

Hållbarhetsredovisning

Som 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 dotterbolag som konsolideras i Collectors koncernredovisning för samma period, vilka finns specificerade på sidan 81 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.



Sofia Brax är sedan december 2018 Collectors HR- och Hållbarhetschef.

Hållbarhet, etik och samhällsansvar är centralt i Collectors verksamhet

Världen har gemensamma utmaningar och Collector vill vara en del av lösningen och bidra där vi har möjlighet. Collector vill bedriva ett ansvarsfullt företagande och bidra till hållbar tillväxt genom att hjälpa kunder och andra intressenter att nå framgång med hjälp av hållbara finansiella lösningar. Hållbarhet är en övergripande strategisk fråga för Collector och ska integreras i varje del av vår verksamhet.

För Collector handlar hållbarhet till stor del om lönsamhet och ansvarsfull tillväxt. Genom att utveckla och driva ett lönsamt företag tar Collector ansvar för en långsiktigt hållbar utveckling tillsammans med medarbetare, kunder, leverantörer och investerare.

Affärsetik är grunden för Collectors verksamhet och en naturlig del av det dagliga arbetet. Collector lyder under ett antal regler och förordningar och är tillståndspliktigt under Finansinspektionen. För att leva upp till lagstiftningar och förordningar har ett internt regelverk tagits fram: Collectors styrdokument. I tillägg till detta har Collector ett antal kontrollfunktioner och processer med syfte att bland annat förebygga finansiell brottslighet och penningtvätt. Bolaget medverkar inte till finansieringsverksamhet som anses skadlig för individer, samhälle och miljö. Collectors policyer går i linje med de internationella principerna enligt FN Global Compact, Internationella arbetsorganisationens (ILO) kärnkonventioner och Wien-deklaration.

Collector vill vara en ansvarstagande samhällsaktör genom vårt löfte till marknaden – "Believe in the idea". Det betyder att vi tror på människor och företag. Collector hjälper till med att bygga långsiktiga affärer, får dem att växa och bidrar därigenom 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. 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.

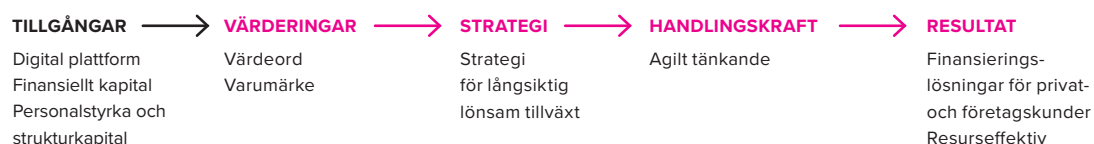
Hållbarhet som en integrerad del av affärsstrategin

Hållbarhet är en övergripande strategisk fråga för Collector och ska integreras i varje del av vår verksamhet. Vår affärsidé bygger på att låna ut pengar och med det kommer ett ansvar: att vara transparenta, öppna och ärliga. Det regulatoriska ramverk som vi, i egenskap av finansiell aktör, följer utgör grunden i allt vårt arbete.

Collectors affärsmodell beskriver hur våra affärer skapar långsiktigt hållbart värde för våra viktigaste intressenter; kunder, medarbetare, ägare och samhället. Vi förädlar våra tillgångar genom att bedriva vår verksamhet med:

- En väletablerad företagskultur där våra kärnvärden **entreprenörskap, etik och engagemang** ligger som grund för hur vi agerar.
- En strategi där lönsamhetstillväxt står i fokus.
- **Entreprenörskap och affärsfokus** som innebär att vi är lösningsorienterade och har förmåga att utveckla nytänkande finansieringslösningar, skapa lönsamma affärer och bidra till att våra kunder kan förverkliga sina idéer.

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 för hållbarhet

Collector har som ambition att bidra till en hållbar utveckling och har valt ut de mål och delmål bland FN:s globala mål för hållbar utveckling där vi ser att vi kan göra störst skillnad. Urvalet baseras på genomförd väsentlighetsanalys och ligger till grund för prioriteringarna i vårt hållbarhetsarbete.

