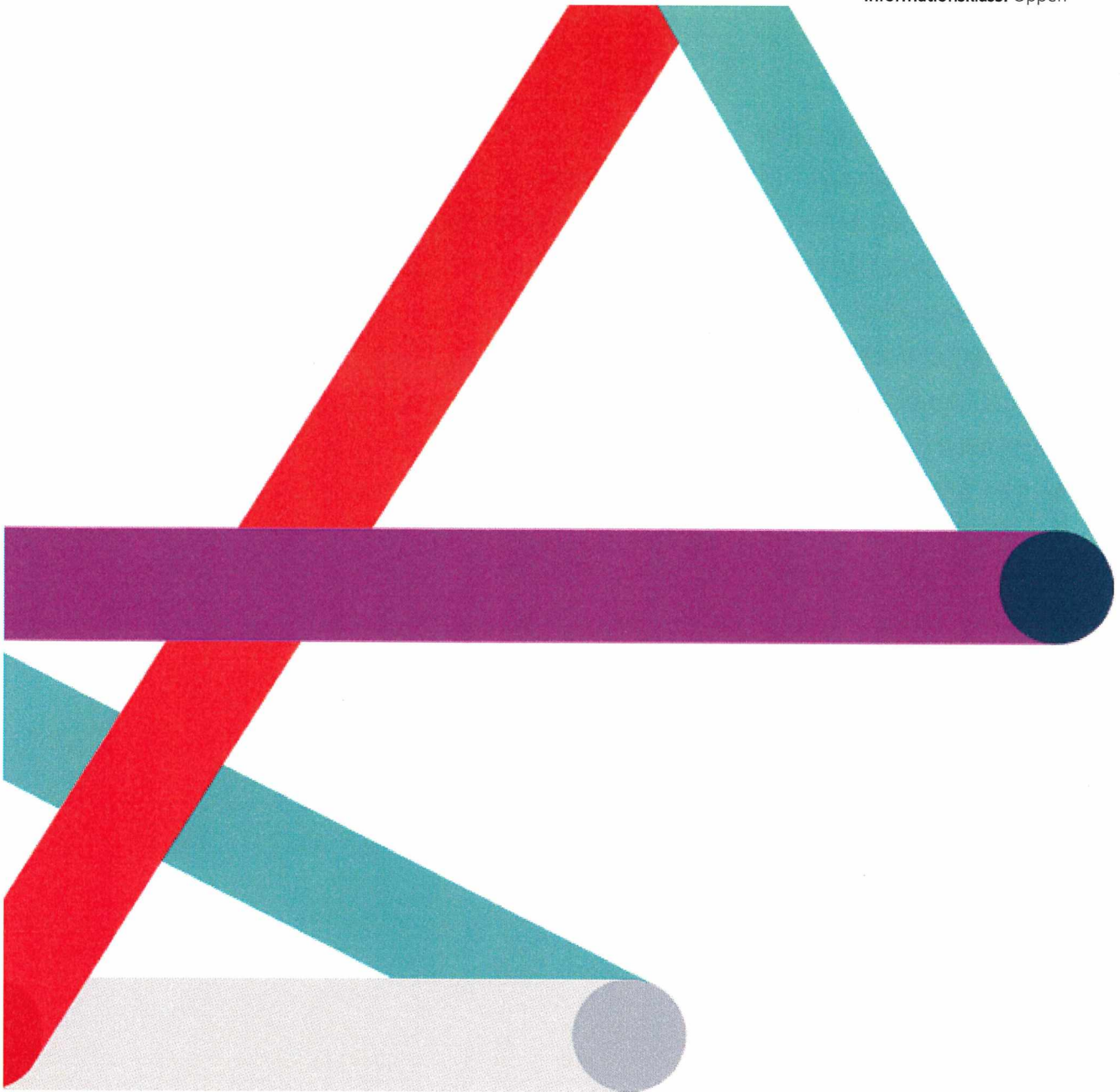




Bankgirots hållbarhetsrapport 2024

Innehåll

HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT	3
VÄSENTLIGHETSANALYS OCH INTRESSENTDIALOG	3
BANKGIROTS HÅLLBARHETSOMRÅDEN OCH FN:S UTVECKLINGSMÅL.....	5
BANKGIROTS HÅLLBARHETSASPEKTER.....	6
SOCIAL HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT	7
EKONOMISK HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT	11
EKOLOGISK HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT	13
HÅLLBARHETSRELATERADE RISKER	16
BILAGA: BANKGIROTS HÅLLBARHETSRELATERADE MÅL 2024.....	18

HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT

BANKGIROTS UPPDRAG

Bankgirot är ett svenskt clearingbolag med 65 års erfarenhet av att leverera finansiell infrastruktur till banker. I samverkan med betalsektorn ser bolaget till att överföringar och betalningar mellan banker enkelt kan genomföras på ett säkert sätt. Bankgirot säkerställer att svensk betalinfrastruktur för massbetalningar fungerar stabilt och säkert, samtidigt som verksamheten utvecklar framtidssäkrade lösningar som följer internationella standarder och regelverk.

BANKGIROT OCH HÅLLBARHET

Bankgirot driver hållbarhetsfrågor som är viktiga för verksamheten utifrån bolagets affär, deltagare, kunder, den finansiella sektorn och samhället i stort. Arbetet bedrivs inom de tre områdena social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet.

Bankgirots hållbarhetsarbete kopplas både till den egna strategin, för att på så sätt stödja bolagets uppdrag och verksamhetsmål, och till FN:s globala mål för hållbar utveckling. Bankgirot har valt ut de FN-mål som bedöms vara relevanta för verksamheten och där bolaget har möjlighet att påverka utvecklingen. Arbetet styrs genom bolagets Hållbarhetspolicy som årligen fastställs av Bankgirots styrelse. Bankgirot har särskilda riktlinjer för hållbarhetsarbetet och även andra styrdokument, exempelvis en intern uppförandekod för medarbetare. Ansvaret för hållbarhetsfrågor ligger inom ramen för bolagets ordinarie verksamhet och bedrivs i linjeorganisationen. Flera av hållbarhetsmålen är integrerade i Bankgirots verksamhetsmål.

Bankgirot har ett tvärorganisatoriskt team som ytterligare strukturerar bolagets hållbarhetsarbete, säkerställer förankring i verksamheten samt koordinerar och samordnar hållbarhetsfrågor och aktiviteter. Teamet säkerställer också att väsentliga hållbarhetsrelaterade risker identifieras i verksamheten. Under 2024 genomfördes kommunikationsinsatser i syfte att informera bolagets medarbetare och öka medvetenheten om Bankgirots hållbarhetsarbete.

