

# Åpenhetsloven - Redegjørelse rapporteringsåret 2022

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS

## Om oss

Loyalty er en nordisk leverandør av kundeservice, møtebooking og callsenter. Vi har kontorer i Norge og Sverige med over 350 ansatte, i henholdsvis Oslo, Drammen og Stockholm. Loyalty har over 20års erfaring med å hjelpe både nasjonale og internasjonale selskap, og har hele Norden som nedslagsfelt for våre aktiviteter.

Loyalty er et godkjent Nordma callsenter, 6 ganger sertifisert Great Place To Work bedrift, og har flere ganger vunnet kundeserviceprisen for våre oppdragsgivere.

Sommerfugl Holding AS eier 51% av aksjene i Loyalty AS, og 38% i Loyalty Customer Service AS. Daglig leder i Loyalty AS er Rune Larsen og i Loyalty Customer Service AS er det Christian Balchen Habbestad.

## Etiske retningslinjer og rutiner

Loyalty sine etiske retningslinjer er basert på gjeldende lover og regler, sentrale FN-konvensjoner og ILO konvensjoner. Loyalty forventer at våre ansatte, kunder og leverandører følger gjeldende lovgivning, respekterer internasjonalt anerkjente menneskerettigheter, og følger etiske standarder som samsvarer med det materielle innholdet i våre etiske retningslinjer når de jobber for eller sammen med Loyalty. Leverandører skal også sørge for at tilsvarende videreføres til underleverandører som medvirker til arbeid for Loyalty.

Ved å ha disse reglene og retningslinjene som en del av alle ansattes opplæring, styrker vi forventet holdning og kultur som vil bidra til at vi skaper en bedre og tryggere arbeidsplass for alle.

Loyalty ønsker å være en pådriver for FNs Global Compacts ti prinsipper gjennom ansvarlig og bærekraftig utvikling av egen virksomhet, næringsliv og samfunn.

Vi skal kontinuerlig sørge for at selskapet etterlever disse.

## **Verdier**

I Loyalty har vi utarbeidet noen verdier som våre ansatte skal etterleve.

### Trygghet

Trygghet har en grunnleggende betydning for mennesket, vi har et behov for trygghet. Loyalty skal gjennom arbeidsinnsats og holdninger alltid være en trygg arbeidsplass for våre ansatte og en trygg leverandør for våre kunder.

### Redelighet

Redelig er en ansatt som er ærlig i sine uttalelser og handlinger. En ansatt som er oppriktig, tydelig, punktlig, er til å stole på og som har høy arbeidsmoral. Vi er ærlige, og vi tar ansvar. Som organisasjon skal vi alltid kunne stå for det vi sier og det vi gjør.

### Struktur

Strukturert betyr at vi skal gjøre det vi har lovet til rett tid og med høy kvalitet. Vi vet at dersom vi skal lykkes med ledelse og utvikling av unge mennesker, og levere den kvaliteten vi er stolte av, må god struktur være et fundament. Hele vår organisasjonskultur er bygget på gode og innarbeidede rutiner.

## Varslingskanal

Ledelsen i Loyalty oppfordrer alle ansatte, inkludert innleide ansatte, til å varsle/si i fra dersom man oppdager kritikkverdige forhold i virksomheten. Som ansatt har man også en plikt til å varsle ved fare for liv eller helse, trakassering og diskriminering.

Kritikkverdige forhold kan være brudd på lover, regler eller etiske retningslinjer. Det er enkelt og trygt å varsle i Loyalty, og man vil ikke oppleve gjengjeldelse fra arbeidsgiver som følge av varslingen.

For å gjøre det enkelt å varsle har vi en anonym varslingskanal gjennom verktøyet **&frankly**. Alle ansatte har tilgang til verktøyet gjennom egen bruker som blir tildelt ved oppstart, og verktøyet er en obligatorisk del av alle ansattes onboarding.

Man kan også varsle gjennom epost, telefon og ved personlig fremmøte til HR, verneombud og ledergruppen.

## Metode for aktsomhetsvurderinger

### Interne vurderinger og forankring i styret

Loyalty AS og Loyalty Customer Services AS er omfattet av åpenhetsloven og vi plikter å redegjøre for våre aktsomhetsvurderinger. Aktsomhetsvurderingene er forankret i styret, og ansvaret for implementering og oppfølging av retningslinjene har blitt gitt til HR-ansvarlig Elise Samuelsen og økonomiansvarlig Staphani Jeyathanan.

### Leverandørundersøkelse

For å innhente oppdatert informasjon om forholdene hos våre leverandører benytter vi oss av Factlines. Deres programvare og metode egner seg for å undersøke leverandører, gjennomføre risikovurderinger og dokumentere oppfølgingsaktiviteter. Våre aktsomhetsvurderingen baserer seg hovedsakelig på hva vi har klart å avdekke

gjennom undersøkelsen, og gjelder for både Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS. Ekstern rådgiver fra Aider har gjort selve oppfølging av våre mest kritiske leverandører hvor vi har definert størst risiko som følge av bransje og marked. Disse er undersøkt på etiske, sosiale og miljømessige forhold.

