



COLLECTUMS HÅLLBARHETS- REDOVISNING 2020

■ **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 2020 omsatte Collectum 327 miljoner kronor. Vi förmedlade 63 miljarder kronor i premier mellan cirka 36 000 företag och fler än tio försäkringsbolag.

INNEHÅLL

ÅRET I KORTHET 2020	3
VD HAR ORDET	4
EN DEL AV DET SVENSKA TRYGGHETSSYSTEMET	6
HÅLLBARHET FÖR COLLECTUM.....	9
VÅRA VIKTIGASTE HÅLLBARHETSFRÅGOR.....	10
GRUNDEN FÖR TRYGGA PENSIONER	20
ORGANISATION OCH STYRNING	28
RISKER OCH RISKHANTERING.....	29
COLLECTUMS HISTORIA	30
GRI-INDEX.....	31

OM COLLECTUMS HÅLLBARHETSREDOVISNING

Det här är Collectums femte 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 2020. Hållbarhetsredovisningen publiceras årligen. Denna redovisning är en del i vårt engagemang i FN-initiativet Global Compact, och Collectums Communication on Progress.

ÅRET I KORTHET 2020

I februari lanserade vi en ny version av vår hemsida collectum.se. Med utgångspunkt i målgruppernas behov och genom ständiga användartester under arbetets gång, lyckades vi med målet att skapa en modern, tillgänglighets- och mobilanpassad hemsida som ökar känslan av överblick och förståelse för tjänstepensionen ITP.

I mars var coronapandemin ett faktum, och hela företaget ställde om till distansarbete. En krisgrupp formerades som ansvarade för informationen till medarbetarna under hela året. Kontinuerliga mätningar av medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljön under året visade att anpassningen till den nya och ovissa situationen gått mycket bra. Glädjande nog var även Collectums resultatutveckling under året fortsatt god.

I juni lanserade vi Pensionsskolan på collectum.se. Pensionsskolan guidar användaren på ett enkelt och visuellt sätt igenom det viktigaste man behöver känna till om pensionssystemet i stort, om tjänstepensionen ITP, vad Collectum gör och vad man behöver göra själv. Under hösten publicerade vi även Pensionsskolan i en engelskspråkig version.

I september gav vi ut rapporten "Tjänstepensionen ITP – Ett livslångt trygghetspaket". Rapporten visar vad de försäkringar och skydd som ingår i tjänstepensionen ITP innebär i form av trygghet, inte bara för den anställde och för arbetsgivaren, utan också för hela samhället genom att bidra till stabilitet och avlastning av de offentliga stödsystemen.

I oktober belönades Collectum med SiteVisions pris Guldhanden i kategorin bästa kommersiella webbplats. I motiveringen framhölls bland annat att vi nått de mål vi satt upp med den nya webbplatsen, där ökad grad av förståelse och ökad grad av självservice var några. Vidare lyftes de kontinuerliga användartesterna, den överskådliga guiden Pensionsskolan och att vi lyckas berätta om ett komplext ämne på ett enkelt sätt.

I november startade vi en ny form av kundnöjdhetsmätning. Kunder som varit i kontakt med oss blir uppringda och får svara på frågor om hur de upplevt kontakten med Collectum. Betyget för vår kundservice fram till årsskiftet var mycket höga 91 av 100.

I december släppte vi ett pressmeddelande om resultatet av en Sifundersökning vi låtit göra, där vi ställde frågan om svenskar mellan 25 och 65 år känner sig lugna eller oroliga när de tänker på sin framtida ekonomiska situation som pensionär. Trots ett osäkert år präglad av en pandemi, uppgav nära sju av tio att de känner sig lugna. Bland tjänstemän med ITP var andelen lugna glädjande nog ännu högre.



COLLECTUM I SIFFROR

134

medarbetare

62,5

miljarder kronor
i förmedlade
ITP-premier

2,4

miljoner försäkrade
tjänstemän

36 000

kundföretag

37%

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

63%

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

67%

har sett sitt
årsbesked, 46 %
har öppnat det,
37 % har läst det

89%

av dem som läst
tycker att årsbesked-
det är lätt att förstå

VD HAR ORDET

ITP – TRYGGHET I EN OROLIG TID



Under ett år som inneburit stora utmaningar för många, såväl företag som för ett stort antal människor, är det med ödmjukhet och tillförsikt jag kan konstatera att Collectums verksamhet har kunnat fortgå utan uppehåll eller störningar.

Tack vare att alla medarbetare på ett ansvarsfullt sätt snabbt ställde om till nya arbets sätt har vi kunnat leverera enligt uppställda mål trots den omfattande förändring av tillvaron som vi alla har tvingats anpassa oss till som en följd av pandemin.

I det här sammanhanget känns det både bra och viktigt att företräda en verksamhet som har som uppdrag att bidra till människors trygghet. Den svenska kollektivavtalsmodellen, med tjänstepension och försäkringar som ger trygghet både under och efter arbetslivet är en viktig del av den svenska arbetsmarknaden.

FOKUSOMRÅDEN FÖR 2021

Collectum har under 2020 bibehållit mycket höga servicenivåer och en stabil leverans till våra kunder. Under det kommande året ser vi fram emot att vidareutveckla vår verksamhet genom en rad olika initiativ som rör

- vårt erbjudande till kunderna
- vår interna effektivitet
- vårt samarbete med övriga bolag som ägs av kollektivavtalsparterna, i syfte att förbättra informationsgivningen och därmed höja det upplevda värdet av de kollektivavtalade försäkringarna.





ENKLARE ADMINISTRATION MED UTVECKLADE DIGITALA KANALER

Vi vill fortsätta utveckla de digitala kanalerna så att inrapporteringen av uppgifter till Collectum blir ännu enklare för arbetsgivarna. Vi kommer också att intensifiera samarbetet med de bolag som utvecklar administrationssystem till arbetsgivarna. Vår ambition är att fånga data så nära källan som möjligt så att arbetsgivaren slipper onödig administration.

Ökad digitalisering är ett fokusområde för hela Collectum, 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 både för kunderna och för oss.

SAMVERKAN FÖR ÖKAD TYDLIGHET

Det stora arbete som pågått under en längre tid med att slå ihop och modernisera vissa av våra IT-system fortsätter och beräknas slutföras under 2021. Det kommer att leda till en effektivare hantering, och gör också att vi kan fokusera på att skapa möjligheter för Collectum att distribuera information till arbetsgivare och tjänstemän via andra aktörer.