VÄSENTLIGHETSANALYS OCH INTRESSENTDIALOG

Bankgirots hållbarhetsarbete baseras på bolagets uppdrag, mål, väsentlighetsanalys och den intressentdialog som genomförs med bolagets olika intressentgrupper i form av styrelse, ledning, medarbetare, kunder, myndigheter och leverantörer. Dialogen tydliggör vilka frågor som är viktigast för Bankgirot att arbeta vidare med. Inför 2024 ombads Bankgirots intressentgrupper att prioritera olika hållbarhetsaspekter, vilka sedan även prioriterades av Bankgirots ledningsgrupp utifrån två perspektiv; betydelsen för Bankgirots verksamhet och i vilken grad Bankgirot bedöms ha möjlighet att påverka i den aktuella frågan.

Både intressentdialog och väsentlighetsanalys täcker aspekter inom hela hållbarhetsområdet och ligger till grund för Bankgirots mål för det fortsatta arbetet.

Under 2024 genomfördes även en intressentdialog och dubbel väsentlighetsanalys i enlighet med de nya krav som EU-direktivet CSRD¹ medför. Dessa utgör underlag för det fortsatta hållbarhetsarbetet under verksamhetsåret 2025.

Bankgirots intressentdialog inför 2024

Bankgirots kunder - Banker och bankkontor

En webbenkät skickades till utvalda kontaktpersoner hos bankerna för att identifiera vad de, som intressenter, anser att Bankgirot bör fokusera på avseende hållbarhet. Enkätens innehåll baserades på föregående års prioriterade hållbarhetsaspekter samt ett antal nya förslag.

Bankgirot har en löpande dialog med medarbetare på bankkontor. Utifrån den kunskap Bankgirot får genom dialogerna gjordes en bedömning av vilka hållbarhetsaspekter som kunde antas vara viktigast för dem.

Leverantörer

Samma webbenkät skickades även till ett urval av Bankgirots leverantörer.

Myndigheter

Bankgirots Compliancefunktion besvarade frågor avseende myndigheternas prioriteringar. Utifrån de täta kontakter som Compliancefunktionen har med främst Finansinspektionen och Riksbanken, samt myndigheternas fokusområden för året, gjorde Compliancefunktionen en bedömning av vilka aspekter som ur myndighetsperspektiv kunde antas vara viktigast för Bankgirot att arbeta med.

Medarbetare, ledningsgrupp och styrelse

Webbenkäten skickades även till ett urval av Bankgirots medarbetare. Urvalet gjordes med utgångspunkt från att få en representativ grupp sammansättning i intressentdialogen. Enkäten skickades även till Bankgirots ledningsgrupp respektive styrelse, som bidrog till väsentlighetsanalysen på motsvarande sätt.

¹ CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive. Bankgirot omfattas av det nya regelverket för hållbarhetsrapportering från rapporteringsår 2025.

BANKGIROTS HÅLLBARHETSOMRÅDEN OCH FN:S UTVECKLINGSMÅL

Åtta hållbarhetsaspekter ansågs väsentliga för 2024 utifrån bolagets uppdrag samt genomförd intressentdialog och väsentlighetsanalys. Frågorna är viktiga både för Bankgirots verksamhet och för bolagets påverkan på social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet. Eftersom Bankgirot ingår som en del av det finansiella systemet, har bolagets verksamhet direkt eller indirekt påverkan på flera områden. Samtidigt påverkas Bankgirots verksamhet, precis som många andra, av stora långsiktiga omvärldstrender och av förändringar i demografi och klimat.

Baserat på bolagets uppdrag och väsentlighetsanalys bidrog Bankgirot under 2024 till åtta av FN:s 17 mål för hållbar utveckling, vilka bedömts vara mest relevanta för verksamheten.

FN-mål 3: God hälsa och välbefinnande

Bankgirot bidrar till FN-mål 3 genom att genomföra och uppmuntra till aktiviteter som syftar till att förebygga arbetsmiljörelaterade hälsoproblem och erbjuda bolagets medarbetare en trygg och hälsosam arbetsmiljö.

FN-mål 4: God utbildning för alla

Bankgirot bidrar till FN-mål 4 genom att möjliggöra kontinuerlig kompetensutveckling för bolagets medarbetare och uppmuntra till intern rörlighet som ett steg i varje medarbetares utveckling. Kompetensutveckling erbjuds genom interna och externa utbildningar. Utöver detta bjuder bolaget in externa och interna föreläsare i kunskapshöjande syfte.

FN-mål 5: Jämställdhet

Bankgirot bidrar till FN-mål 5 genom att arbeta för att vara ett jämställt och inkluderande bolag där mångfald och människors olikheter uppmuntras för att skapa kreativitet och en sund dynamik på arbetsplatsen. Bankgirot stödjer och respekterar skydd för internationella mänskliga rättigheter och följer FN:s principer enligt FN Global Compact som omfattar mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrupcion.

FN-mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt

Bankgirot bidrar till ekonomisk tillväxt genom en stabil och säker betalinfrastruktur. Bankgirot arbetar även för att säkerställa en stabil leverantörskedja. Goda arbetsvillkor är en förutsättning för att Bankgirot ska vara en attraktiv arbetsgivare som kan intressera och behålla kompetenta medarbetare. Bankgirot har kollektivavtal och samarbetar därigenom med två fackliga parter i olika frågor; Finansförbundet och Saco.

FN-mål 9: Hållbar industri, innovationer och infrastrukturer

Bankgirot bidrar till ett ekonomiskt väl fungerande samhälle genom att erbjuda en tillgänglig och effektiv betalningsinfrastruktur.

FN-mål 10: Minskad ojämlikhet

Bankgirot bidrar till minskad ojämlikhet genom att verka för inkludering. Bolaget genomsyras av ett grundläggande synsätt om allas lika värde och rätt till likabehandling. Bankgirot följer lagar och kollektivavtal genom att bl.a. genomföra en årlig lönekartläggning samt att tillämpa kompetensbaserad rekrytering. Medarbetare erbjuds lika rättigheter och möjligheter med utgångspunkt från kompetens.

