

Aktsomhets- vurdering 2024

1 januar- 31 desember 2024 Rapport i henhold til åpenhetsloven



Oppsummering



Concentrix i et nøtteskall



Risikovurdering



Helse og sikkerhet



Introduksjon



Menneskerettigheter og grunnleggende friheter



Varsling



Concentrix Norway Consulting AS og Norway AS i et nøtteskall



Vi skaper bransjeledende

kundereiser

Som en av verdens ledende CX BPO-er, er vi din globale partner som designer, leverer og optimerer uforglemmelige menneskelige opplevelser for dagens digitale verden

Uansett utfordringer, så er vi din komplette partner

For alle B2C- og B2B-behov

Fra salg til service, fra innholdsmoderering til data og analyser. Vi er din virtuelle assistent, ditt Instagram-innlegg, dine kundesamtaler, dine kundeoppfølginger



CX-design & Strategi



Salg og Vekst



Kundeservice



Digital markedsføring og moderering



Teknologi, Automatisering og KI



Data og analyse

Når som helst, hvor som helst, fra vårt hjem og 3 steder i Norge



+400
Fantastiske ansatte



3+
Språk



Our Culture Beliefs

We are **not** here for the **status quo!**

We are **changing the game** in our pursuit of **excellence.**

We are **fighting for** better brand **experiences.**

Championing our **people.**

Acting with **integrity.** Collaborating **constructively.**

Always with **exemplary character!**

We win only when our **clients win.**

We are **One Team. One Company. One Concentrix.**

Concentrix Norges forsyningskjede



Concentrix opererer med et høyt nivå av samfunnsansvar, og vår vilje til å drive virksomhet på en etisk, rettferdig og opplyst måte utfordrer oss til å være bedre for våre ansatte og for våre lokalsamfunn. Vi ønsker å jobbe med likesinnede bedrifter som ikke bare opprettholder minimumsstandarder, men også hjelper oss med å opprettholde god praksis i alt vi gjør.



<4

Driftland



<90

Aktive
leverandører



90 %+

Lav-risiko
leverandører

Begrenset til nordiske driftsleverandører

Majoritetsandel som opererer i lavrisikoindustrier

Flere års samarbeid med flere foretrukne
leverandører

+20 leverandørindustrier inkludert



Introduksjon

Kontekst

Concentrix Norway AS og Concentrix Norway Consulting AS faller inn under åpenhetsloven av 1. juli 2022, som gjelder for store norske selskaper som er hjemmehørende i Norge, og for utenlandske selskaper som leverer produkter og tjenester på det norske markedet og er pliktige til å betale skatt i Norge. Loven pålegger en plikt til å utføre en aktsomhetsvurdering, offentlig å redegjøre for hvordan selskapet har utført aktsomhetsvurderingen, inkludert prosesser og identifisering av risiko, samt en plikt til å informere på forespørsel.

Aktsomhetsvurderingen er rettet mot å definere tiltak som er utformet for å identifisere, håndtere og forhindre risiko som kan ha negativ innvirkning på menneskerettigheter eller anstendige arbeidsforhold innenfor eller indirekte fra driften av selskapet, samt leverandører og underleverandører.

- Ved aktsomhetsvurderingen har Concentrix iverksatt følgende tiltak
- En risikokartlegging som identifiserer, evaluerer og rangerer relevante risikoer;
 - Passende kontroller og tiltak som er utformet for å stoppe faktisk negativ innvirkning eller redusere relevante risikoer og forhindre alvorlig misbruk og skader;
 - En rapporteringskanal for å samle inn varsler om risiko eller forekomst av relevante misbruk eller skader; og
 - Et overvåkingssystem utformet for å evaluere effektiviteten til kontrollene som er på plass, herunder vurdere behovet for nærmere undersøkelser og revisjon av leverandører.

Siden September, 2023 Concentrix i Norge er en del av Concentrix-konsernet, gjelder Concentrix-konsernets styring, strategi og initiativer innen miljø, samfunn og styring (ESG) for Concentrix-konsernet på de områdene som gjelder menneskerettigheter, arbeidsforhold, inkludert helse og sikkerhet og miljø, for Concentrix Norges forretningsvirksomhet. I denne rapporten vil vi fokusere på ESGs søyler for menneskerettigheter og arbeidssikkerhet.

Concentrixs aktsomhetsvurdering inkluderer de ulike tiltakene som innføres for hver risiko: menneskerettigheter, anstendige arbeidsforhold, inkludert grunnleggende friheter, helse og sikkerhet.

Overvåkingen av forsyningskjeden er underlagt spesifikke tiltak, risikoer, prosedyrer og handlinger som er implementert i denne sammenhengen, presenteres separat.

Risikokartleggingen og implementeringen av en rapporteringskanal for å samle inn varsler presenteres i ulike kapitler.

Strategi

Å gjøre virksomheten mer menneskelig er valget Concentrix har tatt for å utføre sine aktiviteter hver dag som selskap, som arbeidsgiver og som partner for sine kunder, investorer og leverandører. Concentrixs forpliktelser i miljø, sosial og styring (ESG)- områder danner en egen del av hvordan det driver forretninger for å ha positivt innvirkning.

I 2020 formulerte Concentrix sin ESG-strategi med fire pilarer: Mennesker, planet, fremgang og Think Human Foundation.

