

Collectors hållbarhets- arbete

Collector vill vara en långsiktig partner till både företag och privatpersoner genom att bedriva en verksamhet som i alla delar präglas av ett affärsetiskt, socialt och miljömässigt ansvar.



Som bank har Collector ett stort ansvar för att bidra till en mer hållbar ekonomi för våra kunder och i samhället där vi verkar. Genom att erbjuda finansiella tjänster som är hållbara både idag och på längre sikt skapar vi såväl kund- som affärsnytta.

Under 2021 tog vi ytterligare ett viktigt steg genom att underteckna FN:s principer för ansvarsfull bankverksamhet, Principles for Responsible Banking (PRB) och FN:s Global Compact. Det inkluderar åtaganden som tydliggör vår ambition om att bidra till en ansvarsfull tillväxt och långsiktigt värdeskapande för alla våra intressenter. En tydlig ambition är också att bedriva ett hållbarhetsarbete som bidrar till att en klimatomställning i linje med Parisavtalet möjliggörs samt att Agenda 2030 och de globala målen för hållbar utveckling uppfylls.

Affäretik och ansvar

Collectors tre kärnvärden; etik, engagemang och entreprenörskap, är integrerade i våra policyer och styrdokument och är grundläggande för hur vi bedriver vår dagliga verksamhet. Kärnvärdena sätter ord på hur vi vill vara och uppfattas, samt hur vi ska agera i relationen till andra – kunder, samarbetspartners och kollegor.

Etik medför att vara ansvarstagande och visa respekt för varandra, våra kunder och samarbetspartners. Vi ska göra affärer på ett hållbart och ansvarsfullt sätt.

Engagemang betyder att vara delaktig och göra vårt

yttersta för att hitta den bästa lösningen för samtliga parter. **Entreprenörskap** innebär att vi driver förändring, är målinriktade och vågar utmana.

Med kärnvärdena som bas är vår ambition att alltid utgå från varje kunds behov och möta detta med erbjudande om finansiella tjänster som är hållbara både idag och på längre sikt.

Utveckling av Collectors hållbarhetsstrategi

Under 2021 fortsatte vårt genomlysningsarbete för att stärka Collectors verksamhet med hänsyn till hållbarhet och aktuella regelverk inom ramen för EU:s Action plan for Sustainable Finance. Under 2022 fortsätter arbetet med att formulera strategiska hållbarhetsmål och färdigställandet av det nya hållbarhetsramverket med hållpunkter mot 2030 kommer att presenteras. För kommande år sker arbetet genom både fortsatt integrering av hållbarhetsaspekter i vår verksamhet och specifika mål som reduktion av vår verksamhets påverkan på klimatet, samt att ytterligare stärka finansiell kompetens i samhället.

Våra tre strategiska fokusområden

Collector vill göra skillnad där möjligheten att påverka är som störst. Därför har vi samlat våra viktigaste hållbarhetsaspekter inom tre strategiska fokusområden.



SKAPA HÅLLBARA FINANSER

Som bank har vi ett stort ansvar att bidra till en mer hållbar ekonomi för våra kunder och i samhället där vi verkar. Genom att erbjuda tillgång till finansieringslösningar, affärsstöd och smart sparande har vi möjlighet att hjälpa företag och människor att växa. Genom robusta processer vill vi säkerställa att vår utlåning sker på rätt grund och med återbetalningsförmåga för att bidra positivt till samhällsutvecklingen.



MINSKA MILJÖ- OCH KLIMATPÅVERKAN

Vi vill bidra till att begränsa uppvärmningen av planeten till under 1,5 grader i enlighet med Parisavtalet, och därmed aktivt minska klimat- och miljöpåverkan där vi har möjlighet. Målsättningen är att bedriva en klimatneutral verksamhet 2025. Vårt första steg handlar om att minska utsläppen från vår egen verksamhet för att i nästa se över hur vi kan bistå i våra kunders omställning.



ERBJUDA EN UTVECKLANDE ARBETSPLATS

Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare i branschen. Vi strävar efter att ge våra nuvarande och framtida medarbetare möjlighet att utvecklas, utmana och förändra i en arbetsmiljö som präglas av god gemenskap, mångfald och inkludering. Vi arbetar systematiskt med arbetsmiljö- och hälsofrågor och ser det som en investering för att uppnå hög trivsel, motivation och välmående.

Långsiktigt värdeskapande

Collector är specialiserade på finansieringslösningar för företag och privatpersoner, med särskilt fokus på små och medelstora företags behov. Vi är företagets komplement till traditionella storbanker. Företagserbjudandet omfattar fastighetskrediter, företagskrediter och factoring samt betallösningar. Våra tjänster för privatpersoner inkluderar privatlån, faktura- och delbetalningstjänster, kreditkort och sparkonton. Grunden i långsiktigt finansiellt värdeskapande är en hållbar inriktning i affärsmodellen, och vi vill genom våra aktiviteter och verksamhet bidra till att skapa långsiktigt värde för våra intressenter: kunder, investerare, medarbetare och samhället. Vi strävar efter att skapa långsiktigt värde ur ett ekonomiskt, socialt och miljömässigt perspektiv.

