



HÅLLBARHETSRAPPORT

Fokus på framtiden

Collectors hållbarhetsarbete är nära sammankopplat med våra kärnvärden: etik, engagemang och entreprenörskap. Som ett växande bolag har vi ett ansvar för att bidra till en hållbar utveckling av det samhälle vi verkar i – lokalt som globalt. Under 2017 har hållbarhetsarbetet på allvar implementerats i verksamheten. Hållbarhetsrapporten omfattar moderbolaget Collector AB (org. nr 556560-0797) och samtliga enheter som konsolideras i Collectors koncernredovisning för samma period vilka finns specificerade i not 39 i koncernredovisningen.

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

Styrelseordförande Lena Apler och VD Liza Nyberg samtalar här om hur hållbarhetsfrågor är en integrerad del i strategin och vilken avgörande roll de har för Collectors framtida affärer.

Vad betyder hållbarhet för Collector?

Lena: Hållbarhet är livsnödvändigt för att vi ska kunna vara relevanta, nu och sannolikt ännu mer i framtiden. Vi vill skapa ett långsiktigt värde för våra kunder, medarbetare, ägare och för samhället i stort genom att jobba främst inom de sociala och ekonomiska delarna av hållbarhetsagendan. För mig handlar hållbarhet om att vi måste ha en uppfattning om de förändringar som sker i vår omvärld, hur de kommer att påverka våra kunder och vår verksamhet, och hur vi väljer att agera. Hållbarhet innebär långsiktighet – att inte gå efter snabba eller enkla lösningar utan att ha uthållighet för att göra saker rätt, välja bort affärer som inte lever upp till våra etiska krav och att våga satsa på idéer som kan bidra till att bygga värde för våra intressenter på lång sikt.

Hur är hållbarhet integrerat i Collectors mål och strategier?

Liza: Vi måste vara både långsiktiga och agila för att kunna genomföra vår tillväxtstrategi. I vårt dagliga arbete handlar hållbarhet om hur vi agerar och tar ansvar i alla våra relationer, med människor, andra företag och i samhället. Det genomsyrar allt vi gör och genom våra värdeord entreprenörskap, etik och engagemang finns hållbarhet med i ryggraden hos våra medarbetare. Genom ett strategiskt och långsiktigt hållbarhetsarbete kan vi hitta och tillvarata möjligheter samtidigt som vi minimerar risker. Vårt uppdrag är att skapa ett långsiktigt värde för våra kunder, medarbetare, ägare och för samhället i stort.

Vad är er främsta nyckel till framgång?

Lena: Företagskulturen är helt avgörande för vår framgång. Vi har en fantastisk kultur! Jag gillar att citera Peter Drucker: "Culture eats strategy for breakfast" – strategier måste hela tiden utvecklas, arbetas om och anpassas efter verklighetens förändringar men kulturen håller över tid och fungerar både som vår drivkraft och vägledning. För att bibehålla kulturen i vår snabba tillväxt måste vi alla vara kulturbärare och leva enligt våra kärnvärden. Utmaningen är att växa med varsamhet och vara noggranna med att rekrytera människor som kan bidra till vår företagskultur.

Liza: Vår största tillgång och det som verkligen särskiljer Collector från andra aktörer i branschen är vår unika företagskultur och våra medarbetare. Det ligger en enorm kraft i det driv och det engagemang som våra medarbetare visar. Vi ska ha roligt på jobbet och inspirera varandra till att komma med nya idéer. Vi säger aldrig att "det där är omöjligt". I stället säger vi "Kul idé – sådär har vi aldrig gjort!"

Hur ska ni möta framtidens kundbehov?

Lena: Med lyhördhet! Utvecklingen går väldigt snabbt och vi måste ha förmågan att utvecklas med våra kunder och att förstå och möta deras behov. Det gör vi genom att ha en dialog med kunderna, genom att vara flexibla, genom att förverkliga idéer och hitta nya sätt att leverera det som kunden vill ha. Gärna innan kunden själv ser sitt behov av en ny lösning. En integrerad syn på hållbarhet är en förutsättning för att kunna förstå och möta kundens framtida behov i ett samhälle i stor förändring.

Liza: Vår omvärld förändras, det måste vi förhålla oss till. En integrerad syn på hållbarhet är en förutsättning för att kunna förstå och möta kundens framtida behov. Vårt agila arbetssätt och höga kompetens inom digitala lösningar gör att vi kan utmana konventioner och hitta nya lösningar som är såväl smidigare och effektivare för människor och miljö som säkrare än de vedertagna. Vi vill skapa en kundupplevelse som bygger på digital teknik, men som ändå upplevs som tillgänglig, genuin och personlig. Vi ska lösa kundens uppgift och möjliggöra kundens idéer på ett sätt som är både enkelt, smidigt och säkert.

