

Ängelholm

Ilska bland bankkunder efter nya öppettider på Swedbank

24 april 2025

Länk till artikeln: <https://www.hd.se/2025-04-24/ilska-bland-bankkunder-efter-nya-oppettider-pa-swedbank/>

Strypta öppettider har resulterat i arga bankkunder och ringlande köer utanför Swedbanks kontor på Storgatan.

– Man kan undra för vems skull de dragit ner på öppettiderna. Inte är det för kundernas, löd en av de mer sansade kommentarerna i den långa kön.



Köerna utanför Swedbank sträcker sig numera inte sällan över hela Storgatan.

Bild: Niklas Gustavsson

Sedan den 3 mars har Swedbanks kontor på Storgatan endast öppet tre eftermiddagar i veckan (måndagar 13-17 samt onsdagar och torsdagar 13-16).

Runt 13-tiden på onsdagen sträckte sig kön över hela Storgatan. Bland de väntande bank kunderna hördes kommentarer som "för jävligt", "det är dags att byta bank" och "de borde skämmas".

– Man kan undra vad alla bankanställda som sitter där inne bakom skranket egentligen gör. Men våra pengar vill de ha, säger Lill-Britt Eriksson.

Hon har ingen datorvana, känner sig obekväm med bank-id men måste likväl uträtta ett och annat bankärende.

Efter att ha stått i kö en stund kommer hon in på banken. Bara för att tämligen omgående skickas ut igen av en väktare som vänligt men bestämt upplyser om att endast ett begränsat antal personer får vistas i banklokalen.

– Så nu får vi stå här ute och vänta i en timme. Är det klokt? säger Lill-Britt Eriksson.

Hon är pensionär men i kön denna dag står bankunder i alla åldrar. Algot Carlsson och Ida Vedberg är elever på Rönnegymnasiet och är här för att avsluta ett UF-företagskonto.

– Det går inte att göra via dator eller telefon, säger Algot Carlsson som missar lektioner i skolan på grund av väntetiden på banken.



Algot Carlsson missade lektioner i skolan på grund av den långa kön till banken när han tillsammans med gymnasiekompisen Ida Vedberg skulle avsluta ett konto.

Bild: Niklas Gustavsson

Per Rosengren har ett uppdrag som god man och hjälper därmed några av samhällets mest utsatta människor med exempelvis ekonomiska angelägenheter.

– Det kan handla om att ta ut pengar från ett spärrat konto eller andra bankärenden som endast går att uträtta genom ett bankbesök. Men banken verkar skita i oss som har dessa uppdrag, jag har stått i kö i många timmar de senaste veckorna, säger Per Rosengren.



Per Rosengren (till höger) funderar på att starta ett upprop mot Swedbanks strypta öppettider.

Bild: Niklas Gustavsson

Makarna Kenneth Albinsson och Yvonne Andersson är uppgivna och besvikna över bemötandet de fått av bankpersonalen.

– De nya öppettiderna är väl inte deras fel men de besvarar varenda fråga med goddag yxskaft-svar som "vi ska utvärdera". Sen blev vi utslängda, säger paret.



Kötiden var stundtals över en timme lång.

Bild: Niklas Gustavsson

Personalen på Swedbanks kontor avböjer intervjuer och hänvisar till bankens pressansvarige Love Liman Jacobsson.

– Bakgrunden till de nya öppettiderna är att vi sett att allt fler kunder vill möta oss per telefon. Därför har vi gjort förändringar i vårt arbetssätt, omfördelat våra resurser och ökat vår tillgänglighet på telefon, säger han.

Enligt Love Liman Jacobsson kan de långa köerna bero på att kunderna inte uppfattat att banken ändrat sina öppettider.

– Köerna uppstår framförallt när vi öppnar på dagen. Kunderna kan kanske testa att komma lite senare, säger han.

Vad har du att säga till de kunder, inte sällan äldre människor, som avvisas från banklokalen och tvingas vänta utomhus i en timmes tid?

– Jag kan bara beklaga det. Men av säkerhetsskäl och på grund av banksekretessen kan inte hur många människor som helst vistas i banklokalen.



Swedbanks pressansvarige Love Liman Jacobsson beklagar att långa köer uppstått sedan banken strypt sina öppettider.

Bild: Jenny Hallengren

Love Liman Jacobsson säger att Swedbank värderar det personliga mötet med sina kunder högt och att den lokala närvaron är viktig.

– Det är därför vi har 150 kontor runt om i landet. På det stora hela är de nya öppettiderna en del i en förbättring som vi gör för våra kunder. Sedan är det alltid tråkigt med inkörningsproblem men vi utvärderar vårt arbete och ser kontinuerligt över öppettiderna på våra kontor, säger han.