



**COLLECTUMS
HÅLLBARHETS-
REDOVISNING 2018**

COLLECTUMS HÅLLBARHETS- REDOVISNING 2018

INNEHÅLL

| | |
|----|--|
| 3 | Året i korthet |
| 4 | Vd har ordet |
| 6 | En del av det svenska trygghetssystemet |
| 9 | Hållbarhet för Collectum |
| 10 | Våra viktigaste hållbarhetsfrågor |
| 10 | Mer pension för pengarna |
| 13 | Hållbara pensionsval |
| 14 | Effektiv administration |
| 16 | God kundkommunikation |
| 18 | Ständig kompetensutveckling |
| 20 | Grunden för trygga pensioner |
| 20 | En sund arbetsplats |
| 24 | Stabila finanser |
| 26 | Regelefterlevnad och etik |
| 27 | Ansvarsfulla inköp |
| 28 | Organisation och styrning |
| 29 | Risker och riskhantering |
| 30 | Collectums historia |
| 31 | GRI-index |

Om Collectums hållbarhetsredovisning

Det här är Collectums tredje 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 2018. Hållbarhetsredovisningen publiceras årligen. Denna redovisning är en del i vårt engagemang i FN-initiativet Global Compact, och Collectums Communication on Progress.

Collectum administrerar tjänstepensionen ITP för 2,4 miljoner privatanställda tjänstemän i Sverige. ITP har kommit till genom ett kollektivavtal 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 2018 omsatte Collectum 282 miljoner kronor. Vi förmedlade 44 miljarder kronor i premier mellan cirka 35 600 företag och tio försäkringsbolag.

ÅRET I KORTHET



Den 1 oktober blev de nyupphandlade försäkringsbolagen valbara för alla med tjänstepensionen ITP. En redan bra tjänstepension blev därmed ännu bättre, med lägre avgifter och bättre villkor. Den totala effekten av alla upphandlingarna inom ITP är ett 14 procent högre pensionskapital vid pension, jämfört med motsvarande sparande på den öppna marknaden.

När upphandlingen var avslutad släppte vi rapporten "Så mycket bättre tjänstepension. Effekten av fyra upphandlingar" tillsammans med kollektivavtalsparterna PTK och Svenskt Näringsliv. Rapporten visade hur tjänstepensionen ITP har förbättrats genom upphandlingarna, bland annat genom att fondavgifterna har pressats med hela 78 procent.

Arbetet mot vår vision att göra tjänstepension enkelt för arbetsgivare och anställda har under året bland annat visat sig i ett nytt och förenklat försäkringsbesked från Collectum. Beskedet skickar vi exempelvis varje gång en ITP-tjänsteman börjar eller slutar en anställning. Färre texter och färre separata bilagor gör beskedet enklare att ta till sig.

Det röda kuvertet med årsbesked om tjänstepensionen ITP gick ut till 1,9 miljoner tjänstemän. Av mottagarna valde 49 procent att få sitt besked till den digitala brevlådan Kivra.



Collectum belönades i oktober med priset Guldhanden för bästa intranät av SiteVision. I motiveringen lyftes bland annat att Collectum skapat ett modernt intranät som är ett effektivt arbetsverktyg där medarbetare kan mötas, samarbeta och hitta all information de behöver.

Den kundnöjdhetsundersökning vi genomförde i november visade ett mycket gott resultat för framför allt vår kundservice. Kunderna gav bemötandet betyget 86 på en skala där 80 eller mer bedöms som utmärkt.

COLLECTUM I KORTHET

144 medarbetare

35 591 kundföretag (varav 430 tillkom under året)

44 miljarder kronor i förmedlade ITP-premier

81 % har sett sitt årsbesked

2,4 miljoner försäkrade tjänstemän (varav 25 300 tillkom under året)

59 % har öppnat årsbeskedet

34 % av tjänstemännen har aktivt valt placering för sin ITP 1

49 % har läst årsbeskedet

67 % av tjänstemännen har aktivt valt placering för sin ITPK

85 % tyckte årsbeskedet var lätt att förstå

VD HAR ORDET

ÄNNU BÄTTRE TJÄNSTEPENSION



Under 2018 har vi på Collectum fokuserat på det som i många ögon är det viktigaste av våra uppdrag, nämligen att upphandla försäkringsprodukter till tjänstepensionen ITP. Det handlar om att på ITP-nämndens uppdrag ställa krav på och välja ut de försäkringsbolag som kan erbjuda de försäkringsprodukter som ger mest pension till ITP-tjänstemännen. Den 1 oktober blev de utvalda försäkringsbolagen valbara för tjänstemännen.

Detta är ett uppdrag vi är stolta över. Återigen innebar upphandlingen sänkta avgifter för ITP-spararna. Sammantaget har de fyra upphandlingarna vi genomfört sedan 2007 inneburit att fondavgifterna pressats med 78 procent. Upphandlingarna borgar för en mycket hög kvalitet på utbudet av försäkringar som tjänstemännen har att välja på. De kan vara trygga i att de har en tjänstepension i toppklass. Upphandlingarna har på ett konkret sätt lett till mer pension för tjänstemännen. På så vis bidrar vi tydligt till ökad ekonomisk trygghet.

STÖD GENOM RELEVANT INFORMATION

Ett annat av våra uppdrag handlar om att informera både arbetsgivare och tjänstemän om tjänstepensionen ITP. Vi arbetar kontinuerligt på att förbättra kommunikationen med våra kundgrupper i alla våra olika kanaler.

Det är glädjande att se att vår kundtjänst får mycket högt betyg i den kundundersökning som vi genomförde under hösten. Vi höjde oss ytterligare från ett redan högt resultat i den senaste undersökningen, som gjordes 2016. Särskilt högt betyg får vår kundservice när det gäller bemötande. Resultaten speglar en hög kompetens hos våra medarbetare och en stolthet över att ge bästa möjliga service.

ANVÄNDARVÄNLIGA TJÄNSTER

Vårt tredje uppdrag, och själva grunden till vår existens, är att administrera ITP-planen. Vi är knutpunkten mellan tjänstemännen, deras arbetsgivare och försäkringsbolagen som förvaltar pensionspengarna. Uppdraget ställer höga krav på oss att leva upp till lagar och regelverk. Under året har implementeringen av den nya dataskyddslagstiftningen varit i fokus såväl som arbete rörande den nya lagen om försäkringsdistribution.

Administrationsuppdraget tillsammans med vårt fjärde uppdrag, att vara valcentral, innefattar också att erbjuda effektiva möjligheter för våra kundgrupper att hantera tjänstepensionen ITP, antingen det handlar om att rapportera uppgifter till oss eller att välja förvaltare för sin ITP.

Under året har vi fortsatt att utveckla våra digitala tjänster för arbetsgivare, med syftet att ge mer stöd till användarna och förenkla deras rapportering till oss. Vi ser en tydlig minskning i antalet felaktiga rapporteringar, vilket är ett kvitto på att arbetet ger resultat.

Att omvandla manuella eller analoga flöden till digitala är en prioriterad aktivitet för oss framöver, för att möta våra olika kundgruppers krav på att kunna genomföra nödvändiga och önskade val, aktiviteter och transaktioner på ett enkelt och effektivt sätt.

NY STYRMODELL OCH NY ORGANISATION

I fokus under året har också varit att fortsätta effektivisera våra egna arbetsätt och vår egen organisation. Det arbete som inleddes under 2017 har under 2018 mynnat ut i en ny IT-organisation och ett förändrat arbetsätt, där agila team med representanter från hela verksamheten är kärnan. Syftet med det nya arbetsättet är att planering och beslut ska flyttas närmare medarbetarna, med ökad delaktighet som följd. Målet är också en högre genomströmning av ärenden, det vill säga en högre leveransförmåga.

Under det kommande året ska det bli intressant att följa hur det nya arbetsättet kommer att stötta oss i att bli effektivare. En annan del i effektiviseringen är de mycket stora tekniska utvecklingsinsatserna för att förenkla vår systemmiljö som vi arbetat med under de senaste åren. Här närmar vi oss målgång. Jag ser också fram emot att arbeta vidare med att ytterligare förbättra vårt kundmöte i olika kanaler.

Gunnar Ölundh
Verkställande direktör



EN DEL AV DET SVENSKA TRYGGHETSSYSTEMET

Collectum har sedan 2003 administrerat den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP, på uppdrag av våra ägare Svenskt Näringsliv och PTK. Tjänstepensionen ITP utgör en viktig del av det svenska trygghetssystemet.

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 vinstsyfte. 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 (1 procent på premien, i genomsnitt 250 kronor per försäkring och år).

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 fyra 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 2018 har vi avslutat 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

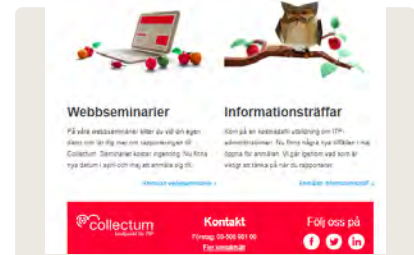
- Ansvarstagande
- Engagemang
- Samarbete

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 arbetsgiversidan 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.

