



Martin Nossman, CEO



Sofia Brax, Chief HR & Sustainability Officer

HÅLLBARHETSREDOVISNING

Vi utvecklar hållbarhet tillsammans

Som ett växande bolag har vi ett ansvar för att bidra till en hållbar utveckling av det samhälle vi verkar i – lokalt som globalt. Hållbarhet för Collector omfattar vår ekonomiska, sociala och miljömässiga påverkan (ESG, Environmental, Social and Governance). Hållbarhetsredovisningen är bolagets lagstadgade hållbarhetsrapport i enlighet med kraven i ÅRL. Den omfattar moderbolaget Collector AB (org.nr 556560-0797) och samtliga enheter som konsolideras i Collectors koncernredovisning för samma period, vilka finns specificerade på sidan 38 i koncernredovisningen.

Ytterst ansvarig för hållbarhetsfrågor i Collector är styrelsen, som definierar den strategiska inriktningen och fastställer policyramverk och kontrollprocesser. VD och Hållbarhetschef ansvarar för att integrera hållbarhetsarbetet i verksamheten och varje funktion ansvarar för att driva och utveckla arbetet inom sitt ansvarsområde.

Collectors hållbarhetsarbete utgår från vårt varumärkeslöfte "Believe in the idea" samt FN:s globala mål för hållbar utveckling och är nära sammankopplat med våra kärnvärden: etik, engagemang och entreprenörskap.

Hållbarhet som en integrerad del av affärsstrategin

CEO Martin Nossman och Chief HR & Sustainability Officer Sofia Brax samtalar här om hur hållbarhetsfrågorna är integrerade i strategin, vilken avgörande betydelse de har för Collectors affärer och vår roll i förhållande till omvärlden.

Vad betyder hållbarhet för Collector?

Martin: Det sammanfattas bra i frasen "Believe in the idea" som är vårt löfte till marknaden, att vi tror på människor och företag och hjälper till med att bygga långsiktiga affärer, får dem att växa och därigenom bidra till samhället. Förutom att skapa förutsättningar för långsiktig lönsamhet hos våra kunder handlar det också om att öka jämlikheten genom finansiell kompetenshöjning. Vi vill öka alla former av inkludering genom att skapa förutsättningar för alla, individer som företag, att ta kloka beslut kring sin ekonomi. Och genom tydlig, enkel information och kundnära service så ska alla känna sig trygga i sina ekonomiska val. För Collector handlar hållbarhet både om att minimera risker och aktivt påverka för att göra skillnad. På så sätt skapar vi förutsättningar för vår långsiktiga konkurrenskraft.

Sofia: Ett område i vår hållbarhetsstrategi är att se till att alla medarbetare utbildas i självledarskap och etik, vilket bidrar till att alla har hållbarhet högt på agendan, så att vi kan skapa långsiktiga värden: vi får medarbetare som fokuserar på rätt saker och som trivs och vill jobba här.

Vilka fokusområden är mest relevanta för Collector och varför?

Sofia: Vi har listat fyra av FN:s globala mål (4,5,8 och 9 – läs mer om dessa på sidan 81 och framåt) med sina respektive delmål, där vi bedömer att vi kan göra störst skillnad utifrån vår verksamhet. Det handlar bland annat om att vi kan bidra med finansiell kompetens, som att dela med oss av forskningsrapporter och ge värdefulla råd för att öka förutsättningarna för alla befintliga och nya kunder att ta kloka beslut rörande sin ekonomi. Vi har ett Contact Center som tar hand om våra kunder på ett vänligt och respektfullt sätt och på 13 olika språk. Vi vill vara en bank för alla.

Martin: Genom våra tjänster kan vi skapa tillväxt i samhället så att fler personer kommer i sysselsättning. Vi kan också göra skillnad inom områden som inte ligger inom vår affärsidé men i nära anslutning till verksamheten, som att öka kunskaperna i matte hos grupper där kunskapsnivån är låg. Matematik är ju grunden till att ta hand om sin ekonomi.

Hur är hållbarhet integrerat i Collectors affärsidé, mål och strategier?

Martin: Hållbarhet är ett av våra övergripande strategiska mål och ska arbetas igenom i varje del av Collector. Vår affärsidé bygger på att låna ut pengar och med det kommer ett ansvar: att vara transparenta, öppna och ärliga. Därför har vi ett

inkluderande språk, en tillgänglig kundservice och är tydliga med våra villkor. Vårt rigoriösa regulatoriska ramverk utgör bottenplattan.

Sofia: Att utveckla en syftes- och värderingsdriven organisation samt att stärka vårt agerande inom hållbarhet är två av våra strategiska områden och ska genomsyra hela vår affärsmodell. Under 2019 kommer vi sätta tydliga mål för bolaget och följa upp att vi utvecklar oss i rätt riktning.

Hur arbetar Collector med hållbarhet ur ett kundperspektiv?

Martin: Vi jobbar med kunskapsöverföring i mycket av vår kommunikation, exempelvis genom vår företagsblogg och webinars. När det gäller vilka kunder vi jobbar med vill vi främja hållbara verksamheter, där vi gärna går en extra mil för att lösa exempelvis en finansiering.

... och ur ett medarbetarperspektiv?

Sofia: Vi utvecklar medvetet vår kultur utifrån våra värdeord; etik, engagemang och entreprenörskap. Vi har en kontinuerlig dialog med våra medarbetare och ledare för att hela tiden skapa de bästa förutsättningarna för oss att trivas och känna engagemang på jobbet. Vi gör dessutom regelbundna mätningar på avdelningsnivå där vi följer upp medarbetarnas input.

