



COLLECTUMS HÅLLBARHETS- REDOVISNING 2019

COLLECTUMS HÅLLBARHETS- REDOVISNING 2019

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 fjärde 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 2019. 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 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 2019 omsatte Collectum 303 miljoner kronor. Vi förmedlade 49 miljarder kronor i premier mellan cirka 36 000 företag och tio försäkringsbolag.

ÅRET I KORTHET

Under året presenterades resultatet för hur medarbetarna ser på den interna kommunikationen. Resultatet var bättre än jämförande benchmark på 10 av de 11 områden som ingick i mätningen, vilket innebär att Collectum har högst betyg av 120 undersökta organisationer.



75 procent av privatanställda tjänstemän tycker att det är bra att Collectum väljer ut vilka försäkringsbolag som får förvalta tjänstepensionen ITP. Färre än var tionde, 9 procent, tycker att det är dåligt. Det visade en undersökning vi lät Ipsos genomföra i samband med att vi skickade ut vårt årsbesked i det röda kuvertet.

I maj fick vi ta emot ytterligare en utmärkelse för vårt intranät i form av priset Digital Workplace Awards. I motiveringen stod bland annat: *"Med nya arbetsätt i kombination med bättre förutsättningar att samverka har den digitala mötesarenan som skapats också bidragit till att bryta silor och skapa ett tvärfunktionellt arbetsätt för olika användargrupper inom organisationen."*

I juni startade vi ett nyhetsbrev tillsammans med Pensionsmyndigheten och PTK med syftet att ge privatpersoner bättre pensionskoll. Under året drog vi även igång webbseminarier för privatpersoner. Båda blev mycket väl mottagna.

Vi satsade på intern utbildning inom relevanta områden. Vid sidan av vidareutbildning inom ITP för vår kundservicepersonal har samtliga medarbetare dessutom deltagit i en workflowutbildning med fokus på effektiva och hållbara arbetsätt och verktyg.

I september flyttade vi till nya lokaler i en miljöcertifierad fastighet, och införde ett aktivitetsbaserat arbetsätt i syfte att stötta vårt agila arbetsätt och främja samarbete, effektivitet och flexibilitet.

I november nådde vi upp i 100 miljarder kronor i förmedlade premier. Så mycket har Collectum beräknat och fördelat till ITP-tjänstemännen sedan februari 2007. Det ger en bild av tjänstepensionens betydelse.

I december gav vi ut rapporten "En rejäl pension. Den svenska modellen och tjänstepensionen ITP" tillsammans med Svenskt Näringsliv och PTK. Rapporten visar att tjänstepensionssystemet fungerar väl och är ett viktigt komplement till den allmänna pensionen. Samtliga riksdagsledamöter fick rapporten som en digital julkapp.



COLLECTUM I KORTHET

133 medarbetare

36 000 kundföretag

49 miljarder kronor i förmedlade ITP-premier

81 % har sett sitt årsbesked

2,4 miljoner försäkrade tjänstemän

59 % har öppnat årsbeskedet

34 % av tjänstemännen med ITP 1 valde aktivt placering för sin ITP 1-pension

49 % har läst årsbeskedet

67 % av tjänstemännen med ITP 2 valde aktivt placering för sin ITPK-pension

85 % tyckte årsbeskedet var lätt att förstå

VD HAR ORDET

EN LYCKAD SVENSK MODELL



Collectum avslutade 2019 med att överlämna en julklapp till Sveriges 349 riksdagsledamöter. Julklappen bestod av en ny rapport om den svenska modellen och tjänstepensionen ITP som vi skrivit tillsammans med arbetsmarknadsparterna Svenskt Näringsliv och PTK.

Rapporten beskriver hur den svenska kollektivavtalsmodellen, genom överenskommelser mellan representanter för arbetsgivare och anställda, har varit en viktig framgångsfaktor i bygget av det moderna Sverige.

Tjänstepensionen ITP är ett resultat av denna modell och av många års samarbete mellan fack och arbetsgivare. I dag omfattar ITP 2,4 miljoner privatanställda tjänstemän på 36 000 företag som har kollektivavtal. Under 2019 betalade arbetsgivarna in 49 miljarder kronor till tjänstepensionen ITP – det motsvarar 134 miljoner kronor om dagen. Det är ett viktigt komplement till den allmänna pensionen.

EN FÖRMÅN SOM KOMMER ALLT FLER TILL DEL

Det är positivt att antalet företag med ITP växer och att fler tjänstemän får tillgång till den trygghet som tjänstepensionen ITP är. Vi är stolta över att administrera ITP på ett effektivt sätt och att vi lyckas möta dessa ökande volymer med ständigt förbättrad kvalitet i såväl tjänster och kundmöten som i drift och säkerhet.

TJÄNSTEUTVECKLING I SAMARBETE MED KUNDERNA

Efter ett 2018 som präglades av den fjärde ITP-upphandlingen, som resulterade i ytterligare sänkta avgifter, har 2019 varit ett år då vi fokuserat på att utveckla tjänster och förenkla administrationen och informationen för våra kunder.

Målet med de kundfokuserade åtgärderna är att det ska vara enkelt för företagen att administrera ITP, och enkelt för tjänstemännen att genomföra och förstå de val de önskar göra.

Vi arbetar kontinuerligt med kundvalideringar och användartester för att veta om den utveckling vi gör svarar mot de behov våra olika kundgrupper har. Återkopplingen från kunderna ökar vår förståelse för deras utmaningar och styr oss rätt i vårt utvecklingsarbete och i våra prioriteringar.

Ett kvitto på att vi är på rätt väg är den mycket höga kvaliteten i inrapporterade data från arbetsgivarna. Rätt rapporterade uppgifter innebär i sin tur rätt pension till tjänstemännen.

EFFEKTIVA ARBETSSÄTT I MODERNA LOKALER

Vi har under året som gått också fortsatt att utveckla och effektivisera våra interna arbetssätt. Det känns väldigt tillfredsställande att kunna konstatera att vi med detta arbete inte bara nått vårt mål att öka produktiviteten, utan att det även resulterat i en synbart ökad arbetsglädje bland medarbetarna. Vi har bland annat digitaliserat flera interna flöden i syfte att höja kvaliteten och effektiviteten. Arbetet i agila team med representanter från hela verksamheten har inneburit ökad delaktighet, där planering och beslut flyttats närmare medarbetarna.

