Redegjørelse rapporteringsåret 2025

Åpenhetsloven

Aktsomhetsvurderinger for bærekraftig forretningspraksis

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS

Stiftet	2011
Adresse	Maridalsveien 323, 0872 Oslo
NACE-bransje	82.202 Telefonsalg
Ansatte	361
Omsetning	244 MNOK
Kontaktperson	Elise Søndervik Samuelsen, elise.samuelsen@loyalty.no

Om Loyalty

Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS leverer kundeservice, møtebooking og salgstjenester i det nordiske markedet. Selskapene deler styre, administrative ressurser og leverandører. I denne redegjørelsen brukes «Loyalty» som en fellesbetegnelse for begge selskapene.

Virksomheten har kontorer i Norge og Sverige, blant annet i Oslo, Drammen og Stockholm, og har mer enn 350 ansatte. Loyalty leverer tjenester til både nasjonale og internasjonale kunder med Norden som sitt primære markedsområde.

Redegjørelsen gjelder Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS og beskriver virksomhetenes arbeid med aktsomhetsvurderinger for rapporteringsåret 2025

Organisering, retningslinjer og rutiner

Arbeidet med aktsomhetsvurderinger er forankret i styret. Det operative ansvaret for implementering, dokumentasjon og oppfølging er lagt til HR- og økonomifunksjonene. Disse funksjonene samarbeider med relevante deler av virksomheten når risiko skal kartlegges og leverandører skal følges opp.

Loyalty sine etiske retningslinjer bygger på gjeldende lovgivning, sentrale FN-konvensjoner og ILO-konvensjoner. Ansatte, kunder og leverandører forventes å respektere internasjonalt anerkjente menneskerettigheter og følge etiske standarder som samsvarer med innholdet i retningslinjene. Leverandører forventes også å videreføre relevante krav til underleverandører som medvirker til leveranser til Loyalty.

Retningslinjene inngår i opplæringen av ansatte og støttes av virksomhetens verdier trygghet, redelighet og struktur. Loyalty har en anonym varslingskanal gjennom HUMA. Ansatte, inkludert innleide, kan også varsle HR, verneombud, ledergruppen eller nærmeste leder via e-post, telefon eller personlig henvendelse. Varslingsordningen inngår i virksomhetens onboarding.

Metode for aktsomhetsvurderinger

Loyalty gjennomfører aktsomhetsvurderinger i tråd med åpenhetsloven og OECDs retningslinjer for ansvarlig næringsliv. Arbeidet er risikobasert og skal stå i forhold til virksomhetens størrelse, art og kontekst samt alvorlighetsgraden av og sannsynligheten for negative konsekvenser.

Metoden bygger på OECDs seks trinn:

1. **Forankre ansvarlighet:** Retningslinjer og ansvar plasseres i virksomhetens styring og arbeidsprosesser.

2. **Kartlegge og prioritere risiko:** Faktiske og potensielle negative konsekvenser vurderes i egen virksomhet, leverandørkjeden og øvrige forretningsforbindelser.
3. **Stanse, forebygge eller begrense:** Egnede tiltak vurderes ut fra hvordan Loyalty er knyttet til risikoen.
4. **Følge med på gjennomføring og resultater:** Oppfølging dokumenteres og vurderes over tid.
5. **Kommunisere:** Loyalty redegjør for hvordan vesentlig risiko og faktiske negative konsekvenser håndteres.
6. **Sørge for eller samarbeide om gjenoppretting:** Dette gjøres der Loyalty har forårsaket eller bidratt til en negativ konsekvens og gjenoppretting er påkrevd.