Collectors intressenter och värdeskapande

- **Kunder:** Företag och privatpersoner får tillgång till hållbara finansierings- och betallösningar samt sparprodukter.
- **Investerare:** Långsiktig avkastning på investerat kapital som över tid bidrar till möjligheten att göra nya investeringar.
- **Medarbetare:** En utvecklande och stimulerande arbetsplats med möjlighet till god kompetensutveckling och utmaningar.
- **Samhälle:** Ansvarsfull företagsfinansiering, betallösningar och privatutlåning som bidrar till samhällsekonomisk tillväxt.

Grundläggande styrning av Collectors hållbarhetsarbete

Collector är tillståndspliktig under Finansinspektionen och lyder under lagar och förordningar på såväl nationell som EU-nivå. Löpande sker en översyn av våra interna instruktioner, uppförandekod och policyer. Under året antog Collector en ny uppförandekod som omfattar samtliga medarbetare inklusive styrelseledamöter och inhyrd personal. I den sammanfattas de regler, värderingar, riktlinjer och åtaganden som vi alla ska arbeta efter och vara vägledande i våra affärsrelationer. I medarbetarnas ansvar ligger att ta del av kodens innehåll, och var och en förväntas agera och utföra sitt arbete i enlighet med denna. Under 2021 genomförde 86% av medarbetarna utbildning i den nya uppförandekoden.

I Collector råder nolltolerans mot alla former av korruption och mutor. För att motverka och förhindra att verksamheten utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism finns ett omfattande kontrollsystem på plats för att övervaka transaktioner och penningflöden. Inga incidenter av korruption i vår verksamhet inträffade under 2021.

Medarbetare som anonymt vill rapportera att något otillbörligt skett eller utsatts för hot, kan använda sig av Collectors funktion för visselblåsare.

För mer information om styrningen av Collector hållbarhetsarbete, se sidan 110.





Skapa hållbara finanser

Som bank vill vi vara en naturlig del av våra kunders ekonomi. Med den ambitionen kommer också ett ansvar för både våra kunder och samhället i stort. En kund som får betalningssvårigheter är en förlust för såväl Collector och vår kund som samhället. Det är med ansvarfull kreditgivning som vi lägger grunden för en hållbar affär för alla parter. Det gör vi i kraft av en noggrann kreditgivningsprocess som säkrar att framtida betalningsförmåga finns och att våra kalkyler baseras på kundens faktiska ekonomiska förhållanden.

Sund utlåningskultur och effektiva processer

Genom vår utlåning är vi med och bidrar till att företag och privatpersoner får tillgång till finansiellt kapital när de behöver det. Vi säkerställer ansvarsfull kreditgivning med hjälp av effektiva beslutsprocesser, flexibilitet och en sund utlåningskultur. Vår kreditgivningsprocess skiljer sig mellan utlåning till företag och privatpersoner, men gemensamt för båda är att vi använder oss av interna modeller och processer för att avgöra varje kunds betalningsförmåga. Om kunden på goda grunder kan förväntas fullgöra sitt åtagande beviljas krediten.

Vi arbetar proaktivt för att minimera kreditrisken och kontakter kunder som står inför potentiella betalningsproblem, för att hjälpa dem att hantera sina krediter. Under COVID-19-pandemin har ytterligare insatser gjorts som lett till att kunder vid behov erbjudits amorteringsfrihet under en period.

200 000+

ANVÄNDARE HAR BESÖKT VÅRA
UTBILDANDE SIDOR PÅ COLLECTOR.SE

Många fler användare har nåtts via våra sociala kanaler.

Marknadsföring med fokus på ökad kunskap

Under 2021 fortsatte vårt arbete med att aktivt sprida kunskap och information om ekonomi i syfte att bidra till hållbar kreditgivning i samhället. Bland annat har vi utformat informativa och utbildande artiklar inom privatekonomi som vi marknadsfört och informerat våra kunder om. Genom kommunikationskonceptet Bank-smart, vill vi förklara komplicerade banktermer för att underlätta att genomtänkta ekonomiska beslut kan tas. På vår webbsida finns även ett kunskapsquiz i samma syfte – att bidra till hållbar kreditgivning i samhället.





Minska miljö- och klimatpåverkan

Klimatförändringar är en stor samhällsutmaning och berör alla företag, om än i olika utsträckning. Som ett led i att bidra till att Parisavtalet uppnås har vi satt målet om att vara en klimatneutral verksamhet år 2025. Med 2021 som basår gjordes under året beräkningar av vårt CO₂-utsläpp för scope 1, 2 och 3.