Vad har ni lyckats med under 2017 – vad är du stolt över?

Liza: Jag är stolt över att vi har skapat en stark organisation av människor med olika bakgrund och många kompetenser, som tycker att det är kul att jobba hos oss. Vi har lyckats växa med god lönsamhet. Vår skalbara och flexibla egenutvecklade IT-plattform möjliggör att vi har kunnat vara snabba med nya produkter som t.ex. Spira, B2B Checkout och snart även digitala bostadslån. Vi är med och leder den digitala utvecklingen i branschen och ser många möjligheter framöver. Jag är också stolt över våra starka kundrelationer som präglas av våra starka värderingar entreprenörskap, etik och engagemang – vi hittar nya lösningar, vi är schyssta och transparenta och vi bryr oss om kunden.

Vad är nästa steg i Collectors hållbarhetsarbete?

Lena: Nu har vi satt grunden med en organisation, kultur och en digital plattform som är agil och fokuserad på framtidens möjligheter och risker. När det gäller hållbarhetsarbetet är vårt nästa steg att ha en strukturerad dialog med våra intressenter, förtydliga våra ambitioner och sätta strategin.

Liza: Vi ser att strategisk hållbarhet får en allt tydligare roll i våra affärer. Vi ska ligga steget före regelverket som påverkar vår industri och bidra till att förstå och hantera riskerna med branschens digitala utveckling. Under resans gång måste vi fortsätta att utveckla strukturer och processer för vårt arbete, något som blir viktigare allt eftersom vi växer.

VÅR OMVÄRLD

Fokus på framtiden

Vi lever i en tid av stora förändringar där nyckeln till framgångsrika affärer är att ha ett långsiktigt framtidsfokus. Det betyder att vi måste förstå hur samhället utvecklas, hur det påverkar våra affärer och vilka förväntningar våra intressenter har på oss. Fyra megatrender påverkar vårt samhälle - demografiska förändringar, en sammankopplad värld, tillgång till resurser och klimatförändringar. Genom att analysera dessa trender kan vi förstå hur förutsättningarna kommer att förändras i vår sektor, för våra kunder och framtidens risker och möjligheter. Vi kan därmed fortsätta att ligga i framkant genom att hitta lösningar, möjligheter och möta kundernas behov i en föränderlig värld. De tre första megatrenderna kommer att ha betydlig inverkan på Collectors verksamhet, medan vi bedömer att klimatförändringar har mindre påverkan.

1

DEMOGRAFISKA FÖRÄNDRINGAR

Förändrade förutsättningar:

- Arbetsmarknaden i Norden
- Ökande inkomstskillnader
- Förändrat konsumentbeteende

→ Demografiska förändringar kommer att påverka oss på flera sätt. Med en åldrande befolkning och allt större efterfrågan på kunniga medarbetare inom digitalisering, kommer kompetens att vara en allt större bristvara, inte minst digital spetskompetens som är viktigt för Collector. Vår respons är att utveckla nya sätt att hitta och utveckla kompetens genom samarbeten med lokala aktörer och universitet.

→ Ökande ekonomiska skillnader i samhället gör att det är viktigt för oss att bidra till våra kunders kunskap om god privatekonomi och ekonomiska förpliktelser.

→ Förändrat konsumentbeteende mot online-kanaler och delningsekonomi ställer nya krav på vår förmåga att utveckla lösningar och möta kunden i nya kanaler.

2

SAMMANKOPPLAD VÄRLD

Förändrade förutsättningar:

- Big data
- Nätbrottslighet (cyber crime)
- Marknadsreglering
- Bankens roll i förändring.

→ I en sammankopplad värld förändras våra relationer med varandra och med vår omvärld. Med Collectors digitala plattform innebär digitaliseringen och dess konsekvenser nya sätt att interagera och dela information. Möjligheter öppnas genom big data samtidigt som det är viktigt att säkerställa att kundernas integritet skyddas. Vi kommer att se ökande utmaningar från nätbrottslighet (cyber crime) som vi bemöter med robusta system.

→ Vi samarbetar med aktörer inom den finansiella sektorn för att gemensamt motverka nätbrottslighet och kommer även att se en fortsatt utveckling av marknadsregleringar för att anpassa oss till branschens nya förutsättningar.

