



# COLLECTUMS HÅLLBARHETS- REDOVISNING 2017

# COLLECTUMS HÅLLBARHETS- REDOVISNING 2017

## INNEHÅLL

3	<b>Året i korthet</b>
4	<b>Vd har ordet</b>
6	<b>En del av det svenska trygghetssystemet</b>
9	<b>Hållbarhet för Collectum</b>
11	<b>Våra viktigaste hållbarhetsfrågor</b>
11	Mer pension för pengarna
14	Hållbara pensionsval
15	Effektiv administration
17	God kundkommunikation
19	Ständig kompetensutveckling
21	<b>Grunden för trygga pensioner</b>
21	En sund arbetsplats
24	Stabila finanser
26	Regelefterlevnad och etik
27	Ansvarsfulla inköp
28	<b>Organisation och styrning</b>
29	<b>Risker och riskhantering</b>
30	<b>Collectums historia</b>
31	<b>GRI-index</b>

### Om Collectums hållbarhetsredovisning

Det här är Collectums andra hållbarhetsredovisning. Den har upprättats i enlighet med Global Reporting Initiatives (GRI) riktlinjer för hållbarhetsredovisning, GRI Standarder, på Core-nivå. Redovisningen är inte granskad av extern part. Innehållet avser verksamhetsåret 2017. Hållbarhetsredovisningen publiceras årligen. Under året har vi anslutit oss till Global Compact. Denna redovisning är en del i vårt engagemang i initiativet och Collectums Communication on Progress.

Collectum administrerar den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP för 2,3 miljoner privatanställda tjänstemän i Sverige. ITP har kommit till genom ett avtal mellan våra ägare Svenskt Näringsliv och PTK. På uppdrag av dem upphandlar vi, utan eget vinstsyfte, de försäkringsbolag som får förvalta tjänstepensionen ITP och ställer krav på låga avgifter och hög historisk avkastning. Det är hos oss tjänstemännen väljer vem som ska förvalta deras tjänstepension. Under 2017 omsatte Collectum 255 miljoner kronor. Vi förmedlade 39 miljarder kronor i premier mellan 35 000 företag och cirka tio försäkringsbolag.

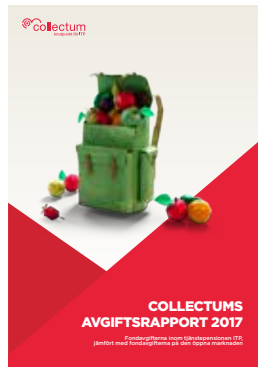
# ÅRET I KORTHET

**I mars lanserade vi** en ny sajt, pratapension.se. På ett lättbegripligt sätt och med hjälp av konkreta exempel ger den tips om vad som påverkar pensionen. Sajten nominerades till priset Guldkanten för bästa pensionsinformation.



**Under hela året** har förberedelserna för den fjärde ITP-upphandlingen pågått. Efter framtagande av upphandlingsmodell, detaljering av krav och kriterier och planering av omvalsprocessen för tjänstemännen skickades intresseanmälan och därefter offertunderlag ut till de försäkringsbolag som anmält intresse att delta. De bolag som får förvalta tjänstemännens ITP-pengar från den 1 oktober 2018 valdes ut under första kvartalet 2018.

**I juni släppte vi** "Collectums avgiftsrapport 2017" som jämförde avgifterna inom tjänstepensionen ITP med avgifterna för samma fonder på den öppna marknaden. Rapporten visade att upphandlingarna inom ITP har gett tjänstemännen mer än halverade fondavgifter.



**Vårt arbete** med att förbättra våra tjänster för kundföretagen har fortsatt under året. Vi har bland annat förbättrat hanteringen av filer med försäkringsändringar som skickas in till oss och sett över flödet för dem som ska rapportera in nyanställda.



**Det röda kuvertet** med ett förnyat årsbesked om tjänstepensionen ITP avseende 2017 gick ut till 1,9 miljoner tjänstemännen under mars månad. Av mottagarna valde 31 procent att få sitt besked till den digitala brevlådan Kivra.



**I december blev** Collectum medlem i Global Compact, och stödjer därmed initiativets tio principer om miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupktion.

# COLLECTUM I KORTHET

**137** medarbetare

**35 161** kundföretag (varav 753 tillkom under året)

**39** miljarder kronor i förmedlade ITP-premier

**80** % har sett sitt årsbesked

**2,3** miljoner människor har ITP

**61** % har öppnat årsbeskedet

**33** % av tjänstemännen har aktivt valt placering för sin ITP 1

**48** % har läst årsbeskedet

**67** % av tjänstemännen har aktivt valt placering för sin ITPK

**84** % tyckte årsbeskedet var lätt att förstå

**VD HAR ORDET**

# **DAGS FÖR NY ITP-UPPHANDLING**



2017 har varit ett viktigt år för Collectum. För fjärde gången har vi fått uppdraget från våra ägare att genomföra en upphandling av förvaltare inom tjänstepensionen ITP. Genom upphandlingarna säkerställer vi att de privatanställda tjänstemännen får en tjänstepension med mycket bra villkor och riktigt låga avgifter. På så vis bidrar vi till ekonomisk trygghet för ITP-spararna.

Upphandlingarna utgör kärnan i vårt uppdrag, och arbetet med att detaljera krav och kriterier, ta fram offertunderlag, planera omvalsprocessen för tjänstemännen och påbörja utvärderingen av de offererade försäkringsprodukterna har självklart varit i fokus under året. I början av 2018 var analyserna av de inkomna offerterna klara och vi kunde då tillkännage vilka försäkringsbolag som får förvalta ITP-tjänstemännens pensionspengar från den 1 oktober 2018 och fem år framåt.

## **KUNDMÖTET OCH NY LAGSTIFTNING I FOKUS**

Under året som gått har vi uppnått de två hållbarhetsmål som vi hade satt upp. Anslutning till FN:s Global Compact innebär att vi stödjer de tio principerna om miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorruption. Det andra uppnådda målet är att vi implementerat riktlinjer för hållbara inköp och en uppförandekod för leverantörer.

Arbetet med att utveckla mötet med våra kunder i olika kanaler har varit i fokus även under 2017. Vår strävan att öka förståelsen för tjänstepension hos både arbetsgivare och tjänstemän fortsätter, liksom våra insatser för att stötta nya kundföretag att komma igång med rapporteringen till oss. Vi har i år skickat ut ett förbättrat årsbesked till de ITP-försäkrade, och vi har även lanserat en ny sajt, [pratapension.se](http://pratapension.se), som på ett lättillgängligt sätt förklarar hur olika val påverkar pensionen.

Ny lagstiftning de närmsta åren kommer att påverka vår verksamhet. Under året har vi analyserat konsekvenser och utbildat alla medarbetare för att säkerställa att vi lever upp till lagar och regler. Informationssäkerhet och riskhantering är andra områden vi utvecklat, ett arbete som kommer att fortsätta nästa år.

## **EFFEKTIVISERAT ARBETSSÄTT**

Utvecklingen mot ökad digitalisering och automatisering kommer också att ställa krav på vår verksamhet framöver, och ge ökade möjligheter att ytterligare anpassa våra tjänster för arbetsgivarna och tjänstemännen. Att se hur vi kan möta kundernas behov och förväntningar i en mer digitaliserad värld kommer att vara ett fokusområde under kommande år.

Vi har fortsatt haft en del tvingande IT-utveckling under året, som även kommer att fortgå under kommande år. Åtgärderna kommer också att öka både vår administrativa förmåga och användarvänligheten i våra system. Vi har även påbörjat ett arbete för bättre och tydligare IT-leverantörsstyrning.

Att Collectum är en arbetsplats där medarbetarna trivs och utvecklas och där vi lever de värderingar vi gemensamt kommit överens om, är centralt för oss. Under året har vi bedrivit ett projekt kring vår företagskultur, som involverat samtliga medarbetare. Vi har också påbörjat en översyn av våra arbetssätt, där inledningsvis cirka 30 medarbetare och chefer har intervjuats i en nulägesanalys. Syftet är att se hur vi kan skapa en ännu effektivare verksamhet. Även detta arbete kommer att fortsätta under 2018.

Jag ser fram emot att tillsammans med alla kompetenta medarbetare på Collectum fortsätta förbättra vår verksamhet och förenkla för alla arbetsgivare och tjänstemän som omfattas av den fantastiska förmånen ITP.

Gunnar Ölundh  
Verkställande direktör



# EN DEL AV DET SVENSKA TRYGGHETSSYSTEMET

På uppdrag av våra ägare Svenskt Näringsliv och PTK har Collectum sedan 2003 administrerat den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP. Vi är stolta över att vara en del av det stabila tjänstepensionssystem som ITP är, och att på så vis bidra till ett hållbart samhälle.

Svenskt Näringsliv och PTK har kommit överens om ITP-planen och avtalet om tjänstegrupplivförsäkring, TGL-avtalet, och bestämmer hur dessa ska tolkas och tillämpas.

Collectum är fristående från alla försäkringsbolag och har inget vinstintresse. Vi tjänar ingenting på att tjänstemännen väljer det ena eller det andra bolaget. Vår verksamhet finansieras av en avgift som tas ut på premien som arbetsgivaren betalar in. Vi strävar efter att arbeta kostnadseffektivt och hålla den avgiften så låg som möjligt.

I det uppdrag som våra ägare har givit oss ingår fyra huvudområden: att upphandla de försäkringsbolag som ska förvalta ITP-spararnas pengar, att administrera ITP-planen, att vara valcentral för de privatanställda tjänstemännen och att informera arbetsgivare och deras anställda tjänstemän om tjänstepensionen ITP.

## VI UPPHANDLAR

Collectum ska verka för att de privatanställda tjänstemännen får en så hög pension som möjligt. Det gör vi genom de upphandlingar av pensionsförvaltare som vi har genomfört vid tre tillfällen hittills. I dem har vi valt ut förvaltare som erbjuder försäkringar med hög kvalitet och låga avgifter och som ger mer pension för pengarna än motvarande alternativ utanför ITP-systemet. Upphandlingarna borgar för att såväl tjänstemännen som deras arbetsgivare kan vara trygga med att ITP är ett mycket konkurrenskraftigt tjänstepensionsalternativ. Under 2017 har vi påbörjat den fjärde upphandlingen i ordningen.

## VI ADMINISTRERAR

Vi administrerar ITP-planen och är länken mellan tjänstemännen, deras arbetsgivare och försäkringsbolagen som förvaltar pensionerna. Vi fakturerar arbetsgivarna och förmedlar sedan de inbetalda premierna till det försäkringsbolag som tjänstemännen valt som förvaltare av deras ITP.

