SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



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

2026-11-09

Pensionskunderna lika nöjda som i fjol – rådgivning gör stor skillnad

SKI Livförsäkring 2026 från Svenskt Kvalitetsindex (SKI) visar en i stort sett oförändrad kundnöjdhet inom både privat pensionssparande och tjänstepension. Bakom stabiliteten finns däremot tydliga skillnader mellan aktiva och passiva kundrelationer. Kunder som fått rådgivning, har en namngiven kontaktperson och upplever att pensionsaktören förstår deras behov är betydligt nöjdare. Samtidigt uppger bara drygt en av tio privatkunder att de har fått rådgivning. Resultaten pekar på vikten av att skapa värde i kundrelationen även när kunden själv inte tar initiativ.

SKI har mätt kundupplevelser inom försäkring sedan 1989. I år presenteras resultaten för liv- och sakförsäkring separat. SKI Livförsäkring 2026 omfattar privat pensionssparande samt tjänstepension, där arbetsgivare och andra företagskunder har tillfrågats.

Kundnöjdheten inom privat pensionssparande landar på 66,8, jämfört med 66,9 föregående år. Inom tjänstepension, där företagskunderna bedömer sina pensionsaktörer, ligger nöjdheten på 71,5 jämfört med 71,4 i fjol.

Rådgivning hänger samman med betydligt högre kundnöjdhet

En av årets tydligaste skillnader finns mellan kunder som fått rådgivning och dem som inte fått det. Inom privat pensionssparande är kundnöjdheten 79 bland kunder som fått rådgivning, jämfört med 65 bland övriga. Inom tjänstepension är motsvarande nivåer 78 respektive 68.

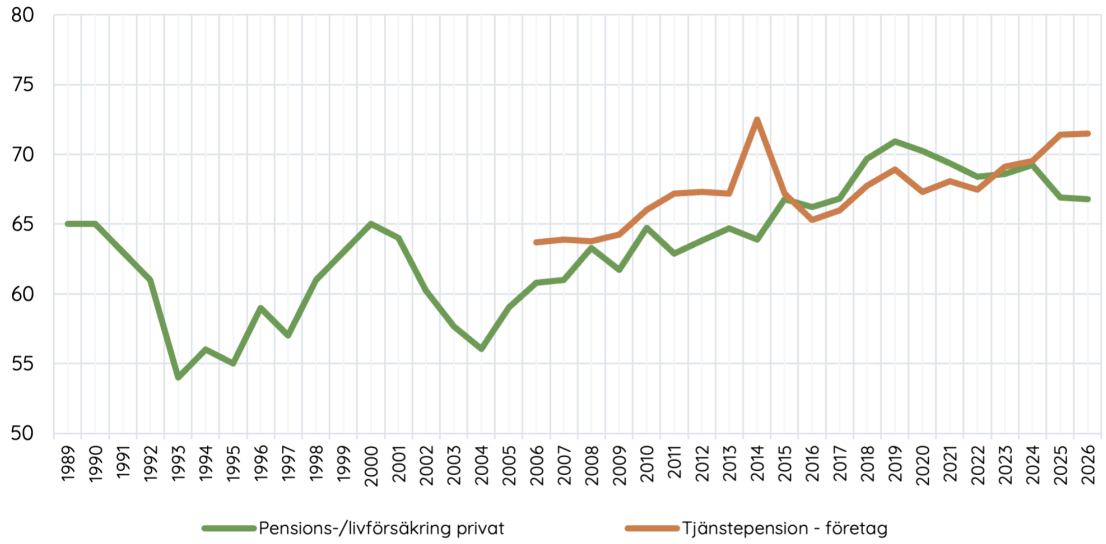
Samtidigt uppger endast drygt en av tio privatkunder att de har fått rådgivning. Bland företagskunderna är andelen drygt en av tre. Även kunder som har en namngiven kontaktperson är mer nöjda än övriga.

Proaktivitet, det vill säga att aktören själv tar initiativ och kommer med relevanta erbjudanden, får dessutom lägst betyg av de undersökta servicedelarna i båda studierna.

”Pension är en lång kundrelation, men kontakten riskerar att bli alltför sporadisk. Vi ser tydliga skillnader i nöjdhet

© Svenskt Kvalitetsindex

Trender kundnöjdhet Livförsäkring 1989 - 2026



© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se

SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group

mellan kunder som får rådgivning och dem som inte får det. Det visar hur viktig den personliga kontakten kan vara, även när det mesta fungerar utan att kunden behöver höra av sig", säger Johan Parmler, vd på SKI.

Att känna sig förstådd är avgörande för kundupplevelsen

Den största skillnaden i årets resultat framträder när kunderna bedömer om pensionsaktören förstår deras behov. Bland privatkunder som upplever att aktören förstår dem ligger kundnöjdheten på 77, jämfört med 45 bland övriga. På företagsmarknaden är motsvarande nivåer 76 och 51.

Resultaten visar ett starkt samband mellan upplevd förståelse och kundnöjdhet. Det handlar inte enbart om att erbjuda rätt produkter och tjänster, utan också om att kunden känner att pensionsaktören förstår den egna situationen.

