



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX
 > johan.parmler@kvalitetsindex.se
 > 073-151 75 98

2024-11-07

Hållbarhet – en stor del av kundupplevelsen inom försäkringsbranschen

Enligt Svenskt Kvalitetsindex (SKI) blir hållbarhet en allt viktigare fråga inom kundupplevelsen. SKI:s senaste branschmätningar visar att de aktörer som anses ta sitt hållbarhetsansvar på allvar också har nöjdare och lojalare kunder. Kunderna ställer idag krav på att deras försäkringsbolag tar ansvar för hållbarhetsfrågor, vilket gör detta till en del av kundupplevelsen inom branschen.

SKI Hållbarhetsindex – vad säger kunderna?

Årets resultat från SKI Hållbarhetsindex för försäkringsbranschen baseras på ett samlat index där kunder har fått betygsätta hur hållbara de upplever sina försäkringsbolag. För privatkunder redovisas ett sammanvägt snitt för sak- och fordonsförsäkring, medan på företagssidan redovisas segmenten separat.

Kännedom och kommunikation – bättre hos företagskunder

Företagskunder har även i år generellt högre kännedom samt anser att deras aktörer är bättre på att kommunicera kring hållbarhetsfrågan.

”Nya regelverk och leverantörskrav bidrar ofta till att företagskunderna är mer insatta i hållbarhetsarbetet hos sina försäkringsleverantörer,” säger Love Westin, analyschef på SKI. ”Kännedom och kommunikation ger generellt sett ett högre betyg för det totala hållbarhetsarbetet och ses som en konkurrensfördel inom segmentet. Privatkunder söker däremot inte lika aktivt efter information utan förväntar sig i stället att aktören tar sitt ansvar. Dessa förväntningar måste dock mötas, och informationen tillgängliggöras på ett transparent och enkelt sätt.”

Nedan och på nästa sida framgår hur kunderna betygsatt hållbarhetsarbetet inom försäkringsbranschens olika segment.

Hållbarhetsindex sak- och fordonsförsäkring privatkunder 2024



Hållbarhetsindex sakförsäkring företag 2024



Hållbarhetsindex pensionssparande privat 2024



Hållbarhetsindex tjänstepension företag 2024



Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom försäkringsbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under oktober månad. Totalt samlades det in 6 322 intervjuer.