



Hållbarhetsrapport 2023

Finansiell ID-Teknik BID AB

Innehåll 2023

3	En enkel idé som revolutionerar vardagen
4	Om oss
5	Vd:s kommentar: 2023 – kontrasternas år
6	BankID lägger grunden för ett modernt och tillgängligt samhälle
7	Klimat och miljö
8	Våra hållbarhetsfrågor
9	Klimatberäkningar
11	Våra hållbarhetsmål
12	Tjänsten BankID
16	Kundcase: Honestbox och IDkollen
24	Vår roll som arbetsgivare och partner

Det här är vår tredje hållbarhetsrapport som vi upprättat frivilligt i enlighet med årsredovisningslagen. Rapporten avser Finansiell ID-Teknik BID AB, 556630-4928, och omfattar året 1 januari 2023 till 31 december 2023.

Alla siffror inom parentes avser föregående år.

En enkel idé som revolutionerar vardagen



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

I genomsnitt genomförs 18 miljoner identifieringar och underskrifter med BankID varje dag. Det gör BankID till en viktig del av det svenska digitala ekosystemet.

BankID är en personlig e-legitimation för säker digital identifiering och underskrift. Identifiering och underskrift med BankID är jämförbart med att visa ett pass eller göra en fysisk underskrift. Privatpersoner kan tryggt använda e-tjänster var och när de vill, dygnet runt, alla dagar. Myndigheter, företag och organisationer är mer tillgängliga och har kommit närmare medborgare och kunder. Under 2023 lanserade vi vårt digitala ID-kort som gör det möjligt att använda säker identifiering med BankID även i fysisk miljö.

Idag har vi cirka **8,5 miljoner användare** och mer än **7100 anslutna företag** och **myndigheter**. Vi är både ödmjuka och stolta över förtroendet.



Om oss

Finansiell ID-Teknik BID AB som äger, förvaltar och utvecklar BankID.

Finansiell ID-Teknik BID startades 2002 och ägs av sju svenska banker. BankID är en digital ID-handling som är jämförbar med ett pass eller nationellt ID-kort. Med BankID kan företag, myndigheter och organisationer både identifiera och ingå avtal med privatpersoner digitalt. BankID räknas även som ett betalningsinstrument enligt betaltjänstlagen när BankID används för att initiera en betalningsorder.

BankID har tillitsnivå tre av fyra

Tillitsnivå är ett mått på säkerhet och tillförlitlighet. Ju högre tillitsnivå desto fler krav måste uppfyllas, både när det gäller teknisk och

administrativ säkerhet. Kvalitetsmärket Svensk e-legitimation är Myndigheten för digital förvaltning (Digg), tillitsramverk. Ramverket har tillitsnivåerna två, tre och fyra och BankID uppfyller nivå tre. Enligt EU:s förordning om elektronisk identifiering och betrodda tjänster, eIDAS-förordningen, uppfyller BankID nivån "väsentlig" som motsvarar den svenska nivån tre.

Den största skillnaden mellan tillitsnivå tre och fyra, är att utgivning av en ny e-legitimation med tillitsnivå fyra måste ske via ett fysiskt besök och att det finns tekniska begränsningar i vilka

enheter en e-legitimation med tillitsnivå fyra får installeras på.

BankID levereras via bankerna

All försäljning och utgivning av BankID sker via de anslutna bankerna. De både ger ut BankID till privatpersoner och säljer tjänsten till företag och organisationer. Myndigheter kan få tillgång till tjänsten via ett statligt system som hanteras av Digg. Vår leverans består av en teknisk infrastruktur till de anslutna bankerna.

Ägarförhållanden

Svenska Handelsbanken (28,3 %)

Swedbank (28,3 %)

SEB (18,3 %)

Länsförsäkringar Bank (10 %)

Skandiabanken (10 %)

Danske Bank (3,3 %)

Ikano Bank (1,8 %)



8,5 miljoner användare



99,4 % av folkbokförda svenskar mellan 18 - 67 år har ett BankID.

Anslutna företag, myndigheter och organisationer

7 100

7,1 MILJARDER
Identifieringar och underskrifter

2023 – kontrasternas år

Som alltid när man blickar tillbaka på ett år som gått slås jag av hur mycket som hänt. 2023 innehöll höjdpunkter som att vi firade 20-årsjubileum och lanserade det digitala ID-kortet. Samtidigt har säkerhetsläget blivit allvarligare och bedrägerierna brett ut sig, vilket fått oss att öka tempot ytterligare i vårt säkerhetsarbete. Allt för att skydda företag, användare och det svenska digitala ekosystemet.

Vårt viktigaste uppdrag är att hålla BankID säkert, pålitligt och tillgängligt. Vi uppdaterar BankID kontinuerligt med nya skydd för att ligga i framkant och möta nya utmaningar. Under 2023 la vi stort fokus på att informera företag om Säker start som innebär att företagen behöver uppdatera till den senaste versionen av BankID i sina e-tjänster. Versionen innehåller flera säkerhetsförbättringar som bidrar till att minska distansbedrägerierna, och ännu fler skydd planeras att läggas till framöver. Det är avgörande att företagen uppdaterar till den senaste versionen om förbättringarna ska ge effekt i samhället.

Bedrägerier är ett utbrett samhällsproblem som företag och myndigheter behöver samarbeta kring. Vi bidrar med att öka tempot ytterligare i vårt säkerhetsarbete för att hjälpa svenska företag, organisationer och myndigheter att skydda både sin verksamhet och sina kunder.

Säkerhetsläget

Det geopolitiska läget är fortsatt utmanande med flera attacker mot svensk infrastruktur, och det är ett tufft säkerhetsläge som även vi påverkas av. Vi hade inga incidenter eller intrång under 2023, och har aldrig haft under våra 20 år. Vi har hög expertis inom säkerhet och som experter inom digital identitet är vi med och driver det omfattande EU-arbetet som pågår med den

digitala identitetsplånboken. Parallellt fortsätter också vårt arbete med biometri, som skapar fler möjligheter att höja säkerheten.

Hållbart samhälle

Vi vet att en digital identitet är grunden i ett digitalt samhälle och vi har utgjort den större delen av den grunden i Sverige. Med 20 års erfarenhet att dela med oss av får vi även många förfrågningar internationellt. Under de två decennier BankID funnits har Sverige gått från ett manuellt papperssamhälle till ett nästintill helt digitalt samhälle, med minskade utskrifter och transporter som följd.

Tack vare de erfarenheter vi fått längs vägen kan vi bidra till att skapa en digital infrastruktur även i andra, större länder, vilket kan ge en positiv påverkan på klimatet. Dessutom skapar ett digitalt samhälle mer lika förutsättningar mellan städer och landsbygd i form av mer jämlikt utbud, lika lång hanteringstid och samma tillgänglighet oavsett var människor bor.

Det är också viktiga bidrag till ett socialt- och ekonomiskt hållbart samhälle. Oavsett hur litet klimatavtryck man har ska man alltid sträva efter förbättring. I år har vi genomfört våra första klimatberäkningar, vilket kommer hjälpa oss utvärdera effekterna av de insatser vi gör och hitta sätt att fortsätta förbättra oss.

Tack

All vår framgång kommer från våra fantastiska medarbetare, kunder, partners och våra 8,5 miljoner användare av tjänsten. De är alla viktiga för jobbet vi gör och den resa vi har framför oss. För mig är medarbetarnas trivsel en hjärtefråga och det gör mig glad att vår medarbetarundersökning bekräftar att man trivs väldigt bra, både enskilt och tillsammans. Jag ser stort värde i att ha nöjda medarbetare och i att vara en attraktiv arbetsgivare.