Vår uppgift är också att tillhandahålla ändamålsenliga, tillgängliga, enkla och begripliga tjänster för både arbetsgivare och deras anställda. Detta för att underlätta för arbetsgivarna att rapportera in korrekta uppgifter om tjänstemännens anställningar till oss, och för att tjänstemännen ska kunna göra de val de önskar för sin ITP. Allt för att pensionen i slutänden ska bli rätt. I administrationen ingår också att ha en god och effektiv leverantörsrelation till de upphandlade försäkringsbolagen.

## VI ÄR VALCENTRAL

Hos oss gör de privatanställda tjänstemännen sitt ITP- eller ITPK-val. Där väljer de dels placering för sin ITP ålderspension, dels om de vill ha skydd för sina närmaste i form av återbetalningsskydd eller familjeskydd. Vi förser tjänstemännen med information om vilka val de kan göra och ser till att de kan jämföra de valbara alternativen och genomföra val och flytta intjänat kapital.

### Grunden i vår verksamhet

Vi har stabilitet, kvalitet och god service i våra tjänster. Aktörerna på marknaden har förtroende för Collectum.

### Vår vision

Vi gör tjänstepension enkelt för arbetsgivare och anställda.

### Våra värdeord

- Ansvarstagande
- Engagemang
- Samarbete

## VI INFORMERAR

Relevant information är centralt för att tjänstemännen ska kunna göra medvetna val för sin tjänstepension, och för att arbetsgivarna ska förstå vilka uppgifter de ska rapportera in till oss. Vi arbetar kontinuerligt med att förenkla kommunikationen och förbättra förståelsen av ITP.

Vår information ska vara relevant för varje mottagare i den situation just de befinner sig i. På vår hemsida, i telefon och i våra brev och broschyrer försöker vi alltid uttrycka oss på ett okomplicerat och begripligt sätt.

Varje år skickar vi ut ett årsbesked till alla med tjänstepensionen ITP i det röda kuvertet.



En gång i månaden får administratörerna på kundföretagen Collectums nyhetsmejl med aktuell information.

## Genom vårt uppdrag bidrar vi till ett hållbart samhälle

Svenskt Näringsliv

PTK

Arbetsmarknadens parter har kommit överens om ITP-planen. De är våra ägare och uppdragsgivare.



Upphandla

Administrera

Vara valcentral

Informera

Arbetsgivare

Arbetsgivarna tecknar pensioneringsavtal med Collectum, som fakturerar arbetsgivarna för tjänstemännens pensionspremier.

Tjänstemän

Collectum är valcentralen där tjänstemännen gör val för sin ITP. Collectum informerar och skickar årsbesked.

Försäkringsbolag

De upphandlade försäkringsbolagen har förmedlingsavtal med Collectum och förvaltar tjänstemännens ITP-pension.

En bra tjänstepension bidrar till välfärd och ekonomisk trygghet för såväl individer som för hela samhället



## TJÄNSTEPENSIONEN ITP

Tjänstepensionen ITP har man som privatanställd tjänsteman på ett företag med kollektivavtal. Det är Svenskt Näringsliv på arbetsgivarsidan och PTK på arbetstagersidan som har förhandlat fram avtalet om ITP.

Arbetsgivare som har kollektivavtal, antingen genom medlemskap i en medlemsorganisation inom Svenskt Näringsliv eller i vissa fall annan arbetsgivarorganisation eller genom hängavtal med något PTK-förbund, ska i regel teckna ITP och även tjänstegrupplivförsäkringen TGL för sina tjänstemän.

2,3 miljoner människor har idag tjänstepensionen ITP (inkluderar pensionärer och fribrevshavare, alltså personer som inte längre tjänar in ITP, men som gjort det tidigare).

ITP-planen innehåller två delar:



### ITP 1

Premiebestämd  
ålderspension som  
gäller för tjänstemän  
födda 1979 eller senare.



### ITP 2

Förmånsbestämd  
ålderspension som  
gäller för tjänstemän  
födda 1978 eller tidigare.

Med ITP får tjänstemännen ålderspension och sjukpension. De omfattas också av tjänstegrupplivförsäkringen TGL. Dessutom har de möjlighet att välja så kallade efterlevandeskydd i form av familjeskydd och återbetalningsskydd. I ITP 2 ingår även familjepension och den premiebestämda kompletterande ålderspensionen ITPK.

Tjänstemännen har möjlighet att välja hur de pengar, eller delar av pengarna, som arbetsgivaren betalar in till deras ITP ålderspension ska placeras. Gör de inget val placeras pengarna i det upphandlade ickevalsalternativet, som för närvarande är Alecta.





# HÅLLBARHET FÖR COLLECTUM

Pension har blivit en fråga det pratas allt mer om, inte minst i takt med att vi lever längre och att pensionerna därmed ska räcka fler år än tidigare. Trygga pensioner är viktigt för ett hållbart samhälle. Att tjänstepensionen blir allt viktigare för den totala pensionen vet de flesta. Här spelar Collectum en viktig roll för de 2,3 miljoner tjänstemän som har eller har haft tjänstepensionen ITP.

Collectum är en del av den svenska modellen, med ett stabilt tjänstepensions-system, framförhandlat av arbetsmarknadens parter, som ger trygga pensioner till låga avgifter. Det är något som vi är stolta över, och något vi gärna lyfter fram i debatten, bland annat genom att visa på upphandlingarnas effekt för tjänstemännen i kronor och ören.

## UPPHANDLING GER TRYGGHET

Vårt uppdrag är att de privatanställda tjänstemännen ska få mesta möjliga pension. De kvalitetshöjande och prispressande upphandlingar som vi genomför på uppdrag av kollektivavtalsparterna är vårt mest konkreta bidrag till trygga och hållbara pensioner.

Under året har vi påbörjat den fjärde upphandlingen i ordningen, för att säkerställa fortsatt hög kvalitet i den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP. Den här gången har försäkringsbolagen också fått svara på frågor om sitt hållbarhetsarbete i samband med upphandlingen. Vår ambition med upphandlingen är att bibehålla mycket låga avgifter och att ytterligare förbättra villkoren för tjänstemännen, med målet att de ska få högsta möjliga pension för varje insatt krona. På så sätt bidrar vi på ett tydligt och konkret sätt till ekonomisk trygghet för tjänstemännen.

## VI GÖR TJÄNSTEPENSIONEN ENKLARE

Trygghet är också att förstå sin pension och veta hur man kan påverka den. Ett annat viktigt uppdrag vi har är att se till att tjänstepensionen ITP är enkel att hantera och förstå, både för arbetsgivarna och för deras anställda. Här har vi fortsatt arbete att göra. Under året som gått har vi gjort en rad förbättringar och förenklingar av vår information och våra tjänster, och arbetet kommer att fortgå.

## UPPNÅDDA HÅLLBARHETSMÅL

Under 2017 har vi också anslutit oss till Global Compact och stödjer därmed de tio principerna inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och anitkorruption. Vi har under året även implementerat riktlinjer för hållbara inköp.

## SAMVERKAN MED VÅRA INTRESSETER

I vårt hållbarhetsarbete utgår vi från vårt uppdrag, vår omvärld och vad som är väsentligt för våra intressenter. Vi för löpande dialog med våra kundföretag och med tjänstemännen om deras förväntningar på oss.

Våra viktigaste intressenter är de privatanställda tjänstemännen med ITP, deras arbetsgivare, våra uppdragsgivare och ägare, det vill säga arbetsmarknadens parter, och våra medarbetare. Viktiga för oss är också försäkringsbolagen, samarbetspartner som Försäkringskassan och PRI, administrationsbolag, försäkringsförmedlare och olika leverantörer av varor och tjänster.

## VÄSENTLIGHETSANALYS

2016 frågade vi utvalda intressenter om vilka hållbarhetsfrågor de tycker är viktigast för Collectum. Intressentdialogen låg till grund för väsentlighetsanalysen vi sedan gjorde, som i sin tur var utgångspunkten för det fortsatta hållbarhetsarbetet.

Intressenterna i analysen bedömde att Collectums väsentligaste hållbarhetsfrågor är de här:

- upphandlingar av förvaltare inom tjänstepensionen ITP
- möjlighet för tjänstemännen att ta hänsyn till hållbarhet i sitt tjänstepensionsval
- effektiva verktyg för arbetsgivare och tjänstemän
- god service, tillgänglighet och begriplig och relevant information till arbetsgivare och tjänstemän
- relevant kompetens och möjlighet att utvecklas för Collectums medarbetare.

Ett antal grundförutsättningar som av intressenterna ansågs som viktiga för att Collectum ska kunna fullgöra sitt uppdrag, men som bedömdes ha relativt liten direkt påverkan från ett hållbarhetsperspektiv har vi också valt att redovisa. De områdena återfinns i avsnittet ”Grunden för trygga pensionen”, och handlar om arbetsförhållanden och hälsa, ekonomisk stabilitet, regel efterlevnad och etik samt ansvarsfulla inköp.

Läs mer om väsentlighetsanalysen i vår hållbarhetsredovisning för 2016.

# VÅRA VIKTIGASTE HÅLLBARHETSFRÅGOR

Vårt mest påtagliga bidrag till hållbara pensioner och ett hållbart samhälle är de upphandlingar vi genomför inom ITP-planen. Genom dem har vi kunnat pressa avgifterna, vilket lett till högre pension till tjänstemännen. Tack vare upphandlingarna kommer det framöver också att bli enklare för tjänstemännen att ta hänsyn till hållbarhet i sitt tjänstepensionsval. Andra prioriterade hållbarhetsfrågor är enkel och kostnadseffektiv administration, en hög kompetens hos våra medarbetare och god service till våra kunder.



## MER PENSION FÖR PENGARNA

Under hela 2017 har vi bedrivit ett intensivt arbete med upphandlingen av de försäkringsbolag som ska få förvalta tjänstepensionen ITP från och med den 1 oktober 2018 och fram till den sista september 2023.

Upphandlingen är den fjärde i ordningen som Collectum genomför utan eget vinstintresse och på uppdrag av kollektivavtalsparterna Svenskt Näringsliv och PTK. Målet med upphandlingen är att välja ut de försäkringsprodukter som förväntas ge ITP-spararna högsta möjliga pension, med bibehållna låga avgifter, i finansiellt stabila försäkringsbolag.

Under hösten gick offertunderlag ut till försäkringsbolag som anmält intresse att delta i upphandlingen. I november påbörjades ett komplext analys- och värderingsarbete av de offerter som inkommit. Analysarbetet fortsatte under början av 2018, för att under första kvartalet resultera i skrivna avtal med utvalda försäkringsbolag.

### UPPHANDLINGAR GER HÅLLBARA PENSIONER

Upphandlingarna inom tjänstepensionen ITP är en effektiv marknadslösning som har skapat konkurrens och avgiftspress i en bransch som ogärna sänker priserna. Sedan Collectum började upphandla tjänstepensionsförvaltare har fondavgifterna pressats med i genomsnitt 72 procent.

