

The background of the entire page is a photograph of a person walking away from the camera on a sandy path through tall, golden-brown grasses. The path leads towards a wide, flat beach and the ocean under a clear, light sky. The person is wearing a light-colored jacket and a red backpack.

Hållbarhetsrapport 2021

Finansiell ID-Teknik BID AB

Innehåll

3	En enkel idé som revolutionerar vardagen
4	Om oss
5	Ett år med ökad digitalisering
6	BankID lägger grunden för ett modernt och tillgängligt samhälle
7	Våra hållbarhetsfrågor
8	Våra hållbarhetsmål
9	Tjänsten BankID
10	Kundcase: Skatteverket och Lifvs
15	Vår roll som arbetsgivare och partner
18	Klimat och miljö

En enkel idé som revolutionerar vardagen



”BankID är lika säkert och pålitligt som ett pass eller nationellt ID-kort”

I snart 20 års tid har vi revolutionerat vardagen med snabb och säker digital identifiering och lagt grunden för ett modernt och tillgängligt samhälle.

BankID är en personlig e-legitimation för säker elektronisk identifiering och underskrift. BankID är lika säkert och pålitligt som ett pass eller nationellt ID-kort. Privatpersoner kan tryggt använda e-tjänster var och när de vill. Och myndigheter, företag och organisationer är mer tillgängliga och har kommit närmare medborgare och kunder.

Idag har vi över 8 miljoner användare och mer än 5000 anslutna företag och myndigheter. Vi är både ödmjuka och stolta över det förtroende vi fått.



Om oss

Företaget som äger, förvaltar och vidareutvecklar BankID är teknikföretaget Finansiell ID-Teknik BID AB.

Företaget startades 2002 och ägs av sju svenska banker. BankID är en elektronisk ID-handling som är jämförbar med ett pass eller nationellt ID-kort. Med BankID kan företag, organisationer och myndigheter både identifiera och ingå avtal med privatpersoner på internet.

BankID har tillitsnivå tre av fyra

Tillitsnivå är ett mått på säkerhet och tillförlitlighet. Ju högre tillitsnivå desto säkrare är e-legitimationen, både när det gäller teknisk och administrativ säkerhet. Kvalitetsmärket Svensk e-legitimation

har tillitsnivåerna två, tre och fyra och BankID uppfyller nivå tre. EU:s förordning om elektronisk identifiering, eIDAS, ger BankID tillitsnivån "väsentlig", som motsvarar den svenska nivån tre.

Vi levererar infrastruktur

Våra kunder är de banker som ger ut BankID till sina kunder. De både utfärdar BankID till privatpersoner och säljer BankID-tjänsten till myndigheter och företag. Vår leverans består av en infrastrukturtjänst till de anslutna bankerna.



Ägarförhållanden

- Svenska Handelsbanken (28,3%)
- Swedbank (28,3%)
- Skandinaviska Enskilda Banken (18,3%)
- Länsförsäkringar Bank (10%)
- Skandiabanken (10%)
- Danske Bank (3,3%)
- Ikano Bank (1,8%)



8 miljoner användare



98,7 % i åldern 18-67 år har ett BankID

Anslutna företag, myndigheter och organisationer

5 000

6,3 MILJARDER

Identifieringar och underskrifter

Ett år med ökad digitalisering

För 2021 gör vi vår första hållbarhetsrapport. Det har varit ett exceptionellt år, kantat av en pandemi som förändrat människors beteenden på sätt som kommer ha långtgående effekter på samhället.



De senaste två åren har digitaliseringstakten ökat. I Sverige arbetade många hemifrån, vaccinationer bokades digitalt och fler handlade online. Sverige hade redan kommit långt i digitaliseringen, mycket tack vare fungerande e-legitimationer. BankID har en central roll i den digitala infrastrukturen och den svenska samhällsekonomin.

BankID har hög säkerhet och en tillgänglighet på 99,98 procent dygnet runt, årets alla dagar. Senare i rapporten kan du läsa om hur vi arbetar för att fortsätta hålla den höga säkerhetsnivån samtidigt som vi hela tiden utvecklar nya säkra och användarvänliga funktioner.

Finansiell ID-Teknik har varit skonade från negativa effekter av pandemin. Istället har antalet transaktioner ökat från fem till dryga sex miljarder under året, och även antalet användare ökade, speciellt bland äldre och ungdomar. Genom varumärkesundersökningar kan vi se att våra användare är nöjda

och vi höjde vårt redan höga Net Promoter Score från 72 till 79. Det är jag otroligt stolt och glad över!

För näringslivet innebär BankID digitala möjligheter som ger bättre och säkrare kundupplevelser och gör att nya affärsmodeller kan blomstra. Det kan du läsa mer om i våra kundcase längre fram.

Vårt löfte till alla som använder BankID är vår högsta prioritet – vi säkrar din identitet och integritet.

Varmt tack till alla medarbetare

Jag är oerhört imponerad av alla mina kollegor som kontinuerligt utvecklar och förbättrar BankID. Under året har vi lanserat flera nya funktioner för att öka säkerheten och användarvänligheten. Tillsammans skapar vi en hållbar och långsiktig kultur och är en Great place to work-certificerad arbetsplats. Jag känner mig trygg i vår stabila grund, och vår medarbetar-

undersökning bekräftar att vi har en arbetsmiljö där vi stimuleras, utvecklas och stannar kvar.