Det har varit en stor glädje för mig att se hur flera medarbetare vuxit både kompetensmässigt och på ett personligt plan under året.

Det faktum att vi under 2019 flyttat till nya lokaler har också bidragit till en positiv skjuts för våra nya sätt att arbeta. Det nya kontoret har vi kunnat anpassa efter våra arbetsformer, vilket bidrar både till bättre möjligheter till samarbete och till ökad leveransförmåga. Att fastigheten dessutom är miljöcertifierad och att arbetsmiljön är modern och inspirerande gör det inte sämre.

FORTSATT FOKUS PÅ BÄTTRE TJÄNSTEPENSION

Jag hoppas att våra riksdagsledamöter tog sig tid att läsa rapporten vi gav dem, och att de fick upp ögonen för vilket välfungerande tjänstepensionssystem vi har i Sverige, och hur värdefullt det är för svenska arbetstagare.

Collectum är en viktig del i detta trygghetssystem, inte minst genom de upphandlingar vi genomför på uppdrag av arbetsmarknadsparterna och som tack vare sänkta avgifter inneburit mer pension till de anställda för varje krona som arbetsgivaren betalar in. Men även genom det arbete vi gör dagligen för att förenkla vardagen för företagen och deras anställda tjänstemän med ITP. Här finns det fortfarande mer att göra, och det arbetet ser vi fram emot att fortsätta, med målet att ständigt förbättra tjänstepensionen ITP.

Gunnar Ölundh,
verkställande direktör



EN DEL AV DET SVENSKA TRYGGHETSSYSTEMET

Collectum har sedan 2003 administrerat den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP, på uppdrag av 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 gett 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 avslutade vi 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 1-val 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

- Ansvar
- 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.



Genom vårt uppdrag bidrar vi till ett hållbart samhälle

Svenskt Näringsliv

PTK

Arbetsmarknadens parter har kommit överens om ITP-planen. De är våra 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 administrationsavtal 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

Trygga pensioner är nödvändigt för ett hållbart samhälle. Pension har blivit en viktigare fråga i takt med att vi lever längre och att pensionerna därmed måste räcka fler år än tidigare. Att tjänstepensionen utgör en allt större del av 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, Svenskt Näringsliv och PTK, är vårt mest konkreta bidrag till trygga och hållbara pensioner. Under 2018 slutfördes den fjärde upphandlingen i ordningen, för att säkerställa fortsatt hög kvalitet i den kollektivavtalade tjänstepensionen ITP. Upphandlingen innebär bland annat att försäkringsbolagen fick beskriva sitt hållbarhetsarbete. Beskrivningar finns redovisade på collectum.se. Samtliga upphandlade försäkringsbolag har undertecknat FNs Global Compact och stödjer därmed de tio principerna inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupktion. Samtliga upphandlade försäkringsbolag följer också FNs UNPRI som bland annat innebär att hållbarhetsfrågor integreras i besluts- och investeringsprocessen och bolagen ska främja hållbarhetsprinciper på marknaden.

I upphandlingen lyckades vi sänka avgifterna ytterligare, med målet att de privatanställda tjänstemännen ska få mesta möjliga pension för varje insatt krona. Tjänstepensionen ITP har därmed blivit ännu bättre utan att kostnaden har ökat.

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.

UNPRI och Global Compact

Alla valbara bolag inom ITP har undertecknat FNs Global Compact och stödjer därmed de tio principerna inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupktion. Samtliga upphandlade försäkringsbolag följer också UNPRI som är ett FN-initiativ som bland annat innebär att hållbarhetsfrågor integreras i besluts- och investeringsprocessen och bolagen ska främja hållbarhetsprinciper på marknaden.

VÅRA VIKTIGASTE HÅLLBARHETSFRÅGOR

Upphandlingarna inom ITP-planen som vi genomför på uppdrag av 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 i upphandlingarna har pressat avgifterna. Genom upphandlingarna har det 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

Vi har, på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK, vid fyra tillfällen upphandlat de banker och försäkringsbolag som får förvalta tjänstepensionen ITP – 2007, 2010, 2013 och 2018. Upphandlingarna har inneburit hög kvalitet och låga kostnader i fondutbudet inom ITP.

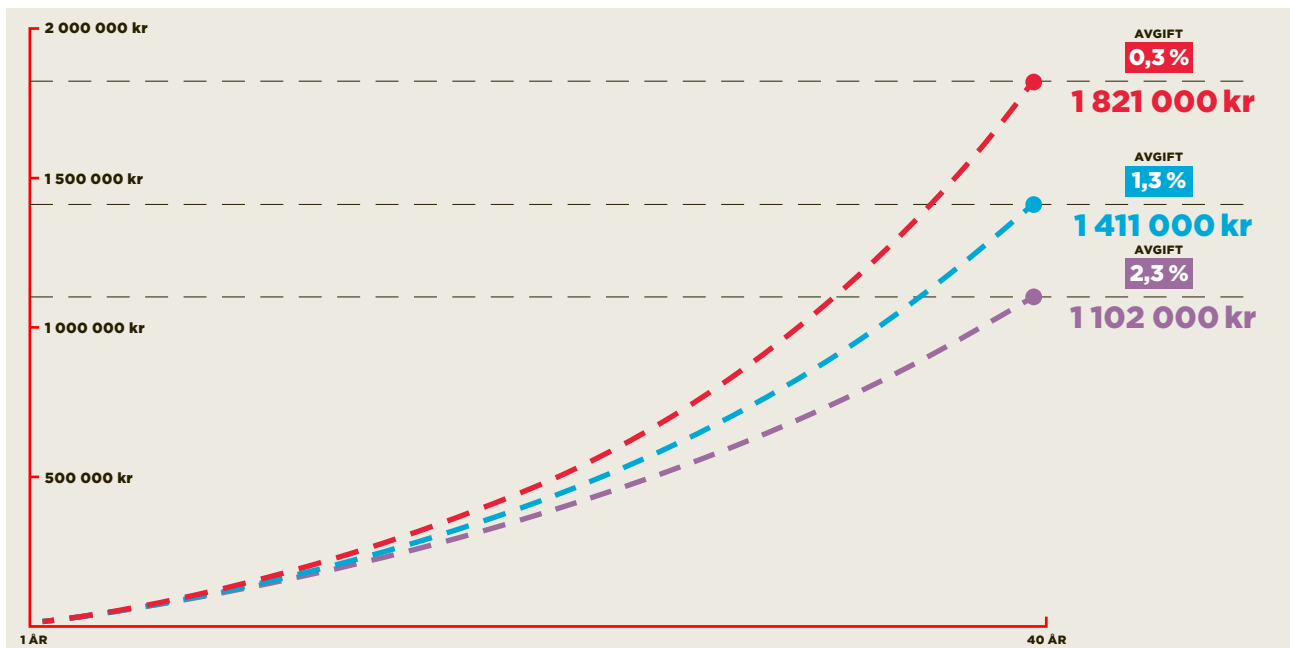
Upphandlingar har visat sig vara ett mycket effektivt verktyg för att pressa priserna. Sedan den första upphandlingen har den genomsnittliga avgiften minskat med 78 procent bland de fonder som de privatanställda tjänstemännen kan välja bland. Samtidigt har den genomsnittliga fondavgiften på hela den öppna marknaden varit i stort sett oförändrad.