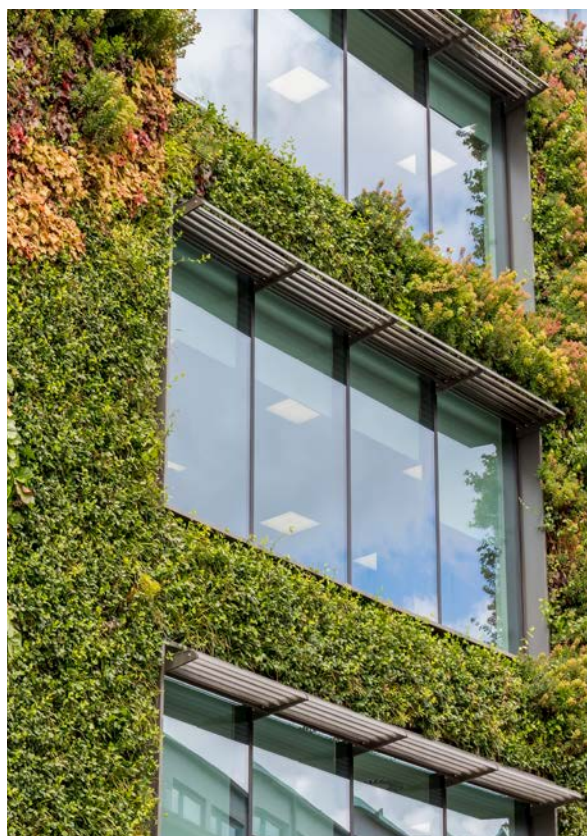
Den finansiella sektorns ansvar är stort för att allokera kapitalflöden i en riktning som hjälper företag att ställa om och göra nödvändiga klimatanpassningar. Collectors miljöpolicy uppdaterades och antogs av styrelsen under 2021. Den styr vårt arbete med hur vi kan minska vår påverkan genom välgrundade beslut med hänsyn till klimat- och miljöfrågor. Den direkta möjligheten att påverka finns i den egna verksamheten där energi-åtgång för servrar, uppvärmning av lokaler, och tjänsteresor utgör den största delen. Indirekt kan vår påverkan kanaliseras genom de produkter och tjänster vi erbjuder våra kunder. Vi ska också arbeta för att begränsa koldioxidutsläppen i vår värdekedja genom att ställa miljökrav på våra leverantörer.

En klimatneutral bank 2025

Senast 2025 ska Collector vara klimatneutrala från vår egen verksamhet. Det innebär att vi ska ha nettollutsläpp av växthusgaser från energikonsumtion, tjänstebilar och affärsresor, samt andra relaterade egna utsläpp. Med utgångspunkt i mätningen av våra CO₂-utsläpp fortsätter arbetet med fokus på en färdplan för utsläppsminskningar med sikte på 2025.

Fortsatt analys av risker och möjligheter

Vi stöder TCFD:s¹ rekommendationer. Arbetet med att ta hänsyn till dessa, utifrån risker och möjligheter med klimatförändringar, kommer fortgå under 2022. Vi kommer bland annat genomföra scenariotestning av klimatintensiva företagskunder i bankens kreditportfölj. Vi ser en ökad transparens kring klimatrelaterad information som viktig då den ökar förståelsen för vilka insatser som är nödvändiga att göra i styrning, riskhantering och affärsmodell för att hantera den omställning som krävs.



Collector välkomnar den harmonisering och de tydliggörande som EU kommissionen eftersträvar, och vi följer noga utvecklingen av nya regelverk. För närvarande omfattas dock inte Collector av Disclosure-förordningen eller EU taxonomins krav gällande Green Asset Ratio (GAR).

Utsläpp från vår egen verksamhet (ton CO₂e)

SCOPE 1	SCOPE 2	SCOPE 3
0,2	32,2	97,9

För mer information om våra utsläpp och beräkningar, se sidan 114.

¹ Task Force on Climate-related Financial Disclosures



Erbjuda en utvecklande arbetsplats

Collectors viktigaste styrka är våra medarbetare, som tillsammans formar vår företagskultur. Hos oss jobbar ekonomer, IT-utvecklare, jurister och analytiker sida vid sida, i en föränderlig miljö med en stark framåtanda. Med vår gemensamma kompetens, våra produkter och tjänster arbetar vi för att skapa de bästa förutsättningarna för företag att utveckla sin verksamhet och individer att fatta kloka beslut rörande sin privatekonomi. Det är våra medarbetare som genom god affärsetik och regelefterlevnad bygger vårt förtroende hos kunderna.

MEDARBETARINDEX

80%

MEDARBETARE

301

Den årliga medarbetarundersökningen visade för 2021 mycket goda resultat med höga betyg inom flera kategorier. Utmärkande för Collector är enligt medarbetarna en kultur med högt i tak, bra ledarskap och en inkluderande arbetsmiljö. Likt tidigare år visar undersökningen att Collectors styrka är alla våra engagerade, hjälpsamma och kompetenta kollegor.

Fokus på välmående i tider av distansarbete

Även 2021 har till stor del präglats av distansarbete till följd av den rådande pandemin. Vår interna samordningsgrupp har fortsatt följt situationen noga och arbetat med förebyggande åtgärder för att begränsa smittspridning på våra kontor och i samhället. Under 2021 upprättades en riktlinje för distansarbete efter myndigheternas upphävande av restriktioner efter önskan från våra medarbetare.

Genom fysisk aktivitet och enkla beteendeförändringar vill vi skapa förutsättningar för medarbetarna att må bra – både i vardagen och på lång sikt. Collector har därför under året gjort hälsosatsningar genom samarbete med IMR (Institutet för människor i rörelse).

Fokus på en god arbetsmiljö

Arbetsmiljö och hälsa är en strategisk fråga som vi arbetar systematiskt och proaktivt med. Vårt arbetsmiljöarbete är en investering för att uppnå hög trivsel, motivation och välmående. Vi tillämpar ett systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM), som syftar till att kontrollera, undersöka, åtgärda och följa upp verksamheten för att förebygga olyckor och ohälsa på arbetsplatsen.

På Collector driver vi också ett internt program i självledarskap där våra medarbetare får ta del av verktyg och metoder för hur de ska utveckla självledarskap inom sina team.

Alla medarbetare har rätt att organisera sig fackligt. På Collector erbjuder vi även ett utvecklat paket av villkor och förmåner som alternativ till relevanta kollektivavtal.