- Personer: Å øke bevisstheten om mangfold, rettferdighet og inkludering; å sikre Concentrixs innvirkning som rekrutterer og arbeidsgiver innen utdanning, innkjøp, inkludering i samfunn og utvikling; å revurdere våre måter å jobbe på for å integrere inkludering ytterligere; å ta vare på våre ansatte gjennom vårt globale WebHEALTH-program;
- Planet: «Redusere våre klimagass-utslipp gjennom å: kjøpe og forbruke mer ansvarlig, spesielt elektrisitet; gjenbruke, resirkulere og begrense avfall; pendle på en smartere måte;
- Fremdrift: «Kontroll og styring gjennom: IT-verktøy; retningslinjer; databeskyttelse; støtte våre partnere, fra leverandører til kunder, for å integrere ESG i deres modell;» og
- Filantropi: Utdanning og inkludering gjennom å: Skape like muligheter for tilgang til utdanning; Bekjempe sosiale barrierer gjennom arbeidserfaring; Overføre digitale ferdigheter.



Styring

I 2020 besluttet konsernets administrerende komité å opprette rollen som ESG-direktør som rapporterer til en av konsernets administrerende direktør og er ansvarlig for å definere overordnede ESG-forretningsmål og -strategi. Konsernets ESG-direktør rapporterer også jevnlig til konsernledelsen om ESG-saker. Konsernets ESG-direktør og regionale ESG-ambassadører møtes månedlig i en egen ESG-ambassadørstyringskomité ledet av ESG-direktøren i konsernet.

Concentrixs ESG-styringsstruktur består også av Global Team, inkludert konsernets ESG-direktør, en konsernadministrerende direktør, Global Greenhelp Team, konsernets Chief Compliance Officer, konsernets Purchasing Director, samt Global Think Human Foundation Team. ESG Global Team møtes to ganger i måneden for å diskutere implementeringen av ESG-strategien og er ansvarlig for å definere overordnede ESG-forretningsmål og -strategi, implementere globale ESG-initiativer, støtte implementeringen i regioner og land med strukturert metodikk og organiserer deling av bestep praksis og engasjement med globale eksterne interessenter.

Siden vår norske virksomhet tilhører Norden, administreres Concentrix ESG-programmet av en dedikert regional ESG-ambassadør, som blant annet har ansvar for å definere relevante regionale mål og koordinere innsatsen som gjennomføres lokalt.

Alle Concentrix-ansatte er ansvarlige for å integrere ESG i sin daglige praksis.

Rammeverk

Bevissthet

I 2017 lanserte Concentrix en e-opplæring om konsernets etiske retningslinjer som en del av induksjonsopplæringen for alle ansatte.

Concentrix kommuniserer regelmessig til sitt interne ledelsesnettverk om ESG-relaterte initiativer og kampanjer (f.eks. den internasjonale dagen for personer med nedsatt funksjonsevne, rådgivernes dag, plastfri juli). Concentrixs CEO kommuniserer også om konsernets ESG-strategi gjennom denne kanalen.

Undersøkelse

Hvert år gjennomfører Concentrix en årlig undersøkelse for alle ansatte, utformet for å samle inn synspunkter på og inntrykk fra arbeidsmiljøet. Spørreskjemaet for 2020 «Your Voice» adresserte blant annet mangfold og inkludering, helse og velvære for ansatte, lønn, organisering av skiftplan osv.

Rammeverk

Concentrix skal ha de høyeste standarder for etikk, integritet og åpenhet i utførelsen av sine aktiviteter. For å gjennomføre denne forpliktelsen er viktige retningslinjer definert.

Concentrix Code of Ethical Business Conduct (<https://www.concentrix.com/pdfs/CNX-Code-of-Ethics.pdf>) etablerer de grunnleggende og etiske prinsippene som vi er forpliktet til å anvende i hele sin virksomhet. Den gjelder for alle konsernansatte over hele verden og for leverandører.

The Antibribery and Ethics policy (oppdatert i 2021) tar sikte på å sikre at alle ansatte, leverandører og forretningspartnere er fullt klar over Concentrixs etterlevingsprogram i samsvar med relevante antikorrupsjonslover og Concentrixs retningslinjer som også vurderer eventuelle begrensninger i forretningsmiljøet.

Concentrix Labor and Human Rights Policy (2021) tar sikte på å gi veiledning til Concentrixs ansatte med hensyn til å forhindre brudd på menneskerettighetene i forretningsvirksomheten. Disse retningslinjene omhandler spesifikt menneskerettigheter på arbeidsplassen.

Concentrix Health, Safety and Environment Policy (2021) har som mål å sikre at Concentrix overholder alle gjeldende nasjonale, europeiske og internasjonale lover og forskrifter om miljøvern, samt helse og sikkerhet, og implementerer de høyeste standardene knyttet til dette.

Concentrix Diversity, Equity and Inclusion Policy (2021) har som mål å sikre at Concentrix skaper et inkluderende miljø der alle har tilgang til passende muligheter, enten med likebehandling eller med differensiert behandling, men anses som likeverdige når det gjelder rettigheter, fordeler, forpliktelser og muligheter.