FN-mål 13: Bekämpa klimatförändringarna

Bankgirot bidrar till minskad klimat- och miljöpåverkan genom att erbjuda digitala tjänster och fortsätta arbeta för att minska utsläpp från utskifter och utskick av papper. Bolaget strävar efter att minska verksamhetens resursanvändning, exempelvis via minskad energiförbrukning och effektivt utnyttjad kontorsyta för att bidra till en mer ansvarsfull resurshantering.

FN-mål 16: Fredliga och inkluderande samhällen

Bankgirot bidrar till ett fredligt och inkluderande samhälle genom att stötta banker och myndigheter i bekämpandet av organiserad brottslighet och olagliga finansiella flöden.

BANKGIROTS HÅLLBARHETSASPEKTER

Bilden nedan illustrerar Bankgirots hållbarhetsaspekter grupperade i social, ekonomisk och ekologisk hållbarhet, samt kopplingen till FN:s mål för hållbar utveckling. Aspekterna beskrivs vidare i efterföljande kapitel för respektive område.



SOCIAL HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT

Att medarbetare på Bankgirot har rätt kompetens och är motiverade och engagerade är avgörande för att betalsverige ska fungera dygnet runt, året om. Under 65 år har Bankgirot byggt upp en stark företagskultur som tillsammans med bolagets värderingar utgör en viktig del av verksamhetens styrka och stabilitet.

Nedan beskrivs Bankgirots tre hållbarhetsaspekter som är kopplade till social hållbarhet.

1. Behålla, kompetensutveckla och attrahera medarbetare

Bankgirot ska kontinuerligt arbeta för att vara en attraktiv arbetsgivare med fokus på att behålla och kompetensutveckla befintliga medarbetare samt attrahera nya förmågor, för att säkerställa stabilitet och leverans i enlighet med Bankgirots målsättningar.

För Bankgirot är attraktiva och sunda arbetsvillkor, jämlikhet och hälsa viktiga delar för ett hållbart medarbetarskap, ledarskap och självledarskap. Bolagets värderingar; *affärsmässig, ansvarsfull* och *öppen* präglar förhållningssättet mellan såväl medarbetare som relationer till bolagets kunder och omvärld.

Kompetensutveckling

Bankgirot arbetar aktivt för att bredda kompetensen hos medarbetare och på det sättet kunna erbjuda intressanta utvecklingsmöjligheter inom Bankgirot som helhet. Intern rörlighet är viktig för Bankgirot. Alla medarbetare uppmuntras till löpande kompetensutveckling och erbjuds bland annat webbaserade utbildningar med både grundläggande och fördjupat innehåll. Medarbetare erbjuds även möjlighet att delta i interna, och för befattningen relevanta externa utbildningar.

Engagemang, motivation och delaktighet

Bankgirot är en arbetsgivare som strävar efter att alla medarbetare ska känna sig engagerade och ges möjlighet till kontinuerlig utveckling. Detta är viktigt för att driva verksamheten framåt och för att säkerställa bolagets kompetensförsörjning. Bankgirots målsättning är att alla medarbetare ska uppleva att det finns möjlighet att påverka sin arbetssituation. Ett av verktygen för medarbetardialog är de årliga medarbetardagar som arrangeras, då samtliga medarbetare diskuterar bolagets riktning, kultur och utmaningar utifrån givna frågeställningar. Därutöver arrangeras introduktionsdagar för nyanställda och konsulter vilka syftar till att informera om Bankgirots uppdrag, verksamhet och målbild.

Bankgirot utvärderar medarbetarnöjdheten genom regelbundna pulsmätningar där frågor ställs om bland annat arbetsglädje, delaktighet, engagemang och ledarskap. För 2024 hade Bankgirot ett NMI (nöjd medarbetarindex) på 8,2 av 10, vilket visar att medarbetarnöjdheten fortsatt är hög och över branschindex, även om den minskat marginellt sedan 2023 då utfallet var 8,3. Branschindex var 7,9 för 2024. Medarbetarnas betyg för hur de upplever det närmaste ledarskapet var i genomsnitt 8,4 av 10 (2023: 8,5). I mätningen om hur väl medarbetare kan leda sig själva och ta ansvar för att förbättra sin prestation var utfallet 8,2 av 10 (2023: 8,3).

Svarsfrekvensen på de regelbundna pulsmätningarna under 2024 var i genomsnitt 91 procent.

Därtill har Bankgirots medarbetare haft möjlighet att beskriva vad de anser att Bankgirots värdeord innebär för dem, vilket ledning och medarbetare kommer att arbeta vidare med att implementera under 2025.

Personalomsättning

Personalomsättningen för 2024 var 5,7 procent² (2023: 8,1 procent). Bankgirot hade som målsättning att inte ha en personalomsättning på mer än 7 procent 2024.

Bankgirots uppdrag innefattar att, i dialog med marknaden, framtidssäkra svensk betalinfrastruktur. För att säkerställa rätt expertis och kompetens i det fortsatta arbetet har 36 nya medarbetare anställts under 2024. Därtill har 12 medarbetare bytt roller internt. Den interna rörligheten låg på 25 procent (2023: 17,8 procent).

2. Jämställdhet och mångfald på arbetsplatsen

Bankgirot ska vara ett jämställt och inkluderande företag där mångfald och människors olikheter bidrar till att skapa kreativitet och en sund dynamik. Enligt Bankgirots uppförandekod ska alla medarbetare mötas och behandlas med respekt. Det råder nolltolerans mot diskriminering, trakasserier, mobbning eller annan kränkande särbehandling och alla människors lika värde och rätt till lika behandling hör till bolagets grundläggande värderingar. För att främja mångfald i arbetslivet samarbetar Bankgirot sedan 2024 med Mitt Liv AB, vars syfte är att verka för ökad integration genom att erbjuda mentorskap.

Bankgirot vill bidra till en balanserad könsfördelning i bank- och finansbranschen, både avseende medarbetare och chefer. Under 2024 var 17 av 33 chefer kvinnor, vilket motsvarar 52 procent. Jämförbar siffra för 2023 var 16 av 36. I bankbranschen var 48 procent kvinnor i chefsbefattning, enligt statistik från Bankinstitutens arbetsgivareorganisation (BAO) för 2024. Bland Bankgirots anställda var könsfördelningen 106 kvinnor och 98 män vid utgången av 2024 (2023: 92 respektive 69). Per 31 december 2024 bestod Bankgirots ledningsgrupp av sex kvinnor och tre män (2023: fem kvinnor och fem män).