→ Bankernas roll kommer att förändras med de möjligheter som digitaliseringen ger. Kärnan i vår affär är vårt digitala erbjudande och styrka inom digital kompetens. Vi fokuserar på kundernas behov och vad vi kan göra för att förenkla och förbättra finansiella transaktioner, öka tryggheten samt hantera risker för våra kunder.

3

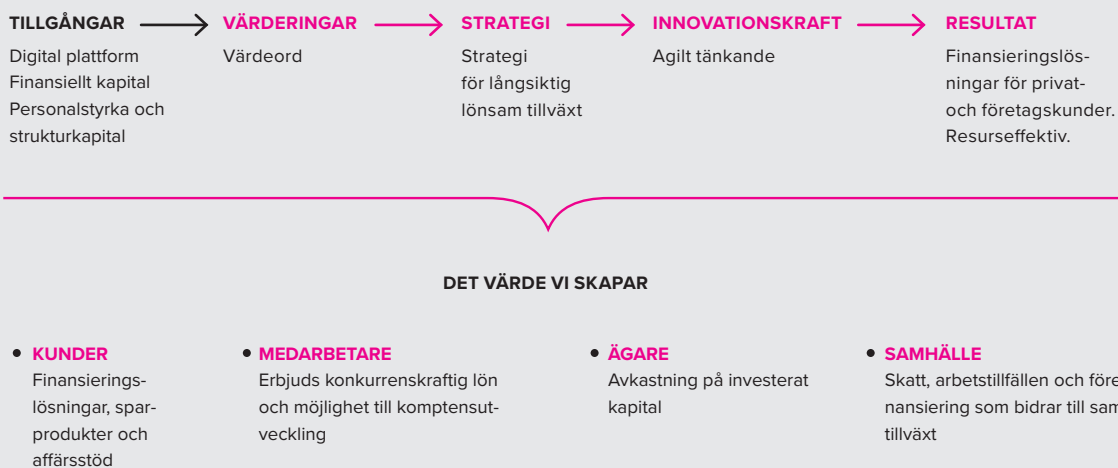
TILLGÅNG TILL RESURSER

Förändrade förutsättningar:

- Cirkulär ekonomi

→ Tillgång till resurser kommer bl.a. att leda till ökade kostnader, ny lagstiftning och regleringar. Vi kan möta detta genom att arbeta agilt och se till att vår verksamhet är så effektiv som möjligt samt genom att hitta affärsmöjligheter kopplade till cirkulär ekonomi.

COLLECTORS AFFÄRSMODELL



1. Tillgångar

Vi har kunnat skapa en resurseffektiv, högpresterande organisation och ett kundfokuserat erbjudande genom att investera följande tillgångar i vår affärsmodell:

Personalstyrka och strukturkapital

Vår organisation har under de senaste åren haft en kraftig tillväxt. Medelantalet anställda har de senaste fem åren ökat från 201 till 376. Vårt strukturkapital innefattar bl.a. processer, ramverk och verktyg för godkännande och hantering av krediter, inklusive vår scoringmodell för godkännande av lån. En indikator på att dessa processer fungerar är våra kreditförluster, som har legat under 1,5% sedan 2013 och på 1,1% under de två senaste räkenskapsåren.

Digital plattform

Vi har en unik digital plattform som är egenutvecklad, modulbaserad och flexibel. Under 2017 lanserades tre nya produkter: appen Spira som förenklar sparandet i aktier, en B2B checkout-lösning till våra företagskunder och Collector appen som ger tydlig överblick över våra användares ekonomi.

Finansiellt kapital

Vår starka resultat- och vinsttillväxt har skapat en stabil och hög kapitalbas och som uppgick till 3 338 MSEK vid utgången av 2017 att jämföra med 553 MSEK för år 2013. Kapitalrelationen uppgick 2017 till 17%. Under de senaste fem åren var den genomsnittliga årliga tillväxttakten 29% för intäkter och 37% för resultat efter skatt.

2. Affärsmodell

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 unikt framgångsrecept och som främst utgörs av följande parametrar:

- Vår företagskultur är central där våra kärnvärden entreprenörskap, etik och engagemang ligger som grund för hur vi agerar.
- En strategi med lönsam tillväxt i fokus där vi i 18 år uppvisat stark tillväxt.
- Innovationskraft och agilt tänkande innebär att vi är idéfokuserade och har förmåga att både komma upp med bra idéer och genomföra dem för att kunna erbjuda våra kunder nytänkande och digitala finansieringslösningar.