Utifrån en tidigare genomförd analys av framtiden och de megatrender och förändringar vi förväntar oss i samhället, för våra kunder och för marknaden för finansieringslösningar, har vi identifierat de frågor som påverkar Collectors konkurrenskraft och förmåga att skapa förtroende för våra nyckelintressenter. De frågor där vi kan göra störst skillnad är:

- **Etiska affärer och att motverka finansiell brottslighet**
- **Transparens**
- **Nöjda kunder**
- **Finansiell kunskap**
- **Arbetsförhållanden och mänskliga rättigheter**
- **Ansvarsfull skatt**

De globala målen för hållbar utveckling

FN:s globala mål för hållbar utveckling 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.

Genom den finansieringsverksamhet som Collector bedriver är vi integrerade i samhället och har möjlighet att bidra till utvecklingen. Collector vill bidra till hållbar tillväxt och hjälpa kunder och andra intressenter att nå framgång med hjälp av hållbara finansiella lösningar. Eftersom Collectors kunder bedriver olika typer av verksamhet och är representerade i flera varierande branscher kan Collector skapa värde och bidra till alla FN:s hållbarhetsmål, antingen direkt eller indirekt.

I tillägg till de prioriterade frågorna och baserat på genomförd väsentlighetsanalys, har vi identifierat fyra av FN:s globala mål med sina respektive delmål, där vi bedömer att vi kan göra störst skillnad utifrån vår verksamhet. Dessa är mål 4 - God utbildning för alla, 5 - Jämställdhet, 8 - Anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt samt 9 - Hållbar industri, innovationer och infrastruktur.

BLOOM GBG – EN MENINGSFULL PRAOPERIOD FÖR HÖGSTADIEELEVER

Bloom Gbg är ett politiskt obundet projekt där företag i regionen hjälps åt att erbjuda praktikplatser till ungdomar i årskurs 8 och 9. Våren 2019 fick 64 elever från Svartedalskolan i Biskopsgården praktikplatser hos 32 olika företag i staden. Initiativet startades av Kicki Jaballah, utvecklingsledare på grundskoleförvaltningen i Göteborgs stad, som såg ett stort behov av praoplatser eftersom många familjer i socioekonomiskt utsatta områden inte har samma nätverk för att ordna platser själva. Tillsammans med Palle Stenberg, partner på Nudie Jeans föddes idén till att involvera företag i regionen och Collector var ett av de företag man vände sig till redan i ett tidigt skede.

En lyckad och uppmärksammar första praoperiod i Bloom Gbg:s regi genomfördes under en vecka i mars 2019. Gensvaret från de deltagande företagen har sedan spridit sig i olika branscher genom sociala medier och nätverksträffar, vilket resulterat i att målsättningen höjts till 350 praoplatser under 2020 så att fler skolor få vara en del i projektet.

Syftet med projektet är att skapa förutsättningar för ett hållbart samhälle där alla inkluderas och har möjlighet till utbildning, kännedom om framtidens valmöjligheter och inblick i närsamhället.

Läs mer om projektet på www.bloomgbg.se

HAND IN HAND

BEKÄMPAR FATTIGDOM GENOM ENTREPRENÖRSKAP

Fram till idag har organisationen Hand in Hand bidragit till att skapa 2,8 miljoner företag i fattiga delar av världen, vilket har förbättrat livet för ca 16 miljoner människor. Hand in Hand ligger i framkant vad gäller social hållbarhet med inriktning på att familjer ska kunna ta sig ur fattigdom och stötta ungdomar att försörja sig.

Hand in Hand bekämpar fattigdom genom entreprenörskap och stärker människor genom att investera i deras egen kraft och förmåga. Utifrån en unik modell genom hjälp till självhjälp stärker de framförallt kvinnor och ungdomar att genom utbildning i entreprenörskap, starta egna verksamheter som en långsiktigt och hållbar väg ut ur fattigdom för sig och sin familj.

Collector och Hand in Hand har sedan 2014 haft ett nära samarbete bl a genom två byprojekt i Indien. Samarbetet har möjliggjort att kvinnor utbildats i entreprenörskap, kunnat starta små egna verksamheter och förbättrat levnadsförhållandena för sig själva och sina familjer. Barnen har kunnat gå i skolan och har på så sätt brutit trenden att ärva fattigdom.