Bankgirot uppmuntrar samtliga anställda till föräldraledighet genom en ekonomisk ersättning utöver gällande kollektivavtal. 46 procent av de anställda som tog ut föräldraledighet under 2024 var män. Av antalet föräldraledighetstimmar på Bankgirot togs 31 procent ut av manliga anställda under 2024 (2023: 32 procent).

För Bankgirot handlar mångfald om att välkomna skillnader, exempelvis i ålder, bakgrund, kultur och livserfarenhet. Bankgirots *Plan för lika rättigheter och möjligheter*

² Procentsats för personalomsättning mäts på den siffra som är lägst av antalet som börjat alternativt slutat under året, dividerat med medeltalet av antalet anställda.

uppdateras årligen. Bolaget följer även upp om medarbetare upplever att de behandlas rättvist och med respekt oavsett etnicitet, kön, ålder eller sexuell läggning via regelbundna medarbetarundersökningar.

Utvärderingar på olika sätt

Bankgirot använder Nyckeltalsinstitutets jämställdhetsindex, JÄMIX, för att sätta mål för jämställdhetsarbetet. Resultatet för 2023 var 134 poäng (136 poäng 2022) vilket är över branschmedianen som ligger på 132 poäng för privata bolag och 129 för den finansiella branschen 2023. Resultatet för 2024 presenteras senare under 2025, efter att 2024 års Hållbarhetsrapport har publicerats.

Via de medarbetarundersökningar som regelbundet genomförs följer Bankgirot även upp hur jämlikt och inkluderande bolaget uppfattas av medarbetare. Upplevd jämlikhet och inkludering är av stor vikt för bolaget och målsättningen för 2024 var att ha ett högt utfall på 9 av 10. Det samlade betyget från medarbetarna blev 8,5 av 10 för 2024 (2023: 8,9).

En lönekartläggning genomförs årligen och Bankgirot arbetar löpande med att motverka osakliga löneskillnader i såväl lönesättning som lönerevisioner.

3. Hälsosam arbetsmiljö

Bankgirot ska fortsätta att arbeta för att hälsofrågor ska vara en naturlig del av vardagen, med en företagskultur och arbetsmiljö som främjar trivsel, hälsa och balans i livet. Genom aktivt arbetsmiljö- och hälsoarbete vill Bankgirot ge alla medarbetare förutsättningar för en god fysisk, psykisk och social hälsa. Bankgirot ska vara en arbetsplats med hållbara medarbetare som trivs och har möjlighet att göra hälsosamma val.

Hållbart arbetsliv

Bankgirot erbjuder ett flexibelt arbetssätt i den mån det är möjligt. Det innebär att medarbetare i dialog med respektive chef har möjlighet att delvis kunna arbeta utanför kontoret. Arbetsmiljöronder genomförs varje år och eventuella iakttagelser omhändertas löpande. Utfallet av 2024 års arbetsmiljöronder visade inga direkta avvikelser, men synpunkter lämnades om temperatur och ventilation, vilket hanteras enligt ordinarie rutiner.

Proaktiv friskvård

2024 uppgick den genomsnittliga sjukfrånvaron i bolaget till 2,2 procent (2023: 2,7 procent³). För att proaktivt främja hälsa har alla anställda möjlighet att nyttja en hälsoförsäkring, som förebygger ohälsa och erbjuder snabb hjälp när det behövs. Vart tredje år erbjuds alla anställda en hälsoundersökning och tillsvidareanställda kan även teckna en frivillig vårdförsäkring. Under året blev Bankgirot tilldelade OneLabs certifiering "Healthy Place to Work". Utmärkelsen delas ut till företag som arbetar preventivt och kontinuerligt med hälsa genom att göra regelbundna hälsoundersökningar och därefter arbeta aktivt med resultatet.

³ Ackumulerad sjukfrånvaro december 2023.

Bankgirot erbjuder ett friskvårdsbidrag som 77,5 procent av bolagets anställda nyttjade under 2024. Det motsvarar nästan samma andel som nyttjade bidraget under 2023 (77,8 procent).

Bankgirots medarbetare har möjlighet att nyttja en friskvårdstimme per vecka under arbetstid och det finns en idrottsförening som anordnar friskvårdsaktiviteter med stöd från bolaget. I lokalerna i Liljeholmen finns ett välutrustat gym som medarbetare kan använda, och under 2024 har anställda erbjudits en förmånlig rabatt på årskort hos en friskvårdskedja. Bankgirot har också sponsrat halva startavgiften för medarbetare som önskat delta i Midnattsloppet och STHLM Bike.

Bankgirot har under året haft ett stort fokus på hälsa och hälsosam arbetsmiljö och har bland annat erbjudit medarbetare hjälp av en ergonom i syfte att ställa in kontorsstolar korrekt. På temat hälsa anordnade Bankgirot även en fyra veckor lång hälsoutmaning i samarbete med ett hälsoföretag. Utmaningen fokuserade på såväl fysisk som mental hälsa.

Hälsoindex

Nyckeltalsinstitutets Hälsoindex är en sammanlagd värdering av nyckeltal som frisktal, rehabresultat och friskvård och bedömer den generella hälsan i organisationen. Bankgirots hälsoindex för 2023 var 146 (2022:152) vilket är över branschmedianen som låg på 130. Resultatet för hälsoindex 2024 sammanställs under 2025. Bankgirot utsågs till årets tredje mest hälsosamma arbetsgivare och erhöll utmärkelsen "Excellent arbetsgivare 2024" då bolaget tillhör de tio procent bästa arbetsgivarna i Nyckeltalsinstitutets kartläggning av hälsotal, frisktal, arbetsmiljö och andra faktiska arbetsvillkor kopplade till hälsoläget i svenskt arbetsliv.

Samhällsengagemang

Bankgirot stödjer och respekterar internationella mänskliga rättigheter och följer därför FN:s principer enligt FN Global Compact.

Bolaget stödjer sociala projekt som bidrar till en god och hållbar samhällsutveckling. Sedan 2020 samarbetar Bankgirot med den ideella organisationen Mind, som arbetar med att förebygga psykisk ohälsa genom att erbjuda medmänskligt stöd, sprida kunskap och bilda opinion i aktuella frågor på området. All pant som samlas in på kontoret skänks till Stiftelsen Lärhjälpen, och Bankgirot prenumererar på tidningen Situation Stockholm för att bidra till deras sociala verksamhet som på flera sätt stödjer hemlösa människors väg tillbaka till samhället. Sedan 2024 är Bankgirot partner till Mitt Livs Chans, som är Sveriges största mentorprogram för personer med utländsk bakgrund och eftergymnasial utbildning och som saknar arbete inom sitt kompetensområde. Två medarbetare från Bankgirot har agerat mentorer till adepter.

