



#### FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► [johan.parmler@kvalitetsindex.se](mailto:johan.parmler@kvalitetsindex.se)

► 073-151 75 98

2024-09-19

# Bankkunder mer upplysta – hållbarhet allt viktigare

För tredje året publiceras SKI:s Hållbarhetsindex som fångar kunders upplevelse av bankbranschens hållbarhetsarbete. I årets studie noteras en ökande trend av hållbarhetens och samhällsansvarets betydelse, särskilt inom vissa kundsegment. För stora företag har bankens hållbarhetsprofil växande betydelse, liksom för aktiva kunder med flera engagemang hos sin bank.

SKI:s hållbarhetsindex är baserat på kundernas upplevelser och inte på externa utvärderingar av olika aktörers policys, åtgärder eller rapportering. Noterbart för året är att kännedomen markant har förbättrats bland privatkunderna.

”I år noteras särskilt att allt fler kunder kan ge sin bank ett hållbarhetsbetyg, i stället för att som tidigare år svara vet ej”, konstaterar Love Westin, Analyschef på SKI och hållbarhetsforskare på Mälardalens universitet.

Ordet hållbarhet kan dock uppfattas olika från person till person. För branschen är det viktigt att tydligt och konkret kommunicera vilka hållbarhetsinitiativ som faktiskt genomförs, men även vad som inte ingår i hållbarhetsarbetet. Banker måste våga kommunicera tydligare kring sina hållbarhetsval. 4 av 10 företagskunder anser sig ha högt förtroende för sin banks hållbarhetsinformation. Motsvarande siffra för privatkunderna är 2 av 10. Samtidigt uppger 2 av 10 företagskunder samt 4 av 10 privatkunder att de inte mottagit någon hållbarhetsinformation alls.

”Förtroendet för kommunikationen kring olika hållbarhetsinitiativ kan förbättras avsevärt, och här behöver bankerna tydliggöra vad de själva avser med begreppet hållbarhet”, fortsätter Love Westin.

En annan skillnad mellan privat och företagskunder kan också kopplas till lagkrav på utökad hållbarhetsrapportering samt olika upphandlingsregelverk och leverantörsgranskningar. Detta är särskilt framträdande hos stora företag där begreppet hållbarhet ofta blir synonymt med utvärdering och rapportering.

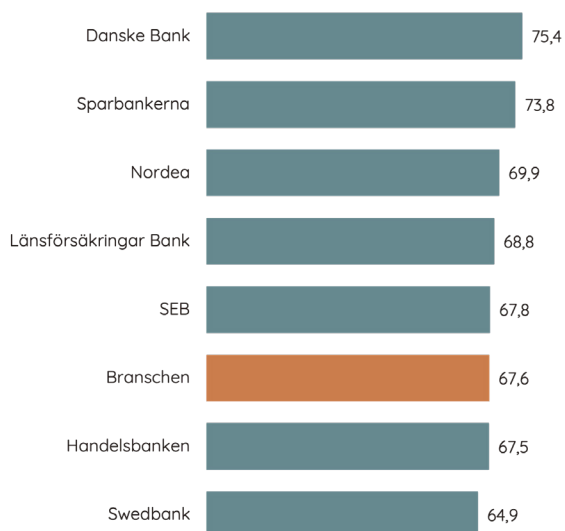
Årets ranking visar att den lokala anknytningen är fortsatt viktig för privatkunderna. Sparbankerna och Länsförsäkringar får högst betyg. Även om begreppet hållbarhet kan ha olika betydelse, är betygen relativt jämnt fördelade mellan olika åldersgrupper, förutom bland de yngsta kunderna som tenderar att både vara mer informerade och ge sin bank högre betyg. Större skillnader återfinns också kopplat till kundens engagemang. Ett större bankengagemang, dvs fler produkter och kontakter, leder till att både privat- och företagskunderna är mera insatta i hållbarhetsarbetet.

På företagssidan återfinns både Nordea och Danske Bank för första gången bland aktörerna med högst betyg, tillsammans med Sparbankerna. De stora bankerna får generellt goda omdömen från sina största kunder, medan mindre företag ofta har lägre kännedom om hållbarhetsarbetet och uttrycker ett större krav på förbättringar.

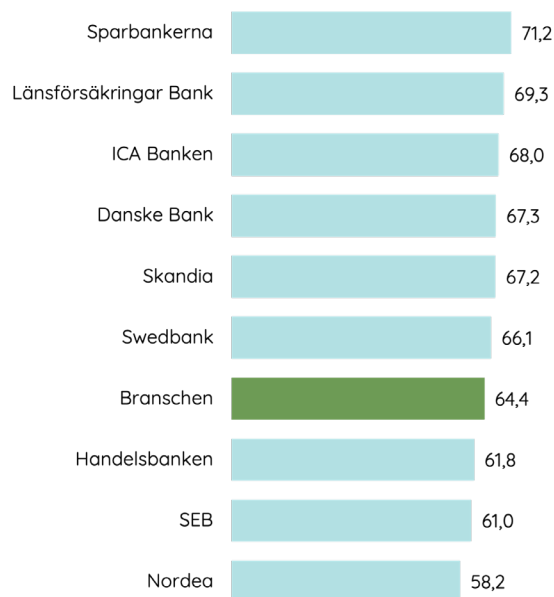
”Hållbarhet håller på att bli en nyckelfaktor i hur svenska bankkunder väljer och värderar sina banker. Engagerade kunder efterfrågar banker som inte bara levererar traditionella finansiella tjänster, utan även tar en ledande roll i omställningen mot en mer hållbar framtid”, avslutar Love Westin.

För resultat, se nästa sida. ----->

## SKI Hållbarhetsindex Bank 2024 Företagskunder



## SKI Hållbarhetsindex Bank 2024 Privatkunder



### Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom bankbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under augusti månad 2024. Totalt samlades det in 15 472 intervjuer för privatmarknaden och 7 748 intervjuer för företagsmarknaden.