Dags för internationell satsning

Vårt starka erbjudande gör oss välpositionerade att, med digitaliseringens kraft, skapa ett säkrare, bättre och mer hållbart näringsliv och samhälle. När EU nu arbetar för att skapa en digital identitet som är giltig i hela Europa ser vi därför över möjligheterna att erbjuda våra tjänster till andra länder, både i och utanför Europa. Vi vill också vara en del i den europeiska digitala plånboken European Digital Identity Wallets (EUID Wallet).

Med vår höga säkerhet och väl fungerande infrastruktur har vi mycket att erbjuda. Med den erfarenhet vi byggt upp under våra 20 år som verksamma har vi en unik möjlighet att hjälpa andra länder att modernisera och digitalisera livet genom ett säkert eID.

Johan Eriksson, vd

Våra hållbarhetsfrågor

Vi ska verka för långsiktig finansiell, social och miljömässig hållbarhet. I det inkluderar vi BankID-tjänsterna, som ska vara långsiktigt hållbara i fråga om säkerhet och teknikutveckling.

För att identifiera vilka hållbarhetsfrågor vi har störst påverkan på genomförde vi en väsentlighetsanalys under året. Som en samhällsviktig infrastruktur med många användare påverkar vi såväl miljö och människor som samhället i stort. Därför har vi valt ett brett perspektiv på hållbarhet och inkluderar miljömässiga, sociala och företagsetiska frågor.

Vad våra intressenter säger

För att hitta rätt hållbarhetsfrågor har vi också lyssnat till våra viktigaste intressenter:

- **Användarna** tycker att BankID underlättar vardagen, upplevs säkert, pålitligt och användarvänligt,

men att det är krångligt att skaffa BankID första gången och att förnya sitt BankID.

- **Företag, myndigheter och organisationer** lyfter att BankID driver digitaliseringen i samhället framåt, vilket förenklar relationen med kunder, leder till ökad kundnöjdhet och högre besöksfrekvens i digitala kanaler. De stora effektivitetsvinsterna nämns också. Att tjänsten är stabil, driftsäker och tillgänglig dygnet runt året om är ett krav eftersom tjänsten är verksamhetskritisk. Produktutveckling ses som viktigt och många önskar är att vi ska ta en mer proaktiv och vägledande roll.

FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling



Våra hållbarhetsmål

Tjänsten BankID



Identifierade frågor	KPI 2025	Resultat 2021	Kopplade globala mål
Öka tillgången till samhällstjänster och inköp genom säker digital identitet.	-	98,7 % av svenskarna mellan 18-67 år har ett BankID. 5000 anslutna företag, myndigheter och organisationer. KPIer för 2025 utreds under 2022.	9.1 Tillförlitlig, hållbar och motståndskraftig infrastruktur av hög kvalitet, för att stödja ekonomisk utveckling och människors välbefinnande.
Användarvänlig tjänst • Novusundersökning "Enkel att använda (användarvänlig)" • Användarvänlighet	100 % instämmer Ej specificerat	99 % instämmer 2 % instämmer ej Arbetet påbörjas 2022 att utreda mål för WCAG och EN301549	10.2 Möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning eller annan ställning, inkluderas i det sociala, ekonomiska och politiska livet.
Driftsäker tjänst som ger tillgänglighet till tjänsten utan avbrott för användaren.	100 % av tiden	Tillgänglig 99,98 % av tiden året om, dygnet runt.	9.1 (som ovan)

Vår roll som arbetsgivare och partner



Identifierade frågor	KPI 2025	Resultat 2021	Kopplade globala mål
Inkluderande, jämställd arbetsplats med stor mångfald.	Trust Index på 90 %	Trust Index på 87 %	8.5 Anständiga arbetsvillkor för alla 5.1 Ingen form av diskriminering av kvinnor
Förtroendefulla partnerskap.	100 % granskade affärskritiska leverantörer	100 % granskade affärskritiska leverantörer	17.6 Samarbete och delad kunskap 16.5 Bekämpa korruption och mutor

Klimat och miljö



Identifierade frågor	KPI 2025	Resultat 2021	Kopplade globala mål
Bidra till att bekämpa klimatförändringarna.	-	Arbetet påbörjas under 2022	13 Bekämpa klimatförändringarna

Tjänsten BankID

Digital identifiering öppnar för nya digitala möjligheter som förenklar och effektiviserar för individer, företag och samhälle. Ju mer digitalt ett samhälle blir, desto viktigare är det att dess hörnstenar håller måttet vad gäller tillgänglighet, användarvänlighet och säkerhet.

Öka tillgången till samhälls- och näringslivstjänster

I Sverige kan mycket göras online. Undersökningen Svenskarna och internet 2021 visar en tydlig bild av ett digitaliserat samhälle där det uppkopplade livet är en självklar del av både arbete, skola och fritid. Av hela svenska befolkningen använder 9 av 10 internet varje dag. Lika många uppgav att de använt olika digitala samhällstjänster, till exempel hos Skatteverket, vården eller biblioteket.