– Vi har varit engagerade i Hand in hand länge, och det beror på att de har samma filosofi som vi: att främja entreprenörskap. Att det är kvinnliga entreprenörer gör det extra angeläget, säger Lena Apler som initierade samarbetet.

I januari 2020 startade Collector och Hand in Hand två nya byprojekt i Kenya som sträcker sig över tre år och innebär att 500 invånare bildar självhjälpsgrupper, där de får grundläggande kunskaper i entreprenörskap, finansiering och stöd att stärka sin koppling till större marknader. I Kenya arbetar Hand in Hand i syfte att förbättra försörjningsmöjligheterna för människor som lever i fattigdom. Fattigdomen i Kenya är utbredd – nästan en fjärdedel av landets invånare har inte



tillräckligt med mat och arbetslösheten är hög. Speciellt bland ungdomar. Genom att finansiera projektet i Kenya gör Collector det möjligt för utsatta människor i ett specifikt område att ta sig ur fattigdom.

– Samarbetet är ett perfekt exempel på hur företag genom skräddarsydda upplägg kan koppla sitt sociala engagemang till frågor som är viktiga för verksamheten. I Collectors fall vikten av entreprenörskap, långsiktighet och finansiering, säger Stina Götbrink, generalsekreterare för Hand in Hand.

Det övergripande syftet med samarbetet är att genom entreprenörskap och hjälp till självhjälp, bygga hållbara samhällen och ta människor ur fattigdom. De som startar egna företag kan i första hand låna pengar av gruppen, men det finns även möjlighet till mikrolån i Hand in Hands egen småföretagsfond i Östafrika, Enterprise Incubation Fund. Det är också till denna fond Collector gör en donation. Entreprenörerna får maximalt ta tre kortfristiga lån på 500–5 500 kronor.

– Våra entreprenörer betalar i princip alltid tillbaka sina lån, andelen ligger på 99%. I de få fall det inte sker finns förklaringen nästan alltid i oförutsedda svåra händelser, säger Stina Götbrink.

Collectors utvidgade byprojekt med mikrolån bidrar till träning och stöd i entreprenörskap för 500 kvinnor och ungdomar så att ca 350 företag kan starta och utvecklas. Varje jobb försörjer 4–5 personer. Det ger också ökade kunskaper i ekonomi, miljö och hållbarhet såväl som yrkesutbildning inom odling, djurhållning, sömnad, tillverkning eller utifrån lokala behov. Arbetet får positiva effekter för hela familjer, då hälsa och barnens skolgång prioriteras när inkomsterna ökar.

FAKTA

· Hand in Hand startades 1989 av lärarparet Olle och Gunnel Blomqvist och verkar idag i Indien, Kenya, Zimbabwe och Afghanistan.

· Collector har sedan tidigare två genomförda byprogram i samarbete med Hand in Hand i Indien: Village Upliftment Programme i Marappagoundar och Kavanur. Programmen som Collector och Hand in Hand har genomfört har haft flera viktiga fokusområden, däribland att stärka kvinnor och skapa arbetstillfällen, säkerställa skolgång för byns barn och därigenom eliminera barnarbete samt hälsa, sanitet och sjukvård.

· Läs mer om Hand in Hand på www.handinhandsweden.se



FN:s globala hållbarhetsmål

FN:s globala hållbarhetsmål

Mål 4: God utbildning för alla.

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

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

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

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 att ta ansvar för och hantera pengar.

Collector är sedan 2012 partner och donator till Hand in Hand, en hjälporganisation som genom att skapa arbetstillfällen i utvecklingsländer, främst Indien och Kenya, bidrar till att minska fattigdom. Konceptet, att skapa förutsättningar för egen försörjning till kvinnor så att de kan starta egna bolag, istället för att skapa biståndsberoende rimmar väl med Collectors värderingar. I december 2019 offentliggjorde Collector ytterligare en investering till organisationen som kommer att gå till en långsiktig satsning på två byprojekt i Kenya inklusive en nystartad fond för mikrolån.

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, vilket också framgår i våra policies.

Av de anställda vid årets slut utgjorde andelen kvinnor 52 %. Av de ledande befattningshavarna var 27 % kvinnor och i styrelsen var andelen kvinnor 60 %.