3. Resultat

Vi skapar följande värden för våra intressenter;

- Vi hjälper våra kunder att förverkliga sina idéer genom digitala finansieringslösningar, sparprodukter med ränta och stöd till bättre beslut och tryggare affärer.
- Våra medarbetare trivs och får konkurrenskraftig lön med goda möjligheter att utveckla sin kompetens.
- Genom fortsatt stark och lönsam tillväxt strävar vi efter att generera god avkastning på investerat kapital till våra aktieägare.
- Till samhället bidrar vi med skattebetalningar, arbetstillfällen och finansiering av företag som bidrar till samhällstillväxt och vi gör det med låg miljöpåverkan.

FOKUSOMRÅDEN

Collectors hållbarhetsarbete bygger på våra tre kärnvärden entreprenörskap, etik och engagemang som genomsyrar all vår verksamhet och vårt förhållningssätt till de människor, företag och samhällen som vi kommer i kontakt med. Målet är att kunna skapa ett långsiktigt värde för kunder, medarbetare, ägare och samhälle.



ENTREPRENÖRSKAP står för innovationskraft, nytänkande och drivkraft. Det innebär att vi driver förändring, är målinriktade och vågar utmana. Vi är öppna för nya intryck, vill ständigt utvecklas och brinner för att skapa möjligheter och förverkliga idéer.

RELEVANTA HÅLLBARHETSFRÅGOR

- Kundrelationer
- Finansiell kunskap
- Långsiktigt lönsam tillväxt
- Hållbara produkter



ETIK står för respekt, empati och integritet. Det innebär att vi är ansvars-kännande, öppna och rakryggade. Vi visar respekt för varandra, våra kunder, samarbetspartners och övriga intressenter. Vi står för det vi gör och fattar medvetna beslut utifrån ett holistiskt synsätt.

RELEVANTA HÅLLBARHETSFRÅGOR

- Etiska affärer och motverkan av finansiell brottslighet
- Arbetsförhållanden och mänskliga rättigheter
- Transparens
- Skatt



ENGAGEMANG står för delaktighet, energi och passion. Det innebär att vi alltid ger vårt bästa och gärna går den extra milen för att hitta den bästa lösningen. Vi brinner för vår uppgift, jobbar nära våra kunder och imponerar med vår förmåga att ge snabba besked.

RELEVANTA HÅLLBARHETSFRÅGOR

- Tillgång till kompetens
- Mångfald
- Kompetensutveckling
- Arbetsmiljö och hälsa
- Effektiv resursanvändning
- Samhällsengagemang

Entreprenörskap

Collector har sitt ursprung i en stark entreprenörs förmåga att utmana konventioner vilket lever vidare som ett förhållningssätt i den dagliga verksamheten. Nyfikenhet, kreativitet, öppenhet för nya lösningar och en stark kämparanda bidrar till att vi på Collector vågar tänka annorlunda. Vi är snabbfotade och har inget bagage med gamla system och hierarkier.

Kundrelationer

I den bransch där vi verkar är förtroendekapital en grundförutsättning. Vi strävar efter att vara tillgängliga, att visa respekt och att kunna erbjuda bra lösningar.

Ansvarsfull kreditgivning är en central aspekt för ett långsiktigt värdeskapande. Vi beviljar bl.a. privatlån (blancolån) endast 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. Under 2017 beviljades 40% av samtliga låneansökningar för

privatlån mot 48% för 2016. Ambitionen är att hålla en låg och stabil kreditförlustnivå. För 2017 uppgick den till 1.1%.

Vi har en restriktiv inställning till direkt marknadsföring. Våra lån förmedlas till 97% av låneförmedlare där våra lånevillkor tydligt framgår och kan jämföras mot andra långgivare.

Det är även viktigt att kunna säkerställa att våra kunder lätt och enkelt kan kontakta oss vid behov. Utmaningen är att kunna hjälpa kunderna när de behöver utföra en transaktion eller önskar annan hjälp. Eftersom vi anser det viktigt att kunna bemöta kunden med rätt kompetens och samtidigt få förståelse för kunders behov har Collector en egen kundservicefunktion.

Kundservicen arbetar genom olika kanaler och svarar varje vecka på cirka 12 000 samtal, 6 000 e-mejl och cirka 400 frågor i vårt chatforum. Våra kunder har olika bakgrund och kundtjänsten behärskar i dagsläget 15 olika språk. Under 2017 besvarades 85% av samtalen inom 90 sekunder. Årligen görs en mätning på nöjdheden av vår service. och för 2017 uppgick den till 4.41 på en skala från 1-5 (4.38 för 2016). Sedan juni 2017 har vi via SMS frågat kunderna om problemet löstes vid kontakten till kundtjänsten och 89% svarade ja.