2,4 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 viktigare fråga i takt med att vi lever längre och att pensionerna därmed måste 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 2,4 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 slutfört den fjärde upphandlingen i ordningen, för att säkerställa fortsatt hög kvalitet i den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP. Den här gången har försäkringsbolagen också fått beskriva sitt hållbarhetsarbete i samband med upphandlingen. Beskrivningar finns tillgängliga på collectum.se. Samtliga upphandlade försäkringsbolag har undertecknat FNs Global Compact och stödjer därmed de tio principerna inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrup­tion. Samtliga upphandlade försäkringsbolag följer också FNs UNPRI som bland annat innebär att hållbarhetsfrågor integreras i besluts- och investeringsprocessen och att bolagen ska främja hållbarhetsprinciper på marknaden.

Vi har vidare lyckats sänka avgifterna ytterligare, med målet att tjänstemännen ska få högsta möjliga pension för varje insatt krona. Vi har samtidigt förbättrat villkoren ytterligare för tjänstemännen, utan att kostnaderna har ökat. 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 ett 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.

SAMVERKAN MED VÅRA INTRESSENTER

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 genomförde vi en intressentdialog där vi frågade utvalda intressenter vilka hållbarhetsfrågor de anser är viktigast för Collectum. Svaren låg sedan till grund för en väsentlighetsanalys som i sin tur var utgångspunkten för det fortsatta hållbarhetsarbetet.

De områden som intressenterna bedömde har störst betydelse från ett hållbarhetsperspektiv återfinns i den här redovisningen i kapitlet Våra viktigaste hållbarhetsfrågor. De områden som intressenterna bedömde som väsentliga för att Collectum ska uppfylla sitt uppdrag, men med relativt liten direkt påverkan från ett hållbarhetsperspektiv, presenteras i kapitlet Grunden för trygga pensioner.

I vår hållbarhetsredovisning för 2016 finns intressentdialog och väsentlighetsanalys beskrivna.

VÅRA VIKTIGASTE HÅLLBARHETSFRÅGOR

Upphandlingarna inom ITP-planen som vi genomför på uppdrag av våra ägare, PTK och Svenskt Näringsliv, är vårt viktigaste bidrag till hållbara pensioner och ett hållbart samhälle. Upphandlingarna har lett till högre pension till tjänstemännen tack vare att vi har pressat avgifterna. Genom upphandlingarna har det också blivit 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 2018 har Collectum slutfört upphandlingen av de försäkringsbolag som ska få förvalta tjänstepensionen ITP från och med oktober 2018 till och med september 2023. Resultatet av upphandlingen är mer pension för pengarna genom pressade avgifter och bättre utbetalningsvillkor. ITP blir helt enkelt en ännu bättre produkt utan att det kostar mer för arbetsgivarna.

Årets upphandling är den fjärde i ordningen som Collectum genomfört på uppdrag av våra ägare, kollektivavtalsparterna Svenskt Näringsliv och PTK. Syftet med upphandlingen är att välja ut de försäkringsprodukter som förväntas ge ITP-spararna högsta möjliga pension till lägsta möjliga avgift i finansiellt stabila försäkringsbolag.

MER FÖR PENGARNA

Den enskilt tydligaste effekten av Collectums upphandlingar är de sänkta fondavgifterna. Sedan den första upphandlingen 2007 har fondavgifterna pressats med 78 procent. Samma fonder på den öppna marknaden kostar nu i genomsnitt mer än tre gånger så mycket jämfört med det upphandlade utbudet. Effekten av upphandlingarna kan innebära ett 334 000 kronor större pensionskapital när det är dags att gå i pension efter ett arbetsliv på 40 år. Upphandlingarna gynnar både företagen och deras anställda. Avsevärt mer av de pengar som företagen betalar i tjänstepension går till pensionsspararnas framtida pension, i stället för till avgifter till pensionsförvaltarna. För de anställda innebär det högre inkomst som pensionär. För företagen innebär

det större effekt av varje inbetald pensionskrona. Tjänstepensionen ITP presterar bättre och bättre för varje upphandling, utan att bli dyrare för arbetsgivaren. Som jämförelse åstadkom försäkringsbolagen själva inga avgiftssänkningar på eget initiativ mellan 1990 och 2007, då de privatanställda tjänstemännen fritt kunde välja bland ett tjugotal olika försäkringsbolag som förvaltare av tjänstepensionen.

EN FLYTTRÄTT PÅ SPARARNAS SIDA

ITP-spararen kan välja fritt bland fem olika bolag med traditionell försäkring och fem fondbolag som tillsammans erbjuder 76 fonder. För den som vill flytta sitt tjänstepensionskapital till en annan förvaltare är flyttkostnaden inom ITP, till skillnad från den öppna marknaden, kraftigt prispressad och kostar aldrig mer än 500 kronor.

BÄTTRE UTBETALNINGSVILLKOR

Nytt i den senaste upphandlingen är att vi har jämfört försäkringsprodukternas utbetalningsvillkor. Utgångspunkten har varit att månadsutbetalningarna av tjänstepensionen ska bli så höga som möjligt. Resultatet av upphandlingen är 23 procent högre pensionsutbetalningar jämfört med motsvarande lösning på den öppna marknaden. Det innebär 2 100 kronor mer i utbetald pension – varje månad. I upphandlingen utvärderades hela försäkringsperioden, från det att pensionspararen är 25 år och så länge denne förväntas leva. De bolag och försäkringsprodukter som gav mest pension under hela perioden var de som valdes ut i upphandlingen. Försäkringsperioden delades in i tre separata faser som värderades var för sig:

Intjänandefasen

Den här fasen pågår från det att tjänstemannen börjar jobba vid 25 år och i ungefär trettio år framåt. Pensionskapitalet växer dels av att arbetsgivaren varje månad betalar in pengar till tjänstepensionen, dels genom årlig avkastning på kapitalet. Under den här fasen har vi utvärderat försäkringsprodukternas förmåga att ge hög avkastning.

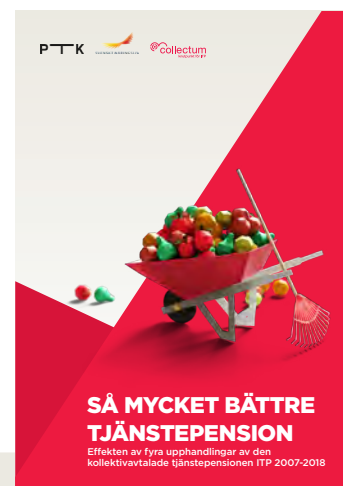
Stabiliseringsfasen

Under den här fasen närmar sig tjänstemannen pensionen, men räknar med att jobba i minst tio år till. Arbetsgivaren fortsätter att betala in tjänstepension under hela perioden. I den här fasen har vi utvärderat försäkringsprodukternas förmåga till avkastning och att stabilisera det redan intjänade kapitalet.

Utbetalningsfasen

65 år är den ålder då de flesta tjänstemän väljer att gå i pension. Nu börjar pensionskapitalet betalas ut, samtidigt som det ska fortsätta att ge avkastning under många år och räcka för livslång utbetalning. I den här fasen har vi utvärderat försäkringsprodukternas förmåga att fortsätta ge avkastning samt deras förmåga att ge jämna och förutsägbara månadsutbetalningar av tjänstepensionen.

En hög avgift gröper ur pensionskapitalet på sikt. Den som betalar 2 procent i årlig fondavgift för förvaltningen av ett pensionskapital på 100 000 kronor förlorar nästan 70 000 kronor under en tjugofemårsperiod, jämfört med den dyraste entrélösningen inom tjänstepensionen ITP, visar våra beräkningar.



I slutet av året gav vi ut rapporten *Så mycket bättre tjänstepension - Effekten av fyra upphandlingar*, som visade att upphandlingarna har inneburit 78 procent lägre avgifter på fonder inom ITP-systemet jämfört med exakt samma fonder på den öppna marknaden.

COLLECTUMS UPPHANDLINGAR

Collectum har, på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK, vid fyra tillfällen upphandlat de försäkringsbolag som får förvalta tjänstepensionen ITP – 2007, 2010, 2013 och 2018. Sedan den första upphandlingen 2007 har fondavgifterna pressats med 78 procent.

Upphandlingarna har också skapat ett överskådligt fondutbud, en prispressad flytträtt och ett bra och prisvärt ickevalsalternativ även för den pensionssparare 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 pågick under 2017 och 2018 och trädde i kraft den 1 oktober 2018.





