

HÅLLBARHETSRAPPORT

2017



Vår stora roll.

Vi garanterar och digitaliserar
den svenska betalmarknaden.

Sveriges mest erfarna fintech-bolag

Bankgirot är ett bolag med en samhällsbärande funktion i bank- och betalningsbranschen. Tack vare vår unika roll som myndighetsreglerad infrastruktur för massbetalningar bidrar vi till att den ekonomiska vardagen fungerar smidigt för sex miljoner privatpersoner och omkring en halv miljon företag. Vi har en aktiv del i samhällsutvecklingen genom att garantera och digitalisera 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) möjliggör bland annat Swish.

VÅRA TJÄNSTER

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

En viktig aspekt i vår affärsutveckling är att utveckla säkra, digitala och teknikoberoende betaltjänster som ger ett mervärde till våra kunder och samtidigt minskar pappersförbrukningen.

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

EN OVANLIGT HJÄLPSAM FÖRETAGSKULTUR

Vi är övertygade om att en stark och gemensam företagskultur med tydliga värderingar är viktig för att våra medarbetare ska trivas och utvecklas i arbetet. På Bankgirot arbetar vi aktivt för att våra värderingar ska vara en naturlig del i hur vi förhåller oss till varandra och guida oss i hur vi fattar beslut.

SÅ SKAPAR VI VÄRDE

Sedan 1959 är det vi som får betalsverige att fungera. Alla företag och privatpersoner med ett bankkonto använder våra tjänster. Tack vare Bankgirots 270 medarbetare kan över sex miljoner svenskar enkelt swisha och betala räkningar med bara några klick. Det är ett viktigt uppdrag som vi alla 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 direktekonomin, även i framtiden.

VÅR VISION:

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

VÅR MISSION:

Open Payments – Vi öppnar upp betalmarknaden och ger kunderna enkla, säkra och tillgängliga betalningar över gränserna.

VÅRA VÄRDERINGAR:



AFFÄRSMÄSSIG



ANSVARSFULL



ÖPPEN

VARJE DAG PÅ BANKGIROT:

→ Behandlas **5,5**
miljoner betalningar

→ Genereras **290 000**
e-fakturatransaktioner

→ Hanteras **1500**
kundärenden

→ Behandlas **760 000**
överföringar via Swish

→ Förmedlas **60**
miljarder kronor



Innehåll

VD-ORD

– Tillsammans bygger vi framtidens betalningsekosystem och fortsätter digitalisera Sverige..... 06

STRATEGI OCH OMVÄRLD

– Ett hållbart Bankgirot med ett viktigt samhällsuppdrag..... 08

SOCIAL HÅLLBARHET

– Leverera tillgängliga och säkra betaltjänster skapade av en ovanligt hjälpsam företagskultur..... 10

EKONOMISK HÅLLBARHET

– Med kundens bästa i fokus 14

EKOLOGISK HÅLLBARHET

– För en klimatneutral verksamhet..... 16

FLYT TEN

– Hur Bankgirot jobbar med hållbarhet i praktiken..... 20

**SOCIAL
HÅLLBARHET**
SID 10

**EKONOMISK
HÅLLBARHET**
SID 14

**EKOLOGISK
HÅLLBARHET**
SID 16

2017 I KORTHET – VIKTIGA HÅLLBARHETSHÄNDELSER:

Flytt till nya lokaler med grönt hyresavtal

Hela flytten genomfördes med hållbarhet i fokus, både i fråga om det nya kontoret och avvecklingen av det gamla. Återvinning och recycling var viktiga ledord, liksom grön el och kloka miljöval.

Klimatberäkning av Bankgirots verksamhet

2017 gjordes en beräkning av Bankgirots totala klimatpåverkan i form av utsläpp av koldioxid. Beräkningen resulterade i ett antal aktiviteter i syfte att minska vårt ekologiska fotavtryck. Dessa drivs fortsatt inom ramen för hållbarhetsarbetet.

Införd Uppförandekod för leverantörer

En leverantörskod togs fram som bilaga till alla nya och omförhandlade avtal med leverantörer och konsulter. Koden innehåller krav på att motverka miljöförstöring, korruption och brott mot mänskliga rättigheter inom leverantörskedjan.

Utökad samhällsansvar genom samarbete med Hello World!

Bankgirot stod värd för vår första meetup, då 100 barn och unga med olika bakgrund och datorvana bjöds in för att lära sig om digitalt skapande under ledning av den ideella organisationen Hello World!



VD-ORD

Tillsammans bygger vi framtidens betalningsekosystem och fortsätter digitalisera Sverige

Mitt första år som vd på Bankgirot har varit händelserikt, både för bolaget och för betalmarknaden som helhet. 2017 var även ett år då Bankgirot tog konkreta kliv mot ett mer hållbart samhälle – vi har börjat lägga grunden för det framtida Bankgirot med målet att bli kundens bästa val.

