

2025-11-05

Rekommendation om väntetid för kundmöte vid öppnande av betalkonto med grundläggande funktioner

De konsumenter som uppfyller kraven för att få ett betalkonto med grundläggande funktioner har rätt att öppna ett sådant i samtliga banker som erbjuder ett sådant konto.

Om det behövs ett fysiskt eller digitalt möte för att en kund ska få öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner i en bank ska kunden erbjudas en mötestid snarast men senast inom 20 bankdagar.

För banker med öppna fysiska kontor räknas möjligheten att göra ett kontorsbesök under kontorets öppettid som att kunden erbjuds ett kundmöte. För banker som erbjuder obokade digitala kundmöten gäller på motsvarande sätt att möjligheten att starta ett digitalt möte räknas som att kunden erbjuds ett digitalt möte.

Om kunden tackar nej till den erbjudna tiden så ska kunden erbjudas en tid så snart som möjligt därefter.

Policyn träder i kraft 1 mars 2026.

Kommentar till rekommendationen

Det första stycket i rekommendationen följer direkt av lag och innebär inget nytt. Det bör noteras att det enbart är om *banken* kräver ett möte som rekommendationen är tillämplig. Rekommendationen är alltså inte tillämplig på situationen då *kunden* önskar ett möte. Vidare är rekommendationen teknikneutral och gäller både fysiska och digitala möten. Slutligen innebär rekommendationen enbart att kunden ska *erjudas* en tid. Om banken erbjuder en tid inom 20 bankdagar så har banken alltså uppfyllt kraven i rekommendationen även om kunden tackar nej till den erbjudna tiden.