Bankgirot skänkte under 2024 en julgåva i form av ett ekonomiskt bidrag till välgörande ändamål. Mottagare av Bankgirots julgåva 2024 blev Läkare Utan Gränser.

EKONOMISK HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT

Bankgirots verksamhet ska bedrivas med en ansvarsfull resurshantering och en sund ekonomisk styrning. Förbrukning av såväl material och energi, som resor och inköp av olika slag, ska ske med både ekonomi och miljö i åtanke. Bankgirot ska agera med hög affärsetik och efterleva tillämpliga lagar och regler. Brott mot mänskliga rättigheter ska motverkas i alla led och nolltolerans råder mot mutor och korruption.

Nedan beskrivs Bankgirots fyra hållbarhetsaspekter som är kopplade till ekonomisk hållbarhet.

1. Säkra, tillgängliga och effektiva betallösningar

Genom säkra, tillgängliga och effektiva betaltjänster ska Bankgirot bidra till en hållbar och stabil finansiell infrastruktur. För att nå målsättningen med säkra, tillgängliga och effektiva betallösningar behöver svenska betalningar standardiseras och moderniseras, bland annat för att bankerna ska kunna efterleva de krav som ställs vad gäller motverkande av bedrägerier och penningtvätt.

Som organisation ska Bankgirot alltid kunna upprätthålla affärskritisk verksamhet. Därför arbetar bolaget fortlöpande med kris- och kontinuitetshantering. Under 2024 har Bankgirot intensifierat arbetet med civilt försvar och att säkerställa kontinuitetsförmåga vid höjd beredskap. Den tekniska driften ska fungera 24 timmar om dygnet, 365 dagar om året. Många aktiviteter och projekt har genomförts för att ytterligare öka stabiliteten och kvaliteten i bolagets leverans. Bankgirot fortsätter att tillsammans med leverantörer driva förbättringar och utveckla leveransen för att bibehålla och förbättra stabilitet och säkerhet.

2024 uppvisade Bankgirot en fortsatt hög kvalitet i bolagets tjänster. Som ett exempel på detta var Bankgirots Clearing- och Avvecklingstjänst tillgänglig i mer än 99,9 procent av tiden. Trots fortsatt lågkonjunktur i Sverige och övriga Europa så fortsatte betalningsvolymerna att öka under året. Volymen i betalinfrastrukturen för massbetalningar ökade med 2,3% till 1496 miljoner betalningar. Det förmedlade beloppet ökade med 0,9% till 21 198 miljarder kronor.

Kundrelationer

Bankgirot genomför årligen en kundrelationsanalys i syfte att ta reda på kundernas nöjdhet med Bankgirot på en skala mellan 0-10. Resultatet 2024 i termer av medelvärde uppgick till 8,5 (2023: 8,8), vilket visar att kunderna fortsatt är nöjda med Bankgirot som bolag och med de produkter som erbjuds. Bankgirot mäter också löpande kundernas nöjdhet med kundsupportshantering av telefon- och mejlkontakter. Utfallet för 2024 visar att 94 procent är generellt nöjda med kundsupporten (2023: 92 procent). Detta är över branschens genomsnitt 2024 som låg på 89 procent. I genomsnitt hanterades omkring 785 ärenden varje dag av Bankgirots kundsupport under 2024.

Bankgirot i transformation

I september 2023 beslutade Bankgirots styrelse om förändrade uppdrag för bolaget. Utöver att Bankgirot ska säkerställa stabilitet och säkerhet i befintlig infrastruktur ska bolaget

utveckla nya produkter för framtida svensk betalinfrastruktur och avveckla vissa av dagens produkter som bolaget erbjuder. Det innebär att Bankgirot under 2024 har arbetat med utveckling av en ny betalinfrastruktur för att möta marknadens behov och de krav som ställs på Bankgirot.

2. Informations- och cybersäkerhet

Bankgirots tjänster inom betalområdet är digitala och därför är informations- och cybersäkerhet centralt för att upprätthålla säkra och tillgängliga tjänster samt att säkerställa motståndskraft mot olika typer av hot.

Bankgirot har en viktig roll inom den svenska betalinfrastrukturen. Det innebär att förväntningarna på säkerhetsförmågan är höga vad gäller informations- och cybersäkerhet, liksom skydd av personal och fysiska tillgångar. Behovet av en högre beredskap för att säkerställa det finansiella systemet har ökat. Det skapar i sin tur behov av att kontinuerligt utveckla förmågan att genomföra och styra säkerhetsarbetet för att effektivt kunna hantera förändringar och tillkommande regelverk.

Bankgirot har under 2024 arbetat för att ytterligare förflytta och höja förmågan inom säkerhets- och cybersäkerhetsområdet. Bolaget arbetar löpande med att höja säkerhetsnivån samt att förbättra, effektivisera och förenkla säkerhetsarbetet. Ambitionen är att på sikt uppfattas som en ledande aktör i sektorn inom säkerhetsområdet. Flera medvetandehöjande insatser har genomförts under året, bland annat genomfördes en "Cybersecurity Month" med flertalet aktiviteter för att öka medvetenheten om cybersäkerhet. Under 2024 deltog Bankgirot även på "Locked Shields", en övning i cybersäkerhet som anordnas av NATO Cyber Defence Centre of Excellence. Bolaget upprätthåller också en nära dialog med myndigheter och andra aktörer i den finansiella sektorn. Ur säkerhetsperspektiv deltar Bankgirot i flera nätverk, exempelvis FSPOS (Finansiella Sektorns Privat-Offentliga Samverkan) och Nationellt Cybersäkerhetscenters (NCSC) Finansforum.

Utbildningar ger ökad medvetenhet

Bankgirots verksamhet är beroende av digital teknik och det är av största vikt att samtliga medarbetare och konsulter på bolaget förstår de hot som de potentiellt kan utsättas för. Som ett led i att höja medvetenheten har korta utbildningar regelbundet skickats ut via mejl. Utbildningarna har omfattat samtliga medarbetare. 90 procent av alla anställda har genomfört utbildningar avseende informationssäkerhet och GDPR. Därtill genomfördes en utbildning i säkerhetsskydd vilken bolagets medarbetare hade möjlighet att delta på.