OMVÄRLD OCH UTVECKLING

Betalmarknaden, och dess förutsättningar, förändras på månadsbasis. Det visar sig på väldigt många olika sätt – bland annat i form av ny teknik, nya reglering-

Ur ett hållbarhetsperspektiv bidrar digitaliseringen till att Bankgirot i snabb takt kan minska klimatpåverkan och vår pappersförbrukning.

ar, förändrade kundbeteenden och kundkrav. Vi ser dessutom en explosionsartad utveckling av digitala lösningar i samhället där allt kan kopplas samman och vi når en global räckvidd på sekunder. I takt med digitaliseringen av samhället följer också ett ökat antal transaktioner och betalningar. Nu räcker det att du har med dig mobiltelefonen för att kunna betala när du handlar. Mobila betalningar förväntas öka framöver och man kan säga att 2017 var året då betalningarna blev mobila.

Ur ett hållbarhetsperspektiv bidrar digitaliseringen till att Bankgirot i snabb takt kan minska klimatpåverkan och vår pappersförbrukning. Å andra sidan är

det viktigt när vi utvecklar digitala betaltjänster att vi säkerställer att de är säkra och teknikberoende.

Digitaliseringen ställer också ett ökat krav på informationssäkerhet. Under 2017 genomförde vi ett antal medvetandehöjande kampanjer för medarbetare inom detta område.

Vi har reviderat och uppdaterat ett antal riktlinjer och policyer under året, t.ex. vår Hållbarhetspolicy, Uppförandekod för medarbetare, samt Riktlinjer för Tjänsteresor. Vi har även tagit fram en leverantörskod med krav på att våra partners och leverantörer aktivt motverkar miljöförstöring, diskriminering, korruption och brott mot mänskliga rättigheter. Koden är en obligatorisk bilaga till alla nya och omförhandlade avtal.

Bankgirot har nolltolerans för diskriminering. Vi utbildar både HR och medarbetare kontinuerligt i diskrimineringsfrågor. I samband med att vi presenterade vår reviderade Uppförandekod på ett internt frukostseminarie under hösten diskuterades den pågående metoo-debatten, med fokus på de avsnitt i koden som handlar om diskriminering och medarbetares eskaleringsmöjligheter.

MOT NAVET I DIREKTEKONOMIN

Att vi startat resan mot att bli navet i direktekonomin och att bli kundens bästa val bekräftas i både årets nöjd-kund-index och att vi nått samtliga tillgänglighetsmål för 2017. I och med vårt centrala samhällsuppdrag i det finansiella ekosystemet är det extra glädjande att 9 av 10 kunder anser att Bankgirot är ett ansvarsfullt, pålitligt och kunnigt företag.

ENGAGERADE MEDARBETARE TÄNDER FRAMTIDENS DIGITALA STJÄRNOR

Ett av mina mest minnesvärda ögonblick under året är dynamiken när 270 medarbetare diskuterat våra värderingar Affärsmässig, Ansvarsfull och Öppen och hur dessa ord i ständig närvaro kan förvandlas till aktiva handlingar.

En annan höjdpunkt för mig som vd var när Bankgirot inom ramen för samarbetet med Hello World! arrangerade vårt första meetup. Att få gå in i vår matsal som under en söndag intagits av 100 IT-intresserade barn och ungdomar som vill lära sig mer om kodning och programmering var otroligt inspirerande.

NU BLICKAR VI FRAMÅT

Min förhoppning är att flertalet av dessa ungdomar inom några år kommer vara nyckelpersoner i samhället när Bankgirot nu utvecklar framtidens betalnings-ekosystem – Open Payments. Framtidens erbjudande från Bankgirot kommer att kännetecknas av öppenhet, enkelhet, realtid, säkerhet och samverkan och det är precis vad begreppet Open Payments står för. Bankgirot vill driva utvecklingen av effektiva lösningar för betalmarknaden och då gäller öppen

I och med vårt centrala samhällsuppdrag i det finansiella ekosystemet är det extra glädjande att 9 av 10 kunder anser att Bankgirot är ett ansvarsfullt, pålitligt och kunnigt företag.

enkelhet, realtid och effektiva processer, säkerhet och tillit samt samverkan mellan aktörer. Som Sveriges mest erfarna fintech-bolag är detta något som Bankgirot har snart 60 års erfarenhet av att göra.

För Bankgirot var 2017 ett händelserikt år och jag är otroligt stolt över att vi under detta år har skapat en god plattform för hållbar förändring och utveckling. Som vd för Bankgirot är jag övertygad om att vi som navet i direktekonomin fortsätter att vara en viktig samhällsaktör även i framtidens effektiva betalmarknad.