Pandemin påverkade e-handel och digitala tjänster

Pandemin skyndade på digitaliseringstakten och fick många att prova digitala tjänster för första gången. Inte minst e-handeln har blomstrat och 89 procent av befolkningen 16 år eller äldre uppger att de e-handlat under 2021. Av gruppen internetanvändare svarade 94 procent att de e-handlat. Säker e-handel har därför blivit en allt viktigare fråga.

I en studie till World Economic Forum 2019 uppskattade McKinsey Global Institute att digitala identiteter skulle

kunna ge ökat ekonomiskt värde i enskilda länder motsvarande 3–13 procent av BNP år 2030. De menar att e-legitimation skapar värde via möjligheter för:

- Ökad formalisering av ekonomiska flöden.
- Bättre inkludering av individer till en rad tjänster.
- Stegvis digitalisering av känsliga interaktioner som kräver höga nivåer av förtroende.

Enligt studien kan digitala identiteter ge företag fördelar i form av förbättrad effektivitet, sänkta kostnader och minskade bedrägerier.

Mobilt BankID i topp

Med BankID blir det enklare att ta tillvara på potentialen med digitaliseringen. Sverige ligger i topp när det gäller spridning och användning av digitala tjänster. Det syns tydligt i undersökningen Svenskarna och internet 2021.

Användning av Mobilt BankID



9 av 10 använder
BankID



7 av 10 använder
BankID varje vecka



5 av 10 använder
BankID varje dag

Frågan ställdes till befolkningen, 18 år och äldre. I de yngre generationerna använder nästan alla Mobilt BankID. Det dagliga användandet är som högst bland 80- och 90-talister.
Källa: Svenskarna och internet 2021

Kundcase



Skatteverket

Skatteverket erbjuder cirka 50 olika tjänster för medborgare och företag där det är enkelt och säkert att logga in och identifiera sig med BankID. Det är betydelsefullt inte minst under det första dygnet då inkomstdeklarationstjänsten öppnar och över en miljon loggar in redan första dagen.

- BankID gör det också möjligt med digitala utskick till de närmare 6 miljoner med anslutna digitala brevlådor. Bara på inkomstdeklarationen sparar vi in 10–20 kronor per person i porto plus distributionskostnader för varje utskick vi gör. Förutom kostnadsbesparingen innebär det också en minskad miljöbelastning, säger Johan Schauman digital utvecklingsstrateg på Skatteverket.
- En annan stor fördel med BankID är att du från var som helst i världen kommer åt våra tjänster eller dina utskick. Med BankID blir det mer strukturerat och tillgängligt samt betydligt säkrare, fortsätter Johan.

Lifvs - lönsamhet i liten butik

Det är svårt att få lönsamhet i en liten matvarubutik, särskilt på orter där kundunderlaget minskar. Sedan 90-talet har fler än 4000 närbutiker försvunnit i Sverige. Lifvs startade sin verksamhet utanför Bålsta 2019 med visionen om att återinföra service där det inte finns en närbutik, med butiker som också är lönsamma. I dag har verksamheten vuxit till 27 butiker i Sverige och Lifvs är störst i Europa på obemannade butiker.

För att kunna bedriva en verksamhet med obemannade butiker från distans, utvecklade Lifvs den tekniska plattformen Storekey. Redan tidigt blev BankID partner för hela kundresan i den app som används. När kunderna kommer till butiken registrerar de sig med BankID i Storekey-appen och kom-

mer på så sätt in i lokalen. Sedan görs allt i appen, som registrering av varor och erbjudanden samt slutligen betalning. Eftersom kunden identifierar sig med BankID i Storekey-appen kan erbjudanden anpassas och bli mer personliga.

- Med BankID blev det win-win för kunden och oss. BankID innebär en stor trygghet och är det digitala ID-kortet som finns med i vår vardag varje dag, säger Daniel Lundh, grundare av Lifvs.

En undersökning genomförd av Handelns Utredningsinstitut och BankID 2021 visar att majoriteten av kunderna uppskattar den ökade tillgängligheten och att 7 av 10 kan tänka sig att handla i en obemannad butik. Fördelarna är enligt konsumenterna att det



är öppet, snabbt och nära på platser där det tidigare inte fanns någon service alls.

- Vi tillför något som gör samhällen mer levande och blir snabbt en knutpunkt på orten där man möts. Att våra kunder finns i alla åldrar visar också att det är väldigt enkelt att handla hos oss, avslutar Daniel Lundh.

Tjänsten BankID

Användarvänlig tjänst - Strävan efter hög användarvänlighet

Vi vill att det ska vara enkelt att utföra ärenden digitalt och att så många som möjligt ska kunna använda BankID. Därför är hög användarvänlighet och tillgänglighet viktigt för oss. Om vår tjänst inte fungerar enkelt hindras användningen av digitala tjänster.

Tillgänglighetstester vid stora förändringar

Användarvänlighet och tillgänglighet är viktigt när vi vidareutvecklar BankID. Vi följer våra interna riktlinjer och gör först en analys av hur stor påverkan förändringen kan få för användaren. När det handlar om en större förändring som påverkar användaren genomför vi tillgänglighetstester löpande under utvecklingsprocessen. Testerna

genomförs tillsammans med experter och med hjälp av olika grupper av användare. Det är framför allt två varianter av tester som görs:

- Grupper av användare som är mer, respektive mindre, teknikvana.
- Användare med särskilda utmaningar på grund av en funktionsvariation.