Johan Eriksson, vd



BankID lägger grunden för ett modernt och tillgängligt samhälle

Med BankID kan företag, myndigheter och organisationer både identifiera och ingå avtal med privatpersoner på internet.

Tjänsten är verksamhetskritisk för många företag, myndigheter och organisationer. Den förenklar relationen med kunder, leder till ökad kundnöjdhet samt ökad användning av digitala kanaler.

Med snabb och säker digital identifiering kan samhället fortsätta utvecklas utan onödiga risker för företag, myndigheter och samtidigt fortsatt skydda användarnas identitet och integritet.

Sedan 2023 kan svenskarna även identifiera sig med digitalt ID-kort från BankID.



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 skulle ha haft en negativ påverkan.

Vi arbetar för att minska vår negativa miljöpåverkan. Vid beslutsfattande ska varje aktivitets miljöpåverkan beaktas och försiktighetsprincipen tillämpas.

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. Vi har under 2023 genomfört våra första klimatberäkningar i syfte att förstå vårt klimatavtryck.

Inköpt el till vårt kontor är 100 procent fossilfri. Vi använder datorer upp till fem år, förutsatt att de fungerar, innan de skrotas. Vid problem på en äldre dator (>3 år) skrotas den medan yngre datorer (< 3 år) repareras inom garanti och återanvänds. Mobiltelefoner byts vartannat år och gamla telefoner används vidare som testenheter.

När det gäller skrotning av datorer tar vi ut hårddisken som lämnas till destruktion medan datorn i övrigt lämnas till återvinning hos en extern part.

Produkter som köps in 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 så att 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 i arbetet.

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.



Våra hållbarhetsfrågor

Vi ska verka för ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet.

Vi ska vara ledande i teknikutvecklingen och alltid arbeta

långsiktigt med våra hållbarhetsfrågor, framför allt när

det gäller tillgänglighet och säkerhet.

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. Våra identifierade hållbarhetsfrågor handlar om vår tjänst BankID, vår roll som arbetsgivare och partner samt vårt arbete inom klimat och miljö.

Vår verksamhet syftar till att förenkla vardagen genom att så många som möjligt har tillgång till en säker digital identitet. Det gör vi bland annat genom att tillhandahålla en användarvänlig och driftsäker tjänst.

För fortsatt framgång ska vi vara en attraktiv arbetsgivare och partner med en inkluderande och jämställd kultur.

Genom vår tjänst hjälper vi såväl företag som användare att minska negativ påverkan på miljö och vi arbetar aktivt för att minska påverkan från vår egen verksamhet, ofta i samarbete med våra viktigaste partners.

För att identifiera relevanta hållbarhetsfrågor har vi lyssnat till våra intressenter genom regelbundna undersökningar. Så här säger de:

- **Företag, myndigheter och organisationer** upplever att BankID driver digitaliseringen i samhället framåt, förenklar relationen med kunder, leder till ökad kundnöjdhet och ökar besöksfrekvensen i digitala kanaler. De ser stora effektivitetsvinster med att använda BankID i sina e-tjänster. Produktutveckling och säkerhet ses som viktigt och många önskar att vi ska ta en mer proaktiv och vägledande roll. Det är viktigt att BankID alltid är tillgängligt.
- **Användarna** tycker att BankID underlättar vardagen och de upplever tjänsten som säker, pålitlig och användarvänlig. En del upplever att det är krångligt att skaffa eller förnya BankID. Sedan 2022 kan därför de anslutna bankerna ge sina befintliga kunder möjligheten att skaffa BankID digitalt med pass eller nationellt ID-kort tillsammans med ansiktsgenkänning. Det är upp till varje bank att erbjuda möjligheten. Användarna har även efterfrågat ett digitalt ID-kort, något som vi lanserade under 2023. Läs mer om det på sidan 13.

Klimatberäkningar

Vi har ett stort ansvar för att våra tjänster ska kunna möjliggöra minskade utsläpp för våra kunders och samarbetspartners.

Målet med våra första klimatberäkningar är att kvantifiera företagets klimatpåverkan för år 2023.

För 2023 har vi gjort beräkningar av vår klimatpåverkan och de kommer att ligga till grund för de mål vi arbetar fram under 2024. Beräkningarna är baserade på intern data från oss och våra leverantörer, i kombination med generisk data och emissionsfaktorer från livscykelanalyser, databaser med mera.

Vi har genomfört våra uträkningar tillsammans med konsultföretaget Goodpoint.

Vi har använt modellen GHG Protocol Corporate Value Chain Accounting and Reporting Standard. Det är en internationell redovisningsstandard för rapportering av organisationers växthusgasutsläpp. Modellen är uppdelad i de tre nivåerna Scope 1, 2 och 3.

Vilka kategorier som är relevanta skiljer sig mellan olika verksamhe-

ter. Utsläppen redovisas i enheten koldioxidekvivalenter [tCO₂-ekv] som är ett mått där hänsyn tas till hur olika växthusgaser bidrar till växthuseffekten och global uppvärmning sett över tid.

I beräkningarna utgår vi från nuläget och antar siffror baserade på det specifika året. Om information saknas använder vi ett uppskattat referensvärde för 2023.

2023 års avgränsningar

- Städning av kontoret
- Inköp av kontorsmaterial
- Återvinningstjänster samt hantering av restavfall via hyresvärd.

I årets rapport har vi exkluderat utlägg för resor i form av inskannade kvitton. Spenderad kostnad för dessa utlägg ansågs försumbar och det saknades även information om distanser.

Nästa steg

Vi har ett stort ansvar för att våra tjänster ska kunna möjliggöra minskade utsläpp för våra kunders och samarbetspartners.

Målet med våra första klimatberäkningar är att kvantifiera företagets klimatpåverkan för år 2023. Under året har vi inte gjort några betydande förändringar, utan uträkningarna ligger som grund för att under 2024 sätta mål, KPI:er och en aktivitetsplan.

Vi har fortsatt växa både i antal anställda och antalet användare, företag och identifieringar/underskrifter. Vår dialog med leverantör av datacenter sker löpande för att säkerställa att deras klimatmål är i linje med våra. Vi ser även över eventuella krav på leverantör kopplat till minskade klimatutsläpp.