3. Hållbar leverantörskedja

Bankgirot ska sträva efter att hålla en öppen dialog om hållbarhetsfrågor med leverantörer och samarbetspartners för att främja en hållbar värdekedja. Hållbarhetsaspekter ska vara en naturlig del av Bankgirots urvalskriterier vid upphandling, samt vid leverantörsstyrning och uppföljning.

Bankgirot arbetar kontinuerligt med förflyttnings- och förstärkningsarbete vad gäller bolagets leverantörsstyrning. Bankgirot har idag avtal med cirka 180 avtalsleverantörer. Bankgirots leverantörer ska följa de krav som ställs på leverantörer i Förenta nationernas uppförandekod för leverantörer (Eng. UN Supplier Code of Conduct).

För att säkerställa en hållbar leverantörskedja genomför Bankgirot årligen leverantörsgranskningar. Granskningsplanen utgår ifrån proportionalitetsprincipen och ett riskbaserat angreppssätt för att säkerställa lämplig frekvens, metodval samt omfattning av granskningarna. Under 2024 granskades tolv leverantörers avtalsefterlevnad avseende exempelvis säkerhetsfrågor, dataskydd, processer och kontinuitet. Ytterligare åtta självutvärderingar genomfördes med utvalda leverantörer utifrån av Bankgirot fördefinierade områden. Därtill genomförs såväl löpande som riskbaserade kontroller, granskningar och platsbesök hos leverantörer av Bankgirots kontrollfunktioner.

Öppen hållbarhetsdialog med leverantörer

Leverantörskedjan är viktig eftersom den inte bara omfattar ekonomiska, utan också sociala och ekologiska aspekter. Bankgirot har i enlighet med plan fört en dialog om hållbarhet med sex uppdragsavtalsleverantörer under året. Därtill har Bankgirot följt upp kompetensförsörjningen hos de fyra uppdragsleverantörer där det ansetts vara relevant. Bankgirot uppfyller därmed uppsatta mål för 2024 avseende Hållbar leverantörskedja.

4. Bankgirots ekonomiska stabilitet

Bankgirot ska vara ekonomiskt stabilt och värdeskapande för sina intressenter. Ekonomisk stabilitet är en förutsättning för att på ett effektivt sätt kunna driva bolagets verksamhet. Bankgirot arbetar löpande med ekonomisk uppföljning av verksamheten. För Bankgirot tillkommer dessutom regulatoriska finansiella krav.

Motverka brottslighet och korruption

Samhällets digitalisering ställer höga krav på genomlysning och övervakning för att minska risken att betalningssystem utnyttjas för brottsliga ändamål. Risken för penningtvätt kopplad till finansiella system är fortsatt aktuell. Bankgirot bistår banker och myndigheter i deras brottsbekämpande arbete och har stöttat olika myndigheter i utredningar om brottslighet och korruption under 2024.

Bankgirot ska bedriva verksamheten på ett etiskt och ansvarsfullt sätt. Bolagets uppförandekod omfattar nolltolerans mot mutor och korrupta affärsmetoder och rutiner för visselblåsning är etablerade.

EKOLOGISK HÅLLBARHET PÅ BANKGIROT

Bankgirots verksamhet har en låg grad av direkt miljöpåverkan. Den påverkan som finns rör främst pappershantering. För Bankgirot som bolag är det ändå viktigt att ständigt arbeta för att i möjligaste mån reducera verksamhetens påverkan på miljö och klimat.

Nedan beskrivs Bankgirots hållbarhetsaspekt som är kopplad till ekologisk hållbarhet.

1. Ansvarsfull resurshantering

Bankgirot ska bidra till en mer ansvarsfull resurshantering genom att sträva efter att minska bolagets användning av resurser, exempelvis via minskad energiförbrukning och effektivt utnyttjad kontorsyta.

I syfte att effektivare nyttja bolagets kontorsplatser har Bankgirot under 2024 fortsatt att tillämpa flexibla arbetsplatser och så kallad free seating. Enstaka möbler som inte kunnat placeras ut i kontorslokalerna såldes under 2024 till medarbetare för att därigenom kunna återanvändas. Beloppet från den interna försäljningen skickades till Läkare utan gränser. Bolaget fortsätter även satsningen på att återvinna matsvinn genom utplacering av matavfallspåsar som lämnas till återvinningskärl för att omvandlas till biobränsle. I möjligaste mån köps ekologiska produkter in till bolagsgemensamma frukostar och liknande. Det kaffe som köps in är certifierat enligt Fairtrade och hållbarhetsperspektiv beaktas vid planering av evenemang.

Klimatberäkning och minskad pappershantering

Bankgirot genomförde en klimatberäkning under 2023 baserad på 2022 års verksamhet, med en målsättning om att ha ett lägre utfall än föregående mätning som genomfördes 2019. Klimatberäkningen visade att Bankgirots koldioxidutsläpp var 551,2 ton för 2022 (2019: 388,4 ton). Ökningen av koldioxidutsläpp i jämförelse med 2019 beror framförallt på att Bankgirot valt ett ökat antal kategorier att inkludera i klimatberäkningen i 2022 års klimatberäkning, jämfört med 2019. Vid jämförelse mellan samma kategorier visade klimatberäkningen att Bankgirots utsläpp av koldioxid minskat med cirka 23 procent sedan 2019: från 388,4 ton till 299,5 ton 2022. Minskningen beror på reducerade pappersutskick och minskad användning av pappersmaterial. Tidpunkt för ny klimatberäkning bestäms under 2025.

Under 2024 minskade pappersutskifter och brevförsändelser med 19,6 procent jämfört med 2023. Sedan 2010 har den totala mängden pappersutskick minskat med nästan 92 procent. Därtill har digitaliseringen av Bankgirots kundsupport fortsatt varit hög under året. Under 2024 hanterades totalt 71 procent av alla beställningar av betalningsinformation hos kundsupporten elektroniskt, istället för på papper (2023: 79 procent). Att andelen digital information sjunkit något under 2024 beror på att myndigheter står för en större andel beställningar och att samtliga myndigheter inte kan hantera digital återredovisning.

Paus av klimatkompensation

För att ytterligare minska bolagets klimatpåverkan från de koldioxidutsläpp som uppstår när betalningsinformation skickas till kunder, slutkunder och myndigheter, har Bankgirot historiskt klimatkompenserat bland annat för de pappersutskick som görs via post. Bankgirot har i många år klimatkompenserat genom Vi-skogen, som arbetar med trädplantering och utbildning i Östafrika. Under 2024 informerade Vi-skogen om förseningar i verifikationsprocessen av kolkrediter, vilket innebär att de pausat klimatkompensationstjänsten. En klimatkompensation för 2024 har därför inte kunnat genomföras. Bankgirot

kommer istället utreda hur bolaget hanterat och bidrar till hållbarhet och miljö långsiktigt. Bankgirot har fortsatt använt kuvert där Bankgirots klimatkompensationsinsatser framgår motiverat av att inte slösa papper samt att beställning av dessa kuvert genomfördes innan Bankgirot nåddes av informationen om Vi-skogens pausade tjänst.