Kundernas öppna svar förstärker bilden. Kontakt, rådgivning, tydlig information och avgifter är återkommande områden som kunderna vill se förbättringar inom.

"Det räcker inte att pensionslösningen fungerar. Kunden behöver också förstå sitt sparande, känna sig trygg med sina val och uppleva att någon ser till de egna behoven. Där har pensionsaktörerna en möjlighet att göra större skillnad i kundrelationen", säger Johan Parmler.

Digitala tjänster fungerar men ersätter inte personlig kontakt

Digitala tjänster används av ungefär sju av tio privatkunder och tre av fyra företagskunder. Kunderna ger överlag goda betyg för trygghet och funktion, medan upplevelsen av innovation får lägre omdömen.

Även användningen av digitala tjänster hänger samman med högre kundnöjdhet, men skillnaderna är mindre än mellan kunder som fått respektive inte fått rådgivning.

Resultaten pekar därmed på att digitala tjänster är en viktig del av pensionsupplevelsen, samtidigt som personlig vägledning och förståelse för kundens behov fortsatt har stor betydelse.

Skandia och Länsförsäkringar får högst kundnöjdhet

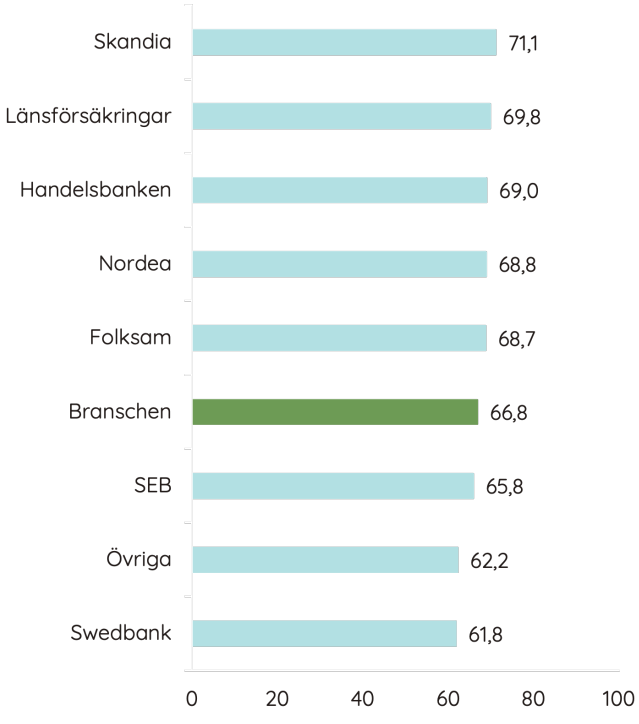
Skandia får högst kundnöjdhet inom privat pensionssparande med ett index på 71,1. Inom tjänstepension får Länsförsäkringar högst betyg av företagskunderna med 75,7.

"Pensionsaktörerna behöver bli bättre på att ta initiativ, inte bara vänta på nästa flytt, upphandling eller pensionsbesked. Det handlar om att förstå kundens situation, erbjuda rätt kontakt vid rätt tillfälle och förklara värdet lika tydligt som kostnaden. Då kan en passiv pensionsrelation utvecklas till en mer aktiv och värdefull relation", avslutar Johan Parmler.

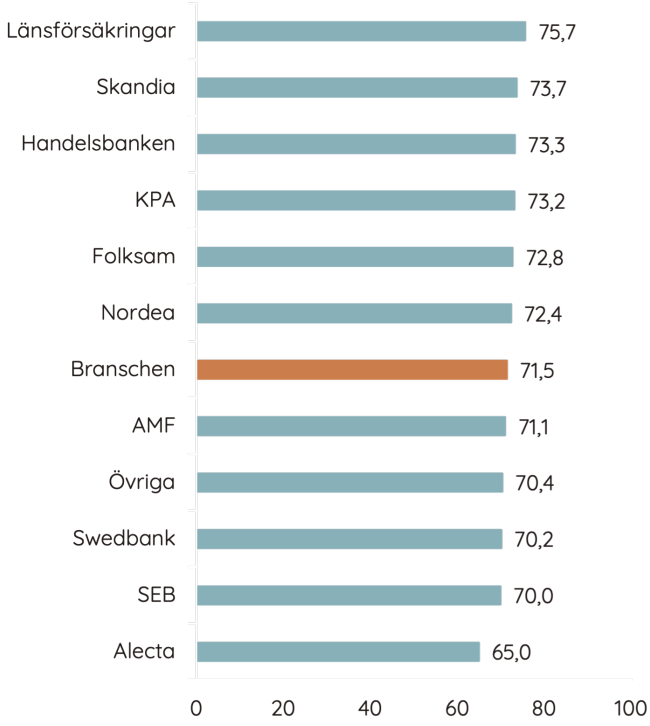
© Svenskt Kvalitetsindex
© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se

SKI Försäkring 2026
Pensionssparande - privatkunder



SKI Försäkring 2026
Tjänstepension - företagskunder



© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

Not om studien

Svenskt Kvalitetsindex har mätt kundnöjdheten inom försäkringsbranschen sedan 1989. Årets livförsäkringsstudie bygger på totalt 2 644 intervjuer. Datainsamlingen för årets studie pågick under september och oktober månad 2026.

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se