Risikovurdering

Risikovurdering – metodikk

Metodikk

Metodikken for risikokartleggingen for aktsomhetsvurdering omfattet følgende hovedsteg: identifisering og kategorisering av risikoene knyttet til Concentrixs operasjoner som faller innenfor omfanget av åpenheten.

Risikoene som vurderes som en del av risikokartleggingen, er vurdert separat for Concentrixs virksomhet i Norge og dets leverandører.

Driften til Concentrixs leverandører i Norge

Concentrix opererer med et høyt nivå av samfunnsansvar, og vår vilje til å drive virksomhet på en etisk, rettferdig og opplyst måte utfordrer oss til å være bedre for våre ansatte og for våre lokalsamfunn. Vi ønsker å jobbe med likesinnede bedrifter som ikke bare opprettholder minimumsstandarder, men også hjelper oss med å opprettholde god praksis i alt vi gjør.

For å bidra til å sikre en effektiv anvendelse av disse kravene har Concentrix vedtatt implementeringen av anskaffelsesprosedyre som en del av sin forpliktelse til integritet i sin forretningspraksis og overholdelse av gjeldende lover innen sine driftsområder og har, i tråd med sine etiske retningslinjer, utformet en leverandørerkklæring for å sikre samme nivå av forpliktelse fra forsyningskjeden.

Vi valgte å utvide omfanget ytterligere ved å gjøre dette til en obligatorisk del av prosedyren for alle nye og nåværende leverandører i forsyningskjeden vår, uavhengig av risikoeksponering og/eller økonomisk betydning for å sikre ansvarlighet på alle nivåer.

Med et bredt omfang av nåværende leverandører begynte vi å rette oss mot leverandører med et aktivt partnerskap og fortsatt samarbeid med Concentrix, med et innledende stort fokus på delen av forsyningskjeden som har større samarbeid med oss et selskap. Basert på en risikobasert tilnærming vil vi fremover vurdere nærmere undersøkelser og revisjon av leverandørene.

Risikovurdering – forsyningskjede

Metodikk

For å oppnå en bedre forståelse av Concentrix Norges forsyningskjede ble det utført en risikovurdering på høyt nivå for å skille relevant risiko ved å følge de fem nødvendige trinnene nedenfor.

- **Innsamling av leverandørdata** – ekstraksjon av detaljer knyttet til alle nåværende aktive leverandører tilknyttet Concentrix Norges forsyningskjede.
- **Kartlegging av leverandører** – gjennomgang av hver av de identifiserte leverandørene og deres engasjementsnivå med oss basert på produktene og/eller tjenestene som tilbys.
- **Identifisering og fastsetting av leverandørrisikonivåer** – hver leverandør ble deretter kategorisert basert på bransjen de opererer i og det potensielle risikonivået de ville bli utsatt for basert på de juridiske kravene knyttet til åpenhetsloven.
- **Prioritering av høyrisikoleverandører** – ut fra risikonivåene ble hver av våre leverandører rangert på en prioriteringsliste for å starte vurderingsprosessen.
- **Start av risikoreduserende kontroller** – ved å betynne en ovenfra-og-ned-tilnærming basert på nivået på engasjement, risikonivå og driftsland ble kontrollene initiert for å redusere den potensielle risikoen Concentrix Norge kan bli utsatt for via sin forsyningskjede.



Risikovurdering – Omfang

Følgende risikoer er identifisert og vurdert i løpet av risikokartleggingen:

Menneskerettigheter og

Grunnleggende friheter

Tvangsarbeid

- Barnearbeid
- Tvangsarbeid/ gjeldsslaveri /ulovlig, hemmelig eller uoppfordret ansettelse/ migrantarbeid/ menneskehandel

Diskriminering og trakassering

- Mangfold
- Diskriminering
- Psykologisk eller seksuell trakassering/vold

Fravær av dialog

- Foreningsfrihet / rett til kollektive forhandlinger

Anstendige arbeidsforhold

- Rett til levelønn / rettferdig lønn
- Arbeidstimer
- Verdighet / mental helse på jobb
- Respekt for privatliv og familieliv

Helse og sikkerhet

- Yrkesmessig helse og sikkerhet
- Trygge og hygieniske arbeidsforhold

Forsyningskjede

- Brudd på arbeidslover
- Diskriminering og trakassering
- Mangel på helse- og sikkerhetstiltak
- Mangel på foreningsfrihet og kollektive forhandlinger
- Mangel på sikkert og regelmessig arbeid
- Utnyttelse av migranter
- Urettferdige praksiser ved avskjedigelser
- Utilstrekkelige fordeler for arbeidstakere
- Utilstrekkelige muligheter for opplæring og utvikling



