

Övervakad:
En rapport om integritet i
finansbranschen

Innehållsförteckning

Förord: Hög tid att få upp övervakningsfrågorna på agendan	3
Bakgrund	4
Övervakning och stress	5
Övervakning i finansbranschen	6
Syftet med övervakning	6
Rättslig begränsning	7
Om enkäten	8
Resultat	9
Registerutdrag och bakgrundskontroller	9
Drogtester	14
Övervakning	17
Graden av förutsebarhet	19
Upplevd stress till följd av övervakning	20
Övervakning med stöd av AI	22
Synen på arbetsgivaren	24
Slutsatser	27
Utbredd övervakning	27
Övervakning skapar stress	28
Kunskap saknas	28
Hög tillit, men tilliten har en gräns	29
Övervakningens konsekvenser för facklig verksamhet	29
Rekommendationer	30
1. Samverka kring integritetsfrågor	30
2. Öka transparensen	31
3. Ersätt, begränsa, minimera	31
4. Främja facklig integritet	32
5. Stärk skyddet för den personliga integriteten	32

Hög tid att få upp övervakningsfrågorna på agendan

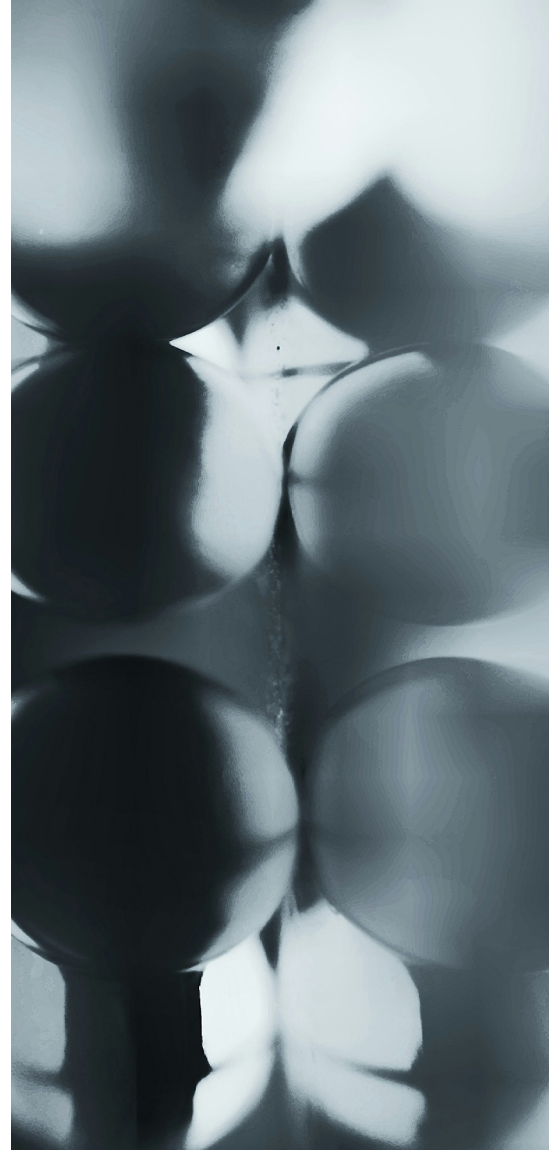
Finansanställda har länge varit föremål för olika former av övervakning. Många finansbolag bedriver säkerhetskritisk verksamhet och internationell lagstiftning ställer krav på att viss kommunikation ska dokumenteras och att transaktioner loggas.

Samtidigt har fler former av övervakning dykt upp på bred front i arbetslivet. Ny teknik gör det möjligt att samla in mer information om hur arbetet utförs, men kunskapen om hur utbrett det är i finansbranschen har hittills varit begränsad.

Med den här rapporten vill Finansförbundet bidra till en bättre förståelse för hur övervakning används i finansbranschen och hur de finansanställda upplever den. Vet medarbetarna i vilken omfattning övervakning sker? Hur påverkar den arbetsmiljön? Finns det en tillit till att insamlad information används på ett ansvarsfullt sätt? Resultaten visar att övervakning är vanligt förekommande i branschen. Många medarbetare har förståelse för att vissa former av övervakning är nödvändiga av säkerhets- och regelefterlevnadsskäl och de flesta uppger att de har förtroende för att arbetsgivaren hanterar övervakningen på ett ansvarsfullt sätt.

Samtidigt visar rapporten att både medarbetare och fackligt förtroendevalda ofta har begränsad insyn i hur övervakningen fungerar i praktiken. Vi kan också se ett tydligt samband mellan mängden övervakning och upplevd stress.

Därför är det hög tid att arbetsgivare och förtroendevalda får upp övervakningsfrågorna på agendan. Tillsammans behöver de skapa tydlighet kring syfte, omfattning och konsekvenser, så att nödvändiga säkerhetskrav kan förenas med ett hållbart arbetsliv och respekt för den personliga integriteten.



Camilla Linder
ordförande
Finansförbundet



Bakgrund

Övervakning inom arbetslivet är inget nytt. Det har alltid förekommit olika former av mätning och kontroller av arbete. Den tekniska utvecklingen medför dock att det har blivit lättare att övervaka mer kvalificerade tjänstemannayrken.

I princip all aktivitet som sker inom företagens IT-system går numera att övervaka och spela in. Och medan avlyssning samt analys av digital kommunikation tidigare har varit ett tidskrävande manuellt arbete, leder den nya AI-tekniken till att övervakning blir billigare och kan ske i större skala.¹ Flera internationella rapporter pekar mycket riktigt på att övervakningen av anställda har ökat, särskilt inom tjänste- och kunskapsintensiva yrken.²

Utöver direkt övervakning av det dagliga arbetet förekommer också andra metoder för att samla in information och kartlägga anställda i säkerhetssyfte eller för att bedöma hur väl de är lämpliga att utföra arbetet. I Sverige går det också att se en tydlig ökning av bakgrundskontroller i form av utdrag från Polisens belastningsregister i samband med rekrytering.³ Det går även att se en ökning av arbetsgivare som begär att anställda lämnar drogtester för att kontrollera att anställda inte är narkotikapåverkade.⁴ Dessa aktiviteter bidrar till den totala mängden övervakning som anställda upplever.

Med framväxten av AI blir det dessutom lättare för arbetsgivare att hantera stora mängder insamlad information, analysera prestation och utvärdera arbetet. Dessutom finns risken att anställda upplever en högre grad av alienation när prestationen bedöms av en AI i stället för av en chef som det går att ha ett levande samtal med. Av dessa skäl blir det alltmer aktuellt att förstå hur övervakning används idag och hur det upplevs av de anställda.



Övervakning och stress

Det finns tydliga belägg för att övervakning påverkar de anställdas trivsel och stress. Att det finns ett sådant samband har stöd från flera håll. EU-kommissionens gemensamma forskningscenter har konstaterat att:

Överdriven övervakning har negativa psykosociala konsekvenser, däribland ökat motstånd, minskad arbetstillfredsställelse, ökad stress, minskat engagemang för organisationen samt en ökad benägenhet att byta jobb.⁵

Sambandet har även kunnat konstateras specifikt inom finansbranschen: när digital övervakning av prestationer upplevs som alltför omfattande, minskar det tilliten och leder till ökad oro, samt en upplevelse av förlorad kontroll.⁶ Forskarna beskriver dock inte övervakning som ensidigt dåligt, utan menar att övervakning ibland också kan leda till högre prestation.

Syftet med övervakningen påverkar dock de anställdas upplevelse. Generellt tycks fler acceptera övervakning som sker av säkerhetsskäl, medan övervakning väcker större motstånd om det upplevs som överdrivet eller inte har ett tydligt syfte. Övervakning som sker i syfte att bedöma prestation kan ha olika effekt beroende på hur det används: Det har mer negativ effekt om medarbetarna upplever övervakningen som en form av kontroll där misstag riskerar att leda till olika former av bestraffning. Om medarbetarna däremot upplever att övervakningen används konstruktivt som en del av en lärandeprocess, kan det ha positiva effekter. Vidare går det att se en större negativ effekt när övervakningen fokuserar på individuella resultat, medan övervakning på gruppnivå inte upplevs som lika stressande.⁷

Övervakning i finansbranschen

Eftersom finansbranschens verksamhet är säkerhetskänslig finns uttryckliga krav om övervakning i syfte att förhindra och/eller upptäcka oegentligheter. EU:s Mifid II-regelverk innehåller till exempel krav på att vissa telefonsamtal och digital kommunikation med kunder och andra aktörer ska spelas in.⁸ Det finns även krav på bakgrundskontroller enligt säkerhetsskyddslagen. Dessa krav är dock avgränsade till banker som bedriver säkerhetskänslig verksamhet, exempelvis systemviktiga banker. Och de omfattar inte samtliga anställda, utan endast personer som deltar i säkerhetskänslig verksamhet eller får ta del av säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter.

Enligt Finansarbetsgivarna använder många banker idag drogtester i samband med rekryteringsförfarandet. I början av 2026 uppmanade organisationen också sina medlemsföretag att öka användningen av slumpvisa drogtester under pågående anställning.

Det finns tecken på att övervakningen inom finansbranschen har ökat på senare år och att omfattningen sträcker sig utöver de lagstadgade kraven.⁹ De exempel som går att belägga kommer dock från andra länder och kunskapen om övervakning i den svenska finansbranschen är begränsad.

Syftet med övervakning

Att samla in information om anställda kan ha flera tänkbara syften, varav de vanligaste är säkerhet och för att kontrollera eller bedöma de anställdas arbetsinsats.

Säkerhetsåtgärder kan till exempel syfta till att komma åt insiders eller möjliggörare, som är ett bestående hot inom bankerna.¹⁰ Ofta används olika former av bakgrundskontroller och registerutdrag för att fånga upp dessa individer, exempelvis för att i samband med en nyanställning kontrollera om personen har blivit dömd för brott. Även drogtester motiveras ibland med hänvisning till att den som köper droger riskerar att hamna i ett beroendeförhållande till kriminella aktörer.

