



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSDINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-12-01

SKI Lån & Spar - transparens och enkelhet avgörande när kundnöjdheten spretar

Årets studie från Svenskt Kvalitetsindex (SKI) visar tydliga skillnader i kundnöjdhet mellan olika finansiella tjänster och aktörer. Om fjolårets resultat stärktes av ljusare ekonomiska utsikter handlar utvecklingen i år i högre grad om kvaliteten i kundrelationen. Framgångsfaktorerna är att vara transparent, enkel att ha att göra med och aktiv i kunddialogen.

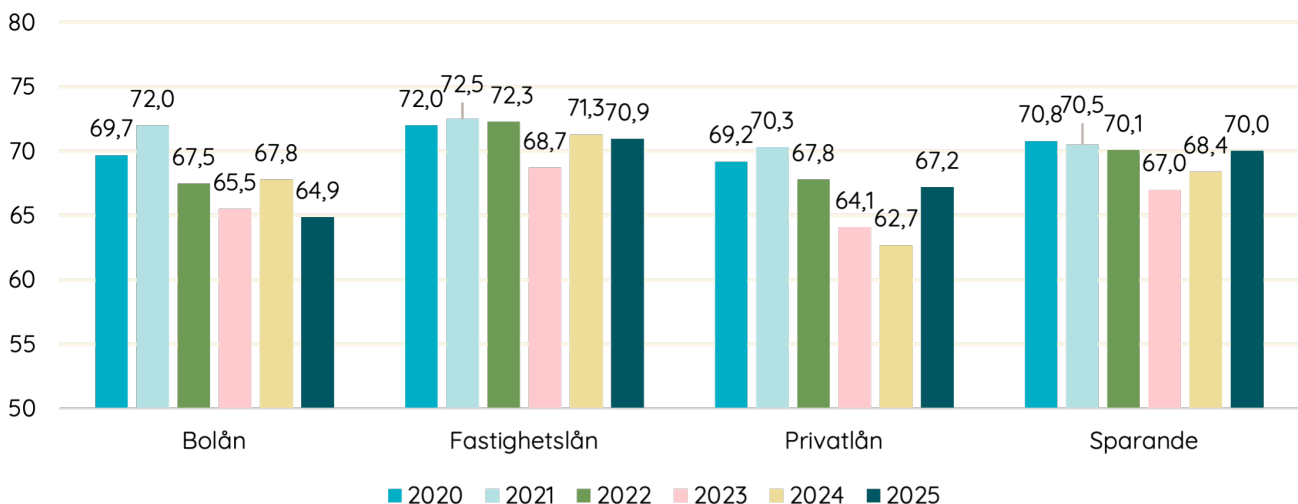
SKI:s specialstudie av kundupplevelsen inom bolån, fastighetslån, privatlån och sparande i värdepapper visar stora skillnader i resultatet. Bolån tappar 2,9 enheter i kundnöjdhet och når sin lägsta nivå på flera år. Kunder med fastighetslån är i stort sett lika nöjda som i fjol, medan sparande, och särskilt privatlån, visar en ökad kundnöjdhet.

Bland bolånekunderna blir det tydligt att både komplexitet och digital utmattning är växande utmaningar. Bolån är en produkt med hög komplexitet och stor ekonomisk betydelse, vilket gör tydlighet och enkelhet avgörande för en bra kundupplevelse. När aktörer inte lyckas förklara räntebindningar, amorteringskrav och andra centrala

begrepp på ett begripligt sätt uppstår frustration. Samtidigt har många banker minskat på den personliga rådgivningen och många digitala verktyg saknar funktionalitet för mer avancerade frågor. Resultatet blir en krånglig kundresa där det ofta saknas stöd när det behövs som mest.

Kundnöjdheten för sparande ökar för tredje året i rad. Både digitala aktörer och större banker får höga omdömen av sina kunder och intresset kring sparande ökar i alla åldersgrupper. Fastighetslån ligger kvar på samma nivå som förra året, men här lyckas aktörerna i större utsträckning med den personliga relationen jämfört med vad som syns i bolånesegmentet.

SKI Lån & Sparande - Kundnöjdhet



SBAB och Avanza fortsatt i topp men utmanas av andra

Två aktörer fortsätter att utmärka sig som återkommande favoriter. SBAB behåller topplaceringen inom både bolån och fastighetslån, medan Avanza fortsatt leder inom sparande. Dock ser vi att skillnaden mot övriga aktörer har minskat. Inom bolån får även Länsförsäkringar Bank, Sparbankerna och Landshypotek höga betyg och inom sparande ligger Lysa strax bakom Avanza.

"Det blir allt svårare att behålla en hög kundnöjdhet över tid, men SBAB och Avanza lyckas eftersom de kombinerar transparens med proaktivt kundarbete. De är tydliga kring räntesättning och hjälper kunderna att fatta informerade beslut. Dessutom är det enkelt att vara kund hos dem, något kunderna verkligen uppskattar. Avanza utmärker sig särskilt genom sin proaktivitet och sina digitala tjänster, vilket gör att kunderna känner sig sedda och väl omhändertagna," säger Love Westin, analyschef på SKI.

