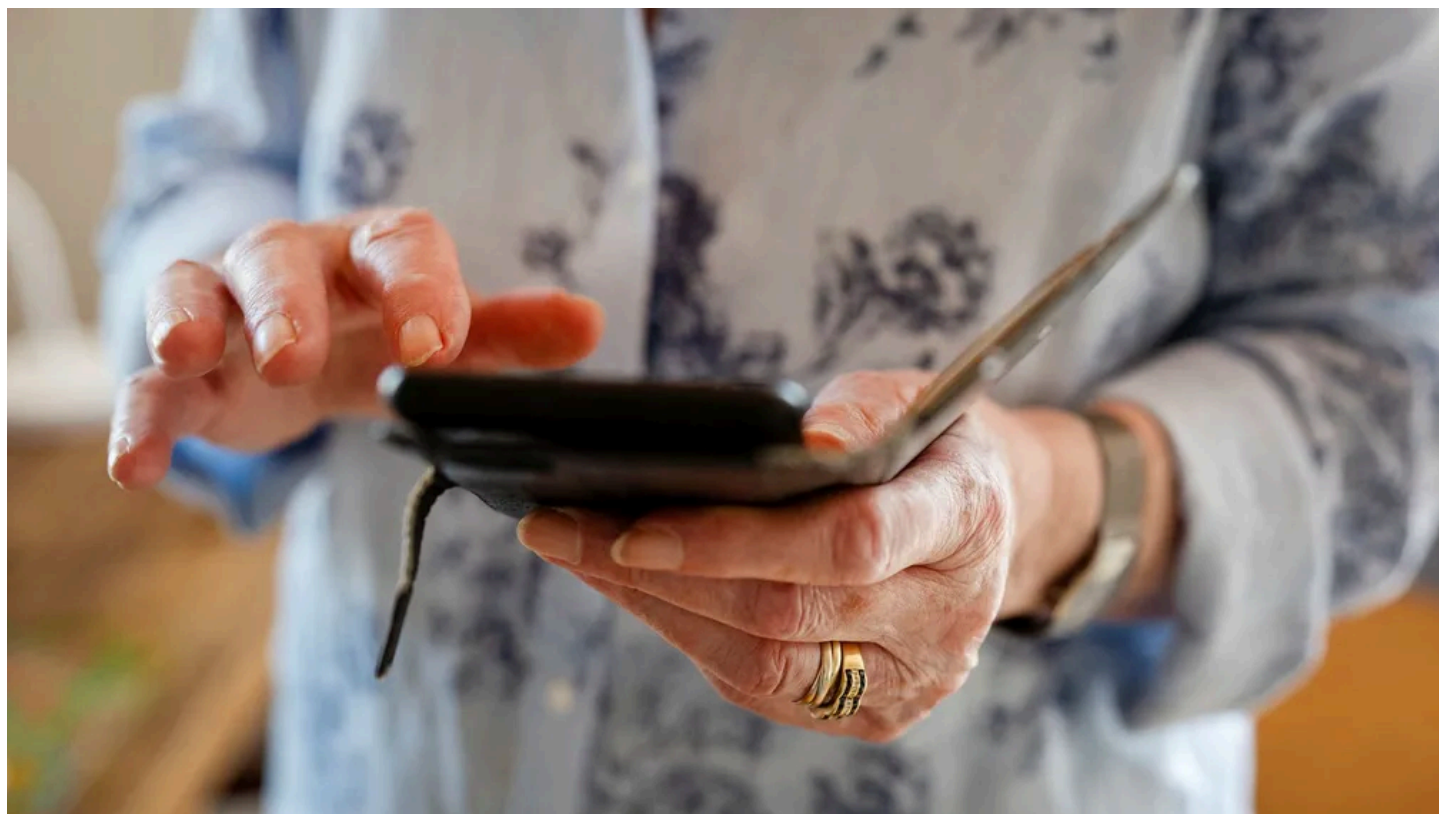


***DN Debatt.** "Bankerna har gjort sitt val: Maximal vinst, minimal service"*



Publicerad 2026-01-05



Det är bankerna som själva har valt att lägga ned sina kontor, skära bort drop-in-tider, hänvisa till chattrobotar och fasa ut mänsklig kontakt, men det är politikerna som låter dem göra så här, skriver artikelförfattaren. Foto: Ali Lorestani

DN DEBATT.

Hur kan vi acceptera att bankerna aktivt väljer att stänga ute en del av befolkningen från att kunna hantera sina egna pengar samtidigt som de själva gör enorma vinster? Deras otillgängliga system skapar ett parallellt Sverige, alltmedan politikerna ser på. Nu krävs en ny modell, skriver Bernth Nyström, ordförande Riksförbundet gode män och förvaltare.

Få ut mer av DN som inloggad

Du vet väl att du kan skapa ett gratiskonto på DN? Som inloggad kan du ta del av flera smarta funktioner.

✓ **Följ dina intressen**

✓ **Nyhetsbrev**

Logga in

Skapa konto gratis

Svenska banker gör miljardvinster som aldrig förr. Det talas om starka kärnkaptalrelationer, effektiviseringar och historiskt god lönsamhet. Samtidigt pågår en utveckling som får mycket mindre uppmärksamhet men som drabbar allt fler: bankerna blir år för år mindre tillgängliga för dem som behöver dem mest.

Det här handlar inte om nostalgiska minnen av hur bankkontor "en gång var". Det handlar om något grundläggande: rätten att kunna använda sina egna pengar och rätten att få hjälp av en verksamhet som har ett uttalat samhällsuppdrag.