Men övervakningen syftar ofta till att mäta och utvärdera de anställdas arbetsinsats. Det kan handla om att registrera inloggningar för att se hur mycket de anställda jobbar¹¹ eller att med hjälp av platsdata ta reda på var medarbetaren befinner sig rent fysiskt.

Ibland kan en insats ha flera tänkbara syften: Att spela in ett telefonsamtal kan vara en betryggande säkerhetsåtgärd för att kunna gå tillbaka och visa vad som har sagts i samtalet med en kund, samtidigt som det används för att chefer ska kunna bedöma hur den anställda sköter sitt jobb eller för att nyanställda ska kunna lyssna på samtalen i utbildningssyfte.



Rättslig begränsning

Övervakning är i regel en form av hantering av personuppgifter. All information som kan kopplas till en person utgör personuppgifter. Detta omfattar exempelvis mejl, telefonsamtal, videoinspelning och loggar över prestation på individnivå. All personuppgiftshantering behöver ha stöd i dataskyddsförordningen (GDPR).

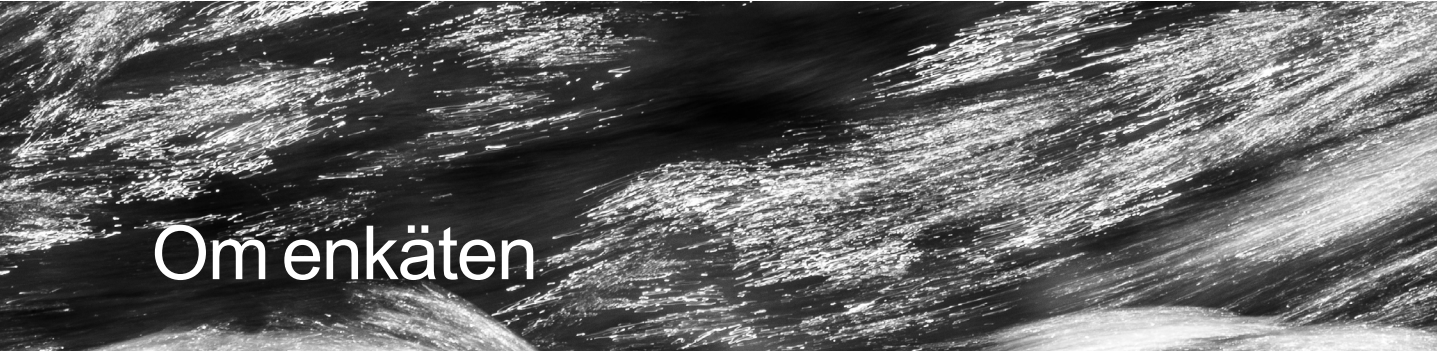
Enligt dataskyddsförordningen behöver den som hanterar personuppgifter klargöra syftet med hanteringen. Det måste också finnas en tydlig rättslig grund och hanteringen behöver stå i proportion till hur mycket den personliga integriteten inskränks. Den rättsliga grunden kan exempelvis vara att arbetsgivaren har ett berättigat intresse att upptäcka IT-säkerhetshot eller förhindra obehörig tillgång till information, givet att inte arbetstagarnas intresse av integritet väger tyngre. Däremot är den rättsliga grunden samtycke sällan giltig när det rör en anställd, eftersom det finns ett beroendeförhållande mellan arbetsgivaren och den anställda.¹²

Vidare finns ett krav om dataminimering: Arbetsgivaren ska inte samla in mer personuppgifter eller lagra dem längre än vad som är nödvändigt. Sammantaget innebär detta att personuppgiftshanteringen inte får ske godtyckligt, utan alltid måste ha ett berättigat syfte.¹³ Användningen ska dessutom begränsas till de syften för vilka data har samlats in. Om kameraövervakning till exempel sker i syfte att förebygga brott, ska inspelningarna inte användas för att kartlägga hur länge de anställda tar raster.

Slutligen har den som övervakas rätt till information om vilken data som samlas in, i vilket syfte och hur den används. Detta består i huvudsak av två krav, dels en skyldighet att informera före eller i samband med att personuppgifter behandlas, dels en rättighet för anställda att begära ett utdrag över vilka personuppgifter arbetsgivaren hanterar.

Men dataskyddsförordningen är inte den enda begränsningen för hur arbetsgivare får övervaka anställda eller samla in och hantera personuppgifter. Med EU:s AI-förordning kommer begränsningar för hur arbetsgivare exempelvis får använda AI vid rekrytering, fördelning av arbetsuppgifter eller bedömning av anställdas prestationer. Arbetsgivare ska säkerställa att människor alltid är involverade i beslutsfattandet och arbetsgivaren ska även informera de berörda om att AI-system används som stöd i sådana processer. AI-förordningen begränsar alltså inte vilka uppgifter som får samlas in, men hur dessa uppgifter sedan kan användas.

Vad gäller drogtestar finns det också en dom i arbetsdomstolen som anger tre situationer då ett test kan vara motiverat: Om arbetet är farligt eller olagligt att utföra, om arbetet är särskilt säkerhets känsligt, eller om arbetsgivaren på grund av verksamhetens särskilda karaktär måste kunna bevisa arbetstagarnas drogfrihet.¹⁴ Detta är inte en definitiv lista, men kan användas som utgångspunkt och ska vägas mot den anställdes intresse av personlig integritet.



Om enkäten

Denna rapport bygger på en enkät som Finansförbundet skickat ut till sina medlemmar. Enkäten var indelad i tre teman som på olika sätt berör de anställdas integritet: Bakgrundskontroller, drogtester och övervakning. Enkäten innehöll även ett tema om AI-användning, som Finansförbundet har redovisat separat i en annan rapport.

Enkäten var öppen från 19 maj till 2 juni. Den besvarades av 1 421 personer. Samtliga respondenter är eller har nyligen varit anställda i finansbranschen.

Svarsfrekvensen är 5,7 %. Respondenterna motsvarar medlemsgruppen med hänsyn till kön och yrkesroller. Det har dock varit en högre andel äldre svarande. Svaren är därför viktade efter ålder. Därmed återspeglar resultaten medlemsgruppen utifrån ålder, kön och yrkesroller. Detta innebär att enkäten ger en förhållandevis representativ bild av hur situationen ser ut i finansbranschen.

Resultat

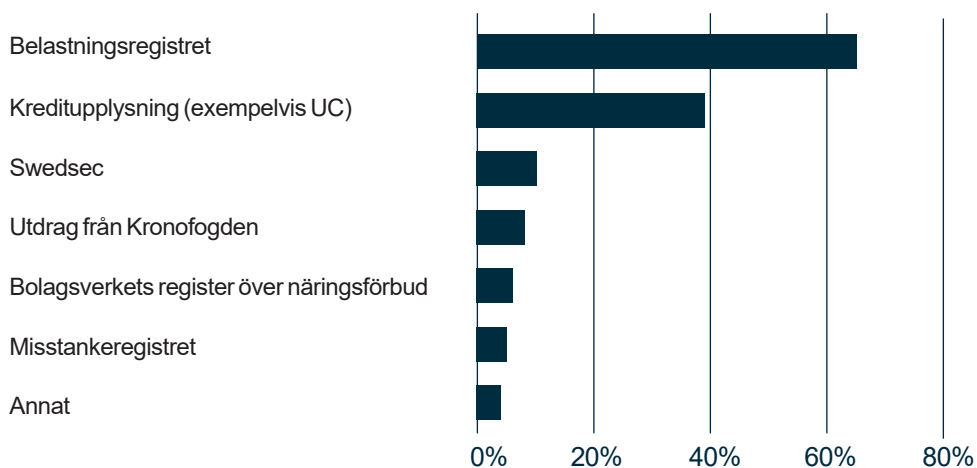
Registerutdrag och bakgrundskontroller

Enkätsvaren visar att bakgrundskontroller är relativt vanligt förekommande i finansbranschen. 68 procent har någon gång behövt lämna registerutdrag till sin arbetsgivare. 15 procent svarar att arbetsgivaren inte har begärt utdrag från något av de register som angavs i enkäten. Ytterligare 17 procent svarar att de inte vet.

”[Banken] har blivit så sjukt övervakande till nivån att folk inte vågar lämna sin arbetsplats för att gå på toa. Jag känner mig konstant övervakad av min chef.”

Från fritextsvaren

”Har din nuvarande eller senaste arbetsgivare någon gång begärt utdrag från något av följande register?”



Det vanligaste är utdrag från belastningsregistret (65 procent). Eftersom totalt 68 procent har lämnat någon form av registerutdrag, innebär det att nästan alla som behöver lämna något registerutdrag däribland behövt lämna utdrag från belastningsregistret: endast 3 procent har behövt lämna ett utdrag från andra register utan att också lämna utdrag från belastningsregistret.

Utdrag från belastningsregistret är vanligast bland anställda inom rådgivning (81 procent) och minst vanligt inom IT och dataanalys (55 procent).

Det näst vanligaste är att arbetsgivaren gör en kreditupplysning (39 procent). Även detta är vanligast för anställda inom rådgivning (47 procent). Det är minst vanligt bland anställda inom kapitalmarknad (32 procent).

Endast 10 procent svarar att arbetsgivaren har begärt utdrag från Swedsec. Hos anställda inom rådgivning är siffran endast 20 procent. Det är en oväntat låg siffra: Swedsec-licens är ofta ett krav för att arbeta med kvalificerade uppgifter inom bank och finans och det finns totalt 24 000 aktiva licenser, vilket motsvarar mer än hälften av alla bankanställda.¹⁵ Arbetsgivaren ska också kontinuerligt kontrollera att de berörda medarbetarna har en giltig licens. Arbetsgivaren kan dock göra denna kontroll direkt gentemot Swedsec, vilket innebär att de anställda inte är direkt involverade. En förklaring till den låga siffran skulle därför kunna vara att de anställda inte märker när arbetsgivaren gör en sådan kontroll eller att de inte uppfattar det som ett registerutdrag.