Hur kan Collector bidra till en hållbar samhällsutveckling?

Sofia: Att med vår kompetens, våra produkter, tjänster, innovativa lösningar och omtanke skapa de bästa förutsättningarna för individer och företag att ta kloka beslut rörande sin ekonomi, att avlasta företag med finansiella tjänster så de kan fokusera på att få sina företag att bli framgångsrika. Med Collector Ventures hjälper vi startups att ta nästa steg, så att de vågar satsa, anställa och utveckla sina verksamheter.

Vad har ni lyckats bäst med under 2018?

Martin: Vi har lyckats sätta samman en affärsorienterad och stark ledningsgrupp där vi även lyft in Sofia Brax som ny HR- och Hållbarhetschef. Att ledningsgruppen får en talesperson med kompetens inom hållbarhet betyder att vi ännu tydligare kan arbeta med hållbarhet som en drivkraft i strategin.

Vad är nästa steg i Collectors hållbarhetsarbete?

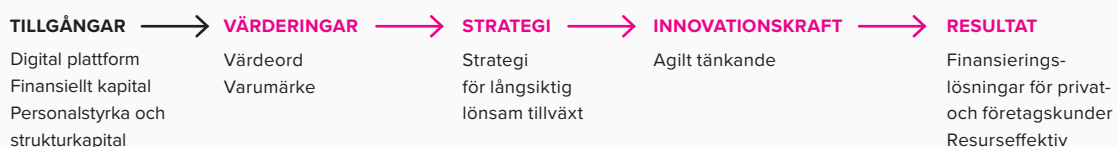
Sofia: Vi har tillsatt en hållbarhetsgrupp vars syfte är att lyfta de hållbarhetsfrågor som är mest relevanta för Collector. Vi kommer också involvera kunder men framförallt alla medarbetare, som får chans att bidra dels genom en intern hållbarhets-/innovationstävling, samtidigt som vi jobbar vidare med vår utbildning "Utveckla etik tillsammans". Etik är ett av våra kärnvärden och 2019 blir därför ett temaår för etik. Collectors företagskultur är vår främsta styrka och då är det där vi ska fortsätta satsa på att förändra och vidareutveckla oss. Det allra viktigaste är att vi alla tar ansvar i varje beslut vi gör, i varje kundmöte och dialog. Vi vill anstränga oss utöver det vanliga för att lyssna av de idéer våra kunder har och ge snabb och flexibel service till befintliga och nya målgrupper i alla samhällsgrupper. Vi gör det proaktivt och med omtanke.

Affärsmodellen kopplad till hållbarhet

Collectors affärsmodell beskriver hur våra affärer skapar långsiktigt hållbart värde för våra viktigaste intressenter; kunder, medarbetare, ägare och samhället. Vi förädlar våra tillgångar genom ett framgångsrecept som främst utgörs av följande parametrar:

- Vår företagskultur är central och våra kärnvärden entreprenörskap, etik och engagemang ligger som grund för hur vi agerar.
- En strategi med lönsam tillväxt i fokus där vi i 19 år uppvisat stark tillväxt.
- Innovationskraft och agilt tänkande innebär att vi är idéfokuserade och har förmåga att både komma med bra idéer och genomföra dem för att kunna erbjuda våra kunder nytänkande och digitala finansieringslösningar.

Collectors Affärsmodell



DET VÄRDE VI SKAPAR

- **KUNDER**
Finansieringslösningar,
sparprodukter och
affärsstöd
- **MEDARBETARE**
Konkurrenskraftig lön
och möjlighet till
kompetensutveckling
- **ÄGARE**
Avkastning på investerat kapital
- **SAMHÄLLE**
Skatt, arbetstillfällen och
företagsfinansiering som
bidrar till samhällstillväxt

Fokusområden

FN:s globala hållbarhetsmål syftar till att avskaffa extrem fattigdom, minska ojämlikheter, främja fred och rättvisa samt lösa klimatkrisen innan 2030.

De 17 huvudmålen beskriver den värld vi vill skapa, medan de 169 underliggande delmålen beskriver hur vi ska skapa den. Collector har valt ut de mål och delmål där vi ser att vi kan göra störst skillnad, baserat på en väsentlighetsanalys.

Analysen bygger på dialoger med intressenter samt representanter från Collectors styrelse, bolagsledning och andra ledande befattningshavare.

FN:s globala hållbarhetsmål

Mål 4: God utbildning för alla.

4:4 Öka antalet personer med förutsättningar för ekonomisk trygghet.

Exempel på Collectors aktiviteter

Vi strävar efter att bidra till ökad kunskap om privatekonomi och ekonomiska förpliktelser. Det gör vi genom att aktivt främja ett ansvarsfullt förhållningssätt gentemot kunderna i produktutveckling, försäljning, kreditgivning samt inkassohantering.

Collectors inkassobolag Colligent har utvecklat ett eget lösningsorienterat förhållningssätt för att lösa kunders problem. Genom att lyssna och analysera situationen med juridisk kompetens har ofta nya vägar hittats för att lösa en skuldsituation, vilket gynnar alla parter. Våra rådgivare inom inkassoverksamheten har juridisk erfarenhet och kompetens och kan därför ge kunden kvalificerade råd i processen.