En av dessa aktörer är det nya bolaget Avtalat, som kollektivavtalsparterna har startat för att ta ett helhetsgrepp kring informationsgivningen avseende de kollektivavtalade försäkringarna. Under det kommande året ser vi på Collectum fram emot att samverka med Avtalat för att etablera och vidareutveckla en digital mötesplats där arbetsgivare och tjänstemän kan ta del av information och på sikt hantera sina ärenden.

UTMANINGAR SOM GETT NYA MÖJLIGHETER

ITP handlar om trygghet – när man har gått i pension men även under tiden man arbetar. Vi brukar kalla tjänstepensionen ITP för ett livslångt trygghetspaket. Ett tryggt arbetsliv är också ett hållbart arbetsliv, inte minst för våra egna medarbetare. Coronapandemin har lett fram till nya arbetssätt, och de medarbetarundersökningar vi genomfört under det gångna året visar att medarbetarna uppskattar att arbeta på distans, och att de hjälpmedel som finns för detta fungerar. Under det kommande året kommer vi därför fortsätta att undersöka hur vi kan vidareutveckla arbetssätt, processer och tekniska hjälpmedel för att förstärka och förbättra en flexibel arbetsmiljö.



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 verkar 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 motsvarande alternativ utanför ITP-systemet. Upphandlingarna borgar för att såväl tjänstemännen som deras arbetsgivare kan vara trygga med att ITP är ett mycket konkurrenskraftigt tjänstepensionsalternativ. Den senaste upphandlingen avslutades 2018.

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.

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 ÄR VALCENTRAL

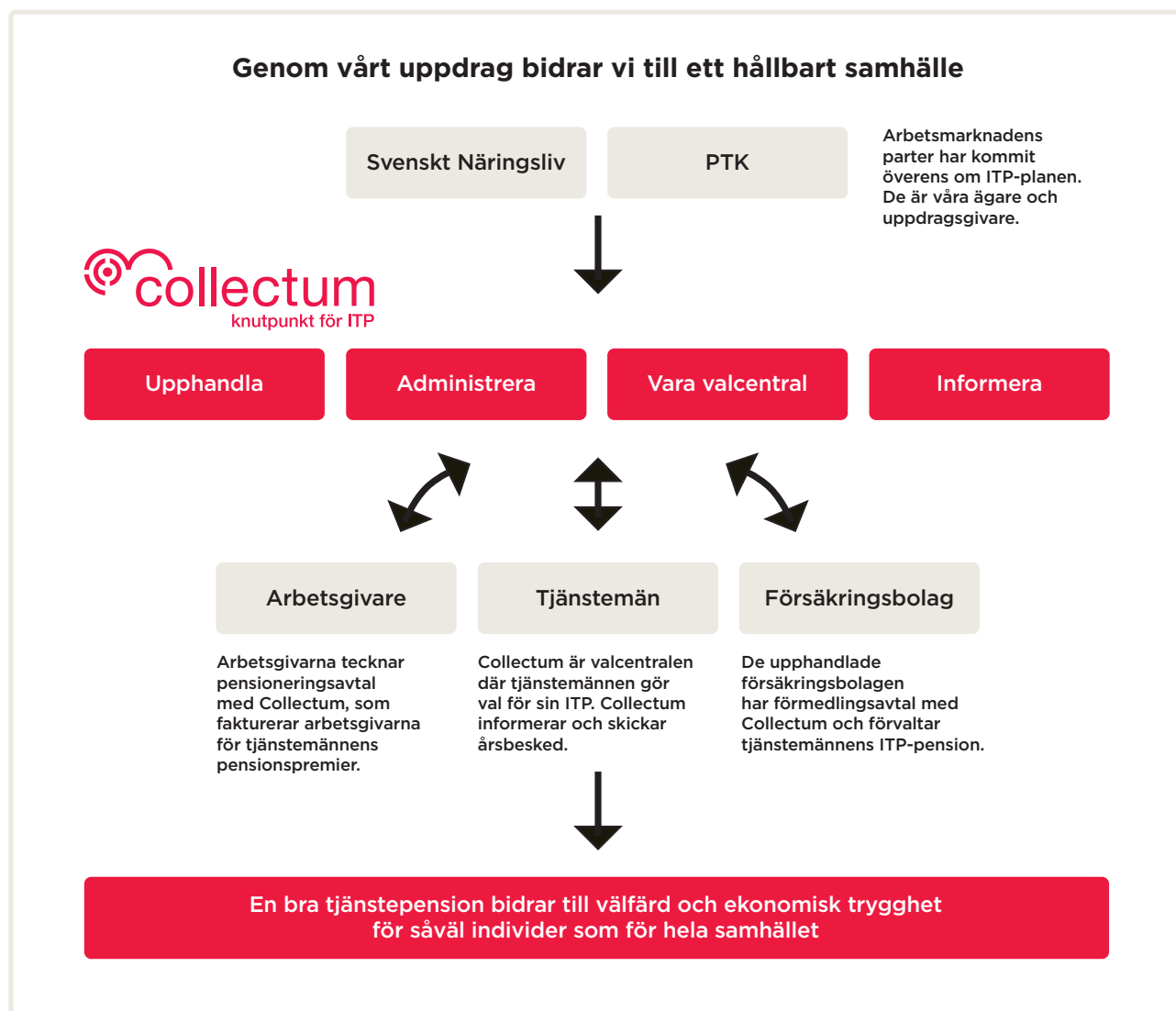
Hos oss gör de privatanställda tjänstemännen sitt ITP 1-val eller ITPK-val. De har möjlighet att välja dels placering för sin ITP ålderspension, dels om de vill ha skydd för sina närmaste i form av återbetalningsskydd eller familjeskydd. Vi förser tjänstemännen med information om vilka val de kan göra och ser till att de kan jämföra de valbara alternativen.

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. 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.



TJÄNSTEPENSIONEN ITP

Tjänstepensionen ITP har man som privatanställd tjänsteman på ett företag med kollektivavtal. Det är Svenskt Näringsliv på arbetsgivarsidan och PTK på arbetstagsidan 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 tjänstepensionssystem 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 innebar bland annat att försäkringsbolagen fick beskriva sitt hållbarhetsarbete. Beskrivningar finns redovisade på collectum.se. Samtliga upphandlade försäkringsbolag har undertecknat FN:s Global Compact och stödjer därmed de tio principerna inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupcion. Samtliga upphandlade försäkringsbolag följer också FN:s 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 FN:s Global Compact och stödjer därmed de tio principerna inom miljö, mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorrupcion. 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 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.

AVGIFTERNAS BETYDELSE

En procentenhets högre avgift sänker den totala tjänstepension med 410 000 kronor, om du sparar en tusenlapp i månaden. Ytterligare en procentenhets högre avgift 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.

