

Hållbarhetsrapport

Hållbarhet står högt upp på agendan för Qliro, medarbetare, anslutna handlare, kunder och Qliros ägare, och är en integrerad del i Qliros strategi. Vi är övertygade om att vi som företag kan bidra till att driva utvecklingen mot en mer hållbar framtid genom de aktiva val vi gör i hur vi bedriver vår verksamhet.

Qliros verksamhet bedrivs på ett socialt, affärsetiskt och miljömässigt hållbart sätt med målet att skapa positiva värden för partners, kunder, medarbetare, ägare och samhället. Det handlar också om att ta ansvar för att minimera hållbarhetsriskerna genom ett proaktivt arbete, robusta processer, regelefterlevnad och transparens. I vårt hållbarhetsarbete fokuserar vi på tre huvudområden; ansvarsfull kreditgivning och företagande, att vara en attraktiv arbetsgivare och området hållbar e-handel.

Hållbarhetsrapporten 2021 omfattar Qliro AB (publ) med dotterbolag. Detta är Qliros andra hållbarhetsrapport upprättad i enlighet med Årsredovisningslagens sjätte och sjunde kapitel. Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten finns på sidan 21.

» I vårt hållbarhetsarbete fokuserar vi på tre huvudområden; hållbar e-handel, ansvarsfullt företagande och kreditgivning samt området attraktiv arbetsgivare. «

Affärsmodell

Qliro är ett kreditmarknadsbolag som står under Finansinspektionens tillsyn. Sverige är huvudmarknaden men Qliro bedriver även verksamhet i Norge, Finland och Danmark. Qliros verksamhet bedrivs inom två affärsområden; Payment Solutions och Digital Banking Services. Det förra avser betalningslösningar och säljfinansiering inom e-handeln. Det senare avser privatlån och andra digitala finansiella tjänster.

Qliro grundades 2014 och erbjuder e-handlare betalningslösningar som skapar goda förutsättningar för att besökaren på e-handlaren hemsida även ska bli en betalande kund. Betaltjänsten gör det möjligt för e-handlare att säkert få betalt för sina varor och för konsumenter att handla tryggt på nätet, samt betala sina köp via faktura eller genom delbetalning. Under det senaste året har 2,5 miljoner kunder använt sig av Qliros betalprodukter och volymen med Qliros betal-sätt har överstigit 7 miljarder kronor.

Qliro erbjuder även privatlån till svenska konsumenter samt sparkonton till svenska och tyska konsumenter.

Styrning av hållbarhetsarbetet

Ytterst ansvarig för hållbarhetsfrågor i Qliro är styrelsen, som fattar beslut om den strategiska inriktningen och fastställer Qliros policyramverk och kontrollprocesser. VD ansvarar för att integrera hållbarhetsarbetet i verksamheten och varje funktion ansvarar för att driva och utveckla arbetet inom sitt ansvarsområde. Qliro har ett omfattande policyramverk, se nedan för ett urval av policys för Qliros verksamhet med inverkan på hållbarhet.

- Enterprise Risk Management Policy – anger de grundläggande principer som ska gälla för Qliros processer och strukturer när det gäller riskhantering.
- Uppförandekoden – innehåller principer för etiskt och ansvarsfullt beteende inom Qliro för att bidra till en sund och hållbar finansiell marknad, samhälle och miljö.
- Policy rörande intressekonflikter – beskriver hur anställda och representanter för Qliro ska agera gällande potentiella intressekonflikter och liknande situationer (till exempel i förhållande till presenter och förmåner).
- Policy avseende åtgärder mot penningtvätt och terroristfinansiering beskriver grunderna för Qliros åtgärder för att förhindra penningtvätt och terroristfinansiering.
- Kreditpolicy - beskriver processer för kreditgivning och hantering av kreditrisk för att säkerställa en sund kreditgivning.
- Policy avseende visselblåsning – ska säkerställa att Qliros anställda och konsulter kan och vet hur man kan anmäla känsliga frågor som till exempel diskriminering utan risk för att det ska kunna leda till en negativ behandling.
- Policy för hantering av kundärenden och kundklagomål – beskriver grunderna för hur Qliro hanterar kundklagomål.
- Riktlinjer för ersättning till ledande befattningshavare – som antagits av bolagsstämman.
- Handlarpolicy – grundläggande principer och metoder för hur Qliro hanterar nya och befintliga e-handlare för att säkerställa att alla handlare uppfyller Qliros krav avseende motpartsrisk, volym, lönsamhet och etik.
- Governance policy – säkerställer en effektiv intern kontroll och styrning i enlighet med regulatoriska krav samt det interna ramverket för att ha effektiva oberoende kontrollfunktioner och för styrelsens förmåga att effektivt övervaka Qliros verksamhet.

Qliros väsentligaste risker inom hållbarhetsområdet finns i områden som:

- Ansvarsfull kreditgivning
- God affärsetik
- Finansiell brottslighet
- Attraktiv arbetsgivare
- Jämställdhet och mångfald

Som ett reglerat kreditmarknadsbolag och givet Qliros verksamhet är risk och riskhantering en naturlig del av det löpande arbetet i Qliro. För att hantera risk strävar Qliro hela tiden efter att upprätthålla en god riskkultur, en hög nivå av riskmedvetande och vara försiktig med att ta risk. Styrelsen fattar beslut om Qliros riskkaptit och har en tydlig struktur för intern styrning och kontroll av riskhanteringen. Alla interna styrdokument som antas av styrelsen granskas och uppdateras årligen eller oftare, vid behov. Styrelsen och, enligt instruktioner från styrelsen, VD ansvarar för att regelbundet utvärdera om Qliros övergripande risker övervakas och hanteras på ett effektivt och lämpligt sätt. Styrelsen har ett utskott för att stödja styrelsens arbete avseende bland annat risk och regelefterlevnad, Risk-, kapital-, revisions- och regelefterlevnadsutskottet ("RCACC"), som bland annat har till uppgift att säkerställa att risktagandet är välavvägt och kontrollerat, att övervaka den finansiella rapporteringen och säkerställa att den interna kontrollen är effektiv. För mer information om RCACC, se sidan 36. Bolaget har interna strukturer, rutiner och processer för intern styrning i enlighet med Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2014:1) om styrning, riskhantering och kontroll i kreditinstitut.