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 onödiga avgifter till pensionsförvaltarna.

”För en genomsnittlig privatanställd tjänsteman kan handla det om drygt 330 000 kronor mer, jämfört med motsvarande tjänstepensioner på den öppna marknaden. Tjänstepensionen ITP går att likna vid en produkt vars prestanda ökar, gång på gång, utan att priset blir högre.”

Ur rapporten
*En rejäl pension –
Den svenska modellen
och tjänstepensionen ITP*





Över tid får en liten procentuell skillnad i avgift enorm effekt på pensionskapitalet på grund av kraften i den negativa ränta på ränta-effekten.

AVGIFTERNAS BETYDELSE

En procentenhets högre avgift sänker din totala tjänstepension med 410 000 kronor, om du sparar en tusenlapp i månaden. Ytterligare en procentenhet ger en sänkning med 719 000, visar en beräkning från Collectum. Det är den negativa ränta på ränta-effekten som gör att sparkapitalet minskar så mycket.

EN HÅLLBAR MODELL

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 pensionssparare som inte vill vara aktiv. Resultatet är sammantaget mer pension för pengarna.

Genom att förbättra villkoren för de 2,4 miljoner privatanställda tjänstemän som har tjänstepensionen ITP har upphandlingarna bidragit till ökad ekonomisk trygghet för såväl individer som för hela samhället.

EN FLYTTRÄTT PÅ SPARARNAS SIDA

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

BÄTTRE UTBETALNINGSVILLKOR

I den senaste upphandlingen jämförde vi försäkringsprodukternas utbetalningsvillkor. Utgångspunkten var 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 den senaste upphandlingen utvärderades hela försäkringsperioden, från det att pensionsspararen 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.

Så har vi gjort beräkningen:

Vi har utgått från tre avgiftsnivåer: 0,3 procent som är genomsnittet för fondförsäkring inom tjänstepensionen ITP, 1,3 procent som är genomsnittet av alla fonder på den öppna marknaden och 2,3 procent som är en relativt vanlig avgiftsnivå i många tjänstepensioner utanför kollektivavtalet.

Avsättningen är 1 000 kronor i månaden.

Spartiden är 40 år.

Avkastningen är 6 procent per år.

Bättre utbetalningsvillkor innebär att tjänstepensionen ITP ger 2 100 kronor mer i månaden – en skillnad på hela 23 procent mer i pension.

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 vidareutvecklats under 2019 med ett antal nya tjänster som bidrar till att öka graden av självbetjäning och att förenkla inrapporteringen av uppgifter till Collectum. Digitalt inrapporterade händelser är över 99 procent för 2019.

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.

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

Collectum är anslutet 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. Uppgifter rapporterade på blankett utgör 0,8 procent av alla inrapporterade uppgifter till Collectum. Under året har vi digitaliserat fler blanketter och ökat möjligheten för kunderna att använda internetkontoret för att rapporteringen ska bli så enkel och så korrekt som möjligt. Under 2019 har Collectum arbetat med att flytta in blanketter på internetkontoret för att förenkla för kunden och Collectum. Vi har även effektiviserat internt i så kallad workflow där papper skannas in och vi har på så vis ökat effektiviteten och säkerheten.

SAMARBETE MED BRANSCHAKTÖRER

Collectum har fortsatt samarbete 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. Totalt har vi haft 25 utbildningstillfällen samt 40 webbseminarier.

FOKUSOMRÅDEN FÖR 2020

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 2020.

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	2019	MÅL 2020
Andel försäkrade tjänstemän för vilka lön rapporteras löpande¹	92,1 %	93,4 %	94,37 %	94,5 %

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 skickades 2019 (och avsåg 2018) gick ut till 1,9 miljoner människor under 2019.* 85 procent av mottagarna uppger att beskedet är ganska eller mycket lätt att förstå. Nästan hälften av tjänstemännen valde att få årsbeskedet till den digitala brevlådan Kivra. Det är en stor ökning från 2016 när Collectum började att skicka årsbesked via Kivra. 2016 var det knappt tio procent som fick årsbeskedet digitalt.

* 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 cirka 36 000 kundföretag arbetar runt 70 000 personer löpande med ITP-administration, de allra flesta i vårt internetkontor.

Vi hade förra året 107 000 inkommande samtal till vår kundtjänst och 108 000 manuella ärenden. Vi producerade 1,9 miljoner årsbesked till tjänstemännen. Vid 25 tillfällen erbjöds kursen "ITP rätt och lätt" med totalt 600 deltagare och ett snitt på 3,6 (av 4,0) på utvärderingarna.

Webbseminarier erbjöds för 40 tillfällen med totalt 1 440 deltagare. Utbudet av webbseminarier är utökat och Collectum har 8 olika webbseminarier (tidigare en version), snittbetyg på 3,34 (av 4,0) i utvärderingarna.

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, innebar resultatet en höjning 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. Ett arbete med en helt ny hemsida har pågått under 2019 och den lanseras under 2020.

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 därför logiskt men givetvis ingenting vi är nöjda med.