"I tjänstepensionen ITP ingår ett helt paket med försäkringar och skydd, utöver själva tjänstepensionen. ITP sjukpension kompletterar exempelvis ersättningen från Försäkringskassan och ger privatanställda tjänstemän upp till 85 procent av lönen om de blir långvarigt sjuka."

■ Ur rapporten *Tjänstepensionen ITP – Ett livslångt trygghetspaket* som skickades till 349 riksdagsledamöter i september.



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.

FLYTTRÄTT UTAN HÖGA KOSTNADER

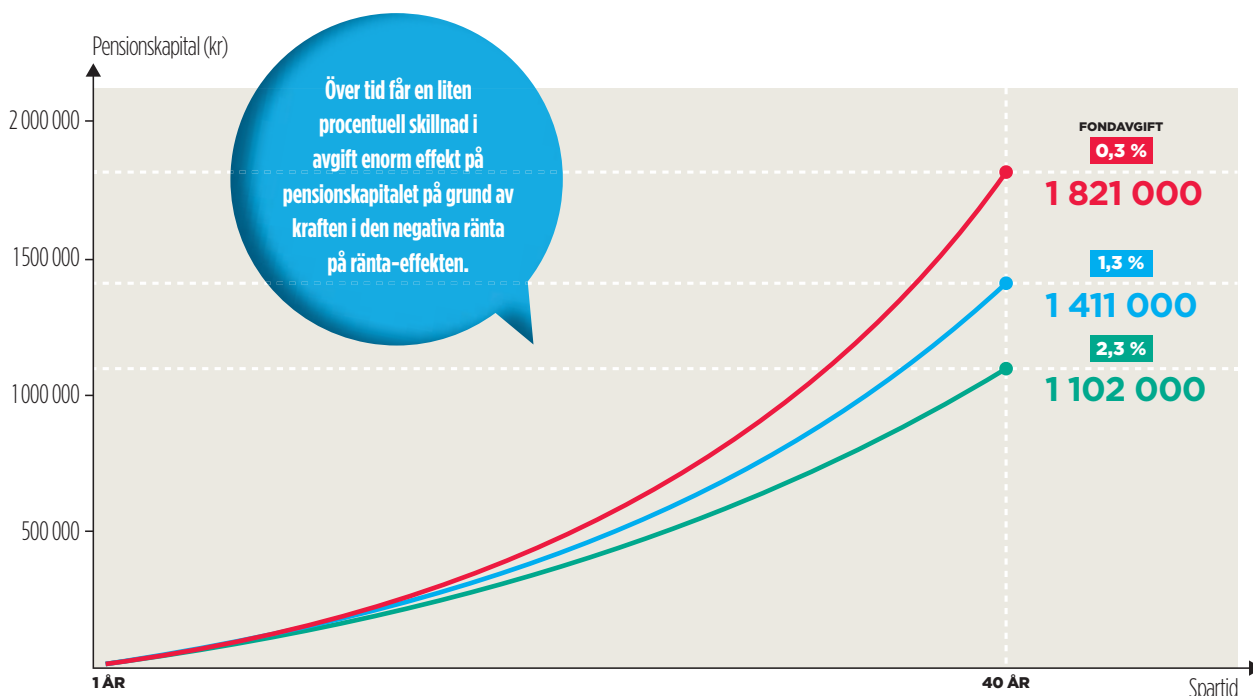
ITP-spararen kan välja bland fem olika bolag med traditionell försäkring och fem fondbolag som tillsammans erbjuder 76 fonder. För den som vill flytta sitt tjänstepensionskapital till en annan förvaltare är flyttkostnaden inom ITP, till skillnad från den öppna marknaden, kraftigt prispressad och kostar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

BÄTTRE UTBETALNINGSVILLKOR

I den senaste upphandlingen har vi 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 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.

Bättre utbetalningsvillkor innebär att tjänstepensionen ITP ger 2 100 kronor mer i månaden – en skillnad på hela 23 procent mer i pension jämfört med motsvarande lösning på den öppna marknaden.

AVGIFTERNAS BETYDELSE ÖVER TID



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 för alla fonder på den öppna marknaden och 2,3 procent som är en vanlig avgiftsnivå i många tjänstepensioner utanför kollektivavtalet.
- Avsättningen är 1 000 kronor i månaden.
- Spartiden är 40 år.
- Avkastningen är 6 procent per år.

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.



Tack vare
ITP-upphandlingarna
går avsevärt mer av de pengar
som arbetsgivarna betalar i
tjänstepension till deras
anställdas framtida
pension.

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 den senaste ITP-upphandlingen som Collectum genomförde 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 ännu saknas en branschstandard för bedömning och jämförelse av hållbarhet, var utgångspunkten för ITP-upphandlingen att hållbarhetskravet inte skulle utgöra en grund för värdering av försäkringsbolagen.

Kraven som ställdes i upphandlingen var att de offererande försäkringsbolagen skulle beskriva sitt hållbarhetsarbete utifrån ett antal frågeställningar, med syfte att möjliggöra för tjänstemännen att 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.

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

HÖG KVALITET ÄVEN FÖR ICKEVÄLJARE

Vid sidan av frågor rörande hållbarhetsarbetet, ställs det i upphandlingen även krav på att de offererande försäkringsbolagen ska ha kollektivavtal. Det ställs 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. Fram till 55 års ålder placeras 100 procent av insättningarna i aktier, för att maximera avkastningen, därefter minskas andelen aktier och ersätts successivt med räntebärande värdepapper. Som lägst innehåller entrélösningen 20 procent aktier.

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

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 2020 med ett antal nya tjänster som bidrar till att öka graden av självbetjäning och att förenkla inrapporteringen av uppgifter till Collectum. Andelen digitalt inrapporterade händelser är över 99 procent för 2020.

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. Andelen händelser som rapporteras via blankett är dock mindre än 0,6 procent. 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 2020 har Collectum arbetat med att flytta in blanketter på internetkontoret för att förenkla

för kunden och Collectum. Vi har fortsatt effektiviseringen internt genom 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.

Under året har Collectum 50 webbseminarier kostnadsfritt.

AVTALAT - EN NY BRANSCHAKTÖR

För att höja det upplevda värdet av de kollektivavtalade pensionerna och försäkringarna har kollektivavtalsparterna startat bolaget Avtalat som ska ansvara för att ge generell information till arbetsgivare och tjänstemän. Collectum samarbetar med Avtalat i utvecklingen av deras verksamhet samt etableringen av den digitala mötesplats där arbetsgivare och tjänstemän dels ska kunna hitta information, dels hantera olika ärenden.