Övriga registerutdrag är relativt ovanliga. 8 procent har behövt lämna utdrag från Kronofogden, 6 procent från Bolagsverkets register över näringsförbud och 5 procent har behövt lämna utdrag från polisens misstankeregister.

Det finns vissa skillnader utifrån kategori av arbetsgivare. Bland anställda vid sparbanker har 85 procent behövt lämna utdrag från belastningsregistret och 63 procent från polisens misstankeregister.

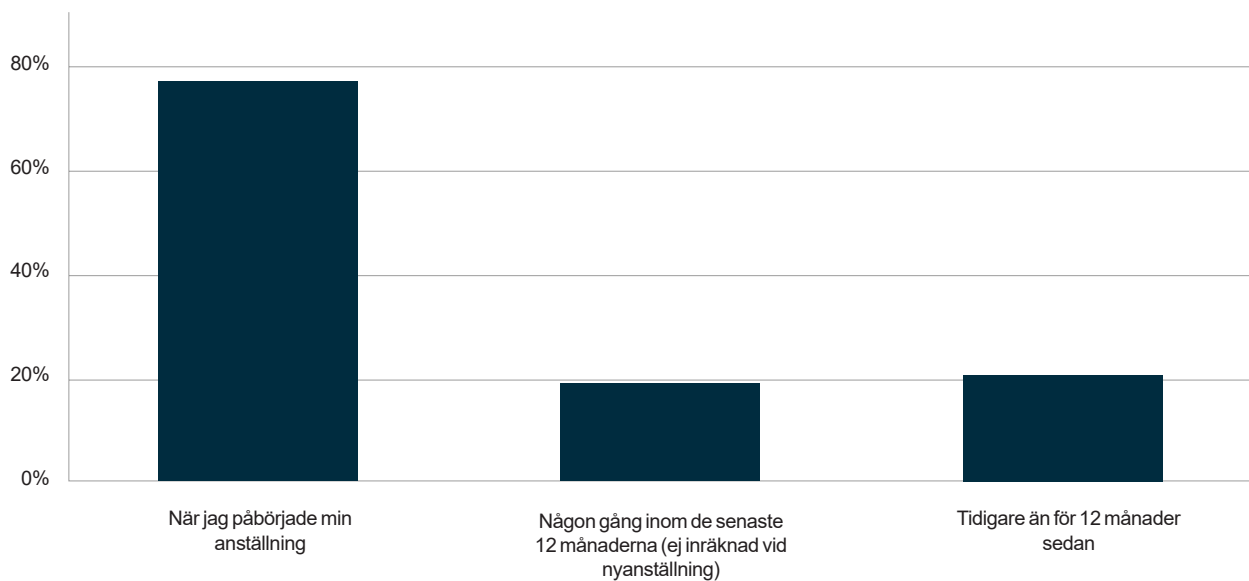


Vanligare vid nyanställning

Bland dem vars arbetsgivare begärt utdrag från belastningsregistret, uppger 77 procent att detta skedde i samband med nyanställning. För 19 procent begärde arbetsgivaren ett utdrag under pågående anställning de senaste 12 månaderna, medan 21 procent svarar att det gjordes under pågående anställning för mer än 12 månader sedan.

Samma fråga ställdes avseende misstankeregistret. Bilden är i princip densamma: 74 procent svarar att utdraget begärdes i samband med nyanställning, 20 procent under pågående anställning de senaste 12 månaderna, och 21 procent under pågående anställning för mer än 12 månader sedan. Observera dock att denna fördelning avser betydligt färre respondenter eftersom utdrag från misstankeregistret är ovanliga.

”När begärdes utdrag ur belastningsregistret/misstankeregistret?”



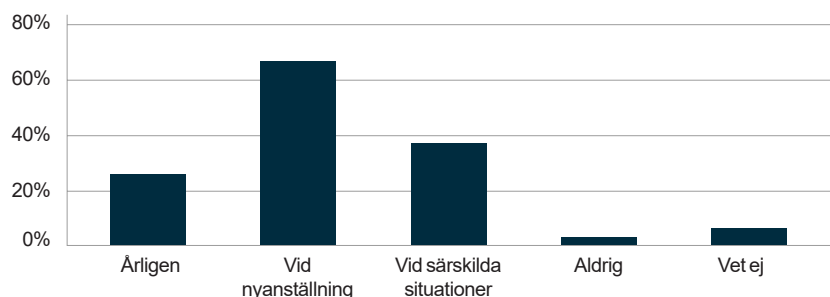
Tydliga åldersskillnader

Det finns en tydlig åldersskillnad vad gäller erfarenheten av registerutdrag. Anställda 34 år eller yngre svarar oftare att arbetsgivaren har begärt utdrag från belastningsregistret (74 procent) eller gjort en kreditupplysning (49 procent). Motsvarande siffror för anställda 55 år eller äldre är avsevärt lägre (52 procent för belastningsregister, 25 procent för kreditupplysning). Detta hänger troligtvis ihop med att de flesta registerutdrag sker i samband med nyanställning och att yngre personer har varit anställda en kortare tid, i kombination med att bakgrundskontroller har blivit vanligare de senaste åren.

Acceptans för vissa registerutdrag vid nyanställning

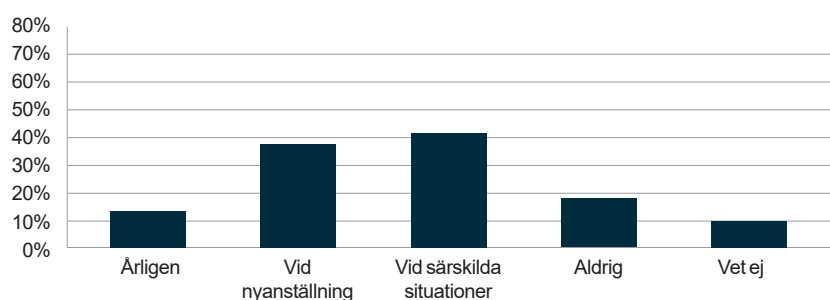
Många anställda tycker det är rimligt att arbetsgivaren gör vissa bakgrundskontroller. 65 procent anser att arbetsgivaren bör begära utdrag från belastningsregistret i samband med nyanställning. Betydligt färre ger dock stöd åt att sådana utdrag görs under pågående anställning, vare sig det sker årligen (24 procent) eller vid särskilda situationer (36 procent). Endast 3 procent anser dock att en sådan kontroll aldrig bör ske.

"När anser du att arbetsgivaren bör begära att någon lämnar registerutdrag ur belastningsregistret?"

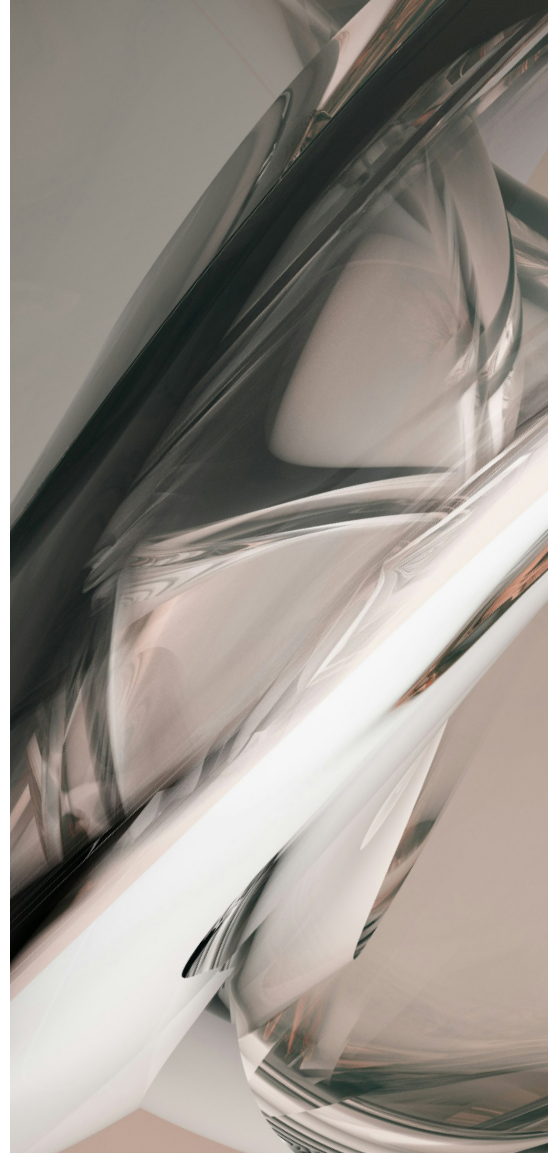


För kreditupplysning, som är den näst vanligaste formen av registerutdrag, anser 37 procent att arbetsgivare bör göra en kontroll i samband med nyanställning. Endast 13 procent anser att arbetsgivaren bör göra en sådan kontroll årligen. Något fler (42 procent) anser dock att en sådan kontroll bör ske vid särskilda situationer. Anställda som själva varit föremål för kreditupplysning är mer positivt inställda, medan de som inte har varit föremål för kreditupplysning är mer negativa. Totalt anser 18 procent att en sådan kontroll aldrig bör ske.

”När anser du att arbetsgivaren bör begära att någon i din yrkesroll lämnar kreditupplysning (exempelvis UC)?”



Resultaten för övriga registerutdrag följer ungefär samma mönster som för kreditupplysning: Närmare hälften anser att arbetsgivaren vid särskilda situationer bör begära från Polisens misstankeregister, Kronofogden eller Bolagsverkets register över näringsförbud. Färre anser att det bör ske vid nyanställning och bara en mindre andel anser att det bör ske årligen. Cirka 15 procent anser att arbetsgivaren aldrig bör genomföra dessa kontroller.



