SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group



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

2026-11-12

Högre hållbarhetsbetyg – men få försäkringskunder får information

Bara 9 procent av privatkunderna inom sakförsäkring uppger att de har fått information om försäkringsbolagets hållbarhetsarbete, trots att en tredjedel vill ha det. Inom privat pensionssparande är motsvarande andel som fått i nformation 14 procent. Det visar SKI Hållbarhetsindex Försäkring 2026 från Svenskt Kvalitetsindex (SKI). Samtidigt förbättras hållbarhetsbetygen inom sakförsäkring, medan allt fler pensionskunder saknar kännedom om aktörernas hållbarhetsarbete.

Skillnaden mellan kundernas efterfrågan och den information de får är tydlig inom hela försäkringsområdet. Bland privatkunder inom sakförsäkring vill 33 procent ha information om bolagets hållbarhetsarbete, men bara 9 procent uppger att de har fått någon. Inom privat pensionssparande är motsvarande andelar 32 respektive 14 procent.

Även bland företagskunderna är efterfrågan större än den faktiska räckvidden. Inom sakförsäkring vill 40 procent ha information, jämfört med 24 procent som har fått det. Inom tjänstepension är motsvarande andelar 41 och 32 procent.

”Försäkringsbolagen får högre hållbarhetsbetyg när kunderna ser ett konkret värde i arbetet. Men kommunikationen når fortfarande en liten del av marknaden, särskilt bland privatkunder. Det gör hållbarheten svår att se i en relation som bygger på långsiktig trygghet”, säger Love Westin, analyschef och hållbarhetsforskare på Svenskt Kvalitetsindex.

Sakförsäkring står för den tydligaste förbättringen

Hållbarhetsindex inom sakförsäkring stiger från 62,5 till 64,5 bland privatkunder och från 64,4 till 67,6 bland företagskunder. Förbättringen är därmed störst på företagsmarknaden, där kunderna också ger högre betyg än privatkunderna.

Trots de högre betygen uppger få kunder att de har fått information om bolagens hållbarhetsarbete. Resultaten pekar på en möjlighet för försäkringsbolagen att tydligare koppla hållbarhetsarbetet till sådant som är relevant för kunderna, exempelvis skadeförebyggande insatser, försäkringens innehåll och den hjälp kunden får när något händer.

Allt fler pensionskunder saknar kännedom om hållbarhetsarbetet

Inom livförsäkring ligger hållbarhetsindex nära föregående års nivå. Privat pensionssparande ökar från 61,5 till 62,0 och tjänstepension från 66,5 till 67,3. Företagskunderna ger därmed fortsatt högre betyg än privatkunderna.

Bakom de relativt stabila betygen finns dock en tydlig förändring. Andelen privatkunder som inte alls känner till pensionsaktörens hållbarhetsarbete ökar från 66,9 till 73,4 procent. Bland företagskunderna ökar andelen från 47,6 till 58,0 procent.

Kännedomen minskar alltså, trots att ungefär en tredjedel av privatkunderna och fyra av tio företagskunder vill få information om hållbarhetsarbetet.

Relevant information hänger samman med högre kundnöjdhet

Kunder som uppger att de har fått relevant information om försäkringsbolagets hållbarhetsarbete är betydligt mer nöjda än de som inte har fått någon information.

Inom sakförsäkring är kundnöjdhetsindexet 13 enheter högre bland kunder som har fått relevant information, både på privat- och företagsmarknaden. Motsvarande skillnad är drygt 17 enheter inom privat pensionssparande och knappt 11 enheter inom tjänstepension.

Resultaten visar ett samband mellan relevant hållbarhets-information och kundnöjdhet, men inte att informationen i sig orsakar den högre nöjdheten.

”Relevant information hänger samman med betydligt högre kundnöjdhet. Bolagen behöver därför förklara vad hållbarhetsarbetet betyder för skyddet, placeringarna och de val kunden själv kan göra. Det handlar om relevans, inte om mer generell kommunikation”, avslutar Love Westin.

Not om studien

Analysen bygger på SKI Sakförsäkring och SKI Livsförsäkring 2026. Studierna omfattar totalt 5 948 intervjuer och genomfördes under september och oktober 2026.

© Svenskt Kvalitetsindex

© Svenskt Kvalitetsindex

Besöksadress
Torsgatan 2
111 23 Stockholm
kvalitetsindex.se

SVENSKT KVALITETSINDEX
A part of EPSI Rating Group