Alla som är delaktiga i tjänsteutvecklingen får ta del av testresultaten, så att vi hela tiden kan fortsätta lära oss om funktionella lösningar.

Funktioner som ökar tillgängligheten

Ökad användarvänlighet och tillgänglighet gör tjänsten bättre

för alla användare. Exempel på funktioner som förbättrar användningen är röstuppläsning, vibration när en QR-kod är rätt inläst eller FacelID för de som har svårt att knappa in en kod.

Digitalt utanförskap en viktig fråga

Samtidigt som digitala tjänster bidrar till ett tillgängligt samhälle på individens villkor, finns också en risk att de som inte lever digitalt hamnar utanför. De höga kraven på säkerhet vid användning av BankID innebär att användaren måste kunna använda digitala hjälpmedel som dator, läsplatta eller smartphone. Det är varje myndighets eller företags ansvar att erbjuda alternativ till digitala tjänster.



Nya regler för tillgänglighet

EU:s Tillgänglighetsdirektiv ställer krav på hur produkter och tjänster ska vara utformade för att göras mer tillgängliga. Exempelvis ska hemsidor och appar vara lätta att använda. Informationen ska också kunna uppfattas med flera sinnen. Syftet är att göra det digitala samhället tillgängligt för alla och få enhetliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Kraven gäller produkter och tjänster som tillhandahålls på marknaden efter den 28 juni 2025.

Tjänsten BankID

Driftsäker tjänst utan avbrott

En väl fungerande infrastruktur är basen för BankID:s samhällsnytta. Alla ska kunna lita på att tjänsten är tillgänglig. Avbrott riskerar att orsaka både ekonomiska förluster och andra problem för användare, företag, myndigheter och andra organisationer. För att säkra driften och vår leverans finns en väl tilltagen överkapacitet för den tekniska infrastrukturen samt skydd mot eventuella cyberangrepp som överbelastningsattacker.

Vårt mål är att tjänsten ska vara tillgänglig 100 procent av tiden och vi är inte långt ifrån:

2021 - 99,98 %

2020 - 99,95 %

Tjänsten BankID

Säker och trygg användning

BankID har en central del i svenska samhällets infrastruktur och med det kommer ansvar. Vi arbetar hela tiden med att utveckla tjänsten och vår högsta prioritet är att fortsätta hålla BankID lika säkert och tillgängligt som det alltid har varit, så att organisationer, företag och privatpersoner ska känna sig trygga med att använda BankID.

Säkerhet vid utgivning:

Rätt person får sitt BankID

Det första steget när ett nytt BankID ges ut är att användaren

ursprungsidentifieras. Det görs genom att den utgivande banken kontrollerar kundens identitet. Det här är ett viktigt steg som säkrar att BankID ges ut till rätt person och det kan jämföras med att legitimera sig hos Polisen för att få ett pass eller ett nationellt ID-kort. Vi granskar löpande att bankerna utför ursprungskontrollen på ett korrekt sätt.

Tack vare att de svenska bankerna samarbetar kring finansiell infrastruktur hanteras ursprungsidenti-

fieringen på ett säkert och effektivt sätt. Det är grunden i ett digitalt ekosystem för elektronisk identifiering och underskrift. Vi arbetar också för att hitta andra lösningar för säker ursprungsidentifiering där användaren ska slippa besöka ett bankkontor.

Säkerhet vid användning:

Rätt person använder BankID

Ett BankID får bara användas av innehavaren och varje gång tjänsten används valideras användaren.

De senaste åren har vi lanserat ett flertal funktioner för säkrare och enklare identifiering:

- Med **QR-kod** slipper användaren knappa in sitt personnummer. Samtidigt säkras att användaren befinner sig på samma plats som datorn och identifieringen görs på, vilken försvårar bedrägerier.
- Möjligheten att bekräfta identiteten digitalt med hjälp av en giltig ID-handling utfärdad av polisen ger en **extra säkerhetskontroll** som skyddar användaren mot bedrägerier.
- Det måste vara **tydligt för användaren varför hen identifierar sig** eller vad hen skriver under. Företag kan därför lägga in text som förklarar detta, så att användaren lättare kan upptäcka om något inte stämmer.



Uppfyller lagar och regler

- BankID uppnår tillitsnivå 3 enligt kvalitetsmärket Svensk e-legitimation.
- En BankID-underskrift klassas som en avancerad elektronisk underskrift i eIDAS-förordningen (EU 910/2014).
- En BankID-identifiering uppfyller kraven på en stark kundautentisering i andra betaltjänstdirektivet PSD2 (EU 2015/2366). En BankID-underskrift uppfyller kraven på dynamisk länkning.
- BankID ses som ett betalningsinstrument enligt betaltjänstlagen (2010:751).

Vi säkrar identitet och integritet

När BankID används skickar företag/myndigheter en begäran om identifiering. Alla personuppgifter som överförs är krypterade och lämnas endast till säkert identifierade organisationer med giltigt avtal att använda tjänsterna.