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

FORTSATT UTVECKLING AV VÅR KUNDSERVICE

Under året har vi fortsatt att arbeta med utveckling av vår telefonkundtjänst och skapat en ny grupp inom enheten, Kundkontakter. Gruppen som består av åtta medarbetare hanterar inkomna samtal till 50 procent och övrig arbetstid är administrativa arbetsuppgifter så som att svara på kundmejl och liknande. Övriga medarbetare inom enheten delar på resterande 50 procent av öppettiderna på telefonslingorna. 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. Vid introduktionen för våra nyanställda säkerställs kvaliteten i samtalen genom ett modernt digitalt arbetssätt med självstudier i kombination med föreläsningar och medlyssning innan de börjar bemanna telefonerna.

NYHETSBRIV

Inledningsvis skickade vi själva ut nyhetsbrevet, men under året har vi börjat att skicka det tillsammans med Pensionsmyndigheten och PTK. Syftet med nyhetsbrevet är att ge privatpersoner bättre koll på sin pension och sitt försäkringsskydd, att skapa en känsla av överblick, förståelse och kontroll och på så vis få dem att känna sig trygga med det stöd de får från staten och via kollektivavtal.

Nyhetsbrevet skickas normalt två gånger per år och har olika teman. Det första skickades efter att den senaste upphandlingen trätt i kraft i oktober 2018. Hittills har fem nyhetsbrev skickats, med följande teman:

- Pensionsval behöver inte vara svårt
- Lär dig mer om din tjänstepension (inbjudan till Collectums webbseminarier)
- Pensionen – en enda lång semester
- Vilket skydd ska jag välja?
- Mesta möjliga pension – en bra tjänstepension har nu blivit ännu bättre

Antalet prenumeranter är i dagsläget ca 8 700.

KLAGOMÅL

Antalet klagomål som inkom till Collectums klagomålsgrupp under 2019 var fem (att jämföra med tio klagomål under 2018). Till klagomålsgruppen kan arbetsgivare och tjänstemän vända sig om de anser sig felbehandlade i något ärende.

Nyckeltal	2017	2018	2019	MÅL 2020
Årsbeskedet: sett-öppnat-läst ¹	81-64-54 %	80-61-48 %	81-59-49 %	-
Uppnådda kundservice-löften ²	85,9 %	86,1 %	87,14 %	86,0 %
Uppnådda IT-löften ³	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,1 %

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

² Avser korrekt faktura, tillgänglighet i telefon samt svar på brev/e-post inom utsatt tid.

³ Avser tillgänglighet i internetkontoret respektive Mina sidor samt fakturaleverans enligt tidplan.



Pensionsexperten gör pension begripligt

Vår pensionsexpert Tomas Carlsson deltar i debatten om pension i allmänhet och tjänstepension i synnerhet. Målet är att försöka minska den pensionsoro som finns hos många och istället öka pensionstryggheten. Det gör Tomas genom att på ett tillgängligt sätt berätta om vad som påverkar pensionen.

Förutom att vara talesperson för Collectum och expert på tjänstepensionen ITP i media så finns Tomas även på Twitter @TomasCollectum och han har en blogg på pratapension.se.



STÄNDIG KOMPETENSUTVECKLING

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

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 de behöver för att kunna vara framgångsrika 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 utbildning och erfarenhetsutbyte i ett chefsforum som genomförs kvartalsvis.

AKTIVITETER UNDER 2019

Under året 2019 har vi vidareutvecklat vår digitala kurskatalog för Collectums interna utbildningar. Kurskatalogen visualiserar och tillgängliggör utbildning för alla medarbetare och ger en större möjlighet för medarbetaren själv att ta ansvar för sin utveckling och att anmäla intresse för de utbildningar som erbjuds internt. Collectum har under året tagit fram e-utbildningar inom penningtvätt och GDPR och under 2020 kommer vi lansera en e-utbildning inom området tillståndsplikt för finansiella företag. Syftet med att erbjuda e-utbildningar är bland annat att ge medarbetaren själv möjlighet att välja en lämplig tidpunkt för att genomföra utbildningarna och att de finns tillgängliga under hela året både för den som vill repetera eller för den som nyanställs.

Under 2019 har Collectum lagt ett stort fokus på att 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 och arbetet har byggt på en hög grad av involvering från medarbetarna med både workshops, utbildningar, studiebesök och annat för att förbereda alla på ett bra sätt inför förändringen. Alla medarbetare har bland annat deltagit i en workflowutbildning med fokus på effektiva och hållbara arbetssätt och verktyg som varit mycket uppskattad i organisationen.

Collectum vill ge medarbetarna verktyg att själva ta ansvar för sin kompetensutveckling utifrån sina individuella behov. På kundservice har medarbetarna under 2019 själva inventerat vilka utbildningar inom ITP de har behov att fördjupa sig inom och utifrån dessa behov har Collectum arrangerat vidareutbildningar. Kundservice har även utvecklat ett digitalt verktyg där medarbetarna testar sin kunskap i kundtjänstens vanligaste frågor vilket ger en

individuell återkoppling om inom vilka områden som hen kan behöva utveckla sin kompetens. Medarbetarna som hanterar Collectums telefonslingor arbetar med ständig utvärdering och får coachning kring serviceriktlinjer och innehåll/ produktinformation genom medlyssning. Under 2019 har kundservice utvecklat sitt introduktionsprogram för nyanställda i syfte att snabbare och på ett mer engagerande sätt introducera nyanställda i ITP:s regelverk samt hur våra system och våra rutiner fungerar. 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. Under 2020 kommer kundservice arbeta fram en plan för hur vi bibehåller en bred kompetens i takt med minskad ärendehantering. Vi kommer också genomföra den förmedlarutbildning (tidigare firmatecknarutbildning) som har arbetats fram under 2019.

Under 2018 och 2019 har Collectum vidareutvecklat arbetssätt och styrmodell inspirerat av ett mer agilt arbetssätt. Utvecklingsarbetet har genomförts med hög involvering från både medarbetare och chefer och har inneburit en stor kompetensutveckling för samtliga inblandade och i förlängningen för större delen av organisationen. Både i form av vad det lärande arbetet inneburit dagligen men även genom mer formella initiativ så som seminarier, utbildningsinsatser och dylikt.

FOKUSOMRÅDEN UNDER 2020

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

- Vidareutveckla den digitala kurskatalogen, 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.
- Se över befattningsbeskrivningarna och definiera strategiska kompetenser på befattningsnivå.
- Fortsätta vårt arbete med ledarutveckling utifrån Collectums ledarprofil för att försäkra oss om att bibehålla den höga nivån på ledarskap som finns i organisationen.
- Utveckla och utbilda medarbetare och chefer i nya arbetssätt som en följd av en mer agilt organiserad verksamhet men också utifrån vårt arbetssätt i våra nya lokaler.