Collector har som bank och finansiell aktör en viktig roll i samhället, och har som mål att bedriva en långsiktigt lönsam verksamhet. Detta bidrar till att ge trygghet både för kunder och medarbetare utifrån ett samhällsperspektiv.

Collector betalar inkomstskatt i de länder där verksamheten bedrivs. Under de senaste fem åren har Collectors skattekostnad uppgått till 463 MSEK.

Engagemang i omvärlden är en viktig del av Collectors hållbarhetsarbete. I mitten av 2019 annonserade Collector att vi kommer att låna ut en miljard kronor till svenska små och medelstora företag med EU-stöd. Projektet stöds av en EU-budget under Investeringsplanen för Europa (Junckerplanen) och COSME:s lånegaranti-program, vilket innebär att Collector har en lånegaranti om 50 % på portföljen.

Att anställa kompetenta medarbetare är avgörande för vår framtida utveckling.

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.

Exempel på Collectors aktiviteter

Collector rekryterar många unga medarbetare, ofta direkt från högskolor och strävar aktivt efter mångfald i bakgrund, kultur och etnicitet. Inom Collectorkoncernen har vi många intermitterant 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.

Collector har anställt medarbetare med språkkunskaper som återfinns hos stora invandrargrupper, vilket innebär att Collectors kundtjänst för närvarande talar 12 olika språk. Denna inriktning är en väsentlig del av Collectors hållbarhetsarbete som också manifesteras i ett aktivt samarbete och stödande av Mitt Liv.

Tillsammans med det sociala företaget Mitt Liv, arbetar vi med utveckling av inkluderande ledarskap och deltar i Mitt Livs mentorprogram för akademiker med utländsk bakgrund. Collector har varit partner till Mitt Liv sedan starten för 11 år sedan. Genom mentorskap får Collectors medarbetare utveckla ledaregenskaper och får en djupare insikt i integrationsfrågor. Collectors medarbetare bidrar även med att dela med sig av erfarenheter och nätverk, samtidigt som samarbetet med Mitt Liv även är en möjlighet till kompetensförsörjning och en bas för att rekrytera personer som kan bidra med nya perspektiv.

Vi är även delaktiga i 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 erbjuda ett ökat kontaktnät och inblick i vilka olika roller som kan finnas i en verksamhet som vår.

Arbetsmiljö är en strategisk fråga, och vi arbetar systematiskt med arbetsmiljö- och hälsofrågor, med fokus på förebyggande och tidiga insatser. Vi uppmuntrar till en sund och hållbar livsstil och arbetar kontinuerligt för att säkerställa medarbetares hälsa och välbefinnande, inklusive den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. Korttidssjukfrånvaron uppgick under året till 3,5%. Personalomsättningen var 24% (beräknas utifrån antalet avslutade anställningar dividerat med genomsnittligt antal anställda. Beräkningen tar endast hänsyn till prov- och tillsvidareanställda).

På Collector bedriver vi ett internt utvecklingsprogram i självledarskap där ledare och medarbetare får ta del av verktyg och metoder för hur de ska utveckla självledarskap inom sina team.

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.

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

FN:s globala hållbarhetsmål

Mål 8 forts.

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.

FOKUS PÅ KLIMATET

Collector ser klimatfrågan och den globala omställning som den föranleder som en av vår tids stora utmaningar. Klimatförändringarna är därför av särskild vikt att beakta för Collectors arbete. För Collector är det viktigt att förstå hur klimatförändringarna påverkar de verksamheter till vilka Collector tillhandahåller krediter, avseende såväl risker som möjligheter. Collector stödjer rekommendationerna från TCFD och kommer i bolagets större arbete med att målsätta hållbarhetsarbetet under 2020 att arbeta med implementering av rekommendationerna utifrån styrning, strategi, riskhantering och mål.

Collectors hållbarhetsagenda

Collectors hållbarhetsarbete visualiseras i en tredelad pyramid, där basnivån representerar det som är Compliant, det vill säga vad vi måste leva upp till enligt lagar, regler och förordningar. Nästa del definierar vi som Best Practice, det vill säga det vi har valt att fokusera vårt hållbarhetsarbete kring utöver det som krävs av oss, medan toppen av pyramiden står för Innovation och beskriver de områden där vi vill skapa unika lösningar och bidra till en positiv utveckling genom en verklig beteendeförändring.