FOKUSOMRÅDEN FÖR 2021

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.

Collectum arbetar fortsatt med ökad digitalisering, vilket är ett fokusområde för hela organisationen, inte minst för vår kundservice. Minskad manuell hantering både för kunderna internt på Collectum förbättrar kvaliteten i de inrapporterade uppgifterna. Det bidrar också till att göra administrationen effektivare både för kunderna och för oss.

Arbetet med att helt eller delvis digitalisera våra blanketter kommer också att fortsätta under 2021.

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

NYCKELTAL	2017	2018	2019	2020	Mål 2021
Andel försäkrade tjänstemän för vilka lön rapporteras löpande ¹	92,1 %	93,4 %	94,4 %	95,2 %	95,0 %

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 KUNDKOMMUNIKATION

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.

Varje år tecknar cirka 330 nya företag pensioneringsavtal med Collectum. På våra cirka 36 000 kundföretag arbetar runt 54 000 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 2 miljoner årsbesked till våra kunder.

Webbseminarier erbjöds vid 50 tillfällen med totalt 1 370 deltagare med snittbetyg på 3,35 (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 (NKI) som vi genomförde under 2018. Jämfört med den förra undersökningen, 2016, höjde vi vårt resultat på samtliga områden. Nästa NKI-undersökning kommer att genomföras under 2021.

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. En helt ny hemsida lanserades i början av 2020. Den nya hemsidan belönades senare under året med utmärkelsen Guldhanden.

Betyget från tjänstemännen var däremot sämre, även om det höjts något från föregående mätning. Här låg 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. En ny tjänst för att kunna jämföra de valbara bolagen har tagits fram under året och kommer att lanseras under 2021.

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 2019 gick ut till 2 miljoner människor under 2020.* 89 procent av mottagarna uppger att beskedet är ganska eller mycket lätt att förstå. En majoritet 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.

Den del av mätningen som handlar om Collectums kundservice visade på en mycket hög nivå på flera värden: på en skala där över 80 motsvarar ”utmärkt” fick bemötande betyget 84, kompetens fick betyget 81 och resultat (förmåga att lösa ärenden) fick betyget 79.

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 nya NKI-undersökning vi införde under 2020.

Undersökningen går till så att kunderna blir uppringda i direkt anslutning till att de varit i kontakt med oss och får svara på frågor om hur de upplever vår service. Vi ställer frågor kring bemötande, kunskap, lösningsgrad samt den upplevda svarstiden. På samtliga områden har resultatet visat mycket hög nivå och det totala betyget är 91 procent av 100. Dessutom får kunderna frågan om de upplevt enkelhet i kontakten med oss. Den frågan mäts på ett lite annorlunda sätt. Resultatet anges på en skala från -100 till +100, där över 0 anses bra. Collectums kundservice hamnade på 64 under 2020.

Vi får i mätningen även synpunkter från kunderna om hur vi kan förbättra Collectums tjänster, vilket ger oss värdefulla insikter. Den allra vanligaste synpunkten är att man vill kunna sköta all kommunikation och rapportering med oss på ett säkert sätt, digitalt och utan blanketter. Det allra mesta hos oss är digitalt och automatiserat men de områdena där blanketter finns kvar är ett prioriterat område hos Collectum framåt.

FORTSATT UTVECKLING AV COLLECTUMS KUNDSERVICE

Under året har vi fortsatt att arbeta med utveckling av vår telefonkundtjänst. Gruppen Kundkontakter, som består av 8 medarbetare, hanterar inkommande samtal till 50 procent och övrig arbetstid är administrativa arbetsuppgifter, vilket till exempel innebär att svara på kundmejl. 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 stickprov för att följa upp kvaliteten i samtalen och vi har individuella utbildningsaktiviteter för att höja kunskapsnivån hos varje medarbetare. I introduktionen av våra nyanställda använder vi ett digitalt arbetssätt med självstudier i kombination med föreläsningar och medlyssning innan de börjar bemanna telefonerna, för att säkerställa kvaliteten i kundkommunikationen.

KLAGOMÅL

Antalet klagomål som inkom till Collectums klagomålsgrupp under 2020 var tolv (att jämföra med fem klagomål under 2019). Till klagomålsgruppen kan arbetsgivare och tjänstemän vända sig om de anser sig felbehandlade i något ärende.

NYHETSBRIVET TILL PRIVATPERSONER

Inledningsvis skickade vi själva ut nyhetsbrevet, men under 2019 började vi att skicka ut 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 sex nyhetsbrev skickats, med följande teman:

- Så funkar pensionen
- Pensionsbeskeden ger dig koll
- Pensionsval behöver inte vara svårt
- Bröllop, föräldraledig eller pensionering?
- Tema efterlevandeskydd
- Mesta möjliga pension

Antalet prenumeranter är i dagsläget ca 11 174.

NYCKELTAL	2017	2018	2019	2020	Mål 2021
Årsbeskedet: sett-öppnat-läst ¹	79-53-42 %	65-44-33 %	67-46-37 %	-	-
Uppnådda kundservicelöften ²	85,9 %	86,1 %	87,14 %	92 %	84-88 %
Uppnådda IT-löften ³	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,89 %	99,1 %
NKI Kundservice telefoni – arbetsgivare	-	-	-	91 %	87 %
NKI Kundservice telefoni – anställda	-	-	-	91 %	87 %

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

² Avser korrekt faktura, tillgänglighet i telefon samt svar på brev/mejl 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. Syftet 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 på Twitter, @tomasCollectum. Han har också en blogg på pratapension.se.



Tjänstepensionen är en allt viktigare del av den totala pensionen.

”Tjänstepensionen är fortsatt en viktig del av den totala pensionen. Den som har ITP och gick i pension förra året [2020] fick i genomsnitt 7 700 kronor i tjänstepension i månaden. Har din arbetsplats kollektivavtal ingår alltid tjänstepension. Är du privatanställd tjänsteman heter den ITP.”

Vikten av att ha tjänstepension är ett av Tomas återkommande budskap.

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. Alla 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 både individer och verksamheten 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 2020

Under året har vi vidareutvecklat vår digitala kurskatalog för Collectums interna utbildningar. Kurskatalogen 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 arbetat om flertalet av de utbildningar som riktar sig till kundservice till e-utbildningar. 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 är nyanställd.