Menneskerettigheter og grunnleggende friheter

Risikoen knyttet til tvangsarbeid

Metodikk

Risikoen for tvangsarbeid og barnearbeid vurderes som svært begrenset, lik null, for Concentrix i Norge. Alle ansatte må være minst 18 år gamle, noe som sørges for o en grundig rekrutteringsprosess. I tillegg må alle ansatte ha en gyldig ansettelsesavtale signert før deres første arbeidsdag. Dette reguleres også av aml. (arbeidsmiljøloven), og våre fagforeningsavtaler (IKT-avtalen i Concentrix Norway Consutling, og Handel- og kontor i Concentrix Norway avd. Kråkerøy). Den sentrale avtalen for begge lokale fagforeningsavtaler er avtalen mellom NHO og LO.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Concentrix er fullt ut forpliktet til å respektere og støtte menneskerettigheter gjennom hele sin virksomhet og forretningsaktiviteter over hele verden, og til å unngå medvirkning til menneskerettighetsbrudd. Concentrix har implementert en arbeids- og menneskerettighetspolicy for å gi veiledning om atferden som forventes av sine ansatte, leverandører og forretningspartnere for å sikre at menneskerettigheter opprettholdes og fremmes gjennom hele sin virksomhet over hele verden, gjennom sine forsyningskjeder og i samsvar med relevante lokale lover og internasjonale forskrifter. I den sammenheng er Concentrix forpliktet til å overholde alle nasjonale og internasjonale menneskerettighetslover og forskrifter, inkludert Verdenserklæringen om menneskerettigheter, Den internasjonale arbeidsorganisasjonens erklæring om grunnleggende prinsipper og rettigheter på arbeidsplassen og FNs veiledende prinsipper om næringsliv og menneskerettigheter. Concentrix forbyr alle former for barne- eller tvangsarbeid, inkludert, men ikke begrenset til menneskehandel, gjeldsslaveri, samt ulovlig, hemmelig eller ikke oppgitt sysselsetting. I denne forbindelse forbyr Concentrix tilbakeholdelse av arbeidernes opprinnelige offentlig utstedte identifikasjons- og reisedokumenter.

Concentrixs primære og mest effektive kontroller mot barnearbeid ligger i gjennomføringen av rekrutteringsprosessene, som er etablert i samsvar med relevante lovkrav. Disse prosessene varierer avhengig ut fra aktuelle stillingem og involvere obligatorisk gjennomføring av administrative formaliteter, og dermed tillate et visst antall kontroller, inkludert av kandidatenes alder. Concentrixs HR-personell er opplært til å implementere relevante rekrutteringsprosesser, inkludert med hensyn til de juridiske kravene som er utformet for å forhindre barnearbeid og tvangsarbeid.

Risikoer knyttet til mangfold, diskriminering og trakassering

Identifisering av risiko

Concentrixs ansatte kan bli utsatt for diskriminerende atferd inkludert, men ikke begrenset til, diskriminering og trakassering som lønnsforskjeller til tross for at ansatte utfører de samme oppgavene, psykologisk eller seksuell trakassering, misbruk eller kjønnsdiskriminerende atferd mot ansatte.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Concentrix har vedtatt en Diversity, Equity and Inclusion Policy som dekker følgende elementer: Diskriminering (direkte/indirekte), trakassering og det å gjøres noen til sitt offer; rekruttering og ansettelse; arbeidstid, lønn og fordeler; opplæring og utvikling. Med mangfold menes det de forskjellige egenskapene som eksisterer mellom individer. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, nasjonalitet, alder, etnisitet, språk, kjønn, kjønnsidentitet, seksuell legning, religion, kulturell, sosial og økonomisk bakgrunn, politisk tilhørighet, sivil status, familie, graviditet, omsorgsansvar, HIV/AIDS, funksjonshemninger og kognitive ferdigheter.

Concentrix fremmer aktivt inkludering ved å skape et miljø der hver person kan være stolt av hvem de er og føle seg oppmuntret til å uttrykke og å ta være på seg selv. Gjennom likhet og rettferdighet sikrer Concentrix at alle har tilgang til passende muligheter etter sine respektive behov, enten med likebehandling eller med differensiert behandling, men alle anses som likeverdige når det gjelder rettigheter, fordeler, forpliktelser og muligheter.

I tillegg til politikken og prosessene som er innebygd i blant annet rekrutteringsprosesser, har Concentrix Norge fagforeningsavtaler som regulerer lønninger og lønnsforskjeller, for å støtte likestilling og forebygge

diskriminering og trakassering. Concentrix har også lansert ulike programmer og tiltak for å redusere denne risikoen.

Diversity, Equity and Inclusion Program

Concentrixs Diversity, Equity and Inclusion («DEI») Program fokuserer på mangfoldsåpenhet, kulturelt mangfold, tilgang til sysselsetting, kjønns mangfold, evne og tilgjengelighet, generasjons mangfold og LGBTQ+. Concentrixer sikrer som arbeidsgiver inkludering i samfunnet og arbeidsmarkedet gjennom blant annet: transport, kantinefasiliteter, støtte til å opprette bankkonto, tilgang til medisinsk personell, fungerer som garantist for asylsøkere

Impact Hiring Initiative

Impact Hiring er en inkluderende ansettelsespraksis der selskaper med vilje ansetter og gir karriereutviklingsmuligheter til personer som ellers har begrensede utsikter til formell ansettelse. Denne praksisen har en utvidet betydning, fra betydningen for arbeidere ansatte til sine lokalsamfunn. Gitt arten av denne betydning, har Concentrix besluttet å ha Impact Hiring som en strategisk prioritet for konsernet og alle dets land i 2021.

Risiko knyttet til fravær av dialog

Identifisering av risiko

Mangel på dialog med ansatte kan særlig materialisere seg innen Concentrix-enheter basert i land der fagforeninger eller kollektive forhandlinger er forbudt.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Concentrix er forpliktet til å overholde gjeldende lokale lover, inkludert regler om kollektive forhandlinger.