Vi har också en roll i att öka den finansiella kunskapen bland unga och i marginaliserade områden. Konkreta exempel på detta är Collector Ventures investeringar i appen Gimi/Veckopengen, som hjälper barn och föräldrar att ta ansvar för och hantera pengar, samt eEducation Albert, en digital läxhjälp i matematik från förskolan upp till gymnasiet.

Collector har också ett samarbete med organisationen Hand in Hand där vi stöttat flera byprojekt i Indien. Hand in Hand gör det möjligt för kvinnor att starta egna företag och på så sätt ta sig och sina familjer ur fattigdom för gott.

FN:s globala hållbarhetsmål

Mål 5: Jämställdhet.

- 5:1** Utrota diskrimineringen av kvinnor och flickor.
- 5:5** Säkerställ fullt deltagande för kvinnor i ledarskap och beslutsfattande.

Mål 8: Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt.

- 8:1** Hållbar ekonomisk tillväxt.
- 8:4** Förbättra resurseffektiviteten i konsumtion och produktion.
- 8:5** Full sysselsättning och anständiga arbetsvillkor med lika lön för alla.
- 8:6** Främja ungas anställning, utbildning och praktik.
- 8:8** Skydda arbetstagares rättigheter och främja trygghet och säker arbetsmiljö för alla.
- 8:10** Tillgång till bank- och försäkringstjänster samt finansiella tjänster för alla.

Exempel på Collectors aktiviteter

Hos Collector råder nolltolerans mot alla former av diskriminering eller trakasserier på grund av kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion, funktionsvariation, sexuell läggning eller ålder. Vi kräver respekt för mänskliga rättigheter både i den egna verksamheten och hos våra leverantörer och affärspartners.

Av de anställda vid årets slut utgjorde andelen kvinnor 48%. Av de ledande befattningshavarna var 25% kvinnor och i styrelsen var andelen kvinnor 50%.

Collector har visat en kontinuerligt stark och lönsam tillväxt sedan starten. Detta bidrar till att ge trygghet och stabilitet både för såväl kunder och medarbetare som utifrån ett samhällsperspektiv. Sedan 2005 har våra intäkter visat en genomsnittlig årlig tillväxttakt på 29% och resultatet efter skatt har ökat med i snitt 48%.

Sedan Collector grundades har det varit en självklarhet för oss att betala inkomstskatt i de länder där verksamheten bedrivs. Under de senaste fem åren har Collectors skattekostnad uppgått till 563 MSEK.

I vår arbetsmiljö finns inga fysiskt hälsofarliga arbeten. Vi uppmuntrar till en sund och hållbar livsstil och arbetar kontinuerligt för att säkerställa medarbetarens hälsa och välbefinnande, inklusive den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. Korttidssjukfrånvaron uppgick under året till 3,3%. Personalomsättningen var 23% (beräknas utifrån antalet avslutade anställningar dividerat med genomsnittligt antal anställda. Beräkningen tar endast hänsyn till prov- och tillsvidareanställda).

Alla tillsvidareanställda har tillgång till friskvårdsförmåner som massage på arbetstid och bidrag till friskvård och sjukvård.

På Collector ser vi styrkan i olikheter och inkludering för att skapa en dynamisk och kreativ organisation och för att kunna förstå och bemöta våra kunder. När vi nyanställer söker vi personer, kompetenser och personligheter som kompletterar gruppen med egenskaper som saknas.

Vi arbetar tillsammans med det sociala företaget Mitt Liv, med utveckling av inkluderande ledarskap och deltar i Mitt Livs mentorprogram för akademiker med utländsk bakgrund. Genom samarbetet har vi hittat nya medarbetare och ökat organisationens kompetens.

Vi har också ett projekt tillsammans med andra företag där vi skapar praktikplatser för högstadieelever från socioekonomiskt utsatta områden. Syftet är att inspirera till fortsatt utbildning genom att visa på och inspirera utifrån alla olika roller som finns inom en bank.

Inom Collectorkoncernen har vi många intermitterande anställda som studerar på högskola eller universitet, exempelvis juridik och ekonomi, och arbetar extra hos oss. Vi ser flera fördelar med att anställa engagerade personer under studietiden, varav många sedan söker tillsvidareanställning hos oss efter sin examen.

Istället för kollektivavtal har vi utvecklat ett paket av villkor och förmåner, som står sig väl jämfört med relevanta kollektivavtal. Samtidigt står vi bakom medarbetarnas rätt att organisera sig fackligt. Vi för en kontinuerlig dialog med våra medarbetare för att kartlägga intresset av kollektivavtal.

FN:s globala hållbarhetsmål

Mål 9: Hållbar industri, innovationer och infrastruktur.

9:1 Skapa hållbara, motståndskraftiga och inkluderande infrastrukturer.

9:3 Underlätta tillgången till finansiella tjänster och marknader.

Exempel på Collectors aktiviteter

I utvecklingen av nya produkter involveras Collectors Compliancefunktion i ett tidigt skede för att säkerställa att regulatoriska regler efterlevs samt att robusta processer och kontrollrutiner är på plats. Vi ser en potential i att integrera fler hållbarhetskriterier i utvecklingen av nya produkter utifrån ett bredare perspektiv och på ett strukturerat sätt. Vårt digitala arbetssätt är resurseffektivt jämfört med traditionell bankverksamhet, med lägre förbrukning av resurser som papper och transporter. Vår digitala plattform är kontinuerligt utbyggningsbar vilket gör oss flexibla att leda utvecklingen framåt.