Ökad inkludering och mångfald bidrar till en bättre arbetsplats

Collector arbetar aktivt för att vara en arbetsplats som präglas av mångfald och inkludering. Vår verksamhet bedrivs bäst när alla medarbetare fullt ut bidrar genom att använda sina olika erfarenheter, bakgrunder och kompetenser.

Alla våra medarbetare behandlas i enlighet med vår Policy för inkludering och mänskliga rättigheter. Policyn, som omarbetats under 2021, tar sin utgångspunkt i FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna och syftar till att fastställa hur Collector ska verka för inkludering, mångfald, jämställdhet, motverka diskriminering samt att främja en öppen och inkluderande arbetsplats.

Collector har nolltolerans mot direkt och indirekt diskriminering samt trakasserier på arbetsplatsen. Vi har ett ansvar att säkerställa att vi arbetar med proaktiva åtgärder som en naturlig del i den löpande verksamheten. Varje chef ansvarar för att ett sådant arbete bedrivs och dokumenteras.

Utbildning och kontinuerlig kompetenshöjning

Collector har under 2021 genomfört flera obligatoriska internutbildningar för samtliga medarbetare. De omfattade årlig Complianceutbildning, e-learningutbildning i vår uppdaterade Code of Conduct samt nano learning i IT-säkerhet. För chefer erbjöds internutbildning i Arbetsmiljö och rehabilitering, Rekrytering, Svåra samtal och Ny som ledare. Alla nyanställda på Collector genomgår ett introduktionstillfälle till bankens verksamhet.

Collector genomför årliga medarbetarsamtal med efterföljande uppföljningssamtal. Där behandlas bland annat trivsel, förutsättningar, utveckling, mål, prestation samt hur medarbetaren lever upp till Collectors värdeord – Etik, Engagemang och Entreprenörskap.

Hållbarhetsrapport

i enlighet med Årsredovisningslagen

STYRNING

Yttersta ansvaret för hållbarhet på Collector ligger hos VD. Hållbarhetsstrategin och arbetet med att operationalisera detta i verksamheten ligger hos Hållbarhetsansvarig.

Varje segment har sedan det delegerade ansvaret att säkerställa att policyer och processer kontinuerligt uppdateras, följs och efterlevs. Under 2022 sätts ett nytt ramverk för Collectors hållbarhetsarbete och styrningen därav, dels för att tydliggöra hållbarhetsstrategi mot 2030 och sätta mätbara hållbarhetsmål för bolaget, dels med anledning av de ökade regleringarna och kraven på hållbara finanser. Collector är idag medlem i Svenska Bankföreningen, under-tecknare av FN Global Compact samt UNEP Fl:s Principles for Responsible Banking.

Processer, styrning och principer

Centralt i Collectors strategi och styrning är att ha väl fungerande processer och rutiner på plats i bolaget. Detta är ett ständigt arbete och bolaget strävar alltid efter att utveckla och förbättra rutiner och processer ytterligare. Vi har ett antal policyer och styrningsdokument som operationaliserar våra centrala hållbarhetsområden och -aspekter:

Aspekt	Styrningsdokument
Arbeta för resursminimering	• Miljöpolicy
Reducera klimatavtryck från egen verksamhet	• Miljöpolicy
Upprätthålla hållbar kreditgivning	• Kreditpolicy • Riskpolicy
Ansvarsfull rådgivning och marknadsföring	• Etiska riktlinjer
Säkerställa hållbara ersättningsmodeller	• Riskpolicy
Inkludera klimatpåverkan i riskapitet	• Kreditpolicy • Riskpolicy
Bygg ett hållbart produkt- och tjänsteutbud	• Kreditpolicy • Riskpolicy
Bibehålla hög datasäkerhet	• Personuppgiftspolicy • Policy för informationssäkerhet
Värna om kundintegritet	• Personuppgiftspolicy • Policy för informationssäkerhet
Säkerställa aktiva anti-korruptionsprocesser	• Anti-korruptionspolicy • Etiska riktlinjer • Code of Conduct
Motverka penningtvätt och terroristfinansiering	• Policy för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism • Etiska riktlinjer • Code of Conduct
Upprätthålla transparent skatteplanering och hantering	• Code of Conduct

Bibehålla och utveckla en god arbetsmiljö	• Code of Conduct • Etiska riktlinjer • Arbetsmiljöpolicy • Policy för inkludering och mänskliga rättigheter
Behålla och attrahera talanger	• Code of Conduct • Etiska riktlinjer • Arbetsmiljöpolicy • Policy för inkludering och mänskliga rättigheter
Bevara och utveckla en hållbar leverantörskedja	• Miljöpolicy
Säkerställ jämlikhet i kundbehandling	• Kreditpolicy • Etiska riktlinjer
Stärkande av lokalt entreprenörskap	• Code of Conduct • Kreditpolicy

De policyer och styrningsprocesser som har utvärderats, utvecklats och antagits under 2021 är vår Miljöpolicy, Anti-korruptionspolicy, Policy för inkludering och mänskliga rättigheter, Code of Conduct, samt Risk- och Kreditpolicy för att specificera hantering av klimat- och miljörisker i enlighet med nya EU-regleringar kring hållbara finanser. För att säkerställa implementering och efterlevnad av våra policyer, ges ansvar till medlem i ledningsgrupp för den relevanta avdelningen(arna) som policyn täcker för att implementera strategier, utbilda medarbetare och följa upp resultaten. Resultat av operationalisering rapporteras med hjälp av indikatorer kopplade till respektive hållbarhetsområde. På så vis bevakar vi, utvärderar och utvecklar vårt hållbarhetsarbete kontinuerligt, med de antagna policyerna och rutinerna som grund.

