

HÅLLBARHETSRAPPORT

2018

Varje dag
på Bankgirot ...

68 miljarder
kronor förmedlas

6 000 000
betalningar behandlas

900
kundärenden
hanteras

215 000
e-fakturatransaktioner
behandlas



1 000 000

realtidsbetalningar
genomförs

VÅR VISION

Navet i direktekonomin
– Bankgirot utvecklar framtidens
betalningsinfrastruktur och
finansiella tjänster i Norden.

VÅRT LÖFTE

Vår viktiga roll. Vi garanterar
och digitaliserar betalmarknaden.

VÅRA VÄRDERINGAR



Affärsmässig



Ansvarsfull



Öppen

Vi är Bankgirot

– Sveriges mest erfarna

fintech-bolag

Bankgirot har en central samhällsbärande funktion i det svenska finansiella systemet. Tack vare vår unika roll som myndighets-reglerad infrastruktur för massbetalningar bidrar vi till att den ekonomiska vardagen fungerar smidigt för sex miljoner privatpersoner och 600 000 företag. Vi har en aktiv del i samhällsutvecklingen genom att vi garanterar och digitaliserar den svenska betalmarknaden.

VÅRT ERBJUDANDE

Vi erbjuder svenska banker och betalningsinstitut clearing- och avveckling, betal- och informationstjänster samt elektronisk identifiering.

Vårt erbjudande kännetecknas av tillgänglighet, realtid, säkerhet och samverkan med andra aktörer.

Bankgirots plattform för betalningar i realtid (BiR) är ett av våra stora bidrag till digitaliseringen av det svenska samhället. BiR möjliggör bland annat Swish.

VÅRA TJÄNSTER

Bankgirot ska ta fram produkter och tjänster som är hållbara ur ett långsiktigt perspektiv.

En viktig aspekt i vår affärsutveckling är att utveckla säkra, snabba, enkla, digitala och teknikoberoende betaltjänster som ger ett mervärde till våra kunder. Samtidigt är det även prioriterat att nya betallösningar ska leda till minskad pappersförbrukning.

E-faktura och Autogiro är exempel på några av våra tjänster som bidragit till både minskad pappershantering och klimatpåverkan.

EN VÄRDERINGSDRIVEN FÖRETAGSKULTUR

Bankgirots starka företagskultur och tydliga värderingar är viktiga för att våra medarbetare ska trivas och utvecklas. På Bankgirot arbetar vi aktivt för att våra värderingar ska vara en naturlig del i hur vi förhåller oss till varandra, våra kunder och en snabbriktig omvärld. De guidar oss också i hur vi fattar beslut. Värderingarna lägger grunden för ett hållbart arbete.

SÅ SKAPAR VI VÄRDE

Alla företag och privatpersoner med ett bankkonto använder Bankgirots tjänster. Våra medarbetare ser till att över sex miljoner svenskar enkelt kan swisha och betala räkningar med bara några klick. Det är ett viktigt uppdrag som vi tar ansvar för, både ur ett risk-, samhälls- och hållbarhetsperspektiv.

Bankgirot har tagit ansvar för att digitalisera och garantera den svenska betalmarknaden i snart 60 år. Med affärsmässiga, ansvarsfulla och öppna medarbetare har vi för avsikt att fortsätta vara navet i direkt-ekonomin, även i framtiden.



Innehåll

VD-ORD

Ett upphandlingsår med fokus på nutid och en hållbar framtid 06

STRATEGI OCH OMVÄRLD

Bankgirots hållbarhetsstrategi 08

SOCIAL HÅLLBARHET

Tillgängliga, säkra och enkla betaltjänster 12

EKONOMISK HÅLLBARHET

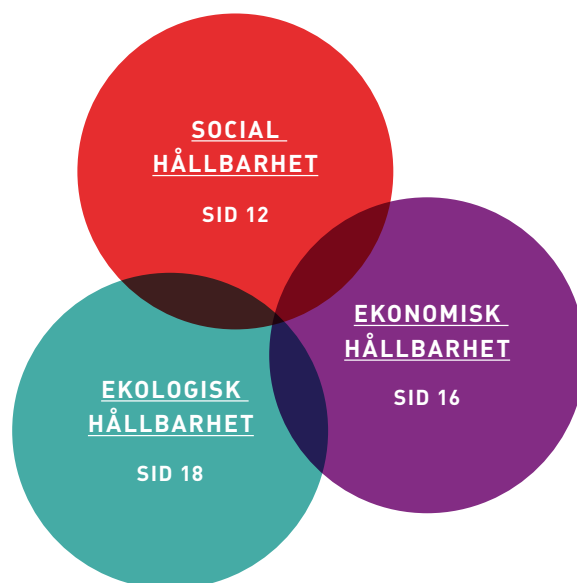
Med kundens bästa i fokus 16

EKOLOGISK HÅLLBARHET

För en klimatneutral verksamhet..... 18

STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR

Innovation som driver affären och hållbarhetsarbetet framåt 20



2018 i korthet – viktiga hållbarhetshändelser:



Outsourcing av IT-driften

För att garantera säkra och effektiva betaltjänster också i framtiden beslutade Bankgirot under 2018 att outsource IT-driften. Detta berörde ett 30-tal medarbetare. Bankgirot ställde som en ansvarsfull arbetsgivare ett tydligt krav i upphandlingsprocessen att samtliga dessa skulle bli erbjudna en likvärdig anställning hos våra nya partners.



Energikartläggning med positivt resultat

2018 gjorde Bankgirot en kartläggning av bolagets energiförbrukning med resultatet 37 kWh/m². Detta är betydligt lägre än genomsnittet för branschen (50 kWh enligt Sveby).



Start av digitaliseringsprojekt med fokus på kundnytta och minskad klimatpåverkan

2018 startade vi ett digitaliseringsprojekt av servicetjänster som syftar till att alla papperskopior som beställs av kunder ska levereras i digital form. När digitaliseringsprojektet är slutfört beräknas antalet beställda pappersutskriften att minska med omkring 60 procent.



Medlem i Stockholms klimatpakt

Bankgirot blev under 2018 stolt medlem i Stockholms Klimatpakt som innebär att vi ska verka för att aktivt utbyta idéer och erfarenheter och att arbeta tillsammans med andra företag för att minska vår klimatpåverkan.