Riskhantering bygger på tre försvarslinjer

Qliros riskhantering bygger på modellen för tre försvarslinjer. De risker som skulle kunna ha en betydande påverkan på Qliros strategiska, operativa samt rapporterings- och regelefterlevnadsområden ska hanteras korrekt och i tillräcklig omfattning. Qliro bedömer systematiskt de risker som Bolaget står inför, för att identifiera, analysera och utvärdera aktuella och potentiella risker, samt behandlingen och rapporteringen av dessa risker. Denna bedömning görs genom riskhanteringsprocessen som består av sex steg: riskidentifiering, riskanalys, riskbedömning, riskhantering, riskövervakning samt rapportering. Mer information om Qliros risker och riskhantering finns beskrivna inom respektive fokusområde samt på sidorna 29-30 i förvaltningsberättelsen.

Qliro arbetar med åtta av FN:s globala mål

Utöver att följa de befintliga regelverk som gäller på våra marknader så arbetar Qliro med 8 av de 17 globala målen för hållbar utveckling som FN satt upp. De åtta mål som vi har identifierat att Qliro har möjlighet att påverka och bidra till är följande:



Qliro tar ansvar för människa och samhälle genom att utveckla en säker och hälsosam arbetsmiljö.



Qliro är ett jämställt bolag med lika möjligheter för kvinnor och män. Vi är dedikerade till att utveckla en kultur och arbetsplats som präglas av jämställdhet, lika villkor och mångfald.



Qliro vill bidra till hållbar tillväxt och arbetstillfällen genom att hjälpa samarbetspartners att nå framgång och tillväxt. Qliros smidiga kassalösningar och hållbara finansiella lösningar bidrar till ekonomisk tillväxt på våra marknader.



I utveckling av nya produkter och tjänster involveras Qliros regelefterlevnadsfunktion i ett tidigt skede för att säkerställa att regulatoriska regler efterlevs och att lämpliga processer och kontrollrutiner finns.



Qliro vill bidra till minskade ojämlikheter och är ett bolag med lika möjligheter för alla oavsett ekonomisk eller social status.



Grundläggande för Qliros ansvarsfulla och hållbara kreditgivning är kreditbedömningar och processer som syftar till att säkerställa en god återbetalningsförmåga och motverka överbeläning.



Qliro är en liten aktör i den globala kontexten med liten direkt klimatpåverkan. Vi tror ändå att vi kan bidra till att driva förändringen mot en mer hållbar framtid framförallt genom vår position mellan e-handlare och konsumenterna i Norden.



Genom att ta initiativ och engagera oss i nätverk inom e-handelsbranschen är vi med och driver utvecklingen mot en mer hållbar framtid.

FOKUSOMRÅDE 1

Hållbar e-handel och minskad klimatpåverkan



Klimatfrågan och den globala klimatkrisen är en av vår tids största utmaningar och en utmaning som vi på Qliro anser att alla i samhället måste hjälpas åt för att lösa. Qliro är en liten aktör i den globala kontexten, men vi tror att vi kan bidra till att driva förändringen mot en mer hållbar framtid genom medvetna val i vår dagliga verksamhet.

Riskhantering inom hållbar e-handel

På Qliro tar vi klimatfrågan på allvar och är engagerade i att driva samhället mot en mer hållbar framtid. Att inte vara med och driva dessa frågor riskerar att påverka Qliros varumärke negativt.

I Qliros uppförandekod för medarbetare finns klimatfrågan utpekad som en av de frågor som bolaget prioriterar, vi arbetar aktivt för att minska vårt koldioxidavtryck, uppmuntrar ett koldioxidneutralt resande och hållbarhetsfrågor är en parameter vid urvalet av nya leverantörer.

Utåtriktade initiativ för ökad insikt, kunskap och engagemang kring klimatpåverkan

Qliro arbetar såväl inåt i organisationen och utåt på individ- och organisationsnivå för att skapa forum och tjänster för att sprida kunskap om klimatfrågan inom e-handel, men också öka engagemang och driva förändring i klimatfrågan.

Under de senaste åren har fokuset på hållbarhet och klimatsmarta val ökat för Qliro. Qliro använder sin plattform och position mellan e-handlare och konsumenter för att vara med och driva utvecklingen av en mer hållbar konsumtion.

Tjänsten "Livsstilsprofilen" i Qliros app lanserades 2021 där användaren kan se sitt individuella klimatavtryck. Syftet med tjänsten är att öka medvetenheten kring hållbar konsumtion. Tidigare under 2021 lanserades även tjänsten Retursmart för att minska antalet e-handelsreturer genom Qliros app. Qliro gick även med i intresseorganisationen Hållbar E-handel i 2020, och har under hela 2021 fortsatt arbetet i arbetsgruppen kring returhantering.

Klimatpåverkan och initiativ i den dagliga verksamheten

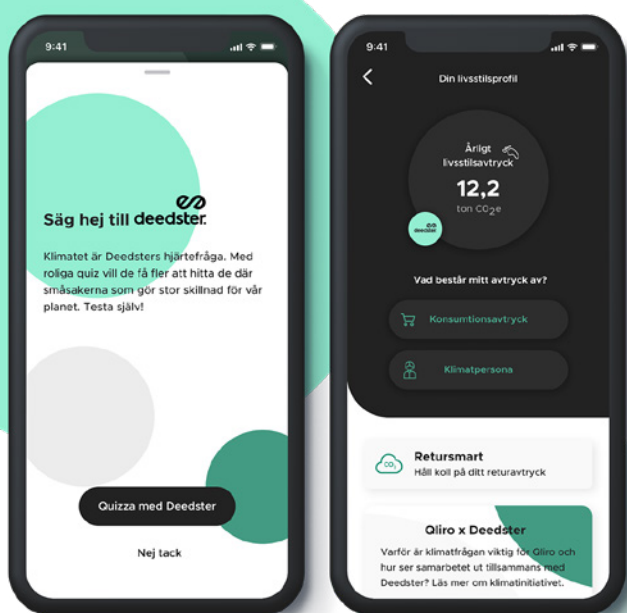
Som ett digitalt bolag, verksam inom tech och finansiella tjänster, är det främst miljöpåverkan från Qliros kontor, datorhallar och resor i tjänsten som blir de prioriterade områdena i den dagliga verksamhetens klimatpåverkan.

Under 2021 har Qliro haft fokus på den interna klimatpåverkan på kontoret. Qliro har till exempel bytt till Fairtrade-produkter, fruktkorgar med 50% ekologisk frukt, och vegetarisk frukost och vegetarisk meny på alla Qliro event. Det finns sophantering i köket för papper, matavfall, plast och farligt avfall. Alla produkter som används till rengöring är ekologiska och Svanenmärkta. Qliro har också valt att hyra använda skrivare i stället för nya skrivare, för att minska på konsumtion av nya maskiner. Qliro har också färdigställt resepolicy som nu finns med som en del av personalhandboken. Alla Qliros anställda måste boka resor genom Egencia som bokar resor på ett så hållbart sätt som möjligt.