Collectors inkassobolag Colligent har utvecklat ett nytt och lösningsfokuserat förhållningssätt för att lösa kunders problem. Genom att lyssna, analysera situationen med juridisk kompetens samt vara lösningsorienterad har ofta nya vägar ur en skuldsituation hittats, vilket gynnar alla parter. Våra rådgivare inom inkassoverksamheten har akademisk examen inom juridik och kan därför ge kunden kvalificerade råd i processen.

Finansiell kunskap

Vi har ett ansvar att se till att våra kunder får korrekt och relevant information för att kunna fatta optimala ekonomiska beslut.

Vi strävar efter att bidra till en ökad kunskap om privatekonomi och ekonomiska förpliktelser hos våra kunder. Det gör vi genom att aktivt främja ett ansvarsfullt förhållningssätt gentemot kunderna i produktutveckling, försäljning och rådgivning, kreditgivning samt inkassohantering. Vi har också en roll i att öka den finansiella kunskapen bland unga och i marginaliserade områden. Se våra exempel Veckopengen och Albert.

CASE Collector Ventures

Collector Ventures investerar i nya fintech-bolag och har hittills investerat i ett tjugotal startups. Gemensamt för dessa är att de har en tydlig affärsidé som svarar mot ett behov på marknaden, inte sällan med spridande av finansiell kunskap som en del av affärsmodellen, som att underlätta för människor att fatta bättre beslut kring sin konsumtion.

CASE Gimi (Veckopengen)

Ett av de företag som Collector Ventures har investerat i är Gimi, som erbjuder appen Veckopengen för barn och föräldrar som vill lära sig mer om att hantera pengar. Genom appen kan veckopengen betalas ut och sparas, och barnet kan också sätta egna sparmål och tjäna pengar genom olika uppgifter hemma.

CASE Albert – den digitala matteläraren

Ett sätt att bygga finansiell kunskap är att verka för bättre mattekunskaper hos unga. Collector samarbetar med företaget eEducation Albert, som har utvecklat appen Albert för digital läxhjälp. Syftet är att tillgängliggöra kunskap för alla genom teknisk innovation och bygger på artificiell intelligens. Matematikuppgifter finns inlagda, hämtade från skolans material för högstadiet så att eleverna kan få hjälp med de uppgifter de inte kan lösa. Appen har laddats ner av en stor andel av landets högstadieelever och responsen har varit överväldigande positiv.

Långsiktig lönsam tillväxt

Vi har visat en kontinuerligt stark och lönsam tillväxt sedan starten. Detta bidrar till att ge trygghet och stabilitet både för kunder och medarbetare såväl 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 52%.

Hållbara produkter

I utvecklingen av nya produkter involveras Compliancefunktionen tidigt i utvecklingen för att säkerställa att regulatoriska regler efterlevs samt att robusta processer och kontrollrutiner är på plats. Framöver ser vi 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 också mer resurseffektivt än i traditionella bankverksamheter, med lägre förbrukning av resurser som papper och transport. Vår digitala plattform är uppbyggd i moduler och därmed kontinuerligt utvecklings- och utbyggningsbar vilket gör oss flexibla att leda utvecklingen framåt.

Etik

God affäretik är en förutsättning för förtroendeskapande hos kunder, medarbetare och samhälle. Styrmedel för organisationen och en tydlig etisk kompass hos våra medarbetare präglar hela vår verksamhet. Affärer ska göras på ett schysst sätt och med respekt för det ansvar vi har i relationerna med våra viktiga intressenter och med samhället vi verkar i.

Etiska affärer och 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 korruption, 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).

Collector har tydliga styrdokument och processer samt regelbunden utbildning av sina medarbetare för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism, samt för att kunna upptäcka och rapportera misstänkta transaktioner. Företagets Compliancefunktion kontrollerar efterlevnaden av lagar, Finansinspektionens föreskrifter och styrelsens styrdokument och rapporterar direkt till styrelsen som t.ex. kravet på information om sina kunder enligt Finansinspektionens regler för Know your customer. Utöver detta sker en löpande övervakning av transaktioner genom filter som flaggar för olika utfall, och om en misstänkt transaktion identifieras genom dessa, anmäls det till finanspolisen.

För att säkerställa att hela organisationen känner till, förstår och följer våra etiska regler har vi ett ramverk med policies 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 antikorruption och penningtvätt.