Collector har under 2019 genomfört en strategisk översyn av bolaget i förhållande till hållbarhet och kommer under 2020 att presentera strategiska hållbarhetsmål för verksamheten. I samband med det kommer Collector att:

1. Identifiera och presentera hållbarhetsmål

- Fortsätta vår kontinuerliga dialog med våra intressenter.
- Kartlägga var och hur vi kan bidra med störst påverkan utifrån ett hållbarhetsperspektiv.
- Formulera mål och mätetal inom ramen för hållbarhetsarbetet.

2. Se över den interna styrningen för hållbarhet och hur hållbarhet bäst integreras i verksamheten

- Uppdatera relevanta policyer och riktlinjer utifrån ett hållbarhetsperspektiv.
- Se över processer och arbetssätt.

3. Utveckla affären med fokus på ansvarsfullt företagande

- Fortsätta utveckla innovativa och hållbara produkter och tjänster i enlighet med vår nya hållbarhetsstrategi.

4. Fokusera på ansvarsfull marknadskommunikation

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

Organisation och medarbetare

Medarbetarna och Collectors företagskultur är vår främsta styrka, där vi ska fortsätta satsa på att vidareutveckla oss. Det 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 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 och på så sätt bidra till ett hållbart samhälle.

Collector har verksamhet huvudsakligen i Sverige, Norge och Finland. Bolagets organisation är uppdelad per affärsområde. Därtill finns enskilda landschefer i Norge och Finland. Centrala stabsfunktioner såsom finans, kredit, juridik och HR rapporterar direkt till verkställande direktören. Per den 31 december 2019 hade Collector 371 anställda (FTE).

Medarbetare	2019-12-31	2018-12-31
Medeltal heltidsanställda	371	390
FTE (Full Time Employed) Sverige	302	329
FTE Norge	29	28
FTE Finland	40	33
Andel tillsvidareanställda	83%	86%
Personalomsättning	24%	23%
Antal personer som lämnat under året (inklusive allmän visstid- och timanställda)	140	171
Antal personer som tillkommit under året	125	120
Fördelning kvinnor/män i %	52/48	48/52
Kvinnor/män i bolagsledning i %	27/73	25/75
Sjukfrånvaro (varav korttidsfrånvaro)	4,1 (3,5)	4,4 (2,1)

Ansvar i verksamheten

Kreditgivning

Ansvarsfull kreditgivning är en central aspekt för ett långsiktigt värdeskapande. För att kunna göra tillförlitliga kreditbedömningar har vi utvecklat en avancerad digital scoringmodell som baseras på miljontals datapunkter. Modellen utvecklas löpande i syfte att förbättra urvalskriterierna och förbättra kvaliteten i kreditstocken. Ambitionen är att hålla en låg och stabil kreditförlustnivå. Om modellen för kreditförlustreserveringar med de förändringar som redogjorts avseende bolagets nedskrivna fordringar hade tillämpats 2019 hade de rapporterade kreditförlusterna, exklusive den extra kreditförlustreserveringen, preliminärt uppgått till cirka 2,0% av genomsnittlig utlåning till allmänheten för året 2019. Banken värnar om hållbar utlåning till konsumenter och övervakar kontinuerligt processer för att säkerställa att personer klarar av att återbetala de lån banken ger ut.

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 riskpolicyn 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 ansvarar för att kontrollera att den tillståndspliktiga verksamheten drivs i enlighet med gällande regelverk och ansvarsområdet omfattar bland annat tillsyns- och tillståndsfrågor, kraven förknippade med uppförande mot kunder samt på marknaden. Funktionen har till uppgift att kontrollera att den tillståndspliktiga verksamheten drivs i enlighet med gällande regelverk.

Compliancefunktionen fungerar som ett stöd för verksamhet och ledning i frågor avseende regelbaserad verksamhet, vilket även inkluderar informationsgivning och utbildning till personal. I uppdraget ingår att vara rådgivande och utifrån ett riskbaserat förhållningssätt yttra sig om förslag till nya produkter, tjänster, väsentliga förändringar och större organisationsförändringar.