Energiförbrukning

All el inom Qliros verksamhet, inklusive fastigheten som kontoret ligger i samt datorhallarnas förbrukning, kommer från 100% förnybara källor. Fastigheten i vilken Qliros kontor finns beläget, är en BREEAM certifierad fastighet på nivå 4 av 6 (dvs. mycket bra). BREEAM certifieringen kommer ursprungligen från Storbritannien och är det mest spridda systemet för miljö-certifiering i Europa, och mäter en fastighets miljöprestanda utifrån ett antal olika områden. Under våren 2021 installerades solceller som nu levererar närproducerad el.

kWh	2021
Elförbrukning – andel av fastighet	92 900
Värmeförbrukning – andel av fastighet	30 798
Kylanvändning – andel av fastighet	21 263
Elförbrukning – datahallar	245 182
Total elförbrukning	390 143



Tjänsten Retursmart lanserades under året i Qliros app. Syftet är att öka kunskapen om returernas påverkan på miljön samt att bidra med transparens till kundens individuella klimatpåverkan. Ambitionen är att minska klimatpåverkan genom att långsiktigt minska antalet returer.

Avfall och återvinning

Det ska vara enkelt att återvinna och ta hand om avfall på rätt sätt, och på Qliros kontor finns det tydliga stationer för återvinning av papper, plast, glas och metall. Qliros farliga avfall består i dagsläget av lysrör, batterier och elektronik, och det icke-farliga avfallet består av glas, metall, kartong, papper och plast. Under 2021 ledde återvinning och återanvändande av material från Qliros verksamhet till en besparing på över 5,8 ton CO₂. Under 2021 har Qliro även undersökt möjligheten att hantera matavfall för att återvinna energin till biobränsle samt att se över pappershanteringen för att minimera onödig användning. Qliro har som mål att implementera detta under första halvåret 2022.

Kg	2021
Total vikt farligt avfall	432
Total vikt icke-farligt avfall återanvänt/ återvunnet	14 447

För att säkerställa att farligt material hanteras på ett korrekt sätt och att material som kan återvinnas också återvinns har vi valt en leverantör som erbjuder transparens och insikt i hanteringen av materialet när det lämnar Qliro.

Resande

Qliro är ett växande bolag med verksamhet i hela Norden och resande är till viss del en del av vår verksamhet, om än främst resande inom Sverige. Resandet fortsatte minska under 2021 till följd av covid-19 pandemin.

Km	2021
Flyg	2 606
Bil (taxi)	1 605
Tåg	2 779

Under 2021 blev Qliros reseriktlinjer färdigställd i vilka följande punkter är bärande för att driva ett mer klimatsmart resande:

- För att minska resandet ska digitala möten prioriteras framför fysiska möten om det kan anses lämpligt.
- Resandet ska planeras och bokas klimateffektivt, där kollektivtrafik, gång eller cykel prioriteras om möjligt.
- Tåg ska prioriteras framför flyg vid inrikes resor.
- Vid bokning av taxi och hyrbil ska elbil alternativt andra mer miljövänliga alternativ prioriteras om möjligt.

Ambition och resultat 2021

I 2020 rapporterade Qliro ambitioner om att fortsätta utveckla samarbetet med Deedster och lansera ytterligare en tjänst på temat hållbar livsstil och klimatpåverkan. Qliro kommer under 2022 fokusera på interna förbättringar. Under 2021 hade Qliro även ambitionen att fortsätta sprida kunskap bland aktörer inom e-handel för att lyfta e-handelns påverkan på klimatet. Genom samarbetet med Deedster och Livsstilsprofilen har Qliro under 2021 fortsatt gett anställda och kunder möjlighet att lära sig mer om klimatpåverkan och hur man som individ kan påverka klimatpåverkan. Ambitionen om att färdigställa reseriktlinjerna för än mer klimatsmart resande blev klart under året och finns med i personalhandboken. Qliro har också aktivt arbetat inom nätverket "Hållbar e-handel" inom fokusområdet retur.

Ambition 2022

Under 2022 vill Qliro källsortera allt avfall på kontoret och målet är att endast ha en leverantör för avfallshantering.

Qliro kommer fortsätta att vara med i nätverket Hållbar E-handel och bidra aktivt inom området kring returhantering samt sprida kunskap i våra kanaler kring arbetet inom nätverket.

FOKUSOMRÅDE 2

Ansvarsfullt företagande och kreditgivning



Qliros huvudsakliga verksamhet består i att erbjuda e-handlare i Norden en flexibel och säker betalnings tjänst. Betalningsningen innehåller olika betalnings sätt som erbjuds genom partners samt Qliros kreditprodukter, så kallade pay-after-delivery (PAD) produkter, som faktura och delbetalningar. Qliros lösning gör det möjligt för e-handlare att säkert få betalt för sina varor och för konsumenter att handla tryggt på nätet och bidra med flexibilitet när det kommer till val av betalningsmetod.

Givet Qliros affärsinriktning är de viktigaste hållbarhetsfrågorna:

- Ansvarsfull kreditgivning
- God affäretik, motverkande av korruption och finansiell brottslighet (inklusive penningtvätt, terroristfinansiering och bedrägerier)

Ansvarsfull kreditgivning

Kreditgivning är en central del av Qliros affär och står för majoriteten av Qliros intäkter. Krediter fyller en viktig funktion i ett fungerande samhälle och ger konsumenter möjligheter till ökad köpkraft och möjligheten att fördela utgifter över tid. Att som konsument låna pengar får en direkt påverkan på privatekonomin och ansvarsfull kreditgivning handlar om att noga väga samman dessa perspektiv och se till att underlag finns för att kunna fatta välinformerade beslut.

Kreditgivning till konsumenter är tillståndspliktig och står under Finansinspektionens tillsyn. I Qliros ansvar som kreditgivare ligger att förhindra överskuldssättning och genomföra kreditprövningar som säkerställer att kunden inte lånar mer än den privatekonomiska situationen tillåter. God intern kontroll tillsammans med robusta interna system och processer är grundläggande. För att minimera risken för att kunder