Concentrixs lokale HR-praksis overvåkes av regionale HR-direktører over hele verden, også når det gjelder kollektive forhandlinger.

Concentrix oppmuntrer til kommunikasjon mellom ledere og ansatte på ulike måter.

- En arbeidsgruppeoppsummering er et månedlig oppsummeringsdokument som sendes til alle arbeidsgruppelederne i landene for å gi dem mulighet til å ha samtaler med rådgivere.
- CEO sender oppdateringer via e-post til alle kollegaer i deres respektive region.
- CEO og Managing Director sender e-postoppdateringer til Management Network – (1500 ledere i gruppen)
- CEO og Managing director organiserer månedlige virtuelle møter med kolleger rundt om i konsernet (rådgivere, arbeidsgruppeledere osv.) for å ha toveis diskusjoner om Concentrix og seg selv.
- En Concentrix-mobilapplikasjon ble utviklet for et av våre prosjekter. Alle ledere og kolleger som jobber med dette prosjektet kan legge ut

meldinger gjennom en mobil plattform i ti land i konsernet.

- Gjennom årlige og kvartalsvise undersøkelser blir alle Concentrix-ansatte bedt om å dele sine ideer og følelser om arbeidsmiljø, ledelse, engasjement, utvikling og kommunikasjon, tilfredshet og anerkjennelse gjennom Your Voice & Your Voice Pulse- undersøkelsene

Risikoer knyttet til anstendige arbeidsforhold

Risiko knyttet til retten til levelønn / rettferdig lønn

Risikoen knyttet til retten til levelønn kan materialisere seg hos ansatte som mottar lønn, slik at de ikke kan ha en anstendig levestandard.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Concentrix er forpliktet til å overholde gjeldende lokale lover (inkludert med hensyn til minstelønn) og sørger for at lønn dekker behovet til sine ansatte og deres familier.

Risikoer knyttet til arbeidstid

Brudd på retten til rimelig arbeidstid kan for eksempel materialisere seg i en økning i de ansattes arbeidsbelastning i påvente av ansettelse av nye personer for å oppfylle kunders mål,

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Concentrix registrerer timene til alle sine produksjonsansatte over hele verden gjennom dedikerte systemer på regionalt nivå. Arbeidstiden kan også registreres gjennom loggene, og enkelte Concentrixs klienter utfører revisjoner av arbeidstiden samt avstemminger med lønninger.

Risikoer knyttet til verdighet / mental velvære på jobb

Risikoen for mangel verdighet/mental helse på arbeidsplassen kan føre til at ansatte blir utbrente på grunn av arbeidsbelastningen.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Wellnest + WebHEALTH er Concentrixs globale helse- og velværeprogram designet for å tilby oppfølging og omsorg av sine ansattes mentale og fysiske velvære på og utenfor arbeidsplassen. Gjennom dette programmet oppfordrer Concentrix til sunnere livsstilsvalg ved å fokusere på mental helse, fysisk helse og ernæring. Concentrix lanserer kontinuerlig initiativer for sine ansatte, samt promotering på den enkelte arbeidsplass gjennom WebHEALTH-oppmuntringer for å fremme denne sunne livsstilen. Våre Wellness pilarer er «Care», «Protect» og «Innovate».

Globale initiativer.

Utvalgte initiativer, som den årlige WeMove (Kilometer Challenge) og «A healthy diet and keeping hydrated», hjelper våre ansatte med å oppnå suksess. Concentrix viser frem sunne retter fra landene i vår Concentrix-verden gjennom "WebHealth Cookbook«, som implementeres på globalt nivå, og som gir muligheter til å prøve nye matvarer og lære mer om hva som utgjør et sunt kosthold, mens andre fritt implementeres av regionene og landene.

Risikoen knyttet til anstendige arbeidsforhold

WeMove (KM challenge)

Dette prosjektet startet i 2020 da Concentrix-ansatte forsøkte å «reise gjennom trening» tilsvarende jordens omkrets på 30 dager. Utfordringen er tilgjengelig for alle ansatte og oppfordrer til øvelser via en rekke idretter. Fremdriftsoppdateringer for kilometer spores og deles på globalt nivå annenhver dag i løpet av utfordringen. Disse deles internt og eksternt på de viktigste kommunikasjonskanalene. Deltakelsesnivåene overvåkes ukentlig i løpet av utfordringen og deles globalt når utfordringen er avsluttet. I 2021 nådde Concentrix 127 870 km gjennom den kollektive innsatsen til over 2000 ansatte. Concentrix ønsker å fortsette å legge stor vekt på å støtte folks mentale helse også. Concentrix vil lansere nye initiativer designet for å hjelpe sine ansatte, uansett deres mentale helsebehov.

Velvære er viktig

I mars 2024 ble Concentrix implementert i Concentrix sitt mentale helse-initiativ EAP. EAP er en rekke initiativer designet for å støtte mental helse, samt øke bevissthet om alvoret i emnet. I 2022 tok vi Wellness Matters tilbake med stor suksess og gode tilbakemelding fra våre kolleger. Temaet for prosjektet i 2022 var å bryte stigmaet rundt mental helse gjennom å oppmuntre våre kolleger til å snakke mer om dette problemet. På grunn av følsomheten til dette emnet, ble MS-skjemaer utdelt slik at de sliter med psykisk helserelaterte problemer kunne dem ut. Utdraget av disse skjemaene blir deretter gitt til den relevante lokale kontakten der det er hensiktsmessig. Etter dette utføres handlinger. Disse varierer avhengig av typen svar fra skjemaet.