Ett upphandlingsår med fokus på nutid och en hållbar framtid

2018 var ännu ett intensivt år på Bankgirot. Vi har levererat säkra betalningar med en stabil drift under året samtidigt som antalet betalningar ökade kraftigt med en volymtillväxt på drygt 11 procent jämfört med 2017. Fokus under året har varit på att säkerställa säkerhet och kvalitet i befintlig leverans och samtidigt lägga grunden för det framtida hållbara Bankgirot.

ETT SAMHÄLLSVIKTIGT UPPDRAG I EN FÖRÄNDERLIG BETALMARKNAD

Bankgirot driver Sveriges betalinfrastruktur och garanterar och digitaliserar den svenska betalmarknaden för sex miljoner privatpersoner och 600 000 företag. Och vi gör det dygnet runt, alla dagar i veckan. Det är en central funktion som vi tar ansvar för, både ur ett risk-, samhälls- och hållbarhetsperspektiv. Det är också ett uppdrag som drivs i en marknad i kraftig förändring, där inte bara aktörernas beteenden förändras utan även kraven på effektivitet och säkerhet.

Bankgirot, som det nav vi har varit för betalningar i Sverige i snart 60 år, behöver möta dessa krav i en ökad konkurrens och har under 2018 därför fokuserat på att driva befintlig verksamhet med hög kvalitet samtidigt som vi har lagt grunden för framtiden. Jag upplever att vi står väl rustade för att möta den förändrade betalmarknaden.

FOKUS PÅ TRANSFORMATION FÖR ATT MÖTA MARKNADENS KRAV

År 2018 var ett upphandlingsår på Bankgirot. För att möta kundernas krav på snabbhet och enkelhet, men också för att kunna säkerställa en hög säkerhet och kvalitet i Bankgirots leveranser, beslutade Bankgirot under året att outsourca Bankgirots plattformsdrift till

driftsleverantören EVRY och att utöka outsourcinggraden av applikationsförvaltning och utveckling till CGI. Det var ett tydligt steg framåt i Bankgirots transformation och det har skapat förutsättningar för att möta marknadens behov framöver och lägga grunden för Bankgirots framtid. I samband med outsourcingbesluten gick ett 50-tal medarbetare över till CGI respektive EVRY och vid utgången av året var vi en mindre organisation än vid ingången av året.

REKORDARTAD TILLVÄXT MED STABIL LEVERANS

Under året slog volymerna återigen rekord, framförallt inom reelltidsbetalningar. Bankgirot hade en transaktionstillväxt på 11 procent och vi tog ytterligare marknadsandelar från kort och kontanter. Volymtillväxten var i huvudsak driven av reelltidsbetalningar som hade en rekordartad tillväxtökning om 43 procent under 2018. Bankgirot har i en ökande marknad säkerställt en hög säkerhet och kvalitet i produktionen, vilket är hjärtat och kärnan i bolagets verksamhet.

VÄRDESKAPANDE RELATIONER MED FÖR NÖJDARE KUNDER

Att skapa ett värde för marknaden och våra kunder ligger alltid högt upp på agendan. Därför har vi under 2018 arbetat med att stärka kundrelationen och få en ännu bättre förståelse för kundernas affär och behov så att vi även fortsättningsvis ska kunna erbjuda marknaden relevanta betaltjänster. Det här har tillsammans med Bankgirots höga kvalitet och tillgänglighet i betalsystemen bidragit till kundnöjdheten under året.

Bankgirot har i en ökande marknad säkerställt en hög säkerhet och kvalitet i produktionen, vilket är hjärtat och kärnan i bolagets verksamhet.



Jag är övertygad om att Bankgirots starka företagskultur och tydliga värderingar är viktiga delar för att våra medarbetare ska trivas och utvecklas.

VÅRT UPPDRAG SOM ARBETSGIVARE

På Bankgirot arbetar vi aktivt med att våra värderingar; *affärsmässig*, *ansvarfull* och *öppen*, ska vara en naturlig del i hur vi förhåller oss till varandra, våra kunder och omvärlden. Jag är övertygad om att Bankgirots starka företagskultur och tydliga värderingar är viktiga delar för att våra medarbetare ska trivas och utvecklas. Vi arbetar kontinuerligt med att bevara och utveckla kompetens och attrahera nya förmågor. Det är viktigt för att vi ska kunna driva den befintliga verksamheten framåt och för att säkerställa kompetensen för framtiden.

För att Bankgirots medarbetare ska ha en hållbar vardag behöver det finnas en god balans mellan privatliv och arbetsliv. Vi ser bland annat sunda arbetsvillkor, jämlikhet, hälsa och träning som viktiga delar för ett hållbart medarbetarskap och ledarskap. Bankgirot är en arbetsplats med engagerade medarbetare som drivs av att ständigt utvecklas. Vi strävar efter att medarbetare ska känna att det finns möjlighet att påverka och testa nya idéer i bolaget. På så vis bidrar vi till fler modiga och nyfikna medarbetare vilket leder till ökad innovationsgrad.

Bankgirot verkar också aktivt för jämlikhet, mångfald och jämställdhet genom att de ingår som naturliga och integrerade delar i Bankgirots verksamhet. I detta sammanhang kan nämnas att Bankgirots medarbetare består av 55 procent kvinnor och 45 procent män.

HÅLLBARHET INNEBÄR ATT TA ANSVAR

Hållbarhet innebär att ta ansvar för den påverkan som organisationen har på sin omgivning på kort och lång sikt. Vi strävar efter att håll-

barhet ska genomsyra allt arbete i hela organisationen. Att arbeta på ett hållbart sätt – såväl strategiskt som operativt – är en grund för att säkerställa långsiktighet, säkerhet och kvalitet. På Bankgirot försöker vi ständigt utveckla vårt sätt att leda och styra bolaget. Därför strävar vi också efter att hållbarhet ska vara en integrerad del i Bankgirots styrning och en naturlig del av vår företagskultur. Värderingarna lägger grunden för ett hållbart arbete.

FRAMTIDENS EFFEKTIVA BETALMARKNAD

År 2018 var ett intensivt år på Bankgirot. Bolaget står inför en stor utmaning de närmsta åren. Vi ska ta oss in i en framtid som kännetecknas av effektivitet och innovationsförmåga i stark konkurrens. Som vd för Bankgirot ser jag att bolaget har förutsättningar för att vara en viktig aktör även i framtidens effektiva betalmarknad. Jag är otroligt stolt över att vi under detta år har skapat en god plattform för förändring. Medarbetarna på Bankgirot har gjort en imponerande insats under året!