Collectum vill ge medarbetarna verktyg att själva ta ansvar för sin kompetensutveckling utifrån sina individuella behov. Kundservice har utvecklat ett digitalt verktyg där medarbetarna testar sin kunskap i kundtjänstens vanligaste frågor, vilket ger individuell återkoppling om vilka områden som hen kan behöva utveckla sin kompetens inom. Medarbetarna som hanterar Collectums telefonslingor arbetar med ständig utvärdering och får coaching kring serviceriktlinjer och produktinformation genom medlyssning. 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 året har vi också genomfört en förmedlarutbildning för de medarbetare som kvalitetssäkrar vissa ärenden där licens krävs då vi står under Finansinspektionens tillsyn.

Under 2020 har vi på Collectum snabbt justerat våra planer och lagt mycket kraft på att stötta och stärka organisationen i den oväntade och plötsliga omställningen från kontorsarbete till hemarbete till följd av pandemin. Situationen har medfört ett stort utvecklings- och kompetenskliv vad gäller både att arbeta och att leda på distans, vilket är av stort värde för organisationen. Collectum har under året genomfört utbildningar digitalt för att stötta medarbetare och chefer inom relevanta teman så som exempelvis hur man skapar en god arbetsmiljö och rutiner på hemarbete, effektiva och dynamiska digitala möten, våra digitala verktyg, att leda och arbeta på distans, att förebygga alkohol, droger och spelberoende, stresshantering, återhämtning och vila. För att stärka cheferna ytterligare så har Collectum löpande arrangerat ledarforum där olika frågor har kunnat lyftas och diskuteras samt kunskap förmedlas. Collectum har också skapat mindre chefsgrupper som löpande träffas för att coacha och stötta varandra.

Under 2020 har Collectum fortsatt att vidareutveckla vårt arbetssätt och vår styrmodell, inspirerat av ett mer agilt arbetssätt. Företagsledningen har under året ställt om till en mer agil ledningsfilosofi och det agila arbetssättet har i allt större utsträckning inspirerat och omfattat allt fler delar av bolaget. Utvecklingsarbetet har genomförts med hög involvering från både medarbetare och chefer och innebär 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 och utbildningsinsatser.

Collectum går 2021 in i en ny strategiperiod som kommer att innebära vissa förändringar i verksamheten, den tekniska utvecklingen och våra arbetssätt. Med anledning av dessa förändringar har vi under 2020 startat upp ett utbildningsprogram som vi kallar strategisk påverkan. Syftet med programmet är att utveckla och stötta ett antal nyckelpersoner i att arbeta med och driva förändringsarbete. Programmets syfte är att stärka och utveckla deltagarnas förståelse och förmåga att driva förändring.

Under 2020 har vi ökat vårt fokus på omvärldsbevakning bland annat genom att starta en omvärldsbevakningsgrupp med syfte att inspirera och uppmuntra till ökad omvärldsbevakning och inte minst till att sprida och delge iakttagelser och insikter tvärs över bolaget samt öka tillgängligheten och transparensen kring de olika initiativ som tas inom bolaget. Alla på Collectum har ett uttalat ansvar att arbeta med omvärldsbevakning inom det egna verksamhetsområdet vilket är en viktig komponent både för individens och bolagets utveckling.

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.

FOKUSOMRÅDEN UNDER 2021

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

- Vidareutveckla Collectums arbetssätt kring den interna kompetensutvecklingen och den digitala kurskatalogen samt erbjuda fler e-learningalternativ 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 nivå på ledarskap som finns i organisationen.
- Utveckla Collectums interna förmågor utifrån bolagets kompetensförsörjningsstrategi.

NYCKELTAL	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Mål 2021
NMI, målstyrning och kompetens¹ (Nyckeltalet fanns inte före 2016)	-	84	86	86	87	83	83
Personalomsättning	6,0 %	14,4 %	13,0 %	12,3 %	12,6%	7,63 %	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 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.

Förändringarna har varit uppskattade och gett många positiva effekter. Bland annat har leveransförmågan ökat och våra värderingar – ansvar, engagemang och samarbete – har förstärkts. Förändringen innebär också att vi arbetar närmare våra kunder, vi driver vår utveckling med utgångspunkt i kundernas behov.

Under 2020 har verksamhetsutvecklingen fortsatt. Vi har bland annat sett över och förtydligat viktiga roller, sett över och förtydligat mötesstruktur och agendor samt tydliggjort samverkan mellan utveckling, förvaltning och drift. För att tydliggöra styrning och arbetssätt för prioritering och koordinering av förändringsaktiviteter har vi utvecklat vad vi kallar för Collectums Way of working, en beskrivning och visualisering som finns tillgänglig på vårt intranät.

Collectums värdeord

- Ansvar
- Engagemang
- Samarbete

I och med coronapandemin har helt nya krav ställts på organisationen. Det visade sig dock under våren 2020 att vi snabbt kunde ställa om och låta majoriteten av våra medarbetare arbeta hemifrån – styrmodellen, arbetssättet och teamstrukturen fungerade väl även under dessa nya förutsättningar.

Under året har vi även infört det agila arbetssättet i fler delar av organisationen.

UTVECKLAD ARBETSPLATS

Collectum utvecklar kontinuerligt, i samarbete med våra medarbetare, våra 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 samt själv kan 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.

ARBETSMILJÖ OCH ARBETSSÄTT UNDER COVID-19

Pandemin innebar nya utmaningar för arbetsmiljön i och med att organisationen snabbt ställde om till arbete hemifrån för de allra flesta medarbetarna. Målsättningen är att hålla kontoret smittfritt och säkert för dem som behöver vistas där, och att minska riskerna för våra medarbetare. Genom att medverka till att medarbetarna kan undvika pendling och undvika att mötas fysiskt hoppas vi bidra till att bromsa smittspridningen i samhället. En krisgrupp med representation från olika delar av organisationen har noga följt utvecklingen och har anpassat rekommendationer successivt för att ligga i fas med utvecklingen och behoven.

Vi har valt en modell för vårt arbete där en nära och tät dialog mellan medarbetare och chef har varit central. Tydliga riktlinjer har kommunicerats kontinuerligt och med ansvar, engagemang och samarbete som ledord har medarbetare och chefer i dialog kommit överens om vilka arbetssätt som passar både individen och verksamheten bäst. Arbetsmiljön är en av de frågor som cheferna stämmer av kontinuerligt med varje individ som ett led i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Collectum har bistått med till exempel externa datorskärmar, kontorsstolar, tangentbord och dylikt för att skapa en så bra arbetsmiljö i hemmet som möjligt givet omständigheterna.