Den som använder BankID kan känna sig trygg med vår hantering och skydd av identitet och personlig integritet. Uppgifterna används aldrig till något annat än det ändamål de samlades in för. Den information vi har är begränsad. Vi ser att en identifiering eller underskrift har skett, men inte vad som skrivits under eller varför identifieringen gjorts. Detaljerna ses bara av parterna som genomför transaktionen, det vill säga BankID-användaren och företaget/myndigheten hen använder sitt BankID mot.

För att skydda dina personuppgifter har vi flera skyddsåtgärder och säkerhetsprocesser på plats. De system som behandlar personuppgifter ligger på säkra servrar med begränsad åtkomst och all kommunikation är krypterad. Vi använder tekniska verktyg som brandväggar och

övervakningsverktyg, och all personal som kan komma i kontakt med personuppgifter är säkerhetsgranskade och utbildade i säkerhet och sekretess.

De banker som ger ut BankID är personuppgiftsansvariga och Finansiell ID-Teknik är personuppgiftsbiträde. Alla personuppgifter som används i BankID-tjänsten täcks även av banksekretessen.

Spårbarhet

Identifiering och underskrift med BankID är juridiskt bindande och spårbarhet är viktigt. Eftersom vi säkrar att ett BankID bara kan användas av rätt person, vet vi vem som använt tjänsten. Användaren kan hitta sin BankID-historik i appen och se hur, och hos vilka företag och tjänster, hen har använt sitt BankID mot.

Effektiv risk- och incidenthantering

Om det trots alla försiktighetsåtgärder skulle ske en incident har vi effektiv övervakning och incidenthantering där vi kan agera tillsammans med den utfärdande banken för att stoppa att BankID missbrukas.

Integritetspolicyn styr vårt arbete

Vår integritetspolicy beskriver vilken slags information som behandlas inom ramen för tjänsterna, hur vi får den, hur den används, hur den delas samt våra åtgärder för att skydda personuppgifter. Där beskrivs också vilka rättigheter användare har när de gäller sina personuppgifter.

Infrastruktur med synnerligen hög säkerhet

BankID är en samhällskritisk infrastruktur och störningar skulle kunna få stora negativa effekter. Det digitala klimatet är mer utsatt än tidigare och det finns hot mot digital infrastruktur. Vårt etablerade risk- och säkerhetsarbete möter de högt ställda krav samhället har på samhällskritisk infrastruktur.

Vår data- och IT-säkerhet är synnerligen hög och förutom tjänsten och skyddet av användarnas data omfattar vårt säkerhetsarbete också den underliggande infrastrukturen samt alla som jobbar för, eller på uppdrag av oss.

Certifiering och ledningssystem

Vår tydliga struktur kring systematiskt säkerhetsarbete

följer COSO-modellen. Det är ett implementerat och väl inarbetat system och allt vi gör är baserat på internationella externt verifierbara standarder.

- Vi arbetar med ett riskbaserat ledningssystem med standarder och praxis i enlighet med ISO 27001.
- Vi är certifierade enligt kvalitetsmärket Svensk e-legitimation och granskade enligt eIDAS-förordningen.
- Våra driftsleverantörer som sköter drift och underhåll är bland annat certifierade i enlighet med standarden som ISO 9001, 14001, 20000 och 27001.
- Ledningssystemet för säkerhet är integrerat i de väsentliga processerna i verksamheten. Digital och fysisk säkerhet är inbyggda i samma ledningssystem.
- Ledningen hålls löpande informerad. Även styrelse och ägare får månatlig avrapportering.

Processer och rutiner för att behålla hög säkerhetsnivå

Hög säkerhet kräver mycket hög utvecklingstakt och för att behålla säkerhetsnivån uppdaterar vi infrastrukturen löpande. Vi har tydliga processer och rutiner för att undvika incidenter och ett väl utvecklat arbetssätt kopplat till drift, underhåll och förvaltning samt produktutveckling och beredskapsarbete.

- Alla våra tjänster testas noggrant av både egna och oberoende testare för att säkerställa kvalitet och säkerhet. Oberoende kodgranskning, säkerhetsanalyser och penetrationstester används löpande och vid varje större förändring.
- Beredskapsarbetet är väl inarbetat. Om något inträffar finns tydliga processer och i dessa ingår öppen och transparent kommunikation utåt. Vi rapporterar alla incidenter som påverkar vår infrastruktur till vår tillsynsmyndighet Post- och Telestyrelsen (PTS), DIGG och Riksbanken. Personuppgiftsincidenter rapporteras även till IMY

och banken kan även ha skyldighet att rapportera till Finansinspektionen.

- Oberoende säkerhetsforskare, tjänster som använder BankID och användare kan rapportera in säkerhetsbrister till oss, vilket är mycket värdefullt och något vi välkomnar. Vi genomför också regelbundet oberoende granskning av våra regelverk för att säkerställa god kontroll och hantering av risker. Vi granskas även löpande av externa revisorer.