JEANETTE JÄGER
vd, Bankgirot



– Ett hållbart Bankgirot med ett viktigt samhällsuppdrag

Bankgirot är ett ansvarstagande företag med en vision om att hållbarhet ska genomsyra allt arbete i hela organisationen. Vårt hållbarhetsarbete omfattar tre dimensioner:

→ **SOCIAL HÅLLBARHET**

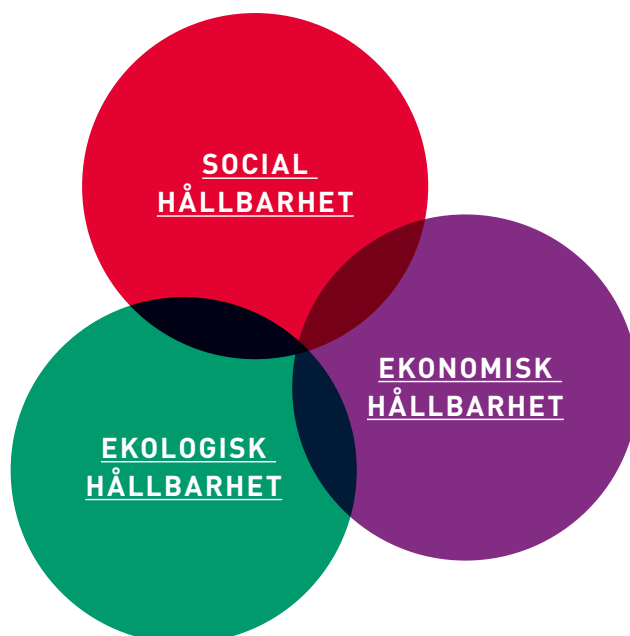
är en viktig byggsten avseende Bankgirots förmåga att verka på en betalmarknad i förändring. För att kunna garantera våra tjänsters tillgänglighet och säkra samhällsviktig betalningsinfrastruktur är det viktigt att vi som arbetsgivare erbjuder ett hållbart och jämlikt arbetsliv, med bra arbetsvillkor som resulterar i friska och engagerade medarbetare. Bankgirot vill även bidra till en positiv samhällsutveckling genom att stötta organisationer utanför vår egen verksamhet.

→ **EKONOMISK HÅLLBARHET**

innebär att vår verksamhet drivs utifrån en idé om sund lönsamhet och tillväxt och att våra resurser används på ett bra sätt. En viktig del av Bankgirots kärnuppdrag är därför att säkerställa prisvärda, kostnadseffektiva och hållbara betaltjänster. Men för oss handlar Ekonomisk hållbarhet även om att ha nöjda kunder och att bidra med en affärsmässighet och digitalisering som gynnar det svenska samhället.

→ **EKOLOGISK HÅLLBARHET**

innebär för Bankgirot att aktivt arbeta med att minska vår miljö- och klimatpåverkan, göra medvetna miljöval och satsa på moderna och digitala tjänster som minskar pappersanvändningen.



VÅRT SAMHÄLLSUPPDRAG

Bankgirot är en central del i det svenska finansiella ekosystemet. Bankgirot driver samhällsviktig och tidskritisk verksamhet. Vi är den enda aktören i Sverige som har tillstånd av Finansinspektionen att bedriva clearingverksamhet enligt lag (2007:528) om värdepappersmarknaden. Bankgirot står under Riksbankens övervakning och under Finansinspektionens tillsyn. Vårt primära uppdrag är att säkerställa förmågan att kontinuerligt upprätthålla korrekt, snabb och säker leverans för Sveriges massbetalningar.

Allt detta innebär att Bankgirots uppdrag i den svenska betalmarknaden är unikt och att vår förmåga att säkerställa en hög robusthet och tillgänglighet är avgörande för den finansiella stabiliteten. Bankgirots unika ställning i betalverige ligger till grund för Bankgirots prioriteringar när det gäller hållbarhet. Att arbeta på ett hållbart sätt inom alla områden – såväl strategiskt som operativt – är en bra grund för att säkerställa långsiktighet, robusthet och säkerhet.

Bankgirot verkar på den svenska marknaden med ett



primärt svenskt fokus. Bankgirot precis som alla aktörer i den finansiella marknaden är en del i ett större ekosystem och våra kunder och leverantörer har ofta internationell närvaro.

Utifrån det perspektivet ser vi det som naturligt att framförallt agera lokalt men i viss utsträckning även globalt i hållbarhetsarbetet.

INFORMATION- OCH CYBERSÄKERHET

För att säkerställa Bankgirots samhällsuppdrag och fokus har Bankgirot ett riskbaserat förhållningssätt i kombination med förmåga att påverka och göra skillnad. Bankgirot har ett Risk- och säkerhetsramverk som avser att säkerställa ett systematiskt arbete med alla typer av risker som Bankgirot exponeras för.

Bankgirots samhällsviktiga tjänster inom betalområdet är IT-baserade. Därför har vi ett stort fokus på informations- och cybersäkerhet som är en central del

i att säkerställa Bankgirots motståndskraft mot olika typer av hot givet den digitala utvecklingen. Initiativ drivs för att säkerställa för Bankgirot nya regulatoriska krav såsom GDPR och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om informationssäkerhet och IT-verksamhet (FFFS 2014:5).

Under 2017 har Bankgirot satsat på att samla vår kompetens inom informationssäkerhet i en ny bolagsfunktion, CISO (chief information security officer) som ansvarar för att utveckla förbättrade rutiner och processer för att säkerställa effektivitet och spårbarhet.

