SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



FÖR MER INFORMATION
JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX
› johan.parmler@kvalitetsindex.se
› 073-151 75 98

2026-09-21

Aktiva banker har nöjdare kunder – den personliga kontakten avgör

Svenskt Kvalitetsindex (SKI) presenterar nu SKI Bank 2026. Årets studie visar att kundnöjdheten bland svenska bankkunder sjunker för andra året i rad, men också att skillnaderna mellan olika kundrelationer är stora. Aktiva banker har nöjdare kunder. Privat- och företagskunder med en personlig kontakt på banken ger nästan tio indexenheter högre betyg än kunder som saknar en sådan relation. Allra nöjdast är de kunder där banken själv tar initiativ till kontakt.

Privatkundernas kundnöjdhet sjunker från 67,1 förra året till 66,0 och företagskundernas från 65,2 till 64,2. Sedan uppgången 2024 har betygen fallit med 2,9 respektive 4,9 indexenheter. Branschsnittet landar på 65,1.

Nedgången betyder dock inte att bankerna blivit sämre på allt. Tvärtom förbättras betygen för service, prisvärde och lojalitet på både privat- och företagsmarknaden. Servicekvaliteten stiger tydligt. Problemet ligger snarare i den bredare relationen: bankernas image och produktkvalitet tappar, samtidigt som förmågan att själva ta initiativ och komma med relevanta erbjudanden fortsatt får låga betyg.

”Bankerna får bättre betyg för service, men helhetsupplevelsen försvagas. Samtidigt är mönstret slående: kunder som har en personlig relation med banken är betydligt nöjdare och allra nöjdast är de där banken själv tar initiativ. Det är en tydlig signal till bankerna; kundrelationen behöver bli mer aktiv, inte bara mer digital”, säger Johan Parmler, vd för SKI.

Personlig och proaktiv kontakt gör stor skillnad

Privatkunder med en personlig bankkontakt har en kundnöjdhet på 72,9, jämfört med 63,2 bland dem som saknar en sådan relation. Bland företagskunder är motsvarande nivåer 70,0 respektive 60,3. Skillnaden är alltså nästan tio indexenheter på båda marknaderna.

Men det räcker inte bara att ha en namngiven person på banken. När banken själv tar initiativ blir skillnaden ännu större. Privatkunder som blivit kontaktade på bankens initiativ under det senaste året har en kundnöjdhet på 78,5, jämfört med 70,1 bland övriga kunder med personlig kontakt. På företagsmarknaden är motsvarande nivåer 74,5 och 65,1.

Trots det uppger bara omkring en tredjedel av privatkunderna och knappt hälften av företagskunderna med personlig bankkontakt att banken tagit initiativ till dialog under det senaste året.

”Det handlar inte om att ringa alla kunder oftare. Det handlar om att förstå när banken faktiskt kan göra skillnad. Att höra av sig vid rätt tillfälle, med ett relevant ärende, är något helt annat än mer kommunikation för kommunikationens skull”, säger Johan Parmler.

Kunder mitt i livet minst nöjda

Skillnaderna är också tydliga mellan olika kundgrupper. Bland privatkunder är nöjdheten lägst i åldersgruppen 45–59 år. De upplever i lägre grad att banken månar om dem och engagerar sig i deras ekonomiska utveckling och de ger också lägre betyg på prisvärdheten. Högst är nöjdheten bland kunder som är 60 år eller äldre.

På företagsmarknaden är företag med 10–49 anställda nöjdast. Både mindre och större företag ger lägre betyg. De medelstora företagen har också oftare en personlig bankkontakt och upplever i högre grad att banken värdesätter dem som kunder.