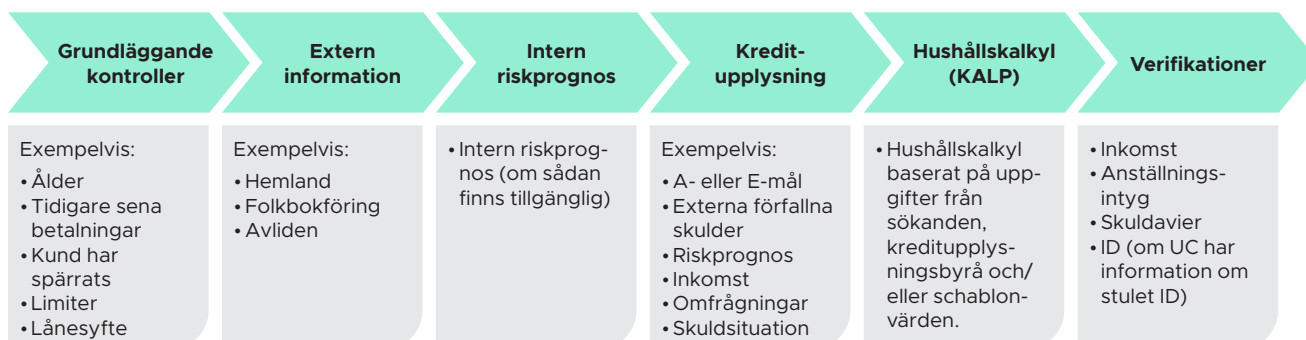
ska drabbas av finansiella svårigheter ligger en systematisk kreditprocess till grund för alla beslut och Qliro följer Svenska Bankföreningens kod för ansvarsfull kreditgivning. Vi erbjuder bara krediter till personer där vi bedömer att krediten kan återbetalas. Det finns dock alltid en risk att kunder på grund av olika omständigheter får problem med att återbetala sin kredit, vilket inte är önskvärt varken för kunden, samhället eller för oss som långgivare. Ansvarsfull kreditgivning är därför vårt mest självklara fokusområde inom hållbarhetsarbetet.

Qliros kreditbedömningsprocess är en datadriven integrerad process som stöds av intern kompetens. I e-handel ställs krav på att kunna ge konsumenter omedelbart svar på deras kreditförfrågningar vilket ställer höga krav på oss att ha automatiserade processer och god tillgång på data. Illustrationen längst ner på sidan visar den övergripande kreditbedömningsmodellen som kan variera beroende på faktorer specifika för ett visst fall och beroende på om det avser en kredit kopplad till Qliros PAD-produkter eller ett privatlån. Qliro har utvecklat egna scorekort för de flesta marknader och produkter och nya scorekort tas successivt fram för att förbättra kapaciteten för riskhantering. Scorekortet förbättras också fortlöpande genom analyser av det stora dataflödet genom Qliros plattform. En ny kreditbedömning görs vid varje tillfälle för ett köp/låneansökan för varje kund. Om kunden inte bedöms ha de finansiella förutsättningarna för att kunna återbetala krediten avslås kreditansökan.

Utöver att minska kreditrisker, är målet med Qliros bedömningar och bearbetningar att säkerställa en hållbar och sund kreditgivning. Qliro har haft stabila kreditförlustkvoter, framför allt för PAD-produkterna i Sverige. Kreditförlustkvoten för privatlån har tydligt minskat jämfört med föregående år vilket är drivet av en rad förbättringar både i hur kreditrisker hanteras samt en ny förbättrad ECL-modell.

Steg i kreditbedömningen

(ett urval av kontroller)



Kontroller beror på ett antal kriterier, t.ex. ansökt belopp och tidigare historik hos Qliro
T.ex.: ett fakturaköp på 100 SEK går inte igenom samma bedömning som ett privatlån på 500 000 SEK.

Väsentliga risker avseende ansvarsfull kreditgivning:

- Bristande återbetalningsförmåga
- Överskuldssättning hos kunder
- Ökad skuldssättning i samhället

Kreditbedömning pay-after-delivery produkter

En kreditbedömning görs för alla köp med Qliros PAD-produkter, oavsett storlek och löptid. Kontrollerna och reglerna i kreditbedömningsprocessen kan variera beroende på faktorer som är specifika för ett visst fall, inklusive geografisk marknad, löptid, produkttyp och kundhistorik. Trösklar, gränser och i vilken grad extern och intern data används kan också skilja sig åt mellan olika produkter och kunder med olika betalningsmönster. Qliro har fastställda gränser för den högsta kredit som erbjuds. I allmänhet passerar kreditköp genom sex regelblock i) direkta regler, ii) tröskelvärden, iii) betalningsbeteende, iv) kontroll av adressuppgifter, v) interna scores och vi) externa scores.

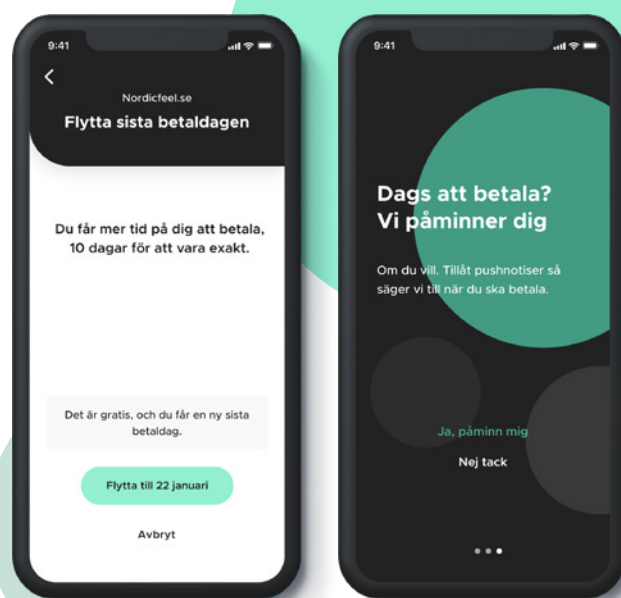
Varje block innehåller olika regler beroende på marknad och i viss mån produkt. Transaktionen måste passera genom samtliga steg för att bli godkänd, med undantag för det första blocket, där kunden både kan godkännas eller få avslag direkt under vissa omständigheter. När extern data ska inhämtas samarbetar Qliro med minst ett etablerat kreditupplysningsföretag för framtagning av relevant data inom varje marknad. För PAD-produkterna i Sverige har Qliro för närvarande avtal med två leverantörer som fungerar som primär och sekundär leverantör, där drifttid är centralt. Den externa information som tas in är ofta relaterad till adressdata och grundläggande kundinformation såväl som betalningsanmärkningar, inkomst samt extern kreditscoring.

Kreditbedömning privatlån

Privatlån erbjuds enbart i Sverige och det högsta möjliga för en låntagare är 350 000 SEK, för två låntagare är maximalbeloppet 500 000 SEK, men snittlånet uppgår till cirka 80 000 SEK. Kreditbedömningsprocessen för privatlån innehåller en liknande uppsättning regler likt PAD-produkterna, med ytterligare beräkningar baserade på information från kund samt i vissa fall kontroller kopplade till olika former av intyg inhämtade från kund. Under 2020 lanserade Qliro ett internt utvecklat scorekort för privatlån vilket innebär att kreditramverket i större utsträckning baseras på statistiska modeller än expertregler. Qliros privatlån marknadsförs enbart i Qliros egna digitala kanaler vilket innebär att Qliro har god kännedom om kunderna då mer än 95 procent av alla privatlånekunder är tidigare PAD-kunder. Qliros databas med tidigare köphistorik och betalningsmönster avseende PAD-produkterna är därför väsentlig för kreditbedömnings- och scoringprocessen även för privatlån.