Modellen har varit mycket lyckosam och kontinuerliga mätningar visar att medarbetarnas upplevelse av situationen är mycket positiv. Medarbetarna upplever att Collectum har agerat på ett ansvarsfullt och förtroendeingivande sätt, och är positiva inom samtliga områden som undersökts, där arbetsmiljö, hur man mår, samarbetet med chefen och kollegorna, tydlighet i mål och förväntningar samt tillgång till information är några exempel.

AKTIVT ARBETE MOT SJUKFRÅNVARO

Collectum arbetar proaktivt och löpande för att förebygga sjukfrånvaro och för att på ett tidigt stadium fånga signaler på ohälsa. Våra rutiner innebär bland annat att vi följer upp och snabbt agerar på upprepad korttidsfrånvaro och vi har ett gemensamt stödsystem för att följa hälsoläget och därmed tidigt kunna sätta in hälsobefrämjande åtgärder. Hälsosfrågan är en del av våra medarbetarsamtal där medarbetare och chef vid behov sätter upp konkreta mål som följs upp månadsvis. Det systematiska arbetet har burit frukt och Collectum har stadigt minskat sjukfrånvaron under de senaste åren.



2020 innebar helt nya utmaningar vad gäller arbetsmiljö.

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.

Under den uppkomna situationen med pandemin har HR-enheten och arbetsmiljöombuden utökat antalet möten för att försäkra oss om att snabbt fånga upp frågor som behöver hanteras.

PULS-VERKTYG

Collectum hade som målsättning att under 2020 effektivisera och modernisera sättet att arbeta med medarbetarundersökningar. Ett nytt verktyg och ny process implementerades under året. Målsättningen har varit att med löpande mätningar, där resultatet finns att tillgå i realtid, fånga medarbetarens upplevelser av Collectum, som ett verktyg i det kontinuerliga utvecklingsarbetet. Genom löpande mätningar har Collectum möjlighet att snabbt fånga upp och agera vid behov av åtgärder. De områden som följs upp är medarbetarnas upplevelser av meningsfullhet, autonomi, delaktighet, teamkänsla, personlig utveckling, arbetsglädje, arbetssituation, ledarskap och engagemang.

Genom transparens, där samtliga medarbetare har tillgång till resultatet i realtid, ger verktyget ett bra underlag för en öppen dialog och ökar möjligheten för var och en att ta ansvar för resultatet och vara delaktig i analysen och lösningarna för det fortsatta arbetet.

Det kan konstateras att Collectum generellt sett får väldigt goda resultat i pulsmätningen. Snittet på hela undersökningen är 8,3 på en tiogradig skala, att jämföra med 7,6 för branschen och 7,3 som är benchmark oavsett bransch. Vid en jämförelse mellan Collectum och branschen inom respektive mätområden kan man konstatera att Collectum har ett starkare resultat än branschen och benchmark oavsett bransch inom samtliga mätområden. Collectums ENPS (Employee Net Promoter Score) är 48 (branschen 30) vilket även det ska ses som ett mycket bra resultat.

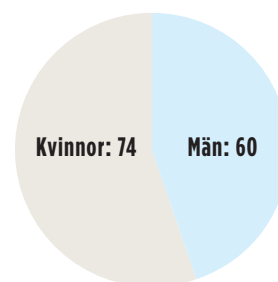
STÖD AV EXPERTKOMPETENS

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.

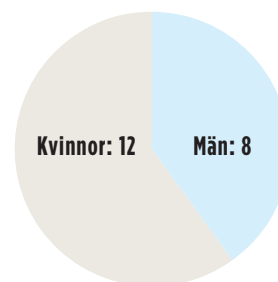
MÅNGFALD OCH JÄMSTÄLLDHET

En blandning av människor med olika kunskaper, färdigheter, erfarenheter, bakgrunder och personligheter anser vi 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.

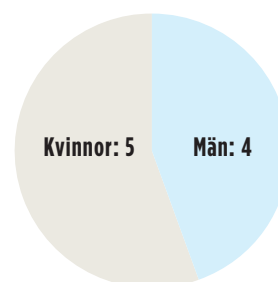
KÖNSFÖRDELNING



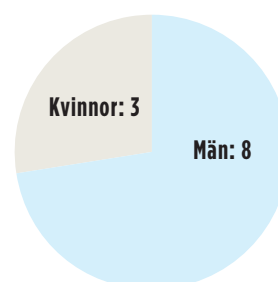
MEDARBETARE
(Totalt: 134)



CHEFER
(Totalt: 20)



LEDNING
(Totalt: 9)



STYRELSE
(Totalt: 11)

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.

Under 2020 har Collectum byggt upp en intern rekryteringsfunktion för att få bättre möjlighet att kontrollera, styra och utveckla hela kandidatresan. Detta är en viktig pusselbit i vårt mångfaldsarbete där vi genom att införa en kompetensbaserad rekryteringsmetod förvissar oss om att alla våra sökande bedöms utifrån samma grunder. Fokus på kompetenser minskar fokus på andra icke relevanta faktorer såsom kön, ålder, etnicitet eller sexuell läggning. Vårt mål är att skapa en inkluderande rekryteringsprocess som på sikt kan bidra till ökad mångfald i organisationen.

ARBETE FÖR LIKABEHANDLING

På Collectum råder nolltolerans mot alla former av kränkande särbehandling eller trakasserier. 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 vars och ens rättmätiga krav på integritet. Detta framgår också tydligt i vår arbetsmiljöpolicy, som inkluderar policyn för lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet samt policy mot kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier. Collectum har, utöver arbetsmiljöpolicyn, en tydlig instruktion som beskriver dels vad man ska göra om man upplever sig ha blivit utsatt, dels chefens ansvar att alltid agera och utreda vid dessa signaler.

Genom tidigare nämnda PULS-mätningar ställer vi kontinuerligt frågor om medarbetarnas eventuella upplevelser av mobbning, trakasserier och kränkande särbehandling på Collectum. Ingen har under 2020 uppgett att man upplever att det förekommer diskriminering eller sexuellt trakasserier, däremot har 2 procent (tre personer) signalerat att de upplever att det förekommit kränkande särbehandling eller mobbning inom Collectum. Dessa signaler har omedelbart följts upp och en utredning har gjorts. I samtliga fall visade det sig handla om historiska händelser längre bak i tiden som var hanterade, det vill säga kränkningarna hade upphört. Därmed kan konstateras att ingen uppgett sig ha blivit utsatt för mobbning, trakasserier eller kränkande särbehandling på Collectum under 2020.