Växtgasutsläpp uppdelade per nivå

2023	Utsläpp (tCO2e)	Dataunderlag
Scope 1	0,4	
Mobil förbränning	0,4	Leasingbilers utsläpp som räknas in. Uppskattad körsträcka
<p><i>Kommentar: För den här nivån är vår påverkan mycket liten, endast 0,4 tCO2ekv. I mobil förbränning är det våra leasingbilers utsläpp som räknas in. Bilarnas kontrakt löper ut första kvartalet 2026 och kommer inte att förlängas.</i></p>		
Scope 2	7,1	
Elförbrukning kontor (marknadsbaserad)	0,069	Faktisk förbrukning från fastighetsägare
Kyla kontor	0	
Uppvärmning kontor (platsbaserad)	3,7	Faktisk förbrukning från fastighetsägare
Uppvärmning kontor (marknadsbaserad)	3,3	Faktisk förbrukning från fastighetsägare
Hybridbil, el (platsbaserad)	0,001	Uppskattad körsträcka
Hybridbil, el (marknadsbaserad)	0,069	Uppskattad körsträcka
<p><i>Kommentar: Den här nivån uppgår totalt till 7,1 tCO2ekv. Vi har för närvarande tre stycken leasingbilar som vi inte planerar att förlänga. Uppvärmning av kontor är uppdelad på marknadsbaserad (3,3 tCO2ekv) och platsbaserad (3,7 tCO2ekv). Marknadsbaserad visar energi vi aktivt valt att köpa enligt våra avtal och platsbaserad motsvarar den genomsnittliga utsläppsintensiteten inom det geografiska område där vi bedriver vår verksamhet.</i></p> <p><i>För kontorets elförbrukning är våra marknadsbaserade utsläpp låga, eftersom vi/hyresvärden har gjort tillval om 100 procent förnybar vattenkraft i elavtalet. Det ger en emissionsfaktor (EF) som är 0 tCO2e/kWh, eftersom produktion av en kWh el med vattenkraft inte tillför någon ny koldioxid till atmosfären. De utsläpp som är kopplade till vattenkraft (t.ex. byggnation och underhåll av kraftstationer och elledningar samt förluster i elnätet) redovisas i Scope 3.3.</i></p> <p><i>Kylan är klimatneutral. Den produceras av överskottsenergi som annars skulle kylts bort utan att användas. Största utsläppen i Scope 2 är från fjärrvärmens. I Scope 2 inkluderas även den hybridbil som leasas. I den marknadsbaserade approachen är det gällande elavtalet okänt och därför räknar vi med så kallad residualmix. Med det menas el som inte sålts som miljömärkt. Beräkningsmetoderna för emissionsfaktorerna för elmix och residualmix kan skilja sig för olika källor. Eftersom det handlar om komplexa system och området kontinuerligt utvecklas finns inte standarder på plats ännu. Mängden el för bilen är liten jämfört med elen som använts på kontoret, men den får relativt höga utsläpp på grund av den höga emissionsfaktorn.</i></p>		
Scope 3	1807	
Inköpta varor och tjänster	1780	Datacenter, konsulter, IT-inköp och inköpt mat. Data insamlat från leverantörer.
Bränsle- och energirelaterade utsläpp	0,4	Uppskattat fordonsbränsle för våra leasade bilar. Uppströms utsläpp kontor (el, fjärrkyla och -värme)
Tjänsteresor	23	Data från resebokningsföretag
Anställdas pendlning	3	Resvaneenkät bland anställda 2023
<p><i>Vår serverdrift står för 87 procent av vår totala klimatpåverkan. Den uppgår till 1 572tCO2ekv. Driften är både samhällskritisk och avgörande för vår leverans. Leverantören för våra serverhallar arbetar aktivt med sitt klimatavtryck och all elenergi som används i datacentren kommer från förnybara källor. Deleverantörer som sköter drift och underhåll är bland annat certifierade i enlighet med standarder som ISO 9001, 14001, 20000 och 27001.</i></p> <p><i>Konsulttjänster utgör 9 procent av vår totala påverkan. Läs mer om våra samarbeten med konsulter på sidan 26.</i></p> <p><i>Våra tjänsteresors klimatpåverkan uppgår till 23 tCO2ekv.</i></p>		
Totalt	1814	

Avgränsningar för 2023

Ej relevanta för vår verksamhet: 3.2 Kapitalvaror, 3.8 Hyrda tillgångar, 3.10 Bearbetning av sålda produkter, 3.13 Uthyrd tillgångar och 3.14 Franchise. Kategorier som har exkluderats i beräkningen 2023 på grund av brist på data och kommer att analyseras för 2024: 3.4 Inköpta intransporter, 3.5 Avfall, 3.9 Inköpta uttransporter, 3.11. Användning av sålda produkter, 3.12 Avfallshantering av sålda produkter och 3.15. Investeringar

Våra hållbarhetsmål

Tjänsten BankID



Identifierade frågor	KPI 2028	Resultat 2023	Kopplade globala mål
Öka tillgången till samhälls-tjänster och inköp genom säker digital identitet.	Så många som möjligt ska ha tillgång till en trygg och säker digital identitet.	99,4 (99,2) % av svenskarna mellan 18-67 år har ett BankID. 7100 (6000) anslutna företag, myndigheter och organisationer.	9.1 Tillförlitlig, hållbar och motståndskraftig infrastruktur av hög kvalitet, för att stödja ekonomisk utveckling och människors välbefinnande.
Användarvänlig tjänst. • Användarvänlighet	Ej specificerat	99 % instämmer 2 % instämmer ej Undersökningen genomförs vartannat år, inget nytt resultat för 2023.	10.2 Möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning eller annan ställning, inkluderas i det sociala, ekonomiska och politiska livet.
• Novusundersökning . "Enkel att använda (användarvänlig)"	100 % instämmer.	Utredning av mål för WCAG och EN301549 pågår.	
Driftsäker tjänst som ger tillgänglighet till tjänsten utan avbrott för användaren.	100 % av tiden.	Tillgänglig 99,99 (99,97) % av tiden året om, dygnet runt.	9.1 (som ovan).

Vår roll som arbetsgivare och partner



Identifierade frågor	KPI 2028	Resultat 2023	Kopplade globala mål
Inkluderande och jämställd arbetsplats.	Trust Index på minst 90 %.	Trust Index på 95 (84) %.	8.5 Anständiga arbetsvillkor för alla. 5.1 Ingen form av diskriminering av kvinnor.
Förtroendefulla partnerskap.	100 % granskade affärskritiska leverantörer.	100 (100) % granskade affärskritiska leverantörer.	17.6 Samarbete och delad kunskap. 16.5 Bekämpa korruption och mutor.

Klimat och miljö



Identifierade frågor	KPI 2025	Resultat 2022	Kopplade globala mål
Bidra till att bekämpa klimatförändringarna.	Under 2024 tar vi fram mål, KPIer och en plan för eventuella aktiviteter.	För 2023 genomförde vi våra första klimatberäkningar. De presenteras på sidan 10.	13 Bekämpa klimatförändringarna.

FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling



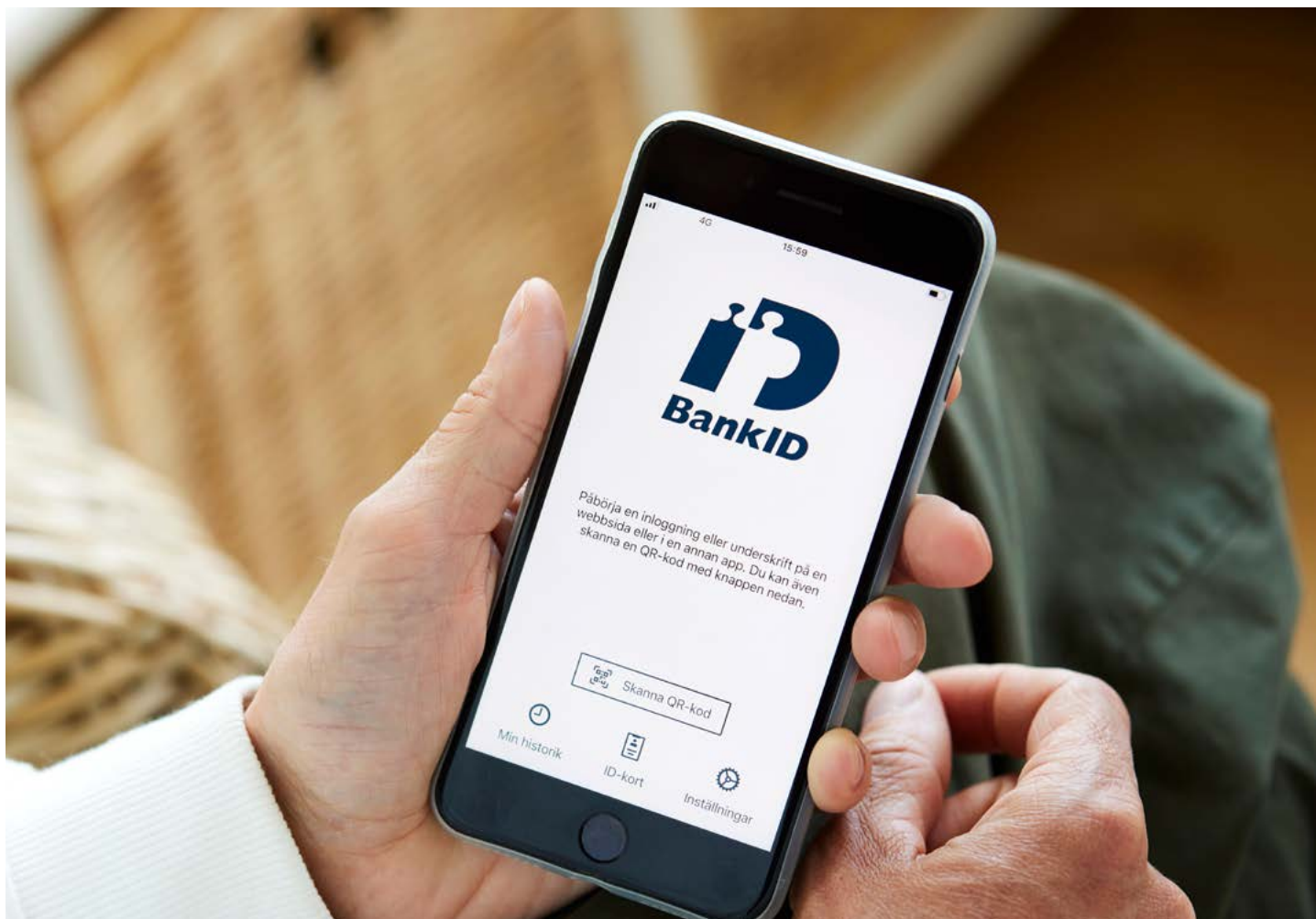
Tjänsten BankID

Genom snabb och säker digital identifiering möjliggör vi ett modernt och tillgängligt samhälle.

Digital identifiering skapar nya möjligheter som förenklar och effektiviserar för individer, företag och samhälle. I takt med ökad digital mognad ställs också högre krav på användarvänlighet och tillgänglighet. Samtidigt gör det tuffa säkerhetsläget att kraven på säkerheten också blir allt högre.

BankID används idag för identifiering och underskrift hos fler än 7100 av Sveriges banker, företag och

myndigheter. Med BankID skriver svenskarna under avtal, lånehandlingar och sin deklARATION. De identifierar sig för att kunna betala säkert på internet, logga in hos Försäkringskassan eller hämta ut paket hos postombudet. Det går att sköta nästan alla viktiga angelägenheter med mobilen. Med snabb och säker digital identifiering kan samhället fortsätta utvecklas utan onödiga risker för företagen eller för människors integritet.



Tjänsten BankID

Digitalt ID-kort höjer säkerheten

Den 19 juni 2023 lanserades digitalt ID-kort från BankID. Tidigare genomförda marknadsundersökningar visade att digitalt ID-kort var den mest efterfrågade tjänsten från BankID.

Redan fyra månader efter lanseringen hade en miljon användare aktiverat sitt digitala ID-kort och allt fler tillkommer.

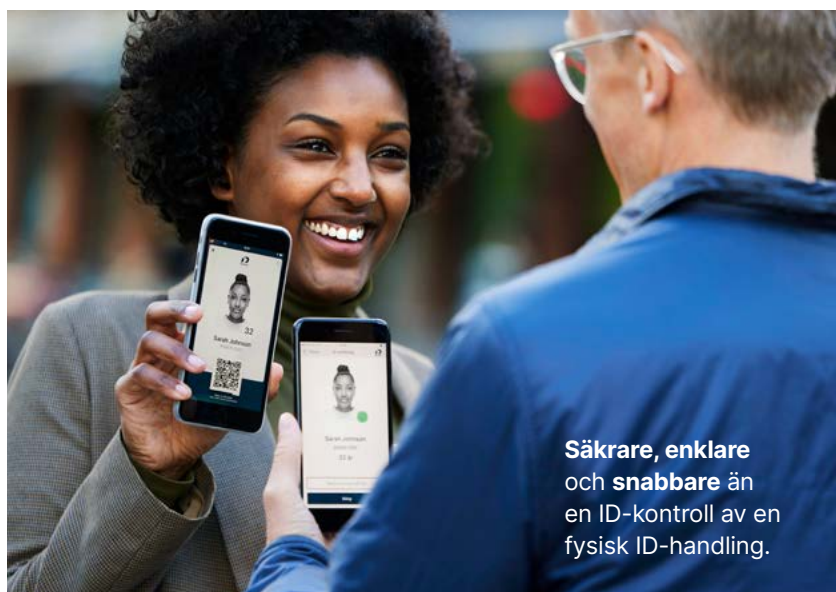
Antalet företag som godkänner digitalt ID-kort från BankID ökar och några av de som var igång tidigt är Postnord, DHL och Schenker, flera Apotek samt Systembolaget.

Säkerheten sitter i detaljerna

Det finns tre sätt att kontrollera ett digitalt ID-kort: visuellt, skanning med en annan BankID-app eller skanning med en butiksskanner. När företag eller myndigheter väljer att skanna den rörliga QR-koden på det digitala ID-kortet genomförs en avancerad kontroll som uppfyller kraven på en så kallad styrkt och tillförlitlig identifiering. Det är kraven som ställs för:

- Tillitsramverket Svensk e-legitimation, tillitsnivå3.
- eIDAS förordningen anmälda eID-system för tillitsnivå "väsentlig".
- Kraven på stark kundautentisering (SCA) enligt PSD2.

För de flesta företag räcker en visuell kontroll av det digitala ID-kortet och då kan företag komma igång direkt utan någon teknisk implementation. Den som kontrollerar jämför bilden och informationen som visas med personen som visar upp kortet. För att göra det ännu säkrare finns säkerhetsdetaljer att ta hjälp av. När du trycker på skärmen blir bilden suddig där du



Säkrare, enklare och snabbare än en ID-kontroll av en fysisk ID-handling.

trycker och det hörs ett ljud. Ljudet låter olika beroende på hur långa tryck som görs. Med hjälp av detta kan du som validerar säkerställa att det digitala ID-kortet är aktivt, och inte exempelvis en falsk stillbild. Tryck gärna olika länge och på olika ställen för att kontrollera digitalt ID-kort.

En kontroll där QR-koden skannas är säkrare, enklare och snabbare än en ID-kontroll av en fysisk id-handling.

Säker aktivering

För att aktivera ett digitalt ID-kort krävs ett giltigt svenskt pass eller nationellt ID-kort. Körkort fungerar inte. Det digitala ID-kortet visar samma bild som den ID-handling det skapats med, och gäller lika länge, om inte kundens Mobila BankID går ut tidigare.

När det digitala ID-kortet aktiveras kontrolleras att den fysiska ID-handlingen är äkta och giltig, vilket ger en hög säkerhet.

Vårt digitala ID-kort är det enda i Sverige som baseras på en identifiering med tillitsnivå 3 och som kräver att bilden på innehavaren har tagits i en kontrollerad miljö på polisens passkontor.



