



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-11-06

Begränsad räckvidd för hållbarhets-kommunikation i försäkringsbranschen

Försäkringsbranschen har, likt många andra branscher, svårt att nå ut med sitt hållbarhetsarbete. Enligt Svenskt Kvalitetsindex (SKI) senaste branschmätning uppger endast 26% av företagskunderna samt 12% av privatkunderna att de fått ta del av någon hållbarhetsinformation från sitt försäkringsbolag.

Samtidigt visar studien att intresset för hållbarhetsfrågor överstiger den information som faktiskt når ut: fler kunder vill ha hållbarhetsinformation än som faktiskt får det, både bland företags- och privatkunder.

“Att inte kommunicera sitt hållbarhetsarbete är en missad möjlighet att stärka kundrelationen. För att lyckas krävs att man enkelt och tydligt visar vilka konkreta insatser man faktiskt gör”, säger Love Westin, analyschef på SKI.

Information påverkar kundernas betyg

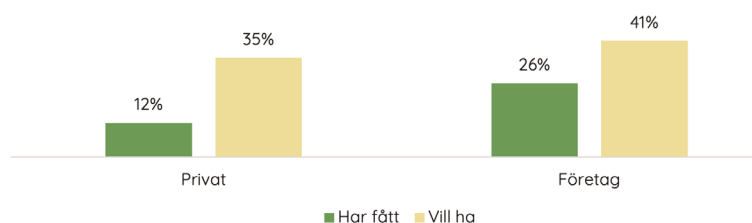
Resultaten visar att kundernas syn på sina aktörers hållbarhetsarbete påverkas av tillgången till information. De kunder som både har fått och vill ha hållbarhetsinformation betygsätter hållbarhetsarbetet högst. Denna grupp utgör dock en minoritet av kunderna (9% av privatkunder och 20% av företagskunder). Även de som

har mottagit information men inte efterfrågar mer ger ett godkänt betyg.

Störst utvecklingspotential finns bland de kunder som vill ha information men ännu inte nåtts av någon. De utgör cirka en fjärdedel av privatkunder och en femtedel av företagskunder. De ger betydligt lägre betyg på hållbarhetsarbetet än de som har nåtts av den hållbarhetsinformation de vill ha.

Lägst betyg på hållbarhetsarbetet ger de kunder som varken vill ha eller har fått hållbarhetsinformation. Det här är en passiv kundgrupp som saknar en stark relation till sitt försäkringsbolag. Dessa kunder upplever ofta problem i basleveransen och prioriterar därför inte hållbarhetsfrågor.

Andel kunder som har fått
respektive vill ha hållbarhetsinformation



Not om studien

Datainsamlingen genomfördes under oktober 2025. Underlaget bygger på försäkringsområdena sakförsäkring, privat pensionssparande, tjänstepensionsförsäkring och fordonsförsäkring. Totalt bygger detta på 6440 intervjuer.