Concentrix Braga ble tildelt Great Place to Work-sertifiseringen for tredje år på rad i Portugal.



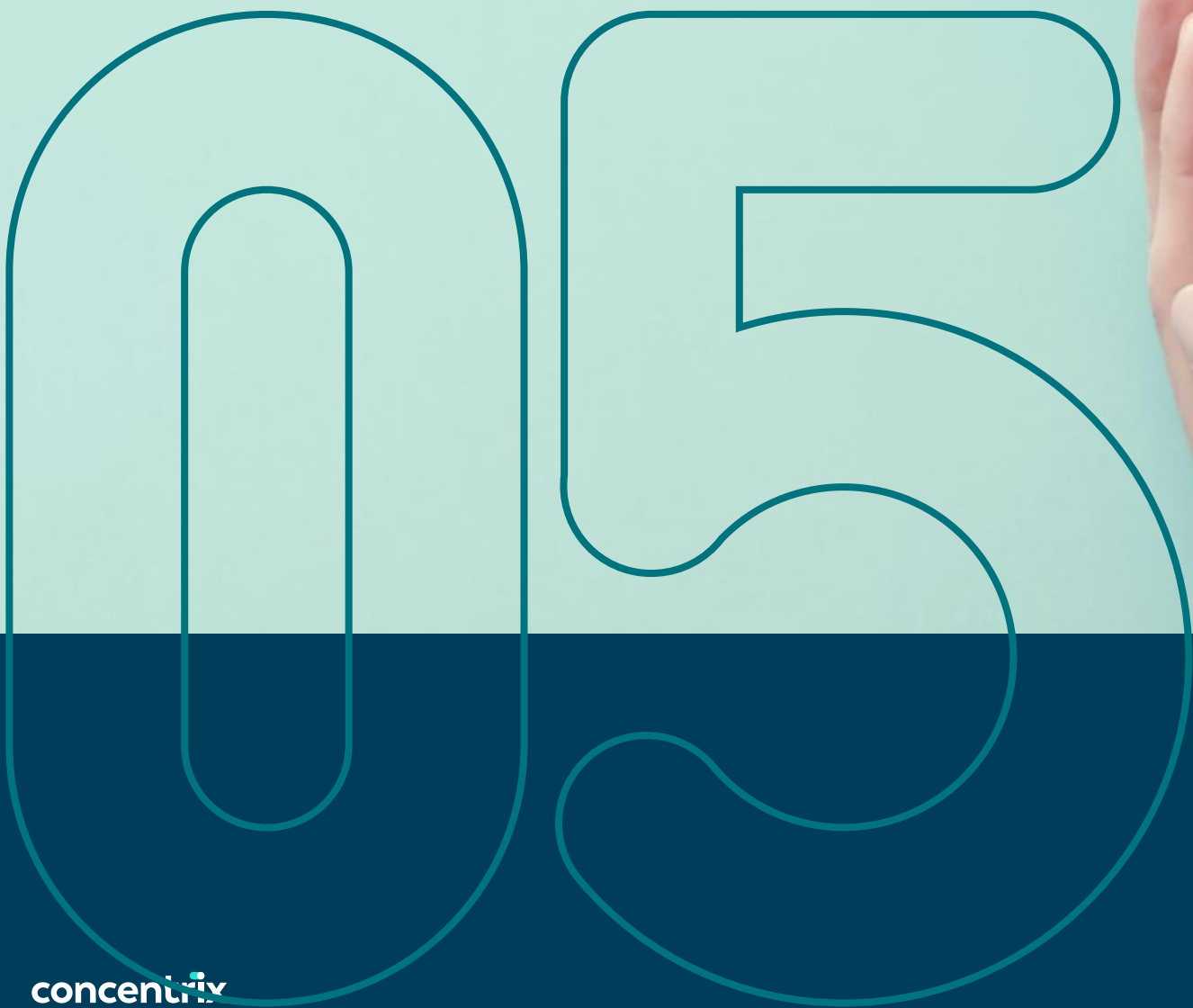
Risiko knyttet til respekt for privat- og familieliv

Denne risikoen kan for eksempel materialisere seg hos ansatte som ikke er i stand til å opprettholde en tilstrekkelig balanse mellom familie og arbeid på grunn av arbeidsbelastningen, eller som følge av at arbeidet trenger inn i privatlivet.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Etterlevelse av lokal lovgivning. Concentrix er forpliktet til å etterleve gjeldende lokale lover, inkludert med hensyn til personvernet til ansatte og vern av deres personopplysninger.

Bindende bedriftsregler. Med mer enn 100 000 ansatte og millioner av sluttbrukere over hele verden, administrerer Concentrix et stort volum av personopplysninger og er spesielt opptatt av problemer knyttet til databehandling, datalagring og konfidensialitet. Binding Corporate Rules (BCR) er godkjent i 2022. <https://www.concentrix.com/legal/> Alle overføringer av data mellom Concentrix-enheter – selv de utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS) – etterlever GDPR og er helt sikre. EUs datavernmyndigheter har nå godkjent disse nye reglene og bekreftet at Concentrix har oppnådd de høyeste personvernstandardene i EU. BCR-ene er juridisk bindende og håndheves av alle personer som jobber hos Concentrix.