HÅLLBARA PENSIONSVAL

För att bidra till möjligheten för ITP-spararna att göra medvetna och informerade val för sin tjänstepension även när det kommer till hållbarhet beslutade arbetsmarknadsparterna Svenskt Näringsliv och PTK att hållbarhet skulle beaktas i ITP-upphandlingen som Collectum genomförde under 2018.

Det finns i finansbranschen idag ett flertal återkommande analyser, jämförelser och rapporter från olika aktörer avseende hållbarhet, men ännu ingen vedertagen gemensam standard. Eftersom jämförelsekriterier och analysmetoder kan skilja sig åt är det ofta svårt för en konsument att veta vilka hänsyn som är viktigast, och resultaten kan därmed vara svårtolkade.

KRAV PÅ BESKRIVNING AV HÅLLBARHETSARBETET

Mot bakgrund av detta, och att det inte finns en branschstandard för bedömning och jämförelse av hållbarhet, var utgångspunkten för ITP-upphandlingen att hållbarhetskravet inte skulle utgöra en grund för värdering av försäkringsbolagen, och inga specifika kriterier sattes heller upp för de offererande försäkringsbolagen att förhålla sig till.

Kraven som ställdes i upphandlingen var att de offererande försäkringsbolagen skulle beskriva sitt hållbarhetsarbete utifrån ett antal frågeställningar, med syftet att tjänstemännen ska kunna göra välinformerade val. Svaren ger en bild av hur bolagen arbetar med exempelvis principer och strategier för investering av pensionskapital, vilka initiativ och riktlinjer de anslutit sig till, hur de arbetar med styrning, påverkan och uppföljning, hur deras process för att undvika oseriösa fondaktörer ser ut och hur de informerar kring hållbarhet.

Upphandlingen resulterade därmed i ett kvalitativt underlag i form av en beskrivning av hur bolagen arbetar med hållbarhet, som finns tillgängligt på Collectums webbplats.

HÖG KVALITET ÄVEN FÖR ICKEVÄLJARE

Vid sidan av frågor rörande hållbarhetsarbetet, ställdes det i upphandlingen även krav på att de offererande försäkringsbolagen ska ha kollektivavtal. Det ställdes också krav på låga avgifter, hög historisk avkastning, effektiva modeller för utbetalning och en rad andra parametrar som ger goda förutsättningar för tillväxt av pensionskapitalet och som säkrar kvalitet och långsiktighet i förvaltningen av tjänstepensionen ITP.

Då kunskapen om traditionell försäkring och fondförsäkring är låg hos en stor del av målgruppen, har upphandlingen också ett viktigt syfte att välja ut ett kvalitetssäkrat och bra ickevalsalternativ för alla de tjänstemän som inte gör ett aktivt val. Att ickevalsalternativet är den försäkringsprodukt som faller bäst ut i värderingen av alla försäkringsprodukter och försäkringsbolag i upphandlingen är en garant för att även den passiva pensionsspararen får ett konkurrenskraftigt och säkert pensionssparande.

I och med upphandlingen säkerställs också att den som väljer fondförsäkring men sedan inte aktivt väljer enskilda fonder hos det aktuella fondförsäkringsbolaget, får en placering i en så kallad entrélösning, som innehåller fonder med hög prestanda och låga avgifter och med en god balans mellan intjänandeförmåga och risk.

Sammantaget ser vi att upphandlingarna inom tjänstepensionen ITP utgör en hållbar och kvalitetsskapande modell med stort värde för pensionsspararna.

Samtliga upphandlade försäkringsbolag är anslutna till Global Compact, FNs principer rörande mänskliga rättigheter, arbetsrättsliga frågor, miljö och korruption, och till FNs principer om ansvarsfulla investeringar, UNPRI.



EFFEKTIV ADMINISTRATION

Enkla och intuitiva tjänster, där det är lätt att förstå vad man behöver göra och där man hela tiden får kvitton på att man gjort rätt, är målet med arbetet med våra digitala tjänster. Bättre digitalt stöd och fler kontroller är ett sätt att göra hanteringen av tjänstepensionen ITP enklare och tryggare för både arbetsgivarna och tjänstemännen.

Vårt digitala inrapporteringsgränssnitt för arbetsgivare har utvecklats vidare under 2018 med ett antal nya tjänster som bidrar till att öka graden av självbetjäning och att förenkla inrapporteringen av uppgifter till Collectum.

Förbättringarna ger också arbetsgivarna mer stöd i rapporteringen, vilket resulterat i fler korrekt inrapporterade uppgifter. En ytterligare effekt av ökad självbetjäning är sänkta portokostnader och minskat manuellt arbete för Collectums kundserviceenhet. Även för arbetsgivarna innebär förbättringarna effektivitetsvinster eftersom de behöver lägga mindre tid på inrapportering och felhantering.

Ett annat exempel på stöd till kundföretagen är ett riktat mejlutskick som vi skickade för första gången i slutet av året till arbetsgivare. Mejllet innehöll en sammanställning över företagets uppgifter och gjorde det lätt för mottagaren att se misstämningar och att agera på dem.

Våra regelbundna kundvalideringar ger oss kvitton på att vi är rätt ute med utvecklingen av våra tjänster, och ger oss också möjlighet att justera när vi får indikationer från kunderna på att något inte fungerar som vi tänkt eller att något kan göras bättre.

DIGITALISERING AV BLANKETTER

Under 2018 har Collectum anslutit sig till Fullmaktskollen, som är ett nav för fullmakter där försäkringsbranschens aktörer samarbetar för att underlätta för privatpersoner och ombud att få överblick över sina fullmakter. Genom anslutningen går den största delen av de fullmakter som berör Collectum numera digitalt, vilket förenklar hanteringen för såväl privatpersoner som ombud.

Även om nära nog alla våra företagskunder har tillgång till vårt internetkontor finns det fortfarande företag som föredrar att göra rapporteringen till oss via blanketter. Under året har vi gjort en förundersökning kring digitalisering av blanketter och möjligheten att mer tydligt styra kunderna mot att använda internetkontoret istället, allt för att rapporteringen ska bli så enkel och så korrekt som möjligt.

OMVAL FÖR 192 000 TJÄNSTEMÄN

Inför det omval som genomfördes som en konsekvens av upphandlingen utvecklades Mina sidor, den digitala tjänsten för tjänstemännens ITP-val, med syftet att ge tydligare guidning för att öka förståelsen och möjligheten för tjänstemännen att göra informerade val. Merparten av de berörda hade möjligheten att antingen välja ett av de nyupphandlade försäkringsbolagen, eller att ligga kvar i sitt befintliga val, vilket de i så fall aktivt behövde bekräfta. Andelen tjänstemän som genomförde ett omval var 68 procent.

SAMARBETE MED BRANSCHAKTÖRER

Collectum har under året inlett samarbeten med en rad aktörer i branschen för att hitta gemensamma aktiviteter som skapar mervärde för kundföretag och försäkrade tjänstemän, exempelvis gemensamma utbildningar.

Samarbetsaktörer har bland annat varit Alecta, Unionen, KFO och PTK.

Efterfrågan på Collectums kostnadsfria utbildning ”ITP – rätt och lätt” har varit stor, varför vi utökade antalet tillfällen under året på alla de nio orter i landet som utbildningarna hållits på. Totalt har vi haft 30 utbildningstillfällen. Även våra webbseminarier har varit efterfrågade.

FOKUSOMRÅDEN FÖR 2019

Under det kommande året kommer vi att fortsätta utveckla våra digitala kanaler. I fokus är fortfarande att hjälpa nya kunder att komma igång med rapporteringen till oss och att fortsätta förbättra stödet till arbetsgivarna, exempelvis genom att arbeta mer med påminnelser och notifieringar.

Ökad digitalisering är ett fokusområde för hela Collectum, och inte minst för vår kundservice. Att minska de manuella rutinerna och momenten såväl för kunderna som internt förbättrar inte bara kvaliteten i de inrapporterade uppgifterna, det gör också administrationen effektivare för både kunderna och för oss.

Arbetet med att helt eller delvis digitalisera våra blanketter kommer också att fortsätta under nästa år.

Det stora tekniska arbete som fortfarande pågår för att slå ihop och modernisera vissa av våra system kommer att fortgå under nästa år. När väl det arbetet är klart öppnas möjligheter för ytterligare digitalisering av flöden som idag är manuella.

| Nyckeltal | 2017 | 2018 | MÅL 2019 |
|--|--------|--------|-------------|
| Andel försäkrade tjänstemän för vilka lön rapporteras löpande ¹ | 92,1 % | 93,4 % | 94,0 % |

¹ Nyckeltalet syftar till att mäta effekten av de insatser vi gör när det gäller bland annat förbättrade tjänster i internetkontoret, utbildningar med mera, och gäller senast inrapporterade lön. Mätningen startade 2017.



GOD KUND- KOMMUNIKATION

Vi har en ständigt pågående dialog med våra kunder i olika kanaler. Under de senaste åren har vi arbetat strukturerat och målmedvetet med vår kunddialog och att öka vår kundorientering i alla delar av verksamheten.