Vi granskas av flera myndigheter

Alla godkända e-legitimationer i Sverige granskas av Myndigheten för Digital Förvaltning (DIGG), enligt statens tillitsramverket för svensk e-legitimation. BankID står också under tillsyn av PTS, enligt eIDAS-förordningen betrodda tjänster.

En viss del av vår verksamhet täcks av Säkerhetsskyddslagen och för den delen är Länsstyrelsen i Stockholm vår säkerhetsskyddsstödjande myndighet och vi rapporterar säkerhetsskyddsincidenter till Säkerhetspolisen.

Utöver vad som krävs tillämpar vi också frivilligt incidentrapportering till Riksbanken, som en anpassning till det förslag till ny Riksbankslag (1/1 2023) där BankID skulle hamna under Riksbankens planerings- och kontrollansvar för fredstida kriser och lägen med höjd beredskap.

Vår roll som arbetsgivare och partner

Vår bransch har fokus på förtroende, tillförlitlighet och säkerhet. För att möta de höga kraven på tillgänglighet och säkerhet krävs mycket hög kompetens hos medarbetarna och hög takt och nivå i innovation- och utvecklingsarbetet.

Inkluderande, jämställd arbetsplats med mångfald

För att kunna attrahera och behålla de främsta talangerna är en inkluderande, jämställd arbetsplats med mångfald en viktig faktor. Arbetet ska upplevas som utvecklande och alla medarbetare ska känna möjlighet att påverka sina arbetsuppgifter. De ska ha möjlighet att utveckla sin potential i en vänlig miljö och vi ska erbjuda en arbetsbelastning som möjliggör balans mellan arbete och fritid.

Våra värderingar visar vägen

Vi drivs av att bidra till samhällsviktig infrastruktur som är till stor nytta för många människor. I allt vi gör har vi våra grundvärderingar med oss. Oavsett om vi pratar om teknisk funktionalitet, vår kommunikation eller om användarupplevelsen ska vi alltid vara:



Proaktiva

Vi är ledande specialister inom vårt område. Vi har alltid blicken lyft och sikten långt fram. Ibland runt ett hörn. Med vår kompetens och erfarenhet ser vi både möjligheter och hot i god tid och kan ta rätt nästa steg. Vår kunskap bidrar till ett säkrare samhälle och vi delar gärna med oss, så att våra partners i sin tur kan ta sitt rätta nästa steg.

Tillgängliga

Att finnas till hands när vi behövs är en självklarhet för oss och våra tjänster ska fungera dygnet runt, varje dag. Vi är lyhörda, öppna och vill utvecklas tillsammans med tjänsteleverantörer och användare. Våra tjänster är enkla att använda och förstå för alla. Oavsett vem vi pratar med är vi respektfulla, tydliga och ödmjuka.

Säkra

Vi sätter säkerheten främst i allt vi gör och vår viktigaste uppdrag är att se till att BankID är en säker och tillgänglig e-legitimation. Det är vi stolta över. Vi arbetar målinriktat och sätter tydliga gränser samt tar stort ansvar för användarnas integritet. Vi testar, jämför och analyserar alltid noggrant först - för allas säkerhets skull.

Ett Great place to work – företag

Vi är ett "Great place to work"-certifierat bolag. "Great Place to work" definierar en utmärkt arbetsplats så här: "En utmärkt arbetsplats är en där man litar på människorna man arbetar för, känner stolthet för det man gör och trivs med människorna man jobbar tillsammans med."

Resultatet mäts med Trust index. För att bli certifierad krävs ett Trust index på minst 70 procent. Vår första mätning ägde rum under 2021 och svarsfrekvensen var 100 procent.

Vårt resultat 2021

Trust index 87 %

Bra arbetsplats: 97 %

Fysiskt säker arbetsplats: 97 %

Bra balans mellan arbete och

fritid uppmuntras: 100 %

Planer och mål

Vi planerar att arbeta med frågor relaterat till den psykiskt hälsosamma arbetsplatsen, där 87 procent svarade positivt. Vårt mål är att nå Trust Index på över 90 procent.

Hälsa- och friskvård

Vi arbetar för en psykiskt och fysiskt god och säker arbetsmiljö med ett fokus på proaktiv hälso- och friskvård.

Alla medarbetare omfattas av en sjukvårdsförsäkring. Till den hör också en hälsoportal med möjlighet att till förebyggande beteendeprogram för minskad stress, bättre sömn, eller att sluta röka. Alla medarbetare erbjuds också regelbunden hälsoundersökning.

Samtliga medarbetare har ett friskvårdsbidrag samt en friskvårdstimme per vecka där bland annat olika organiserade aktiviteter erbjuds.

Under pandemin har aktivitetstävlingar arrangerats för att uppmuntra både till rörlighet och samhörighet.

Ett kontinuerligt lärande

I kunskapsföretag är kontinuerligt lärande en hygienfaktor. Utvecklingssamtal med alla medarbetare är en viktig del och alla ska ha en utvecklingsplan med individuella mål där vidareutbildning uppmuntras. Utvecklingsplanen följs upp 1-2 gånger per år. Målet är att alla kan komma till sin rätt och kunna utvecklas till sin fulla potential. Detta är grunden för en innovativ miljö där vi bygger på varandras kompetenser.