AKTIV SAMVERKAN MED STAT, NÄRINGS LIV OCH ORGANISATIONER FÖR ATT BEKÄMPA CYBERBROTT

För alla företag inom den finansiella sektorn är IT-säkerheten ett allt högre prioriterat område. Finansiella aktörer inklusive Bankgirot bygger sitt förtroende på god säkerhet och personlig integritet. Vi måste kunna tillhandahålla betalningar i tid, med hög kvalitet och på ett säkert sätt. Det har blivit enklare och billigare för bedragare att begå brott. Syftet är att stjäla pengar eller viktig information. Eller bara att sabotera. Gemensamt är att varje fall kan bli förödande för den som drabbas. Och det är många som blir det. Enbart 2017 anmäldes 200 000 bedrägeribrott (exempelvis social engineering) i Sverige.

Att förstå vidden av denna kriminalitet och höja säkerheten är en nödvändighet. Bankgirot deltar i flera olika nätverk och sammanslutningar – 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.

ÖKAD MEDVETENHET

Bankgirot arbetar strukturerat med säkerhetsarbetet. Det fortsatta arbetet med att höja organisationens kunskap om informationssäkerhet är högt prioriterat i verksamhetsplanen för kommande år. Bankgirots satsningar spänner över ett brett område av aktiviteter som omfattar såväl medvetandehöjande insatser för medarbetare som tekniska säkerhetsåtgärder.

Vi uppmuntrar våra medarbetare och externa parter att rapportera eventuella oegentligheter (whistleblowing). Vi vill också främja en öppen dialog med leverantörer, konsulter och samarbetspartners för att hålla hållbarhetsfrågor aktuella även i leverantörsleden. Till stöd för att tydliggöra ansvar, förväntningar och uppmärksamma korruption finns en uppförandekod för både medarbetare och leverantörer. Uppförandekoden är en vägledning för hur vi ska agera etiskt och ärligt i alla sammanhang. Koden beskriver även hur Bankgirot respekterar och stödjer mänskliga rättigheter.

– Leverera tillgängliga och säkra betaltjänster skapade av en ovanligt hjälpsam företagskultur

FÖR BANKGIROT INNEBÄR DET ATT VI:

- Erbjuder 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.
- Bidrar till en god samhällsutveckling genom att uppmuntra samarbeten och stödja organisationer som arbetar för att göra skillnad.

99,8%

var Bankgirots Clearing- och Avvecklingstjänst tillgänglig under 2017.

62%

av våra ledare är kvinnor. Enligt IT&-Telekomföretagens kartläggning 2016 är genomsnittet för IT-branschen 30 %.

100

barn och unga besökte Bankgirots första meetup med Hello World och lärde sig digitalt skapande. Genom att stötta Hello Worlds arbete bidrar Bankgirot till att väcka nyfikenhet för IT och öka datorvanan hos både tjejer och killar från hela det svenska samhället.



3 200

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

100%

av medarbetarna har en personlig utvecklingsplan med individuella mål.

71

blev nöjd-med-arbetsindex 2017. Vårt mål för 2017 var 72.

KVALITET OCH TILLGÄNGLIGHET

Bankgirots kunder ska kunna lita på att driften fungerar varje sekund, minut, timme, dygnet runt, året om. Precis som tidigare år har Bankgirot uppvisat en hög kvalitet i alla levererade tjänster. 99,8 procent av tiden har Bankgirots Clearing- och Avvecklingstjänst varit tillgänglig 2017. Under året nådde samtliga produkt- och tjänsteområden sina kvalitets- och tillgänglighetsmål (SLA).

VÅRA MEDARBETARE

Bankgirots ambition är att vara en eftertraktad arbetsgivare som lockar och behåller kompetenta och engagerade medarbetare. Vi vill erbjuda en god arbetsmiljö med fokus på trivsel och hälsa.

Vi arbetar aktivt för att våra värderingar Affärs- mässig, Ansvarsfull och Öppen ska vara en naturlig del i hur vi förhåller oss till varandra och hur vi fattar beslut. Under 2017 har Bankgirot genomfört ett flertal värderingsövningar där medarbetare och chefer har diskuterat vad värderingarna betyder för oss som företag och individer.

BANKGIROT SOM ARBETSGIVARE

För att säkerställa att vi i framtiden är en attraktiv arbetsgivare har Bankgirot under 2017 genomfört en antal workshops med medarbetare för att utveckla vårt arbetsgivarvarumärke. När resultatet från dessa diskussioner summeras är Bankgirots främsta styrkor att:

- Vi är en familjär och välkomnande arbetsplats.
- Vi tar hand om varandra, ger varandra feedback och är ödmjuka.
- Vi har en ovanligt hjälpsam företagskultur.

JÄMSTÄLLDHET

Bankgirot ska främja en jämställd arbetsplats där alla medarbetare oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder ska ha samma möjligheter att utvecklas. Som ett IT-infrastrukturbolag är det en prioriterad fråga för Bankgirot att bidra till en mer balanserad könsfördelning i branschen, både avseende medarbetare och chefer. Hos oss är sex av tio (62 procent) ledare kvinnor. Enligt IT&Telekomföretagens kartläggning 2016 är genomsnittet för IT-branschen 30 procent.