## COLLECTUMS UPPHANDLINGAR

Collectum har, på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK, vid tre tillfällen tidigare upphandlat de banker och försäkringsbolag som får förvalta tjänstepensionen ITP - 2007, 2010 och 2013. Upphandlingar har inneburit mer än halverade avgifter för pensionspararna.

Utöver lägre avgifter har upphandlingarna dessutom bidragit till ett överskådligt utbud av fonder att välja mellan, en prispressad flytträtt och en trygg lösning i form av ett bra ickevalsalternativ även för den pensionsparare som inte vill vara aktiv.

För arbetsgivarna har upphandlingarna inneburit att avsevärt mer av de pengar som de betalar i tjänstepension går till deras anställdas framtida pension, i stället för till avgifter till pensionsförvaltarna.

Den fjärde upphandlingen pågår under 2017 och 2018 och träder i kraft den 1 oktober 2018.



Avgifternas storlek har stor betydelse för den framtida pensionen. De lägre avgifterna ger en tjänsteman som sparar i upphandlade fonder inom ITP-systemet betydligt högre pensionskapital och mer utbetald pension varje månad som pensionär, än om han eller hon hade sparat i samma fonder på den öppna marknaden.

Upphandlingarna bidrar på så sätt till ökad ekonomisk trygghet för såväl individer som för hela samhället.

## OMFATTANDE UTVÄRDERINGSMODELL

Denna upphandling utgår liksom de tidigare från en på förhand definierad utvärderingsmodell där analyser, viktningar och värderingsmetoder var beslutade innan offertförfrågan skickades ut till försäkringsbolagen.

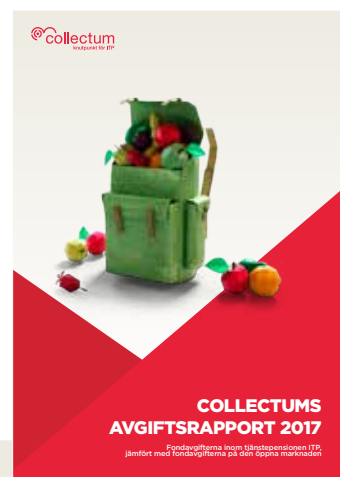
Inför upphandlingen utvecklades en prognosmodell som beräknar produkternas olika resultat i en stor mängd alternativa finansiella framtidsscenarier över en ITP-försäkrads alla åldrar. En mer omfattande utvärderingsmodell jämfört med tidigare har använts, för att ge en mer omfattande och därmed ännu mer rättvis utvärdering av de offererade försäkringsprodukterna.

## FLERA PARAMETRAR I UTVÄRDERINGEN

Förutsättningarna denna gång var att förmedlingsavtal ska slutas med tre till fem försäkringsbolag inom traditionell försäkring och fem fondförsäkringsbolag.

I upphandlingen värderas olika försäkringstekniska faktorer för att få en komplett bild av försäkringen och hur utfallet blir för ITP-spararen. Exempelvis värderas både försäkringsbolagets förmåga att skapa tillväxt i pensionskapitalet fram till pensioneringen, och förmågan att hantera utbetalningarna efter pensioneringen.

En hög avgift gröper ur pensionskapitalet på sikt. Beräkningar som Collectum tog fram under 2017 visade att den som betalar 2 procent i årlig fondavgift för förvaltningen av ett pensionskapital på 100 000 kronor förlorar nästan 70 000 kronor under en tjuugoårsperiod, jämfört med den dyraste entrélösningen inom tjänstepensionen ITP.



I juni gav vi ut Collectums avgiftsrapport, som visade att upphandlingarna har inneburit halverade avgifter på pensionsfonder inom ITP-systemet jämfört med samma fonder på den öppna marknaden.



# HÅLLBARA PENSIONSVAL

För första gången finns hållbarhet med som en del i den upphandling av förvaltare till ITP-planen som Collectum har påbörjat under 2017. En branschstandard för bedömning och jämförelse av hållbarhet saknas dock fortfarande.

Analys och jämförelser av placeringar utifrån ett hållbarhetsperspektiv är numera återkommande i finansbranschen. Resultaten är däremot ofta svårtolkade för en vanlig konsument, eftersom jämförelsekriterierna kan skilja sig åt. Collectum välkomnar fortsatt en gemensam standard för branschen.

## KRAV I UPPHANDLINGEN

Allt fler tycker att det känns viktigt att ta hänsyn till hållbarhet vid val av placering för sitt sparande, visar flera undersökningar. Fortfarande är det dock ofta svårt att veta vilka hänsyn som är viktigast när det gäller hållbarhetsfrågor, eller i vilken mån ens val verkligen gör någon skillnad ur ett hållbarhetsperspektiv.

För att bidra till möjligheten för ITP-spararna att göra medvetna och informerade val för sin tjänstepension även när det kommer till hållbarhet har arbetsmarknadens parter beslutat att hållbarhet ska finnas med som ett kriterium i upphandlingen som träder i kraft 2018.

## FRÅGOR KRING HÅLLBARHET

Offertunderlaget innehöll frågor för de offererande försäkringsbolagen att svara på kring det hållbarhetsarbete de bedriver. Frågorna rörde exempelvis vilka principer bolaget följer när det gäller investering av pensionskapital, vilka initiativ och riktlinjer bolaget anslutit sig till, hur deras process för att undvika oseriösa fondaktörer ser ut och hur de informerar kring hållbarhet. De upphandlade bolagens svar kommer att göras tillgängliga på Collectums webbplats när de nya försäkringsbolagen blir valbara. Svaren kommer att ge en beskrivning av hur bolagen arbetar med hållbara investeringar samt styrning och uppföljning av hållbarhet.

Någon värdering av försäkringsbolagens hållbarhetsarbete görs inte i upphandlingen, eftersom det ännu inte finns en vedertagen standard för detta.

## KVALITET OCH LÅNGSIKTIGHET

I upphandlingen ställs sedan tidigare krav på att offererande försäkringsbolag ska ha kollektivavtal. Det ställs även krav på låga avgifter och hög historisk avkastning och flera andra parametrar som säkrar kvalitet och långsiktighet i förvaltningen av tjänstepensionen ITP.



# EFFEKTIV ADMINISTRATION

Att arbetsgivarna rapporterar in rätt uppgifter till Collectum om anställningar och löner är en skyldighet och en grund för att tjänstemännen ska få rätt pension. Att rapporteringen är enkel och intuitiv är i sin tur en förutsättning för att arbetsgivarna ska kunna uppfylla sitt ansvar.

Under de senaste åren har vi därför arbetat med flera förbättringar i vårt internetkontor, där arbetsgivarna sköter rapporteringen till Collectum. Från att ett stort ansvar har vilat på arbetsgivarna att känna till regelverk och själva veta att de rapporterat korrekt, har vi under senare år byggt in kontroller och förenklat tjänsterna så att det ska bli svårare att göra fel.

Vi ser fortsatt förbättringspotential i internetkontoret, och ett stort värde i de förbättringar som gjorts. Därför har fokus i vårt förbättringsarbete även i år varit företagskunderna.

## MINSKAT ANTAL FEL OCH FÄRRE ÄRENDEN

Under 2017 har våra insatser bland annat koncentrerats till att förbättra hanteringen av felaktiga filer med försäkringsändringar som skickas in från företag till internetkontoret. Denna förbättrade hantering ledde till 2 000 färre ärenden för kundservice att hantera.

Vi har under året också förbättrat flödet för företagskunder som ska rapportera in nyanställda. Arbetet resulterade i att antalet fel som kunderna gör minskat. Det, tillsammans med en översyn av interna rutiner, ledde i sin tur till att antalet manuella ärenden hos kundservice kunde minska från 68 000 till 48 000 för året.

Det arbete som påbörjades under 2016 med att tydliggöra för administratörerna på företagen om rapportering som saknas har fortsatt under 2017, och vi ser att det har lett till färre initiala fel och till fler korrigeringar av tidigare fel.

Även den uppsökande verksamheten, där vi kontaktar företag som vi ser inte rapporterar löpande, har fortsatt under 2017 med gott resultat.

I de fall ett företag inte rapporterat in ändringar för den senaste månaden fakturerar Collectum företaget premier och fördelar dem till den försäkrade tjänstemannen baserat på de senast inrapporterade uppgifterna.

För att följa upp effekten av de insatser vi gör när det gäller bland annat förbättrade tjänster i internetkontoret, förenkling för nya företag, den uppsökande verksamheten och våra utbildningar, började vi under 2017 att mäta andelen försäkrade tjänstemän med ITP 1 för vilka lön rapporteras löpande. Detta för att se om de åtgärder vi gör för att underlätta rapporteringen har verkan. För nyckeltalet tittar vi på senast inrapporterad lön. Vi uppnådde målet på 92 procent, och har höjt målet för 2018 till 94 procent.





## I FOKUS UNDER 2018

Förbättringsarbetet i internetkontorstjänsterna kommer att fortsätta även under kommande år med målet att det ska vara lätt att göra rätt och att våra kundföretag ska uppleva att de har effektiva verktyg för inrapportering.

Vi kommer då särskilt att rikta in oss på stöd till kundföretag som precis tecknat pensioneringsavtal med Collectum och ska komma igång med rapporteringen till oss. Vi kommer att arbeta såväl med uppsökande verksamhet via telefon, som med samverkan med arbetsgivarförbunden.

Under kommande år kommer vi också att förbättra vår information till administratörerna på företagen genom riktade utskick. Vi ska även se över hur vi kan utöka samarbetet kring utbildningar för företagen med andra relevanta branschaktörer.

Våra kostnadsfria informationsträffar för administratörer på företagen, ”TTP – rätt och lätt”, och våra webbseminarier är populära, och dem kommer vi att fortsätta med.

Vår strävan framöver är en ökad grad av självservice för både företag och tjänstemän, med ökad digitalisering i både extern och intern hantering.

Ett stort arbete med att avveckla respektive slå ihop vissa tekniska system för att möjliggöra bättre tjänster för tjänstemännen har pågått under året. Det är ett arbete med många beroenden och stora säkerhetskrav. Detta arbete beräknas vara färdigt till årsskiftet 2019/2020.

<b>Nyckeltal</b>	<b>MÅL 2017</b>	<b>UTFALL 2017</b>	<b>MÅL 2018</b>
Andel försäkrade tjänstemän för vilka lön rapporteras löpande	92 %	92,1 %	94 %



# GOD KUND- KOMMUNIKATION

Collectums kunder är i första hand de privatanställda tjänstemännen och företagen som är deras arbetsgivare. En väl utvecklad kundkommunikation, med god tillgänglighet i alla kanaler, begriplighet och hög servicenivå är centralt för att nå vår vision om att göra tjänstepension enkelt för arbetsgivare och deras anställda.

Vi har under de senaste åren arbetat intensivt med att se över våra servicenivåer och vårt kundperspektiv. Arbetet fortgår och vi kommer framöver att fortsätta jobba på att förbättra och förenkla informationen till kunderna. Det gör vi genom ett ständigt internt utvecklingsarbete och genom kontinuerliga mätningar.