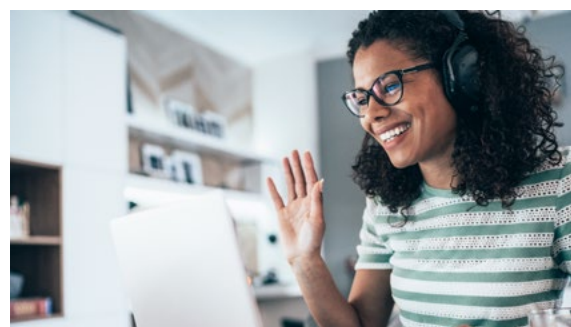
Jämställdhet och mångfald

Vi är övertygande om att olika bakgrund och kön bidrar till att stärka vår verksamhet och vi verkar för jämställdhet och mångfald. Ingen form av diskriminering baserat på könsidentitet, etnicitet, yttre egenskaper, nationalitet, religion, ålder, funktionsnedsättning, sexuell läggning, föreningstillhörighet, politisk tillhörighet eller liknande grunder får förekomma. Vi strävar efter att skapa balans mellan kvinnor och män. Vid rekryteringar finns därför detta perspektiv alltid med som en faktor.

Vår uppförandekod och personalhandbok innehåller regler och riktlinjer för medarbetare och chefer. I koden ingår även att rätten till föreningsfrihet och kollektiva förhandlingar alltid ska respekteras.

Affärsetik i grunden

Vår uppförandekod, tillsammans med vår företagskultur, genomskyrar och styr allt vårt arbete. Uppförandekoden utgår från FN:s tio principer enligt Global Compact och kompletterar övriga riktlinjer,



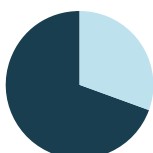
Great Place to work

"Great Place to work" genomför medarbetarundersökningar bland 19,8 miljoner medarbetare från över 10 000 organisationer i 106 länder varje år. Resultatet används för att nå bättre verksamhetsresultat och för att skapa en arbetsplatskultur där varje medarbetare känner tillit och engagemang.

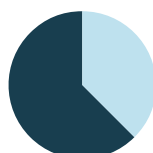
personalhandbok och styrdokument. Samtliga medarbetare omfattas, oavsett anställningsform.

Uppförandekoden inkluderar områden som mänskliga rättigheter, medarbetare och arbetsmiljö, antikorruption, miljöansvar samt integritet och informationssäkerhet. All verksamhet ska följa riktlinjerna i internationella konventioner gällande grundläggande mänskliga rättigheter. Vi har en nolltolerans mot mutor, korruption och penningtvätt. Standarder som anges i tillämpliga lagar och regler för bekämpning av dessa ska följas och respekteras.

Alla medarbetare ska läsa, acceptera och följa uppförandekoden. Det är chefernas ansvar att sprida och informera om uppförandekoden samt säkerställa att den följs. Misstanke om överträdelse ska rapporteras till närmaste chef.



Den 31/12 2021: 36 anställda, varav 11 kvinnor och 25 män.



Ledningsgruppen: 8 personer, varav 3 kvinnor och 5 män = 37,5 % kvinnor



Vår roll som arbetsgivare och partner

Förtroendefulla partnerskap

För att kunna ligga i framkant vad gäller tillgänglighet, användarvänlighet och säkerhet är tillgång till rätt kompetens på hög nivå en avgörande faktor. En stor del av utvecklingen sker i nära samarbeten med underleverantörer och vi har partnerskap med flera parter. Alla som arbetar med infrastrukturen är affärskritiska leverantörer och partners.

Ett team med gemensamma mål

Inkluderande samarbeten är en förutsättning för att nå högt engagemang och goda resultat. Vi strävar efter att både egna medarbetare och leverantörer vi samarbetar

med ska känna sig som del av ett team med gemensamma mål.

När vi utvecklar nya funktioner arbetar alltid minst två utvecklare ihop och utvecklar samtidigt varandra genom att granska varandras arbete. Detta granskas i sin tur av en tredje oberoende utvecklare.

Alla granskare hjälper till att hitta eventuella fel och alla som arbetar med utveckling välkomnar granskningarna, eftersom de sporrar till konstant utveckling och lärande. Samtliga utvecklare och granskare har teknisk spetskompetens och det sker därför en betydande kompe-

tensöverföring inom och mellan team. Förutsättningen för att komplext arbete i kombination med en föränderlig omvärld ska fungera är en accepterande kultur med en stor förståelse för övergripande mål.

Krav på samtliga underleverantörer

Alla våra leverantörer granskas enligt vårt policyramverk och ska acceptera vår uppförandekod för leverantörer som innehåller sociala, miljömässiga och förvaltningskrav vid inköp och upphandling. Säkerhetsarbetet ingår som en naturlig del i samarbetet med leverantörerna.

Klimat och miljö

Användningen av BankID har i sig ingen väsentlig negativ klimatpåverkan. Istället bidrar vår tjänst till att undvika klimatpåverkan hos andra aktörer i samhället genom att de kan ersätta hantering som haft en negativ påverkan. Under 2022 kommer en analys påbörjas för att försöka uppskatta hur BankID bidrar, och kan bidra mer, till minskad klimatpåverkan i samhället.