Hälften får årsbeskedet i Kivra

Vårt årsbesked går till alla som har eller har haft tjänstepensionen ITP, och visar värdet just nu samt en prognos över hur stor tjänstepensionen kommer att vara vid pensioneringen. Beskedet som avsåg 2018 gick ut till 1,9 miljoner människor.* 84 procent av mottagarna uppger att beskedet är ganska eller mycket lätt att förstå. 49 procent av tjänstemännen valde att få årsbeskedet till den digitala brevlådan Kivra, att jämföra med 31 procent för 2017 års besked.

* Inkluderar även fribrevshavare, alltså personer som har ITP-pension från en tidigare anställning, men som inte längre tjänar in till tjänstepensionen ITP.

Varje månad tecknar cirka 230 nya företag pensioneringsavtal med Collectum. På våra knappt 36 000 kundföretag arbetar runt 70 000 personer löpande med ITP-administration, de allra flesta i vårt internetkontor.

Vi hade förra året 126 000 inkommande samtal till vår kundservice och 130 000 manuella ärenden. Vi producerade 1,9 miljoner årsbesked och hade 50 kurser och webbseminarier under året. Siffrorna säger något om den ständiga kontakten med våra kunder i olika kanaler.

ÖKAD KUNDNÖJDHET

Genom att hela tiden utveckla vår serviceförmåga och vår kompetens höjer vi kvaliteten i kundmötet. Ett kvitto på att arbetet ger resultat är det mycket höga betyg vår kundservice fick i den kundnöjdhetsundersökning vi genomförde under 2018.

NKI-undersökningen genomförs vartannat år och är en forskningsbaserad och beprövad orsak-verkan-analys som grundar sig på en patenterad metod. Jämfört med den förra undersökningen, 2016, har vi förbättrat vårt resultat på samtliga områden.

I undersökningen gav arbetsgivarna höga betyg till Collectum på områdena kundservice, fakturahantering och inloggade tjänster, det vill säga vårt internetkontor där de rapporterar lön och andra uppgifter. De gav lägre betyg till hemsidans utformning och hur lättillgänglig informationen är i de digitala kanalerna.

Betyget från tjänstemännen är däremot sämre, även om det höjts något från föregående mätning. Här ligger totalbetyget på en jämförelsevis låg nivå. Tjänstemännen ger uttryck för ett behov av enklare och bättre information samt att enklare kunna hantera val och kapitalflyttar. Resultatet kan ses som en spegling av att vi under de senaste åren medvetet prioriterat arbetsgivarna i vårt förbättringsarbete, och är därmed följdriktigt men givetvis ingenting vi är nöjda med. De synpunkter som framkom i undersökningen tar vi med oss i nästa års arbete med att göra om vår webbplats collectum.se.

Den specifika mätningen av Collectums kundservice visar mycket hög nivå på flera värden: på en skala där över 80 motsvarar ”utmärkt” får området bemötande betyget 84, området kompetens får betyget 81 och området resultat (förmåga att lösa ärenden) får betyget 79.

FORTSATT UTVECKLING AV TELEFONIN

Under året har vi fortsatt att arbeta med utveckling av vår telefonkundtjänst för att ytterligare höja kvaliteten. Våra medarbetare utbildas och tränas kontinuerligt för att bli bättre på att ställa rätt frågor till kunderna och säkerställa att kunderna får svar på sina frågor. Vi genomför tester för att följa upp kvaliteten i samtalen och vi har individuella utbildningsaktiviteter för att höja kunskapsnivån hos varje medarbetare. För att säkerställa kvaliteten i samtalen har vi också förlängt introduktionen hos våra nyanställda innan de börjar bemanna telefonerna.

UPPMÄRKSAMMAD UPPHANDLING

Under våren genomförde vi viss annonsering i sociala medier för att uppmärksamma tjänstemännen på effekten av den genomförda upphandlingen, och att de nyupphandlade bolagen blev möjliga att välja den 1 oktober.

I samband med uppmärksammandet av upphandlingen erbjöd vi också tjänstemännen att anmäla sig till vårt nya nyhetsbrev. Bakgrunden är att vi vet att en stor del av tjänstemännen, och befolkningen i stort, är passiva när det kommer till att skaffa sig koll på pensionen. Många har en känsla av att de borde sätta sig in i pensionsfrågan, men upplever att tröskeln är för hög. Nyhetsbrevet är tänkt att ge mottagarna en överblick och en större känsla av trygghet. Det gick ut för första gången i samband med att de nyupphandlade försäkringsbolagen blev valbara, och därefter ytterligare en gång i slutet av året. Nyhetsbrevet kommer att utvecklas vidare under det kommande året.

NYPREMIÄR FÖR COLLECTUMDAGEN

Efter ett par års uppehåll genomförde vi under året återigen en stor kunddag med runt 100 pensionsadministratörer och andra deltagare från de större av våra kundföretag. Syftet med dagen var informations- och kunskapsutbyte, och som utgångspunkt användes bland annat de kundundersökningar som Collectum genomför samt de frågor vi får från kunderna. Även representanter från andra aktörer i branschen deltog som talare under dagen. Utvärderingen visar att dagen var mycket uppskattad, och planen är att den ska bli ett återkommande evenemang.

KLAGOMÅL

Antalet klagomål som inkom till Collectums klagomålsgrupp under 2018 var tio (att jämföra med två klagomål under 2017). Till klagomålsgruppen kan arbetsgivare och tjänstemän vända sig om de anser sig felbehandlade i något ärende.

| Nyckeltal | 2016 | 2017 | 2018 | MÅL 2019 |
|--|------------|------------|------------|------------------|
| Nöjd kund-index arbetsgivare (görs vartannat år) | 75 | - | 76 | 75 |
| Nöjd kund-index tjänstemän (görs vartannat år) | 62 | - | 65 | 65 |
| Årsbeskedet: sett-öppnat-läst ¹ | 81-64-54 % | 80-61-48 % | 81-59-49 % | Ej fastställt än |
| Uppnådda kundservice-löften (avser korrekt faktura, tillgänglighet i telefon samt svar på brev/e-post inom utsatt tid) | 85,9 % | 86,1 % | 87,14 % | 85,0 % |
| Uppnådda IT-löften (avser tillgänglighet i internetkontoret respektive Mina sidor samt fakturaleverans enligt tidplan) | 99,9 % | 99,9 % | 99,9 % | 99,9 % |

¹ Siffrorna avser det postala utskicket och årtalen är det år värdena i beskedet avser, inte det år beskedet skickas ut (som är året efter).



Pensionsexperten gör pension begripligt

Under det senaste året har det skrivits mycket om pensionssystemet, och inte sällan har en negativ bild målats upp kring fattigpensionärer och en sinande pensionskassa. Det finns aktörer i branschen som tjänar på den oro många känner, och som gärna spår på den. Vi vill istället öka känslan av trygghet kring pensionen. Vår pensionsexpert Tomas Carlsson bidrar med sin gedigna erfarenhet till att sprida kunskap kring pension.

Genom att i debatten och på sin blogg på ett enkelt och tillgängligt sätt berätta om vad som påverkar pensionen, medverkar Tomas till att öka pensionstryggheten och minska pensionsoron.

"Den som har tjänstepension kan känna sig trygg. Är det dessutom kollektivavtalad tjänstepension kan man vara säker på att avgifterna är riktigt låga", är ett av Tomas lugnande besked.



STÄNDIG KOMPETENSUTVECKLING

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

Grunden för att kunna utföra ett effektivt arbete är att det finns rätt förutsättningar. Varje medarbetares kompetens ska tas tillvara på rätt sätt. Varje medarbetare ska få de befogenheter och det ansvar han eller hon behöver för att kunna vara framgångsrik i sitt arbete, och det ska finnas goda möjligheter till samarbete. Det är också centralt att medarbetare känner ett engagemang för sitt arbete och har möjligheter att utvecklas.

Vi har en strukturerad process för vårt arbete med Collectums kompetensförsörjning som bygger på en översättning av målen i Collectums affärsplan och enheternas verksamhetsplaner till kompetensbehov. Samtliga medarbetare har en egen utvecklingsplan där kompetensnivå och kompetensbehov dokumenteras. Närmaste chef följer sedan upp det löpande under året.

Collectum arbetar med ledarskapsutveckling i form av individuella utvecklingsplaner och coaching samt genom gemensamma utvecklingsinsatser. För att både individer och verksamheten ska fungera bra är det viktigt med ett tydligt ledarskap. Chefer får stöttning i sitt ledarskap bland annat genom erfarenhetsutbyte i ett chefsforum som genomförs kvartalsvis.

AKTIVITETER UNDER 2018

Under året 2018 har vi tagit fram en digital kurskatalog för Collectums interna utbildningar. Kurskatalogen visualiserar och tillgängliggör utbildning för alla medarbetare och ger en större möjlighet för medarbetaren själv att ta ansvar och visa intresse för att delta i de utbildningar som erbjuds internt.