Övergripande principer, standarder och normer som alla bolagets medarbetare och ledning förväntas efterleva är 'förtroende', 'långsiktighet', 'kompetens', 'öppenhet', 'respekt', 'pålitterhet' och 'ärlighet' och definieras samt beskrivs i vår uppförandekod (Code of Conduct).

Mål

Under 2021 har vi fortsatt arbetet med att genomlysas och uppdatera hur hållbarhet integreras i vår verksamhet. Under 2022 kommer Collector att fortsätta utveckla interna ramverk och policyer både proaktivt och i takt med nya regelverk. Vi kommer arbeta för att minska vår negativa påverkan på miljö och klimat, både direkt genom vår egen verksamhet och indirekt genom våra värdekedjor. Vi kommer fortsätta jobba för att stärka finansiell kompetens i samhället och bidra positivt till samhällsutvecklingen. Strategiska hållbarhetsmål kommer att formuleras och ett nytt hållbarhetsramverk kommer att presenteras.

Uppföljning, mål satta 2020

I och med denna hållbarhetsrapport, försäkras Collector att bolaget utvecklar och följer upp på målen från 2020 års rapport enligt följande: (1) Samtliga medarbetare har erbjudits utbildning i vår uppdaterade uppförandekod, 86% av medarbetarna har genomfört den. Arbetet fortsätter med att kontinuerligt utbilda och säkerställa att de som inte haft möjlighet att genomföra utbildningen under 2021 får det under 2022; (2) Inga incidenter av korruption i vår verksamhet har rapporterats under året; (3) De rundabordsamtal med företagskunder med fokus på klimatrelaterade risker ur ett finansiellt perspektiv som avsågs genomföras under 2021 har med anledning av fortsatta restriktioner på grund av COVID-19 skjutits på framtiden; (4) Genom informativa och utbildande artiklar inom privatekonomi som vi marknadsfört och informerat våra kunder om, har vi arbetat med att stärka finansiell kompetens i samhället; (5) Där behovet finns att tydligt möta kundernas demografiska behov, i vår kundtjänst, har vi mätt antalet talade språk till 12; (6) Vår målsättning om att vara klimatneutrala 2025 har inletts genom att för 2021 mäta vårt klimatavtryck för att ha ett basår att utgå från.

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSASPEKTER FÖR COLLECTOR

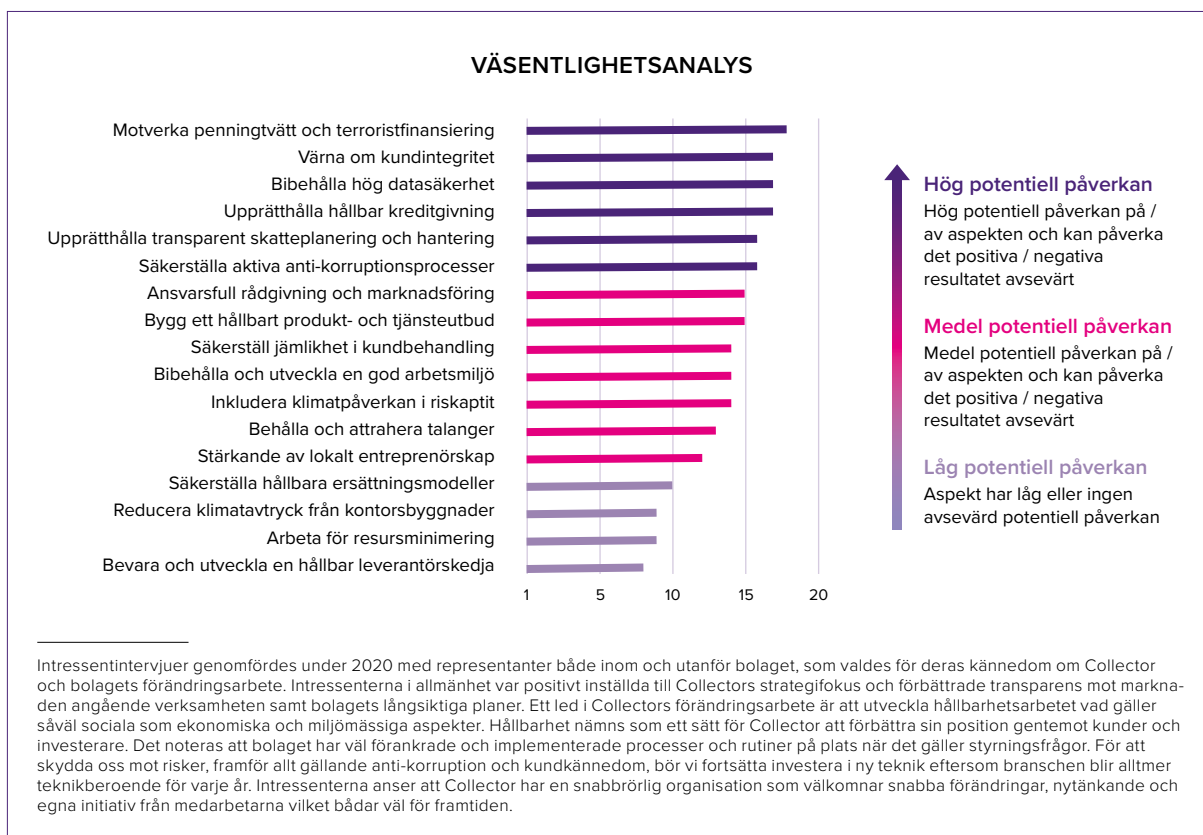
En väsentlighetsanalys har utförts enligt årsredovisningslagen och identifierar primär påverkan från och på Collectors verksamhet enligt relevanta hållbarhetsparametrar, allmänvetenskaplig uppfattning samt bolagets koppling till området och skyldighet att agera. Analysen tar hänsyn till lagstiftning, styrning, extern och intern påverkan samt möjlighet för affärs-mässigt värdeskapande och intressenters synpunkter. Resultatet är en lista med hållbarhetsaspekter som rankas i prioriteringsordning enligt omfattning av påverkan på och av bolaget enligt principen om det dubbla väsentlighetsperspektivet.