## RIKTLINJER FÖR SERVICE

Till Collectums kundservice ringer varje dag i genomsnitt mellan 250 och 400 företagskunder och runt 170 privatpersoner. De ska alla bli bemötta på ett professionellt sätt och få bästa möjliga hjälp. För att säkerställa det har vi serviceriktlinjer som alla kundservicemedarbetare har utbildats i. Genom stickprover mäter vi hur väl vi lever upp till riktlinjerna. I de ingår bland annat att 70 procent av samtalen ska besvaras inom 1 minut (företag) respektive inom 3 minuter (tjänstemän). Dessa mål uppfylls i dagsläget.

Även handläggningens kvalitet mäts genom stickprover, där vi säkerställer att vi hanterar ärenden inom rimlig tid och att vi följer rådande regelverk och överenskomna rutiner.

I den kundnöjdhetsundersökning som genomfördes 2016 fick bemötandet från kundservice mycket fint betyg: 89 från företagen respektive 78 från tjänstemännen på en skala där ett resultat över 80 bedöms som utmärkt. Vi genomför kundnöjdhetsundersökningen bland både privatkunder och företagskunder vartannat år. Undersökningen genomfördes inte 2017.

## KARTLÄGGNING AV TELEFONIN

Under 2017 lät vi däremot en extern part analysera vår telefonkundtjänst. Syftet var främst att få förslag på hur telefonkundtjänsten kan optimeras för att säkerställa både hög kvalitet och effektivitet. Analysen visade att dagens servicemål för telefonkundtjänsten uppfylls och att kompetensen hos personalen är hög. Den visade också att det finns en god kännedom om övergripande mål bland chefer och medarbetare. Utvecklingsområden och åtgärdsförslag som identifierades var bland annat att se över och finjustera målen för servicenivån, exempelvis utifrån tid i månaden och tid på dagen, att åstadkomma en större enhetlighet i arbetssätt och processer samt att förbättra interna tekniska stödfunktioner. Förslagen kommer Collectums kundserviceenhet att arbeta vidare med under 2018.

Även det arbete vi redan gör med individuell återkoppling genom intern telefoncoaching som utförs av ett antal utbildade medarbetare kommer att fortsätta framöver.

## DIGITALA KANALER OCH TRYCKT INFORMATION

Våra kunder har också kontakt med oss via en rad andra kanaler, som vårt internetkontor för företag, Mina sidor där tjänstemännen gör sina val, collectum.se, årsbeskedet i det röda kuvertet och nyhetsmejl till administratörerna hos arbetsgivarna. Under våren lanserade vi en ny



Sajten [pratapension.se](http://pratapension.se) lanserades under 2017, i samband med att det röda kuvertet med årsbeskedet skickades ut.

På sajten hjälper vi besökarna att förstå hur olika val påverkar pensionen.



## Vår pensionsexpert tar del i debatten

Vår pensionsexpert Tomas Carlsson har gedigen erfarenhet från försäkringsbranschen, och har etablerat sig som en av de pensionsexperter medierna gärna vänder sig till i pensionsfrågor. Ett av hans mantran är att pension är enklare än vad många tror.

– Pension behöver inte vara så krångligt som många tror. Man kommer långt med att se över sin pension vid ett par tillfällen i livet, säger Tomas Carlsson.

I sin blogg på pratapension.se skriver han på ett tillgängligt sätt för en intresserad allmänhet om hur olika val i livet påverkar pensionen.

Både med sajten pratapension.se och genom att delta i debatten vill Collectum sprida kunskap om hur viktig tjänstepensionen är för den framtida pensionen och verka för att stärka bilden av tjänstepensionen ITP som en enkel och kostnadseffektiv tjänstepensionslösning.

sajt, pratapension.se, som på ett lättillgängligt sätt tipsar om vad som påverkar pensionen och vad som är bra att tänka på. På sajten finns också pensionsexpertens blogg.

Kunderna kommer också i kontakt med oss via tryckt information i form av brev och trycksaker.

## ÅRSBESKED TILL 1,9 MILJONER TJÄNSTEMÄN

Varje år skickar vi ett årsbesked till alla som har eller har haft tjänstepensionen ITP. Beskedet visar värdet på tjänstepensionen ITP samt en prognos över hur stor den kommer att vara när personen i fråga går i pension. Årsbeskedet är vår största kommunikationsaktivitet riktad till tjänstemännen. Beskedet som avsåg 2017 gick ut till 1,9 miljoner ITP-sparare.<sup>1</sup> Fler än åtta av tio, 84 procent, av mottagarna uppger att beskedet är ganska eller mycket lätt att förstå.

Beskedet som avsåg 2017 var det tredje vi skickade ut digitalt till alla som valt att få beskedet i den digitala brevlådan Kivra istället för på papper. Denna gång var det 31 procent av mottagarna som valde att få beskedet digitalt, jämfört med 20 procent året innan.

## KLAGOMÅL

Collectums klagomålsgrupp behandlar klagomål från tjänstemän och arbetsgivare.

Under 2017 behandlades två klagomål i klagomålsgruppen. Om missnöjet skulle kvarstå efter att ärendet behandlats av klagomålsgruppen kan den klagande kontakta Allmänna reklamationsnämnden.

Nyckeltal	2015	2016	2017	MÅL 2018
<b>Nöjd kund-index arbetsgivare</b> (görs vartannat år)	-	75	-	75
<b>Nöjd kund-index tjänstemän</b> (görs vartannat år)	-	62	-	65
<b>Årsbeskedet: sett-öppnat-läst</b> <sup>2</sup>	78-61-48 %	81-64-54 %	80-61-48 %	85-65-55 %
<b>Uppnådda kundservice-löften</b> (avser korrekt faktura, tillgänglighet i telefon samt svar på brev/e-post inom utsatt tid)	- <sup>3</sup>	85,9 %	86,1 %	86 %
<b>Uppnådda IT-löften</b> (avser tillgänglighet i internetkontoret respektive Mina sidor samt fakturaleverans enligt tidplan)	99,8 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %

<sup>1</sup> Inkluderar även fribrevshavare, alltså personer som har ITP-pension från en tidigare anställning, men som inte längre tjänar in till tjänstepensionen ITP.

<sup>2</sup> Siffrorna avser det postala utskicket och årtalen är det år värdena i beskedet avser, inte det år beskedet skickas ut (som är året efter).

<sup>3</sup> Före 2016 mättes endast tillgänglighet per telefon, vilket gör att siffrorna inte blir jämförbara.



# STÄNDIG KOMPETENSUTVECKLING

För att attrahera och behålla rätt kompetenser och för att nå uppsatta verksamhetsmål bedriver Collectum ett strukturerat arbete kring kompetensförsörjning, utvecklingsplaner, företagskultur och ledarskapsutveckling.

För att kunna utföra ett arbete på ett effektivt sätt krävs rätt förutsättningar. Det handlar bland annat om att varje medarbetares kompetens tas tillvara på rätt sätt, att var och en får de befogenheter och det ansvar de behöver och att det finns goda möjligheter till samarbete. Att individen känner ett engagemang för sitt arbete och har möjligheter att utvecklas är också avgörande.

Vi arbetar strukturerat med kompetensförsörjning genom en modell som handlar om att översätta målen i Collectums affärsplan och enheternas verksamhetsplaner till kompetensbehov. Varje medarbetare har en individuell utvecklingsplan där kompetensnivå och kompetensbehov dokumenteras. Det följs sedan upp löpande under året med den närmsta chefen.

Ett tydligt ledarskap är viktigt för att både individer och verksamheten ska fungera bra och utvecklas. Collectum arbetar med ledarskapsutveckling, både i form av individuella utvecklingsplaner och coachning men också genom gemensamma utvecklingsinsatser. Vi arbetar också med stöttning till cheferna genom ett ledarforum varje kvartal där erfarenhetsutbyte är ett viktigt inslag.

## AKTIVITETER UNDER 2017

Under året tog Collectum fram ett verktyg för att tydliggöra individuella mål och för att följa upp både arbetsmål och kompetensmål. Allt är nu samlat på ett ställe, Kompetensportalen, inför de löpande medarbetarsamtalen och det årliga utvecklingssamtalet, och blir därmed enkelt att följa upp och arbeta med löpande under året. Arbetet med portalen kommer att fortsätta, och vissa delar kommer att utvecklas ytterligare, bland annat en digital kurskatalog för interna utbildningar.

Vi har erbjudit ett antal kundservicemedarbetare en fördjupad utbildning i tjänstepensionen ITP, med syfte att stärka vår roll som experter inom ITP. Utfallet var lyckat och utbildningen fortsätter under 2018. Målet är att samtliga kundservicemedarbetare ska genomgå utbildningen.

Vi har under 2017 fortsatt arbetet kring vår företagskultur som vi påbörjade under 2016. Läs mer om det under avsnittet En sund arbetsplats.

## FOKUSOMRÅDEN UNDER 2018

För det kommande året har vi framför allt tre områden i fokus:

- Bygga en tydlig, aktuell och digital kurskatalog, så att man som medarbetare lättare ska kunna ta ansvar för sin egen kompetensutveckling.
- Definiera strategiska kompetenser i en kompetensstrategi som stödjer affärsmålen, för att kartlägga vilka kompetenser vi behöver, nu och på sikt.
- Ta fram och implementera en ledarprofil som tydliggör vad som är viktiga förmågor för en ledare på Collectum, för att utifrån det bygga kompetensutvecklingsplaner och utvecklingsinsatser.

Vi kommer också att fortsätta vårt arbete med interna telefoncoacher för att ständigt utveckla och förbättra vårt kundbemötande.

## INTERNA STYRDOKUMENT

Det interna styrdokument kring kompetensutveckling som Collectum har är en policy för kompetensförsörjning. Därtill har Collectum en tydligt beskriven process för hur bolaget arbetar med att analysera, planera, utveckla och utvärdera kompetens samt för att löpande arbeta med individuella utvecklingsplaner.

Nyckeltal	2015	2016	2017	MÅL 2018
NMI, målstyrning och kompetens <sup>4</sup> (Nyckeltalet fanns inte före 2016)	-	84 %	86 %	81 %
Personalomsättning	6,0 %	14,4 %	13,0 %	7,5–13,0 %

<sup>4</sup> Ett av Collectums strategiska mål är att vi ska ha förmågor som är anpassade till våra mål, och en hög individuell produktivitet. Detta mäter vi årligen genom nyckeltalet nöjd medarbetarindex (NMI). Det är en sammanvägning av måluppfyllelse, kompetensförflyttning, kompetensgrad, ledarindex och hur medarbetarna upplever att förutsättningarna är för att prestera på Collectum. Under året har vi ändrat mätetalen för några av dessa områden, bland annat måluppfyllelse, kompetensförflyttning och kompetensgrad, och gjort vissa ändringar. Justeringen har föranlett att vi justerat ned målet för 2018 något jämfört med utfallet de senaste åren.