Under 2018 har en ny ledarprofil tagits fram. Profilen utgår från Collectums värderingar och strategier och tydliggör förmågor som är viktiga för ledare på Collectum att jobba med och vidareutveckla i det egna ledarskapet.

Vi började 2017 att erbjuda ett antal kundservicemedarbetare en fördjupad utbildning i tjänstepensionen ITP, med syfte att stärka vår roll som experter inom ITP. Utfallet har varit lyckat och utbildningen har fortsatt under 2018. Vi kommer under 2019 att ta fram en utbildningsplan för den fortsatta utbildningen och kompetenshöjningen av kundservices medarbetare.

Collectum har tagit fram en process för att identifiera strategiska kompetenser på tre till fem års sikt. Vi har också definierat strategiska kompetenser på Collectum och på enhetsnivå i en kompetensstrategi som stödjer affärsmålen, för att kartlägga vilka kompetenser vi behöver, nu och i framtiden.

FOKUSOMRÅDEN UNDER 2019

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

- Vidareutveckla en digital kurskatalog, samt erbjuda fler e-learning-alternativ så att medarbetare lättare ska kunna ta ansvar för sin egen kompetensutveckling och också i större utsträckning kunna välja när man vill genomföra utbildningen.
- Definiera strategiska kompetenser på befattningsnivå.
- Förbereda organisationen inför och implementera ett nytt aktivitetsbaserat arbetssätt i samband med flytt till nya lokaler. Syftet med arbetssättet är att främja bland annat samarbete, effektivitet, flexibilitet, ansvar och engagemang.
- Fortsätta vårt arbete med ledarutveckling utifrån Collectums ledarprofil för att försäkra oss om att bibehålla den höga nivå på ledarskap som finns i organisationen.

| Nyckeltal | 2016 | 2017 | 2018 | MÅL 2019 |
|--|--------|--------|--------|----------|
| NMI, målstyrning och kompetens ¹ (Nyckeltalet fanns inte före 2016) | 84 % | 86 % | 86 % | 82 % |
| Personalomsättning | 14,4 % | 13,0 % | 12,3 % | 7,5–13 % |

¹ 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.

GRUNDEN FÖR TRYGGA PENSIONER

Vi skapar värde på ett effektivt sätt för både tjänstemän och arbetsgivare. För att vi ska kunna göra det krävs ett antal grundförutsättningar. Collectum måste bland annat vara en ansvarstagande arbetsgivare för att kunna attrahera rätt kompetenser och vara en bra arbetsplats för våra medarbetare. Vi måste säkerställa att vi har en kontrollerad kostnadsutveckling och vi måste givetvis följa de lagar och regler som styr vårt verksamhetsområde. Dessa delar utgör grunden för trygga pensioner.



EN SUND ARBETSPLATS

En god arbetsmiljö och en god hälsa lägger grunden för ett hållbart arbetsliv för våra medarbetare. Collectum vill vara en arbetsplats där medarbetarna får utrymme att ta eget ansvar och möjlighet att utveckla sin kompetens. Vi tror att det motiverar och engagerar. Det krävs också ett tydligt ledarskap och ett bra samarbetsklimat för att man ska trivas och leverera på jobbet.

I vår strävan att vara en attraktiv och långsiktig arbetsgivare arbetar Collectum aktivt med arbetsmiljö, hälsa och likabehandling. Chefer genomför varje månad en dialog med varje medarbetare där medarbetaren ges möjlighet att värdera sin egen upplevelse av vart och ett av dessa områden.

EFFEKTIV VERKSAMHET

Collectum har under året arbetat med programmet *Effektiv verksamhet – utveckling av Collectum 2018* som syftar till att ytterligare effektivera vår verksamhet.

Det övergripande målet har varit att skapa en ännu bättre arbetsplats, och det målet har brutits ner i fyra delmål:

- Göra medarbetarna mer delaktiga i beslut och planering av utvecklingen framåt.
- Skapa ett snabbare och mer välgrundat beslutsfattande genom att besluten fattas närmare dem som kan vår IT-miljö och genom att affärs- och IT-verksamheten arbetar tillsammans.
- Öka genomströmningen av utvecklings- och förvaltningsärenden genom att varje team planerar sitt eget arbete.
- Skapa ett ledarskap som beskriver mål och resultat snarare än aktiviteter.

Arbetet med programmet *Effektiv verksamhet* inleddes med att struktur och ansvar tydliggjordes på en övergripande nivå för Collectums enheter och funktioner. Arbetet fortsatte därefter med skapandet av en ny styrmodell, ett nytt arbetssätt och så kallade Collectumteam, samt utveckling av en ny IT-organisation. Den nya styrmodellen gör medarbetarna mer delaktiga,

flyttar besluten närmare verkligheten och lägger grunden för ett mål- och resultatorienterat ledarskap. Det nya arbetssättet, Collectumteamen och den nya IT-organisationen skapar förutsättningar för affärs- och IT-verksamheten att arbeta bättre tillsammans. Förändringarna implementerades i slutet av året.

Collectum arbetar kontinuerligt för att utveckla och stärka ledarskapet inom bolaget. Den nya ledarskapsprofil vi tog fram under 2018 utgår från våra värderingar och strategier och tydliggör vad som är viktiga förmågor för en ledare på Collectum. Den ligger också till grund när vi rekryterar nya ledare. Ledarprofilen har införts under året och med den som utgångspunkt har vi skapat kompetensutvecklingsplaner och utvecklingsinsatser.

I december genomfördes en internkommunikationsenkät bland alla medarbetare som visade väldigt goda resultat i form av ett mer mål- och resultatorienterat ledarskap. Resultaten visar också att Collectum har ett ledarskap med mycket god kommunikativ förmåga (att förklara beslut, ge återkoppling, lyssna, tydlighet i förväntningar, lösa konflikter etc) och en stark förmåga att leda både team och individer och skapa engagemang för vårt uppdrag. Collectum har högst betyg av 120 undersökta organisationer vad gäller närmaste chefs kommunikativa förmåga.

I och med dessa förändringar avslutades programmet *Effektiv verksamhet* under hösten 2018. Arbetet med att utveckla och förbättra verksamheten är dock kontinuerligt och fortsätter med oförminskad kraft, men nu i linjen.

COLLECTUMS LEDARSKAPSPROFIL

Varje person har en potential att växa som ledare. Utifrån Collectums strategi och värderingar har ett antal förmågor identifierats som särskilt viktiga att arbeta med och utveckla hos Collectums ledare.



FOKUSOMRÅDEN FÖR 2019

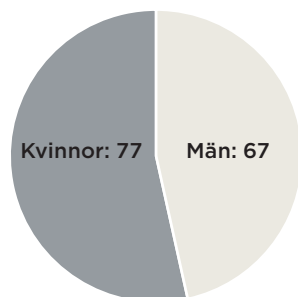
Under 2019 kommer Collectum att flytta till nya lokaler och införa en aktivitetsbaserad arbetsplats. Syftet är att skapa en bättre och effektivare arbetsplats med större flexibilitet, både när det gäller arbetsmiljöer och möjlighet att arbeta med de kollegor som arbetsuppgiften kräver. På så vis blir det ännu lättare att leva våra värderingar. Flexibiliteten skapar en bättre möjlighet till variation vad gäller arbetsmiljö, där individen själv kan styra över sin arbetsmiljö på ett tydligare sätt, vilket i sig är en nyckel för en god och hållbar arbetsmiljö. Projektet som leder arbetet med att utveckla vår nya arbetsplats undersöker olika förutsättningar för att minska pappersanvändande genom att digitalisera material.

Hyresavtalet är ett så kallat grönt hyresavtal som får genomslag på miljö och energi. I bygganpassningen ska material användas som är godkända enligt byggvarubedömningen. Hållbarhetstänkandet kommer också vara en viktig del i upphandling av inredning.