JEANETTE JÄGER
Verkställande direktör





STRATEGI OCH OMVÄRLD

Bankgirots Hållbarhetsstrategi

Ett hållbart Bankgirot med ett viktigt samhällsuppdrag – garantera den svenska betalmarknaden.

Bankgirot är en central del i det svenska finansiella ekosystemet med ett viktigt samhällsuppdrag – att kontinuerligt upprätthålla korrekt, snabb och säker leverans för Sveriges betalningar. Vi är den enda aktören i Sverige som har tillstånd att bedriva clearingverksamhet av massbetalningar enligt lag (2007:528) om värdepappersmarknaden. Bankgirot står under tillsyn av Finansinspektionen och övervakning av Riksbanken.

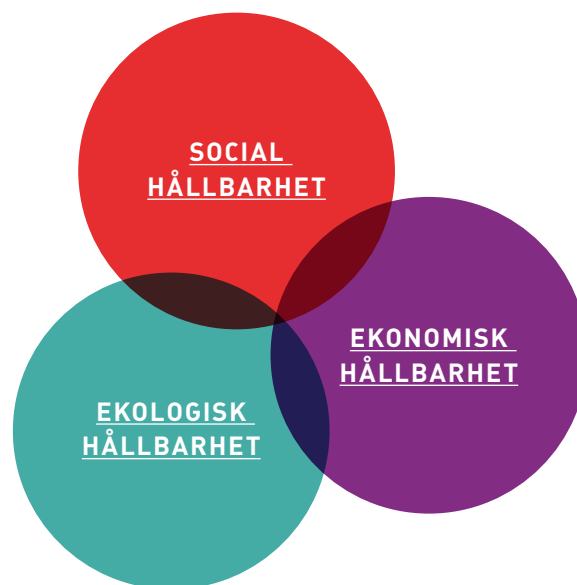
Bankgirots uppdrag är att bidra till en hållbar finansiell betalinfrastruktur. Vi är ett ansvarstagande företag med en ambition om att driva hållbarhetsfrågor som är viktiga och relevanta för vår affär, våra kunder och den finansiella sektorn vi är verksamma inom. Bankgirots hållbarhetsarbete drivs utifrån tre fokusområden: social hållbarhet, ekonomisk hållbarhet och ekologisk hållbarhet.

Våra prioriteringar och väsentliga hållbarhetsaspekter

Bankgirots förmåga att säkerställa en hög tillgänglighet i ett robust system är avgörande för den finansiella stabiliteten i Sverige.

Bankgirots unika ställning i betal Sverige ligger till grund för våra hållbarhetsprioriteringar.

Inom ramen för våra tre hållbarhetsdimensioner (social, ekologisk och ekonomisk) har vi identifierat tio väsentliga aspekter som är grunden för Bankgirots hållbarhetsarbete.



● Hälsosam arbetsmiljö

Bankgirot strävar efter att hälsofrågorna ska vara en naturlig del av vardagen, med en företagskultur och arbetsmiljö som fokuserar på trivsel, hälsa och balans i livet.

● Jämställdhet och mångfald på arbetsplatsen

Bankgirot strävar efter att vara ett företag med en personalsammansättning som speglar samhället. Vi ser att olikheter skapar både kreativitet och en sund dynamik.

● Attrahera, behålla och kompetensutveckla personal

Bankgirot arbetar kontinuerligt med att bevara och utveckla kompetens och attrahera nya förmågor. Det är viktigt för att vi ska kunna driva den befintliga verksamheten framåt och för att säkerställa framtida kompetens.

● Samhällsengagemang

Som bolag tycker Bankgirot att det är viktigt att stödja sociala projekt som stöttar ungas möjlighet till utbildning och bidrar till en god samhällsutveckling.

● Integrerad hållbarhetsstyrning

Bankgirot strävar efter att hållbarhet ska genomsyra allt arbete i organisationen – både strategiskt och operativt.

● Hållbar leverantörskedja

Vi vill ha en öppen dialog med partners och leverantörer för att kunna driva hållbarhetsfrågor i leverantörsleden.

● Motverka ekonomisk brottslighet

Realtidsekonomin ställer höga krav på genomlysning och övervakning av betalssystemen för att förhindra att de används för brottsliga ändamål. Bankgirot har en central roll i det finansiella systemet och bistår banker och myndigheter i deras brottsbekämpande arbete.

● Informations- och cybersäkerhet

Bankgirots samhällsviktiga tjänster inom betalområdet är IT-baserade. Därför har vi ett stort fokus på informations- och cybersäkerhet för att säkerställa Bankgirots motståndskraft mot olika typer av hot givet den digitala utvecklingen.

● Innovativa, långsiktiga och tillgängliga betal lösningar

Genom innovativa betaltjänster bidrar Bankgirot till en hållbar och stabil finansiell infrastruktur.

● Reducera klimatpåverkan

Bankgirots ambition är att reducera klimatpåverkan genom att satsa på moderna och digitala tjänster som minskar pappersanvändningen, energieffektivisering och ansvarsfull resurshantering.

Hållbarhetsrelaterade risker

Som en viktig garant för betalsverige jobbar Bankgirot kontinuerligt med att identifiera och åtgärda hållbarhetsrelaterade risker inom vår operativa verksamhet.

RISKHANTERING

Bankgirot bedriver ett strukturerat och metodiskt arbete med risker. Rapportering och eskalering av risker är en integrerad del av våra ordinarie rutiner och beslutsprocesser. Det finns ett flertal styrdokument som regle-

rar vår riskhantering. Hållbarhetsrelaterade risker prioriteras inom flera områden för att säkra Bankgirots uppdrag.

Nedan ges en överblick av Bankgirots mest väsentliga hållbarhetsrelaterade risker samt hur dessa regleras i policyer.