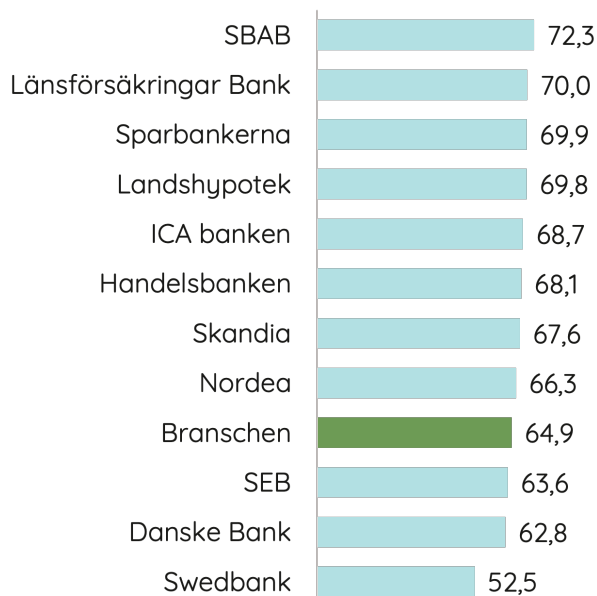
Spridningen mellan de större bankerna är i år relativt stor. Handelsbanken får genomgående högst betyg och presterar särskilt starkt inom sparande. Swedbank hamnar lägst i årets mätning på alla områden utom privatlån, och inom bolån ligger betyget klart under index 60, gränsen för missnöjda kunder.

Hållbarhet är viktigt för vissa, men inte för alla

Hållbarhetsfrågan utmanas tydligt i ekonomiskt tuffare tider, något vi ser i samtliga av våra branscher. På en övergripande nivå är miljö och etik inte starkt prioriterade frågor när man investerar. Samtidigt framkommer att tre av tio faktiskt har investerat i fonder med en tydlig hållbarhetsinriktning, och för dem är hållbarhetsaspekter betydligt viktigare än för andra. Det blir därför tydligt att man måste se bortom medelvärdet för att förstå hela bilden. Bland kunderna finns hela spannet, från investerare som drivs starkt av hållbarhet till de som prioriterar helt andra faktorer.

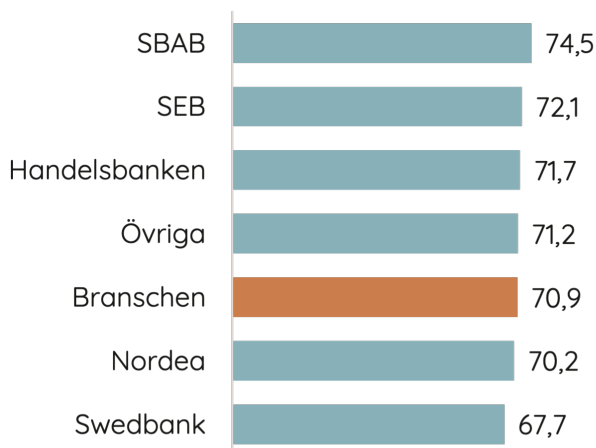
SKI Lån & Sparande 2025

Bolån



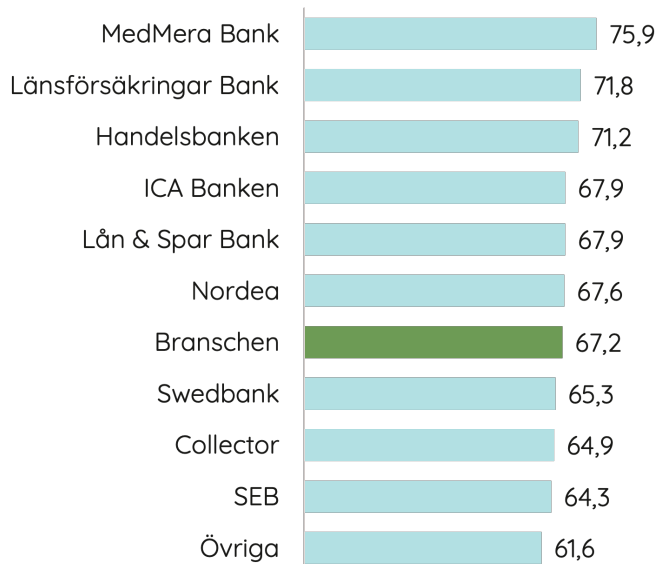
SKI Lån & Sparande 2025

Fastighetslån



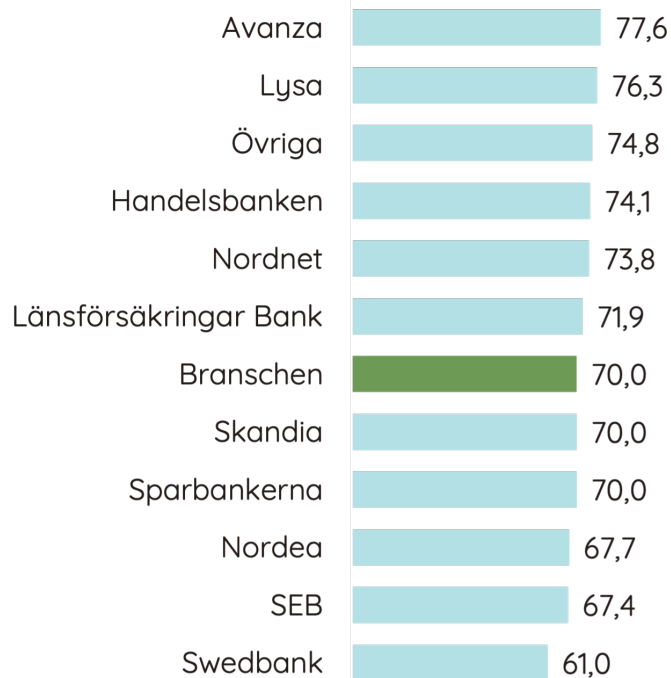
SKI Lån & Sparande 2025

Privatlån



SKI Lån & Sparande 2025

Sparande



Not om studien

Datansamlingen för årets studie pågick under oktober och november månad. Totalt samlades det in 6 333 intervjuer.