Ökad medvetenhet

Bankgirots Hållbarhetsteam har fortsatt sprida information om vad hållbarhet innebär för bolaget. Bland annat har Hållbarhetsteamet hållit en presentation för alla medarbetare om bolagets hållbarhetsarbete. Därtill ställs löpande frågor relaterade till hållbarhet i den pulsmätning av medarbetarnöjdhet som görs varannan vecka.

Som ett sätt att främja både medarbetares hälsa och att minska bolagets klimatavtryck från resor till och från arbetsplatsen har Bankgirot sedan 2021 erbjudit alla anställda förmånscykel. Under 2024 har ca 14 procent av Bankgirots medarbetare nyttjat erbjudandet om förmånscykel (2023: ca 12 procent).

Tjänsteresor

43 tjänsteresor med flyg eller tåg genomfördes under 2024. Omfattningen av Bankgirots tjänsteresor har minskat 2024 i jämförelse med 2023 (då 134 tjänsteresor gjordes). Redovisningen innehåller statistik för resor bokade både via resebyrå och av medarbetare själva. Fördelningen mellan tåg- och flygresor (både inrikes och utrikes) ligger på runt 16 procent för tåg och cirka 84 procent för flyg. Samtliga flygresor har avsett utrikesresor. Tågresor är förstahandsvalet för inrikesresor, vilket framgår av Bankgirots riktlinje för tjänsteresor. Under 2024 genomfördes även 119 taxiresor.

Bankgirot tillhandahåller sedan flera år tillbaka gemensamma bokningsbara SL-kort avsedda för anställda att använda vid tjänsteresor inom Stockholm.

Låg energiförbrukning

Resultatet från den energikartläggning som genomfördes 2018 visade då att Bankgirots kostnader för energi är små i relation till bolagets omsättning. Ingen ny energikartläggning har genomförts sedan dess, däremot har klimatberäkningar gjorts (senast 2023). De största energimängderna förbrukas i bolagets datorhallar. Utkontrakteringen av IT-driften har minskat Bankgirots klimatpåverkan tack vare flytt till miljöeffektiva datacenter med ett Power Usage Effectiveness (PUE) på 1,45 för 2024. Snittet för moderna datacenter i Europa ligger på ca 1,56.

Bankgirots energiförbrukning uppgick under 2024 till 37 kWh/kvadratmeter (31 kWh/kvadratmeter under 2023). Ökningen beror på att antalet anställda och konsulter som nyttjar kontorsytan har ökat under året.

HÅLLBARHETSRELATERADE RISKER

Bankgirot arbetar strukturerat och kontinuerligt med att identifiera och hantera hållbarhetsrelaterade risker inom sin operativa verksamhet. Riskhanteringen bygger på att hantera risk på ett medvetet, kontrollerat och spårbart sätt. Processen för identifiering, värdering, hantering, uppföljning och rapportering av risker är en integrerad del av Bankgirots ordinarie rutiner och beslutsprocesser, som regleras i fastställda styrdokument. Bankgirots väsentliga hållbarhetsrisker hanteras inom ramen för Bankgirots riskhanteringsprocess. Nedan ges en övergripande sammanfattning av Bankgirots hållbarhetsrelaterade risker samt relevanta styrdokument som stödjer hanteringen av dessa risker i den dagliga verksamheten.

	Interna hållbarhetsrelaterade risker	Externa hållbarhetsrelaterade risker
Social hållbarhet	Risk för: • Otillräcklig relevant bemanning och kompetens • Diskriminering och trakasserier • Att hållbarhetsarbetet inte genomsyrar verksamheten • Att Bankgirot inte är ett fullt ut jämställt och inkluderande bolag och att skillnader mellan individer inte tas tillvara Styrdokument: • HR-Policy • Hållbarhetspolicy • Riktlinje avseende lön och ersättning • Riktlinje avseende Bankgirots hållbarhetsarbete • Policy avseende klagomålshantering • Riktlinje avseende jämställdhet och mångfald • Bankgirots uppförandekod • Policy avseende inköp • Riktlinje avseende arbetsmiljö och hälsa • Riktlinje avseende rapportering av oegentligheter (visselblåsning)	Risk för: • Att bolaget inte uppfattas som en attraktiv arbetsgivare • Bristande hållbarhetsefterlevnad hos leverantörer Styrdokument: • Hållbarhetspolicy • Bankgirots uppförandekod • Policy avseende inköp • Riktlinje avseende Uppdragsavtal

Ekologisk hållbarhet	Risk för: • Att direkt klimatpåverkan inte minskar Styrdokument: • Hållbarhetspolicy • Bankgirots uppförandekod • Riktlinje avseende tjänsteresor • Riktlinje avseende rapportering av oegentligheter (visselblåsning)	Risk för: • Miljö/klimatpåverkan • Greenwashing⁴ • Bristande hållbarhetsefterlevnad hos leverantörer Styrdokument: • Hållbarhetspolicy • Bankgirots uppförandekod • Riktlinje avseende tjänsteresor • Policy avseende inköp
Ekonomisk hållbarhet	Risk för: • Bristande betal-/systemtillgänglighet • Utnyttjande av marknadsposition • Mutor och korruption • Bristande efterlevnad av hållbarhetsrelaterade krav Styrdokument: • Riktlinje avseende kris- och kontinuitetshantering samt arbete med civilt försvar • Riktlinje avseende incidenthantering • Riskpolicy • Policy avseende säkerhet • Hållbarhetspolicy • Bankgirots uppförandekod • Policy avseende intressekonflikter • Policy avseende bolagsstyrning • Kapitalpolicy • Finanspolicy	Risk för: • Bristande hållbarhetsefterlevnad hos leverantörer • Bristande betal-/systemtillgänglighet • Integritetsintrång, attacker och otillgänglighet i betalsystem Styrdokument: • Riktlinje avseende kris- och kontinuitetshantering samt arbete med civilt försvar • Riktlinje avseende informationssäkerhet • Riktlinje avseende dataskydd • Riskpolicy • Hållbarhetspolicy • Bankgirots uppförandekod • Riktlinje avseende rapportering av oegentligheter (visselblåsning) • Riktlinje avseende lokal säkerhet (fysisk säkerhet och personsäkerhet)

⁴ Begreppet greenwashing syftar på kommunikation om hållbarhetsåtaganden som medvetet eller omedvetet ger en felaktigt positiv bild av företaget.