INTERNA STYRDOKUMENT

De interna styrdokument kring kompetensutveckling som Collectum har är riktlinjer för bemanning och 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	2016	2017	2018	2019	MÅL 2020
NMI, målstyrning och kompetens ¹ (Nyckeltalet fanns inte före 2016)	84 %	86 %	86 %	87 %	85 %
Personalomsättning	14,4 %	13,0 %	12,3 %	12,6 %	7,5-13 %

¹ Ett av Collectums strategiska mål är att vi ska ha förmågor som är anpassade till våra mål, och enhög 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 medarbetarna 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 och medarbetare för en löpande dialog där medarbetaren bland annat ges möjlighet att värdera sin egen upplevelse av varje område.

EFFEKTIV VERKSAMHET

Collectum arbetar kontinuerligt med att utveckla och förbättra verksamheten. Den grund som 2018 skapades via programmet ”Effektiv verksamhet – utveckling av Collectum” har implementerats och den nya styrmodellen, det nya arbetssättet och den nya organisationen har trimmats in.

För att utvärdera förändringen och fokusera det fortsatta utvecklingsarbetet genomfördes ett brett retrospektiv före sommaren. Retrospektivet visade att den stora förändringen överlag mottagits väl. Positiva aspekter av den nya styrmodellen som lyfts fram omfattar att ledningen visar tillit och sätter mål, att beslutsfattande sker i teamen, att det är smidigt att prioritera samt att ledningen är transparent med beslut och planer. Det nya arbetssättet som kombinerar agila principer med ordning och reda uppskattas också, speciellt att medarbetarna vågar pröva och kontinuerligt vidareutveckla, att vi samverkar över organisationsgränserna och att vi infört gemensamma planerings- och sprintperioder. Organisationsstrukturen, med team som får helhetsansvar och har de kompetenser som krävs för att ta detta ansvar, är ändamålsenlig och uppskattad.

Förändringarna har gett många positiva effekter. Den tydligaste är att effektiviteten har ökat – även om det är svårt att mäta exakt så manifesteras den upplevda ökade leveransförmågan bland annat genom tydligare leveranser och ett jämnt flöde utan start eller stopp. I tillägg har förändringarna tydligt förstärkt våra värderingar – ansvar, engagemang och samarbete.

Arbetsättet innebär också att vi arbetar närmare våra kunder. Införandet av kundvalideringar gör att vi driver utvecklingen av vår hemsida och våra inloggade tjänster med utgångspunkt i kundernas behov.

Retrospektivet identifierade också ett antal förbättringsområden. Under hösten 2019 analyserades dessa och under våren 2020 ska lösningar för att förfinna styrmodellen och arbetsättet tas fram och införas. Under 2020 kommer vi även att bredda arbetet för att sprida de positiva effekterna till andra delar av organisationen.

UTVECKLAD ARBETSPLATS

Tillsammans har medarbetarna på Collectum under 2019 utvecklat våra gemensamma lokaler, våra arbetssätt och digitala verktyg för att skapa en arbetssituation med helhetslösningar och variation som ska möta allas individuella behov utifrån olika preferenser och arbetsuppgifter såväl som organisationens behov över tid. Ambitionen är att skapa en arbetsplats där man trivs, kan vara effektiv, samarbeta, vara kreativ och lösa egna och gemensamma utmaningar och själv ta ansvar för att välja miljö utifrån det egna behovet. Vår ambition är att skapa en hållbar arbetsmiljö som både engagerar och utgör en sund arbetsplats.

AKTIVT ARBETE MOT SJUKFRÅNVARO

Collectum har arbetat aktivt och fokuserat för att minska sjukfrånvaron under både 2018 och 2019. Vi har bland annat ändrat rutinerna för, och infört en tydligare uppföljning av, korttidsfrånvaron samt implementerat ett gemensamt stödsystem och bättre verktyg för att följa hälsoläget och därmed tidigt kunna sätta in hälsobefrämjande åtgärder samt arbetat med utbildningar av våra chefer. Collectum har under 2019 vidare erbjudit alla medarbetare en hälsoundersökning som ett led i Collectums förebyggande rehabiliteringsarbete. Det arbete som har genomförts har givit resultat och sjukfrånvaron har sjunkit till 3,67 procent, vilket ligger inom ramen för vad vi har definierat som en rimlig nivå.

Den hälsoundersökning som genomfördes under året visar att Collectums medarbetare ligger bättre eller på samma nivåer som jämförelseindex inom samtliga områden med undantag för fysisk aktivitet och BMI. Glädjande är att en markant högre andel på Collectum jämfört med jämförelseindex upplever att man har möjlighet att påverka sin arbetssituation (86 procent jämfört med 27 procent) vilket troligen delvis kan förklaras av det förändrade arbetsättet och styrningen. Det är också glädjande att de personer som signalerat hög arbetsbelastning och/eller stress samtidigt har angett att de har en väl fungerande dialog med sin chef kring åtgärder. Vi har utifrån resultatet konstaterat att fokus för 2020 kommer vara att fortsätta prioritera och utveckla de täta och väl fungerande dialogerna mellan medarbetare och chef. Collectum kommer också lägga ett större fokus på insatser kopplade till sömn, återhämtning och vardagsmotion som, relativt övriga resultat, kan bli bättre.

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.

ARBETSMILJÖOMBUD OCH HÄLSORÅD

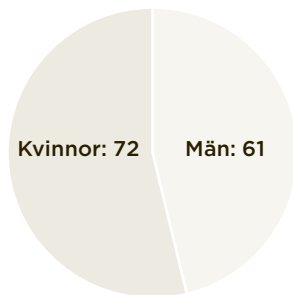
God arbetsmiljö är en viktig hållbarhetsaspekt och Collectum värnar om arbetsmiljön. Hälsorådet är ett internt samrådsorgan vars syfte är att bidra till ett utvecklat arbetsmiljöarbete och en god arbetsmiljö. Rådet utgörs av vd, HR-chef, kundservicechef, IT-chef och arbetsmiljöombuden.