Tjänsten BankID

Behovet för digital identifiering ökar internationellt



Vi är ett av de främsta i världen på digitala identiteter vilket gör det naturligt för internationella aktörer att titta på oss. Digital identifiering har fått mer fokus globalt och det resulterar i många förfrågningar från bolag utanför Sverige om vi med vår långa erfarenhet kan hjälpa dem inom digital identifiering och säkerhet.

Digital identitet får ett allt större fokus globalt och investeringarna inom det området spås bli omfattande. Ökad digitalisering och användning av AI ställer allt högre krav på tillförlitlig identifiering av den part man gör affärer med. Vår plattform är väl beprövad och testad under flera decennier. Den höga digitala mognaden i Sverige gör också att vi kan ge vägledning för bolag som verkar i länder där digitaliseringen ännu inte kommit lika långt.

Internationellt ser vi att det finns en uppfattning om att säkerhet och användarvänlighet inte går att kombinera. BankID är ett bevis

på att säker digital identifiering kan vara användarvänlig. I Sverige har 99,4 procent av svenskarna i åldern 18-67 år ett BankID och använder det flera gånger per dag, vilket är ett tydligt kvitto på att tjänsten uppskattas. Det gäller att hitta rätt balans mellan enkelhet och skydd av användarna. Ett friktionsfritt flöde kan ibland gå så snabbt och lätt att användaren inte hinner uppmärksamma vad som händer, vilket kan utnyttjas av bedragare. I vissa situationer kan friktion vara av godo och ge användaren tid att upptäcka om något inte stämmer. Det här är ett ständigt vågspel och kräver noga avvägningar av när och hur friktion

kan användas för att öka tryggheten och hjälpa användarna.

Den största delen av vårt säkerhetsarbete sker utan att det märks för vare sig användare eller företag. Plattformen har flera inbyggda skydd för situationer där det finns en ökad risk och dessa uppdateras kontinuerligt. Säkerheten är vår allra högsta prioritet och vi arbetar aktivt med att ligga i framkant och möta nya utmaningar. Den senaste tidens utmanande säkerhetsläge gör att vi nu ökar tempot ytterligare i det arbetet.

Tjänsten BankID

Andreas Bergqvist, säkerhetschef

Samarbete har aldrig varit viktigare än det är nu mellan privat och offentlig sektor. Det är nyckeln till att säkra det digitala Sverige. Säkerhet är inte en engångsinsats, utan ett kontinuerligt arbete för att skydda våra användare och vår infrastruktur.

Sverige har blivit en pusselbit i det stora geopolitiska pusslet där uttalanden och viljeyttranden kan skapa utmaningar för svenska företag, myndigheter och organisationer.

Det är krig i närområdet och konflikter runt om i världen, vilket bland annat resulterar i att andra länder ger sig på digitala tjänster för att skapa oro i det svenska samhället. – Den rådande situationen kräver att vi hela tiden håller oss uppdate-

rade. Vi behöver veta hur bedrägarna betar sig och snabbt hitta rätt motåtgärder för att minimera sannolikheten att de lyckas.

Vidare behöver vi hela tiden anpassa säkerheten i lösningen. Säkerhet är inte en engångsinsats, utan ett kontinuerligt arbete för skydda såväl våra användare som vår infrastruktur. BankID uppdateras löpande och det är viktigt att alla de företag, myndighet och orga-

nisationer som använder tjänsten löpande uppdaterar sina digitala tjänster med de senaste säkerhetsuppdateringarna. Det är först då våra förbättringar ger effekt i samhället.

Ett samarbete mellan privat och offentlig sektor är oerhört viktigt för att vi ska kunna säkra det digitala Sverige.



Kundcase

Honestbox: fysisk handel öppen dygnet runt

Genom att använda BankID för identifiering av kunderna vid in- och utgång i obemannade butiker och för att knyta kund till köp kan fler butiker ha öppet även efter att personalen har gått hem.

Sedan 2015 har HonestBox hjälpt butikskedjor att starta upp obemannade butiker, hybrid butiker och varuautomater. Med deras lösning kan fysiska butiker konkurrera med e-handeln genom att kunderna kan handla även när personalen har gått hem.

– E-handeln har ett starkt grepp om handeln idag eftersom det finns tillgänglig dygnet runt service online. Vi ville hjälpa företag, stora som små, att kunna erbjuda samma typ av tillgänglighet i sina butiker, säger Magnus Berglund, VD på

HonestBox. För att kunna ha en butik öppen även efter att personalen har gått hem måste vi kunna identifiera butikens besökare på ett smidigt och säkert sätt.

BankID blev ett självklart val för oss. Dels för att BankID som identifiering är välbekant och smidigt för användaren och hans upplevelse, dels för att det var enkelt att

implementera BankID tjänsten i vår tekniska lösning.

HonestBox finns också utanför Sverige. Idag finns deras lösning tillgänglig i sju länder, och fler planeras. Eftersom HonestBox använder sig av BankID som identifieringslösning kan svenskar handla på obemannade butiker även utomlands.

"HonestBox lösning har ökat försäljningen upp till 30 procent i våra butiker samt skapat en bättre framtid för butikerna"

Christoffer Granberg, Försäljningschef Menigo

Trygg kundservice med hjälp av IDkollen

IDkollen hjälper företag att ge snabb och effektiv service till sina kunder utan att riskera kundernas personliga data.



– Säker identifiering är tyvärr inte en verklighet hos alla företag. Vissa ställer mycket osäkra kontrollfrågor om kundens namn, adress eller andra offentliga uppgifter, förklarar Peter Robson Bohm, CCO och partner på IDkollen. Jag tror det till stor del handlar om okunskap fortsätter Peter. För vilket företag skulle medvetet vilja riskera sin kunders trygghet?

IDkollen hjälper företag förstå riskerna med detta och löser problemet genom att implementera en tjänst som identifierar kunderna med BankID via exempelvis telefoni, chatt och andra digitala kanaler. I tre års tid har IDkollen genom-

fört en undersökning av 50 stora e-handelsbolag och butikskedjor i Sverige. De senaste två åren har de även inkluderat övriga nordiska länder. Undersökningen visar att 51 procent av företagen utsätter sina kunder och sig själva för risker eftersom de inte kan säkerställa att de hjälper rätt kund.

– Det finns företag som nekar att hjälpa kunden med känsliga ärenden, men det vore såklart bättre att ha en lösning på plats och istället kunna hjälpa till. Det är ju det allt handlar om; att kunna hjälpa kunden och vara serviceinriktad, men utan att ta risker med kundernas uppgifter, menar Peter.

Tjänsten BankID

Hög användarvänlighet för allt fler

BankID är en central del i det svenska vardagslivet och vårt viktigaste uppdrag är att hålla tjänsten säker och tillgänglig.



En stor del av Sveriges befolkning, cirka 8,5 miljoner, har BankID. För att en bank ska kunna ge ut ett BankID finns ett antal krav som måste uppfyllas. Bland annat måste användaren ha ett svenskt personnummer och vara kund i någon av de utgivande bankerna.

Ett BankID kräver alltid en grundidentifiering och det sker på ett bankkontor. En e-legitimation är en personlig värdehandling och får bara hanteras av innehavaren.

Inkluderande tjänster

Vi är övertygade om att digitala tjänster som underlättar för personer som är ovana vid teknik eller har nedsatta förmågor blir enklare och bättre för alla.