FOKUSOMRÅDEN 2021

Collectum kommer under 2021 fortsätta att arbeta för att trygga en god arbetsmiljö och goda förutsättningar trots den situation och de utmaningar som pandemin har givit oss. Utvecklingsarbetet kommer att beröra både arbetssätt, den fysiska arbetsmiljön och våra 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 oavsett var den arbetsplatsen för tillfället är placerad.

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	2020	Mål 2021
Antal medarbetare	146	139	138	144	145	134	-
Tillgänglighetsgrad (frisktal)	95,4 %	95,7 %	95,3 %	95,7 %	96,3 %	97,8	>96 %

STABILA FINANSER

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

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 riskförsäkring fakturerar Collectum berörda försäkringsbolag den faktiska kostnaden med ett pålägg om 10 procent.

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. coronapandemins negativa påverkan på konjunkturen och därmed även på antalet försäkrade tjänstemän som omfattas av ITP-planen är en utmaning i avseende att hålla kvar kostanden per försäkrad på nuvarande nivå. Fakturerade premier ökar från 48,8 miljarder till 62,5 miljarder. Den kraftiga ökningen beror på en engångshändelse i form av så kallad PRI-inlösen.

KOSTNADSUTVECKLING ÖVER TID

Collectums kostnad per försäkrad tjänsteman är ett mått på vår kostnadsutveckling över tid. För 2020 är kostnaden per försäkrad tjänsteman 251 kronor, vilket var 1 krona över målet 250 kronor för 2020. För det kommande året beräknas kostnaden per försäkrad öka till 259 kronor. Ökningen är dels att hänföra till en förväntad låg beståndstillväxt på grund av coronapandemin dels till ökade investeringar för att förbättra informationen till försäkrade och arbetsgivare, ett arbete som görs i samarbete med kollektivavtalsparterna och nybildade Avtalat.

- Premiebestämd försäkring är ITP 1 och ITPK.
- Förmånsbestämd försäkring är ITP 2.
- Riskförsäkring 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 0,5 procent av förmedlad premie 2020.

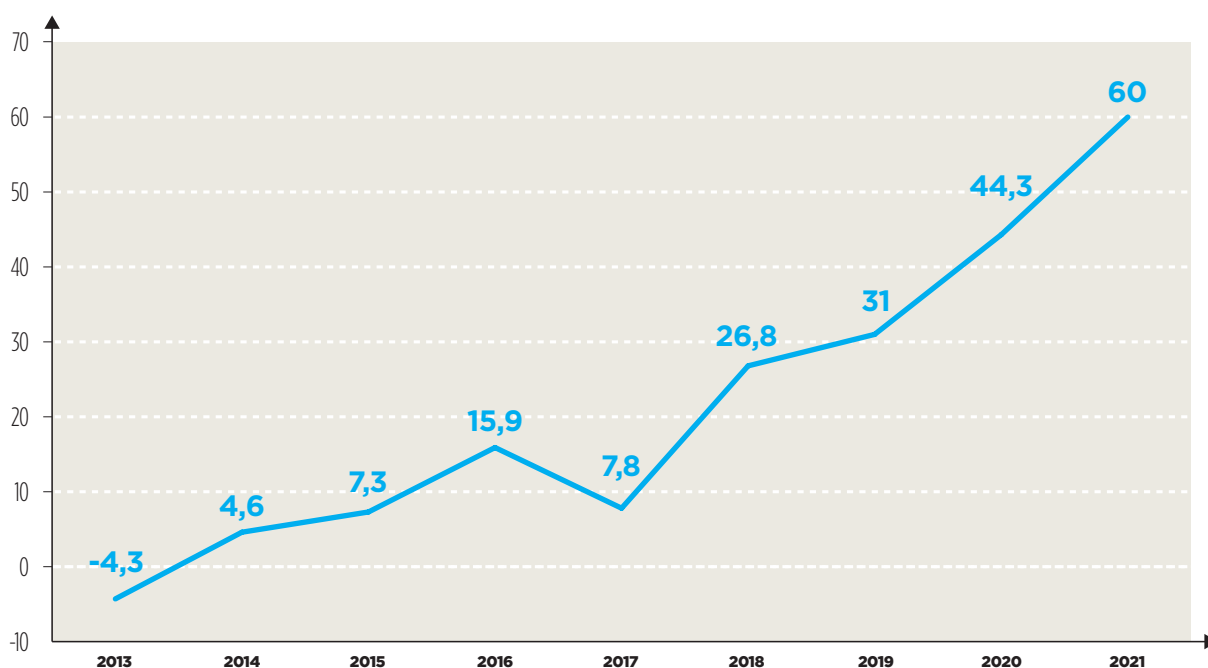
NYCKELTAL	2017	2018	2019	2020	Budgeterad nivå/mål
Årets resultat (miljoner kronor)	7,8	28,3	31	44,3	60,0
Antal tjänstemän (med aktiv anställning)	1 004 630	1 030 000	1 039 000	1 028 000	1 030 000
Antal fakturerade arbetsgivare	35 161	35 591	35 544	35 873	-
Fakturerade premier (miljarder kronor)	39,7	44,3	48,8	62,5	49,9
Kostnad per försäkrad tjänsteman (kronor)	246	249	248	251	259

STABIL RESULTATUTVECKLING

Årets resultat uppgår till 44,3 miljoner kronor, vilket är en förbättring med 13,3 miljoner kronor jämfört med 2019 års resultat. Collectum har haft en mycket positiv resultatutveckling sedan 2017 och vi förväntar oss att den kommer fortsätta 2021 då vi budgeterat ett resultat på 60 miljoner kronor. Collectum är ett icke vinstutdelande bolag. Vinster konsolideras för att användas till att investera i framtida strukturförändringar som till exempel ny teknik eller till att sänka avgifter.

Under de närmaste åren planerar vi att utveckla systemplattformar för att kunna dela information med andra aktörer inom pensionssystemet. Målet är att göra informationen mer lättillgänglig för arbetsgivare och tjänstemän samt att öka digitaliseringen de närmaste åren. Trots fortsatta IT-investeringar och ökande regulatoriska krav räknar vi med begränsad kostnadsutveckling och oförändrad administrationsavgift.

RESULTATUTVECKLING (MILJONER KRONOR)



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 regel efterlevnaden. Dessutom identifierar, bedömer och informerar compliancefunktionen om risker med bristande regel efterlevnad.

DATASKYDDSLAGSTIFTNINGEN (GDPR)

Vi har under 2020 fortsatt vårt GDPR-arbete genom att bland annat uppdatera interna styrande dokument och genomföra en uppföljning av bolagets efterlevnad av GDPR. En obligatorisk digital internutbildning har tillhandahållits samtliga medarbetare. Efter att EG-domstolen meddelade den så kallade Schrems II-domen har mycket arbete lagts ned för att följa upp leverantörsavtal och hitta lösningar kring följder som domen medför.