# GRUNDEN FÖR TRYGGA PENSIONER

För att vi ska kunna utföra vårt uppdrag på ett bra sätt krävs att ett antal grundförutsättningar finns på plats. Det handlar exempelvis om att vi behöver följa lagar och regler inom vårt verksamhetsområde och att vi ska ha en kontrollerad kostnadsutveckling. Vi måste också vara en ansvarstagande arbetsgivare för att attrahera rätt kompetenser och för att vara en bra arbetsplats för våra medarbetare. Detta är grundstenar som alla är viktiga för att vi ska kunna arbeta effektivt och skapa värde för både arbetsgivarna och deras tjänstemän.



## EN SUND ARBETSPLATS

Collectum vill vara en arbetsplats där medarbetarna får utrymme att ta eget ansvar och möjlighet att utveckla sin kompetens. Det tror vi skapar engagemang och motivation. För att man ska trivas på jobbet krävs också ett bra samarbetsklimat och ett tydligt ledarskap.

För att vara en långsiktig och attraktiv arbetsgivare bedriver Collectum ett aktivt arbete kring arbetsmiljö, hälsa och likabehandling. Samtliga ämnen tas upp i den månadsvisa dialogen mellan medarbetare och chef, där medarbetaren får värdera sin egen upplevelse av varje område.

### HUR LEVER VI VÄRDERINGARNA?

Arbetsmiljön är nära sammankopplad med kulturen på en arbetsplats. En stark och tydlig företagskultur är avgörande inte bara för att nå våra mål. Det skapar också en ökad motivation och trivsel, bättre relationer och samarbeten, ökad kundnöjdhet och medarbetarlojalitet.

Projektet Kulturvalet startades under 2017 som ett initiativ för att tydliggöra och stärka den kultur vi vill ska genomsyra Collectum. Under året har samtliga medarbetare involverats i samtal där vi konkretiserat vad våra värderingar innebär för oss i praktiken. Hur lever vi våra värderingar och hur syns de i våra beteenden?

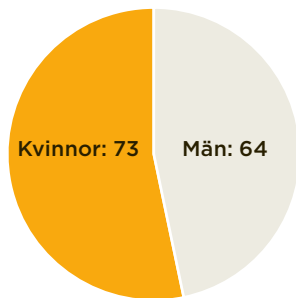
Projektet har innefattat flera delar, bland annat de här:

- Ett ledarskapsprogram med fokus på beteenden och hur man för ut värderingarna i organisationen och arbetar kontinuerligt med kulturen i vardagen.
- En genomlysning och förbättring av processer och strukturer som vi sett inte stöder våra värderingar.
- Justering av lönekriterierna, så att de utgår från våra värderingar.
- Infogning av värderingarna i målsamtalen mellan medarbetare och chef, som innebär gemensam reflektion kring hur man lever värderingarna.

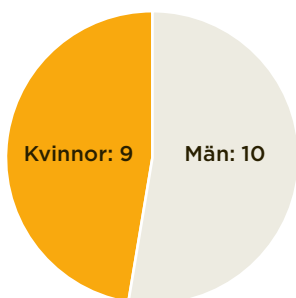
### Collectums värdeord

- Ansvarstagande
- Engagemang
- Samarbete

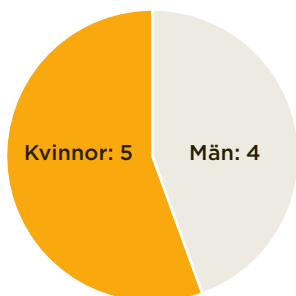
## KÖNSFÖRDELNING



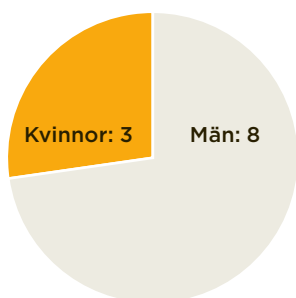
**MEDARBETARE**  
Totalt: 137



**CHEFER**  
Totalt: 19



**LEDNING**  
Totalt: 9



**STYRELSE**  
Totalt: 11

Kulturvalet har under året drivits i projektform men kommer framöver att bli en långsiktig del i det löpande arbetet på enhets- och gruppnivå. Mellan mätningen i april och december 2017 kan vi se att medarbetarnas upplevelse av hur väl vi lever värderingarna har ökat från 4,35 i april till 4,52 i värderingsindex (6-gradig skala).

## EFFEKTIV VERKSAMHET

Under 2017 påbörjade Collectum också ett arbete som syftar till att effektivisera vår verksamhet på olika sätt, med målet att bli en ännu bättre arbetsplats att arbeta på. I effektiviseringen ingår en rad olika åtgärder, däribland att se över arbetssätt och styrning, att organisera om vissa enheter för att öka leveransförmågan och att framöver flytta till nya lokaler som ska stödja våra arbetssätt.

Under hösten 2017 påbörjades en nulägesanalys med kartläggning och intervjuer med ett trettiotal medarbetare och chefer kring våra arbetssätt. Analysen har omfattat sex områden:

- Kompetenser och färdigheter – vad behöver vi vara duktiga på?
- Kultur och värderingar – hur ser vi på och agerar gentemot våra medarbetare, kunder och andra intressenter?
- Arbetssätt och processer – hur utför vi vårt löpande arbete?
- Struktur – hur är vår organisation och våra befattningar utformade?
- Ledningsstil och ledningskommunikation – hur kommunicerar och agerar våra ledare?
- Styrning – vilken modell hjälper organisationen att nå målen?

De åtgärdsförslag som analysen har genererat ska under 2018 utvecklas, prioriteras och beslutas av ledningsgruppen och därefter genomföras under hela året.

## AKTIVT ARBETE KRING SJUKFRÅNVARO

Collectum har en högre sjukfrånvaro än vi önskar. Vi arbetar på olika sätt aktivt för att sänka sjuktalen, bland annat genom att stärka chefernas kompetens kring hälsofrågor. En kontinuerlig dialog mellan chef och medarbetare kring hälsa ser vi är viktigt. Trots aktivt arbete med att försöka minska sjukfrånvaron genom att tydligare följa upp korttidsfrånvaron har den inte sjunkit under 2017. Vi ser därför att ytterligare åtgärder krävs. Under det kommande året kommer vi att ta fram en plan för hur sjukfrånvaron kan sänkas.

Collectum erbjuder medarbetarna motionsbidrag och möjlighet till träning under arbetstid en timme per vecka. Massage går att boka in på arbetsplatsen. Medarbetarna erbjuds också hälsoundersökning vart femte år från 25 års ålder.

## ARBETSMILJÖOMBUD OCH HÄLSORÅD

Hälsorådet är ett samrådsorgan mellan Collectums arbetsmiljöombud och representanter för arbetsgivaren, där syftet är att bidra till ett utvecklat arbetsmiljöarbete och en god arbetsmiljö. Hälsorådet består av vd, HR-chef, kundservicechef, IT-chef och arbetsmiljöombuden.

Om förändringar sker i verksamheten ska en bedömning av risker för olycksfall och ohälsa göras. Den fysiska arbetsmiljön följs upp kvartalsvis genom arbetsmiljöronder i lokalerna, där Collectums arbetsmiljöombud deltar. Brister dokumenteras och arbetet följs upp vid hälsorådets årliga huvudmöte.

## STÖD AV EXPERTKOMPETENS

Collectum samarbetar med en ergonom som regelbundet kommer till oss. Vid längre sjukskrivningar startar vi alltid ett rehabiliteringsarbete tillsammans med extern expertis. Vi har också ett serviceavtal med externa parter avseende hantering av eventuella alkohol- och drogrelaterade problem, för att garantera rätt stöd av expertiskompetens.



## MÅNGFALD GER EN BÄTTRE ARBETSPLATS

En mångfald av kunskaper, erfarenheter och bakgrunder ger fler perspektiv på olika frågor och gör oss till ett bättre företag, och är något vi tar hänsyn till vid rekrytering. Jämställdhet är en grundförutsättning för en sund arbetsplats. Vi kartlägger löner för att säkerställa att det inte finns några osakliga löneskillnader.

Collectum accepterar inte någon form av diskriminering på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning, funktionshinder eller ålder.

## ENKÄT OM LIKABEHANDLING OCH KRÄNKNINGAR

I slutet av året föranledde det så kallade #metoo-upproret att Collectum initierade en enkät kring likabehandling, för att undersöka förekomsten av kränkningar och diskriminering på arbetsplatsen, och om medarbetarna känner till hur de går tillväga om de upplever kränkande beteende. Enkäten gav signaler om att kränkande behandling förekommit, men ingen formell anmälan om kränkning eller diskriminering har gjorts under året.

Vi kommer under 2018 därför att föra en dialog kring kränkningar och trakasserier i mindre grupper samt utbilda chefer i vad kränkningar kan vara och hur man hanterar en situation där någon upplever sig kränkt eller trakasserad. Enkäten kring kränkande beteenden kommer också att bli återkommande.

## SAMVERKAN

Collectum förhandlade tillsammans med de lokala fackliga parterna fram ett samverkansavtal under 2016. Syftet var att skapa en tydligare struktur för hur samverkan ska fungera, att fånga frågorna tidigare och "närmare verksamheten" samt att skapa bättre förutsättningar för en kontinuerlig dialog. Parterna har tillsammans konstaterat att de intentioner som fanns med samverkansavtalet har infriats och att samarbetet fungerat ännu bättre under 2017.

## INTERNA UNDERSÖKNINGAR

Vi genomför en internkommunikationsenkät vartannat år för att följa hur medarbetarna upplever att kommunikationen fungerar med chef, ledning och kollegor, och exempelvis hur stort engagemang man känner för sitt arbete. Resultatet från 2016 visade på ett bättre resultat än för jämförda bolag på åtta av tio indexområden. Enkäten genomfördes inte 2017.

Medarbetarnas upplevelse av sin närmaste chef mäter vi däremot varje år i ett chefsindex. Enkäten innefattar frågor om bland annat chefs förmåga att kommunicera fattade beslut, att skapa engagemang kring mål, att hantera konflikter, att vara en god ambassadör, förtroende för chefen och chefs engagemang i hur arbetsuppgifter löses. Svarsfrekvensen var 92 procent. Resultatet för 2017 var 4,08 (av 5), vilket var något lägre än 2016 (4,21), men fortfarande över benchmark.<sup>5</sup>

De policyer som styr Collectums arbete kring arbetsmiljö och hälsa är

- arbetsmiljöpolicy
- policy för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet
- policy mot kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier
- policy mot spel, alkohol, droger och tobak.