Väsentlighetsanalysen inkluderar även en genomgång av Collectors påverkan på och av samhället i de fyra hållbarhetsområdena miljö, sociala och personalrelaterade frågor, respekt för mänskliga rättigheter, och motverkande av korruption. Analysen tar i beaktning Collectors specifika produkt- och tjänsteutbud, vetenskapliga fakta, samt prioriterade aktuella samhällsfrågor för att definiera och ranka hållbarhetsaspekter. Detta för att kunna prioritera, utvärdera och kontinuerligt hantera detta i vårt hållbarhetsarbete.

Rapporten uppfyller GRI-principerna om intressenters perspektiv, hållbarhetskontext, materialitet och fullständighet. Intressentintervjuer har genomförts och inkluderats i väsentlighetsanalysen samt definieringen av listan med hållbarhetsaspekter. Bolagets aspekter och risker har värderats ur ett bredare hållbarhetsperspektiv, aspekterna har definierats och prioriterats enligt materialitet och fullständighetsprincipen har applicerats genom att inkludera såväl ekonomiska och sociala som miljömässiga påverkansfaktorer och definiera var bolaget har störst påverkan inom dessa områden.

Väsentlighetsanalysen är inte uppdaterad under 2021 utifrån processen av framtagandet av Collectors nya hållbarhetsramverk, men kommer så ske under 2022 och ligga till grund för det nya ramverket.

Aspekt	Beskrivning
Arbeta för resursminimering	• Arbeta för att framför allt minimera pappersanvändande med hjälp av digitalisering och sänk vattenanvändning i kontor.
Reducera klimatavtryck från egen verksamhet	• Sänka scope 1 CO ₂ -utsläpp samt el- och värmeanvändning.
Upprätthålla hållbar kreditgivning	• Följa lagstiftning kring KYC och implementera klimat- och miljörisk i utlåningsprocess.
Ansvarsfull rådgivning och marknadsföring	• Antal fall av bristande efterlevnad gällande produkt- och tjänsteinformation, märkning eller marknadskommunikation.
Säkerställa hållbara ersättningsmodeller	• Eftersträva ersättningsmodeller som är konsekventa med integration av hållbarhetsrisker.
Inkludera klimatpåverkan i riskapit	• Utveckla processer för att inkludera klimat- och miljörisker i hela verksamhetens riskapit.
Bygg ett hållbart produkt- och tjänsteutbud	• Utforska produkter med hållbarhetsaspekter- eller inriktning.
Bibehålla hög data-säkerhet	• Antal fall av dataintrång och säkerhetsöverträdelser.
Värna om kundintegritet	• Antal fall av bedrägerier, kapade identiteter och klagomål rörande kundidentitet och förlust av kunddata.
Säkerställa aktiva anti-korruptionsprocesser	• Antal fall av korruptionsincidenter (t. ex. mutor, utpressning, konkurrenshämmande beteende) och åtgärder som tagits.
Motverka penningtvätt och terroristfinansiering	• Antal fall av penningtvätt och/eller terroristfinansiering och åtgärder som vidtagits.
Upprätthålla transparent skatteplanering och hantering	• Icke-efterlevnad av regler, lagar och internationella normer när det gäller beskattning.
Bibehålla och utveckla en god arbetsmiljö	• Sjukfrånvaro (korttid/långtid), anställda som får utvärdering/uppföljning, mångfald i alla led, fall av diskriminering och vidtagna åtgärder, antal utvecklingskurser/deltagare, uttag friskvårdsbidrag, andel hemarbetande/arbetande på kontor, insatser för att främja psykisk hälsa, stävja smittspridning.
Behålla och attrahera talanger	• Antal nyanställda och andel omsättning av personal.
Bevara och utveckla en hållbar leverantörskedja	• Antal högriskleverantörer (baserat på land, storlek, koppling till företagets rykte) samt riskhanteringsprocesser.
Säkerställ jämlikhet i kundbehandling	• Antal fall av diskriminering, klagomål rörande diskriminering och efterföljande hantering.
Stärkande av lokalt entreprenörskap	• Antal lån till lokala verksamheter, antal lån (och totalsumma) som räddade verksamheter under pandemin.