HÄLSA OCH ARBETSMILJÖ

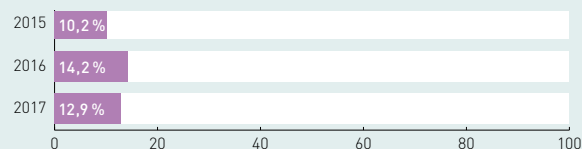
Bankgirot strävar efter att hälsofrågorna ska vara en naturlig del av vardagen, med en företagskultur och arbetsmiljö som fokuserar på trivsel, hälsa och balans i livet.

Bankgirot värnar om våra medarbetares hälsa genom hälsoundersökningar, hälsoförsäkring, friskvårdsbidrag och en egen aktiv idrottsförening som arrangerar sportaktiviteter med stöd av bidrag från företaget.



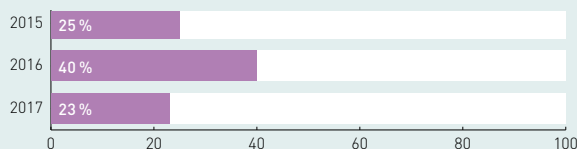
I september arrangerades en Medarbetardag där samtliga våra 270 medarbetare under en heldag diskuterade våra värderingar.

PERSONALOMSÄTTNING



Antalet personer som slutade 2017 var detsamma som under 2016: 35 personer. Under 2017 nyanställdes 55 personer.

INTERN RÖRLIGHET

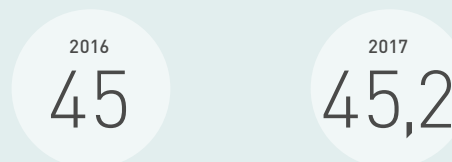


Under 2017 sjönk den interna rörligheten då vi framförallt rekryterade medarbetare med specialistkompetens till IT.

KÖNSFÖRDELNING

Andel	Kvinnor	Män
Samtliga medarbetare	53%	47%
Chefer	62%	38%
Ledningsgrupp	67%	33%
Styrelse	15%	85%

MEDELÅLDER



2017 var sjukfrånvaron 3,7 procent. För att främja medarbetarnas hälsa har Bankgirot under 2017:

- Tagit fram en hälsostrategi.
- Genomfört en livsstilsenkät vid två tillfällen.
- Arbetat med ett hälsoprogram och en frivillig hälsoutmaning i två steg.

Under arbetet med flytten till det nya kontoret var ledorden för projektgruppen – Trivsamt, Modernt och Hållbart. Tanken var att skapa ett kontor och en arbetsmiljö som i olika mån uppmuntrade till nya former av arbetssätt och möteskultur – från det rent traditionella med skrivbord och skrivbordsstol till mer nytänkande med öppna mötesytor, kontorslandskap, projektbord, loungeytor och kafékänsla.

I samband med flytten fick våra medarbetare tillgång till ett nytt gym där träningsengagerade kollegor håller pass flera gånger i veckan.

Läs mer om flytten ur ett klimatperspektiv på sid 18.

Frågor som rör både fysisk och psykisk arbetsmiljö diskuteras även löpande i Bankgirots Arbetsmiljökommitté som består av representanter från arbetsgivare, medarbetare, fack och arbetsmiljöombud.

Välbefinnande innefattar också kompetensutveckling vilket följs upp via årliga 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.

VÅRT SAMHÄLLENGAGEMANG

Bankgirot är en strategisk del av samhället och stödjer därför aktivt viktiga sociala projekt som ligger utanför vår direkta affärsverksamhet.





I november stod Bankgirot värd för vår första meetup i samarbete med HelloWorld! då 100 barn och unga med olika bakgrund och datorvana bjöds in för att lära sig om digitalt skapande.



2017 inledde Bankgirot ett treårigt samarbetsavtal med Hello World! Hello World! är en ideell förening som vill främja barns och ungdomars intresse för digitalt skapande genom att driva läger och meetups. Som partner till Hello World! kan Bankgirot bidra 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 vi panten från våra returburkar och flaskor till stiftelsen Läxhjälpen som bedriver gratis, resultatfokuserad läxhjälp i socioekonomiskt utsatta områden.

STÄNDIGA FÖRBÄTTRINGAR – INNOVATION SOM SKAPAR KUNDNYTTA OCH SPARAR MILJONER

För tre år sedan startade medarbetarna på Rådgivning och Service pilotprojektet Ständiga förbättringar. Syftet var att hitta ett arbetssätt för att ta vara på kreativa idéer i stort och smått och att öka känslan av delaktighet. Sedan 2016 är såväl medarbetare som konsulter i hela organisationen välkomna att lämna förslag eller att delta i att genomföra dem.

Förslagen kan handla om förändrade arbetsrutiner, utveckling i system, uppdateringar i instruktioner eller helt enkelt önskemål av olika slag som kan leda till ökad trivsel, högre effektivitet eller bättre kvalitet.