Nyckeltal	2015	2016	2017	Budgeterad nivå 2018
Antal medarbetare	146	139	137	147
Tillgänglighetsgrad (frisktal)	95,4 %	95,7 %	95,3 %	96,0 %
Internkommunikationsindex	-	3,93 <sup>6</sup>	-	N/A

<sup>5</sup> Benchmark är drygt 150 000 svar på samma enkätfrågor från drygt 120 privata företag. Siffran är från 2016 då uppgift för 2017 saknas.

<sup>6</sup> (Benchmark: 3,82)



# STABILA FINANSER

Collectums ambition är att erbjuda arbetsgivare och tjänstemän effektiv och enkel administration av tjänstepensionen ITP till en allt lägre kostnad.

Collectum drivs utan eget vinstsyfte. Den vinst vi skapar används för att bygga upp ett kapital över tid, med målsättningen att minska kostnaderna inom ITP-systemet samt att hela tiden utveckla och förbättra vårt erbjudande till arbetsgivare och tjänstemän, exempelvis i form av enkla och effektiva tjänster.

- **Premiebestämd försäkring är ITP 1 och ITPK.**
- **Förmånsbestämd försäkring är ITP 2.**
- **Risikförsäkring är sjukpension, premiebefrielseförsäkring, familjeskydd och tjänstegrupplivförsäkring (TGL).**

## OFÖRÄNDRAD AVGIFT SEDAN 2012

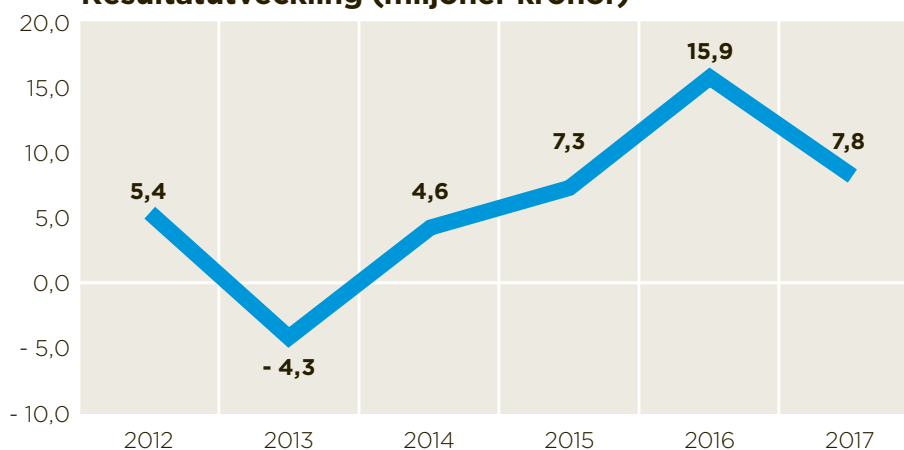
Collectums administrationsavgift finansierar verksamheten rörande premiebestämd försäkring och tas på den pensionspremie som arbetsgivarna betalar till sina tjänstemän. När det gäller förmånsbestämd försäkring och riskförsäkring fakturerar vi berörda försäkringsbolag den faktiska kostnaden.

En bekräftelse på att Collectums finanser är stabila är att administrationsavgiften har varit oförändrad sedan vi sänkte den från 1,5 till 0,8 procent (exklusive moms) 2012. Ambitionen är hålla avgiften så låg som möjligt, något som kräver att vi har en kostnadseffektiv verksamhet.

## INVESTERINGAR I IT-SYSTEM

Collectum har en stabil resultatutveckling över tid. Resultatet har under de senaste fem åren rört sig i intervallet minus 4 miljoner kronor till 16 miljoner kronor, för att 2017 uppgå till 7,8 miljoner kronor. De senaste åren har investeringar i IT bidragit till ökade kostnader. Investeringarna görs för att säkerställa en effektiv verksamhet och en utökad digitalisering, satsningar som kommer att fortsätta de närmsta åren. Ambitionen för kommande år är en fortsatt stabil resultatutveckling.

### Resultatutveckling (miljoner kronor)



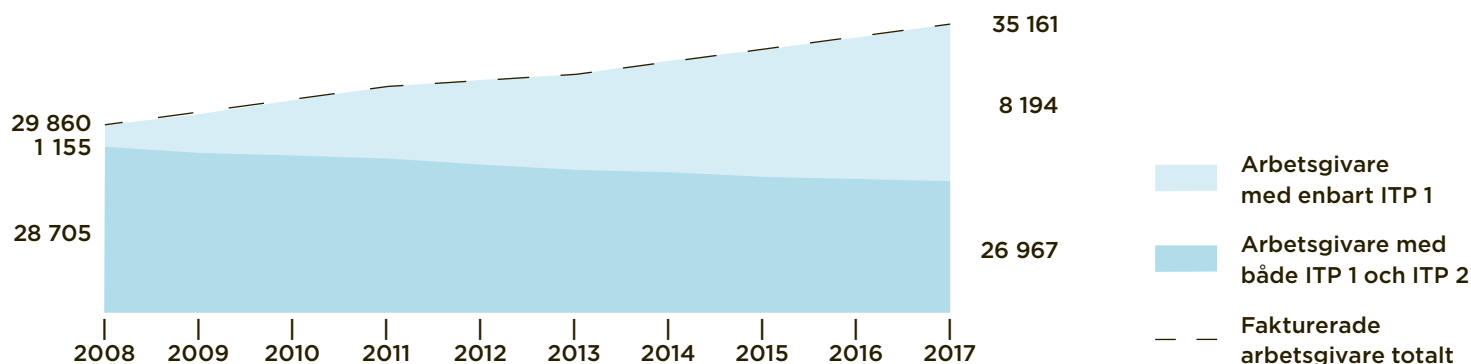
## FLER ITP-ANSLUTNA

Antalet företag som väljer att administrera sina tjänstepensioner inom ITP-planen har ökat från knappt 30 000 företag 2008 till drygt 35 000 företag 2017, vilket motsvarar en ökning med i genomsnitt nästan 600 företag per år.

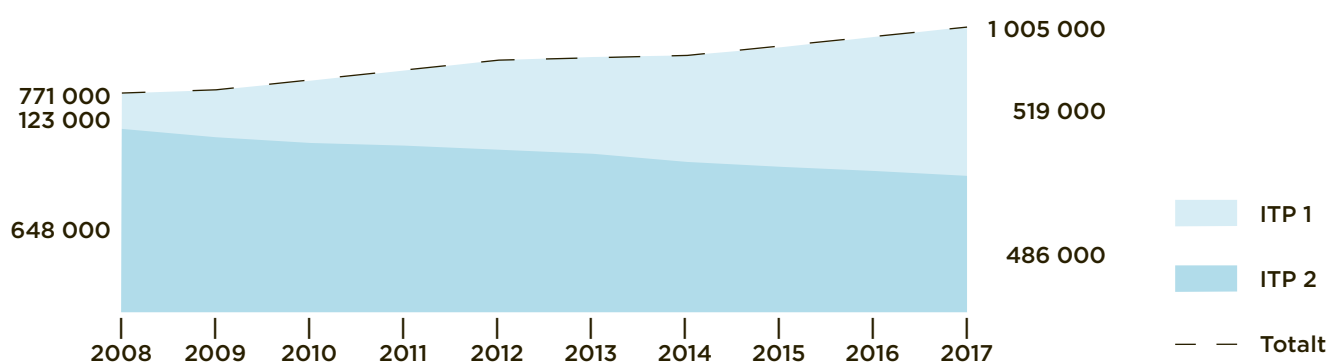
Antalet tjänstemän som omfattas av tjänstepensionen ITP och som är premiedragande, det vill säga har en aktiv anställning med ITP, har ökat med totalt runt 234 000 personer, från cirka 771 000 till knappt 1 005 000, under samma period. Det motsvarar en ökning med cirka 30 000 tjänstemän per år.

De här ökningarna bidrar till att vi kan fortsätta att utveckla våra tjänster för företag och tjänstemän, skapa kostnadseffektivitet och hålla låga avgifter. Vi ser det också som ett gott betyg åt Collectum som administratör av ITP-planen.

## Antal företag med ITP 2008-2017



## Antal premiedragande tjänstemän med ITP 2008-2017



## KOSTNAD PER FÖRSÄKRAD TJÄNSTEMAN

Ett mått på Collectums kostnadsutveckling över tid är kostnaden per försäkrad tjänsteman. Ett ökat antal tjänstemän tillsammans med en relativt oförändrad kostnadsnivå bidrog till en minskad kostnad per försäkrad tjänsteman fram till 2015. Därefter har kostnaden per försäkrad ökat som en följd av investeringar förknippade med regulatoriska förändringar och teknikutveckling. Målsättningen för 2018 är att kostnaden per försäkrad åter ska minska något.

Nyckeltal	2015	2016	2017	Budgeterad nivå/mål 2018
Årets resultat (miljoner kronor)	7,3	15,9	7,8	15,2
Antal tjänstemän (med aktiv anställning)	933 000	969 004	1 004 630	1 025 000
Antal fakturerade arbetsgivare	33 835	34 408	35 161	-
Fakturerade premier (miljarder kronor)	37,1	35,7	39,7	41,3
Kostnad per försäkrad tjänsteman (kronor)	233	236	246	242

Collectums administrationsavgift för premiebestämd försäkring är 0,8 procent (exklusive moms) på förmedlad premie.

2017 motsvarade det sammantagna avgiftsuttaget för samtliga försäkringsprodukter 0,65 procent av förmedlad premie.



# REGELEFTERLEVNAD OCH ETIK

De många omfattande och komplexa regelverk som finns inom pensionsområdet medför ett viktigt och löpande arbete med att bevaka och analysera lagar och regler för att säkerställa att vi lever upp till de krav som lagstiftaren ställer på en försäkringsförmedlare.

Vi arbetar också ständigt med att anpassa vår verksamhet utifrån ett regelverksperspektiv, så att tjänstemän och arbetsgivare ska känna sig trygga med tjänstepensionen ITP.

Collectum står under Finansinspektionens tillsyn och är registrerad försäkringsförmedlare hos Bolagsverket sedan 2009. Därmed är det vår skyldighet att anpassa oss till de olika lagar och regler som gäller för försäkringsförmedlare.

Vår verksamhet styrs för närvarande bland annat av lagen om försäkringsförmedling (2005:405) och Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling (FFFS 2005:11). Detta förändras dock den 1 oktober 2018 då den nya lagen om försäkringsdistribution (2018:1219) träder i kraft. Den nya lagen om försäkringsdistribution innebär bland annat nya och utökade krav på information till arbetsgivare och tjänstemän. Den nya lagen implementerar Europaparlamentet och rådets direktiv (EU) 2016/97, det så kallade försäkringsdistributionsdirektivet (IDD).

## KONTINUERLIG KONTROLL, RISKVÄRDERING OCH UPPFÖLJNING

Collectums compliancefunktion ansvarar för att löpande säkerställa att styrelse, vd och berörda medarbetare får information om nya eller ändrade regler och utbildning i nya regelverk. I ansvaret ingår även att bevaka och hantera intressekonflikter mellan Collectums intressenter.