Ett etiskt förhållningssätt är också en del av kreditbedömningen av företagskunder. Innan Collector beviljar en kredit eller påbörjar en affärsrelation med ett nytt företag, granskar man verksamheten utifrån ett finansiellt perspektiv och etiska krav. Det är inte endast illegala branscher som utesluts utan även alkohol-, tobak- och pornografisk verksamhet. Även andra affärsmodeller som inte anses vara etiska kan få avslag i Kreditkommittén. Vår utmaning framöver är att ytterligare systematisera detta arbete med processer som stöder vår fortsatta tillväxt.

Rapportering av potentiella avvikelser

Om någon, anställd eller kund, uppmärksammar oegentligheter, är det viktigt att denna information delges. Vi har tydliga riktlinjer kring detta och information om att missförhållanden ska rapporteras till närmaste chef. Det finns också, enligt myndighetskrav, implementerat ett whistleblowing-system, som hanteras av extern part där anmälandens anonymitet kan garanteras. Målet med dessa vidtagna åtgärder är att kunna upptäcka och åtgärda eventuella missförhållanden så tidigt som möjligt. Under 2017 inkom inga fall via visseblåsarfunktionen.

Etisk kommitté

Om ett etiskt dilemma uppkommer i relationen med kunder eller medarbetare, tas det upp i Collectors Etiska kommitté som består av VD, HR Director, Head of Legal och Head of Compliance.

Exempel på ärenden kan vara när det kommer till vår kännedom att en kund eller leverantör uppträtt eller gett uttryck för värderingar som vi inte delar. Den etiska kommittén ska fatta vägledande beslut för affärsverksamheten i syfte att säkerställa att Collector tydliggör verksamhetens värdegrund, entreprenörskap, engagemang och etik.

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 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.

Riskkontrollfunktion

Compliancefunktionen, riskkontrollfunktionen och internrevision genomför kontroller av processer och rutiner enligt av styrelsen fastställda granskningsplaner. Utmaningen är att ligga steget före nuvarande lagstiftning, eftersom den tekniska utvecklingen ofta driver förändringar i snabbare takt än vad lagar och regler hinner hantera.

Arbetsförhållanden och mänskliga rättigheter

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

För att ge en enhetlig bild av ramverket kring affärsetik så har arbete påbörjats med att upprätta en uppförandekod. Under 2018 kommer utbildning att ges till alla medarbetare för att säkerställa att de känner till och agerar i enlighet med koden.

Leverantörskedja

Alla våra direkta leverantörer finns i länder och sektorer med låg risk för missförhållanden vad gäller mänskliga rättigheter. Kontrollen av dessa faktorer sker i dagsläget endast genom självvärdering av leverantörerna. Målet för 2018 är att samtliga våra leverantörer undertecknar vår leverantörspolicy där de förbinder sig att följa våra krav på goda arbetsförhållanden, respekt för mänskliga rättigheter, antikorruption och hänsyn till miljön.

Transparens

För Collector innebär transparens att ha ett öppet och tillgängligt arbetssätt och att ge tillgång till relevant och rättvisande information om företagets strategier, resultat och andra faktorer som kan inverka på intressenternas beslut. Vi strävar efter att ge tydlig information om villkor till kunder. Informationen till kunderna finns tillgänglig på vår hemsida och vår kundservice kan kontaktas via telefon, mail och chatt.

Gentemot våra ägare, medarbetare och finansmarknaden har vi en öppen dialog där vi eftersträvar att ge så korrekt och relevant information om vår verksamheten som möjligt. Vi uppnår transparens gentemot våra ägare via öppna dialoger på våra bolagsstämmor och genom regelbundna möten. I samband med kvartalsrapporteringar hålls telefon- eller livepresentationer som finns att tillgå på vår hemsida. En löpande kontakt och dialog förs med Finansinspektionen.

De anställda får regelbunden information via vårt intranät och möten hålls månadsvis med samtliga medarbetare via videolänk. Den löpande dialogen sker främst via medarbetarnas direkta chefer.

Skatt

Collector har sedan vi grundades betalat inkomstskatt där verksamheten bedrivs, vilket är en självklar del av att ta vårt ansvar som samhällsmedborgare. Under de fem senaste åren har Collector betalat totalt 451 MSEK i inkomstskatt.

Engagemang

Genom strategisk hållbarhet visar vi ett tydligt engagemang gentemot våra medarbetare och vår omvärld. De frågor som har en stark koppling till engagemang ger oss rätt förutsättningar för att genomföra vår tillväxtstrategi.