Informasjonsgrunnlag og prioritering

Kartleggingen bygger på flere typer informasjon:

- opplysninger om leverandører, leverandørkategori og innkjøpsomfang
- DFØs høyrisikoliste og annen relevant bransje- og produktinformasjon
- leverandørdata og undersøkelser i Factlines
- offentlig tilgjengelige redegjørelser og annen dokumentasjon
- dialog med leverandører og dokumentert oppfølging

Leverandører prioriteres for nærmere vurdering når kombinasjonen av bransje, leveranse, markedsforhold, innkjøpsomfang og tilgjengelig informasjon tilsier forhøyet risiko. At en leverandør omfattes av en risikokategori, er ikke i seg selv et funn av brudd, men et grunnlag for nærmere undersøkelser.

Tidligere arbeid med aktsomhetsvurderinger

I tidligere rapporteringsperioder har Loyalty kartlagt egen virksomhet og leverandørporteføljen, gjennomført egenevaluering og sendt undersøkelser til utvalgte leverandører. Factlines har vært benyttet til å samle informasjon, vurdere risiko og dokumentere oppfølgingsaktiviteter.

For rapporteringsåret 2024 ble leverandørporteføljen screenet mot DFØs høyrisikoliste. Screeningen ga treff på 51 leverandører. Leverandører som allerede hadde offentliggjort redegjørelser etter åpenhetsloven og gjennomført egne aktsomhetsvurderinger, ble som hovedregel ikke prioritert for ny undersøkelse. Utvalget ble deretter avgrenset med utgangspunkt i bl.a. annet innkjøpsvolum, antall transaksjoner og tidligere svarhistorikk. Totalt 11 norske leverandører ble invitert til å delta, og svarprosenten var 55 prosent.

Det tidligere arbeidet viste et generelt lavt risikonivå blant respondentene, men identifiserte også forbedringsområder. Disse gjaldt blant annet etiske retningslinjer, varslingsrutiner, leverandørkrav og enkelte leverandørers oversikt over egne underleverandører. Hos en leverandør ble det rapportert et brudd på etiske retningslinjer. Dette ga grunnlag for nærmere leverandøroppfølging.

Tidligere gjennomførte tiltak

1. Loyaltys Supplier Code of Conduct ble oppdatert med bestemmelser om konfliktmineraler og beskyttelse av marginaliserte befolkningsgrupper.
2. Factlines ble innarbeidet som del av vurderingen av nye leverandører.
3. Leverandører med mangelfulle retningslinjer eller rutiner ble fulgt opp gjennom dialog.

Utvikling siden forrige rapporteringsperiode

Siden forrige rapporteringsperiode har Loyalty videreført en mer målrettet og forholdsmessig leverandøroppfølging. Det innebærer at tidligere identifiserte forhold vurderes i lys av om leverandørforholdet fortsatt består, leverandørens størrelse og virksomhet, omfanget av leverandørkjeden og hvor arbeidet utføres.

En leverandør som tidligere var prioritert for oppfølging, inngår ikke lenger i Loyalty sin leverandørportefølje. Det foreligger derfor ikke et løpende leverandørforhold å følge opp.

For en annen leverandør ble manglende egen varslingskanal og Supplier Code of Conduct vurdert opp mot leverandørens faktiske risikoprofil. Leverandøren er en konsulentvirksomhet med to ansatte, begrenset bruk av egne leverandører og arbeid som i hovedsak utføres hos kundene. På dette grunnlaget vurderer Loyalty at særskilte krav om en egen varslingskanal og egne retningslinjer ikke er forholdsmessige i denne saken.

Samtidig har den oppdaterte screeningen gitt grunnlag for å rette årets undersøkelse mot bemanningstjenester, som vurderes som en leverandørkategori med økt risiko for brudd på grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Egen virksomhet

Som del av aktsomhetsvurderingene har Loyalty også vurdert risiko knyttet til egen virksomhet, herunder arbeidsforhold, menneskerettigheter, varsling og diskriminering. Vurderingen er basert på gjeldende interne retningslinjer, rutiner og tilgjengelig informasjon fra HR- og HMS-arbeidet.