Hantering av obetalda krediter

Qliro hanterar påminnelser om obetalda krediter med interna resurser, som tar vid när en kund inte betalar i enlighet med avtalsvillkoren. Vilka åtgärder som vidtas skiljer sig åt mellan olika fordringar beroende på finansiell exponering, risknivåer och produkttyp. Hanteringen omfattar att kontakta kunderna via mobilapplikationen, push-notiser, SMS, mail och/eller utgående samtal. Utvecklingen av digitala funktioner och utrullningen av den nya appen som skedde under 2020 är viktiga steg i att förenkla för Qliros kunder att genomföra sina betalningar i tid. I appen finns till exempel möjligheten att koppla ett bankkonto till sina betalningar och förinställa att en betalning från bankkontot alltid ska ske på förfallodagen för sina betalningar. Möjligheten finns också att skjuta upp betalningsdagen för fakturor med ytterligare tio dagar direkt i appen. Om en kund får kortfristiga svårigheter att hantera sina betalningar finns det fastställda riktlinjer för hur det ska hanteras för att undvika onödiga obetalda och förfallna krediter, exempelvis genom att kunna bevilja en betalningsfri månad. Om en kund inte har betalat trots interna åtgärder annulleras avtalet och ett externt inkassoföretag tar över hanteringen av fordran. Uppsagda avtal innebär en negativ påverkan på lönsamheten, varumärket och inte minst för individen. Qliro arbetar därför ständigt med att förbättra kredit-



Genom att utveckla smidiga digitala tjänster i Qliros app förenklar Qliro för kunder att hantera sina betalningar och minskar risken för att kunder ska bli sena med betalningen.

bedömningarna och processerna för att hjälpa kunder som får svårt att fullgöra avtalade betalningar. Qliro har i dagsläget avtal med två olika inkassoföretag. I Qliros val av inkassopartner har etiska aspekter och en god kundhantering varit centrala faktorer.

Utveckling under 2021

Under 2021 fortsatte arbetet med att förbättra kreditbedömningarna. Ett antal förändringar implementerades under året i kreditbedömningarna av kunder som genomförde köp med PAD-produkter på den svenska marknaden. Till exempel implementerades ytterligare datakällor som används i kreditbesluten. Förbättringar har även gjorts i hanteringen av kunder med en förbättrad kommunikation till dem som uppvisar betalningssvårigheter. Det har varit mycket uppskattat bland kunderna och bidragit till att fler har lyckats betala av sin utstående skuld i tid. Andelen kunder som hamnar i fallissemang har på svenska PAD-produkter minskat med 10-30 % under året. Även övriga nordiska marknader har uppvisat förbättrade siffror i andel kunder som fallerar jämfört med föregående år.

En upphandling av ett nytt avtal för försäljning av förfallna svenska PAD fordringar genomfördes under året. Qliro förhandlade fram ett avtal med bättre priser jämfört med det tidigare avtalet vilket möjliggjordes av den förbättrade kreditkvalitet som Qliros kunder uppvisat. Det nya avtalet fick en positiv påverkan på kreditförlusterna under slutet av året.

Utöver förändringarna i kreditbedömningar, kundhantering, och hantering av förfallna fordringar implementerades en ny reserveringsmodell för privatlåneprodukten, samt uppdateringar i befintliga reserveringsmodeller för PAD-produkterna.

Qliros redovisade kreditförluster, som är en kombination av konstaterade kreditförluster och reserveringar för framtida potentiella kreditförluster, uppgick inom Payment Solutions till 1,1% av den totala PAD-volymin (1,3% under 2020). Inom Qliros andra segment Digital Banking Services minskade kreditförlustrelationen i förhållande till genomsnittlig utlåning till 0,5% (2,7%). Den kraftiga minskningen av kreditförluster för privatlåneprodukten beror på en förbättrad kreditkvalitet samt den nya reserveringsmodell som implementerades under 2021, vilken upplöste en del av den tidigare kreditförlustreserven.

Åtgärder mot korruption, penningtvätt och finansiering av terrorism

Qliro har nolltolerans mot korruption, penningtvätt och finansiering av terrorism. Korruption medför allvarliga legala risker och ryktesrisker. Qliro är exponerad mot korruption genom till exempel risk för bedrägerier, penningtvätt, terroristfinansiering, mutbrott samt felaktigt agerande vid intressekonflikter. Qliros arbete mot korruption utgår från Qliros policydokument. Att motverka alla former av korruption är en ytterst prioriterad fråga och VD tillsammans med övrig ledning är

~ 20%

Minskning av andel krav som skickas till inkasso avseende PAD-produkter

övergripande ansvariga för det förebyggande arbetet och för att resurser, processer och kontrollsystem finns på plats. Som ett kreditinstitut i enlighet med LBF är Qliro ålagda att följa lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism och måste, innan en affärsrelation med en kund inleds, vidta tillräckliga kundkännedomåtgärder för att bland annat identifiera kunden och bedöma de risker som är förknippade med kunden. Qliro måste göra kontinuerliga uppföljningar av en affärsförbindelse och övervaka transaktioner som görs av kunderna för att kunna identifiera eventuell misstänkt verksamhet som skulle kunna innebära penningtvätt eller finansiering av terrorism. Qliro ska avstå från att genomföra transaktioner som Qliro misstänker, eller har rimliga skäl att misstänka, kan utgöra en del i penningtvätt eller finansiering av terrorism. Qliro har antagit interna policydokument och rutiner för att säkerställa efterlevnad av lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism och tillhörande föreskrifter.

Exempel på policys gällande området är:

- Uppförandekoden – innehåller principer för etiskt och ansvarsfullt beteende.
- Policy rörande intressekonflikter – beskriver hur anställda och representanter för Qliro ska agera gällande potentiella intressekonflikter.
- Policy avseende åtgärder mot penningtvätt och terroristfinansiering – beskriver grunderna för Qliros åtgärder för att förhindra penningtvätt och terroristfinansiering.
- Policy avseende visseblåsning – ska säkerställa att Qliros anställda kan och vet hur man kan anmäla känsliga frågor avseende till exempel diskriminering utan risk för att det skulle kunna leda till en negativ behandling.
- Handlarpolicy – grundläggande principer och metoder för hur Qliro hanterar nya och befintliga handlare för att säkerställa att alla handlare uppfyller Qliros krav avseende motpartsrisk, volym, lönsamhet och etik.
- Governance policy – säkerställer en effektiv intern kontroll och styrning i enlighet med regulatoriska krav samt det interna ramverket för att ha effektiva och oberoende kontrollfunktioner och för styrelsens förmåga att effektivt övervaka Qliros verksamhet.