För många som lever sina liv utanför kontorstiderna eller utan tillgång till avancerad teknik är bankernas öppettider ett skämt. Flera kontor har öppet några få timmar per dag, ibland bara vissa vardagar, och i många städer – särskilt utanför storstäderna – finns knappt några kontor kvar över huvud taget. Den som försöker boka tid möts av väntelistor som sträcker sig veckor framåt eller av blanketter som ska skrivas ut, skannas och laddas upp digitalt av personer som knappt klarar vardagen utan stöd.

När bankernas villkor blir allt snävare drabbas de som redan står längst ner i välfärdens hierarki

När **drop-in-tider** förekommer är de ofta få, korta och fullbokade inom minuter. Jag har sett exempel där ett helt kontor erbjuder en timmes drop-in per vecka. Det är en nivå av otillgänglighet som inte går att förena med det ansvar banken har gentemot både privatkunder och samhället i stort.

Den som saknar bank-id, smart mobil eller tekniskt självförtroende stängs i praktiken ute. Den som har en funktionsnedsättning, en ställföreträdare eller bor på en adress där kontor lags ned hänvisas till telefonslussar och chattrobotar. Att kräva att människor i utsatthet ska kunna navigera genom digitala hinderbanor är att göra banktjänster beroende av teknisk förmåga, snarare än av medborgerlig rätt.

Det offentliga Sverige har dessutom gjort sig alltmer beroende av bankernas system. Myndigheter kräver digital legitimation som är helt beroende av bankernas tekniska lösningar. Betalningar av hyror, sociala stöd, löner och e-fakturor kräver konton och kort som kontrolleras av just de företag som nu minimerar sin mänskliga service. När

kontanter försvinner ur samhället försvinner även människors möjlighet att stå utanför bankernas villkor. Och när bankernas villkor blir allt snävare drabbas de som redan står längst ner i välfärdens hierarki.

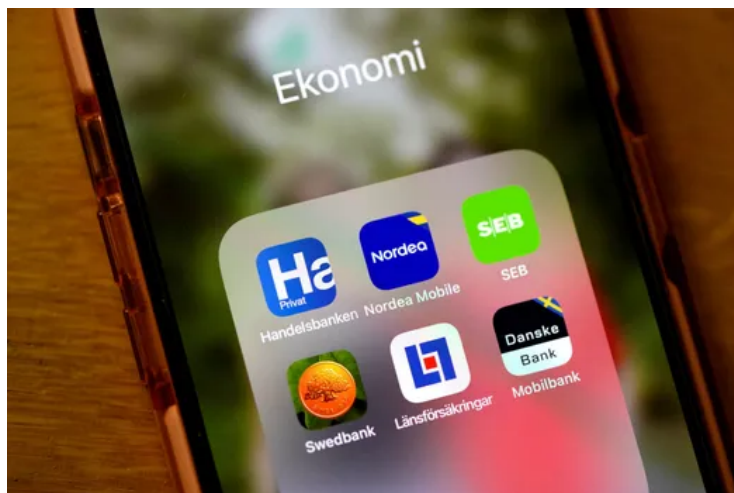


Foto: Jessica Gow

Det här är inte längre en fråga om kundservice. Det är en fråga om rättssäkerhet och samhällsfunktion. Ett banksystem som gör sig otillgängligt skapar i praktiken ett parallellt Sverige: ett Sverige där vissa kan boka sina tider i en app, och ett annat där människor inte kan få ut sina egna pengar.

Det är svårt att blunda för den ekonomiska ironin i detta. Bankerna sparar in på personal, öppettider och service – samtidigt som vinsterna fortsätter att skjuta i höjden. Effektiviseringar sägs vara nödvändiga, men resultatet blir i realiteten att samhällskostnaderna vältras över på äldreomsorg, anhöriga, socialtjänst och överförmyndare som får hantera konsekvenserna när bankerna abdikerar från sin del av samhällskontraktet.

Bankerna har själva valt denna modell. De har valt att lägga ned kontor, skära bort drop-in, hänvisa till chattrobotar och fasa ut mänsklig kontakt. Men det är politiken som låter dem göra det. Ett system där några få företag både tjänar enorma summor och samtidigt sluter sina dörrar är ett system som saknar demokratisk balans.

Sverige ska vara ett land där ingen lämnas efter – då måste vi börja fråga oss varför bankernas dörrar står så ofta stängda

Sverige behöver en ny bankpolitik. Det behövs lagstadgade krav på rimliga öppettider för kontor i tätorter, serviceplikt i hela landet, och en rätt till fysisk hjälp för alla som inte klarar digitala lösningar. Vi behöver en statlig, enklare e-legitimation som inte kräver avancerade tekniska

färdigheter eller dyr utrustning. Och vi behöver ett regelverk som tydligare slår fast att ekonomisk delaktighet inte är ett privilegium – det är en förutsättning för att kunna leva ett värdigt liv i ett modernt samhälle.

Det är ett vägval. Bankerna har under många år valt maximal effektivitet, minimal service och rekordvinster. Nu måste politiken välja något annat: ett banksystem som faktiskt fungerar för människor.

Om vi menar allvar med att Sverige ska vara ett land där ingen lämnas efter – då måste vi börja fråga oss varför bankernas dörrar står så ofta stängda. Och framför allt: vem som egentligen betalar priset för deras effektivitet.

Läs fler artiklar från [DN Debatt](#):

Ulf Stenberg, Villaägarnas riksförbund: "[Staten vet vilka banker som är osäkra – men du får inget veta](#)"

Kristofer Krmpotic i Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare: "[En myt att unga skuldsätter sig för lyxkonsumtion](#)"

Text

Bernth Nyström, ordförande Riksförbundet gode män och förvaltare (RGMF)