



FÖR MER INFORMATION

JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX

► johan.parmler@kvalitetsindex.se

► 073-151 75 98

2025-12-15

Personlig rådgivning ger toppbetyg – Private Banking-kunder betydligt nöjdare än genomsnittet

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har sedan 1989 mätt och analyserat kundnöjdhet inom den svenska banksektorn. För att fördjupa analysen ytterligare inkluderades Private Banking-kunder som ett eget segment under 2024. Efter en inledande pilotstudie har årets SKI Private Banking genomförts i full skala. Resultatet ger en tydlig bild av ett segment där kraven på service, kompetens och tillgänglighet är exceptionellt höga.

Private Banking-kunder ger i genomsnitt ett kundnöjdhetsbetyg på 72,0, vilket indikerar en hög nöjdhet. Det ligger signifikant över det genomsnittliga betyget på 67,1 i årets generella bankstudie för privatkunder som presenterades i september.

Skillnaden på närmare 5 indexenheter visar att den personliga relationen och den skräddarsydda rådgivningen, kärnan i Private Banking, fortfarande är en överlägsen drivkraft för kundnöjdhet.

”Att Private Banking-kunder är nöjdare är ett kvitto på att personligt engagemang lönar sig. I en tid där mycket automatiseras ser vi att dessa kunder värdesätter proaktivitet och en djupare förståelse för sin totala affär”, säger Johan Parmler, VD på SKI.

Årets mätning visar att det finns skillnader mellan aktörerna även om branschen som helhet presterar väl. Söderberg & Partners hamnar högst i årets ranking, följt av Handelsbanken och SEB. Söderberg & Partners presterar starkt genomgående över olika kapitelnivåer, medan Danske Bank och Nordea utmärker sig särskilt bland de mer förmögna kunderna.

Vad driver nöjdheten?

Precis som i SKI:s övriga branschstudier analyseras kundnöjdheten genom en modell som identifierar de drivkrafter som har störst påverkan. I Private Banking-segmentet handlar det framför allt om:

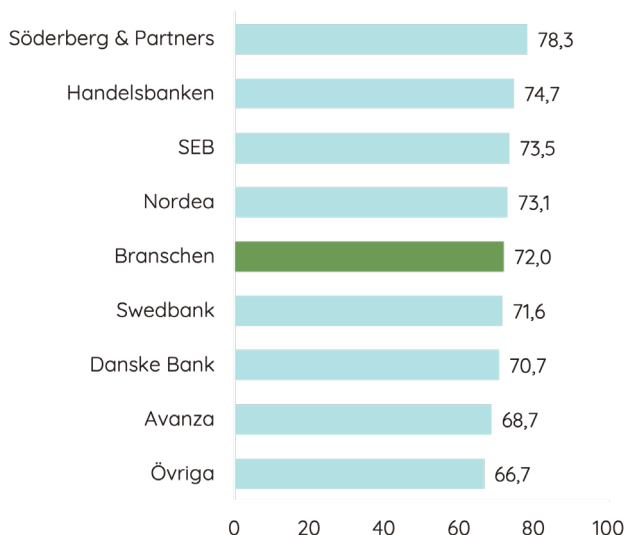
- Kundfokus
- Bekvämlighet
- Rådgivning och rapportering
- Förväntningar
- Värde för pengarna

Dessa faktorer är centrala för att förstå hur väl aktörerna möter sina kunders behov och hur man bygger långsiktiga relationer i ett segment där kraven är höga.

Analysen visar att det inte enbart är avkastningen på kapitalet som styr nöjdheten, utan de mjuka värdena väger tungt. Kunder som upplever att banken är proaktiv och tar initiativ till kontakt är betydligt mer nöjda än de som enbart har reaktiva kontakter.

”Utmaningen framåt blir att behålla den höga personliga servicenivån samtidigt som nya generationer av kunder ställer högre krav på digitala verktyg som kompletterar den personliga rådgivningen”, avslutar Johan Parmler.

Kundnöjdhet Private Banking 2025



© Svenskt Kvalitetsindex

Not om studien

Studien genomfördes under november till december 2025 och bygger på 1027 intervjuer med Private Banking-kunder som har en disponibel förmögenhet på minst 5 miljoner kronor. Motsvarande studie har även genomförts i Danmark, Finland och i Norge.