Kartleggingen gjelder direkteleverandører og produsent/produksjonssted. Spørsmålene i egenrapporteringen dekker kravene i FNs Global Compact, og omfatter spørsmål om grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, i tråd med retningslinjer fra OECD. Egenrapporteringen inkluderer følgende temaer:

- Samfunnsansvar, strategi og retningslinjer
- Leverandørkjede: oppfølging, innsikt og kontroll
- Risiko- og aktsomhetsvurderinger
- Landrisiko
- Styringssystemer i virksomheten
- Arbeidsforhold og rettigheter
- Folkegrupper og miljø
- Konfliktmineraler
- Anti-korrupsjon

Informasjon knyttet til risiko i produksjonsland er basert på ITUC (The International Trade Union Confederation) sine retningslinjer for arbeidsrettigheter og Transparency International sin korrupsjonsindeks.

Datainnsamlingen gir grunnlag for å vurdere risiko i leverandørkjeden ved å benytte oppdatert informasjon fra våre leverandører, og undersøkelsen danner dermed

grunnlaget for videre oppfølging. Dersom egenrapporteringen eller andre indikatorer gir signaler om avvik blir disse fulgt opp. Formålet er å kunne forebygge og redusere negative konsekvenser i samarbeid med leverandøren.

## Funn fra aktsomhetsvurderingene

### Faktiske negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold

Ingen faktiske negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettighet eller anstendige arbeidsforhold ble avdekket gjennom undersøkelsen.

### Potensiell risiko for brudd på grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold

Basert på aktsomhetsvurderingene har vi identifisert noen områder hvor det er rom for forbedringer i henhold til våre leverandørers håndtering av etiske standarder og bedriftsstyring.

**Manglende etiske retningslinjer:** Vi har oppdaget at to av våre leverandører ikke har implementert etiske retningslinjer i tråd med FNs Global Compact og lignende ILO-konvensjoner.

**Manglende kommunikasjon av etiske retningslinjer til leverandører:** Det er avdekket hos tre separate leverandører at det ikke er implementert en code of conduct med forventninger til hvilke etiske retningslinjer underleverandørene følger.

**Manglende systemer:** Det er blitt avdekket at to leverandører mangler systemer for å overvåke kvalitetsarbeid, helse, miljø og sikkerhet (HMS), samt styringen i virksomheten.

**Manglende samarbeid om etiske retningslinjer med leverandører:** Det har blitt funnet i tre tilfeller at det er mangel på samarbeid med leverandører om å forbedre etiske retningslinjer. Dette synliggjør behovet for å øke forståelse og anvendelse av etiske retningslinjer for å unngå potensielle brudd på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

**Bruk av leverandørers selvrapporing:** Det er funnet at i tre situasjoner har leverandører ikke innhentet selvrapporert informasjon fra sine underleverandører i løpet av de siste tolv månedene. Dette begrenser innsikten i arbeidsforholdene hos disse underleverandørene.

## Videre arbeid og tiltak

### Planlagte tiltak

På bakgrunn av det vi har avdekket i våre aktsomhetsvurderinger, planlegger vi nå dialog med de leverandørene som ennå ikke har etablert en code of conduct, ved å oppfordre dem til å etablere dette. Vi kommer også til å ta kontakt med leverandørene som mangler styringssystemer for å høre deres begrunnelse for å ikke ta i bruk dette. I de tilfellene hvor det mangler etiske retningslinjer og egenrapportering, vil vi også be våre viktigste leverandører om å jobbe med å forbedre seg på disse områdene. Disse vil være de samme leverandørene som vi allerede har inkludert i vår undersøkelse.

Videre kommer vi til å etablere en kanal for å besvare generell informasjon og hvordan vi håndterer negativ påvirkning på menneskerettigheter og arbeidsforhold etter Åpenhetsloven §6. Denne kan du finne på hjemmesiden vår.

\*\*

Redegjørelsen er vedtatt og signert av styret:

*Rune Larsen*

Rune Larsen (4. apr., 2024 12:18 GMT+2)

Rune Larsen

*Jørn Rossing*

Jørn Rossing (4. apr., 2024 13:30 GMT+2)

Jørn Einar Rossing

*Christian Habbestad*

Christian Habbestad (4. apr., 2024 12:17 GMT+2)

Christian Habbestad

*Morten Gürriich-Holm*

Morten Gürriich-Holm (4. apr., 2024 14:50 GMT+2)

Morten Gürriich-Holm

*Trond Olav Sletner*

Trond Olav Sletner

*Arild*

Arild horsberg (4. apr., 2024 13:09 GMT+2)

Arild Magne Horsberg