Compliancefunktionen kontrollerar också kontinuerligt att verksamheten följer lagar, förordningar och god affärsetik. Funktionen utformar interna regler och följer upp efterlevnaden samt utvärderar åtgärder för att rätta till eventuella brister i regelefterlevnaden.

Dessutom identifierar, bedömer och informerar compliancefunktionen om risker med bristande regelefterlevnad, till exempel i samband med att företaget tar fram nya produkter och tjänster. Förutom att prioritera de största regelefterlevnadsriskerna värderar funktionen även de risker som är förknippade med den tillståndspliktiga verksamheten.

## FOKUSOMRÅDEN FÖR 2018

Ett arbete som har påbörjats under året är att analysera hur den kommande dataskyddsförordningen, som träder i kraft våren 2018, kommer att påverka vår verksamhet och vilka krav den kommer att ställa på oss. Detta arbete kommer fortsatt att vara ett fokusområde. Under nästa år kommer även implementeringen av den nya lagen om försäkringsdistribution att påbörjas. Penningtvätt och finansiering av terrorism är rättsområden som kommer att kräva arbetsinsatser framöver, eftersom regelverken kontinuerligt förändras.

## ETISKA RISKLINJER

De interna policyer och riktlinjer som Collectum har rörande etik är exempelvis en etikpolicy, en policy för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet samt en policy mot trakasserier och sexuella trakasserier.



# ANSVARSFULLA INKÖP

Vi strävar efter att agera så hållbart som möjligt i vår egen verksamhet. Under året som gick har vi uppfyllt det hållbarhetsmål vi hade vad gäller våra inköp. Genom att införa hållbarhetskrav på våra leverantörer har vi tagit ett viktigt steg i vårt hållbarhetsarbete.

En förutsättning för vårt hållbarhetsarbete är att vi tar ansvar för vilka produkter och tjänster vi köper in. I syfte att säkerställa att våra leverantörer följer internationella normer för ansvarsfullt företagande har vi under 2017 infört riktlinjer för hållbara inköp samt en uppförandekod för leverantörer.

Med riktlinjerna eftersträvar vi att de produkter och tjänster som vi använder inom vår verksamhet tillverkas respektive utförs under goda förhållanden för människa och miljö så att vi därigenom bidrar till ett hållbarare samhälle.

## KRAV PÅ LEVERANTÖRER I FÖRSTA LED

Produkter och tjänster som köps in ska tillhandahållas under förhållanden som är förenliga med FN:s Global Compact eller OECD:s riktlinjer för multinationella företag. Detta säkerställs genom att leverantören har godkänt och undertecknat Collectums uppförandekod eller en likvärdig kod. Uppförandekoden innefattar krav rörande

- diskriminering
- tvångsarbete
- anställningsvillkor
- löner och ersättning
- arbetstid och övertid
- föreningsfrihet
- barnarbete
- hälsa och säkerhet
- miljölagstiftning, miljömärkning och transporter.

Riktlinjerna gäller vid väsentliga inköp, vilket innebär

- produkter och tjänster som Collectum köper in stora kvantiteter av (där inköpskostnaden överstiger 100 000 kronor exklusive moms per tillfälle eller sett över ett år).
- produkter och tjänster som är starkt sammankopplade med Collectum och som därmed är av intresse ut ett varumärkesperspektiv.

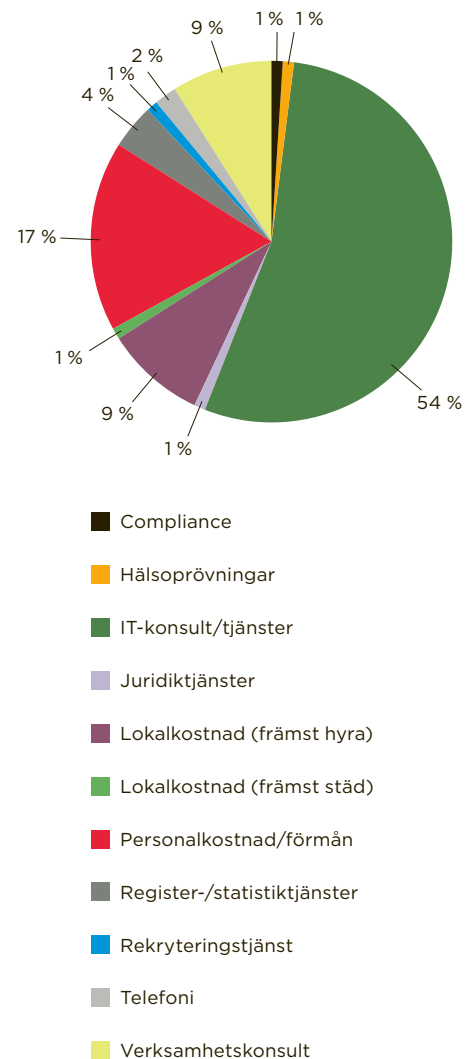
Kraven omfattar leverantörer i första led, alltså inte underleverantörer, och vi kommer att införa dem successivt, när nya avtal tecknas samt i takt med att de avtal vi har löper ut.

När det gäller försäkringsföretag regleras hållbarhetskrav istället i de administrationsavtal som upprättas i samband med upphandling av försäkringsprodukter.

## VÅRA INKÖP

Collectums inköpskostnader består i första hand av konsult- och produktionstjänster inom IT och lokalkostnader. Mer exakt fördelar sig kostnaderna enligt diagrammet till höger.

COLLECTUMS INKÖP



# ORGANISATION OCH STYRNING

Det är arbetsmarknadsparterna Svenskt Näringsliv och PTK som har kommit överens om ITP-planen. Collectum utför det uppdrag som parterna gemensamt enats om avseende administration av ITP-planen.



Collectum har under året blivit medlem i Global Compact och stödjer initiativets tio principer inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupktion.

Collectum AB ägs av Svenskt Näringsliv till 50 procent och PTK (tillsammans med ett antal PTK-förbund) till 50 procent. Det är ytterst de som bestämmer verksamhetens inriktning.

Parterna bestämmer genom särskilda nämnder hur ITP-planen och TGL-avtalet ska tolkas och tillämpas. Därutöver kan var och en av parterna ge Collectum särskilda uppdrag. Collectum har också rätt att utföra ytterligare uppdrag om det gagnar ITP-planen.

## COLLECTUMS STYRELSE OCH LEDNING

Collectum leds av bolagets styrelse som också utser Collectums vd. Styrelsens beslut verkställs av vd, som ansvarar för Collectums löpande verksamhet. Styrelsen och vd ansvarar för att bolaget sköter sina åtaganden enligt lagar och avtal. Vd ansvarar för att rapportera om Collectums verksamhet och resultat till styrelsen.

Presidiet är ett styrelseutskott och ska informeras om ITP-nämndsbeslut som är av väsentlig betydelse för Collectums verksamhet. Presidiet ansvarar för att bereda frågor inför beslut i styrelsen.

## ITP-NÄMNDEN OCH TGL-NÄMNDEN

Collectum ansvarar för administrationen av den partssammansatta ITP-nämnden respektive TGL-nämnden, med representanter från Svenskt Näringsliv och PTK. Nämnderna företräder kollektivavtalsparterna i frågor som rör tolkning och tillämpning av ITP-planen respektive TGL-avtalet. ITP-nämnden ansvarar också för upphandlingen av förvaltare av tjänstepensionen ITP samt fastställer kriterier för utvärderingen. TGL-nämnden prövar även frågor om kollektivavtalsgaranti.

ITP- och TGL-nämndens beslut kan överprövas av den partssammansatta Pensionsskiljenämnden.

## STYRNING AV HÅLLBARHETSARBETET

Hållbarhetsarbetet berör hela vår verksamhet. Det är viktigt för oss att vi bedriver vår verksamhet på ett ansvarsfullt och effektivt sätt, så att våra intressenter kan känna ett stort förtroende för oss.

Vd har det övergripande ansvaret för hållbarhetsfrågor, och rapporterar om arbetet till styrelsen.

Under 2017 arbetade vi framför allt med två målsättningar inom hållbarhetsområdet: dels att ställa hållbarhetskrav på våra leverantörer genom att införa riktlinjer för inköp, dels att ansöka om medlemskap i Global Compact. Mindre arbetsgrupper på Collectum har under året haft i uppdrag att arbeta med dessa frågor.

Ett annat arbete har handlat om förberedelser för den upphandling av förvaltare inom ITP-planen som Collectum slutför under 2018, på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK. I upphandlingen ska för första gången hållbarhetskriterier finnas med, och arbete med att ta fram kriterierna har pågått under 2017.

Hållbarhetsarbetet stöds av interna policyer och riktlinjer, såsom exempelvis:

- policy för klagomålshantering
- policy om penningtvätt
- policy för kontroll och styrning
- säkerhetspolicy
- etikpolicy
- policy för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet
- arbetsmiljöpolicy
- policy kring kompetensförsörjning
- policy mot trakasserier och sexuella trakasserier.



# RISKER OCH RISKHANTERING

Med en daglig verksamhet som är beroende av IT-system och manuell handläggning är det naturligt att operativa risker utgör vårt största riskområde. Därför bedriver Collectum ett strukturerat och kontinuerligt arbete med att se över våra processer och rutiner även ur ett riskhanteringsperspektiv.

Collectums riskkontrollfunktion är beslutad av styrelsen i enlighet med Finansinspektionens allmänna råd, och ska ge styrelse och vd en heltäckande bild av företagets risker, och föreslå nödvändiga åtgärder i processer och styrdokument.

Kontrollfunktionen sattes under 2017 och ska identifiera, analysera och värdera de risker som uppstår i anslutning till företagets verksamhet. Till kontrollfunktionen rapporterar sakkunniga rådgivare som utgör den så kallade riskkontrollgruppen. Företagets risker bedöms och värderas utifrån exponeringens möjliga påverkan på Collectums verksamhet samt sannolikheten för att det kan inträffa. Riskerna kategoriseras i strategiska risker, operativa risker, rapporteringsrisker och efterlevnadsrisker. Rapportering till vd sker varannan månad och till styrelsen årsvis.

## ANALYS OCH FORTLÖPANDE ARBETE

Collectum arbetar fortlöpande med att etablera nödvändiga rutiner och kontroller för att riskerna inte ska utgöra ett hot mot verksamheten. Vi har även integrerat riskarbetet i affärs- och verksamhetsplaneringen.

Vi ser fortsatt regelefterlevnad som ett riskområde mot bakgrund av ny lagstiftning som fortsätter att komma kring försäkringsdistribution och penningtvätt, och också med tanke på den nya dataskyddsförordningen. Vi arbetar därför löpande med analys och förebyggande åtgärder för att säkerställa att vi följer gällande och ny lagstiftning.

