

Åpenhetsloven – en redegjørelse for Transcom Norge AS

Åpenhetsloven § 5a: Generell beskrivelse av virksomhetens organisering, driftsområde, retningslinjer og rutiner for å håndtere faktiske og potensielle negative konsekvenser av virksomheten for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Transcom introduksjon og oversikt

Transcom Norge AS er en del av Transcom Holding AB, en kundeopplevelsesspesialist med virksomhet i 29 land. Transcom tilbyr AI og digitalt aktivert kundeopplevelse (CX)-tjenester til noen av verdens mest ambisiøse merkevarer, gjennom anslagsvis 2 millioner kundeserviceinteraksjoner per dag på 33 språk. Dette gjøres gjennom en rekke tjenester – CX-rådgivning, kundebehandling, teknisk støtte, kundeanskaffelse, kryss- og mersalg, innholdsmoderering, og backoffice-tjenester. I vårt daglige arbeid betjener våre lokale kundeopplevelseseksperter våre kunders kunder i digitale og tradisjonelle kanaler, via chat, e-post, meldinger, sosiale medier, tale og video.

Transcom betjener primært kunder i Europa og Nord-Amerika. Vi jobber med over 300 kunder innenfor sektorene e-handel og teknologi, tjenester og verktøy og kabel- og telekom. Transcom Norge jobber utelukkende med én kunde innenfor telekomsektoren.

Transcoms misjon er å positivt påvirke kundelojalitet og dermed inntekter ved å gjøre service- og støtteinteraksjoner så enkelt og hyggelig som mulig for våre kunders kunder. I 2023 hadde Transcom en global arbeidsstyrke på 33 023, hvorav 30 156 ansatte. I Norge hadde vi en arbeidsstyrke på 281, hvorav 277 ansatte.

Transcom er forpliktet til å overholde grunnleggende menneskerettigheter og sikre anstendige arbeidsforhold i vår virksomhet og i leverandørkjeden. Vi har utarbeidet denne erklæringen i forhold til den norske åpenhetsloven for regnskapsåret som avsluttes 31. desember 2023.

Politisk rammeverk og styring

Transcom har retningslinjer innenfor alle relevante bærekraftsområder, eid av styret og revidert på årlig basis. Konsernledelsen er ansvarlig for å sikre samsvar, og finansdirektøren er ansvarlig for styringen av våre interne retningslinjer, inkludert retningslinjer knyttet til bærekraft.

Transcom

Transcom streber etter å gjøre forretninger i tråd med internasjonale initiativ og bærekraftsstandarder, slik som OECDs retningslinjer for multinasjonale foretak, FNs Global Compact, Den internasjonale arbeidsorganisasjonens grunnleggende konvensjoner, FNs verdenserklæring om menneskerettigheter og FNs veiledende prinsipper, om næringsliv og menneskerettigheter.

Transcoms Code of Business Conduct og Supplier Code of Business Conduct utgjør ryggraden i Transcoms arbeid med menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter.

For å garantere en høy standard for forretningsatferd på tvers av organisasjonen vår, forventer og krever vi at alle ansatte og representanter opptrer i samsvar med bestemmelsene i våre retningslinjer for forretningsatferd, som er tilgjengelig på 20 språk, og alle andre lokale lover og relevante selskapsregler eller retningslinjer. Eventuelle brudd vil bli tatt på alvor og kan føre til disiplinærtiltak og i ytterste konsekvens til og med oppsigelse av arbeidsforholdet. Alle Transcom-ansatte får en introduksjon til Code of Business Conduct i onboarding, og blir deretter resertifisert annethvert år.

Transcom har som mål å utvikle og opprettholde sterke forretningsrelasjoner med leverandører som er forpliktet til etiske standarder tilsvarende våre egne. Våre retningslinjer for forretningsatferd for leverandører fastsetter standardene som alle leverandører som leverer produkter og/eller tjenester til Transcom, samt leverandørenes ansatte, konsulenter og underleverandører, forventes å overholde. Leverandørens retningslinjer for forretningsatferd dekker menneskerettigheter, som uttrykkelig forbyr moderne slaveri, tvangs- eller barnearbeid, utnyttelse og slaveri; og arbeidsrettigheter, fremme organisasjonsfrihet og rettferdige arbeidsforhold. Våre retningslinjer for forretningsatferd for leverandører skal signeres av alle leverandører som vi har et forhold til i ett år eller lenger, og for leverandører legger vi inn bestillinger med et beløp over 5 000 EUR per år, bare unntak er hvis de har en enda mer omfattende rutine for forretningsatferd på plass.

Interessentdialoger

Transcom tar regelmessig kontakt med interne og eksterne interessenter for å få deres syn på våre mest betydelige påvirkninger på mennesker og miljø, og de viktigste bærekraftsrisikoene og mulighetene. Dette hjelper oss å forstå, prioritere og iverksette tiltak. For å sikre at alle interessenter blir hørt og forstått, og vår strategi er i tråd med deres forventninger, er vår tilnærming å ha tette, integrerte og kontinuerlige dialoger gjennom en rekke mekanismer; undersøkelser, møter, direkte dialog og intervjuer.