Qliros uppförandekod och dess riktlinjer är grundläggande och omfattar alla anställda, konsulter, personer i ledande befattningar och styrelseledamöter. Samtliga medarbetare har via intranätet tillgång till uppförandekoden och den är en del av de obligatoriska utbildningar som Qliros anställda behöver genomföra. Qliro har tre nivåer av kontrollfunktioner, de tre försvarslinjerna, för att hantera korruptionsrisker i verksamheten och för att säkerställa att Qliro gör affärer och ingår affärsrelationer utifrån värdeskapande och etiskt riktiga grunder. Mer om de tre försvarslinjerna finns på sidan 29.

Centralt för arbetet är att ständigt bevaka trender, mönster och penningflöden för att förhindra att verksamheten utnyttjas för exempelvis penningtvätt och terrorismfinansiering. I de fall misstänkta mönster och transaktioner förekommer finns tydliga rutiner för hur rapportering ska ske. I samarbete med exempelvis Bankföreningen och Polismyndigheten ges möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper om penningtvätt och bedrägerier i banksektorn.

Att medarbetarna är medvetna om riskexponeringen mot korruption och vilka rutiner som gäller för rapportering är centralt. Prioriterat är därför att kontinuerligt utbilda medarbetare i hur korruption ska motverkas och utveckla kunskaper som gör det lättare att uppfatta varningstecken. Ett antal online-utbildningar finns som stöd och vägledning, till exempel erbjuder Qliro tio obligatoriska utbildningar. Fem av utbildningarna anses särskilt viktiga och deltagandet rapporteras löpande till styrelsen. I den mätning som genomfördes under fjärde kvartalet 2021 hade mer än 90 procent av Qliros personal genomfört dessa utbildningar.

Utbildningarna är:

- Qliros uppförandekod, vilken även ingår i introduktionsutbildning för nyanställda.
- Introduktion till dataintegritet
- Compliance onboarding
- Utbildning kring hantering av intressekonflikter och antikorruption
- Utbildning kring risk control awareness

Anonym kanal för visselblåsare

Medarbetare som anonymt vill rapportera att något otillbörligt skett, kan använda sig av kanalen för visselblåsning som finns på tillgänglig på Qliros intranät och information om den finns också i den obligatoriska utbildningen om Qliros uppförandekod.

Kundintegritet och informationssäkerhet

Som en del av sin affärsverksamhet behandlar Qliro dagligen stora mängder personuppgifter om de konsumenter som använder Qliros tjänster. EU har antagit förordning 2016/679/EU om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter (allmänna dataskyddsförordningen eller "GDPR"), som

»Qliros medarbetare är medvetna om riskexponeringen mot korruption och vilka rutiner som gäller för rapportering. Kontinuerlig utbildning är prioriterad.«

styr Qliros förmåga att samla in, lagra, dela och på annat sätt behandla uppgifter om konsumenter. Qliros efterlevnad av GDPR övervakas också av nationella dataskyddsmyndigheter. Underlåtenhet att följa GDPR kan leda till höga ekonomiska sanktioner för Qliro.

Qliro bedriver ett kontinuerligt arbete med att säkerställa den personliga integriteten på ett fullgott och robust sätt. Qliro har inrättat en integritetsorganisation som tillsammans med övrig expertis involveras på ett tidigt stadium i nya processer där personuppgifter hanteras för att säkerställa att behandlingar av personuppgifter vilar på en laglig grund samt att erforderliga säkerhetsåtgärder vidtagits.

All affärsverksamhet medför risker och för Qliro uppstår operativa informationsrisker, tillsammans med organisations- eller produktförändringar som potentiellt kan påverka informationssäkerheten. God styrning och kontroll är därmed centralt för att minimera sårbarheten. Det handlar om ett proaktivt arbete med risk- och incidenthantering för att säkerställa en god skyddsnivå avseende information och tillgångar i alla delar av verksamheten.

Det handlar även om att med hjälp av kontrollsystem fånga upp transaktioner och penningflöden som avviker från det normala, liksom tillse en god kontroll av interna behörighetsnivåer för hantering av information och utförande av tjänster. Alla Qliros anställda ansvarar för att rapportera in incidenter, Qliros riskkontrollfunktion ser till att en incidentägare i första linjen utses med ansvar för hantering av incidenten. Qliros informationssäkerhets- och riskhanteringsfunktion (ISRM) ansvarar för att de senaste versionerna av policys och riktlinjer för kundintegritet och informationssäkerhet finns publicerade på intranätet för enkel åtkomst.

FOKUSOMRÅDE 3

Attraktiv arbetsgivare



Qliro har höga ambitioner när det kommer till att vara en attraktiv arbetsgivare och eftersträvar att alltid skapa en riktig wow-upplevelse i allt vi gör. Qliros kultur ska kännetecknas av en resultatorienterad organisation med en modern, mångsidig och inkluderande kultur som främjar lärande, hälsa, säkerhet och välbefinnande för våra anställda. En viktig grund för den ambitionen är vår gemensamma arbetsmiljö, främjat av omtanke och sunda värderingar. Metoder för medarbetarsamtal och kompetensutveckling är väl etablerade. Som exempel på förmåner för medarbetare kan nämnas pension, flexibel arbetstid, utfyllnad av ersättning vid föräldradag och friskvårdsbidrag.

Mångfald

Qliros förmåga att attrahera, utveckla och behålla medarbetare med rätt kompetens är en förutsättning för att driva en framgångsrik verksamhet. Vid rekrytering strävar Qliro att få en variation av kompetenser och egenskaper när det gäller till exempel kön, ålder med mera. Qliro tar avstånd från all form av diskriminering och trakasserier. Som en del i onboarding av nya medarbetare informeras om Qliros värderingar kring jämställdhet, mångfald och diskriminering.

Uppförandekod och arbetsmiljö

Samtliga medarbetare tar del av och förväntas följa Qliros uppförandekod. Uppförandekoden för medarbetare klargör åtaganden som medarbetare har och omfattar följande områden:

- Relationer med kunder
- Kollegor och arbetsmiljö – inkluderat hälsa och säkerhet, mänskliga rättigheter, föreningsfrihet, rättvis lönesättning, ingen diskriminering avseende anställning eller yrke
- Relationer med leverantörer, andra affärspartners och konkurrenser
- Extern kommunikation- och informationshantering
- Kontakt med myndigheter
- Visselblåsningsfunktionen
- Konsekvenser av att bryta mot koden

Qliro och medarbetarna ansvarar tillsammans för en hälsosam arbetsmiljö och att varje medarbetare är uppskattad och respekterad. Qliro har en instruktion avseende arbetsmiljö och har inrättat en arbetsmiljökommitté.