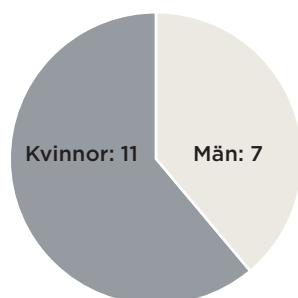
Collectums värdeord

- Ansvarstagande
- Engagemang
- Samarbete

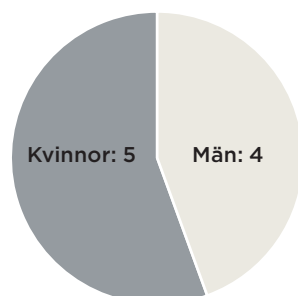
KÖNSFÖRDELNING



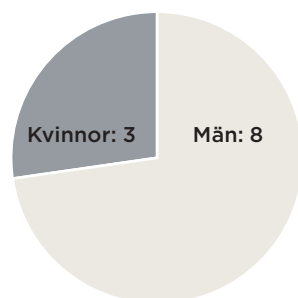
MEDARBETARE
Totalt: 144



CHEFER
Totalt: 25



LEDNING
Totalt: 9



STYRELSE
Totalt: 11

AKTIVT ARBETE MOT SJUKFRÅNVARO

Collectum arbetar aktivt med att minska sjukfrånvaron. Under 2018 har vi infört en tydligare uppföljning av korttidsfrånvaron som ett led i att försöka minska sjukfrånvaron. Vi kan konstatera att sjukfrånvaron har minskat under året (från 4,8 procent i januari till 4,3 procent i december) men vi har trots det en högre sjukfrånvaro än vi önskar. Vi ser därför att ytterligare åtgärder krävs och Collectum har under året tagit fram och påbörjat implementeringen av en handlingsplan för hur sjukfrånvaron kan minskas. Handlingsplanen kommer fortsätta att implementeras under 2019 och kommer bland annat att innefatta bättre uppföljning, åtgärder mot korttidsfrånvaro, gemensamt stödsystem och bättre verktyg för att följa hälsoläget och därmed tidigt kunna sätta in hälsobefrämjande åtgärder.

Alla medarbetare på Collectum erbjuds motionsbidrag och möjlighet till en timmes träning under arbetstid per vecka. Det finns också möjlighet att boka massage på arbetsplatsen. Collectum kommer under 2019 att erbjuda alla medarbetare en hälsoundersökning som ett led i vårt förebyggande rehabiliteringsarbete.

ARBETSMILJÖOMBUD OCH HÄLSORÅD

God arbetsmiljö är en viktig hållbarhetsaspekt som Collectum värnar om. Hälsorådet är ett internt samrådsorgan vars syfte är att bidra till ett utvecklat arbetsmiljöarbete och en god arbetsmiljö. Rådet utgörs av vd, HR-chef, kundservicechef, IT-chef och arbetsmiljöombuden.

Bedömning av risker för olycksfall och ohälsa görs om det sker förändringar i verksamheten. Kvartalsvisa arbetsmiljöronder av den fysiska arbetsmiljön genomförs i lokalerna tillsammans Collectums arbetsmiljöombud. Eventuella brister dokumenteras och arbetet följs upp vid hälsorådets årliga huvudmöte.

STÖD AV EXPERTKOMPETENS

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

MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

Vi är positiva till mångfald vilket möjliggörs genom en blandning av människor med olika kunskaper, färdigheter, erfarenheter, bakgrunder och personligheter. Det skapar ett mer dynamiskt och effektivt arbetsklimat. Jämställdhet ser vi som en självklarhet, och genom lönekartläggning säkerställer vi att det inte finns några osakliga löneskillnader. Alla lediga tjänster utlyses internt.

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. Inga fall av diskriminering har anmälts under året.

LIKABEHANDLING OCH KRÄNKNINGAR

Under året har det förts dialog kring kränkningar och trakasserier i mindre grupper och chefer har utbildats i vad kränkningar kan vara och hur man hanterar en situation där någon upplever sig kränkt eller trakasserad. En enkät om kränkande beteenden har också genomförts. Enkäten visade att medarbetarna generellt upplever att det råder nolltolerans mot diskriminering, trakasserier och kränkande särbehandling på Collectum.

Ingen har upplevt sig blivit diskriminerad eller sexuellt trakasserad, däremot upplever 6 procent (9 procent förra mätningen) att man har blivit utsatt för kränkande särbehandling. De som säger att man sökt hjälp anger att man har fått hjälp från närmaste chef eller HR. Generellt upplever medarbetarna att det råder lika möjligheter vad gäller arbetsförhållanden, utvecklingsmöjligheter, löneutveckling etc. oavsett kön, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk

tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning och ålder. Planerade åtgärder under året, som en följd av enkäten är att bland annat fortsätta dialoger kring kränkningar och trakasserier samt om hur vi vill vara mot varandra. Vi kommer också att genomföra en informationsinsats kring arbetsmiljöpolicy, som också inkluderar policy för lika rättigheter.

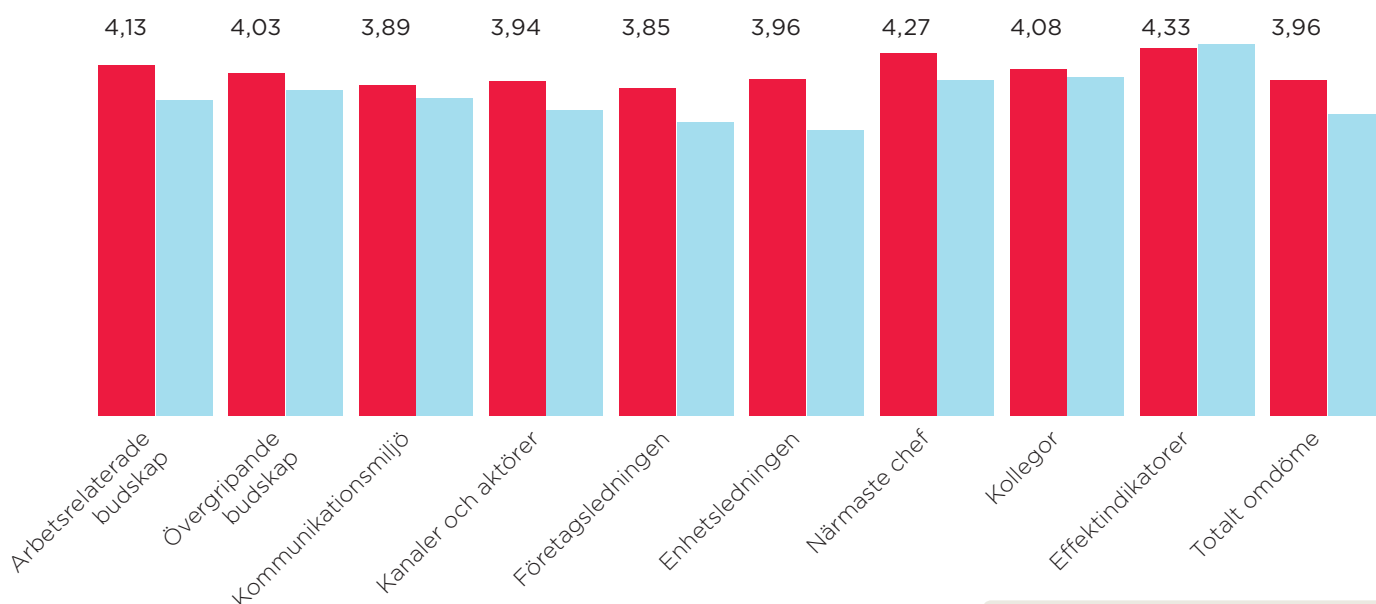
GOD KOMMUNIKATION

Collectum genomför en internkommunikationsenkät vartannat år för att följa hur medarbetarna upplever hur kommunikationen fungerar med chef, ledning och kollegor, och exempelvis hur stort engagemang man känner för sitt arbete. Resultatet från undersökningen som genomfördes 2018 visade på ett bättre resultat än för benchmark på tio av elva områden. Det betyder att Collectum har högst betyg av 120 undersökta organisationer. Några av de områden som utvecklats mest positivt rör de kommunikativa förmågorna i ledarskapet, medarbetarnas benägenhet att rekommendera arbetsplatsen till andra samt nöjdheten med det nya intranätet som stigit radikalt. Under 2018 vann Collectum också utmärkelsen Guldhanden för bästa intranät.

De policyer som styr Collectums arbete kring arbetsmiljö och hälsa är

- Arbetsmiljöpolicy
- Riktlinjer för riskbedömning, åtgärder och uppföljning av Collectums arbetsmiljö
- Instruktioner för hantering av kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier

Högt betyg för Collectums internkommunikation (Svarsfrekvens: 82 %)



■ Collectum
■ Benchmark privata org.

| Nyckeltal | 2016 | 2017 | 2018 | MÅL 2019 |
|--------------------------------|-------------------|--------|-------------------|----------|
| Antal medarbetare | 139 | 138 | 144 | 145 |
| Tillgänglighetsgrad (frisktal) | 95,7 % | 95,3 % | 95,7 % | 96 % |
| Internkommunikationsindex | 3,93 ¹ | - | 4,04 ² | - |

1 Benchmark: 3,82

2 Benchmark: 3,77

Chefsindex: 4,20 (av 5)

Varje år mäter vi medarbetarnas upplevelse av sin närmaste chef.* Resultatet 2018 var något högre än 2017 (4,08), och klart över benchmark för 2018.**

* 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.

** Benchmark för 2018 är 3,77 och innefattar drygt 150 000 svar på samma enkätfrågor från drygt 120 privata företag.



STABILA FINANSER

Finansiell stabilitet är en grundförutsättning för att vi ska kunna utföra våra uppdrag på ett bra sätt. En bekräftelse på att Collectums finanser är stabila är att vår administrationsavgift har varit oförändrad sedan 2012.