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

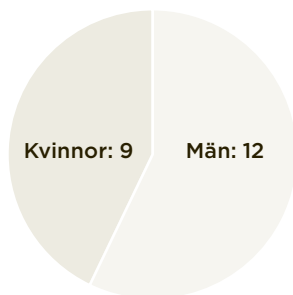
Collectums värdeord

- Ansvar
- Engagemang
- Samarbete

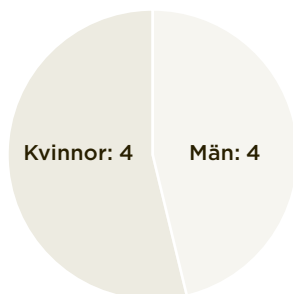
KÖNSFÖRDELNING



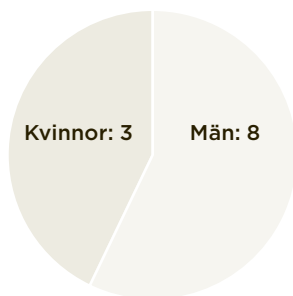
MEDARBETARE
Totalt: 133



CHEFER
Totalt: 21



LEDNING
Totalt: 8



STYRELSE
Totalt: 11

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 med utgångspunkt från våra värderingar ansvar, engagemang och samarbete. Arbetsmiljöpolicyn, som inkluderar policyn för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet samt policy mot kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier, har arbetats om under året för att bli enklare och mer lättillgänglig. I samband med det arbetet har Collectum genomfört informationsinsatser både för att informera om vad policyn säger men också hur man ska hantera en situation där någon upplever sig kränkt eller trakasserad. Den årliga enkäten om likabehandling och kränkande beteenden har också genomförts. Collectum höjde ett redan bra resultat till att bli än mer positivt. Generellt upplever medarbetarna att det råder nolltolerans mot diskriminering, trakasserier och kränkande särbehandling på Collectum. Ingen har upplevt sig blivit diskriminerad eller sexuellt trakasserad, dock upplever 6 procent (9 procent förra mätningen) att man har blivit utsatt för kränkande särbehandling. De som säger att man sökt om 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 är att bland annat fortsätta föra en dialog om våra värderingar; ansvar, engagemang och samarbete och vad de innebär i olika situationer. Med ansvar, engagemang och samarbete som ledstjärnor ska ingen behöva känna sig utsatt för kränkande särbehandling eller trakasserier av något slag på arbetsplatsen. Alla anställda har rätt att behandlas med respekt och med hänsyn till var och ens rättmätiga krav på integritet och Collectum har nolltolerans för förekomsten av kränkande särbehandling eller trakasserier oavsett slag.

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 den senaste undersökningen som genomfördes 2018 visade på ett bättre resultat än för jämförande benchmark på 10 av 11 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 Guldhandsen för bästa intranät.

FOKUSOMRÅDEN 2020

Collectum kommer under 2020 bland annat att utvärdera och vidareutveckla det påbörjade utvecklingsarbetet av lokaler, arbetssätt och digitala verktyg. Vår ambition är att skapa en hållbar arbetsmiljö som både engagerar och skapar en sund arbetsplats där man trivs, kan vara effektiv, samarbeta, vara kreativ och lösa egna och gemensamma utmaningar och själv ta ansvar för att välja miljö utifrån det egna behovet.

Engagemang är en av våra värderingar och vikten av att skapa engagemang och delaktighet för Collectums utveckling är av största betydelse. Vi kommer under 2020 ta fram ett nytt arbetssätt och stödsystem för att fånga medarbetarnas upplevelser av till exempel ledarskap, arbetssituation, engagemang, arbetsförutsättningar med mera. Syftet är att skapa mer kontinuitet och bättre transparens med målsättningen att snabbare fånga medarbetarnas upplevelser och att öka delaktigheten i vår fortsatta utveckling av bolaget.

De policyer som styr Collectums arbete kring arbetsmiljö och hälsa är

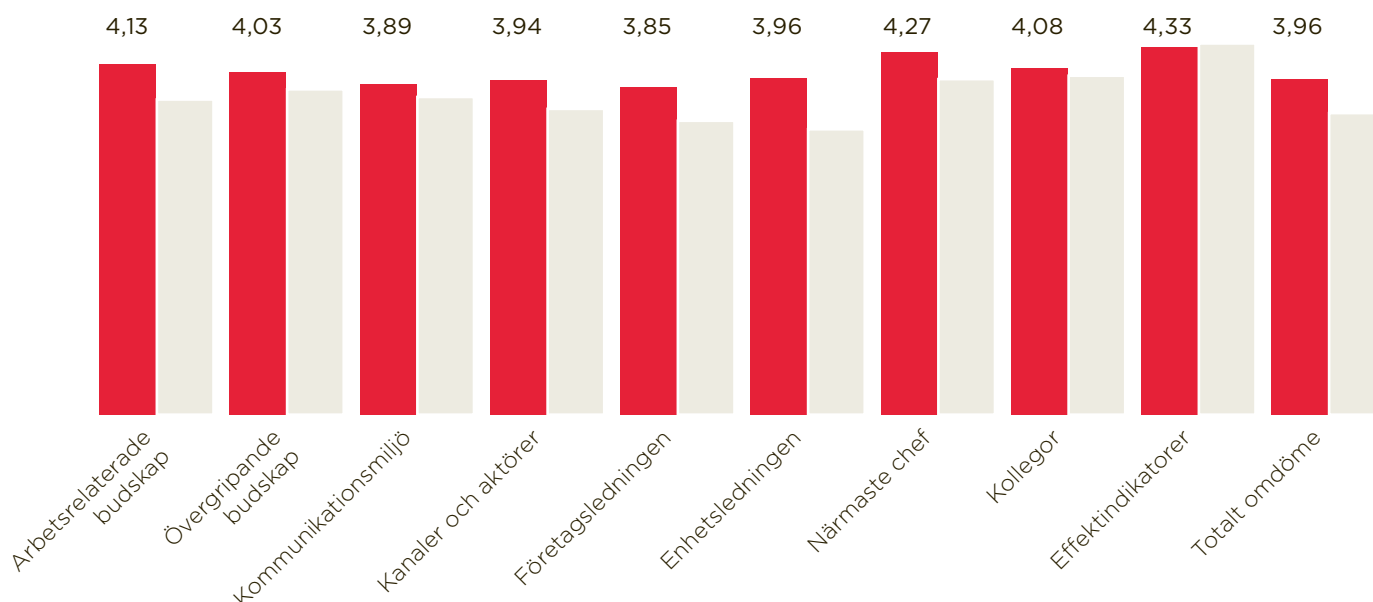
- Arbetsmiljöpolicy
- Instruktioner för hantering av kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier
- Riktlinjer för riskbedömning, åtgärder och uppföljning av Collectums arbetsmiljö

Nyckeltal	2015	2016	2017	2018	2019	MÅL 2020
Antal medarbetare	146	139	138	144	133	140
Tillgänglighetsgrad (frisktal)	95,4 %	95,7 %	95,3 %	95,7 %	96,3 %	> 96 %
Internkommunikationsindex	-	3,81 ¹	-	3,96 ²	-	Ej fastställt ännu

¹ Benchmark: 3,58

² Benchmark: 3,55

Högt betyg för Collectums internkommunikation (Svarsfrekvens: 82 %)



Collectum

Benchmark privata org.