Hållbarhetsrisker

Arbete med att identifiera, hantera och förebygga hållbarhetsrisker är viktigt ur ett ekonomiskt och legalt perspektiv men även för Collectors agerande som samhällsaktör. Det är också avgörande för allmänhetens förtroende och vår relation till kunder, investerare och medarbetare. Det dubbla materialitetsperspektivet, hur vi påverkas av yttre faktorer samt hur vi i vår tur påverkar sociala, miljömässiga och affärsetiska områden är grunden för att förstå Collectors hållbarhetsrelaterade risker. Om vi inte hanterar våra hållbarhetsrisker kan det ytterst få ekonomiska konsekvenser för bolaget men också skada vårt anseende. Ett ansvarsfullt agerande är därmed en grundförutsättning för långsiktigt värdeskapande i Collector.

Hållbarhetsrisker innebär risken att Collector inte agerar i enlighet med de policyer, riktlinjer, åtaganden och ambitioner som ligger till grund för vårt hållbarhetsarbete. Det handlar om hur vi agerar och hanterar frågor inom de identifierade områden där vi har störst möjlighet att bidra till en mer hållbar utveckling, såsom genom ansvarsfull finansiering och kreditgivning, agera som en ansvarsfull arbetsgivare, genom att motverka finansiell kriminalitet och genom att ta hänsyn till och agera på klimatrisker. Vi har genom en riskanalys identifierat de kritiska riskerna ur ett hållbarhetsperspektiv för vår verksamhet och värdekedja. Olika risker har varierande grad av sannolikhet samt kommer påverka affären och kunderna olika.

Collector arbetar kontinuerligt för att både mitigera hållbarhetsrisker i vår affär och för att minimera negativ skada på vår omvärld. Vi ser en ökad nivå av reglering och styrningsrelaterade risker, till exempel ökade krav för ESG-efterlevnad, efterfrågad information, adekvat styrning och kompetensutveckling för medarbetare inom hållbarhet.

Inom all finansiell verksamhet föreligger risk för korruption som därav är starkt reglerad i lag och praxis för bankverksamhet. Vi har ett solitt system för att motverka mutor, bedrägerier, terrorismfinansiering, penningtvätt och andra former av korruption inom bolaget.

Utöver detta upprätthålls det oavbrutna arbetet med att säkra datasäkerhet och ett starkt integritetsskydd för alla kunder. Alla våra kunder bemöts jämlikt och respekten för mänskliga rättigheter är en grundpelare för hur vi bemöter våra kontakter. Vår öppenhet och fördomsfria kultur skapar möjligheter för att stärka inkludering i det ekonomiska samhället. Det är samtidigt viktigt att minimera risken för överbelåning eller otillräcklig finansiell information om låntagare, samt överkonsumtion. Detta hanterar vi dagligen i våra kundkontakter genom ansvarsfull kreditgivning och en rigid KYC-process. Under COVID-19 pandemin har vi även haft en utvidgad dialog med flera kunder och haft ökad hänsyn till kunders betalningsförmåga.

Klimatrisker är likväl för Collector som övriga världen en uppenbar risk för den långsiktiga affären, inte minst för våra företagskunder och deras möjlighet att fortsätta växa och vara framgångsrika bolag. Vi vill där det är möjligt minimera vårt eget klimatavtryck från direkt verksamhet och har satt målet att vara klimatneutrala senast 2025. Dessutom avser vi att bidra till den omställning som krävs i samhället för hantelandet av klimatrisker, genom att ta hänsyn till miljökriterier vid kreditgivning samt val av leverantörer.

För att värna om vår främsta tillgång, medarbetarna, har

Collector upprättat ett proaktivt arbete för att förebygga arbetsmiljörelaterade problem samt främja en god hälsa. Året 2021 präglades fortsatt av COVID-19 pandemin med distansarbete samt kontinuerlig informationsgivning och tryggnad av god och säker arbetsmiljö, för att minimera risken för smittspridning och för medarbetare att bli sjuka. Vi uppmärksammar att alla arbetsplatser har en risk för diskriminering och trakasserier och har dessa frågor under ständig uppsikt och agerar direkt vid misstanke om oegentligheter på arbetsplatsen.

Skapa hållbara finanser

Vi ser det som vårt ansvar att vara med och bidra till en mer hållbar ekonomi för våra kunder och samhället där vi verkar. Med våra segment spelar vi en viktig samhällsroll när vi hjälper företag och människor att växa. Samtidigt arbetar vi proaktivt för att öka kunskapen i samhället om privatekonomi och bidra till mer hållbara finanser.

Anti-korruption	2021	2020
Antal fall av korruptionsincidenter	0	0

Marknadsföring och märkning	2021	2020
Antal fall av bristande efterlevnad gällande produkt- och tjänsteinformation samt märkning	0	0
Antal fall av bristande efterlevnad gällande marknadskommunikation	1	0

Konsumentverket har i ett ärende bedömt att Collectors marknadsföring av krediter inte varit måttfull till följd av den frekvens som marknadsföringen företagsits i. Vidtagna åtgärder: Collector har upphört med marknadsföring i den aktuella frekvensen och nya rutiner och arbetssätt kring frekvensbedömningar har implementerats. Konsumentverket har stängt ärende utan åtgärder.