Aktsomhetsvurderinger i rapporteringsperioden

I rapporteringsåret 2025 har Loyalty screenet leverandørporteføljen med utgangspunkt i DFØs høyrisikoliste og leverandørenes bransje- og tjenestetilknytning. Formålet har vært å identifisere leverandørkategorier hvor det er behov for nærmere undersøkelser og dialog.

På bakgrunn av screeningen ble bemanningsbyråene Loyalty benytter, prioritert for nærmere vurdering. En leverandørundersøkelse ble sendt til fire bemanningsbyråer. Prioriteringen skyldes at bemanningsbransjen vurderes å ha økt risiko for brudd på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Undersøkelsen viser samtidig at leverandørene i hovedsak har etablerte systemer og rutiner innenfor sentrale områder knyttet til arbeidsrettigheter og ansvarlig virksomhetsstyring. Alle undersøkte leverandører oppga blant annet at de følger lokale lover og regler relatert til arbeidere, har regulert arbeidstid, betaler lovfestet minimumslønn og overtidstillegg, og har retningslinjer mot tvangsarbeid.

Funn, videre arbeid og tiltak

Leverandørundersøkelsen identifiserte to forbedringsområder. Forholdene er ikke vurdert som faktiske brudd på menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold, men følges opp av Loyalty som del av det videre aktsomhetsarbeidet. Loyalty har samtidig fulgt opp øvrige avklaringspunkter med leverandørene. Blant annet ble det avklart at SKY Rekruttering har både varslingskanal og forbud mot bestikkelser og korrupsjon.

Funn fra 2025	**Videre oppfølging**	**Tidspunkt**
Retningslinjene er ikke distribuert til de ansatte.	Oppfordre virksomheten til å distribuere retningslinjene til alle ansatte.	I løpet av 2026
Virksomheten har ikke en Supplier Code of Conduct.	Avklare bakgrunnen og vurdere behovet for videre oppfølging.	I løpet av 2026

Vedtak og signering

Redegjørelsen er vedtatt av styret i Loyalty AS og Loyalty Customer Service AS.

Navn	Rolle	Signatur
Christian Balchen Habbestad	Styrets leder	
Jørn Einar Rossing	Styremedlem	
Rune Larsen	Styremedlem	
Elise Søndervik Samuelsen	Styremedlem	
Nina Cengic	Styremedlem	
Iben Renate Harila	Styremedlem	

Deltakere

LOYALTY AS Norge

Signert med E-signere

2026-09-10 09:19:59 UTC

Undertegner

Dato

Elise Samuelsen
Hr Manager
elise.samuelsen@loyalty.no

Leveransekanal: E-post
IP-adresse: 81.166.207.24

RUNE LARSEN Norge

Signert med E-signere

2026-09-10 09:28:33 UTC

Undertegner

Dato

Rune Larsen
rune.larsen@loyalty.no

Leveransekanal: E-post
IP-adresse: 195.178.181.42

CHRISTIAN BALCHEN HABBESTAD Norge

Signert med E-signere

2026-09-10 09:22:30 UTC

Undertegner

Dato

Christian Balchen Habbestad
christian.habbestad@loyalty.no

Leveransekanal: E-post
IP-adresse: 81.166.207.24

NINA CENGIC Norge

Signert med E-signere

2026-09-14 11:24:01 UTC

Undertegner

Dato

Nina Cengic
nina.cengic@loyalty.no

Leveransekanal: E-post
IP-adresse: 212.37.226.194

IBEN RENATE HARILA Norge

Signert med E-signere

2026-09-10 11:07:49 UTC

Undertegner

Dato

Iben Renate Harila
iben.harila@loyalty.no

Leveransekanal: E-post
IP-adresse: 212.37.226.194

Signert med E-signere

2026-09-10 09:38:29 UTC

Undertegner

Dato

Jørn Rossing

jorn.rossing@loyalty.no

Leveransekanal: E-post
IP-adresse: 195.178.181.42