## FÖRSTÄRKT METODIK

Under 2017 har Collectum fortsatt att förstärka metodiken för riskarbetet. Det har lett till att såväl roller och ansvar som själva metodiken för beskrivning och värdering av risker har förtydligats. En specifik utbildning av personer med särskilt viktiga kompetenser (inom exempelvis säkerhetsfrågor, kundhantering, ekonomi, IT och juridik) kommer också att påbörjas under 2018. Sammantaget ger detta en god helhetssyn på våra risker och vår riskhantering, där företagets hela riskexponering beaktas.





# COLLECTUMS HISTORIA

Tjänstepensionens historia går hundra år tillbaka i tiden. Collectum är betydligt yngre. Ändå har vi hunnit med en hel del sedan vi bildades 2002. Ta en titt på vår och ITP-planens historia!

**1917** bildades Sveriges Privatanställdas Pensionskassa, mer känt som SPP. I den första pensionsplanen ingick ålders- och änkepension. Pensionsåldern var 62 år för män och 57 år för kvinnor. Pensionsplanen tillät inte några individuella variationer, och många arbetsgivare tyckte därför att det var för dyrt att ansluta sig.

**1925** kom en ny SPP-plan. Nu kunde företagen även teckna sjuk-, invalid- och barnpension.

**1960** kom ITP-planen till, då SAF (nuvarande Svenskt Näringsliv), SIF (nuvarande Unionen tillsammans med HTF) och SALF (nuvarande Ledarna) undertecknade avtalet om tilläggs pensionen ITP. ITP-planen skulle administreras av SPP.

I ITP-planen var pensionsåldern 60 år för kvinnor och 65 för män. Män började tjäna in ålderspension vid 25 års ålder, kvinnor vid 30.

**1967** ändrades inträdesåldern till 28 år för både män och kvinnor. Kvinnornas pensionsålder höjdes samtidigt till 62 år.

**1969** höjdes kvinnornas pensionsålder i ITP-planen igen, den här gången till 65 år.

**1977** kom parterna överens om ett nytt ITP-avtal. Möjligheterna att gå i pension före 65 år ökade. Den kompletterande ålderspensionen, ITPK, såg dagens ljus.

**1990** fick alla tjänstemän rätt att placera sin ITPK i ett annat försäkringsbolag än SPP.

**2001** sålde SPP dotterbolaget SPP Liv till Handelsbanken, och SPP bytte namn till Alecta.

Vid **årsskiftet 2002/2003** bildade Svenskt Näringsliv och PTK ett oberoende administrationsbolag för ITP-planen: Collectum AB. Collectum var dotterbolag till nybildade KAF Kollektivavtalsförsäkring, som övertagit all ITP-relaterad verksamhet från Förenade Liv, och som var försäkringsgivare för bland annat ITPK familjeskydd.

Verksamheten i Collectum och KAF Kollektivavtalsförsäkring sköttes av tjänstepensionsföretaget Alecta på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK.

**2005** avvecklades KAF. Collectum blev ett helägt dotterbolag till Alecta.

I juli **2005** blev Collectum ett självständigt bolag och delades fysiskt från Alecta och flyttade in i egna lokaler.

Den **1 januari 2006** övergick Collectum AB i Svenskt Näringslivs och PTK:s ägo.

Den **26 april 2006** undertecknade Svenskt Näringsliv och PTK ett nytt ITP-avtal, som började gälla i juli 2007. Den nya planen döptes till ITP 1 och omfattar tjänstemän födda 1979 och senare. Ålderspensionen i ITP 1 är premiebestämd, och tjänstemännen väljer själva hur hela ålderspensionen ska förvaltas.

Den tidigare planen döptes till ITP 2, och gäller för tjänstemän födda 1978 och tidigare. I ITP 2 är ålderspensionen förmånsbestämd.

Inför den nya planens införande genomförde Collectum en upphandling på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK för att välja ut de försäkringsbolag som skulle få förvalta tjänstemännens ITP- och ITPK-premier. Upphandlingen ledde till att försäkringsbolagens avgifter sänktes med i snitt 65 procent.

**2008** infördes flytträtt och det blev möjligt för tjänstemän med ITP att via Collectum flytta sitt intjänade ITP- eller ITPK-kapital till ett annat valbart försäkringsbolag.

**2010** genomförde Collectum en ny upphandling inom fondförsäkring på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK. Återigen pressades avgifterna, den här gången med 44 procent.

**2011** instiftade Collectum Tjänstepensionens dag, en årligen återkommande dag, den 27 september, då aktörer i pensionsbranschen uppmärksammar tjänstepensionen.

**2013** genomförde Collectum den tredje upphandlingen på uppdrag av våra ägare. Totalt har avgifterna i de tre upphandlingarna pressats med 72 procent.

**2017** gjorde Collectum sin första hållbarhetsredovisning.

**2018** genomför Collectum den fjärde upphandlingen av förvaltare till ITP-planen.

# GRI-INDEX

## GENERELLA UPPLYSNINGAR

## SIDA

## KOMMENTAR

### ORGANISATIONSPROFIL

102-1	Organisationens namn	Framsida	
102-2	Verksamhet, märken, produkter och tjänster	2	
102-3	Huvudkontorets lokalisering		Stadsgården 10, Stockholm
102-4	Länder där verksamheten bedrivs	6	Collectum bedriver verksamhet i Sverige
102-5	Ägarstruktur och företagsform	6, 7	
102-6	Marknader som organisationen är verksam på	6	
102-7	Organisationens storlek	2, 3, 25	Collectum har ett kontor.
102-8	Information om medarbetare och andra som arbetar för organisationen	22, 23	Vid utgången av 2017 var 136 av 137 medarbetare tillsvidareanställda (72 kvinnor och 64 män). En medarbetare var visstidsanställd. Samtliga medarbetare var vid utgången av året heltidsanställda.
102-9	Leverantörskedja	6, 7, 28	
102-10	Väsentliga förändringar gällande organisation och leverantörskedja		Inga väsentliga förändringar har skett under 2017.
102-11	Försiktighetsprincipen	14, 29	
102-12	Externa initiativ om hållbarhet som organisationen stödjer	2, 3, 4, 28	
102-13	Medlemskap i organisationer utöver medlemskap med koppling till hållbarhet		Collectum är medlem i Svenskt Näringsliv, Svenska Försäkringsföreningen och SIS (Swedish Standards Institute).

### STRATEGI

102-14	Uttalande från ledande beslutsfattare	4	
--------	---------------------------------------	---	--

### ETIK OCH INTEGRITET

102-16	Värderingar, principer och etiska riktlinjer	6, 23, 26	
--------	--	-----------	--

### STYRNING

102-18	Styrningsstruktur	28	
--------	-------------------	----	--

### INTRESSENTDIALOG

102-40	Lista över intressentgrupper	9	
102-41	Kollektivavtal		Samtliga Collectums anställda omfattas av kollektivavtal.
102-42	Identifiering och urval av intressenter	9	
102-43	Metoder för intressentdialog	9, 10, 15, 17, 18, 21, 22, 23	
102-44	Viktiga frågor som lyfts	10, 18	

GENERELLA UPPLYSNINGAR

SIDA

KOMMENTAR

**REDOVISNINGSPRAXIS**

102-45	Enheter som ingår i den finansiella redovisningen		Årsredovisning och hållbarhetsredovisning omfattar Collectum AB
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsning	9, 10	
102-47	Lista över väsentliga hållbarhetsfrågor	10, 32-33	
102-48	Förändringar av information lämnad i tidigare redovisning		Inga väsentliga justeringar
102-49	Förändringar i redovisningen avseende väsentliga frågor		Inga väsentliga justeringar
102-50	Redovisningsperiod	2	
102-51	Datum för publicering av senaste redovisningen		17 oktober 2017
102-52	Redovisningscykel	2	
102-53	Kontaktperson för redovisningen		Per Carlson per.carlson@collectum.se
102-54	Redovisning i enlighet med GRI Standarder	2	Redovisningen upprättad enligt GRI Standarder på Core-nivå.
102-55	GRI-index	31-33	
102-56	Extern granskning	2	Redovisningen genomgår inte extern granskning.

VÄSENTLIGA FRÅGOR, STYRNING OCH INDIKATORER

SIDA

KOMMENTAR

**EKONOMISKA STANDARDER**

**201: EKONOMISKT RESULTAT 2016** - Avgränsning inom och utanför Collectum, direkt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	6, 10, 11, 21, 24, 30	
201-1	Skapat och levererat ekonomiskt värde	24-25	Lönekostnader inklusive sociala avgifter: 113 836 Tkr Skatt: 0 kronor (Summan är en effekt av tidigare underskottsavdrag.)

**GRI 203: INDIREKT EKONOMISK PÅVERKAN 2016** - avgränsning utanför Collectum, indirekt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	6, 10, 18	
203-2	Betydande indirekt ekonomisk påverkan	6, 12	

**MILJÖSTANDARDER**

**GRI 308 & 414: LEVERANTÖRSBEDÖMNING 2016** - avgränsning utanför Collectum, indirekt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	9, 10, 14, 27	GRI:s indikatorer är inte tillämpliga för Collectum. En egen indikator ska tas fram senast 2019.
-------------	---------------------	---------------	--

**SOCIALA STANDARDER****GRI 403: HÄLSA OCH SÄKERHET I ARBETET 2016** - avgränsning inom Collectum, direkt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	10, 21-23	
403-1	Arbetstagarrepresentation i formella arbetsmiljökommittéer	22	
Egen indikator	Tillgänglighetsgrad (frisktal)	23	

**GRI 404: UTBILDNING OCH KOMPETENSUTVECKLING 2016** - avgränsning inom Collectum, direkt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	10, 19, 20	
Egen indikator	NMI, målstyrning och kompetens	20	
404-3	Andel anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av prestation och karriärutveckling	19	

**GRI 419: SOCIOEKONOMISK EFTERLEVNAD 2016** - avgränsning inom och utanför Collectum, direkt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	10, 21, 26	
419-1	Fall av bristande efterlevnad av socioekonomiska lagar och regler		Inga fall har förekommit under 2017.

**EGNA HÅLLBARHETSFRÅGOR****EFFEKTIV ADMINISTRATION** - avgränsning inom och utanför Collectum, direkt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	10, 15-16	
-------------	---------------------	-----------	--

**GOD KUNDKOMMUNIKATION OCH BEGRIPLIG INFORMATION** - avgränsning inom och utanför collectum, direkt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	10, 17-18	
Egen indikator	NKI tjänstemän	18	
Egen indikator	NKI arbetsgivare	18	

**TJÄNSTEMÄNNEN HAR MÖJLIGHET ATT GÖRA ETT HÅLLBART VAL** - avgränsning inom och utanför Collectum, indirekt påverkan

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	9, 10, 14	
-------------	---------------------	-----------	--