Riskhantering inom området attraktiv arbetsgivare

Qliros risker inom attraktiv arbetsgivare inkluderar främst:

- Risk att inte uppfattas som en attraktiv arbetsgivare
 - Risk att arbetet med jämställdhet och mångfald inte lyckas
- Att vara en attraktiv arbetsgivare är affärskritiskt. Risken är annars att kompetent personal inte kan rekryteras eller lämnar bolaget vilket riskerar att leda till kompetensgap, effektivitetsförluster och brist på kontinuitet.

Inom tech-sektorn i Stockholm är konkurrensen om arbetskraften hård och att kunna ha kompetenta medarbetare är

centralt för att uppnå den strategiska ambitionen och för att kunna leverera och överträffa samarbetspartners och kundens förväntan. Arbetsvillkor och ersättningar bidrar till att attrahera och behålla personal men än viktigare är att ha sunda värderingar och att erbjuda en attraktiv arbetsplats och en inkluderande kultur där medarbetarna får möjlighet att utvecklas och ta ansvar. Qliro gör genom ett digitalt verktyg veckovisa "temperaturmätningar" i organisationen kring frågor som engagemang, välbefinnande och kulturen i bolaget. Temperaturmätningarna fungerar som en bra katalysator för diskussioner inom och mellan funktioner kring dessa frågor och hjälper också till att ge input på var särskilda insatser eller förbättringar kan behövas.

För Qliro är mångfald och jämställdhet en självklarhet. Dels för att erbjuda en attraktiv och inkluderande arbetsplats, dels för att säkerställa kunskap och förståelse för kundernas och marknadens behov. Bristande jämställdhet och mångfald riskerar att leda till bristande förmåga att förstå marknaden. I rekrytering av nya medarbetare eftersträvas en variation av kompetenser och egenskaper när det gäller till exempel kön, ålder med mera och Qliro strävar efter en jämn fördelning av chefspositioner mellan könen och en jämställd lönesättning. Qliro gör varje år en lönekartläggning via en extern part. Årets lönekartläggning visade inte på osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor som utför lika eller likvärdigt arbete.

Qliro har en visselblåsarfunktion för anmälningar av diskriminering eller trakasserier. Syftet med visselblåsarfunktionen är att alla medarbetare ska kunna anmäla överträdelse utan rädsla för negativ behandling. Medarbetarna ska också känna sig säkra på att anmälningar hanteras professionellt. Visselblåsarpolycyn finns på Qliros intranät och är också inkluderat i den obligatoriska digitala utbildningen Compliance Onboarding Education.

Kultur och värderingar – centralt för Qliro som attraktiv arbetsgivare

På Qliro tror vi på att alla medarbetare vill prestera och bidra. Vi tror att en stark företagskultur kommer att resultera i ett större engagemang, högre produktivitet, ökad kreativitet, och mer motiverade medarbetare. Vi tror också att det kommer skapa ökat samarbete mellan funktioner, mer innovation och i slutändan att vår strategi kommer att realiseras och att vi skapar bättre resultat.

Qliros värderingar:

- Through collaboration
- Everyday curiosity
- We empower
- My accountability

Alla medarbetare i bolaget har bjudits in för att ta fram Qliros nuvarande värderingar som ska vara den inre kompassen för hur våra medarbetare på Qliro ska arbeta.

Några exempel på hur vi använder oss av värdeorden för att stärka kulturen i bolaget är att:

- Dela framgångar där värderingarna har varit nyckeln för att lyckas.
- Alla företagsevent som vi genomför ska koppla till våra värderingar.
- Längre enskilda medarbetarsamtal med självutvärdering kopplat till våra värderingar.
- Hur man lever upp till värderingarna är en av flera faktorer i lönesättningsprocessen.

Qliros företagskultur:



Ledarskap

Hos Qliro tror vi att våra ledare är centrala för att skapa en kultur för framgång genom sitt ledarskap och genom att uppmuntra beteenden som stärker kulturen. Ledarna har en central roll i att förbättra sina funktioners resultat, att främja samarbete inom funktionen och mellan funktioner och att få våra medarbetare att växa professionellt.

Vi arbetar med ledarskapet i Qliro bland annat genom:

- Ett ledarskapsprogram med tre moduler som leds av Qliros Head of Empowerment inom personalfunktionen, som på Qliro benämns People-funktionen.
- Månatligt ledarforum för nätverkande, informationsdelning, ytterligare ledarskapsträning och som ett forum för dialog och erfarenhetsutbyte mellan ledare och bolagsledningen och som ett sätt att bygga nätverk.
- Kontinuerlig coaching av ledare, genom Qliros Head of Empowerment.
- En stark People-funktion som supporterar Qliros ledare.

Ledarskapsprogrammet och ledarforumet bidrar till att skapa ett nätverk mellan ledare som har en större effekt än enbart på ledarskapet. Vi ser till exempel att det har positiva effekter på samarbete mellan funktionerna och ökad intern rörlighet mellan funktioner.

Medarbetarskap

Medarbetarskapet är Qliros sätt att möjliggöra för alla anställda att utvecklas och få möjlighet att ta ansvar och initiativ för deras och Qliros resultat men också att ge den rätta supporten för att kunna göra det. Medarbetarskapet är också viktigt då det visar ett fokus och engagemang för alla på Qliro, inte bara enskilda individer eller ledare. Alla är viktiga för att skapa en framgångsrik kultur.

»Under året ökade benägenheten att rekommendera Qliro som arbetsplats.«

Transparent organisation

För att skapa ägandeskap, delaktighet och ansvarstagande så är tillgång till relevant och aktuell information och förståelse för verksamheten en förutsättning. Det är centralt för att kunna fatta rätt beslut samt för att bygga förtroende som i sin tur är nyckeln för att kunna leverera i de andra kulturella strategiska dimensionerna. Inom området transparent organisation har fokus varit att gå från en begränsad informationsdelning till en mer öppen delning av information inom bolaget.