De hållbarhetsfrågor som präglas av vårt engagemang är starkt kopplade till vårt kunderbjudande och hur vi levererar det med minsta möjliga miljöpåverkan. Vi vill förstå och möta våra kunders behov innan kunderna själva har sett behovet. Vi söker efter nya bättre lösningar och sätt för att kunna erbjuda finansiella tjänster med bra villkor till våra kunder och att göra det enkelt för kunden att hantera sin ekonomi.

Våra medarbetare ska känna att de får förverkliga idéer som de och andra tror på. Engagemanget gäller både hur vi agerar som kollegor och ledare, men även i relationer med kunder, affärspartners och med vårt samhälle.

Tillgång till kompetens

Collector strävar efter att vara en attraktiv och dynamisk arbetsplats för drivna människor med olika personligheter och bakgrunder. Vi har en stark och närvarande grundare och starka kvinnliga förebilder, någonting som många sökanden berättar att de inspireras av. Vi har byggt upp ett systematiskt HR-arbete med processer för rekrytering, introduktion, kompetens- och ledarutveckling.

För Collector är kompetensen både vår största styrka och en framtida utmaning. Det är nödvändigt för oss att kunna attrahera

kompetenta medarbetare som trivs hos oss och som vi får chansen att utveckla.

Idag saknas 30 000 personer med rätt IT-kompetens på den svenska arbetsmarknaden och konkurrensen om den bästa kompetensen kommer sannolikt att hårdna ytterligare. Collector arbetar aktivt för att attrahera spetskompetens inom detta område och har erfarenhet att många lockas till Collector genom vetskapen om möjlighet att få arbeta med den senaste tekniken. Vi har utvecklat ett nära samarbete med Chalmers för att underlätta rekryteringen av spetskompetens.

Framtidens IT-kompetens har inte nödvändigtvis gått den traditionella utbildningsvägen och finns inte bara på de största universiteten. Vi tror att framtidens bästa programmerare även kan finnas på många andra ställen och ha andra typer av bakgrunder.

För att hitta dessa talanger startade vi Collector Academy, ett samarbete med Academic Work, som är en bootcamp för personer som inte har någon formell utbildning utan är motiverade och har rätt förutsättningar. Under tre månader får de 500 timmars utbildning i kodning vilket motsvarar tre års kodning på universitet. Efter utbildning erbjuds deltagarna anställning med en mentor och fortsatt trainee-utbildning under det första året.

Det görs årligen en undersökning av hur våra medarbetare uppfattar Collector som arbetsgivare genom eNPS. Det ger oss möjlighet att jämföra oss med konkurrerande arbetsgivare och hitta förbättringsmöjligheter. Vid den senaste mätningen gjord i maj 2017, var eNPS 35 (jämfört med ett nordiskt snitt på 7). Vi kommer under 2018 att implementera mer frekventa mätningar och mer stöd till ledarna i processen att proaktivt och systematiskt arbeta med medarbetarnas trivsel.

Mångfald

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. Det är ett inneboende synsätt och arbetssätt hos Collector – vi söker kompetenser, personer och personligheter som kompletterar en grupp med de egenskaper som gruppen saknar. Medelålder på Collector är 34 år. Av de anställda vid årets slut utgjorde andelen kvinnor 52% och andelen män 48%. Av de ledande befattningshavarna var 63% kvinnor och i styrelsen var andelen kvinnor 57%.

Vi vill spegla samhället även vad gäller andra olikheter. Tillsammans kan vi t.ex. idag tala 20 olika språk. Vi arbetar tillsammans med det sociala företaget Mitt Liv med utvecklingen av inkluderande ledarskap och deltar även i deras mentorprogram för personer med utländsk bakgrund.

Arbetsmiljö och hälsa

I vår arbetsmiljö finns inga hälsofarliga arbeten. 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 3,3% (3,3). Personalomsättningen var 15,8% (17,1).

CASE Mitt Liv

Collector samarbetar med det sociala företaget Mitt Liv, som arbetar för ökad integration på den svenska arbetsmarknaden genom mentorprogram, rekrytering och kompetensutveckling. Mitt Livs modell bygger på hjälp till självhjälp, med mentorskap och skapande av möten som skapar möjligheter både för kompetenta personer med utländsk bakgrund som vill in på den svenska arbetsmarknaden, och för de organisationer som deltar genom att tillföra ny kompetens och en bredare rekryteringsbas. Genom samarbetet har vi hittat nya, duktiga medarbetare och ökat organisationens kompetens.