Vår verksamhet har en indirekt miljöpåverkan genom våra leverantörers energianvändning, framförallt energiförbrukning och eventuella utsläpp kopplade till vår serverkapacitet. Att arbeta med en cloudbaserad serverlösning blir både säkrare och mer energieffektivt än egna servrar. Den serverhall som Collector använder har en power usage effectiveness på 1.07-1.08 (jämfört med snittnivån på 1.80 i branschen). Microsoft klimatkompenserar för de CO₂-utsläpp som genereras av den kapacitet som Collector köper.

I februari 2018 flyttade Collectors huvudkontor med merparten av våra medarbetare till nya lokaler i Göteborg. Byggnaden och lokalen är Guldklassificerad enligt det internationella miljöcertifieringssystemet LEED.

Medarbetare

	2018-12-31	2017-12-31
Medeltal heltidsanställda	390	376
FTE (Full Time Employed) Sverige	329	317
FTE Norge	28	26
FTE Finland	33	33
Andel tillsvidareanställda	86%	81%
Personalomsättning	23%	15,8%
Antal personer som lämnat under året (inklusive allmän visstid- och timanställda)	171	80
Antal personer som tillkommit under året	120	149
Fördelning kvinnor/män i procent	48/52	52/48
Kvinnor/män i bolagsledning i procent	25/75	63/36
Sjukfrånvaro (varav korttidsfrånvaro)	4,7 (3,3)	4,3 (3,3)

Kreditgivning

Ansvarsfull kreditgivning är en central aspekt för ett långsiktigt värdeskapande. Collector har en restriktiv hållning och beviljar endast privatlån till personer som bedöms kunna betala tillbaka sina lån. För att kunna göra tillförlitliga kreditbedömningar har vi utvecklat en avancerad digital scoringmodell som baseras på miljontals datapunkter (big data). Modellen utvecklas löpande i syfte att förbättra urvalskriterierna och förbättra kvaliteten i kreditstocken. Ambitionen är att hålla en låg och stabil kreditförlustnivå. Kreditförlustnyckeltalet för rullande 12 månader uppgår vid periodens slut till 1,4% (1,1). Ökningen är direkt hänförlig till de större avsättningar som gjorts för privatlån enligt reglerna för redovisning av förväntade kreditförluster enligt IFRS 9.

Collectors kontrollfunktioner

Compliance, riskkontroll och internrevision utgör Collectors oberoende och obligatoriska kontrollfunktioner. Med oberoende menas att funktionerna ska vara oberoende i förhållande till affären och ej delta i verksamhetens affärsbeslut.

Riskkontrollfunktionen

Funktionen för riskkontroll är en oberoende kontrollfunktion som är obligatorisk för alla institut som står under Finansinspektionens tillsyn. Funktionen ska vara oberoende i förhållande till den övriga verksamheten i Collector och ska vara organisatoriskt skild från de funktioner och områden som den ska granska och kontrollera. Riskkontrollfunktionen är direkt underställd VD och rapporterar till företagsledning och styrelse.

Principen att en funktion för riskkontroll ska finnas i Collector utgår från att varje enhet har det fulla ansvaret för riskerna inom sitt verksamhetsområde. Den dagliga riskhanteringen utförs i praktiken av respektive affärs- och stödenhet och styrs av interna regler och arbetsrutiner. Funktionen för riskkontroll ska ses som en resurs som övervakar och kontrollerar företagets riskhantering. Riskkontrollfunktionens huvudsakliga ansvar består med andra ord i att kontrollera att samtliga större risker som Collector exponeras för, eller kan komma att exponeras för, identifieras och hanteras av berörda affärsenheter eller funktioner.

Riskkontrollfunktionens arbete utgår från Collectors övergripande riskpolicy där även styrelsens bedömning av vilka risker som anses vara väsentliga definieras. De primära riskkategorier som identifierats i riskpolicyen är kreditrisker, marknadsrisker, operativa risker, likviditets- och finansieringsrisker samt övriga risker. Funktionen för riskkontroll ska därför i första hand fokusera arbetet på dessa riskkategorier.

Förutom att granska och kontrollera riskhanteringen i verksamheten är funktionen för riskkontroll en stödjande och rådgivande funktion i riskrelaterade frågor och arbetar kontinuerligt med kunskapsöverföring och utbildning för att öka riskmedvetenheten i organisationen.

Compliancefunktionen

Compliancefunktionen är en oberoende kontrollfunktion som är obligatorisk för alla institut som står under Finansinspektionens tillsyn. Funktionen ska vara oberoende i förhållande till den övriga verksamheten i Collector och ska vara organisatoriskt skild från de funktioner och områden som den ska granska och kontrollera. Compliancefunktionen är direkt underställd VD och rapporterar till företagsledning och styrelse.

Compliancefunktionen fungerar som ett stöd för hela Collector och har till uppgift att kontrollera att verksamheten drivs i enlighet med gällande lagar, förordningar och interna regler.

Funktionens ansvarsområde omfattar bland annat tillsyns- och tillståndsfrågor, kraven förknippade med uppförande mot kunder samt på marknaden.

I uppdraget ingår även att vara rådgivande och utifrån ett riskperspektiv yttra sig om förslag till nya produkter, tjänster, väsentliga förändringar och större organisationsförändringar.

Information till och utbildning av personal i frågor som omfattar funktionens uppdrag ingår också i funktionens uppgifter.

Compliance följer utvecklingen av regelverk inom relevanta rättsområden och ska vara ett stöd i verksamhetens implementering av nya eller förändrade regelverk.