Användarvänlighet, tillgänglighet och inkludering är viktigt

när vi vidareutvecklar BankID. Vi följer våra interna riktlinjer där det första steget är att göra en analys av hur stor påverkan varje förändring kan få för användaren. Vid en större förändring och vid nyutveckling genomför vi också tillgänglighetstester löpande under utvecklingsprocessen. Alla som är delaktiga i produktutvecklingen får ta del av testresultaten, så att vi hela tiden kan fortsätta lära oss och förbättra tillgängligheten. Vi strävar hela tiden efter att förbättra oss, genom att bland annat:

- Testa tillsammans med användare med olika funktionsnedsättningar.
- Utgå från riktlinjer för tillgänglighet från W3C:s WCAG, Apple och Google.
- Samarbeta med certifierade tillgänglighetsexperten.

Ökad tillgänglighet är bra för alla

Användare av BankID kan identifiera sig med säkerhetskod, fingeravtryck eller ansiktigenkänning. Det gör användningen enkel, snabb och smidig för alla.

Det är särskilt bra för de som har svårt att skriva lösenordet. Exempel på andra funktioner som förbättrar användningen är röststopp-läsning, röststyrning samt vibration när en QR-kod är rätt inläst.

Från mitten av 2025 då EU:s Tillgänglighetsdirektiv börjar gälla kommer högre krav ställas på tillgänglighet. Digital tillgänglighet innebär att ingen ska hindras från att använda digital service på grund av funktionsnedsättning.

Syftet är att göra det digitala samhället tillgängligt för alla. Här ställs krav på hur produkter och

Visste du att:

- BankID kan användas med tekniska hjälpmedel, bland annat skärmläsare, förstoring, brytarstyrning och röststyrning.
- Våra mobilappar fungerar i både liggande och stående läge, vilket är extra bra för de som har sin enhet på ett stativ vid ett tangentbord eller monterad på en rullstol eller permobil.
- BankID har också stöd för olika tillgänglighetsfunktioner i operativsystemen, exempelvis mörkt läge och förstörd text.

tjänster, inklusive hemsidor och appar, ska vara utformade för att vara tillgängliga och lätta att använda. Bland annat ska informationen kunna uppfattas med flera sinnen. BankID uppfyller de flesta kraven redan idag. På vår webbplats finns en tillgänglighetsredogörelse samt möjlighet att rapportera tillgänglighetsbrister.

Säkrare att skaffa BankID

Av säkerhetsskäl har användare tidigare behövt använda en säkerhetsdosa eller besöka ett bankkontor för att skaffa eller förnya sitt BankID.

Tack vare nya tekniska möjligheter kan numera befintliga användare av BankID skaffa ett nytt BankID digitalt.

Identiteten bekräftas med hjälp av läsaren i användarens mobiltelefon i kombination med chippet i svenska pass och nationella ID-kort. Med en biometrisk lösning kan vi använda ansiktsigenkänning för att jämföra en nytagen bild av användaren med ursprungsbilden från ID-handlingen. Det som krävs är en mobiltelefon med en NFC-läsare och kamera, som finns i de flesta nyare mobiltelefoner.

Metoden används också av många banker för att skydda användare som förnyar sitt mobila BankID på distans via sin banks app.

Behovet av hjälp minskar

Ålder är den mest avgörande faktorn för behov av hjälp att installera BankID. Därför har vi under året aktivt besökt och föreläst på 15 seniorträffar.

Digitaliseringen kan även vara utmanande för nyanlända. Telias initiativ Digital i Sverige syftar till att öka förståelsen för hur digitala tjänster och verktyg används i vårt samhälle. Vi deltar genom att besvara frågor, ge praktiska tips samt informera om hur BankID används på ett säkert sätt. Initiativet genomförs i samarbete med flera partners och vi deltog vid 6 tillfällen under 2023.

Vi deltar i flera projekt som syftar till att öka kunskapen om BankID och höja kunskapsnivån bland äldre och nyanlända med svenskt personnummer. Här är några exempel:

- Digital i Sverige (Telias initiativ)
- Digital senior (Telias initiativ)
- Digitalidag (bemannade växel samt T-centralen)

Alternativ för minskat digitalt utanförskap

Digitala tjänster bidrar till ett tillgängligt samhälle på individens villkor, men det finns en risk att de som inte lever digitalt hamnar utanför. De höga kraven på säkerhet vid användning av

BankID innebär att användaren själv måste kunna använda digitala hjälpmedel som dator, läsplatta eller mobiltelefon. Det är varje myndighets eller företags ansvar att erbjuda alternativ till digitala tjänster. Det finns också personer som aktivt väljer att inte vara digitala.

Inför ett statligt ställföreträdarregister

Den åtgärd som vi bedömer bäst bidrar till ökad inkludering och samtidigt minskar administrationen för alla ställföreträdare, är att gå vidare med förslaget om ett statligt ställföreträdarregister om bland annat SOU 2021:36 (Gode män och förvaltare – en översyn) föreslår. Men med en viktig komplettering: att även framtidsfullmakter kan registreras i ställföreträdarregistret. Det skulle kunna vara ett viktigt komplement för att kunna inkludera fler användare.

Samordningsnummer med styrkt identitet

För att kunna skaffa ett BankID behöver du ha ett svenskt personnummer. Det krävs också att en fullgod grundidentifiering utförs med en godkänd svensk ID-handling.

Den 1 september 2023 infördes styrkt samordningsnummer. Eftersom det är bankerna ger ut BankID är det först om de beslutar om att acceptera ID-handlingar med styrkt samordningsnummer för grundidentifieringen som de berörda personerna kan få ett BankID.

Statlig e-legitimation

Digg har regeringens uppdrag att ta fram ett förslag till statlig utfärdad e-legitimation. Vi välkomnar en statlig e-legitimation och ser fram emot att se om den kan ligga till grund för att göra BankID mer tillgängligt.

Tjänsten BankID

Driftsäker tjänst utan avbrott

För att BankID ska vara värdefullt behöver vår tjänst fungera och vara pålitlig. 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 och redundans för den tekniska infrastrukturen samt skydd mot eventuella cyberangrepp som exempelvis överbelastningsattacker.

Vårt mål är att tjänsten ska vara tillgänglig 100 procent av tiden.



Tjänsten BankID

Vi skapar trygghet i ett modernt samhälle

BankID är en samhällskritisk tjänst och med det kommer ett utökat ansvar. Såväl företag, myndigheter och organisationer som användare ska kunna lita på, och känna sig trygga med att använda, BankID.

Vi utvecklar och uppdaterar BankID kontinuerligt med nya säkerhetsuppdateringar för både företag och användare. Vår högsta prioritet är att fortsätta att hålla BankID lika säkert och tillgängligt som det alltid har varit.

Säkerhet vid utgivning: Rätt person får BankID

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

Tack vare att de svenska bankerna samarbetar kring finansiell infrastruktur hanteras grundidentifieringen på ett säkert och effektivt sätt. Det är grunden i ett digitalt ekosystem för elektronisk identifiering och underskrift.

Grunden för ett fungerande digitalt samhälle är ett säkert och stabilt system för digital identifiering.

Säkerhet vid användning: Rätt person använder BankID

Ett BankID får bara användas av innehavaren. Varje gång tjänsten används valideras att det är rätt person som använder sitt BankID.

