

Redegjørelse for aktsomhetsvurderinger 2023

Virksomhet	ProffCom AS, orgnr. 980 615 952
Utfylt av	John-Arne Martinsen, Adm.dir
Rapporteringsperiode	2023

ProffCom og Åpenhetsloven

Åpenhetsloven innebærer respekt for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold i forbindelse med produksjon av varer og levering av tjenester, og å sikre allmennheten tilgang til informasjon om hvordan virksomheter håndterer negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold.

Dersom du har spørsmål vedrørende vårt arbeid med loven kan du kontakte administrerende direktør John-Arne Martinsen på jam@proffcom.no

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.

Organisering

ProffCom er organisert som et aksjeselskap med forretningsadresse i Nydalsveien 28, 0484 OSLO.

Driftsområde

ProffCom AS ble etablert i 1999 og er en av Norges ledende aktører innen leveranse av outsourcede kundeservicetjenester. ProffCom leverer kundeservicetjenester til store selskaper som bl.a. Telenor, Schibsted, FINN.no og Postnord. Selskapet har 250 ansatte og har avdelinger i Oslo, Tønsberg og Kristiansund. I tillegg eier ProffCom 50% av selskapet Novicom som har drift av samme type tjenester fra Beograd.

ProffCom eies 100% av det svenske selskapet Releasy Customer Management AB som har hovedkontor i Stockholm. Releasy Group er en av Nordens ledende aktører innen outsourcede kundeservicetjenester, og har ca 1800 ansatte totalt i Sverige (Releasy), Norge ProffCom) og Finland (Nesenta), gruppen omsetter totalt for ca. 850 mill. Releasy er en del av det svenske konsernet Pulsen AB.

Grunnverdiene til ProffCom er *Sulten, Pålitelig, Entusiastisk, Kunnskapsrik og Kreativ*, dette er verdier som alle ansatte tilstreber å jobbe etter.

ProffCom er sertifisert som «Godkjent CallCenter» i bransjeorganisasjonene Virke og ANFO sin sertifiseringsordning, dette er et kvalitetsstempel og betyr at man jobber etter bransjens normer og etiske retningslinjer.

Alle tre avdelinger i ProffCom har vært Miljøfyrtårn siden 2021. Vår miljøpolicy og målsetninger for arbeidet med HMS tar utgangspunkt i seks av FN sine bærekrafts mål, til hvert av disse er det laget egne målsetninger.



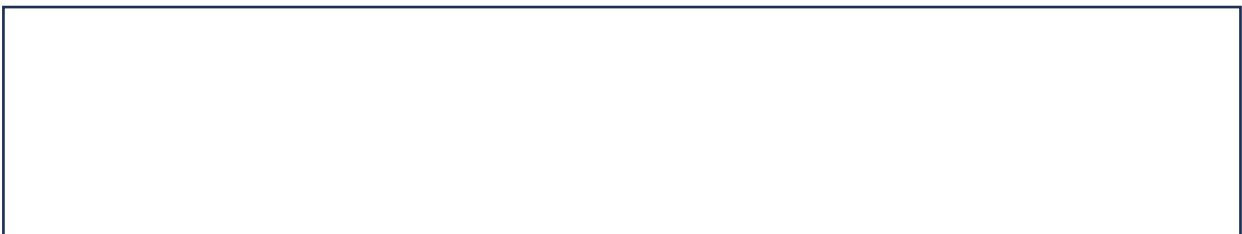
Rutiner/retningslinjer

Arbeidet med åpenhetsloven vil så langt det anses hensiktsmessig bli koordinert med andre aktører i bransjen, herunder når det gjelder utvikling av maler for rutiner, retningslinjer mv.

ProffCom er i ferd med å revidere sine rutiner og retningslinjer, disse forankres hos daglig leder og styret, herunder hva gjelder ProffComs etiske retningslinjer. Vi har kunnet benytte flere av de rutinene vi har laget i forbindelse med vår Miljøfyrtårn sertifisering.

Rutinene omfatter fordeling av ansvar og arbeidsoppgaver i vår virksomhet når det gjelder kartlegging og vurdering av faktiske og potensielle negative konsekvenser som virksomheten (inklusive leverandørkjeder og forretningsforbindelser) kan ha for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Videre skal rutinene sikre at det iverksettes egnede tiltak for å stanse, forebygge eller begrense negative konsekvenser basert på virksomhetens prioriteringer, overvåkning av gjennomføring og resultater fra igangsatte tiltak, samt kommunisering av hvordan påvirkningen er håndtert og behandling av informasjonskrav.

Med basis i kontrakter har vi som ambisjon å stille krav knyttet til åpenhetsloven gjennom spesielle kontraktsbestemmelser. Direktoratet for forvaltning og økonomistyring (DFØ) har utarbeidet forslag til kontraktsvilkår for ivaretagelse av grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden, det jobbes med å få disse vilkårene inn i våre kontrakter.



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

Beskrivelse:

Arbeidsmøter for kartlegging av leverandørkjeder og aktsomhetsvurderinger er igangsatt i rapporteringsperioden. Vi har prioritert kartlegging av verdikjeder knyttet til vår kjernevirksomhet. Vi har gjennom våre aktsomhetsvurderinger ikke avdekket faktiske negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Vi har heller ikke avdekket risiko vi anser vesentlig for slike negative konsekvenser.

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 tiltakene.

Beskrivelse

Vi har som angitt ovenfor gjennom våre aktsomhetsvurderinger ikke avdekket faktiske negative konsekvenser eller risiko vi anser vesentlig for negative konsekvenser. Vi har således ikke iverksatt tiltak i henhold til åpenhetsloven § 5c.

Vi vil oppdatere vår rutine/retningslinje med varslingskanal/klagemekanisme i tråd med Forbrukertilsynets veiledning og anbefalinger. Tiltakene forventes å bidra til økt mulighet til å fange opp risiko for brudd på de forhold åpenhetsloven skal ivareta, og bidra til å rette opp negative konsekvenser der det er påkrevd.