Kundintegritet	2021	2020
Antal fall av bekräftade bedrägeriincidenter	0	0
Antal fall av överträdelser rörande intrång i personintegritet *	7	2
Antal rapporterade klagomål (<i>incidenter av substantiellt värde</i>)	3	2

Gäller överträdelser som verifierats internt, såsom läcka av-, stöld av-, eller förlust av kunddata. I samtliga fall beror misstag på mänskliga faktorn. Vidtagna åtgärder: Rutiner har förtydligats och/eller påmint om. Även tekniska lösningar har vidtagits för att undvika att incidenter upprepas, samt kontakt med relevanta leverantörer.

Socioekonomisk efterlevnad	2021	2020
Antal fall av betydande böter eller sanktioner för brott mot gällande lagar och bestämmelser som föreligger mot organisationen	0	0

Minska miljö- och klimatpåverkan

Collectors klimat- och miljöstrategi har sin utgångspunkt i försiktighetsprincipen samt att följa åtaganden för hållbara finanser med hänsyn till klimatrisker. Vi har för 2021 mätt vårt klimatavtryck och kommer utifrån detta jobba för att nå klimatneutralitet senast 2025. Vi har insikt i att stora delar av den klimatpåverkan vi bidrar till ligger i vår värdekedja, och kommer arbeta systematiskt med att bidra till klimatomställningen i samhället genom att ställa miljökrav och fastställa klimatkriterier gentemot leverantörer och företagskunder. Relevanta nationella mål och regional lagstiftning samt regleringar som Collector förhåller sig till inom området inkluderar Agenda 2030 och de globala målen såväl som EU-regleringar.

Energiförbrukning, kWh	2021	Utsläpp av växthusgaser, CO ₂ e	2021
El	288 102	Scope 1	0,2
Fjärrvärme	257 127	Scope 2 (market-based)	32,2
Kyla	8 417	Scope 2 (location-based)	13
Total energianvändning	553 646	Scope 3	97,9
		Totala växthusgasutsläpp	130,4

Beräkningarna täcker energiförbrukning för samtliga kontor. Elavtalen är till största del förnyelsebar energi.

Beräkningarna av växthusgasutsläpp 2021 utgör Collectors basår och utgår från ramverket Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Växthusgasutsläpp är uppdelade på scope 1 (tjänstebilar), scope 2 (el, fjärrvärme och fjärrkyla för alla kontor) samt delar av scope 3 (datacenter, tjänsteresor och hotellnätter). Beräkningsmetoden för växthusgasutsläpp från datacenter är baserad på livscykelanalyser. Växthusgasutsläppen som genereras från energianvändningen i datacenter är 0. Information om användning och omvandlingsfaktorer hämtas i första hand direkt från Collectors leverantörer. Övriga källor avseende omvandlingsfaktorer är: Transportstyrelsen, NTM och Taxi Stockholm.

Erbjuda en utvecklande arbetsplats

Vi för en kontinuerlig dialog med våra medarbetare för att kartlägga intresset av kollektivavtal. I arbetet med jämställdhet har vi uppnått en relativt hög nivå när det gäller lika ersättning (Equal Pay Index exkl. styrelse: 94,3). Bank- och finansbranschen har varit traditionellt mansdominerad, och därför jobbar vi proaktivt och intensivt med att nå lika ersättningsnivåer och andel kvinnor/män i såväl ledning som styrelse och bland alla bolagets medarbetare.

Utbildning och kompetensutveckling	2021	2020	Antal anställda (FTE)*	2021	2020	2019
Medelvärde för antal utbildningstimmar per anställd	4,5	1,5	Sverige	262	266	304
Andel anställda som fått regelbunden utvärdering och uppföljning av sin prestation och karriärutveckling	89%	88%	Norge	27	19	29
			Finland	12	36	40
			Totalt antal anställda	301	321	373

FTE avser Full Time Employed. Andelen tillsvidareanställda uppgick 2021 till 80% (82%).

Icke-diskriminering	2021	2020
Fall av diskriminering, samt vidtagna åtgärder	0	0

Sammansättning av företaget	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Antal anställda på olika nivåer i företaget	Styrelse		Ledning		Övriga medarbetare	
Under 30 år	0	0	0	8	35	35
30–50 år	33	33	83	77	56	56
Över 50 år	67	67	17	15	9	9
Andel kvinnor (%)	33	33	33	38	45	43

Fördelning kvinnor och män (%)	2021	2020	2019
Kvinnor	44	43	52
Män	56	57	48

Personl rörelse (inklusive allmän visstid- och timanställda)	2021	2020	2019
Antal nyanställningar under året	103	80	125
Antal personer som avslutat sin anställning under året	114	114	140
Personalomsättning	19%	17%	24%

Hälsa och välmående	2021	2020	2019
Sjukfrånvaro	4,3	3,8	4,1
<i>varav korttidssjukfrånvaro</i>	2,5	2,5	3,5

Denna rapport är Collectors årliga hållbarhetsrapport, som täcker kalenderåret 2021. Föregående rapport finns att hämta på www.collector.se och publicerades den 2 april, 2020.

Mer information om denna rapport och hållbarhet hos Collector är tillgänglig genom Hållbarhetsansvarig Sarah Olofsson med mailadress sarah.olofsson@collectorbank.se.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

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

UPPDRAG OCH ANSVARFÖRDELNING

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2021 på sidorna 110–115 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.

Stockholm den 31 mars 2021
Ernst & Young AB

Daniel Eriksson
Auktoriserad revisor
Huvudansvarig revisor