BILAGA: BANKGIROTS HÅLLBARHETSRELATERADE MÅL 2024

Hållbarhetsaspekt	Hållbarhetsrelaterade mål eller nyckeltal 2024	Utfall
Behålla, kompetensutveckla och attrahera medarbetare	Resultat pulsmätning av följande kategorier, enligt en skala mellan 0-10: Total medarbetarnöjdhet över branschsnittet på 7,8. Ledarskap minst 8,0.	Total medarbetarnöjdhet: 8,2. Ledarskap: 8,4.
	Säkerställt att Bankgirot har en, vid var tid, genomförbar successionsplan för att möta Bankgirots uppdrag.	Bankgirots chefer har genomfört successionsplanering enligt plan.
	Personalomsättning max 7 procent.	Personalomsättning 5,7 procent.
Informations- och cybersäkerhet	Målsättningar i enlighet med Bankgirots övergripande verksamhetsplan.	Under året har Bankgirot bland annat implementerat ett stärkt ramverk för säkerhet samt genomfört säkerhetsgranskningar.
Säkra, tillgängliga och effektiva betallosningar	Tillgänglighet 99,9 procent.	2024 uppvisade Bankgirot en fortsatt hög kvalitet i bolagets tjänster. Som ett exempel på detta var Bankgirots Clearing- och Avvecklingstjänst tillgänglig under mer än 99,9 procent av tiden.
	Bankgirot representerade i alla forum rörande Civilt försvar som myndigheterna etablerar.	Bankgirot deltar i FSPOS ⁵ och är representerade i samtliga sex etablerade forum rörande Civilt försvar.
	Bankgirot har en bemannad beredskapsorganisation vid höjd beredskap.	Bankgirot har säkerställt en bemannad beredskapsorganisation enligt plan.
Hållbar leverantörskedja	Ha en öppen dialog med leverantörer om hållbarhetsfrågor.	Dialoger med sex uppdragsleverantörer har genomförts enligt plan.

⁵ FSPOS – Finansiella Sektorns Privat-Offentliga Samverkan

	Uppföljning av kompetensförsörjning hos relevanta leverantörer.	Uppföljning av kompetensförsörjning hos fyra relevanta uppdragsleverantörer har genomförts enligt plan.
Hälsosam arbetsmiljö	Resultat pulsmätning av följande kategorier, enligt en skala mellan 0-10: Hållbarhet minst 8,0. Sjukfrånvaro max 2,5 procent. Medarbetarnöjdhet minst 8,0. Ledarskap minst 8,0.	Hållbarhet: 8,5. Sjukfrånvaro: 2024 uppgick den genomsnittliga sjukfrånvaron i bolaget till 2,2 procent. Medarbetarnöjdhet: 8,2 Ledarskap: 8,4
	Hälsoindex minst 152, enligt Nyckeltalsinstitutets mätning.	Bankgirots hälsoindex för 2023 var 146 vilket är över branschmedianen som låg på 130. Resultatet för hälsoindex 2024 sammanställs under 2025.
	Genomfört minst en digital respektive fysisk arbetsmiljöromd. Handlingsplaner finns i syfte att hantera eventuella iakttagelser.	En fysisk och en digital arbetsmiljöromd genomfördes 2024. Handlingsplaner för kvarstående iakttagelser finns.
Bankgirots ekonomiska stabilitet	Utfall av Bankgirots finansiella resultat och intäkter.	Resultat efter skatt: 3,4 MSEK. Intäkter: 1 052 MSEK.
	OWD-kvot ⁶ minst 1,1.	OWD-kvot: 3,72.
Jämställdhet och mångfald på arbetsplatsen	JÄMIX minst 136, enligt Nyckeltalsinstitutets mätning.	Resultatet för 2023 var 134. Resultatet för JÄMIX 2024 sammanställs under 2025.
	Resultat pulsmätning av följande kategorier, enligt en skala mellan 0-10:	Mångfald, jämlikhet och inkludering: 8,5.

⁶Orderly Wind Down (OWD)-kvot beräknas som kvoten mellan ett företags likvida nettotillgångar och genomsnittliga halvårskostnader för de senaste tre åren. En OWD-kvot på 1 innebär att verksamheten kan fortgå i 6 månader utan intäkter.

	Mångfald, jämlikhet och inkludering minst 9,0.	
	Lönekartläggning genomförd.	En årlig lönekartläggning med syfte att motverka osakliga löneskillnader har genomförts.
Ansvarsfull resurshantering	Energiförbrukning kontor under branschstandarden.	Med en energiförbrukning på 37 kWh/ kvadratmeter hade Bankgirots kontor under 2024 en lägre energiförbrukning än genomsnittet för kontor, jämfört med snittet på kontor i samma område 2023, vilket var ca 41 kWh/kvm.
	Pappersanvändning, 10% minskning från föregående år.	Under 2024 har antalet pappersutskrifter och pappersutskick minskat med 19,6 procent jämfört med 2023.
	Effektivare nyttjandegrad av kontorsplatserna Liljeholmen genom att minska kontorsytan och införa flexibla arbetsplatser.	I syfte att effektivare nyttja bolagets kontorsplatser har Bankgirot under 2024 minskat kontorsytan, byggt nya mötesrum samt infört flexibla arbetsplatser.



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Bankgirocentralen BGC Aktiebolag, org.nr 556047-3521

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2024 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen i enlighet med den äldre lydelsen som gällde före den 1 juli 2024.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs 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 den dag som framgår av vår elektroniska signatur
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Helena Kaiser de Carolis
Auktoriserad revisor

Deltagare

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB 556029-6740 Sverige

<i>Signerat med Svenskt BankID</i>	<i>2025-03-20 17:41:15 UTC</i>
Undertecknare	Datum
Namn returnerat från Svenskt BankID: HELENA KAISER DE CAROLIS	
Helena Kaiser de Carolis	
Auktoriserad revisor	Leveranskanal: E-post

ÖHRLINGS PRICEWATERHOUSECOOPERS AB 556029-6740 Sverige

Granskare	
Martina Strandberg Alvåg	Leveranskanal: E-post