Under 2017 lämnades totalt 423 förslag in. Majoriteten av idéerna handlar om effektivisering,

digitalisering, personalnöjdhet eller hur vi kan höja kvaliteten i Bankgirots tjänster. Ett givet resultat är nöjdare kunder, men förslagen har även en affärsmässig aspekt – hittills har de bidragit till en beräknad besparing på omkring en miljon kronor per år.

Ett av alla de förslag som har genomförts under 2017 handlade om att effektivisera processen för upplägg av nya avtal. Förslaget innebär 130 timmar i sparad tid, per år.

Genom Ständiga förbättringar får Bankgirot även många förslag inom Hållbarhet, ett exempel är våra SL-kort för kundmöten. *Läs mer på sid 16.*

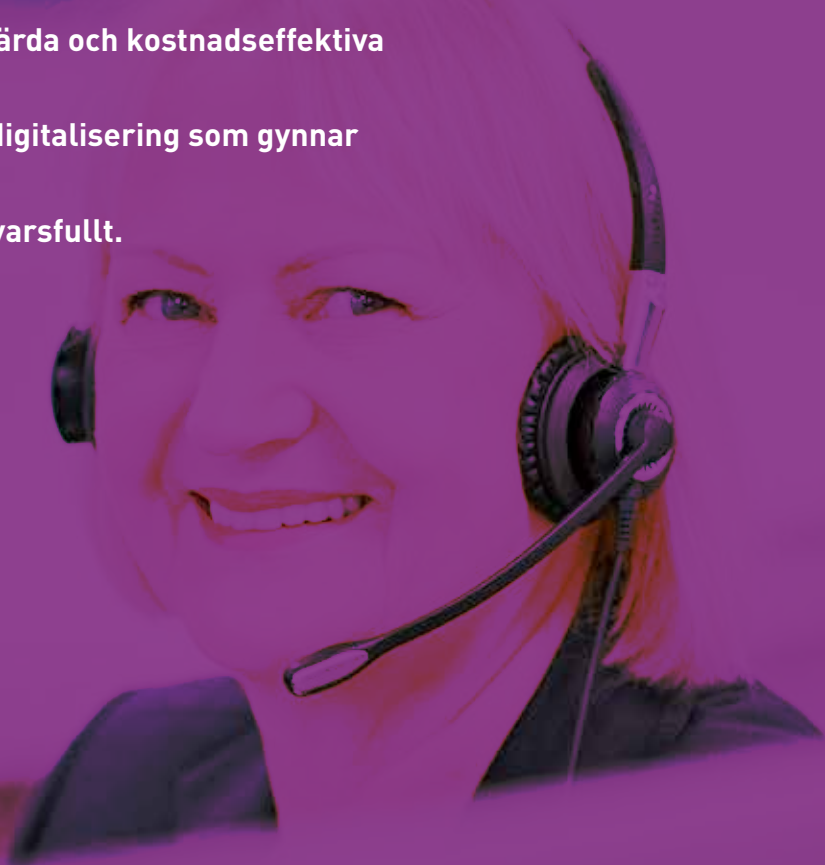
HELLO WORLD!

Hello World! är en allmännyttig ideell förening som har i syfte att främja digitalt skapande. Det gör vi genom att anordna läger och meetups på skollov och helger. Läs mer på helloworld.se

– Med kundens bästa i fokus

FÖR BANKGIROT HANDLAR EKONOMISK HÅLLBARHET OM ATT VI:

- Har nöjda kunder och erbjuder prisvärda och kostnadseffektiva betallösningar.
- Bidrar med en affärsmässighet och digitalisering som gynnar det svenska samhället.
- Använder resurser effektivt och ansvarsfullt.



19 banker använder Bankgirots tjänster för clearing och avveckling.

9/10 kunder anser att Bankgirot är ett ansvarsfullt, pålitligt och kunnigt företag (enligt NKI 2017).

500 000 företag kan med några klick betala löner och leverantörsfakturer i trygg vetskap om att pengarna kommer till rätt mottagare i rätt tid.



828 MSEK (793) uppgick Bankgirots omsättning till 2017 – en ökning med 35 MSEK. Resultatet efter finansiella poster uppgick år 2017 till -45 MSEK (12,5 MSEK).

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

72 blev utfallet av vårt nöjd-kund-index (NKI) som mäts varje år. Vårt mål för 2017 var 72.

41 finansiella institut är kopplade till våra olika system.



KUNDEN I FOKUS

Sedan starten 1959 har Bankgirot drivit teknisk innovation tillsammans med kunder, myndigheter och partners. Vår unika ställning och nära samarbete med kunderna har resulterat i djup kunskap om deras behov. Kundrelation och vad vi kan utveckla tillsammans har alltid varit centralt för Bankgirot.

I jämförelse med branschen visar årets kundundersökning att Bankgirots kundnöjdhet ligger på en högre nivå än genomsnittet för banker med företagskunder i Sverige enligt Svenskt kvalitetsindex. Bankgirot får index 72 av 100 att jämföra med banksnittet på 62.