Drogtester

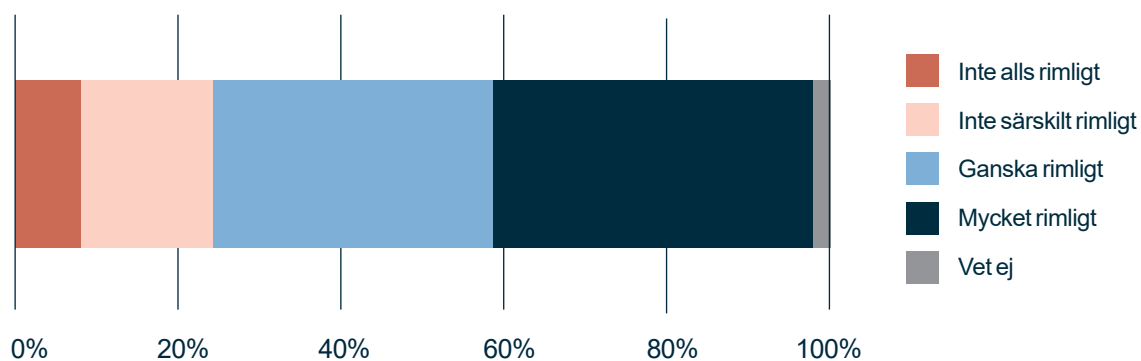
Enkätsvaren visar att det råder en relativt stor acceptans kring drogtester, även om de i praktiken fortfarande är relativt ovanliga och främst förekommer i samband med nyanställning.

Majoriteten av de anställda (73 procent) anser att det är rimligt att arbetsgivare genomför drogtester. 24 procent anser att det inte är rimligt.

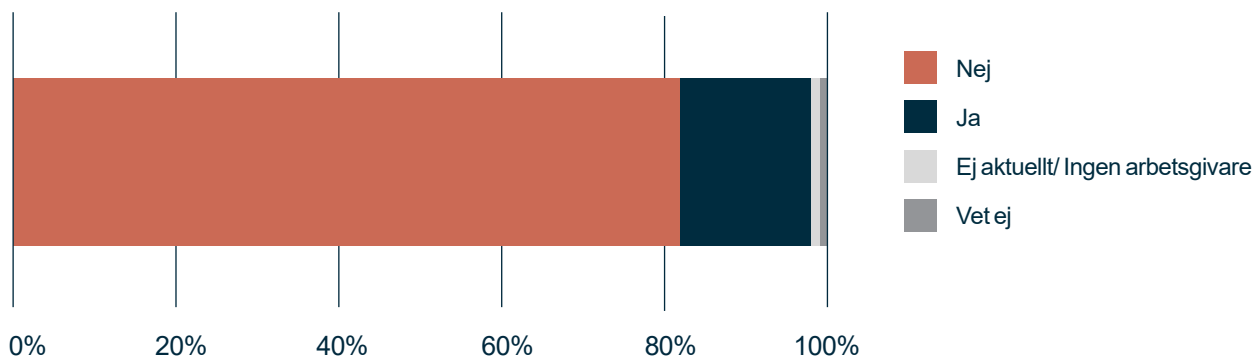
De flesta har ingen egen erfarenhet av att lämna drogtester. 82 procent svarar att de inte har lämnat något drogtest hos sin arbetsgivare, medan 16 procent svarar att de har gjort det. Det motsvarar 184 respondenter (oviktat).

Det finns tydliga skillnader mellan bankerna. Vid några storbanker är drogtester ovanliga, medan det på andra håll förekommer i betydande utsträckning.

”Hur rimligt anser du det vara att arbetsgivare genomför drogtester?”

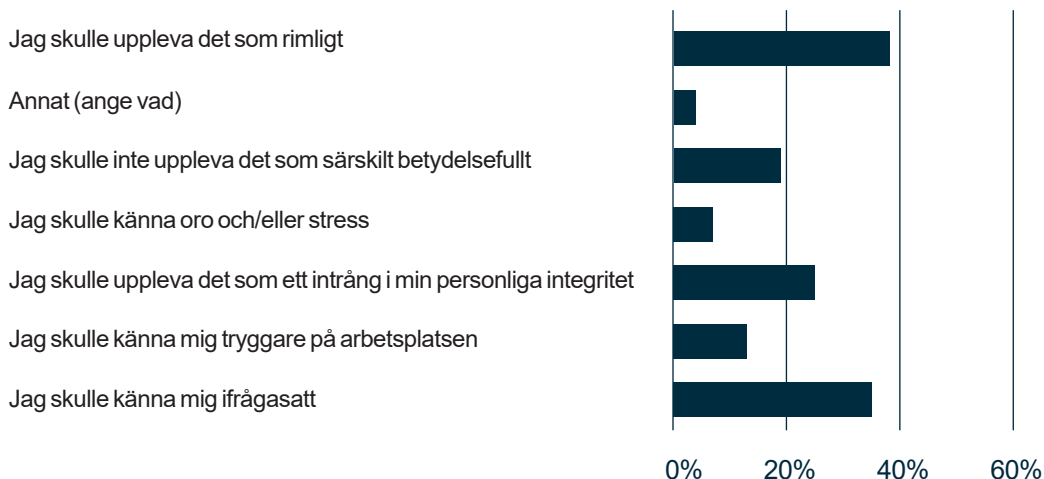


”Hur du under din anställning lämnat drogtest?”



Av de som har lämnat drogtest uppger 85 procent att det skedde i samband med nyanställning. Ett fåtal uppger att det var kopplat till rutinåtgärder, en specifik händelse eller slumpmässiga kontroller, men dessa svar representerar endast ca 1 procent av samtliga respondenter. Enkäten innehöll också en fråga om vilka konsekvenser som kunde bli aktuella om drogtestet var positivt. Det vanligaste svaret var vet ej (52 procent), följt av Kontakt med företagshälsovård (23 procent), Uppsägning (22 procent) och Erbjudande om rehabilitering (21 procent). De som inte själva hade lämnat ett drogtest, fick frågan om hur de skulle uppleva ifall arbetsgivaren begärde ett sådant. 38 procent skulle uppleva det som rimligt, medan 35 procent skulle känna sig ifrågasatta och 25 procent skulle uppleva det som ett intrång i den personliga integriteten. 13 procent skulle känna sig tryggare på arbetsplatsen. Endast 7 procent uppger att de skulle känna oro och/eller stress. 19 procent skulle inte uppleva det som särskilt betydelsefullt.

”Hur tror du att du skulle uppleva det om din arbetsgivare bad dig göra ett drogtest under pågående anställning?”



Medarbetare som tar mediciner

Enkäten innehöll en fråga om respondenten själv tar receptbelagda läkemedel som kan ge utslag vid drogtest. 5 procent svarade ja på denna fråga.

Inom denna grupp skiljer sig attityderna till drogtest dock väsentligt från övriga anställda. 47 procent i den gruppen skulle känna sig ifrågasatta om arbetsgivaren begärde ett drogtest och 37 procent skulle uppleva det som ett intrång i den personliga integriteten. Endast 24 procent skulle uppleva det som rimligt. Skillnaden mellan grupperna är relativt stora och är statistiskt signifikanta. För övriga svarsalternativ var skillnaderna inte statistiskt signifikanta.



Övervakning

Enkäten innehöll frågor om i vilken grad respondenterna har erfarenhet av sju former av övervakning. Den vanligaste formen av övervakning tycks vara att arbetsgivaren spelar in digitala möten (70 procent, följt av kameraövervakning (62 procent) och att arbetsgivaren registrerar och sparar uppgifter om inloggningar eller användning av IT-system (62 procent).

59 procent uppger att arbetsgivaren har tillgång till anställdas mejl, chattar och/eller annat digitalt arbetsmaterial. Endast 6 procent svarar att arbetsgivaren inte har tillgång till sådant material. Resterande 35 procent uppger att de inte vet.

Erfarenheter av övervakning

Arbetsgivaren har tillgång till innehållet i dina mejl, chattar och/eller annat digitalt arbetsmaterial

Arbetsgivaren spelar in telefonsamtal

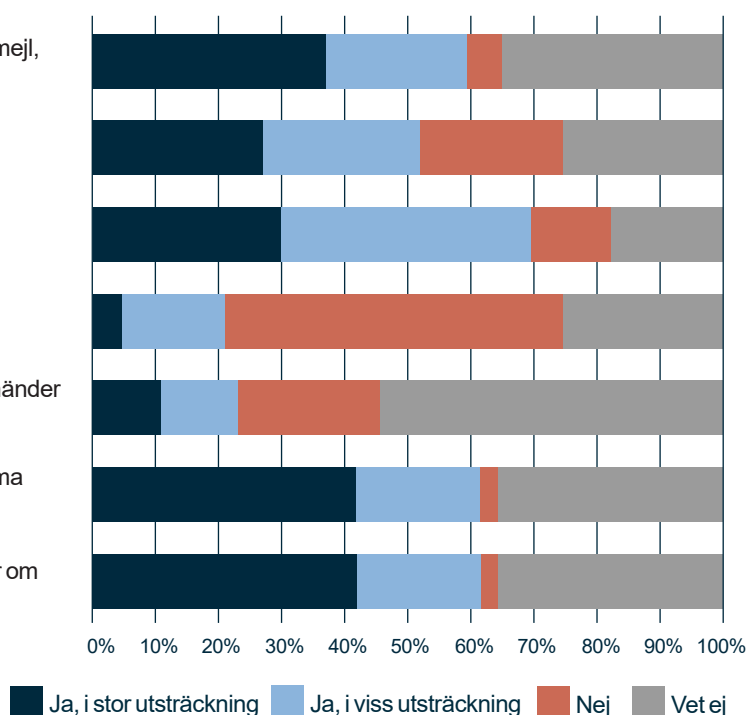
Arbetsgivaren spelar in digitala möten

Arbetsgivaren spelar in fysiska möten

Arbetsgivaren spelar in eller kan se vad som händer på din datorskärm, mus eller tangentbord

Arbetsgivaren kameraövervakar gemensamma utrymmen dit endast anställda har tillgång

Arbetsgivaren registrerar och sparar uppgifter om inloggning eller användning av IT-system



I teorin har antagligen de flesta arbetsgivare tillgång till digitalt arbetsmaterial eftersom de vanligtvis äger mejlssystem och de anställdas användarkonton. En IT-administratör med rätt behörigheter kan i princip få åtkomst till allt material. Resultatet kan vara en återspeglning av att de anställda är medvetna om detta. Det behöver alltså inte i sig betyda att arbetsgivare regelbundet och aktivt tar del av anställdas kommunikation.