Utifrån ett riskbaserat förhållningssätt ska Compliance arbeta proaktivt och vara rådgivande i syfte att kontrollera och minimera de regulatoriska risker som finns i verksamheten.

Funktionen lämnar rekommendationer till verksamheten för hur risken kan hanteras, samt kontrollerar att risken följs upp och hanteras inom den berörda affärsenheten.

Ett ben inom Compliancefunktionen är funktionen som Centralt Funktionsansvarig för AML (Anti Money Laundering). AML är en obligatorisk funktion som är oberoende gentemot affärsverksamheten med uppgift att kontrollera att verksamheten har effektiva åtgärder för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism.

Funktionens arbete består dels i att AML-funktionen ger verksamheten råd, stöd och utbildning inom området, men även i att funktionen kontrollerar att verksamheten har effektiva åtgärder och tydliga styrdokument och processer för att förhindra att verksamheten utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism.

AML-funktionen har också automatiska monitoreringssystem till stöd för sitt arbete och för att upptäcka avvikande beteenden eller mönster. Eventuella misstankar utreds av funktionen som även rapporterar misstänkta kundförhållanden och transaktioner till Finanspolisen.

Compliance är även till del kontaktyta mot Finansinspektionen och tillsynsmyndigheter vad gäller tillsyn, förfrågningar, statistik samt undersökningar.

Motverkan av finansiell brottslighet

Finansiell brottslighet omfattar företeelser som penningtvätt, finansiering av terrorism, mutor och korruption. För Collector är det viktigt att såväl stävja brottslighet i samhället som att skydda

vår verksamhet och varumärke. Det är vårt ansvar att förebygga och förhindra kriminellt beteende. Relevanta risker inom vår sektor är t.ex. mutor och annan korrupktion, samt missbrukande av makt för egen vinning bland våra medarbetare och i våra interaktioner med andra företag, personer eller samhällsinstitutioner. Vi motverkar aktivt detta genom utbildning, robusta system och kontroller. Mycket av riskhanteringen styrs av regleringar, men vi har även valt att införa kompletterande rutiner, såsom Collectors etiska kommitté (se nedan).

För att säkerställa att hela organisationen känner till, förstår och följer våra etiska regler har vi ett ramverk med policyer och processer för information, uppföljning och kontroll. Alla medarbetare får en utbildning i Collectors etiska riktlinjer vid anställning, och varje år genomförs complianceutbildningar för samtliga berörda medarbetare, som inkluderar ämnen som antikorrupktion och penningtvätt.

Integritet och sekretess

Banksektorn är i ökande grad en måltavla för nätbrottslighet. Därför är det viktigt för Collector att tillhandahålla robusta system och rutiner för att upptäcka och förhindra försök till nätbrottslighet samt möta den ökande aktiviteten och antalet försök till intrång.

Genom den senaste tekniken och ökat fokus på säkerhet har vi byggt kontrollsystem genom bl.a blockchain-teknologi och event sourcing som förbättrar spårbarheten och kontrollen av transaktioner. Med molnbaserad datalagring minskar vår sårbarhet och vi sprider ut våra risker. Finansinspektionen kontrollerar och godkänner vår lösning för datalagring.

Fokus på säkerhet genomsyrar vårt utvecklingsarbete och det finns IT-säkerhetsarkitekter i alla utvecklingsteam. Antal försök till intrång har ökat men inga försök har hittills lyckats ta sig igenom vårt säkerhetssystem.

Rapportering av potentiella avvikelser

Om någon, anställd eller kund, uppmärksammar oegentligheter, är det viktigt att denna information delges, vilket vi har tydliga riktlinjer kring. Det finns också ett implementerat whistleblowing-system som hanteras av extern part, där anmälarens anonymitet kan garanteras. Syftet är att kunna upptäcka och åtgärda eventuella missförhållanden så tidigt som möjligt. Under 2018 rapporterades 1 fall via visselblåsarfunktionen.

Whistleblowing

En whistleblower/visselblåsare är en person som uppmärksammar oegentligheter i ett företag eller en organisation. För oss är det mycket viktigt att information om missförhållanden kommer fram och vi har därför valt att implementera ett whistleblowing-system. Syftet med systemet är att tillhandahålla en kanal där händelser eller förhållanden ska kunna anmälas utan att uppgiftslämnaren känner rädsla för negativa konsekvenser mot den egna personen som påföljd. Vår förhoppning är att missförhållanden snabbt kan uppmärksammas och åtgärdas innan de

underliggande orsakerna växer och blir ohanterliga. Via whistleblowingssystemet kan anmälan om allvarliga fall av missförhållanden som berör personer i ledande befattningar ske, t.ex. chefer (alla nivåer), ledningsgrupp, styrelse och övriga nyckelpersoner. Som exempel på allvarliga oegentligheter räknas bland annat ekonomisk brottslighet såsom mutor, bestickning, stöld, bedrägeri och förfalskning, bokföringsbrott och annan överträdelse av redovisnings- och skattelagstiftning, en intressekonflikt mellan en anställd och företaget, eller andra allvarliga oegentligheter som rör företagets vitala intressen eller enskildas liv och hälsa, som till exempel allvarliga miljöbrott, stora brister i säkerheten på arbetsplatsen och allvarliga former av diskriminering och trakasserier. Även misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism kan anmälas via whistleblowing-systemet. Alla anmälningar hanteras av en utomstående och oberoende part som garanterar anonymitet. Kontaktuppgifter är frivilligt att lämna och oavsett behandlas anmälan anonymt.