Nio av tio kunder (85 procent) anser även att Bankgirot är ett ansvarsfullt, pålitligt och kunnigt företag.

Läs mer om Bankgirots marknad och kunder i vår årsredovisning som publicerats på vår hemsida, bankgirot.se.

”Bankgirot har en stark relation till bankerna, en stabil drift och lång erfarenhet samt erbjuder väl fungerande tjänster för svenska betalningar.”

HANDELSBANKEN

”Bankgirot har en stor rutin på befintliga betalflöden med god stabilitet i produktionen.”

LÄNSFÖRSÄKRINGAR

”Bankgirot visar hur bra det är att ha en gemensam clearing där alla banker och finansiella institut träffas och kommer överens om betalningsinfrastrukturen.”

SEB

”Bankgirot är väldigt lyhörda för oss som kund och de vill verkligen driva saker framåt.”

SWEDBANK

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 serverhallar och väljer grön el.

70%

av vår klimatpåverkan består av utsläpp från material (papper) och logistik.

607

cyklar motsvarade det metallsrot som återvanns i samband med vår flytt till nya lokaler.



163

gänger har våra gemensamma SL-kort för tjänsteresor och kundmöten använts under året.

100%

av vår el kommer från förnyelsebara energikällor.

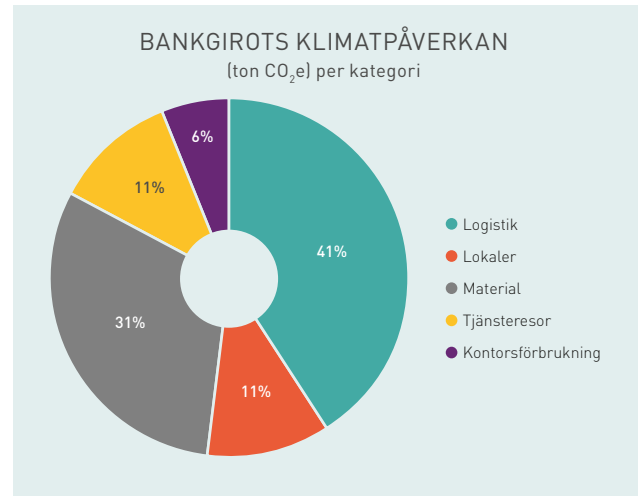
47%

av våra tjänsteresor görs med tåg.

VÅR KLIMATPÅVERKAN

För att mäta hur mycket Bankgirots verksamhet påverkar klimatet genomfördes 2017 en klimatberäkning baserad på data från 2016. Diagrammet visar hur mycket koldioxid olika delar av verksamheten ger upphov till.

De två delar som orsakar mest utsläpp är logistik och material, båda direkt kopplade till pappersanvändning. Resultatet visar att papper i någon form, från tillverkning till utskrift, utskick och postgång står för ca 70 procent av Bankgirots klimatpåverkan. Det är vår största utmaning ur miljösynpunkt, men också det område som vi tillsammans med våra kunder har störst möjlighet att påverka. På några års sikt ser vi en radikal minskning av papper. Alla nya tjänster som utvecklas är pappersfria från start.

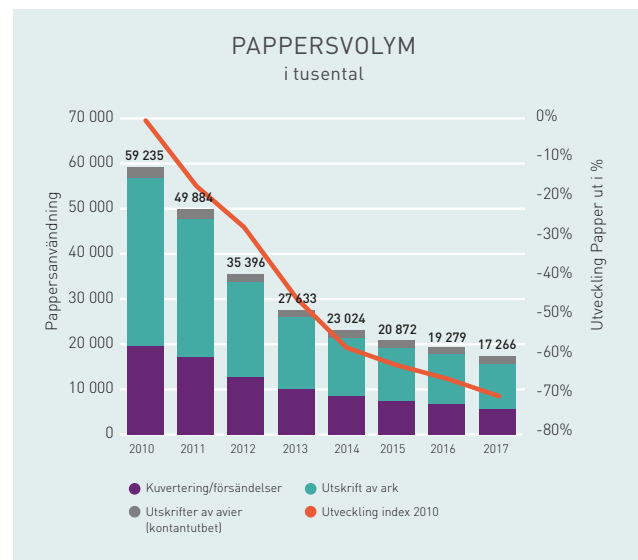


PAPPERSFÖRBRUKNING

Pappersutskicken kan mätas på två sätt, där den stora delen utgörs av de brev som kuverteras i extern printerhall. Det gäller exempelvis insättningsuppgifter och åiterrapportering som kunder har valt att ta emot i pappersform.

2017 minskade de kuverterade pappersutskicken med nio procent. Samtidigt minskade antalet ark med 12 procent. Sett ur ett längre historiskt perspektiv har denna typ av utskick minskat med över 70 procent sedan 2010.

En betydligt mindre andel av pappersförbrukningen avser kopior som beställs hos Bankgirots Rådgivning och Service. För dessa syns däremot en ökning under 2017. Mätt i volym är dock beställda kopior endast en bråkdel av de kuverterade pappersutskicken. Ett projekt för att digitalisera den här typen av servicetjänster kommer att starta 2018.





