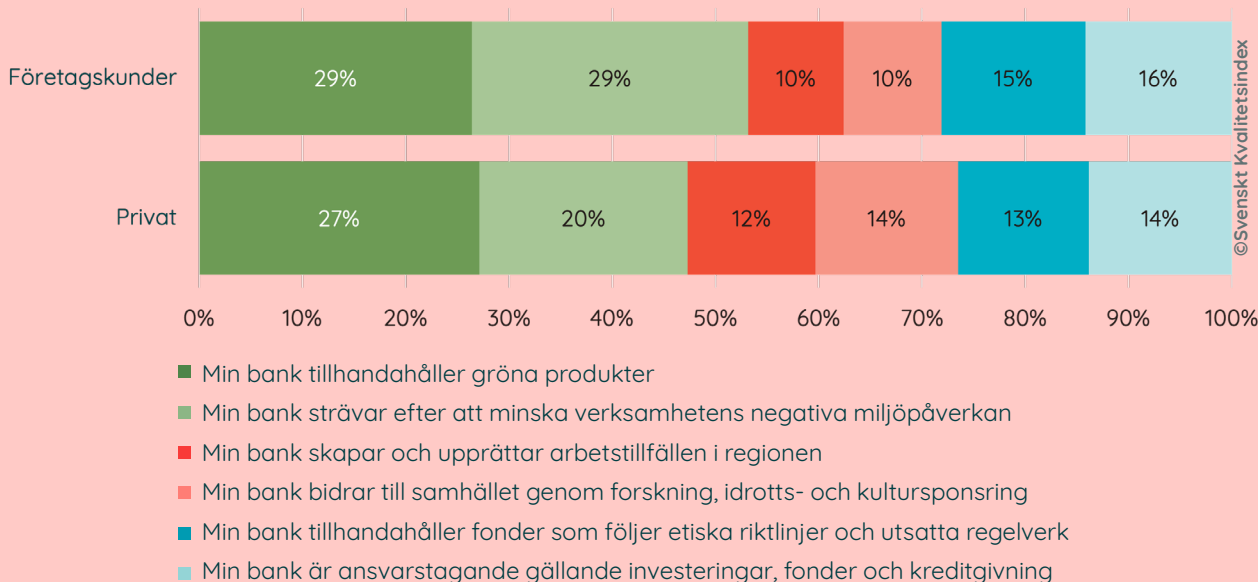
Resultat - Privat

Hållbarhetsindex 0 -100



Relativ påverkan

Relativ påverkan på Hållbarhetsindex vid en ökning av en enhet inom varje fråga.



Ansvariga för studien



Love Westin
Analyschef

love.westin@kvalitetsindex.se
070 339 87 17



Isabel Simon
Analytiker

isabel.simon@kvalitetsindex.se
076 813 91 15