Collectors etiska kommitté

Om ett dilemma uppkommer i relationen med kunder eller medarbetare, tas det upp i Collectors etiska kommitté som består av CEO, HR & Sustainability Officer, Head of Legal och Head of Compliance. Exempel på ärenden kan vara om en kund eller leverantör ger uttryck för värderingar vi inte delar, eller bedriver en verksamhet inom ett område som inte är förenlig med vår Code of Conduct. Den etiska kommittén ska fatta vägledande beslut för affärsverksamheten i syfte att säkerställa att Collector tydliggör verksamhetens värdegrund.



NÅGRA FRÅGOR TILL

Isabell Mörner, Collectors Data Protection Officer

Sedan EU-förordningen GDPR antogs i maj 2018 och ersatte personuppgiftslagen, krävs i vissa fall att företag anställer en DPO – Data Protection Officer, eller dataskyddsombud på svenska. Collector hade redan tidigare en liknande funktion, ett personuppgiftsombud, som nu kallas DPO.

Vad innebär det att vara Data Protection Officer?

Min roll som DPO/dataskyddsombud innebär främst att jag är rådgivande gentemot organisationen i dataskyddsfrågor. Mer konkret innebär det ett stöd för verksamheten i konsekvensbedömningar, utbildning av samtliga medarbetare i GDPR, hantering av personuppgiftsincidenter och enskilda kunder som önskar utöva sina rättigheter, samt generell övervakning av att organisationen efterlever lagen.

Hur hänger dataskydd och personuppgiftshantering ihop med hållbarhet?

I takt med att våra verksamheter digitaliseras, att IT-tjänster utvecklas och analyser av människors beteenden blir allt vanligare och viktigare, så efterfrågar också människor att kunna skydda sin integritet. Vi ser mer av det nu än tidigare. Utifrån ett hållbarhetsperspektiv så är det viktigt för Collector att visa att vi värnar den personliga integriteten samtidigt som vi är beroende av data för att kunna erbjuda konkurrenskraftiga tjänster. För att vara en relevant spelare på marknaden så krävs helt enkelt att våra kunder har tillit till att vi tar deras integritet på stort allvar när de nyttjar våra tjänster.

Vilka risker och utmaningar finns med personuppgiftshantering?

Alla bolag vill ha så många uppgifter som möjligt om enskilda, så länge som möjligt, gärna för att kunna analysera beteendemönster och basera bedömningar på. Det sätter GDPR stopp för. Vi får nu göra saker på andra sätt, exempelvis titta på större mängder anonymiserad data för att kunna analysera kundbeteenden, och bara behålla de mest relevanta personuppgifterna under begränsade tidsperioder. Vi kan fortfarande nå samma resultat och göra vårt jobb, vi måste bara göra det lite annorlunda än tidigare.

Många tycker att GDPR är väldigt utmanande och problematisk utifrån sitt yrkesperspektiv, men de flesta jag pratar med tycker samtidigt, utifrån ett privat perspektiv, att integritetsskydd är en viktig fråga.

Hur lever vi upp till kraven?

Det är en omfattande lagstiftning och en utmaning att leva upp till alla delar. Men tack vare att vi redan lever upp till andra regler, som banksekretess och god inkassosed är vi redan där compliant i viss utsträckning, och vi har de nödvändiga rutinerna och strukturerna på plats för att efterleva GDPR.

Det rent legala ansvaret för att efterleva GDPR är en del av det hela – och den ligger på bolaget – men för att bolaget ska kunna efterleva lagen så krävs att alla medarbetare tar sitt ansvar. Därför har vi olika utbildningstillfällen för olika avdelningar och för nyanställda. Jag tror mycket på löpande insatser, med rutiner och utbildningspass som är anpassade efter varje avdelning. På så sätt är det större chans att man förstår GDPR och kan följa lagen i sitt dagliga arbete.

Vi har också flera projekt på gång som kommer automatisera integritetsskyddet, och minska mängden insatser som varje enskild anställd måste göra. Det kan t.ex. handla om att skapa automatiska, centrala, regler för gallring av allas mailkorgar.

Policyer och riktlinjer

Collector lyder under ett antal regler och förordningar och är tillståndspliktigt under Finansinspektionen (Collector Bank AB) respektive Datainspektionen (Colligent Inkasso AB). För att leva upp till lagstiftningar och förordningar har ett internt regelverk tagits fram: Collectors styrdokument. Dessa styrdokument är till för att vi ska kunna hålla en god standard och god sed inom respektive tillståndspliktiga verksamhet. Styrdokumentet består av policyer, vilka tas fram efter efterfrågan/situationer inom koncernen. De författas av berörda funktioner, tas upp för påseende i ledningsgrupp och beslutas ytterst av styrelse. Nedan beskrivs de policyer och riktlinjer som är särskilt viktiga för vår verksamhet. Därtill har vi ytterligare policyer och riktlinjer såsom miljöpolicy, whistleblowerpolicy och etiska riktlinjer. Vissa av dessa kommer att uppdateras under kommande år. Flera av våra policyer finns att hitta på collector.se medan andra endast är tillgängliga på vårt intranät som nås av alla medarbetare.