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

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

Det sammantagna avgiftsuttaget för samtliga försäkringsprodukter motsvarade 0,6 procent av förmedlad premie 2018.

Administrationsavgiften tas ut som ett avdrag på den pensionspremie som arbetsgivarna betalar för sina tjänstemän, och finansierar den del av verksamheten som rör premiebestämd försäkring. När det handlar om förmånsbestämd försäkring och riskförsäkring fakturerar Collectum berörda försäkringsbolag den faktiska kostnaden.

Collectum drivs utan eget vinstsyfte. Eventuell vinst används för att bygga upp ett kapital med målet att erbjuda arbetsgivare och tjänstemän effektiv och enkel administration av tjänstepensionen ITP till en allt lägre kostnad.

ÖKAT BESTÅND BIDRAR TILL LÅG AVGIFT

För att kunna hålla vår administrationsavgift låg krävs att vi har en kostnads-effektiv verksamhet. Att antalet företag och tjänstemän som omfattas av ITP-planen ökar, bidrar till att vi kan skapa kostnadseffektivitet och hålla låga avgifter. Det bidrar också till att vi kan fortsätta att utveckla våra tjänster för företag och tjänstemän.

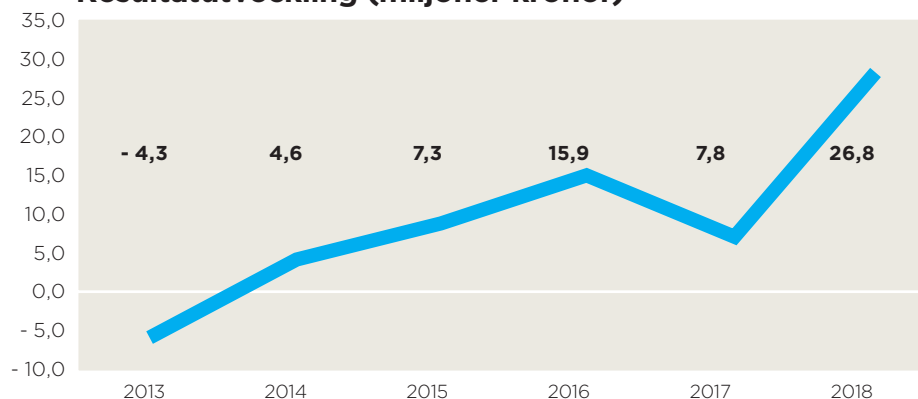
KOSTNADSUTVECKLING ÖVER TID

Collectums kostnad per försäkrad tjänsteman är ett mått på vår kostnadsutveckling över tid. 2018 var kostnaden per försäkrad tjänsteman 249 kronor. Därmed nådde vi inte vår målsättning att kostnaden per försäkrad tjänsteman skulle minska något jämfört med föregående år. Det har främst att göra med ökade kostnader för att anpassa verksamheten till regulatoriska krav samt att kostnader för kundservicejänster och utskick i samband med omvalet, som hölls som en konsekvens av upphandlingen av försäkringsbolag inom ITP, och konsultkostnader för själva upphandlingen blev dyrare än beräknat. Vår målsättning för det kommande året är att behålla samma kostnadsnivå som 2018.

STABIL RESULTATUTVECKLING

Resultatet före skatt uppgick till 26,8 miljoner kronor, vilket var 11,6 miljoner kronor bättre än budgeterat, och 19 miljoner kronor bättre än resultatet 2017. Under de senaste åren har ett projekt för att flytta systemfunktionaliteten till en annan IT-plattform pågått, vilket inneburit ökade IT-kostnader. Projektet beräknas vara slutfört under 2020. Vår ambition att utöka digitaliseringen kommer också att fortgå de närmaste åren. Trots fortsatta IT-investeringar och ökande regulatoriska krav räknar vi med att kunna leverera en resultatförbättring 2019.

Resultatutveckling (miljoner kronor)



| Nyckeltal | 2016 | 2017 | 2018 | Budgeterad nivå/ mål 2019 |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------------------------------|
| Årets resultat (miljoner kronor) | 15,9 | 7,8 | 15,2 | 29,0 |
| Antal tjänstemän (med aktiv anställning) | 969 004 | 1 004 630 | 1 025 000 | 1 054 000 |
| Antal fakturerade arbetsgivare | 34 408 | 35 161 | 35 591 | - |
| Fakturerade premier (miljarder kronor) | 35,7 | 39,7 | 44,3 | 46,0 |
| Kostnad per försäkrad tjänsteman (kronor) | 236 | 246 | 242 | 249 |





REGELEFTERLEVNAD OCH ETIK

Collectum arbetar kontinuerligt med att anpassa vår verksamhet utifrån ett regelverksperspektiv, så att tjänstemän och arbetsgivare ska känna sig trygga med tjänstepensionen ITP. Regelverket inom tjänstepensionsområdet är omfattande och komplext. Det medför ett löpande arbete med att bevaka och analysera lagar och föreskrifter för att säkerställa att vi lever upp till de krav som lagstiftare och tillsynsmyndigheter ställer på Collectum.

Vår verksamhet styrs för närvarande bland annat av lagen om försäkringsdistribution (2018:1219), vilken den 1 oktober 2018 ersatte den tidigare lagen om försäkringsförmedling, samt Finansinspektionens föreskrifter om försäkringsdistribution (FFFS 2018:10). Den nya lagen implementerar Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/97, det så kallade försäkringsdistributionsdirektivet (IDD).

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.

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. 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.

DATASKYDDSLAGSTIFTNINGEN (GDPR) INFÖRD

Under våren 2018 har compliancefunktionen bistått med implementeringen av den nya dataskyddslagstiftningen (GDPR) för att säkerställa att den har utförts på ett korrekt och lagenligt vis i verksamheten.

FOKUSOMRÅDEN FÖR 2019

Under 2019 kommer Collectums arbete med den nya lagen om försäkringsdistribution att fortskrida. Andra rättsområden som kommer att kräva arbetsinsatser framöver, eftersom regelverket kontinuerligt förändras, är penningtvätt och finansiering av terrorism, där ett femte penningtvättsdirektiv har antagits inom EU. Arbetet med att bevaka och följa upp praxis, riktlinjer och myndighetsbeslut hänförliga till Dataskyddsförordningen fortsätter också.

ETISKA RIKTLINJER

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



ANSVARSFULLA INKÖP

Vi vill ta ansvar för vilka produkter och tjänster vi köper in genom att ställa krav på att våra leverantörer följer internationella normer för ansvarsfullt företagande. Genom införandet av riktlinjer för hållbara inköp och en uppförandekod har vi stärkt vårt interna hållbarhetsarbete.

Under året som gick har vi arbetat med att implementera de riktlinjer för hållbara inköp och den uppförandekod för leverantörer som vi införde 2017. Med riktlinjerna vill vi säkerställa att både tillverkningen av produkter som vi använder inom vår verksamhet och utförandet av tjänster utförs under goda förhållanden för människa och miljö så att vi därigenom bidrar till ett hållbarare samhälle.

Riktlinjerna listar och definierar de krav vi ska ställa på de produkter och tjänster som vi köper in. Kraven rör

- ansvarsfullt företagande
- miljömärkning
- transporter.

GÄLLER VÄSENTLIGA INKÖP

Riktlinjerna omfattar leverantörer i första led, alltså inte underleverantörer, och gäller vid väsentliga inköp, vilket innebär produkter och tjänster där inköpskostnaden överstiger 100 000 kronor exklusive moms per tillfälle eller sett över ett år.

Även i samband med inköp som inte uppfyller kriterierna för väsentligt inköp fungerar riktlinjerna som vägledning.

När det gäller försäkringsbolagen som förvaltar tjänstepensionen ITP regleras hållbarhetskrav istället i de administrationsavtal som vi upprättar i samband med upphandlingarna av försäkringsprodukter.

UPPFÖRANDEKOD FÖR LEVERANTÖRER

Kraven rörande ansvarsfullt företagande säkerställs genom att leverantören har godkänt och undertecknat Collectums uppförandekod eller en egen likvärdig uppförandekod. Uppförandekoden är baserad på de tio universella principerna i FN:s Global Compact och OECDs riktlinjer för multinationella företag.¹

Vi avser att införa uppförandekoden successivt, när nya avtal tecknas samt i takt med att de avtal vi har löper ut, och hade för 2018 ingen målsättning om att en viss andel av våra leverantörer ska undertecknat uppförandekoden. Framöver kommer målet att vara att alla nya och omförhandlade avtal ska ha undertecknat en uppförandekod.