FOKUSOMRÅDEN INOM REGELEFTERLEVNAD FÖR 2021

Eftersom de externa regelverk som Collectum omfattas av kontinuerligt förändras så kommer Collectums arbete under 2021 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.

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 sker under goda förhållanden för människa och miljö så att vi därigenom bidrar till ett mer hållbart 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.¹

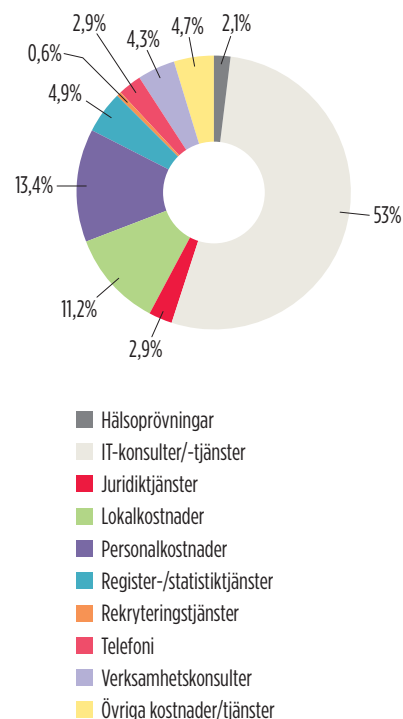
Uppförandekoden införs successivt, när nya avtal tecknas samt i takt med att de avtal vi har löper ut. Målet är att alla nya och omförhandlade avtal ska ha en undertecknad uppförandekod.

Under 2020 har Collectum tecknat 14 nya eller omförhandlade avtal varav endast 7 innefattar en undertecknad uppförandekod. Under 2021 kommer Collectum genomföra en aktivitet med målsättning att alla avtal med leverantörer har undertecknad uppförandekod för hållbarhet eller att Collectum godkänt leverantörens egen uppförandekod samt att vi utvecklar rutiner för hur uppförandekoden följs upp.

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.



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.

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 Pensions-skiljenämnden.

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.

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 beman-ning och kompetensförsörjning
- riktlinjer för lönebildning och förmåner.



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

RISKER OCH RISKHANTERING

Precis som i all 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. Collectum har 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 2021

Coronapandemin har dominerat Collectums riskhantering under 2020. Under kommande år hoppas vi kunna gå tillbaka till en mer normal situation där fokus ligger på Collectums roll och uppdrag i förhållande till större omvärldsförändringar och ökade krav på regelefterlevnad. Det är fortsatt viktigt att vi upprätthåller en god riskhantering i samband med att vi genomför större förändringar av IT-system. Vidare är det också viktigt att se till att riskhanteringen integreras på ett ändamålsenligt sätt när vi går över till en agil styrmodell.

GOD KVALITET FÖRUTSÄTTER GOD RISKHANTERING

Det finns en samordnad och gemensam riskmodell för hela Collectum, vilket bland annat möjliggör en ändamålsenlig planering och förutsättning för riskstyrning. Det finns kompetenser, metoder och systemstöd som möjliggör hanteringen av riskmodellen. Välhanterade risker skapar också möjligheter för Collectum att genomföra en mer långsiktigt effektiv utvecklingsplanering, det skapar förutsägbarhet i den ekonomiska planeringen och ett obrutet förtroende i vår kundhantering. 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 riskidentifikation, riskvärdering, riskrapportering och planering samt att sätta upp strukturer och roller som säkerställer transparens och minskar intressekonflikter. Som del i den löpande riskhanteringen har också befintlig riskportfölj analyserats i enlighet med COSO-metoden. Under 2021 ligger fokus bland annat på att upprätthålla högt ställda krav på kundskydd i samband med informationsdelning samt att fortsätta utveckla kontrollerna av Collectums IT-risker. Uppdraget för funktionen riskkontroll 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. Funktionen riskkontroll ska verka för ökat medvetande och bättre kunskaper om risker samt stödja verksamheten i sitt arbete med god riskhantering. I arbetet ingår att vidareutveckla processer, metoder och dokumentation för riskhantering. Riskkontrollsfunktionen rapporterar löpande kvaliteten i verksamhetens riskhantering samt gör självständiga bedömningar.

COLLECTUMS HISTORIA

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

1974 blev det obligatoriskt för företag som var medlemmar i SAF att teckna ITP för sina anställda.

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

1990 fick alla tjänstemän möjligheten att placera sin ITPK i ett annat försäkringsbolag än SPP. Alla försäkringsbolag som ville hade då också möjlighet att erbjuda ITPK.

2001 sålde SPP dotterbolaget SPP Liv till Handelsbanken och alla de försäkringar SPP hade som inte var kollektivavtalade överläts i och med detta. SPP bytte namn till Alecta som då hade kvar all kollektivavtalad försäkring på uppdrag av Svenskt Näringsliv och PTK.

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, avdelades 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 avdelningen i planen gavs namnet 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 fick heta ITP 2, och gäller för tjänstemän födda 1978 och tidigare. I ITP 2 är ålderspensionen och familjepensionen 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 inom ITP.

2008 infördes flytträtt och det blev möjligt för tjänstemän med ITP att via Collectum flytta sitt kapital intjänat i premiebestämd ITP- eller ITPK till ett annat upphandlat 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.

I och med den hade den genomsnittliga fondavgiften pressats med 72 procent totalt sedan den första upphandlingen inom ITP.

2017 gjorde Collectum sin första hållbarhetsredovisning.

2018 genomförde Collectum den fjärde upphandlingen av förvaltare inom ITP-planen. Resultatet blev återigen lägre avgifter och förbättrade produkter. 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 2020 var 132 av 134 medarbetare tillsvidareanställda (74 kvinnor och 60 män). En kvinna och en man var visstidsanställd.
102-9	Leverantörskedja	6, 7, 28	
102-10	Väsentliga förändringar gällande organisation och leverantörskedja		Inga väsentliga förändringar har skett under 2020.
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	16-17	

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.

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 119 861 000 kronor inkl. sociala kostnader (varav 12 266 000 pensionskostnader) Skatt: 12 094 000 kronor
Egen indikator	Kostnad per försäkrad	24	

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

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	6, 9, 16	
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 EFTERLEVNADE 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 2020.

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

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

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

103-1-103-3	Hållbarhetsstyrning	9, 15-17	
-------------	---------------------	----------	--

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

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