Miljö- och klimatpåverkan i värdekedjan

När det gäller drift, utveckling och förvaltning sker påverkan framför allt via inköp av datorkraft för serverdrift. Vi strävar efter att använda den mest energieffektiva och miljövänliga tekniken. Vid val av energileverantör ska alternativ med låg miljöpåverkan prioriteras. Under 2022 kommer en kartläggning av energianvändningen att göras, som ska kunna användas som underlag

för eventuella förändringar vid upphandlingar och inköp, i syfte att bidra till att minska klimatpåverkande utsläpp.

Vi tillämpar försiktighetsprincipen och vid beslutsfattande ska varje aktivitets miljöpåverkan beaktas. Vi arbetar för att minska vår negativa miljöpåverkan. Produkter ska helst vara gjorda av förnyelsebara råvaror eller återvunnet material och inte använda mer resurser eller energi än nödvändigt.

De ska också vara lätta att underhålla och reparera samt vara återvinningsbara. Vi håller avfall till ett minimum. Vid återvinning av elektroniskt avfall ska vi ta hänsyn till både säkerhetsmässiga, sociala aspekter och miljöaspekter när vi väljer återvinningsmetod. Vid val av transportmedel ska alternativ med låg miljöpåverkan prioriteras. I personalhandboken finns vår resepolicy, som uppmanar till att använda miljövänligare alternativ när det är möjligt.

Klimatpåverkan i värdekedjan:

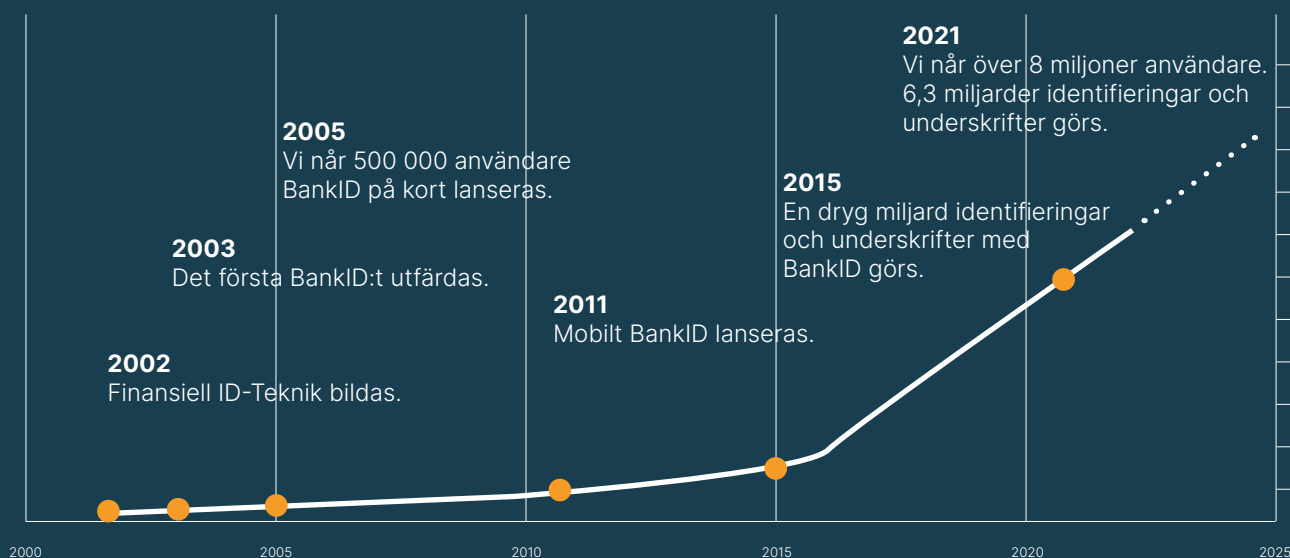
Leverantörer: Energianvändning vid serverdrift (inkl. överkapacitet för driftsäkerhet).

BankID: El och värme. Resor till kontoret samt i arbetet. Hemmakontor (distansarbete).

Företag, myndigheter och organisationer: Liten negativ påverkan. Minskar klimatpåverkan genom att ersätta annan hantering.

Användare: Mycket liten påverkan vid användning.

Samhället: Digitala tjänster minskar klimatpåverkan. Samtidigt leder ökad användning av digitala tjänster till ökad energianvändning för driften. Genom att underlätta e-handeln kan också antalet transporter i samhället öka.



BankID – digital identifiering i snart 20 år

Redan vid millennieskiftet är digitaliseringen en viktig fråga. Staten ser behov av en generell infrastruktur för e-legitimation. Flera företag svarar på behovet, däribland Telia. En aktör är ett konsortium bildat av sju banker: Finansiell ID-teknik, som tar fram BankID.

Pris- och affärsmodellen är uppsatt efter statens specificerade krav. Finansiell ID-teknik ägs av flera banker. Vi levererar infrastrukturen, medan försäljningen till företag, myndigheter och organisationer görs av bankerna i konkurrens med varandra.

Idag har 98,7 procent av den svenska befolkningen (mellan 18-67 år) ett BankID, och cirka 5 000 statliga och privata e-tjänster använder BankID som identifieringsmetod.