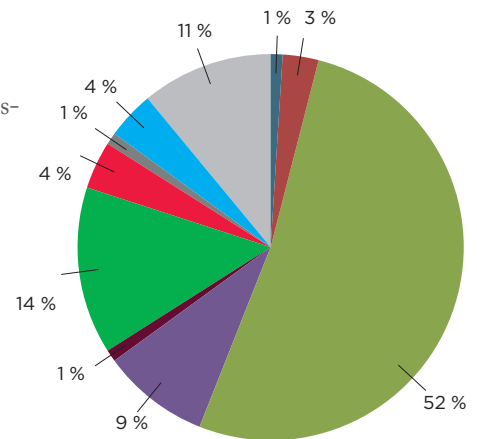
Under 2018 har Collectum tecknat 21 nya avtal varav 11 även innefattar en undertecknad uppförandekod. Av 21 omförhandlade avtal har 3 en undertecknad uppförandekod.

Vårt facit för året visar att vi behöver arbeta mer aktivt med att informera berörda personer i organisationen om att ta med uppförandekoden i avtalsarbetet. Andelen nya och omskrivna avtal som innefattar en undertecknad uppförandekod speglar att de nya riktlinjerna ännu inte har fått tillräckligt fäste i organisationen, snarare än att leverantörer skulle vara ovilliga att underteckna uppförandekoden. Vår bild är att motsvarande krav inte är ovanliga i dagens affärliv, och att de krav vi ställer därmed är fullt rimliga.

¹ Uppförandekoden innefattar krav rörande diskriminering, tvångsarbete, anställningsvillkor, löner och ersättning, arbetstid och övertid, föreningsfrihet, barnarbete, hälsa och säkerhet, miljölagstiftning, miljömärkning och transporter.

Collectums inköp

Collectum är ett kundfokuserat tjänsteföretag, och våra inköpskostnader består till största delen av konsult- och produktionstjänster inom IT samt lokalkostnader. Kostnaderna fördelar sig enligt nedan.



- Compliance
- Hälsoprövningar
- IT-konsult/tjänster
- Lokalkostnad (främst hyra)
- Lokalkostnad (främst städ)
- Personalkostnad/förmån
- Register-/statistiktjänster
- Rekryteringstjänst
- Telefoni
- Verksamhetskonsult

ORGANISATION OCH STYRNING

På uppdrag av arbetsmarknadsparterna Svenskt Näringsliv och PTK utför Collectum det uppdrag som parterna gemensamt har kommit överens om avseende administrationen av ITP-planen.

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

Genom särskilda nämnder bestämmer parterna hur ITP-planen och TGL-avtalet ska tolkas och tillämpas. Utöver det kan parterna enskilt 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

Vi strävar efter att bedriva vår verksamhet på ett ansvarsfullt och effektivt sätt, så att våra intressenter kan känna ett stort förtroende för oss. Hållbarhetsarbetet berör hela vår verksamhet.

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

Under 2018 har vi arbetat med att implementera de riktlinjer för hållbara inköp och den uppförandekod som vi tog fram 2017.

Sedan 2017 är vi medlem i FN-initiativet Global Compact.

Ett stort arbete har under året gjorts med den upphandling av förvaltare inom ITP-planen som Collectum genomförde under 2018, på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK. I upphandlingen fanns för första gången hållbarhetskriterier med.

Hållbarhetsarbetet stöds av interna policyer och riktlinjer, såsom exempelvis:

- policy för klagomålshantering
- policy om penningtvätt
- policy för kontroll och styrning
- säkerhetspolicy
- etikpolicy
- arbetsmiljöpolicy
- riktlinjer för bemanning och kompetensförsörjning
- riktlinjer för lönebildning och förmåner.



Collectum är medlem i Global Compact och stödjer initiativets tio principer inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupcion.

RISKER OCH RISKHANTERING

Liksom all annan affärsverksamhet innebär även vår verksamhet exponering mot olika typer av risker. För att kunna hantera de risker som finns är det viktigt att identifiera och analysera vilka riskerna är. För att hantera riskerna för verksamheten etablerar vi därför rutiner, kontroller och förhållningssätt som syftar till att minimera riskernas påverkan.

I början av 2018 tog styrelsen beslut om uppdaterade riktlinjer för riskarbetet. Efter det har ett omfattande arbete med att implementera dessa riktlinjer genomförts i Collectum. Viktiga delar i implementeringen var att säkerställa riktlinjernas intention i en löpande, praktisk tillämpning så att riskarbetet bättre speglar dagens förutsättningar och förväntningar. Det är förväntningar som förutsätter både metodik, systematik och transparens. Dessa är centrala förutsättningar för att våra intressenter ska kunna känna tilltro till Collectums riskarbete och för att Collectums ledning ska ha förutsättningar att vägleda organisationen i sitt riskarbete.

PRAKTISKT RISKARBETE

Det praktiska arbetet har omfattat att utbilda medarbetare, omsätta etablerad metodik för riskidentifikation, värdering, rapportering och planering samt att sätta strukturer och roller som säkerställer transparens och minskar intressekonflikter. I samband med etableringen av en företagsgemensam riskmetodik har också den befintliga riskportföljen analyserats och reviderats i enlighet med metodiken (COSO, Enterprise Risk Management).

GOD KVALITET KRÄVER GOD RISKHANTERING

Det finns idag en samordnad och gemensam riskmodell för hela företaget som bland annat möjliggör en ändamålsenlig riskplanering och förutsättningar för riskstyrning. Det finns också en kompetensgrund, metoder och systemstöd som möjliggör hanteringen av riskmodellen.

Väl hanterade risker skapar även möjligheter för Collectum genom långsiktig effektivitet, obrutet förtroende och förutsägbarhet, bland annat i den ekonomiska planeringen och utvecklingsplaneringen. Det är med andra ord ingen överdrift att påstå att riskhanteringen ingår i begreppet "kvalitet", där "god kvalitet" också förutsätter god riskhanteringsförmåga.

COLLECTUMS HISTORIA

Mycket har hänt under årens lopp. Den senaste i raden av viktiga händelser i vår historia är att vi under 2018 genomförde den fjärde upphandlingen av förvaltare inom tjänstepensionen ITP, på uppdrag av våra ägare. Återigen innebar resultatet bättre tjänstepension till tjänstemännen.

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 tilläggspensionen 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 publicerade Collectum sin första hållbarhetsredovisning.

2018 genomförde Collectum den fjärde upphandlingen av förvaltare till ITP-planen. Resultatet blev återigen lägre avgifter och högre kvalitet. Sammantaget har fondavgifterna sänkts med 78 procent i de fyra upphandlingarna.

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 2018 var 138 av 144 medarbetare tillsvidareanställda (75 kvinnor och 63 män). 6 medarbetare (2 kvinnor och 4 män) var visstidsanställda. 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 2018. |
| 102-11 | Försiktighetsprincipen | 13, 29 | |
| 102-12 | Externa initiativ om hållbarhet som organisationen stödjer | 2, 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, 22, 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, 14-17, 21, 23 | |
| 102-44 | Viktiga frågor som lyfts | 9, 17 | |

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 | |
| 102-47 | Lista över väsentliga hållbarhetsfrågor | 9, 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 | | 5 december 2018 |
| 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, 9, 10, 20, 24, 30 | |
| 201-1 | Skapat och levererat ekonomiskt värde | 24-25 | Lönekostnader inklusive sociala avgifter: 116 541 Tkr Skatt: 0 kronor (Summan är en effekt av tidigare underskottsavdrag.) |
| Egen indikator | Kostnad per försäkrad | 25 | |

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

| | | | |
|-------------|---------------------------------------|----------|--|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 6, 9, 17 | |
| 203-2 | Betydande indirekt ekonomisk påverkan | 6, 10-12 | |

MILJÖSTANDARDER

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

| | | | |
|----------------|---|-----------|--|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 9, 13, 27 | |
| Egen indikator | Antal nya/omförhandlade avtal där uppförandekod är undertecknad | 27 | |

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

| | | | |
|----------------|--|----------|--|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 9, 20-23 | |
| 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 | 9, 18, 19 | |
| Egen indikator | NMI, målstyrning och kompetens | 19 | |
| 404-3 | Andel anställda som får regelbunden utvärdering och uppföljning av prestation och karriärutveckling | 18 | |

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

| | | | |
|-------------|---|-----------|--------------------------------------|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 9, 20, 26 | |
| 419-1 | Fall av bristande efterlevnad av socioekonomiska lagar och regler | | Inga fall har förekommit under 2018. |

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

| | | | |
|-----------------|---|----------|--|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 9, 14-15 | |
| Egen indikatorv | Andel försäkrade för vilka data rapporteras löpande | 15 | |

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

| | | | |
|----------------|---------------------|----------|--|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 9, 16-17 | |
| Egen indikator | NKI tjänstemän | 17 | |
| Egen indikator | NKI arbetsgivare | 17 | |

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

| | | | |
|-------------|---------------------|----------|--|
| 103-1-103-3 | Hållbarhetsstyrning | 9, 10-13 | |
|-------------|---------------------|----------|--|

