



FÖR MER INFORMATION

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

2025-01-27

Svenskt Kvalitetsindex lanserar ny studie för Private Banking

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har sedan 1989 mätt och analyserat kundnöjdhet inom den svenska banksektorn. Nu tar vi ytterligare ett steg för att fördjupa vår analys genom att inkludera ett nytt segment: Private Banking-kunder.

“Vi har fått förfrågningar från marknaden om att mäta kundnöjdheten inom Private Banking,” säger Johan Parmler, vd för Svenskt Kvalitetsindex. “Därför är vi glada att kunna presentera vår första omfattande analys av dessa kunder. De ställer höga krav på personlig service, skraddarsydda finansiella lösningar och en hög grad av professionalitet och diskretion. Studien blir därför ett värdefullt tillskott till våra undersökningar kring banksektorns kundnöjdhet.”

Resultat och insikter

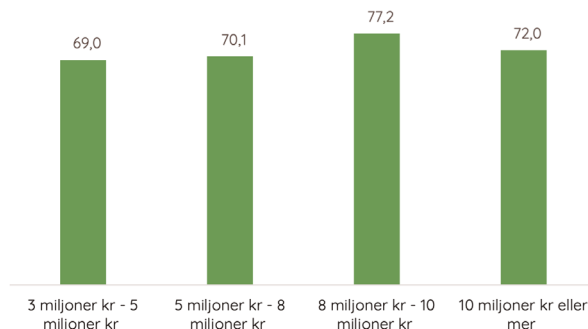
Private Banking-kunder i Sverige ger i genomsnitt ett kundnöjdhetsbetyg på 71,1, vilket indikerar en hög nöjdhet och nivån ligger något över det genomsnittliga betyget på 69,0 för bankernas privatkunder enligt vår senaste mätning.

Kundnöjdhet



“I de senaste årens analys av bankkunder har vi sett att kunder med större engagemang och mer komplexa behov generellt sett är mer nöjda,” säger Johan Parmler. “Samtidigt så är det också en kundgrupp som ställer höga krav. Den här första studien av Private Banking-kunder indikerar att aktörerna lever upp till kraven väl även om utfallet för enskilda aktörer varierar. På samma sätt så ser vi att resultaten skiljer sig åt över volymen på de investerbare tillgångarna.”

Kundnöjdhet uppdelat utifrån disponibel förmögenhet



Studien ger en djupgående bild av kundnöjdheten inom Private Banking. Precis som i våra övriga branschstudier använder vi en modell för att identifiera drivkrafter som förklarar vad som påverkar kundnöjdheten. Studien ger svar på hur leverantörer presterar kring:

- Kundfokus
- Bekvämlighet
- Rådgivning och rapportering
- Förväntningar
- Värde för pengarna

Dessa faktorer är avgörande för att förstå hur väl man möter kundernas behov och hur man skapar långsiktiga relationer. Utöver dessa drivkrafter belyser studien även viktiga ämnen som digitalisering, hållbarhet samt kontakt och relation.

Vidare insikter och trender

Förutom att mäta kundnöjdheten inom Private Banking fortsätter SKI att analysera trender och skillnader inom andra banktjänster såsom sparande och lån.

Not om studien

Studien genomfördes under november till december 2024 och bygger på 618 intervjuer med Private Banking-kunder som har en disponibel förmögenhet på minst 3 miljoner kronor. Motsvarande studie har även genomförts i Danmark.