Bättre bedrägeriarbete men administrationen skaver

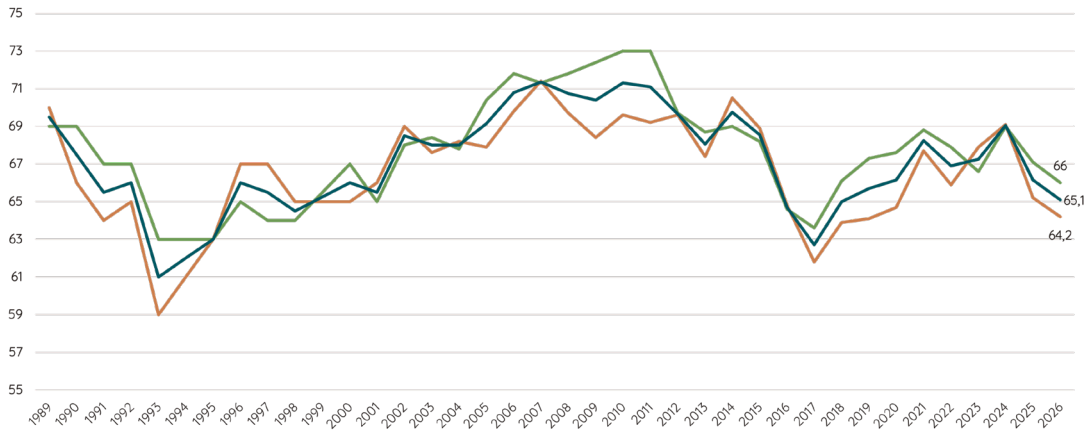
Drygt var tionde bankkund, på både privat- och företagsmarknaden, uppger att de har utsatts för bedrägeri eller försök till bedrägeri kopplat till sin bankrelation. Samtidigt förbättras kundernas bedömning av bankernas förebyggande arbete.

I de öppna svaren finns dock en tydlig frustration över upprepade dokumentkrav, krångliga betalningar och en känsla av att bli misstänkliggjord. Utmaningen för bankerna är därför inte bara att skapa säkra processer, utan också att göra dem begripliga och smidiga för kunden.

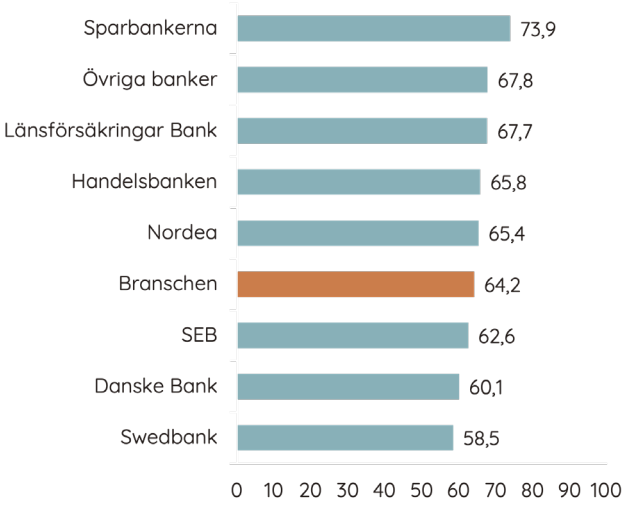
© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

Sparbankerna får högst kundnöjdhet på både privat- och företagsmarknaden, med 75,2 respektive 73,9. På privatmarknaden följer Skandia och Länsförsäkringar Bank närmast efter. Bland de fyra storbankerna får Handelsbanken högst betyg på både privat- och företagsmarknaden.

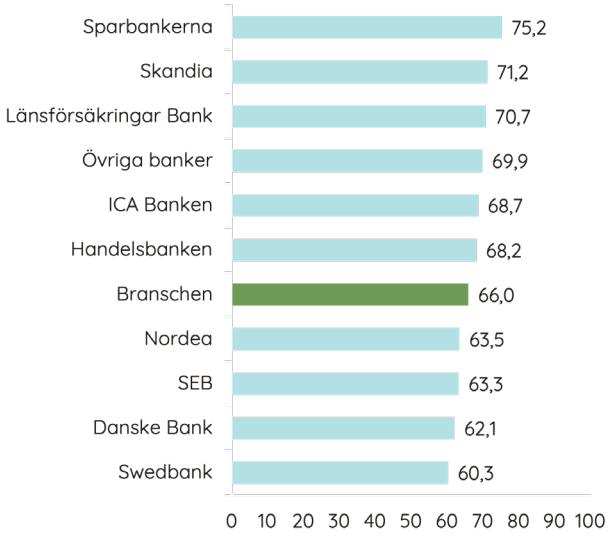
Branschen 1989-2026
Kundnöjdhet 0-100



Kundnöjdhet 2026
Företagskunder



Kundnöjdhet 2026
Privatkunder



Not om studien
Svenskt Kvalitetsindex har mättkundnöjdheten inom bankbranschen sedan 1989. Datainsamlingen för årets studie pågick under augusti månad 2026. Totalt samlades det in 15 112 intervjuer för privatmarknaden och 7 924 intervjuer för företagsmarknaden.

© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se