	INTERNA HÅLLBARHETSRELATERADE RISKER	EXTERNA HÅLLBARHETSRELATERADE RISKER
SOCIAL	<p>Risk för</p> <ul style="list-style-type: none"> Diskriminering och trakasserier Minskad personalstyrka Brister i leverantörsstyrning och uppföljning <p>Policyer/styrande dok</p> <ul style="list-style-type: none"> HR/jämställdhet och diskriminering* Uppförandekod Inköpspolicy 	<p>Risk för</p> <ul style="list-style-type: none"> Barnarbete eller dåliga arbetsvillkor i leverantörskedjan Integritetsintrång Teknikberoenden och bristande användarvänlighet <p>Policyer/styrande dok</p> <ul style="list-style-type: none"> Inköpspolicy GDPR Informations-säkerhet Uppförandekod
MILJÖ	<p>Risk för</p> <ul style="list-style-type: none"> Hög resurs- och energiförbrukning Bristfällig avfallshandling Låg kännedom om hållbarhetsfrågor <p>Policyer/styrande dok</p> <ul style="list-style-type: none"> HR/hållbarhet* Uppförandekod 	<p>Risk för</p> <ul style="list-style-type: none"> Miljö- och klimatpåverkan <p>Policyer/styrande dok</p> <ul style="list-style-type: none"> HR/hållbarhet* Uppförandekod
STYRNING	<p>Risk för</p> <ul style="list-style-type: none"> Bristande systemstabilitet Maktmissbruk Mutor <p>Policyer/styrande dok</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontinuitetshantering Incidenthantering Riskhantering Operativ Risk HR/hållbarhet* Uppförandekod Intressekonflikter Bolagsstyrning 	<p>Risk för</p> <ul style="list-style-type: none"> Bristande systemtillgänglighet Utnyttjande av marknadsposition Kravställning av kunder Penningtvätt Politiska skiften, t ex Brexit <p>Policyer/styrande dok</p> <ul style="list-style-type: none"> HR* Uppförandekod Etik Riskhantering

* I Bankgirots HR-policy ingår följande policyer: Hållbarhet, jämställdhet- och diskriminering, lön och ersättning, rekrytering och bemanning samt arbetsmiljö och hälsa.

En del av ett globalt ekosystem

Bankgirot är en del i ett globalt finansiellt ekosystem som påverkas av långsiktiga omvärldstrender som demografisk utveckling, digitalisering och klimatförändringar.

Flera av FN:s hållbara utvecklingsmål berör områden där Bankgirot som finansiell aktör med ett samhällsviktigt uppdrag, har en direkt påverkan och därmed också har möjlighet att bidra till en mer hållbar värld.

Utifrån vår verksamhet, hållbarhetsstrategi och väsentliga aspekter har Bankgirot valt att jobba med 5 av dessa 17 utvecklingsmål:

3 Att ha en hälsosam arbetsmiljö är en av Bankgirots högst prioriterade aspekter och under året har vi bl. a haft ett flertal utbildningstillfällen för medarbetare med fokus på att förebygga stressrelaterade hälsoproblem (läs mer på sid 15).

8 För att bidra till en hållbar ekonomisk tillväxt är det viktigt för Bankgirot att skapa nya och vidareutveckla befintliga betaltjänster som är tillgängliga för alla i samhället.

Anständiga arbetsvillkor är en förutsättning för att vara en attraktiv arbetsgivare som kan driva innovation (läs mer på sid 13).

9 En tillgänglig, säker och effektiv betalinfrastruktur är grunden för ett ekonomiskt väl fungerande samhälle. Här bidrar Bankgirot genom att varje dag garantera att omkring 6 miljoner betalningar genomförs effektivt och säkert. Vi gör det genom våra tjänster, bl.a autogiro, e-faktura och BiR-plattformen som möjliggör Swish.

13 Bankgirot arbetar aktivt för att minska vår klimat- och miljöpåverkan genom att satsa på digitala tjänster som minskar pappersförbrukningen (läs mer på sid 19).

Vår ambition är att öka medvetenheten hos medarbetare om hur vi som företag kan bidra till en klimatneutral verksamhet och hur varje enskild individ kan bidra.

16 Bankgirot ser det som en prioriterad fråga att bistå banker och myndigheter i kampen mot organiserad brottslighet och olagliga finansiella flöden. Utredningar och behovsanalyser inom detta område är en naturlig del av Bankgirots produktutveckling.

MATERIALITET – VÄSENTLIGHETSPYRAMID

Baserat på resultaten utifrån den materialitetsanalys Bankgirot genomfört har vi delat upp våra aspekter i tre områden (utmärkande, fokus och bas). Väsentlighetspyramiden visar våra prioriterade aspekter och hur de kopplas till FN:s utvecklingsmål.

VÄSENTLIGHETSASPEKT

UTMÄRKANDE ASPEKTER

- Innovativa, långsiktiga och tillgängliga betallösningar
- Hälsosam arbetsmiljö
- Jämställdhet och mångfald på arbetsplatsen

FOKUSASPEKTER

- Integrerad hållbarhetsstyrning
- Hållbar leverantörskedja
- Attrahera, behålla och kompetensutveckla personal
- Informations- och cybersäkerhet
- Motverka ekonomisk brottslighet

BASASPEKTER

- Reducera klimatpåverkan
- Samhällsengagemang

PRIORITERADE FN-MÅL



SOCIAL HÅLLBARHET

Tillgängliga, säkra och enkla betaltjänster

Social Hållbarhet innebär för Bankgirot att vi:

- ☑ Garanterar hög tillgänglighet och säkerhet i vår betalinfrastruktur.
- ☑ Är en eftertraktad jämställd arbetsgivare som attraherar och behåller engagerade och kompetenta medarbetare och erbjuder en god arbetsmiljö med fokus på trivsel och hälsa.
- ☑ Har en värderingsstyrd företagskultur där affärsmässighet, ansvarsfullhet och öppenhet genomsyrar allt vi gör.
- ☑ Stödjer sociala projekt som stöttar ungas möjlighet till utbildning och bidrar till en god samhällsutveckling.

99,9

procent – var tillgängligheten i Bankgirots Clearing- och Avvecklingstjänst under 2018.

1200

beröm har kollegor delat ut till varandra i vårt digitala medarbetarverktyg.

73

blev medarbetarindex 2018. Mål 70.

63

procent av våra ledare är kvinnor. Enligt statistik från BAO Finansförbundet (2017) är genomsnittet för bank- och finansbranschen 45 procent.

9/10

medarbetare (87%) har nyttjat sitt friskvårdsbidrag. För Sverige i snitt är det 1/3 som använder sitt friskvårdsbidrag enligt Benify.

3200

kr pant har omvandlats till 70 läxhjälpstimmar för barn i utsatta områden i ett samarbete med Pantamera och stiftelsen Läxhjälp.

200

träningsspass (yoga, innebandy, step-up och cirkelträning) ledda av medarbetare har hållits i Bankgirots egna gym under året.

3,8

procent blev sjukfrånvaron 2018. (2017: 3,7%)

INFORMATION- OCH CYBERSÄKERHET

Bankgirots samhällsviktiga tjänster inom betalområdet är IT-baserade. Därför har vi ett stort fokus på informations- och cybersäkerhet för att säkerställa Bankgirots motståndskraft mot olika typer av hot givet den digitala utvecklingen. Under 2018 har Bankgirot arbetat med efterlevnad av nya regulatoriska krav såsom GDPR och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om informationssäkerhet och IT-verksamhet (FFFS 2014:5) (läs mer om GDPR på sid 17).