52 procent uppger att arbetsgivaren spelar in telefonsamtal. Det är vanligast inom kundtjänst, där 81 procent svarar att telefonsamtal spelas in. Det är även vanligare att samtal spelas in inom rådgivning (73 procent) och kapitalmarknad (77 procent).

70 procent uppger att arbetsgivaren spelar in digitala möten (med ljud och/eller bild eller sparar transkriptioner). Det är den vanligaste formen av övervakning i enkäten. I likhet med inspelning av telefonsamtal är inspelning av digitala möten vanligare bland anställda inom kundtjänst (80 procent), rådgivning (83 procent) och kapitalmarknad (72 procent). Dessa svarar också oftare att sådan inspelning sker i stor utsträckning. Många anställda inom andra yrkesroller uppger också att sådana inspelningar sker, men fler svarar att det görs i viss utsträckning.

21 procent uppger att arbetsgivaren spelar in fysiska möten (med ljud och/eller bild eller sparar transkriptioner). Endast 5 procent uppger att det sker i stor utsträckning. Generellt är detta den minst förekommande typen av övervakning i enkäten. Det är något vanligare inom kundtjänst (totalt 29 procent) och mindre vanligt inom rådgivning (totalt 14 procent).

23 procent uppger att arbetsgivaren spelar in eller kan se vad som händer på deras datorskärm, mus eller tangentbord. 54 procent svarar dock att de inte vet, vilket sticker ut mot andra frågor i enkäten.

62 procent uppger att arbetsgivaren kameraövervakar gemensamma utrymmen, mötesrum, fikarum eller andra lokaler dit endast anställda har tillgång. Detta förekommer oftare på storbankerna (63 procent) än på övriga företag (ca 57 procent).

62 procent uppger att arbetsgivaren registrerar och sparar uppgifter om inloggning eller användning av IT-system (t ex Teams, historik från användning av AI-verktyg, företagsspecifika system m.m). Merparten uppger att det sker i stor utsträckning (42 procent).

Förtroendevalda har något bättre kunskaper än övriga anställda: I genomsnitt svarar 35 procent av de anställda att de inte vet vilka former av övervakning som förekommer, medan endast 25 procent av de förtroendevalda svarar att de inte vet.



Graden av förutsebarhet

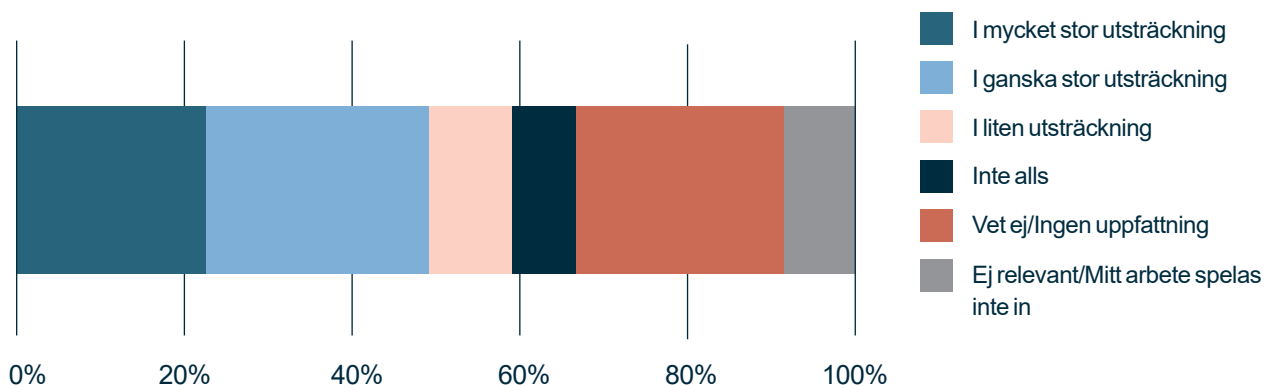
De anställda ska få information om när de övervakas och hur. Att inte veta om eller när arbetet spelas in, kan i praktiken upplevas som lika stressande som att vara övervakad hela tiden. Ibland kan osäkerheten räcka för att en anställd ska avstå från att ta kortare pauser eller gå på toaletten.

49 procent uppger att de kan förutse när deras arbete spelas in. 17 procent svarar att de inte kan förutse det och 25 procent svarar att de inte vet. 9 procent uppger att frågan inte är relevant/att arbetet inte spelas in.

”Jag har inga problem med övervakning eller kontroller. Det viktiga är dock att arbetsgivaren är öppen och informerar om vad som övervakas/kontrolleras och hur det sedan används. Full transparens!”

Från fritextsvaren

”Kan du förutse när ditt arbete kan bli inspelat?”



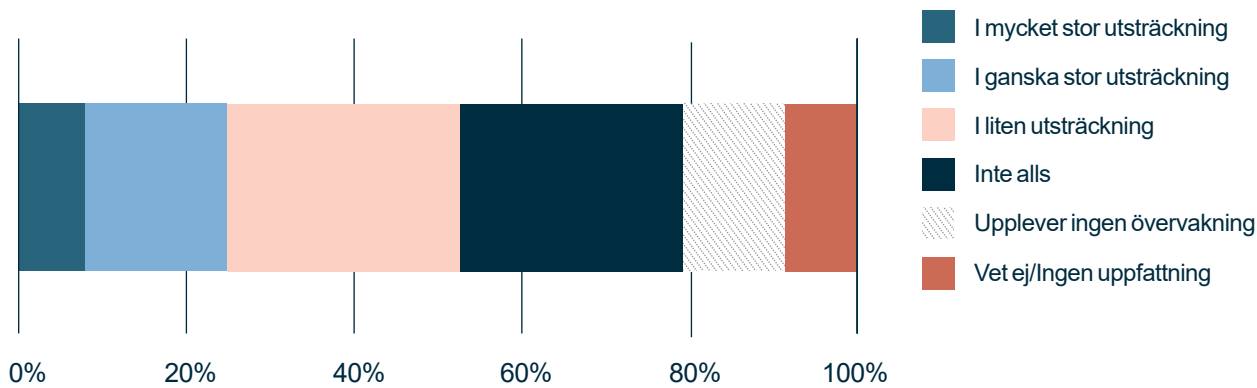


Upplevd stress till följd av övervakning

25 procent uppger att de är mer stressade till följd av övervakning i arbetet. Inom kundtjänst är siffran betydligt högre (41 procent), men även för rådgivning och kapitalförvaltning är den högre än snittet (båda på 32 procent). Inom kategorierna regelefterlevnad, IT och dataanalys samt verksamhetsstöd var det däremot vanligare att svara att inte uppleva någon övervakning (15 procent, jämfört med ca 5 procent i de mer kundnära rollerna).

Flera fritextsvar tar upp sambandet mellan övervakning och prestationskrav och att det upplevs som särskilt stressande när arbetet hela tiden mäts. Några fritextsvar belyser också hur chefer bevakar scheman och bokningssystem och att det därmed blir svårt att ha luckor i schemat, vilket kan innebära att tempot blir konstant högt. Något svar beskriver också att övervakning skapar en större rädsla för att göra fel, vilket minskar motivationen. Antalet fritextsvar är inte tillräckligt för att dra statistiska slutsatser, men det kan ändå ge en mer konkret inblick i på vilka sätt övervakningen skapar stress just i finansbranschen.

”I vilken utsträckning upplever du ökad stress till följd av övervakning i ditt arbete?”



Stark korrelation mellan övervakning och stress

Som nämnt i bakgrundsdelen finns det belägg i forskningen för ett samband mellan övervakning och stress. För att bättre förstå detta samband har vi undersökt relationen i enkätsvaren mellan den sammanlagda mängden övervakning och den upplevda stressen. Detta är intressant eftersom det inte nödvändigtvis är en viss metod för övervakning, utan snarare den sammanlagda mängden, som påverkar helhetsupplevelsen.

För att göra denna jämförelse har vi gjort ett sammanvägt index av de sju typer av övervakning som framgår under rubriken Övervakning. Indexet varierar mellan 0 och 100, där 0 innebär att respondenten inte upplever någon form av övervakning och 100 innebär att respondenten upplever samtliga former av övervakning i stor utsträckning. Det genomsnittliga värdet uppgår till 58.

Upplevd stress	Övervakningsindex
Upplever ingen övervakning	37,0
Inte alls	53,1
I liten utsträckning	59,7
I ganska stor utsträckning	68,0
I mycket stor utsträckning	76,1

Som framgår av tabellen ovan finns det ett tydligt samband mellan övervakning och upplevd stress. De som inte upplever att övervakning leder till ökad stress, är i mindre grad föremål för övervakning (53,1 på index). De svarande som i mycket stor utsträckning anser att övervakning leder till ökad stress, upplever också betydligt mer övervakning (76,1). Skillnaderna i övervakningsindex mellan personer med olika nivåer av upplevd stress är statistiskt säkerställda. Effektstorleken är stor, vilket visar att sambandet mellan upplevd övervakning och stress är tydligt.