Funktioner för säkrare och enklare identifiering lanseras löpande:

- Nu behöver användare aktivera platsinformation för att kunna flytta ett Mobilt BankID via bankens app från en mobiltelefon till en annan. Det gör att vi kan säkerställa att användaren befinner sig på samma ställe som både sin nya och gamla telefon, vilket minskar risken för distansbedrägerier.
- Tack vare rörlig QR-kod slipper användare nu knappa in sitt personnummer i olika e-tjänster. QR-koden kopplar ihop kunden och enheten med tjänsten. Samtidigt säkras att användarens mobiltelefon befinner sig på samma plats som datorn identifieringen görs på, vilken försvårar bedrägerier.
- Det måste vara tydligt för användaren varför hen identifierar sig eller vad hen skriver under. Därför kan företag och myndigheter lägga in beskrivande texter som visas i BankID-appen. Texten kan formateras för att skapa ytterligare tydlighet. Tack vare detta kan användaren lättare upptäcka om något inte stämmer.
- Autostart används när kunden besöker en tjänst på samma enhet som hen har sitt BankID på. BankID-appen startas automatiskt från e-tjänsten, vilket gör identifieringen både snabbare och säkrare.
- Med en biometrisk lösning går det för befintliga användare av BankID att skaffa ett nytt BankID på distans. Identiteten bekräftas med hjälp av läsaren i mobiltelefonen i kombination med chipet i pass och nationella ID-kort. Genom ansiktsgenkänning jämför vi en nytagen bild med en ursprungsbild från ID-handlingen.

BankID uppmanar företag att öka säkerheten

Tjänsten förbättras hela tiden och vi gör löpande säkerhetshöjande åtgärder. Versionen som alla företag behöver uppdatera till innan 1 maj 2024 innehåller flera säkerhetsförbättringar som minskar risken för distansbedrägerier, och flera förbättringar kommer läggas till framöver.

För att få tillgång till nya funktioner och säkerhetsförbättringar är det viktigt att alla företag, myndigheter och organisationer som använder BankID uppdaterar till den senaste versionen.

De förbättringar vi genomför får bara effekt i samhället om de används.

► Läs mer på bankid.com/saker-start

Kort om den senaste versionen

- Användaren ska inte ange sitt personnummer i e-tjänsten. Personnummer är offentliga och kan utnyttjas av bedragare. BankID startas istället genom att användaren skannar en rörlig QR-kod med BankID-appen, alternativt att BankID öppnas automatiskt när det används på samma enhet.
- En uppdaterad och säkrare funktion av BankID för telefoni.
- Flera tekniska säkerhetsuppdateringar som inte märks för användare eller företag.
- En grund för planerade framtida säkerhetsförbättringar.

Skyddar användarnas identitet och integritet

När BankID används skickar företag och myndigheter en begäran om identifiering eller underskrift. 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 personuppgifter och 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 användaren och företaget/myndigheten hen använder sitt BankID hos.

När en biometrisk lösning med ansiktsgenkänning används använder vi den endast för att jämföra en nytagen bild med en ursprungsbild från en ID-handling. Vi ser endast om de båda bilderna överensstämmer eller inte. Vi raderar båda bilderna kort efter behandlingen. För användare som aktiverar digitalt

ID-kort sparas bilden och används för det digitala ID-kortet. En användare kan när som helst välja att radera sin bild och därmed sitt digitala ID-kort.

För att skydda 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 medan vi är personuppgiftsbiträde. Alla personuppgifter som används i tjänsten BankID omfattas av banksekretessen.

Vi säljer aldrig någon data vi hanterar och delar bara data i de fall användaren godkänt det eller när vi måste enligt lag.

Spårbarhet

Endast begränsad information lagras när ett BankID används. Vi lagrar information att en identifiering eller underskrift har utförts och viss teknisk information då

spårbarhet är viktigt. Vi vet inget om syftet med identifieringen eller vad som skrevs under. De personuppgifter som behandlas kan användaren ta del av via "Min historik" i BankID-appen eller BankID säkerhetsprogram. Där framgår vilka företag och tjänster användaren har använt sitt BankID hos.

Effektiv risk- och incidenthantering

Om det trots alla försiktighetsåtgärder skulle ske en incident har vi ef-



Uppfyller lagar och regler

- BankID uppnår tillitsnivå 3 enligt kvalitetsmärket Svensk e-legitimation.
- En underskrift med BankID klassas som en avancerad digital underskrift i eIDAS-förordningen (EU 910/2014).
- En identifiering med BankID uppfyller kraven på en stark kundautentisering i andra betaltjänstdirektivet PSD2 (EU 2015/2366). En underskrift med BankID uppfyller kraven på dynamisk länkning.
- BankID ses som ett betalningsinstrument enligt betaltjänstlagen (2010:751).
- Vi lyder under Riksbanken stabilitetsövervakning sedan 1 januari
- 2023 och under 2024 ingår vi även i Riksbanken planerings och samordningsansvar fredstida kriser och höjd beredskap.

tektiv övervakning och incidenthantering där vi kan agera tillsammans med den utfärdande banken för att stoppa att BankID missbrukas. Banken har skyldighet att spärra ett BankID som används bedrägligt.

Integritetspolicy styr vårt arbete

Vår integritetspolicy beskriver vilken 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. Behovet

av säkerhet, robusthet och tillförlitlighet i kritisk samhällsinfrastruktur ökar och digitala tjänster är mer utsatta än tidigare. 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. 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.

Det är ett implementerat och väl inarbetat system och allt vi gör är baserat på internationella externt verifierbara standarder. Hela vår verksamhet är sedan 2022 certifierad i enlighet med ISO 27001. Vår tekniska infrastruktur samt drift och underhåll av den har varit certifierad enligt ISO27001 sedan 2013 och innehar också certifieringar enligt ISO 9001, 14001, 20000. Vi är även godkända enligt kvalitetsmärket Svensk e-legitimation och granskade enligt eIDAS-förordningen. Tack vare detta är kvaliteten på säkerhetsarbetet granskad och verifierad av en utomstående aktörer. Vi genomför också regelbunden oberoende granskning av våra regelverk för att säkerställa god kontroll och hantering av risker.

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



arbetsätt 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.
- Incidenthanteringsprocessen är väl inarbetad. 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) samt till Digg och Riksbanken. Person-

uppgiftsincidenter 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 tillitsramverk 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.

Då BankID utgör en samhällskritisk infrastruktur och är av sådan betydelse för att betalningar ska fungera står vi under Riksbankens stabilitetsövervakning samt deltar i civilförsvarsplaneringen både med Finansinspektionen som sektorsansvarig beredskapsmyndighet samt i Riksbankens samordningsansvar civil beredskap betalningar, CBB.



Vår roll som arbetsgivare och partner

Innovation genom lagarbete i en vänlig kultur

Med cirka 8,5 miljoner användare och fler än 7100 företag kommer ett stort ansvar. Vi möter de höga kraven tillsammans, med nära lagarbete och en vänlig kultur.

Vi drivs av att bidra till en samhällsviktig infrastruktur som är till stor nytta för många människor. Och det gör vi som ett team. Vår strävan är att hela tiden bli bättre tillsammans. Vi fortsätter att växa och under året började åtta nya medarbetare med delvis helt nya kompetenser.

I allt vi gör har vi våra grundvärderingar med oss. Oavsett vad det handlar ska vi alltid vara:

- Proaktiva
- Tillgängliga
- Säkra

All utveckling är ett lagarbete

Grunden för en innovativ miljö byggs på laganda och en förståelse för behovet av ha olika kompetenser i teamet. För att lyckas hålla en hög takt och hög nivå i utvecklingsarbetet krävs nya sätt att arbeta. Vi jobbar i tvärfunktionella team och hittar synergier mellan olika sakkunskaper och erfarenheter.

Under 2022 arbetade vi genom ett utvecklingsprogram för att stärka den gemensamma kulturen, med målet att ta tillvara varandras kompetens, vara goda lyssnare och bli bättre tillsammans. Det arbetet fortsatte även under 2023. Hos oss ska medarbetare få möjlighet att utveckla sin potential i en vänlig miljö. Vi strävar därför hela tiden efter att skapa en inkluderande och familjär miljö.