Externt använder Bankgirot en global tjänst som monitorerar motståndskraft mot cyberrelaterade händelser och jämför bolag inom samma bransch.

Bankgirot har under året fortsatt arbetet med medvetandehöjande utbildningsinsatser för medarbetare samt genomfört en rad aktiviteter avseende tekniska säkerhetsåtgärder, bl.a. pentester av olika system. Beslutet att outsourca delar av IT-driften har genomlysts ur ett informations- och cybersäkerhetsperspektiv. Det arbetet kommer att fortsätta under 2019 när outsourcingen genomförs.

Bekämpning av cyberbrott kräver en aktiv samverkan mellan stat, näringsliv och organisationer. Bankgirot deltar aktivt i flera olika nätverk – exempelvis FSPOS (Finansiella Sektorns Privat-Offentliga Samverkan) och Fidi Finans (Forum för informationssäkerhet inom den finansiella sektorn) – för att bidra med kompetens och för att öka den egna förståelsen för utvecklingen.

KVALITET OCH TILLGÄNGLIGHET

Bankgirots kunder ska kunna lita på att driften fungerar 24/7/365. Precis som tidigare år har Bankgirot uppvisat en hög kvalitet i alla levererade tjänster. 99,9 % av tiden har Bankgirots Clearing- och Avvecklingstjänst varit tillgänglig 2018.

Bankgirot behöver alltid vara väl förberett för att kunna upprätthålla affärskritisk verksamhet oavsett störningar. Därför arbetar bolaget fortlöpande med kontinuitetshantering. Under 2018 genomfördes en omstrukturering av Bankgirots kontinuitetsplaner som resulterat i en förhöjd beredskap och ökad medvetenhet inom bolaget.

ORGANISATIONSFÖRÄNDRINGAR

Besluten att outsourca IT-drift samt applikationsförvaltning till två externa parter berörde ett 50-tal medarbetare och resulterade i en ny beställarorganisation i bolaget. Bankgirot hade som en ansvarsfull arbetsgivare ett tydligt krav i upphandlingsprocessen att samtliga



berörda medarbetare skulle bli erbjudna ny anställning med likvärdiga villkor hos våra nya partners. Bankgirot är efter förändringarna en mindre organisation med omkring 200 medarbetare jämfört med 270 i början av året.

BANKGIROT SOM ARBETSGIVARE

Oavsett vilka arbetsuppgifter en medarbetare har på Bankgirot spelar alla en viktig roll i betalsverige. För att Bankgirots medarbetare ska ha en hållbar vardag behöver det finnas en god balans mellan arbetsliv och privatliv. Vi ser attraktiva och sunda arbetsvillkor, jämlikhet, hälsa och träning som viktiga delar för ett hållbart medarbetarskap och ledarskap.

För att främja en öppen och feedbackgivande företagskultur lanserade Bankgirot under året ett digitalt verktyg där medarbetare kan ge varandra beröm och positiv feedback. Under året har totalt 1200 beröm delats ut. *Hjälpsam*, *lagspelare* och *omtänksam* är de mest populära berömmen.

På Bankgirot arbetar vi aktivt för att våra värderingar *Affärsmässig*, *Ansvarsfull* och *Öppen* ska prägla vårt förhållningssätt till varandra, våra kunder och omvärlden. Under 2018 har värderingarna aktivt diskuterats på avdelnings- och gruppmöten. De har ingått som en del i medarbetarsamtalen och även använts i våra kundundersökningar.

ATTRAHERA, BEHÅLLA OCH KOMPETENSUTVECKLA PERSONAL

Bankgirot är en arbetsplats där vi strävar efter att alla medarbetare ska vara engagerade och ständigt utvecklas. Vi arbetar kontinuerligt med att bevara och utveckla kompetens och attrahera nya förmågor. Detta är viktigt för att vi ska kunna driva verksamheten framåt och för att säkerställa framtida kompetens.

Målsättningen är att alla medarbetare ska känna att det finns möjlighet att påverka och testa nya idéer i bolaget. På så vis får vi fler modiga och nyfikna medarbetare, som kan

Medarbetardag. Under hösten ägde Bankgirots årliga medarbetardag för nyanställda rum. Här ges möjlighet att få lära sig mer om Bankgirot och att få träffa ledningen.

bidra till den höga kvalitén, nya idéer och innovation.

Individuell kompetensutveckling följs upp årligen via medarbetarsamtal. Varje medarbetare har personliga mål indelade i kategorierna: prestation, kompetensutveckling och personlig utveckling. Bankgirot arbetar med kompetenskartläggning för att på bästa sätt ta tillvara och utveckla kunskap och resurser i organisationen.

Under 2018 har vi genomfört ett antal seminarier med externa experter och flera medarbetare har medverkat på internationella branschkonferenser i Europa. I samband med beskedet om utökad outsourcing och etableringen av en ny beställarorganisation har ett flertal medarbetare genomgått utbildningar inom SIAM (Service Integration and Management) och agilt arbetssätt.

JÄMSTÄLLDHET

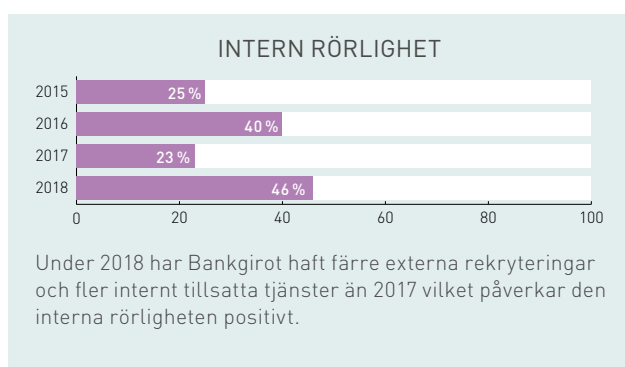
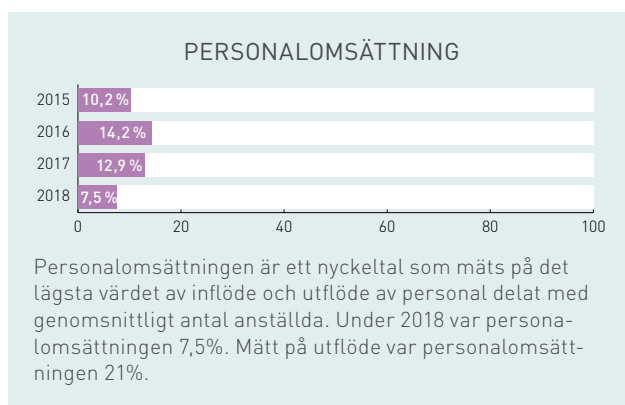
Bankgirot är sedan många år tillbaka en ovanligt jämställd arbetsplats jämfört med genomsnittet inom finans- och IT-branschen. Bolaget arbetar aktivt för att alla ska ges samma möjligheter till kompetensutveckling och till balans mellan arbete och privatliv. Under 2018 har en uppdaterad jämställdhets- och mångfaldsplan antagits, med större betoning på mångfald.