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 2019.

Administrationsavgiften tas på den pensionspremie som arbetsgivarna betalar till sina tjänstemän, och finansierar den del av verksamheten som rör premiebestämd försäkring. När det handlar om förmånsbestämd försäkring och risikoförsäkring 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 kostnadseffektiv 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.

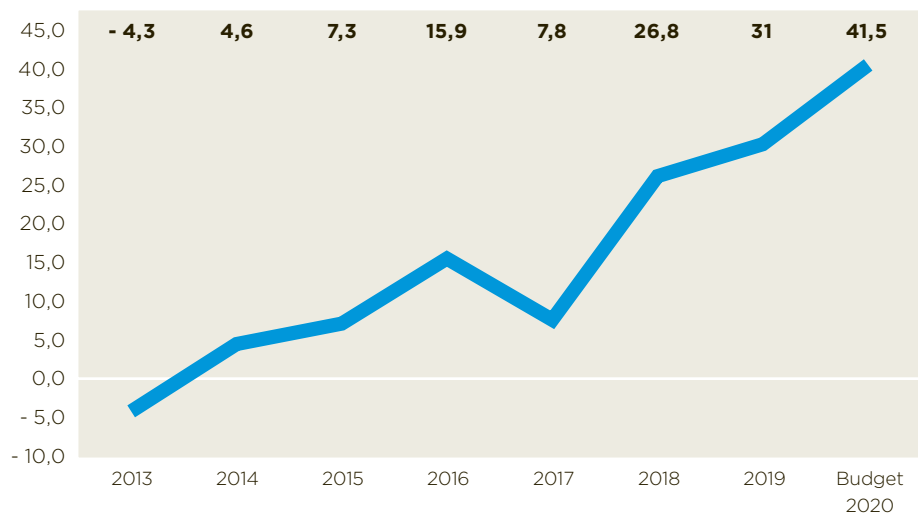
KOSTNADSUTVECKLING ÖVER TID

Collectums kostnad per försäkrad tjänsteman är ett mått på vår kostnadsutveckling över tid. För 2019 var kostnaden per försäkrad tjänsteman 248 kronor. Därmed nådde vi vårt mål att kostnaden per försäkrad tjänsteman skulle uppgå till max 249 kronor. Vår målsättning för det kommande året är att kostnaden per försäkrad ska uppgå till max 250 kronor.

STABIL RESULTATUTVECKLING

Årets resultat uppgick till 31,0 miljoner kronor, vilket var 2,0 miljoner kronor bättre än budgeterat och 3,5 miljoner kronor bättre än resultatet 2018. 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 2020.

Resultatutveckling (miljoner kronor)



Nyckeltal	2016	2017	2018	2019	Budgeterad nivå/ mål 2020
Årets resultat (miljoner kronor)	15,9	7,8	28,3	31,0	41,5
Antal tjänstemän (med aktiv anställning)	969 004	1 004 630 (1 005 000)	1 025 000	1 039 000	1 050 000
Antal fakturerade arbetsgivare	34 408	35 161	35 591	35 544	-
Fakturerade premier (miljarder kronor)	35,7	39,7	44,3	48,8	49,5
Kostnad per försäkrad tjänsteman (kronor)	236	246	242	248	250





REGELEFTERLEVNAD OCH ETIK

Collectum arbetar kontinuerligt med att anpassa vår verksamhet utifrån ett regelverksperspektiv, så att tjänstemän och arbetsgivare ska känna sig trygga med Collectums administration av 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). 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.

KONTINUERLIG KONTROLL, RISKVÄRDERING OCH UPPFÖLJNING

Collectums compliancefunktion ansvarar för att löpande säkerställa att styrelse, vd och berörda medarbetare får information och utbildning om nya eller ändrade regelverk. Compliancefunktionen kontrollerar också kontinuerligt att verksamheten följer lagar, förordningar och god affäretik. 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)

Vi har under 2019 fortsatt vårt GDPR-arbete genom att bland annat upprätta och uppdatera interna styrande dokument och en uppföljning av bolagets efterlevnad av GDPR har även genomförts. En obligatorisk digital internutbildning har tillhandahållits samtliga medarbetare. Det har anordnats så kallade DPO-forum med Collectums samarbetspartners för att diskutera gemensamma frågeställningar och utbyta erfarenheter.

FOKUSOMRÅDEN INOM REGELEFTERLEVNAD FÖR 2020

Eftersom de externa regelverk som Collectum omfattas av kontinuerligt förändras så kommer Collectums arbete under 2020 fortsatt bestå i att bland annat bevaka och följa upp lagar, föreskrifter, praxis och myndighetsbeslut. Arbete hänförligt till Dataskyddsförordningen fortsätter således. Därutöver kommer arbete att fortsätta med att säkerställa efterlevnad av gällande penningtvättslagstiftning. Slutligen kommer Collectums arbete som är kopplat till lagen om försäkringsdistribution att fortskrida även under 2020.

ETISKA RIKTLINJER

Collectum har en etikpolicy som bland annat beskriver de grundläggande principer som ska styra Collectums verksamhet samt hur intressekonflikter och jävssituationer ska hanteras.



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 fortsatt att arbeta med att implementera våra riktlinjer för hållbara inköp och vår uppförandekod för leverantörer. 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 så har samtliga bolag skrivit under Global compact och UNPRI. Försäkringsbolagen har också fått beskriva sitt hållbarhetsarbete, beskrivningarna finns att läsa på vår hemsida.

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 OECD:s riktlinjer för multinationella företag.