Riskpolicy

Riskpolicyn är ett dokument för att säkerställa att det råder en gemensam och sund syn på risktagande som baseras på en förståelse för de risker som verksamheten exponeras för. Policyn handlar om att för Collector förebygga och hantera risker, vilket utgör en central beståndsdel i verksamheten. Denna riskpolicy utgör en central del av det ramverk för riskhantering som har upprättats i syfte att säkerställa att Collector löpande kan identifiera, mäta, bedöma, övervaka, reducera, hantera och rapportera de risker som verksamheten är, eller kan komma att bli, exponerad för. Riskpolicyn utgör vidare ett grundläggande instrument för styrelse och företagsledning för att uppnå god intern styrning och kontroll i verksamheten.

Insiderpolicy

Styrelsen i Collector har antagit denna policy som ett komplement till de lagar, förordningar och regler som följer då Collector AB:s aktier är upptagna till handel på Nasdaq Stockholm. Syftet med policyn är att förhindra insiderhandel, marknadsmissbruk och spridande av konfidentiell information. Policyn gäller för personer som är anställda i Collector, liksom för personer som har vissa uppdrag för Collector. Utgångspunkten är att Collector ser positivt på att anställda äger aktier eller andra finansiella instrument i Collector.

Åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism

Policyn följer lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism samt Finansinspektionens föreskrifter. Policyn omfattar samtliga anställda och beskriver på ett övergripande sätt de åtgärder som ska vidtas och de specifika principer som ska gälla inom verksamheten.

Leverantörspolicy

Syftet med denna policy är att definiera samt skapa en bas för hur Collector ska arbeta med leverantörer och vilka krav vi ställer på våra leverantörer när det kommer till inköp. Denna policy tillämpas för alla leverantörer som Collector som köper in varor och tjänster från till ett värde över 100 000 SEK per kalenderår.

Kreditpolicy

Kreditpolicyn syftar främst till att fastställa det ramverk som Collector har att förhålla sig till avseende bl.a. kreditbeviljning och uppföljning av kreditrisker samt att anpassa policyn till gällande redovisningsregler. Collectors styrelse har fastställt denna policy som har för avsikt att ge generella riktlinjer för kreditriskhantering, i samband med beviljande, uppföljning och hantering av lämnade krediter.

Rutiner kring alkohol, droger och spel

Alkohol-, drog- och spelproblem kan ta sig en rad olika uttryck beroende på individ och situation. Den här policyn syftar till att hjälpa och stödja medarbetare som har denna typ av problematik. Den vägleder hur man som chef och kollega ska agera för att hjälpa berörd person.

Riktlinjer för IT-säkerhet

Syftet med riktlinjen och dess regler är att visa hur vi ska skydda Collectors värdefulla informationstillgångar. Riktlinjerna är, tillsammans med övriga underliggande instruktioner och rutiner, styrande för hur vi på ett säkert sätt ska hantera Collectors information.

Rutiner för intressekonflikter

Samtliga medarbetare ska uppträda på ett sådant sätt att kundernas och allmänhetens förtroende för banken upprätthålls. En förutsättning för detta förtroende är att eventuella intressekonflikter identifieras och hanteras, vilket också följer som krav av gällande regelverk och från arbetstagarens lojalitetsplikt som följer av anställningsavtalet. Lojalitetsplikten innebär bland annat att arbetsgivarens intresse sätts främst och att dess rykte inte får skadas.

Policy för hantering av operativa risker

Policyn utgör en del av det ramverk som upprättats i syfte att säkerställa att de operativa risker som verksamheten är, eller kan komma att bli, exponerad för löpande kan identifieras, mätas, bedömas, övervakas, reduceras, hanteras och rapporteras. De operativa riskerna utgör ett väsentligt inslag i Collectors totala risker och ska i enlighet med fastställd riskpolicy hanteras som en egen riskkategori parallellt med övriga risker.

Diskriminerings-, jämställdhets- och mångfaldspolicy

Syftet med Collectors Diskriminerings-, jämställdhets- och mångfaldspolicy är att fastställa hur bolaget ska arbeta för ökad mångfald och jämställdhet och för att motverka diskriminering inom Collectorkoncernen och i styrelsearbetet samt vid tillsättande av personal och styrelseledamöter. Collector strävar bl a efter att respektera de mänskliga rättigheterna, vilket innebär att vår verksamhet inte ska bidra till kränkningar av mänskliga rättigheter och att agera för att förhindra sådana. Vi strävar efter ett inkluderande och innovativt arbetsklimate där alla medarbetare fullt ut kan bidra genom att använda sina olika erfarenheter, bakgrunder och kompetenser så att verksamheten kan bedrivas effektivt och med ett kvalitativt gott resultat.

Kompetensutvecklingspolicy

Kompetensutvecklingspolicyen ska bidra till att Collectors mål på kort och lång sikt uppnås samt att verksamheten utvecklas utifrån de behov som finns i dag och de som kommer att finnas i framtiden.

Arbetsmiljöpolicy

Collectors utgångspunkt är att vara en attraktiv arbetsplats. Alla medarbetare ska ges rätt förutsättningar att kunna prestera, trivas och utvecklas. Syftet med denna arbetsmiljöpolicy är att tydliggöra ansvar, beskriva våra arbetsmiljömål samt hur vi arbetar hälsofrämjande, förebyggande och åtgärdande.

Kommunikationspolicy

Syftet med kommunikationspolicyen är att tydliggöra vem som ansvarar för att informera och kommunicera samt ge praktisk handledning och stöd hur vi kommunicerar, vad vi kommunicerar och när vi kommunicerar. Vidare utgör kommunikationspolicyen riktlinjer för hantering av konfidentiell information samt stöd och riktlinjer för hantering av insiderinformation, riktlinjer för personer i ledande ställning och personer som besitter insiderinformation samt rutiner avseende insiderförteckning. Kommunikationspolicyen bidrar till att stödja Collectors affärsidé och strategi.