Som ett betalinfrastrukturbolag är det en prioriterad fråga för Bankgirot att bidra till en mer balanserad könsfördelning i bank- och finansbranschen, både avseende medarbetare och chefer. När det gäller chefsposter har vi länge haft en övervikt av kvinnliga chefer på samtliga nivåer. På Bankgirot är sex av tio (63 procent) ledare kvinnor, motsvarande siffra för 2017 var 62 procent. I bank- och finansbranschen är hälften av cheferna (45 %) kvinnor, enligt statistik från BAO Finansförbundet (2017).

Bankgirot uppmuntrar både kvinnor och män till föräldraledighet, genom ekonomisk ersättning utöver gällande kollektivavtal.

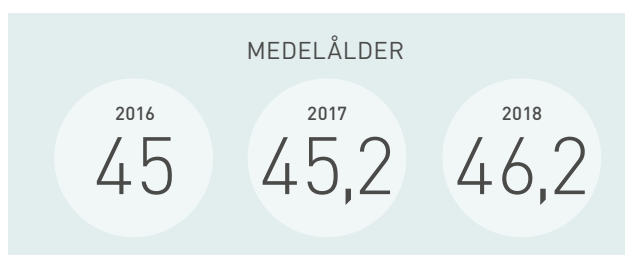
För Bankgirot handlar mångfald om att välkomna skillnader, exempelvis i ålder, bakgrund, kultur och livserfarenhet. Vi ser att olikheter skapar både kreativitet och en sund dynamik.

Jämställdhetspodd. Bankgirots vd Jeanette Jäger medverkade i EYS populära jämställdhetspodd "Pod for Parity". Här tillsammans med programledaren Susanne Tillqvist.



KÖNSFÖRDELNING

Andel	Kvinnor	Män
Samtliga medarbetare	55% (53)	45% (47)
Chefer	63% (62)	37% (38)
Ledningsgrupp	55% (67)	45% (33)
Styrelse	0% (15)	100% (85)





Hello World!
I november arrangerade Bankgirot sitt andra Meetup för barn och ungdomar (8-18 år) tillsammans med Hello World!

HÄLSA OCH ARBETSMILJÖ

Bankgirots ambition är att hälsofrågorna ska vara en naturlig del av vardagen, med en företagskultur och arbetsmiljö som fokuserar på trivsel, hälsa och balans i livet.

Alla medarbetare omfattas av en regelbunden hälsoundersökning i enkätform med möjlighet att nyttja en hälsoförsäkring. De som är över 50 år erbjuds regelbundna hälsokontroller i förebyggande syfte. Bankgirot har även ett friskvårdsbidrag som 9 av 10 medarbetare använder (87%).

Bolaget har en egen aktiv idrottsförening som arrangerar sportaktiviteter med stöd av bidrag från företaget. Totalt hölls det över 200 träningspass av medarbetare för medarbetare inom yoga, cirkelträning, step-up och innebandy under 2018.

2018 var sjukfrånvaron 3,8 procent (3,7). För att främja medarbetarnas hälsa har Bankgirot under 2018 genomfört ett flertal föreläsningar med extern expertis för att uppmuntra en hälsosam livsstil och utbilda chefer och medarbetare:

- Hur kosten påverkar vår hälsa
- Verktyg för att motverka och förebygga stress
- Hjärnstark – betydelsen av fysisk träning och motion för en pigg hjärna

Bankgirot har under många år haft en aktiv Arbetsmiljökommitté där frågor som rör den fysiska och psykiska arbetsmiljön har diskuterats. Kommitteén består av representanter från arbetsgivare, medarbetare, fack och arbetsmiljöombud.

Under 2018 har kommittén arbetat med att kartlägga och definiera områden där insatser kan behöva göras samt utvärderat effekten av genomförda aktiviteter.

Efter flytten till Bankgirots nya lokaler i Liljeholmen 2017, anses den fysiska arbetsmiljön vara mycket god.



VÅRT SAMHÄLSENGAGEMANG

Bankgirot har en central samhällsfunktion. Därför tycker vi som bolag det är viktigt att stödja sociala projekt som bidrar till en god samhällsutveckling.

Under 2018 fortsatte Bankgirot samarbetet med Hello World!. Som partner till Hello World! bidrar Bankgirot till att Sverige i framtiden har tillräckligt med IT-kompetens för att säkra landets konkurrenskraft samt att framtidens digitala stjärnor består av lika många tjejer som killar. Hello Worlds! aktiviteter subventioneras beroende på föräldrarnas inkomst. Detta innebär att vi kan göra digitalt skapande mer lättillgängligt för fler ungdomar, oavsett bakgrund.

Genom ett samarbete med Pantamera skänker Bankgirot panten från våra returburkar och flaskor till stiftelsen Läxhjälpen som bedriver gratis, resultatfokuserad läxhjälp i socioekonomiskt utsatta områden.

Träna din hjärna och ta en löptur. Det var huvudbudskapet när Anders Hansen författare till "Hjärnstark: Hur motion och träning stärker din hjärna" gästade Bankgirot i november 2018.

EKONOMISK HÅLLBARHET

Med kundens bästa i fokus

För Bankgirot handlar ekonomisk hållbarhet om att vi:

- ☑ Har nöjda kunder.
- ☑ Erbjuder innovativa, prisvärda, kostnadseffektiva och hållbara betallosningar.
- ☑ Bidrar med en affärsmässighet och digitalisering som gynnar det svenska samhället.
- ☑ Använder ekonomiska resurser effektivt och ansvarsfullt.

24

banker – använder Bankgirots tjänster för clearing och avveckling.