Det är framför allt övervakning av kommunikation (mejl, chattar, telefonsamtal och möten) som har samband med stress. Kameraövervakning visar däremot inget tydligt samband. Detta är förenligt med annan forskning som visat att övervakning skapar mer stress när den kan användas för att bedöma de anställdas arbetsinsats, snarare än vid rent säkerhetssyfte. Visserligen kan inspelningar också användas som en säkerhetsmekanism, exempelvis för att kunna lagföra kunder som gör sig skyldiga till hot och trakasserier, men om detta verkligen upplevdes som det primära syftet borde inspelningarna leda till mindre snarare än ökad stress.

Det finns även ett samband mellan upplevd stress och att inte kunna förutse när inspelning sker.

”Arbetsgivaren mäter statistik på hur många uppgifter vi gör, hur lång tid de tar och hur mycket ’övrigt’ tid vi har och följer sedan upp det månadsvis. Det finns också mål satta för hur många ärenden vi ska göra i snitt per månad. Detta upplevs mycket stressande”

Från fritextsvaren

Tabell: Övervakning och upplevd stress. Tabellen visar det genomsnittliga värdet på övervakningsindex indelat efter hur de svarande upplever att övervakningen påverkar nivån av stress.



Övervakning med stöd av AI

En viktig fråga ur integritetssynpunkt är hur arbetsgivarna sedan hanterar den information om anställda som de samlar in. De senaste åren har användningen av AI-verktyg blivit allt vanligare i arbetslivet. Ofta används AI av de anställda själva, men ibland används det också av arbetsgivare som ett personaladministrativt verktyg, för att övervaka eller bedöma de anställdas arbete. För att AI ska kunna användas som personaladministrativt verktyg behövs i regel data om de anställda. Det kan handla om statistik, loggar, inspelningar, bakgrundsinformation med mera. Det finns alltså ett potentiellt samband mellan graden av övervakning i det dagliga arbetet och förutsättningarna att bedöma personalens arbetsinsats med AI-verktyg.

71 procent uppger att de inte vet om arbetsgivaren använder AI-verktyg för att hantera och/eller analysera inspelningar som rör deras arbete. Bland resterande svar är det något fler som svarar ja (16 procent) än nej (14 procent). Inom framför allt kundtjänst är det dock fler som svarar ja (28 procent) men även inom rådgivning uppger fler att arbetsgivaren använder AI på detta sätt (23 procent).

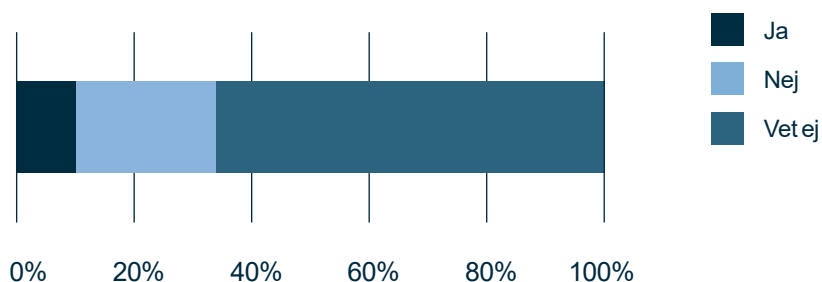
66 procent uppger att de inte vet om arbetsgivaren använder AI-verktyg för att mäta eller bedöma deras prestation. 24 procent svarar nej och endast 10 procent svarar ja på denna fråga. Inom kundtjänst är andelen som svarar ja mer än dubbelt så hög (27 procent) och den är något högre även inom rådgivning (16 procent).

”Resultatet blir att jag tappar motivation och förtroendet till min arbetsgivare.”

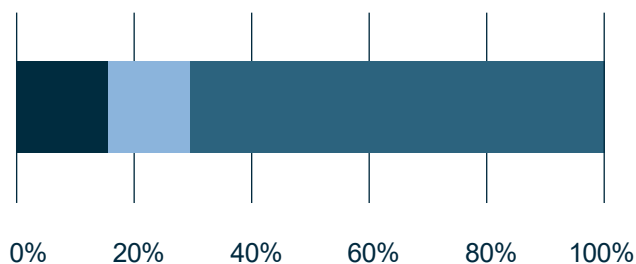
Från fritextsvaren

Erfarenhet av AI som personaladministrativt verktyg.

Använder din arbetsgivare AI-verktyg för att mäta eller bedöma din prestation?



Använder din arbetsgivare AI-verktyg för att hantera och/eller analysera inspelningar som rör ditt arbete?



Mer stress när AI används för att bedöma prestation

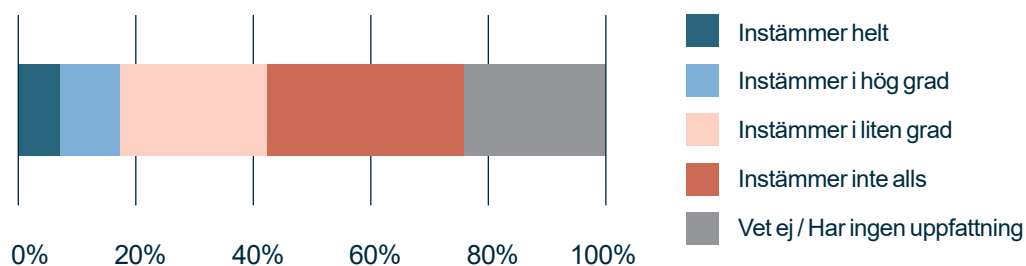
Det finns också ett tydligt samband med stress när arbetsgivare använder AI för att mäta eller bedöma prestation. Bland de som uppger att arbetsgivaren använder AI upplever 66 procent samtidigt ökad stress. Motsvarande siffra är endast 12 procent bland de som uppger att arbetsgivaren inte använder AI för att mäta eller bedöma prestation. Resultatet bör dock tolkas med viss försiktighet, eftersom de flesta respondenter svarar att de inte vet om arbetsgivaren använder AI och därför inte ingår i denna jämförelse.

Synen på arbetsgivaren

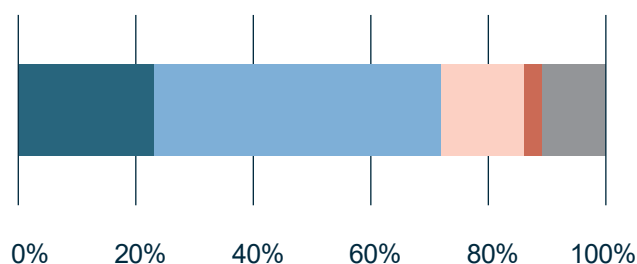
De flesta uppger att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet. 72 procent anser att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet, medan 17 procent anser att arbetsgivaren inte gör det. En låg andel anser att övervakningen är för omfattande. 17 procent anser också att arbetsgivaren övervakar deras arbete för mycket, medan 58 procent inte tycker det.

”Arbetsgivaren respekterar min personliga integritet” och ”Arbetsgivaren övervakar för mycket”.

Min arbetsgivaren övervakar de anställda för mycket



På det hela taget respekterar min arbetsgivaren min personliga integritet



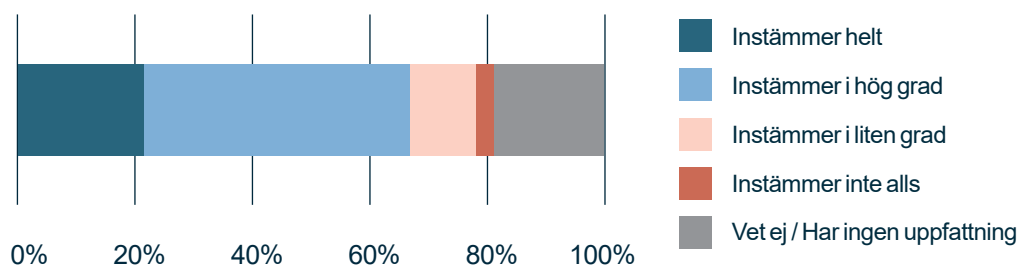
Svaren varierar utifrån ålder och tilliten är något lägre, om ändå relativt hög, i den yngsta åldersgruppen: 62 procent inom den yngsta gruppen (34 år eller yngre) anser att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet medan 24 procent anser att arbetsgivaren inte gör det. I resterande åldersgrupper uppger mellan 72 och 76 procent att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet, vilket ligger nära det totala genomsnittet.

Det finns även vissa skillnader mellan yrkesroller och företag. Inom kundtjänst uppger 32 procent att arbetsgivaren inte respekterar deras personliga integritet och 36 procent anser att arbetsgivaren övervakar de anställda för mycket. Det är också den grupp som i störst utsträckning är föremål för övervakning. Men även inom denna grupp anser majoriteten att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet. Bland anställda inom sparbanker är tilliten högre: 91 procent anser att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet.

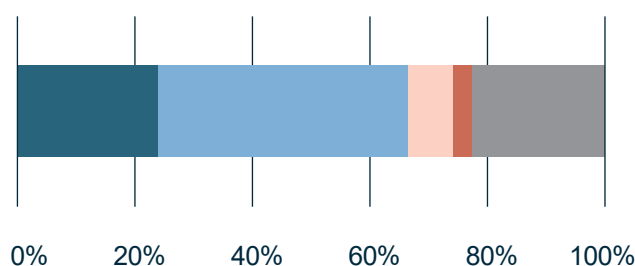
Samtidigt anser 65 procent att arbetsgivaren har tillräcklig insyn i arbetet och 66 procent tycker att arbetsgivarna gör tillräckligt för att förebygga brott och infiltration. Bland de som inte håller med om dessa påståenden, svarar merparten att de inte har någon uppfattning. Endast 12 procent anser att arbetsgivaren gör för lite för att förhindra infiltration eller brott och 16 procent anser att arbetsgivarna har för lite insyn i de anställdas arbete.

