



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-09-18

Bankerna når inte fram med sin hållbarhetsinformation

Svenskt Kvalitetsindex senaste mätning visar att bankernas hållbarhetsarbete rymmer både utmaningar och stora möjligheter. Årets SKI Hållbarhetsindex lyfter fram ett tydligt informationsgap: kunderna vill ha mer relevant och tydlig information än de får i dag.

"Kopplingen mellan kundnöjdhet och hållbarhet är tydlig. Hållbarhetsarbetet är en integrerad del av kundupplevelsen, men bankerna lyckas inte alltid nå ut med sitt budskap", säger Love Westin, analyschef och hållbarhetsforskare på Svenskt Kvalitetsindex.

Engagerade kunder mest nöjda men en stor grupp känner sig förbisedda

I år har SKI för första gången gått bortom medelvärdena och även undersökt kundernas olika åsikter om bankernas hållbarhetsinformation, något som tydligt visar att många efterfrågar mer än de får.

SKI Bank 2025 visar tydligt att kundernas syn på bankernas hållbarhetsarbete hänger ihop med vilken information de får. Ju mer relevant information, desto högre betyg. Och tvärtom.

De kunder som både vill ha och har fått information, ger höga betyg. De utgör dock en liten andel: 9 procent av privatkunderna och 17 procent av företagskunderna. Även de kunder som tagit emot information men inte efterfrågar mer ger godkänt betyg. De här två kundgrupperna tenderar att ha en aktiv relation till sin bank.

Störst potential finns bland de kunder som vill veta mer men upplever att de inte fått någon information. Denna grupp är stor (28 procent av privatkunderna och

22 procent av företagskunderna) men ger betydligt lägre betyg, ofta under godkänt.

Lägst betyg ger de som varken vill ha eller har fått information. Denna grupp kännetecknas av ett passivt bankengagemang och efterfrågar i högre grad kontakt kring grundläggande banktjänster.

Kommunikation avgörande för förtroendet

"Resultaten visar att bankerna behöver bli bättre på att nå ut med sitt hållbarhetsarbete och kommunicera på ett sätt som kunderna förstår. Det handlar både om att tydligt beskriva vad man faktiskt gör och om att särskilja hållbarhetsfrågorna från den vanliga affären.", avslutar Love Westin.

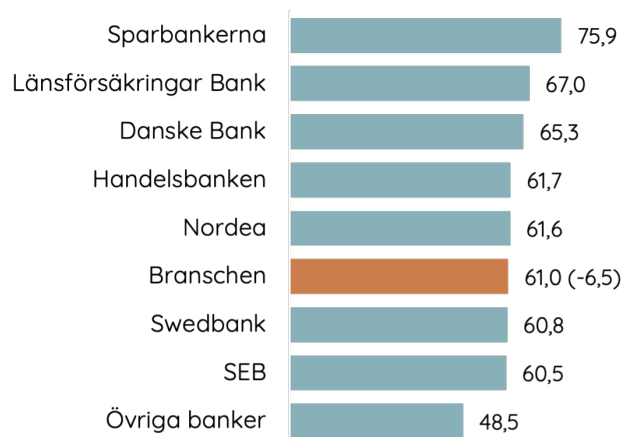
För ranking, se nästa sida. ----->

Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom bankbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under augusti månad 2025. Totalt samlades det in 20 263 intervjuer.

SKI Hållbarhetsindex Bank 2025

Företagskunder



SKI Hållbarhetsindex Bank 2025

Privatkunder