Code of conduct

Uppförandekoden gäller för alla medarbetare i Collector (oavsett roll eller position, inklusive styrelseledamöter och inhyrd personal) och på alla marknader där Collector har verksamhet. Genom uppförandekoden sammanfattar vi de regler, värderingar, riktlinjer och åtaganden som alla medarbetare ska arbeta efter för att skapa förtroende. Alla medarbetare har ett ansvar att känna till vad uppförandekoden innebär och förväntas agera och utföra sitt arbete i enlighet med koden. Vår Uppförandekod inkluderar vår anti-korruptionspolicy. Collector är fast beslutna om att bekämpa korruption i alla dess former och att göra affärer med högsta möjliga öppenhet och integritet. Vi accepterar inte korruption eller mutor i någon form.

Klagomålshanteringspolicy

Hanteringen av klagomål ger oss möjlighet att fånga upp problem, åtgärda dem och vidta förebyggande åtgärder för att förhindra uppkomsten av eventuell fortsatt felaktig hantering. Med klagomål menas en kund eller gäldenär som i ett enskilt ärende framför ett konkret missnöje med hanteringen inom våra tjänster och produkter. Klagomål kan inkomma till följd av beslut eller handläggning som upplevs felaktiga. Samtliga klaganden skall bemötas på ett objektivt och hjälpsamt sätt.

Collectors hållbarhetsagenda 2019

Vårt interna hållbarhetsarbete visualiseras i en tredelad pyramid, där basnivån representerar det som är Compliant, dvs vad vi måste leva upp till enligt lagar, regler och förordningar. Nästa del definierar vi som Best Practice, dvs vad vi gör utöver det som krävs av oss inom alla våra områden medan toppen av pyramiden står för Innovation och beskriver de områden där vi vill skapa unika lösningar och ta höjd för att bidra till en positiv samhällsutveckling genom att skapa en verklig beteendeförändring.



Under 2019 har vi påbörjat och fortsätter arbetet med:

1. Att sätta Collectors hållbarhetsmål

- Kartlägga var och hur vi kan ha störst påverkan utifrån ett hållbarhetsperspektiv.
- Ha interna workshops för att ta höjd och få in idéer på vad vi kan göra för att göra skillnad (identifiera alltifrån "långt hängande frukt" till större förändringar/investeringar).
- Fortsätta vår kontinuerliga dialog med våra intressenter.
- Formulera mål/mätmetoder i ledningen.

2. Internt arbete (compliant/best practice) /avdelning

- Se över samtliga policyer och riktlinjer utifrån ett hållbarhetsperspektiv.
- Skapa forum för att diskutera etiska dilemman.
- Se över processer och arbetssätt.

3. Affärsutveckling

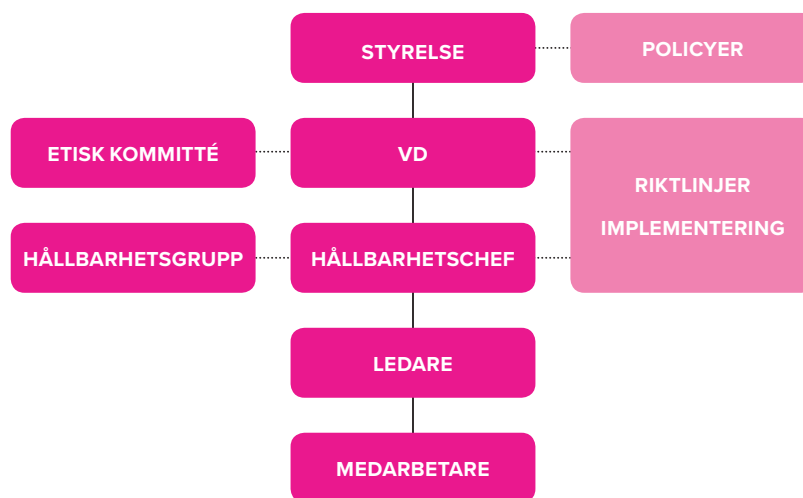
- Utveckla innovativa produkter och tjänster.

4. Marknadskommunikation

- Fortsätta kommunicera för att stimulera en finansiell kompetenshöjning så att företag och individer kan göra kloka val kring sin ekonomi.
- Definiera hur vi säkrar god marknadsföring som bidrar till affären i kombination med att kunden gör medvetna val.

Hållbarhetsorganisation

Det är styrelsen som är ytterst ansvarig för hållbarhetsfrågor inom Collector och som fastställer policyramverk och kontrollprocesser. VD och Hållbarhetschef ansvarar för att integrera hållbarhetsarbetet i verksamheten och den etiska kommittén fungerar som kontrollfunktion. För att på bästa sätt integrera hållbarhetsarbetet har Collector en hållbarhetsgrupp med representanter från olika delar av verksamheten och som leds av Hållbarhetschefen.



REVISORNS YTTRANDE AVSEENDE DEN LAGSTADGADE HÅLLBARHETSRAPPORTEN

Till bolagsstämman i Collector AB (publ), org.nr 556560-0797

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2018 på sidorna 78-91 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten . Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Göteborg den 26 mars 2019
Ernst & Young AB

Daniel Eriksson
Auktoriserad revisor
Huvudansvarig revisor