Helse og sikkerhet

Risiko relatert til helse og sikkerhet

Identifisering av risiko

Risikoen for utrygge eller usunne arbeidsforhold er begrenset i Concentrix, men det kan materialisere seg med hensyn til arbeidsstasjonene til ansatte eller håndteringen av COVID-19-pandemien.

Tiltak for å forebygge og redusere risikoen

Risiko knyttet til arbeidsforhold

Gitt arten av de fleste av Concentrixs aktiviteter, stillesitting og datamaskinbruk, er helse og sikkerhet for Concentrix ansatte av største betydning. Av denne grunn er Concentrixs lokale enheter ansvarlige for å implementere tiltak for til å gi trygge arbeidsforhold og utstyr til ansatte. Videre har alle Concentrix-enheter et dedikert overvåkingsprogram for å rapportere, overvåke og redusere ulykker.

Concentrix Norge har sin egen lokale AMU. AMU jobber for et ansvarlig arbeidsmiljø i selskapet. AMU er har oversikt over, vurderer og planlegger arbeidsmiljøoppgaver som f.eks. men ikke begrenset til, opplæring, nytt kontorlokale, ombygging, arbeidsprosesser, risikovurderinger, handlingsplaner, rapporter om ulykker eller nestenulykker, fravær som er relatert til arbeidsmiljø, målinger, årlig rapport mv. Alle medlemmer av AMU må ha 40 timers opplæring i arbeidsmiljø med emner som ergonomi, støy, lys, luftkvalitet, forebygging av ulykker, psykososialt arbeidsmiljø og mer.

Concentrix gjennomfører en årlig undersøkelse for alle ansatte utformet for å samle inn synspunkter på og inntrykk fra arbeidsmiljøet. Spørreskjemaet «Your Call» for 2020 adresserte blant annet helse og velvære. Denne undersøkelsen er også en del av AMUs arbeid i Norge.

Concentrix gjennomfører også periodiske kortere undersøkelser for ansatte (WOW Pulse Survey), med sikte på å samle deres synspunkter på

arbeidsmiljøet, inkludert deres helse og velvære, samt om Concentrix "lever opp til sin kultur."

Risiko knyttet til COVID-19-håndtering

På sin topp jobbet mer enn 40.000 Concentrix-ansatte hjemmefra i 2020, mer enn 70% av Concentrix-arbeidsstyrken. Concentrixs første prioritet har vært å ivareta sikkerheten til Concentrixs ansatte ved å utnytte alle alternativene som er tilgjengelige for konsernet, samtidig strengt overholde retningslinjene fastsatt av WHO og gjeldende lokale myndigheters forskrifter. Strengt protokoller har blitt satt på plass og gir viktig veiledning til Concentrix-personer, ledelse og kunder i alle regioner, enten arbeidsgruppene jobber hjemmefra eller ikke.

I begynnelsen av pandemien opprettet Concentrix en COVID-19 Taskforce for å distribuere en COVID-19-administrasjonsplan i hele organisasjonen. Dette inkluderte utnevnelsen av lokale ambassadører (Coronavirus Local Contact) som var ansvarlige for implementering og rapportering.

Concentrix har utarbeidet en COVID-19-konsernprotokoll, som har blitt spredt over hele verden og var tilpasset regionalt og lokalt, gjennom dedikerte retningslinjer, anbefalinger og kommunikasjon. En «Site Briefing Lead» er også utarbeidet på konsernnivå for å tilpasses lokalt med koronavirusets lokale kontakt. Til slutt har en dedikert «Coronavirus Client's Briefing» som beskriver Concentrixs strategi angående håndteringen av pandemien blitt utarbeidet på konsernnivå, som skal tilpasses lokalt og kommuniseres til kunder.



Varsling

Varsling

Varslingsprosedyrer gjør det mulig for ansatte å rapportere, på en anonym og beskyttet måte, mulige brudd på gjeldende lover og forskrifter, de etiske retningslinjene eller andre konsernretningslinjer og krav.

Concentrix oppfordrer sterkt sine ansatte til å ta opp sine spørsmål eller bekymringer med sin linjeleder, personalavdelingen og/eller juridisk avdeling.