ENERGIFÖRBRUKNING

Under 2017 flyttade Bankgirot till ett nytt kontor med goda förutsättningar för hållbara val. Upphandlingen genomfördes med en så kallad grön bilaga som förutsätter ett hållbarhetstänk från både fastighetsägare och hyresgäst. Grön förnyelsebar el, lampor med ljussensorer, energisnåla maskiner och god avfallshandling ska hjälpa till att minska elförbrukning och klimatpåverkan.

Själva flytten innebar en period av elförbrukning i både gamla och nya lokaler vilket ökade årets elanvändning tillfälligt. En viss ökad elförbrukning i datahallar och ett ökat medarbetarantal har också haft inverkan på årets resultat. Elförbrukningen under 2017 blev därför knappt sex procent högre jämfört med 2016. Men 100 procent av elen kommer från förnyelsebara energikällor. I nya lokaler ses 2018 som ett nollår med en ny planerad energikartläggning.

TJÄNSTERESOR

Totalt sett har Bankgirots resande minskat kraftigt sedan 2012, men det har funnits ett gap mellan ett högre antal flyg- än tågresor. Dock visar årets statistik att tåget alltmer ersätter flyget. Under slutet av 2016 gjordes ett arbete med att förändra våra interna riktlinjer för resor, och att säkerställa miljöval som förstahandsalternativ när biljetter och hotell bokas via vår researrangör. Detta har gett ett positivt resultat när vi summerar årets resestatistik. Under 2017 gjordes varannan tjänsteresa med tåg (47 procent) att jämföra med 39 procent för 2016.

TOTALT KOLDIOXIDUTSLÄPP I GRAM

Årtal	Flyg	Tåg
2015	32 010 161	53
2016	27 381 012	80
2017	20 309 941	101



→ Under 2017 gjordes **47%** av tjänsteresorna med tåg, att jämföra med 39 procent för 2016.





FLYT TEN

– Hur Bankgirot jobbar med hållbarhet i praktiken

I maj 2017 flyttade Bankgirot efter 29 år i samma fastighet till nya kontorslokaler. Avseende de nya lokalerna gjordes en upphandling med en så kallad grön bilaga som förutsätter ett hållbarhetstänk från både fastighetsägare och hyresgäst.

I stället för att låta allt material och möbler från 350 arbetsplatser och källarförråd hamna på tippen omvandlades flyttprojektet till ett stort hållbarhetsprojekt i syfte att återvinna, skänka och sälja så mycket som möjligt av det vi inte behövde i våra nya lokaler.

Resultatet av flyttprojektet överträffade alla förväntningar, både ur ett miljö- och affärsperspektiv. *Läs mer om hur flytten påverkade vår energiförbrukning på sid 18.*

Läs om
resultatet
av flytten på
nästa sida!



607

cyklar motsvarade det metallskrot som källsorterades.



villor i ett helt år kan värmas upp av det brännbara material som Bankgirot återvann.

+500 000

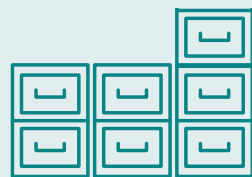
Merparten av kontorsmöblerna såldes vilket genererade en inkomst på över en halv miljon kronor.



40%

av material och möbler återvanns vilket resulterade i:

- ♻️ 25 640 kg brännbart material
- ♻️ 2 810 kg el- och dataavfall
- ♻️ 4 700 kg kassaskåp
- ♻️ 12 000 kg blandat avfall (mattor, whiteboards, kontorsstolar, rullhursar)
- ♻️ 8 920 kg metall



En stor mängd förvaringskåp fick nya hem på två kommunala skolor.

55 000

kronor samlades ihop genom intern försäljning av inventarier som tavlor, blommor och krukor. Summan skänktes till Stadsmissionen och Världsnaturfonden WWF.





**FN har 17 mål för hållbar utveckling.
Just nu väljer vi att arbeta med fyra av dem.
Då kan vi göra störst skillnad på kortast tid.
Vårt hållbarhetstänk utgår från tre dimensioner:**

Ekonomisk hållbarhet innebär att Bankgirot drivs utifrån en idé om sund lönsamhet och tillväxt, att våra resurser används på ett bra sätt, att vi har nöjda kunder och erbjuder prisvärda och kostnadseffektiva betallosningar.

Social hållbarhet handlar dels om hur vi lever våra liv på Bankgirot – våra anställningsvillkor, mångfald och arbetsklimat. Och även om vårt samspel med samhället i stort såsom val av leverantörer och samarbetspartners.

Ekologisk hållbarhet betyder att vi aktivt arbetar med att minska vår miljö- och klimatpåverkan, gör medvetna miljöval och satsar på moderna och digitala tjänster som minskar pappersanvändningen.

Läs mer om Bankgirots hållbarhetsarbete på bankgirot.se/om-bankgirot/hallbarhet