6

miljoner privatpersoner får en enklare ekonomisk vardag tack vare Bankgirots betaltjänster.

600 000

företag – kan med några klick betala löner och leverantörsfakturor i trygg vetskap om att pengarna kommer till rätt mottagare i rätt tid.

74

blev Nöjd-kund-index (NKI). Vårt mål för 2018 var 72.

885

Bankgirots omsättning uppgick 2018 till 885 MSEK (828), en ökning med 7 procent. Bolagets resultat efter finansiella poster uppgick år 2018 till 0,5 MSEK (-45,3 MSEK).



KUNDEN I FOKUS

I snart 60 år har Bankgirot drivit teknisk innovation tillsammans med kunder, myndigheter och partners. Kundrelation har alltid varit central för Bankgirot.

NKI-resultatet på 74 (72) visar att kunderna har ett stort förtroende för Bankgirot som bolag och för de produkter och tjänster som vi erbjuder. Enligt Svenskt kvalitetsindex ligger Bankgirots kundnöjdhet på en fortsatt klart högre nivå än genomsnittet för banker med företagskunder i Sverige, där snittet är 67.

OUTSOURCING – FÖR ATT MÖTA ÖKANDE KUNDKRAV

För att möta kundernas krav på snabbhet och enkelhet och för att garantera säkra och effektiva betaltjänster också i framtiden beslutade Bankgirot i slutet av 2018 att outsourca IT-driften samt att utöka outsourcinggraden av applikationsförvaltningen.

Beslutet är en naturlig del av Bankgirots uppdrag och stärker vår strategiska position i en föränderlig betalmarknad. Det skapar också goda förutsättningar för att kunna vidareutveckla befintliga produkter. Det ger även möjlighet att utveckla innovativa tjänster med kort "time to market".

INNOVATIVA, LÅNGSIKTIGA OCH TILLGÄNGLIGA BETALLÖSNINGAR

Under 2018 har Bankgirot fortsatt arbetet med att utveckla morgondagens betaltjänster som möter kundernas behov.

Nedan följer några exempel på tjänster som förbättrats eller är under utveckling:

- Digitalisering av servicetjänster (läs mer på sid 19)
- Utredning av tjänst som innebär att Bankgirot kan övervaka realtids-transaktioner och hjälpa banker och myndigheter i deras brottsbekämpande arbete.

EN HÅLLBAR LEVERANTÖRSKEDJA

Bankgirot har även stärkt bolagets förutsättningar att etablera en beställarorganisation i en multisourcingmiljö. De genomförda förändringarna ger nya arbetssätt i hela bolaget. I samband med outsourcing-besluten har en ny avdelning för leverantörsstyrning och inköp etablerats och befintliga leverantörspolicyer och rutiner har uppdaterats. Ett flertal medarbetare med leverantörsansvar har även fått utbildning i leverantörshandling- och styrning.

FRAMGÅNGSRIK IMPLEMENTERING AV GDPR

Bankgirot har genom ett strukturerat arbetssätt under 2018 säkerställt efterlevnad av den nya dataskyddsförordningen GDPR som trädde i kraft i maj.

De mest utmärkande aktiviteterna avser etableringen av en ny dataskyddsorganisation som leds av en ny roll, DPO, samt en gedigen uppdatering av riktlinjer, rutiner och processer som rör dataskydd. För att säkerställa att organisationen har en grundläggande förståelse för GDPR och dataskyddsfrågor har Bankgirot genomfört en omfattande intern utbildningsinsats under 2018. Samtliga medarbetare har genomgått en basutbildning och alla avdelningar har fått en skräddarsydd utbildning utifrån hur GDPR påverkar deras dagliga verksamhet och rutiner.

Läs mer om Bankgirots marknad och kunder i vår Årsredovisning som du hittar på bankgirot.se

EKOLOGISK HÅLLBARHET

För en klimatneutral verksamhet

För Bankgirot handlar ekologisk hållbarhet om att vi:

- ☑ Aktivt arbetar med att minska vår miljö- och klimatpåverkan.
- ☑ Satsar på moderna och digitala tjänster som minskar pappersanvändningen.
- ☑ Energieffektiviserar uppvärmning av lokaler och väljer grön el.

37 kWh

är Bankgirots energiförbrukning per kvadratmeter (att jämföra med branschens genomsnitt på 50 kWh).

74 %

har vår pappersförbrukning minskat sedan 2010.

100 %

av vår el kommer från förnyelsebara energikällor.

KLIMAT-PAKT

Bankgirot blev stolt medlem i Stockholms Klimatpakt där stad och näringsliv kraftsamlar för att tillsammans minska klimatpåverkan.

35 %

av våra tjänsteresor görs med tåg.

224

gånger har Bankgirots gemensamma SL-kort för tjänsteresor och kundmöten använts under 2018 (2017: 163).

VÅR KLIMATPÅVERKAN

2017 gjordes en klimatberäkning av Bankgirots verksamhet som visar att 70 procent av bolagets klimatpåverkan består av utsläpp från papper och logistik. Detta är vår största utmaning ur miljösynpunkt, men också det område som vi tillsammans med våra kunder har störst möjlighet att påverka.

PAPPERSFÖRBRUKNING OCH DIGITALISERING

Att minska användningen av papper har varit en av Bankgirots mest prioriterade hållbarhetsfrågor.

Under 2018 landade minskningstakten på cirka 12 procent, för både utskrifter av ark och antal kuverterade pappersutskick. Sedan 2010 har den totala pappersförbrukningen minskat med 74 procent.