Kompetensutveckling

Vi vill att våra medarbetare ska få möjlighet att utvecklas till sin fulla potential och satsar därför mycket på kompetensutveckling. Detta är speciellt viktigt för oss eftersom vi arbetar med teknologi som ständigt utvecklas.

Varje medarbetare har en individuell plan för kompetensutveckling, som anpassas efter behov. Förutom individuella program, arrangeras varje vecka en kompetenslunch inom IT, där ett ämne presenteras under 1,5 timme och dit det varje vecka finns 30 platser som alla kan anmäla sig till. Inom IT-organisationen har vi även återkommande "Improvement days", vilket innebär att våra utvecklare ungefär en gång i månaden får ta en dags avbrott från sina dagliga uppgifter för att t.ex. utveckla egna idéer, driva ett eget projekt eller sätta sig in i någonting nytt.

Resurseffektiv verksamhet

Även om vår egen påverkan på miljön är begränsad, har vår verksamhet en indirekt påverkan genom våra leverantörers energianvändning – framförallt energiförbrukning och eventuella utsläpp kopplade till vår serverkapacitet. Vi arbetar utifrån en cloudbaserad serverlösning, vilket både är säkrare och mer flexibelt än att ha egna servrar. Det är även effektivare utifrån ett

energiförbrukningsperspektiv till följd av att vår datakapacitet hanteras storskaligt av Microsoft vars serverhallar är mer energieffektiva jämfört med de flesta andra. Den serverhall som Collector använder har en "power usage effectiveness" på 1.07-1.08 jämfört med en snittnivå på 1.70 i branschen. Microsoft klimatkompenserar för CO₂-utsläpp för all kapacitet som Collector köper.

I februari 2018 flyttade Collectors huvudkontor, där merparten av våra medarbetare arbetar, in i nya lokaler i Göteborg. Byggnaden och lokalen är Guld-klassificerad enligt internationella miljöcertifieringssystemet LEED, vilket är det högsta betyget utifrån ett miljöperspektiv.

Samhällsengagemang

Vårt samhällsengagemang är fokuserat på frågor som har en stark koppling till våra kärnvärden. Det ska även präglas av långsiktighet och enligt principen hjälp till självhjälp. Tidigare i denna rapport beskrivs våra lokala samarbeten med Mitt Liv och Albert som är nära kopplade till hållbarhetsfrågorna mångfald och finansiell kunskap.

Collector har också ett samarbete med organisationen Hand in Hand där vi stöder ett byprojekt i Marappagoundar Pudhur i Indien. Även här handlar det om att ge förutsättningar för människor att själva förändra sin livssituation. 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. Engagemanget för Hand in Hand är också ett sätt att få våra medarbetare, samarbetspartners och kunder att lyfta blicken och se utanför Sverige.

VÄSENTLIGA FRÅGOR

Vi har identifierat de viktigaste hållbarhetsfrågorna genom en väsentlighetsanalys som ligger till grund för den här rapporten och för prioriteringarna i vårt hållbarhetsarbete framöver. Utifrån en analys av framtiden och de megatrender och förändringar vi förväntar oss i samhället, för våra kunder och för marknaden för digitala finansieringslösningar, har vi identifierat 18 viktiga frågor som påverkar Collectors konkurrenskraft och förmåga att skapa förtroende för våra nyckelintressenter.

Genom interna intervjuer med en utvald grupp nyckelpersoner inom Collector värderades varje enskild frågas relevans fram till 2020 utifrån två perspektiv:

- *Intressenter* – intressenternas uppfattning om frågans betydelse för deras syn på Collector och vår förmåga att skapa värde för dem. Analysen har gjorts utifrån sex intressentgruppers perspektiv – privatkunder, företagskunder, aktieägare, medarbetare, samhälle och myndigheter.
- *Värdeskapande* – frågans inverkan på Collectors förmåga att skapa värde utifrån tre olika interna perspektiv – strategi, kultur och innovationskraft.

Baserat på analysen har vi delat upp resultatet i fyra kategorier:

Frågor där vi kan göra störst skillnad

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

Frågor som mest stödjer vår affärsmodell

- Tillgång till kompetens
- Kompetensutveckling
- Mångfald

Frågor som framförallt skapar förtroende för Collector

- Samhällsengagemang
- Långsiktigt lönsam tillväxt
- Hållbara produkter
- Arbetsmiljö och hälsa

Frågor som kräver mer kommunikation:

- Integritet och sekretess

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 2017 på sidorna 52-61 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 2018
PricewaterhouseCoopers AB

Peter Nilsson
Auktoriserad revisor