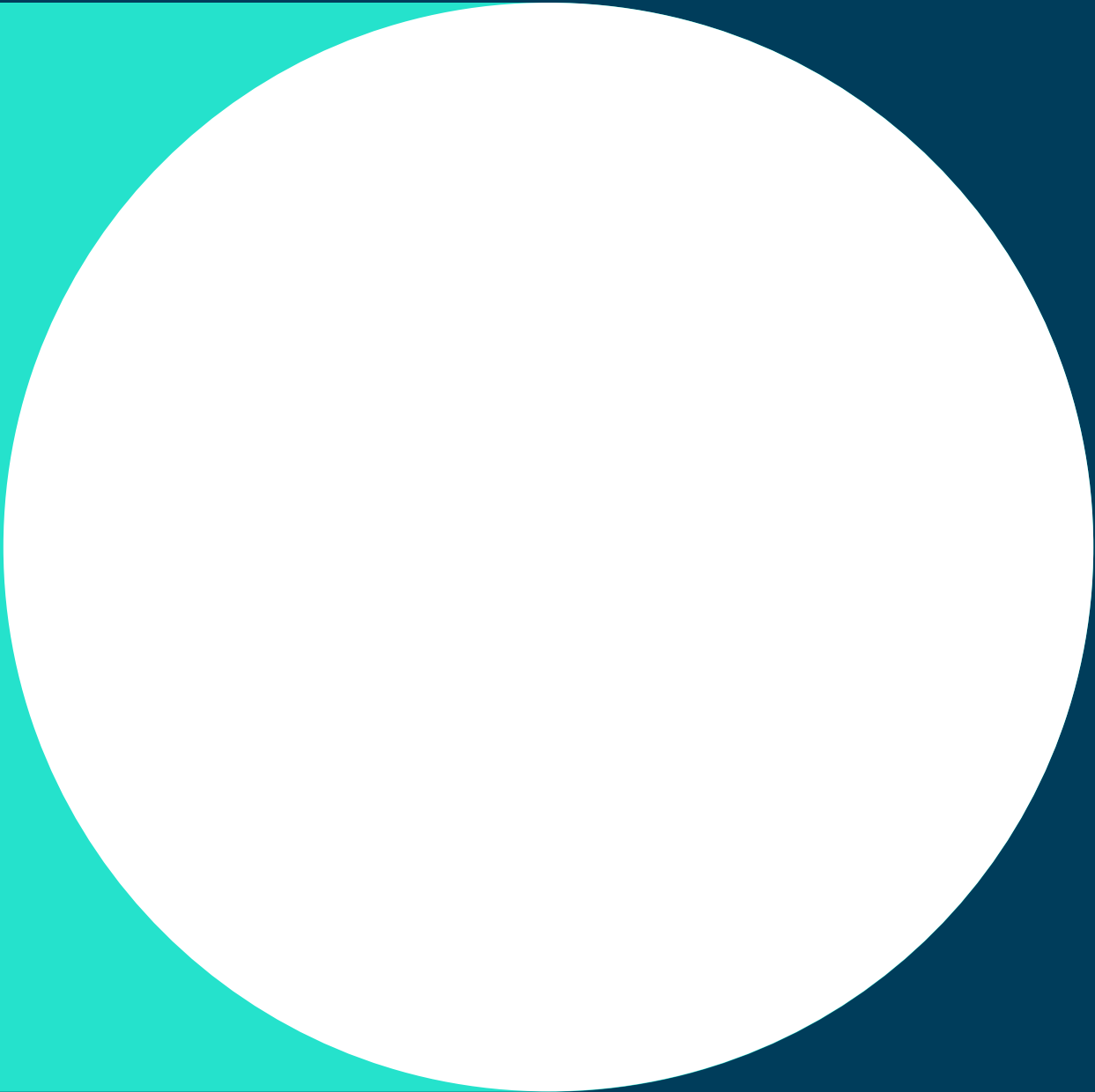
Siden 2020 har Concentrix implementert et eksternt varslingssystem Integrity counts (<http://www.bkms-system.com/phonethichttps://www.integritycounts.ca/>) i hele konsernet som er tilgjengelig for alle ansatte og eksterne interessenter som leverandører eller kunder. Denne plattformen er kryptert og det er et anonymitetsalternativ for varsleren.

Rapportering kan gjøres på følgende elementer gjennom Integrity Counts:

- Korrupsjon/bestikkelse/interessekonflikter
- Svindel/underslag eller tyveri
- Økonomisk kriminalitet
- Brudd på konkurranse- og antitrustlovgivning
- Brudd på databeskyttelse
- Diskriminering/trakassering/mobbing
- Brudd på arbeidsstandarter eller menneskerettigheter
- Miljø/helse/sikkerhet
- Andre forespørsler

Concentrix tillater ikke at noen represalier iverksettes mot noen ansatt for å rapportere i god tro om et mistenkt brudd på de etiske retningslinjene eller noen gjeldende lov. Alle disse varslene mottas av juridisk avdeling og etterlevelsesavdelingen. Disse varslene behandles konfidensielt av mottakeren og gir anledning til en etterforskning, enten med støtte fra interne eller eksterne arbeidsgrupper, avhengig av saken, når de viser et alvorlig nivå. De må ikke utløse noen form for gjengjeldelse vis à vis personen som har delt et slikt varsel

Når det gjelder personopplysninger, har Concentrix brukt spesifikke verktøy for å samle inn forespørsler om å utøve rettigheter (forespørsler fra registrerte) og for å rapportere mulige brudd på vern av personopplysninger.



Ledelsens signaturer

Denne redegjørelsen er signert elektronisk i februar 2025 av styre og daglig leder i Concentrix Norway AS og Concentrix Norway Consulting AS

For ledelsen i Concentrix Norway AS:



Jane Fogarty
Styrets leder



Dan Nilsson
Styremedlem og daglig leder

For ledelsen i Concentrix Norway Consulting AS:



Jane Fogarty
Styrets leder



Dan Nilsson
Styremedlem og daglig leder

Thank you
Let's do something great