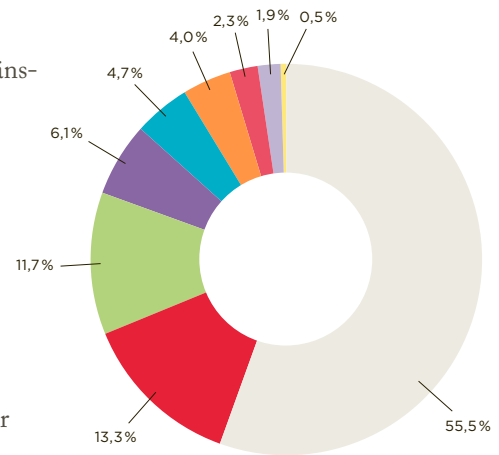
Uppförandekoden införs successivt, när nya avtal tecknas samt i takt med att de avtal vi har löper ut. Målet är att alla nya och omförhandlade avtal ska ha en undertecknad uppförandekod.

Under 2019 har Collectum tecknat 24 nya eller omförhandlat avtal varav 16 även innefattar en undertecknad uppförandekod.

Vi kan konstatera 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 visar att de nya riktlinjerna ännu inte har fått tillräckligt fäste i organisationen, snarare än att leverantörer skulle vara ovilliga att underteckna uppförandekoden. Under 2020 kommer vi genomföra en aktivitet med målsättning att komplettera med uppförandekod för avtal som tecknats under 2019 där avtal om uppförandekod saknas.

Collectums inköp

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



- IT-konsult/tjänster
- Personalkostnader
- Lokalkostnader
- Verksamhetskonsulter
- Övriga kostnader/tjänster
- Register-/statistiktjänster
- Telefoni
- Hälsoprövningar
- Juridiktjänster

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

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 Förhandlings- och samverkansrådet PTK (10 procent), Ledarna (10 procent), Sveriges Ingenjörer (10 procent) och Unionen (20 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.

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.

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.

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



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

RISKER OCH RISKHANTERING

Precis som all annan affärsverksamhet innebär även vår verksamhet en exponering mot olika typer av risker. Fokus är därför att upprätthålla en god och ändamålsenlig riskhantering. För att kunna hantera de risker som finns är det viktigt att identifiera och analysera vilka riskerna är. För att hantera risker har Collectum därför etablerat rutiner, kontroller och förhållningssätt som syftar till att minimera riskernas påverkan.

Till stöd för verksamhet, styrelse och vd finns de centrala funktionerna Riskkontroll och Compliance (andra försvarslinjen) samt Internrevision (tredje försvarslinjen) som ansvarar för en oberoende och självständig uppföljning inom sina respektive ansvarsområden. De centrala funktionerna arbetar riskbaserat och prioriterar aktiviteter och uppföljningar inom de områden där riskerna bedöms som väsentligast. En god och ändamålsenlig riskhantering är därmed en integrerad del i Collectums styrning. För att skydda kunder och andra intressenter ställs höga krav på hur riskerna kontrolleras och hanteras. Inom verksamheten tillämpas därför riktlinjer för riskhantering som är baserade på ramverket COSO (Enterprise Risk Management).

FOKUSOMRÅDEN INOM RISK OCH RISKHANTERING UNDER 2020

Fokusområden under kommande år är Collectums roll och uppdrag i förhållande till större omvärldsförändringar och ökade krav på regelefterlevnad. För att effektivt och ändamålsenligt kunna hantera riskerna under 2020 kommer därför de centrala funktionerna att utöka sitt samarbete. Andra viktiga områden är fortsätta att upprätthålla en god riskhantering i samband med genomförandet av större förändringar av IT-system och processer samt att i samband med införande av en agil styrmodell se till att riskhanteringen integreras på ett ändamålsenligt sätt.

GOD KVALITET FÖRUTSÄTTER GOD RISKHANTERING

Det finns en samordnad och gemensam riskmodell för hela Collectum som fokuserar på företagets risker vilket bland annat möjliggör en ändamålsenlig planering och förutsättning för riskstyrning. Det finns en kompetens, metoder och systemstöd som möjliggör hanteringen av riskmodellen. Väl hanterade risker skapar också möjligheter för Collectum genom långsiktig effektivitet, obrutet förtroende och förutsägbarhet, bland annat i den ekonomiska planeringen och i utvecklingsplaneringen. Det är med andra ord ingen överdrift att påstå att god kvalitet också förutsätter en god riskhantering.

Praktiskt riskarbete

Det praktiska arbetet omfattar bland annat att löpande utbilda medarbetare, att genomföra etablerad metodik för riskidentifikation, värdering, rapportering och planering samt att sätta upp strukturer och roller som säkerställer transparens och minskar intressekonflikter. Som del i det löpande arbetet har också den befintliga riskportföljen analyserats och reviderats i enlighet med metodiken. Funktionen Riskkontrolls uppdrag är att underlätta och stödja Collectums styrelse, vd och chefer i att hantera, kontrollera och fatta beslut om risker. Funktionen lämnar därför kvartalsvis en skriftlig rapport till vd och halvårsvis till styrelsen. Riskkontrolls uppdrag är att verka för ökat medvetande och bättre kunskaper om risker samt stödja verksamheterna i deras arbete med god riskhantering. I arbetet ingår att vidareutveckla processer, metoder och dokumentation för riskhantering. Riskkontroll rapporterar löpande kvaliteten i verksamhetens riskhantering samt gör självständiga bedömningar.

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 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 Näringsliv, PTK, Unionen, Sveriges ingenjörer och Ledarnas 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 försäkringsbolagets 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.

2019 flyttade Collectum in i nya aktivitetsbaserade lokaler vid Pelarbacken, Östgötagatan 12, i närheten av Medborgarplatsen.

GRI-INDEX

GENERELLA UPPLYSNINGAR

SIDA

KOMMENTAR

ORGANISATIONSPROFIL

102-1	Organisationens namn	Framsida	
102-2	Verksamhet, märken, produkter och tjänster	2	
102-3	Huvudkontorets lokalisering		Östgötagatan 12, 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 2019 var 132 av 133 medarbetare tillsvidareanställda (72 kvinnor och 61 män). En kvinna 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 2019.
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 juni 2019
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: 122 261 Tkr Skatt: 8 096 000 kronor
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	21	
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 2019.

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	
-------------	---------------------	----------	--

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

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