”Arbetsgivaren har tillräcklig insyn” och ”Arbetsgivaren vidtar tillräckliga åtgärder mot brott”

Min arbetsgivare har tillräckligt insyn i de anställdas arbete



Min arbetsgivare vidtar tillräckliga åtgärder för att förebygga brott, infiltration och andra oegentligheter i verksamheten



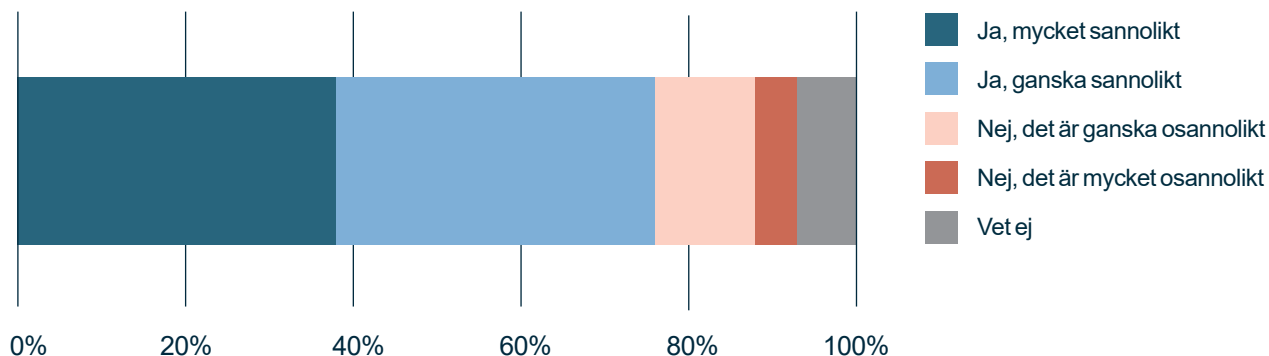
Bland anställda inom regelefterlevnad är det något färre som tycker att arbetsgivaren gör tillräckligt för att förebygga brott, men det är fortfarande en majoritet om 57 procent som anser att så är fallet.

76 procent av de anställda skulle överväga att byta jobb om de upplevde att arbetsgivaren övervakade dem för mycket.

Även för denna fråga har vi gjort en jämförelse mot övervakningsindex. Här syns dock ingen korrelation. Det finns alltså inget statistiskt säkerställt samband mellan graden av övervakning och benägenheten att byta jobb om övervakningen blir för omfattande.

Detta tyder på att attityden till övervakning är ungefär lika stor bland de anställda oavsett hur omfattande övervakning de upplever i dagsläget. De som uppger att de upplever en låg grad av övervakning är alltså inte mer toleranta, utan resultatet återspeglar faktiska skillnader i arbetsmiljön.

Skulle du överväga att byta jobb om du upplevde att din arbetsgivare övervakade dig mer än vad du upplever som rimligt?





Slutsatser

Enkätsvaren visar att övervakning inom finansbranschen är förhållandevis omfattande. Många anställda lämnar registerutdrag när de påbörjar sin anställning. Arbetsgivaren har potentiellt stor insyn i det dagliga arbetet genom digitala system. Däremot är drogtester fortfarande relativt sällsynta och genomförs främst i samband med nyanställning. Den samlade bild som framträder är att övervakning sker på en nivå som kan upplevas som ett ingrepp i den personliga integriteten och riskerar att leda till ökad stress för de anställda.

”Vi anställda mäts mer och mer. Vi mäts mer än vad som är rimligt och det påverkar arbetsglädjen.”

Från fritextsvaren

Utbredd övervakning

Rapporten visar att flera former av övervakning är vanligt förekommande inom finansbranschen. En klar majoritet är föremål för någon form av digital övervakning och de flesta är föremål för en kombination av olika former av övervakning. Ovanpå detta genomförs bakgrundskontroller och drogtester, vilket sammantaget innebär att arbetsgivarna samlar in en relativt stor mängd uppgifter om de anställda.

Övervakningen inom finansbranschen tycks vara något högre än i andra branscher. Sett till hela arbetsmarknaden övervakar 63 procent av cheferna de anställda, enligt forskare vid Linköpings universitet.¹⁶ Det kan jämföras med att 70 procent av de Finansanställda själva uppger att deras digitala möten spelas in. Trots att det rör en mer specifik övervakningsform, förekommer det alltså med större frekvens än vad digital övervakning på det hela taget tycks göra på andra delar av arbetsmarknaden.

Övervakning skapar stress

Enkätsvaren ger ytterligare stöd för att övervakning leder till ökad stress. Detta påverkar i högre grad anställda inom kundtjänst, rådgivning och kapitalförvaltning. Fritextsvaren talar för att sambandet blir starkare om övervakningen fokuserar på prestation och individuella mål. Sådan övervakning är troligtvis mer stressande än datainsamling som endast sker av säkerhetsskäl eller används för att kunna följa upp incidenter.

”Jag har så mycket stress i kroppen att jag gråter efter jobbet regelbundet.”

Från fritextsvaren

Kunskap saknas

Många anställda saknar kunskap om i vilka uppgifter arbetsgivaren samlar in. Drygt var tredje anställd vet inte om arbetsgivaren har tillgång till mejl eller chattloggar och hela 54 procent vet inte om arbetsgivaren spelar in eller kan se deras skärm eller mus- och tangentrörelser. Även vad gäller många andra former av övervakning är det många anställda som inte vet om det förekommer.

”Vet att det sker övervakning, exakt vad, när, hur och av vem är väldigt otydligt vilket leder till visst obehag”

Från fritextsvaren

Detta i sig är bekymmersamt. Anställda har rätt att veta hur deras personuppgifter används och vilken information om dem som lagras. Att så många svarar att de inte vet, tyder på att de inte får tillräckligt tydlig information om hur detta faktiskt ser ut.

Kunskapen är något högre bland förtroendevalda, men även i denna grupp är det relativt många som inte vet vilken övervakning som sker. Det skulle kunna vara ett tecken på att många arbetsgivare inte samverkar tillräckligt med den lokala fackliga organisationen vid införandet av olika former av övervakning.

Hög tillit, men tilliten har en gräns

Enkätsvaren visar att de flesta finansanställda litar på att arbetsgivaren respekterar deras personliga integritet och de flesta tycker inte att övervakningen är för omfattande i dagsläget. Samtidigt uppger en stor majoritet att de skulle överväga att byta jobb om arbetsgivaren övervakade dem orimligt mycket.

Sammantaget tyder detta på en viss känslighet: Arbetsgivare bör vara försiktiga med att öka mängden övervakning om den inte är tydligt motiverad och behovet är förankrat hos medarbetarna. Detta ligger också i linje med den forskning som visar att förtroende för arbetsgivaren, lojalitet och jobbnöjdheten tenderar att sjunka om övervakningen upplevs som överdriven.¹⁷

”Jag tycker att om man anställer en person så ska man lita på att den utför sitt arbete, om man tycker att man behöver övervaka det så ska man inte anställa personen alls.”