Vi är övertygade om att olika bakgrund och kön bidrar till att stärka vår verksamhet. 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.

Ständigt lärande

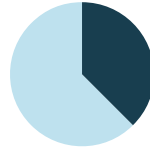
För att lyckas med vårt uppdrag krävs mycket hög kompetens hos varje medarbetare. I ett kunskapsföretag är kontinuerligt lärande centralt. De mycket höga taken och nivån i innovations- och

utvecklingsarbetet förutsätter att stora möjligheter till vidareutveckling erbjuds. Vårt mål är att alla ska kunna komma till sin rätt och utveckla sin fulla potential. Alla medarbetare har därför en utvecklingsplan med individuella mål där utveckling uppmuntras. Här finns stora möjligheter att påverka sin egen utveckling med individuell kompetensutveckling. Planen följs upp minst två gånger per år i utvecklingssamtal.

Arbetsbelastningen ska möjliggöra balans mellan arbete och fritid, då en långsiktigt hållbar arbetsituation är mycket viktigt för oss. Vi behåller vår policy om en hybrid arbetsplats där medarbetarna kan arbeta hemifrån på ett flexibelt sätt.



Den 31/12 2023: 51 (43) anställda, varav 16 (12) kvinnor och 35 (31) män.



Ledningsgruppen: 8 (7) personer, varav 3(3) kvinnor och 5(4) män.

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 till förebyggande beteendeprogram för olika hälsofrämjande åtgärder. Alla medarbetare erbjuds regelbunden hälsoundersökning. Samtliga medarbetare har ett friskvårdsbidrag samt en friskvårdstimme per vecka. Även olika organiserade aktiviteter erbjuds om exempelvis gruppträning och massage.

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

Ett Great place to work – företag

Vi är certifierade av Great Place To Work. Så här definierar de en utmärkt arbetsplats: "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. Vårt trustindex 2023 är 95 procent med en svarsfrekvens på 96 procent. Det mycket fina resultatet gör att vi rankas som ett av Sveriges 10 bästa arbetsplatser 2024 i kategorin små bolag.

Undersökningen visar att 100 procent av medarbetarna tycker att

vår arbetsplats är en fysiskt säker och psykosocial hälsosam arbetsplats där vi blir lika behandlade och uppmuntras till bra balans mellan arbete och fritid. Vidare visar undersökningen att det finns stor tillit mellan medarbetare och ledare och att medarbetare ges stort ansvar.

Vårt resultat 2023

Trust index 95 (84) %
Bra arbetsplats: 100 (89) %
Fysiskt säker arbetsplats: 100 (97) %
Bra balans mellan arbete och fritid uppmuntras: 100 (94) %

Affärsetik i grunden

Vår uppförandekod, tillsammans med vår företagskultur, genomsyrar och styr allt vårt arbete. Uppförandekoden utgår från FN:s tio principer enligt Global Compact och kompletterar övriga riktlinjer, personalhandbok och styrdokument. Uppförandekoden inkluderar områden som mänskliga rättigheter, medarbetare och arbetsmiljö, antikorrupcion, miljöansvar samt integritet och informationssäkerhet. All verksamhet ska följa riktlinjerna i internationella konventioner gällande grundläggande mänskliga rättigheter.

Vi har en nolltolerans mot mutor, korrupcion och penningtvätt. Standarder som anges i tillämpliga lagar och regler för bekämpning av dessa ska följas och respekteras. Samtliga medarbetare omfattas, oavsett anställningsform. 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. Under 2022 inrättades

en visseblåsarfunktion där medarbetare kan rapportera observationer, anonymt om så önskas, till en extern part som sköter funktionen. 2023 inträffade inga incidenter eller avsteg från uppförandekoden.



BankID rankas som ett av Sveriges 10 bästa arbetsplatser 2024 i kategorin små bolag

"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.



Vår roll som arbetsgivare och partner

Partnerskap del av lagarbetet

Vår miljö, med en kultur där vi arbetar tillsammans, ser varandras olika kompetenser som tillgångar och hittar de synergier som behövs för att vi ska klara utmaningarna framåt, omfattar även våra viktigaste partners.

För att kunna ligga i framkant vad gäller säkerhet, tillgänglighet och användarvänlighet 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.

Lagarbete 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

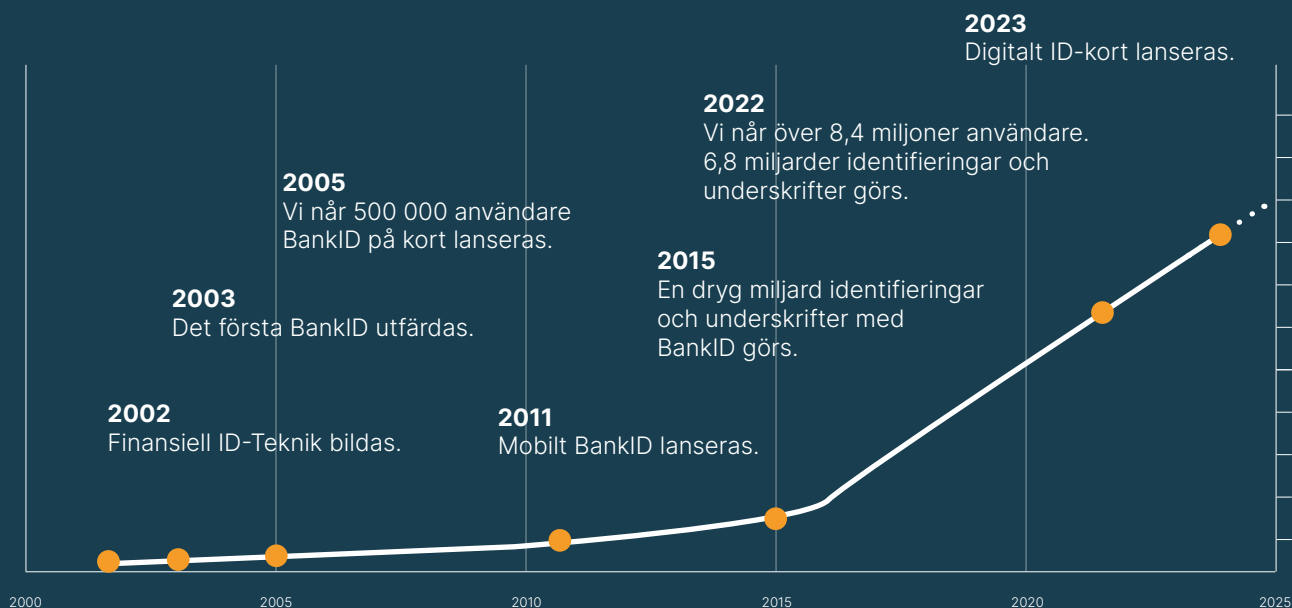
med ska känna sig som del av ett team med gemensamma mål.

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 kompetensöverföring inom och mellan

team. Förutsättningen för att komplext arbete i kombination med en föränderlig omvärld ska fungera är en vänlig och inkluderande 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.



BankID – digital identifiering i 20 år

Redan vid millennieskiftet är digitaliseringen en viktig fråga. Staten ser behov av en generell infrastruktur för e-legitimation. Som svar på en förfrågan från regeringen bildar sju banker ett konsortium: 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 99,4 procent av den svenska befolkningen (mellan 18-67 år) ett BankID, och cirka 7100 statliga och privata e-tjänster använder BankID.