Exempel på hur vi bygger en transparent organisation:

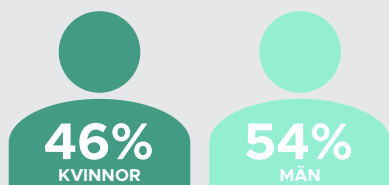
- Företagsinformation delas på månatliga medarbetarmöten, via korta uppdateringar i verktyget Slack eller längre uppdateringar på intranätet.
- Korta uppdateringar via verktyget Slack när det gäller till exempel Qliro i media, intern rörlighet, kommersiella framgångar, personliga reflektioner, kunskapsdelning, kundfeedback etc.

Alla medarbetare uppmuntras att delta och bidra i delandet av information och att aktivt söka information. Genom uppdateringarna skapas engagemang och inkludering.

Lärande organisation

För att uppnå bästa möjliga resultat i dagens allt snabbare samhälle behöver människor och organisationer ständigt överträffa sig själva. På Qliro tror vi att ett sätt för att möjliggöra detta är att utforma en kultur och en organisation som stödjer kontinuerligt lärande och utveckling för våra medarbetare. Att kunna forma en lärande organisation är beroende av de andra fyra fokusområdena. Det är ett kontinuerligt arbete och något som byggs upp över tid.

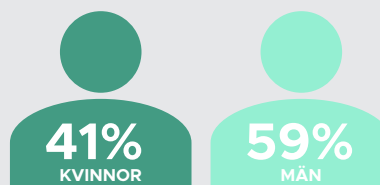
Fördelning medeltal anställda



	2021		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	45	32	77
30-50 år	46	74	120
Över 50 år	5	6	11
Total	96	112	208

	2020		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	40	25	65
30-50 år	48	74	122
Över 50 år	4	7	11
Total	92	106	198

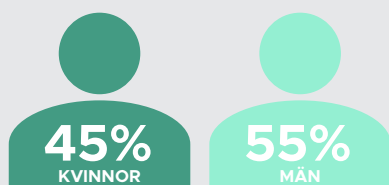
Fördelning ledare



	2021		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	3	0	3
30-50 år	12	24	36
Över 50 år	2	0	2
Total	17	24	41

	2020		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	1	1	2
30-50 år	12	22	34
Över 50 år	3	2	5
Total	16	25	41

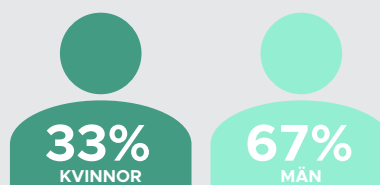
Fördelning bolagsledning



	2021		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	0	0	0
30-50 år	4	6	10
Över 50 år	1	0	1
Total	5	6	11

	2020		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	0	0	0
30-50 år	4	5	9
Över 50 år	1	0	1
Total	5	5	10

Fördelning styrelse



	2021		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	0	0	0
30-50 år	0	1	1
Över 50 år	2	3	5
Total	2	4	6

	2020		
	Kvinnor	Män	Total
Under 30 år	0	0	0
30-50 år	0	1	1
Över 50 år	2	3	5
Total	2	4	6

Vad vi hittills har gjort och gör är:

- Strukturerad kund- och handlarfeedback till organisationen för att kontinuerligt förbättra oss och vårt erbjudande.
- Ledarskaps- och medarbetarutbildningar som är bra plattformar för att skapa förutsättningarna för lärande, informations- och kunskapsdelning och samarbete.
- Vi har visualiserat och pratat om hur vi ser på utveckling och karriär inom Qliro vilket i stor utsträckning handlar om lärande och utveckling.
- Vi har tydligare kommunicerat och visualiserat den interna rörligheten inom Qliro som ett sätt att inspirera till utveckling och lärande inom Qliro.
- Vi erbjuder mindfulness, med en intern resurs, för alla medarbetare för att supportera fokus, reflektion och lärande.
- Utbildningar och informationsdelning från avdelningar eller specialister till resten av företaget som till exempel TECH Expos och utbildning kring Qliros finansiella modell.
- Alla anställda erbjuds ett antal digitala utbildningar rörande Qliro varav en del är obligatoriska och där resultatet löpande följs upp och rapporteras till styrelsen.

Resultat 2021 inom området attraktiv arbetsgivare

Benägenhet att rekommendera Qliro som arbetsgivare hos våra anställda (e-NPS) ökade i genomsnitt från +16 till +24 (på en skala från -100 till +100). För jämförelsegruppen svenska TECH-bolag var e-NPS värdet i genomsnitt +15.

Samtliga delkategorier som vi mäter i våra kontinuerliga temperaturmätningar av organisationen uppvisar stabila resultat. Samtliga kategorier ligger över genomsnittet för Qliros jämförelsegrupp. Inga fall av så kallad visselblåsning förekom under året.

Resultat Qliros medarbetarmätning

Skala 1-10	2021	2020
Ledarskap	8,4	8,3
Meningsfullhet	7,6	7,7
Teamkänsla	8,5	8,4
Delaktighet	7,9	7,9
Totalt	7,7	7,7

Under året genomfördes en granskning av Arbetsmiljöverket där det bekräftades att Qliros arbete gällande arbetsmiljö bedrivs på ett tillfredsställande sätt. Under 2021 har vi också utbildat personalen i ergonomi "Gerilla Ergonomics", samt haft fokus på att arbeta på distans. Vi har genomfört skyddsronder med deltagare från Arbetsmiljökommittén samt genomfört riskbedömning inför återgång till kontoret.

Vi har utbildat våra ledare (alla ledare går vår ledarskapskurs), coachat ledare, gjort så kallad 360-graders utvärdering med alla ledare och följt upp med individuell coaching & handlingsplan.

Våra medarbetare har erbjudits en kommunikationsutbildning och Empower yourself kurser som syftar till att utbilda lite djupare kring olika delar av vår affär.

Lanserat det interna digitala programmet "Good morning Qliro" som ett sätt att skapa intresse och helhetsförståelse för Qliros affär och för att lära känna våra kollegor bättre.

Ambition 2022

Under 2022 är fokus fortsatt att stärka såväl ledar- som medarbetarskapet inom Qliro.

Några av våra fokusområden är:

- Fokus på engagemang, employer branding och rekrytering för att säkerställa att organisationen har den kompetens som krävs för att leverera på Qliros långsiktiga strategi.
- Vidmakthålla en e-NPS i linje som åtminstone är i nivå med branschen
- Öka kunskapen kring Qliros strategi och alla medarbetares koppling till den.
- Stärka korsfunktionellt samarbete
- Ledar- och medarbetarutveckling
- Kommunikationsträning
- Stort fokus på employer branding och rekrytering med flera initiativ planerade

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Qliro AB org. nr 556962-2441

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2021 på sidorna 9-21 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FAR:s rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten. Detta innebär att vår granskning av hållbarhets-

rapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 7 april 2022
KPMG AB

Mårten Asplund
Auktoriserad revisor