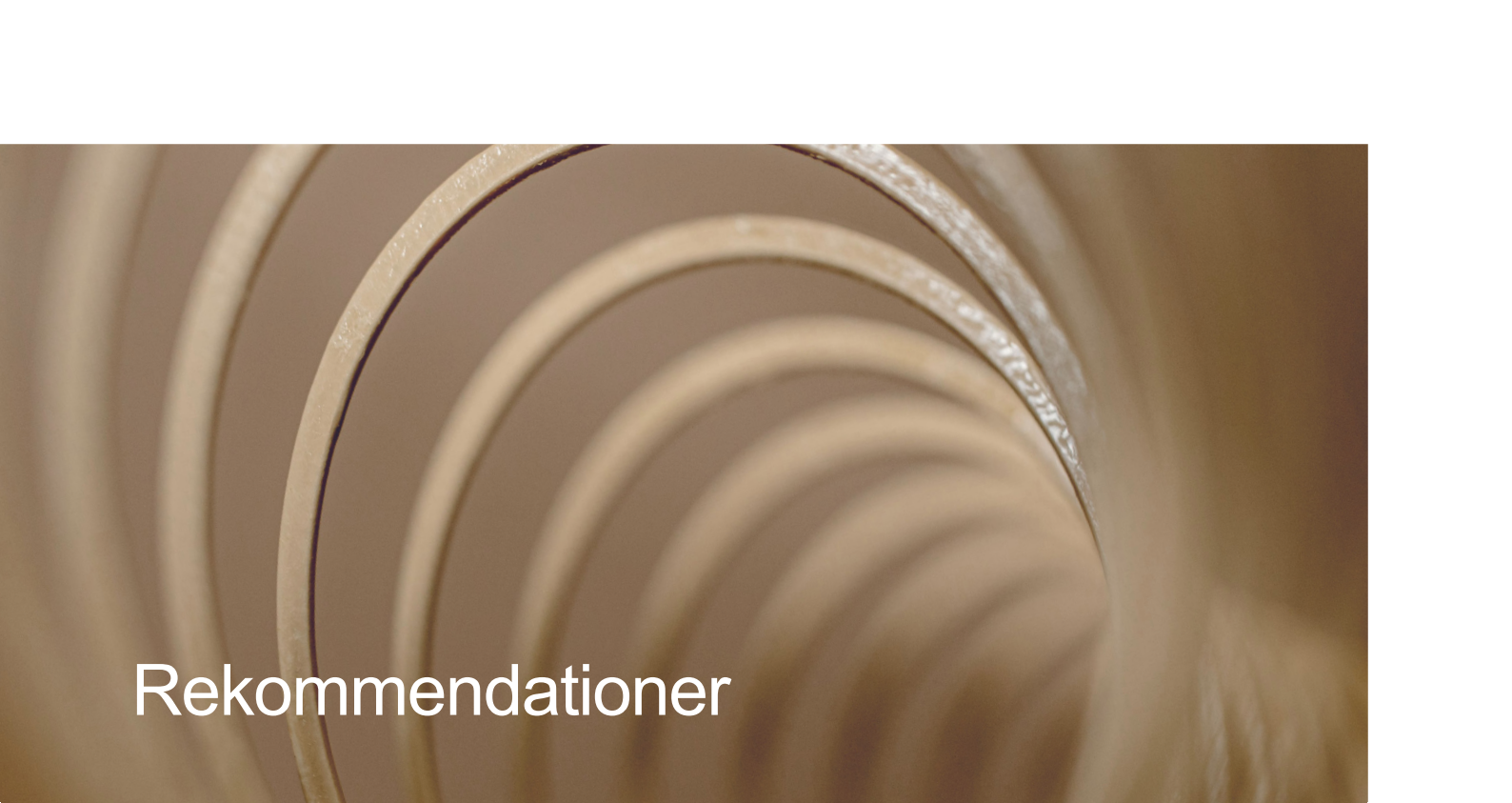
Från fritextsvaren

Övervakningens konsekvenser för facklig verksamhet

Generell övervakning på arbetsplatsen kan vara ett problem för den fackliga verksamheten. I kontakten mellan förtroendevalda och medlemmar förekommer ofta känsliga personuppgifter, och det fackliga medlemskapet är i sig en känslig uppgift. Ofta sker kontakten mellan lokala förtroendevalda och medlemmar via jobbmejl, Teams eller andra kanaler där arbetsgivaren potentiellt kan ha insyn.

Därför är det inte oproblematiskt att 64 procent av de förtroendevalda uppger att arbetsgivaren kommer åt deras mejl, chattar och/eller annat digitalt arbetsmaterial. Över en tredjedel av de förtroendevalda uppger att arbetsgivarna spelar in telefonsamtal och digitala möten i stor utsträckning och ytterligare en tredjedel uppger att det sker i viss utsträckning. I praktiken finns det en stor risk att arbetsgivaren därmed får tillgång till kommunikation mellan förtroendevalda och medlemmar.

På en del banker finns system med vitlistade personer, däribland förtroendevalda, vars datorer och telefoner inte övervakas i samma utsträckning. Men det löser inte de situationer då förtroendevald har kontakt med medlemmar som inte är vitlistade. Då kan kommunikationen spelas in från medlemmens enhet.



Rekommendationer

Nedanstående rekommendationer är i huvudsak riktade till arbetsgivare. Men även fackligt förtroendevalda kan bidra i arbetet, genom att diskutera vilka åtgärder som är mest prioriterade och belysa eventuella brister för arbetsgivaren. För att stärka det lagstadgade skyddet behöver politiken bidra.

1. Samverka kring integritetsfrågor

Arbetsgivare och fackligt förtroendevalda bör ha en dialog om integritetsfrågor på arbetsplatsen. Även om kraven i GDPR främst fokuserar på rättigheter på individnivå, räcker det i praktiken inte att endast informera de enskilda anställda. Förtroendevalda behöver också få en förståelse för vilka uppgifter arbetsgivaren samlar in och för vilka syften.

Helst bör parterna ha ett pågående samtal över tid. Det finns en skyldighet enligt medbestämmandelagen och i Finansförbundets kollektivavtal med Finansarbetsgivarna om att förhandla när nya system införs, men om dessa diskussioner endast blir punktinsatser skapar det inte en långsiktig förståelse för varandras behov.

För den här dialogen kan bankens säkerhetsskyddsanalys vara en bra utgångspunkt. Säkerhetsanalysen omfattar många olika faktorer och ska ange vilka befattningar som ska omfattas av säkerhetsklassning. Dessutom ska det framgå vilka säkerhetsskyddsåtgärder som är nödvändiga.¹⁸ Mycket av den övervakning som sker med hänvisning till säkerhet, bör kunna kopplas till detta dokument. På vissa företag hanteras dokumentet inom arbetsmiljökommittén men det kan även samverkas i andra sammanhang.

2. Öka transparensen

Arbetsgivare ska säkerställa att anställda vet vilken övervakning som sker, vilka personuppgifter som hanteras och för vilka ändamål. Enkätsvaren visar att kunskapen i nuläget är bristfällig. Informationen behöver särskilt öka om digital övervakning, gällande vilken information som samlas in och hur den används. Det kan även finnas skäl att stärka kunskapen hos de som hanterar anställdas personuppgifter: I enkäten undersöks inte huruvida HR-personal eller chefer har tillräcklig kunskap om de anställdas personuppgifter hanteras. Att dessa grupper har goda kunskaper kan dock skapa en god förutsättning för att övriga anställda också ska få tillräcklig information.

3. Ersätt, begränsa, minimera

Det finns ett tydligt samband mellan övervakning, stress och trivsel på jobbet. Därför bör det ingå i arbetsmiljöarbetet: Gör risk- och konsekvensanalyser när nya former av övervakning införs. En enskild åtgärd kanske tycks harmlös, men det är viktigt att också fråga sig hur den bidrar till helheten. Undvik att göra övervakningen mer omfattande än nödvändigt:

- **Ersätt övervakningen med andra åtgärder.** Det finns många andra sätt att förebygga insiders och möjliggörare.¹⁹
- **Begränsa övervakningen till rätt medarbetare.** Kundkontakter måste ofta spelas in vilket särskilt påverkar anställda i kundnära roller, men det är troligtvis inte motiverat att spela in samtliga möten och telefonsamtal för samtliga anställda i företaget.
- **Minimera hur övervakningen används.** Övervakningen leder till mer stress om medarbetare känner att allt de görs värderas och mäts. Skadan kan delvis minimeras genom att hålla nere antalet personer som har tillgång till det insamlade materialet, vara tydlig med hur data används och vara snabb med att gallra material som har uppfyllt sitt syfte.

4. Främja facklig integritet

Arbetsgivare behöver säkerställa att fackligt förtroendevalda kan ha kontakt med medlemmar utan att bli övervakade. System med vitlistade personer kan vara en del av lösningen. Om vissa anställdas kommunikation trots allt måste spelas in, så är det även ur det fackliga perspektivet viktigt att tydligt definiera syftet, klargöra att arbetsgivaren aldrig får ta del av fackliga samtal, begränsa vilka som har tillgång till materialet och tillämpa dualitet vid åtkomst.

5. Stärk skyddet för den personliga integriteten

Det behövs ny lagstiftning som gör det tydligare hur bakgrundskontroller och registerutdrag, drogtester och personlighetstester får användas. Det främsta skyddet för anställda finns idag genom dataskyddsförordningen, men rapporten visar att det inte räcker: Många anställda vet inte hur de övervakas och det kan vara svårt för många förtroendevalda att veta om arbetsgivarens proportionalitetsbedömningar landar på rätt nivå.

De fackliga centralorganisationerna har sedan tidigare efterfrågat en heltäckande skyddslagstiftning för anställdas integritet.²⁰ Resultaten i denna rapport stärker bilden av att en sådan lagstiftning behövs.



Källor

- 1 OECD, [Algorithmic management in the workplace](#) | OECD (2025); ILO, [The Algorithmic Management of Work and its Implications in Different Contexts](#) (2022); Eurofound, [Employee Monitoring and Surveillance: The Challenges of Digitalisation](#) (2020).
- 2 EU-kommissionens gemensamma forskningscenter: [Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace](#) (2021).
- 3 Kollega, [Bakgrundskontroller har ökat – med 8 000 procent](#) (2026).
- 4 Sveriges Radio, [Fler företag drogtestar personal: "Bruket finns överallt"](#) (2026).
- 5 EU-kommissionens gemensamma forskningscenter: [Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace](#) (2021) s. 4.
6. [Digital transformation stressors in banking: Technostress as a mediator and organizational support as a moderator of job performance - ScienceDirect.](#)
- 7 EU-kommissionens gemensamma forskningscenter: [Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace](#) (2021), ss. 13-19.
- 8 [Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/65/EU.](#)
- 9 Se till exempel Financial Services Union, [Employee Experiences of Technological Surveillance in Financial Services](#) (2023) eller Reuters, [HSBC plans major global expansion of office, staff surveillance, documents show](#) (2025).
- 10 Svenska Bankföreningen, [Hotbildningsbedömning för Svenska banker 2026](#) s. 10.
- 11 The Guardian, [Barclays using 'Big Brother' tactics to spy on staff, says TUC](#) (2020).
- 12 De rättsliga grunderna beskrivs i [dataskyddsförordningens artikel 6, "Laglig behandling av personuppgifter"](#).
- 13 Se vidare [Tillåten behandling av personuppgifter i arbetslivet – vilka krav gäller? | IMY.](#)
- 14 Arbetsdomstolen dom [2024-06-19, AD 2024 nr 46](#), s. 17.
- 15 [Swedsecs årsberättelse för 2025](#); Svenska Bankföreningens rapport [Bank- och finansstatistik 2025](#).
- 16 Kollega, [Anställda övervakas – utan att veta om det](#) (2026).
- 17 EU-kommissionens gemensamma forskningscenter: [Electronic Monitoring and Surveillance in the Workplace](#) (2021).
- 18 Finansinspektionen, [Kort om säkerhetsskydd.](#)
- 19 Se Brottsförebyggande rådet, [Möjliggörare för kriminella nätverk](#) (2024) som listar ett flertal andra verktyg: åtkomstskydd; loggning av åtkomst till information; rotering av arbetsuppgifter; fyra-ögon-principen (dualitet); med mera.
- 20 LO, TCO och Saco, ["Massövervakningen av anställda på jobbet måste regleras"](#), 2025-05-25

Finansförbundet

är Sveriges största fackliga organisation inom bank och finans. Vi organiserar alla som arbetar inom finansbranschen, oavsett utbildningsbakgrund eller befattning.

info@finansforbundet.se

Telefon: 08-614 03 00

finansforbundet.se