Transcom

Åpenhetsloven § 5b: Opplysninger om faktiske negative konsekvenser og vesentlig risiko for negative konsekvenser som virksomheten har avdekket gjennom sine aktsomhetsvurderinger.

Konsekvens- og risikovurderinger

Transcom vurderer regelmessig vår egen virksomhet i lys av vår sektor og driftskontekst, størrelse og lokasjoner, for å identifisere, forhindre og om nødvendig redusere eventuelle innvirkninger på menneskerettighetene. Prosessen inkluderer workshops, intervjuer, fokusgrupper, medarbeiderundersøkelser og resultater fra varslerrutinen, samt våre leverandørscreeningsprosesser.

Gjennom vår årlige dobbeltvesentlighetsvurdering av bærekraft får vi innsikt i bærekraftsrisikoen i vår egen virksomhet og gjennom hele verdikjeden. Gjennom vår oppfølgingsprosess er vi i stand til å identifisere påvirkninger og risikoer. En fullstendig beskrivelse av den doble vesentlighetsvurderingsprosessen og resultatene finnes i vår årlige bærekraftsrapport.

I Norge bruker vi en leverandør due diligence-plattform, World Favor, for å utføre risikovurderinger og distribuere selvevalueringsspørreskjemaer for å indikere potensielle eller faktiske negative konsekvenser for menneske- og arbeidsrettigheter i leverandørkjeden vår. Her vil alle våre leverandører som er innenfor rammene oppgitt tidligere, bli bedt om å fullføre spørreskjema to ganger årlig. Dette er en prosess som er vedvarende, og det kan avvike fra kunde til kunde når disse svarene foreligger og/eller blir etterspurt. Transcom Norge AS har utelukkende kunder basert i Norge, som også må følge regelverket rundt Åpenhetsloven. Av den grunn anser vi mulighetene for et brudd på paragraf 5A og 5B som svært lite trolig. allikevel er vi fast bestemte på å gjøre de undersøkelser og stille de krav som er nødvendige til våre kunder, slik at vi minimerer risikoen for brudd på lovverket.

Åpenhetsloven § 5c: Opplysninger om eventuelle tiltak virksomheten har iverksatt eller planlegger å iverksette for å stanse faktiske negative konsekvenser eller begrense vesentlig risiko for negative konsekvenser, og resultatet eller forventede resultater av disse tilakene.

Faktiske eller potensielle negative konsekvenser for menneske- og arbeidsrettigheter

Transcom opererer i et miljø med høye volumer og lave marginer som krever kontinuerlig fokus på effektivitet. Hvis arbeidsmengde og ressurser ikke er riktig balansert, kan dette føre til stress, sykdom og slitasje. Kunden og/eller Transcom kan flytte virksomheten til en annen leverandør eller lokasjon, noe som resulterer i tap av inntekter og/eller arbeidsplasser. Det er av ytterste viktighet å ha et solid rammeverk for førstelinjeledere med hensyn til å organisere, støtte og evaluere arbeidet til våre førstelinjemedarbeidere. I løpet av 2023 startet vi utrulling av en ny

Transcom

driftsmodell, støttet av en prosess og et verktøy, og vil i løpet av 2024 fullføre den globale utrulling. Vi har et nært samarbeid med våre kunder for å sikre riktig prognoser, transparent kommunikasjon, og vi legger tid og krefter på ansattes engasjement, velværeprogrammer og avslapningsområder. Vi følger fremgangen vår med våre kvartalsvise medarbeidertilfredshetsundersøkelser.

Transcoms leverandører kan deles inn i fire hovedkategorier; IT og nettverk, vikarer og rekrutteringsbyråer, anleggsrelaterte leverandører og andre diverse leverandører. De mest fremtredende risikoene i vår leverandørkjede er sosiale risikoer knyttet til vikarbyråer/bemanning og underleverandører. Alle disse leverandørene må signere vår leverandørkodeks for forretningsatferd beskrevet ovenfor. I Transcom Norge samarbeider vi kun med Personalhuset når det gjelder vikartjenester. De er av hensyn til norsk lov også forpliktet til å publisere sitt Åpenhetslovredegjørelse.

Klagemekanisme

Transcom oppfordrer våre ansatte og leverandører til å rapportere enhver mistanke om manglende overholdelse av retningslinjene for forretningsatferd og leverandørens retningslinjer for forretningsatferd til sin leder eller å sende en e-post til vårt varslersystem, whistleblower.reporting@transcom.com. Det anbefales å skrive bekymringene i en formell rapport i henhold til "Transcoms varslerpolicy".

På vegne av Transcom Norge AS,

Markus Mauritzon

Daglig leder/Styreleder

Jonas Dahlberg

Styremedlem

Snejana Koleva

Styremedlem