Redegjørelse rapporteringsåret 2023

Åpenhetsloven

Aktsomhetsvurderinger for bærekraftig forretningspraksis

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS

Stiftet	2011
Adresse	Maridalsveien 323, 0872
NACE-bransje	82.202 Telefonsalg
Ansatte	278
Omsetning	NOK 148 240 000
Kontaktperson	Elise Søndervik Samuelsen

Om oss

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS er nordiske leverandører av kundeservice, møtebooking og salgstjenester. Selskapene deler styre, administrative ressurser og leverandører. Når vi i denne redegjørelsen skriver Loyalty, er det informasjon som gjelder begge selskaper. Vi har kontorer i Norge og Sverige med over 300 ansatte, i henholdsvis Oslo, Drammen og Stockholm. Loyalty har over 20 års erfaring med å hjelpe både nasjonale og internasjonale selskap, og har hele Norden som nedslagsfelt for våre aktiviteter. Loyalty er et godkjent Nordma callsenter og seks ganger sertifisert Great Place To Work bedrift.

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

Våre aktsomhetsvurderinger i denne redegjørelsen gjelder for både Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS.

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 og vi har alle 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.

Våre aktsomhetsvurderinger

Aktsomhetsvurderingene er forankret i styret, og ansvaret for implementering og oppfølging av retningslinjene har blitt gitt til HR-ansvarlig Elise Søndervik Samuelsen.

Vi har i år oppdatert vår egenevaluering samt foretatt undersøkelse hos utvalgte leverandører. For å innhente oppdatert informasjon i egen organisasjon og hos våre leverandører benytter vi oss av Factlines. Deres programvare og metode egner seg for å undersøke leverandører, gjennomføre risikovurderinger og dokumentere oppfølgingsaktiviteter.

Egenevalueringen og spørsmålene i undersøkelsen til leverandørene er identiske og dekker kravene i FNs Global Compact som omfatter spørsmål om grunnleggende

menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, i tråd med retningslinjer fra OECD. Undersøkelsen 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. I tillegg har vi sjekket leverandørene mot høyrisikolisten til Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ).

Leverandørundersøkelse

Våre aktsomhetsvurderinger baserer seg hovedsakelig på hva vi har klart å avdekke gjennom undersøkelsen 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.

Utvalget av leverandører startet med de 20 største leverandørene basert på innkjøpssum. Deretter ble leverandørene sjekket opp mot DFØs høyrisikoliste noe som resulterte i treff på 5 leverandører, disse ble automatisk tatt med i årets undersøkelse. I tillegg ble 3 leverandører som ikke besvarte undersøkelsen for 2022 og som fremdeles er relevante, inkludert. For de resterende leverandørene på listen sjekket vi deres eget arbeid med åpenhetsloven. Dette resulterte i at 1 leverandør til ble inkludert.

Totalt ble 9 leverandører var valgt ut til å besvare evalueringen for 2023. Alle leverandørene er norske.

Av de som har svart, gir Factlines leverandørene en samlet bærekraftscore på 83/100 og lav risiko i henhold til UN Global Compact risiko score.

Vi oppnådde er svarprosent på 44%. Det er sent flere påminnelser via systemet og personlig oppfølging til de leverandørene som ikke har svart.

Funn og resultater

Det er ikke avdekket faktiske brudd på grunnleggende menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold hos. Det er avdekket forbedringspotensialet i Supplier Code of Conduct. Dette reflekteres i tiltak for 2024.

Det har heller ikke blitt avdekket noen vesentlige risikoer for negative konsekvenser i vår leverandørkjede. Vi har likevel avdekket noen forbedringsområder hos enkelte av leverandørene våre:

- Manglende Supplier Code og Conduct
- Mangler system, rutiner for risikovurdering av leverandører.

- Mangler system, rutiner for å kunne sjekke mulige brudd på menneskerettigheter.

Det er også flere av leverandørene som ikke selv har gjennomført egne aktsomhetsvurderinger, og det eksisterer dermed en risiko knyttet til manglende informasjon om sine egne underleverandører.

Videre arbeid og tiltak

Vi ønsker å fortsette arbeidet vårt og få en enda bedre oversikt over risikoene som ligger i verdikjeden vår. Det er også viktig for oss at vi hele tiden vurderer behovet for policyer og retningslinjer for egen virksomhet.

Resultat av tiltak fra redegjørelse 2022

Tiltak basert på funn fra 2022	Hva er gjort	Tidspunkt for gjennomført
Følge opp leverandører uten Supplier Code of Conduct	**Har fulgt opp og kommet med anbefaling**	**Vår 2024**
Følge opp leverandører uten styringssystemer	**Har fulgt opp– Men flere av leverandørene er små og har ikke systemer, men rutiner/prosesser de følger. Dette anser vi som akseptabelt**	**Vår 2024**
Følge opp leverandører uten etiske retningslinjer og egenrapportering	**Har fulgt opp og kommet med anbefaling**	**Vår 2024**
Sette opp en varslingkanal/rett til informasjon	**Tekst og kontaktmail og publisering av redegjørelse på** Om oss — Loyalty	**Vår 2024**

Planlagte tiltak fra redegjørelsen 2023

Tiltak basert på funn fra 2023	Hva skal gjøres	Tidspunkt for gjennomføring
Oppdatere egen Supplier Code of Conduct	**Legge inn forbud mot konflikt materialer og beskyttelse av marginaliserte befolkningsgrupper.**	**2024**
Opprette rutine for å sende evaluering til nye leverandører.	**Bruke Factlines som en del av vurderingen av nye leverandører**	**2024**
Følge opp leverandører uten Supplier Code of Conduct	**Fortsette en positiv dialog**	**2024**
Følge opp leverandører uten rutine for egenrapportering	**Fortsette en positiv dialog**	**2024**

**

Redegjørelsen er vedtatt og signert av styret:

Rune Larsen
Rune Larsen (14. jun.. 2024 12:31 GMT+2)
Rune Larsen

Jørn Rossing
Jørn Rossing (13. jun.. 2024 15:49 GMT+2)
Jørn Einar Rossing

Christian Habbestad
Christian Habbestad (14. jun.. 2024 16:38 GMT+2)
Christian Habbestad

Morten Gürrich-Holm
Morten Gürrich-Holm (13. jun.. 2024 20:12 GMT+2)
Morten Gürrich-Holm

Trond Olav Sletner

Arild horsberg (14. jun.. 2024 13:55 GMT+2)
Arild Magne Horsberg