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 riskerna 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 ansvarsområde 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 att kontrollera 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.

Compliancefunktionen 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 Collectors ansvar att förebygga och förhindra kriminellt beteende inom verksamheten. Relevanta risker inom vår sektor är t.ex. mutor och annan korruption, penningtvätt, finansiering av terrorism, samt missbrukande av makt för egen vinning bland medarbetare och i interaktioner med andra företag, personer eller samhällsinstitutioner. Collector motverkar aktivt detta genom utbildning, robusta system, rutiner 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 Collectors etiska regler finns 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 compliance-utbildningar för samtliga berörda medarbetare, som inkluderar ämnen som penningtvätt, finansiering av terrorism, samt antikorruption.

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 minskas sårbarheten och riskerna sprids ut. Finansinspektionen kontrollerar och godkänner vår lösning för datalagring.

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

Rapportering av potentiella avvikelser

Om någon, anställd eller kund, uppmärksammar oegentligheter, är det viktigt att denna information delges, vilket Collector 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 2019 rapporterades inga ärenden via visselblåsarfunktionen.

Whistleblowing

En whistleblower/visselblåsare är en person som uppmärksammar oegentligheter i ett företag eller en organisation. För Collector 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. Vår förhoppning är att missförhållanden snabbt kan uppmärksammas och åtgärdas innan de underliggande orsakerna växer och blir ohanterliga. Via whistleblowingsystemet 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 VD, 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.

Policyer och riktlinjer

Collector lyder under ett antal regler och förordningar och är tillståndspliktigt under Finansinspektionen (Collector Bank 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 eller VD.

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. 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 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. Denna policy syftar till att hjälpa och stödja medarbetare som har den typen 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.

Policy för inkludering och mänskliga rättigheter

Syftet med Collectors policy för inkludering och mänskliga rättigheter 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 arbetsklimat 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.

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

Kommunikationspolicyn tydliggör vem som ansvarar för att informera och kommunicera samt ger praktisk handledning och stöd i hur Collector ska kommunicera, vad Collector kommunicerar och när Collector kommunicerar externt och internt.

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.

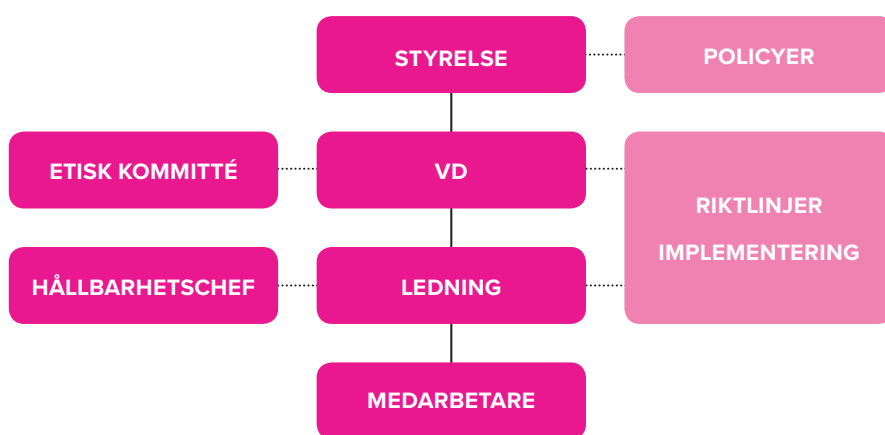
Alla medarbetare har ett ansvar att känna till vad uppförandekoden innebär och förväntas agera och utföra sitt arbete i enlighet med koden. Vår Uppförandekod inkluderar vår anti-korruptionspolicy. Collector är fast beslutna om att bekämpa korruption i alla dess former och att göra affärer med högsta möjliga öppenhet och integritet. Vi accepterar inte korruption eller mutor i någon form.

Klagomålshanteringspolicy

Hantering 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 ska bemötas på ett objektivt och hjälpsamt sätt.

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 2019 på sidorna 88-103 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 31 mars 2020
Ernst & Young AB

Daniel Eriksson
Auktoriserad revisor
Huvudansvarig revisor