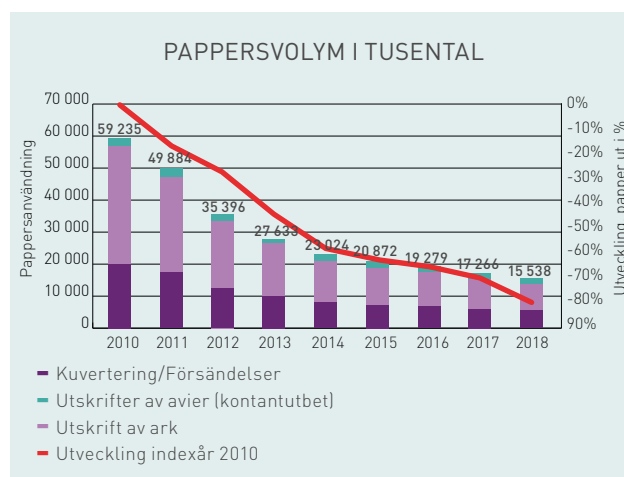
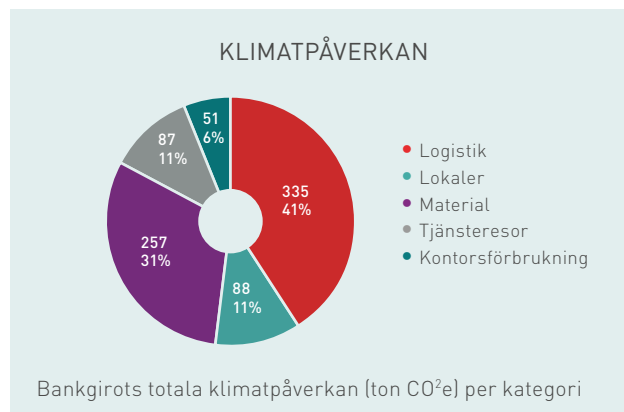
Beställningarna av information från Bankgirots kundtjänst Rådgivning & Service omfattade 57 000 kopior under 2018. Det var en liten ökning från 2017 med 1,2 procent. För att få ner pappershanteringen arbetar Bankgirot med ett digitaliseringsprojekt av servicetjänster med målet att alla kopior som beställs av myndigheter, banker eller bankernas kunder ska levereras digitalt. När digitaliseringsprojektet är slutfört och nya rutiner är implementerade hos kunderna, beräknas antalet postade pappersutskrifter minska med 60-70 procent. Förutom minskad klimatpåverkan kommer digitaliseringen också bidra till ökad effektivitet och ökad säkerhet för våra kunder.

ENERGIFÖRBRUKNING

2018 genomfördes en kartläggning av Bankgirots energiförbrukning som visar att:

- Bankgirot har en lägre energiförbrukning än jämförbara företag. Den specifika energianvändningen för verksamhet motsvarande Bankgirots är enligt Svebys* riktlinjer 50 kWh/m². Bankgirots nyckeltal är 37 kWh/m².
- Kostnaderna för energi är mycket små relativt vår omsättning.
- Det gröna hyresavtalet och vårt nya energisnåla kontor innebär att kostnaden för energi per anställd har minskat med 74 procent sedan 2016. Detta trots stigande energipriser.
- Den energi som används till Bankgirots transporter är enligt energikartläggningen försumbart liten. De största energimängderna förbrukas i bolagets datahallar.

* Sveby är en branschstandard för att mäta energi i byggnader.



Årtal	Flyg	Tåg
2015	32 010 Kg	53 Kg
2016	27 381 Kg	80 Kg
2017	20 310 Kg	101 Kg
2018	31 792 Kg	78 Kg

TJÄNSTERESOR

Omfattningen av Bankgirots tjänsteresor har varit stabil de senaste åren. Under 2017 minskade antalet resor något vilket resulterade i en positiv avvikelse ur miljösynpunkt. Men för 2018 är vi tillbaka på nästan exakt samma nivå som 2016. Nästan hälften av alla flygresor genomfördes inom Sverige och resterande hälft inom Europa.

Tågresorna utgjorde 35 procent (47) av alla tjänsteresor under 2018. Andelen tågresor är lägre än förra året, trots att tåg ligger som första val i Bankgirots interna reseriktlinjer, liksom miljöcertifierade hotell. Nästa steg är att tydliggöra för medarbetare och chefer om klimatfördelarna med att välja tåg när detta är möjligt.

STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR

Innovation som driver Bankgirots affär och hållbarhetsarbete framåt

Ständiga förbättringar är ett initiativ som sedan starten 2014 växt från att vara ett pilotprojekt till att bli ett etablerat idéforum för hela Bankgirot.

På Bankgirot värnar vi om en företagskultur som är affärsmässig, ansvarsfull och öppen. Alla medarbetare ska kunna komma till tals och allas idéer tas tillvara. Tillsammans vill vi göra vår arbetsplats ännu mer trivsam och samtidigt utveckla våra arbetsprocesser och tjänster så att de gynnar både människor, miljö och samhället. Bankgirot strävar efter att alltid se möjligheter till förbättring, innovation och att tänka hållbart. Därför startade bolagets kundtjänst Rådgivning & Service 2014, projektet Ständiga förbättringar med syftet att hitta ett forum för att ta vara på kreativa idéer i stort och smått samt öka känslan av delaktighet.

Majoriteten av idéerna handlar om effektivisering, digitalisering, om hur vi kan höja kvalitén i Bankgirots tjänster eller helt enkelt önskemål som leder till ökad trivsel.

För att nå så stor effekt som möjligt har en viktig målsättning varit att så många som möjligt deltar. Spridningen till samtliga affärsområden har varit en utmaning sedan projektets start, men när vi summerar engagemanget för 2018 har över 60 procent av våra medarbetare bidragit med nya förslag.

110

förbättringar har genomförts under 2018. 600 000 kr i besparingar bidrar förbättringarna till på årsbasis.

307

nya förbättringsförslag lämnades in under 2018. 1500 förslag har kommit in sedan starten 2014.





EXEMPEL PÅ IDÉER SOM GENOMFÖRTS UNDER ÅRET:



Borttag av automatiska utskick av papperslistor vilket leder till minskad pappersförbrukning.



Enklare återvinning av el-avfall.



Erbjuda möjlighet att cykla på en deskbike vid sitt skrivbord – använt av 80 medarbetare som totalt cyklat 20 km per dag.



Ökad användarvänlighet i e-formulär och kundpåminnelser om när betalningsfiler behöver skickas in i samband med röda dagar.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i BGC Holding AB org. nr 556607-0933

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2018 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FAR:s rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm 2019-03-21

KPMG AB



Anders Malmeby
Auktoriserad revisor

Vår viktiga roll.

Vi garanterar och digitaliserar
den svenska betalmarknaden.



Bankgirot, 105 19 Stockholm | 08 - 725 60 00 | bankgirot.se

Bankgirot är ett svenskt clearinghus med snart 60 års erfarenhet av att leverera marknadsledande finansiell infrastruktur. Bankgirot ser till att den ekonomiska vardagen fungerar smidigt för sex miljoner privatpersoner och 600 000 företag. Varje dag strömmar mer än sex miljoner betalningar till ett värde om 68 miljarder kronor genom Bankgirots betalsystem. Våra 200 medarbetare utvecklar Bankgirosystemet, BiR (betalningar i realtid) och PKI Services. Bankgirots system möjliggör tjänster såsom bland annat Swish, Autogiro och elektronisk identifiering.