

# Bærekraft og **sosialt** ansvar

Visma Financial Solutions AS



# Innhold

## 01

Lene Myklebust om bærekraft i VFS

## 02

**Vår tilnærming til bærekraft**

Kultur

Bærekraft i drift og verdikjede

Åpenhetsloven

## 03

**Klima og miljø**

Bærekraftspolicy

Miljøfyrtårnsertifikat

## 04

**Sosial bærekraft**

Bedre kjønnsbalanse

Omfavner vår egenart og mangfold

Ansvarlig innkrevingsprosess

## 05

**Bærekraftsstyring**

Visma konsern

Visma Financial Solutions AS

I 2022 satte Visma et betydelig større fokus på bærekraft. Vi ser både hvilket ansvar vi har og potensialet for oss til å forbedre oss ytterligere i 2023 og årene som kommer. Visma fortsetter å vokse og i løpet av 2022 har vi også inkludert mer ESG-programvare i vår portefølje. Med mer enn én million kunder totalt, har vi et stort potensial for reell innvirkning, og vi ser optimistisk på fremtiden.

Visma har etablert en skalerbar modell for at bærekraftsarbeidet skal utvikle seg i hvert enkelt selskap som hos oss i Visma Financial Solutions AS (VFS), og i Visma som helhet. Ved å bygge nedenfra og opp kan vi i VFS fokusere på hva som er viktigst for oss akkurat nå, samtidig som vi kan stole på Visma-konsernet vedrørende prioritering, veiledning og etterlevelse av blant annet ISO-standarder og rapportering.

I det siste har vi gjort store fremskritt i vårt bærekraftsarbeid, og flere milepæler er nådd. Visma ble stolt deltaker i FNs Global Compact, og er derfor forpliktet til å bygge inn UN Global Compacts ti prinsipper i vår daglige drift. For å jobbe effektivt med bærekraftsarbeidet er det etablert en ny styringsstruktur for bærekraft.

Gjennom etableringen av bærekrafts-ansvarlige roller på land-/regionnivå, og et beslutningsorgan, Sustainability Board, styrkes samarbeidet mellom selskaper i Visma og innad i hvert selskap.

Ser vi på karbonutslippsdataene som er samlet inn, er IT-maskinvare en av de største kildene til utslipp. Vi har derfor iverksatt tiltak for hvordan vi kan forlenge levetiden til maskinvaren vår for å redusere miljøpåvirkningene. Vi har også introdusert en ny innkjøps- og resirkuleringspartner for maskinvare, for å hjelpe oss å oppnå mer kontroll over maskinvarens livssyklus. Ser vi på våre ansatte, har vi lansert vår aller første strategi for mangfold og inkludering som skal bidra til å styrke vår posisjon som den mest inspirerende og engasjerende arbeidsplassen.

Vårt mål er at en faktura skal løses raskest mulig og helst før inkassopågang. Selv om målet vårt er å løse saken raskest mulig har vi et høyt fokus på at de mest sårbare i samfunnet skal oppleve å bli godt ivaretatt i

møte med oss. Dersom fakturaen går til inkasso vil sluttkunden bli satt i kontakt med våre svært dyktige kunderådgivere som vil ha hovedfokus på å rådggi sluttkunden i en vanskelig situasjon og tilrettelegge for gode holdbare betalingsavtaler.

Ser vi inn i fremtiden, har vi et mål om å styrke vårt bærekraftarbeid ytterligere. Bærekraftsstyringen vil styrkes og utvikles, ettersom bærekraftsrapportering er i ferd med å bli like viktig som finansiell rapportering. Antall bedrifter og mennesker vi positivt kan påvirke gjennom produktene våre på en bærekraftig måte er betydelig. Her ser vi et stort potensial for å hjelpe og veilede kundene våre til å bli mer bærekraftige. Vi ser frem til at vi i mai i år vil bli sertifisert miljøfyrtårn. Fremtiden er bærekraftig, og vi ønsker ikke bare å være en del av endringen – men å skape fremskritt.



A handwritten signature in black ink that reads "Lene Myklebust". The signature is stylized and cursive.

Lene Myklebust  
CEO, Visma Financial Solutions AS

# 02 Vår tilnærming til bærekraft



## Bærekraft i vår kultur

Som en del av Visma-konsernet har bærekraft og samfunnsansvar blitt en integrert del av kulturen og styringssystemet i VFS. Arbeidet med bærekraft vil i vår daglige virksomhet ha til hensikt å ta vare på miljø, mennesker og lønnsomhet. Både direkte gjennom utviklingen av selskapet, og indirekte, gjennom hvordan vi som selskap har en påvirkning på våre kunder og samfunn.

VFS er et teknologiselskap i stadig utvikling. På samme måte som vi til enhver tid skal utvikle og forbedre våre tjenester, ser vi på arbeidet med bærekraft som en kontinuerlig prosess - som vi alltid skal jobbe mot å bli bedre på.



## Bærekraft i drift og verdikjede

Kunder, ansatte, partnere, leverandører og norsk næringsliv er våre viktigste interessenter. For å lykkes i arbeidet med bærekraft er vi nødt til å samarbeide både internt og eksternt. Vår forpliktelse til UN Global Compacts ti prinsipper blir viktig fremover, og vi skal systematisk rapportere og følge opp dette arbeidet i tett dialog med våre interessenter.

### Ansatte

I Visma har vi stor tro på at en mangfoldig arbeidsstyrke, i kombinasjon med en inkluderende kultur, vil gi en mer engasjerende arbeidsplass, samt gi bedre selskapsresultater og mer innovative løsninger. Les mer om hvordan VFS jobber for et mer inkluderende arbeidsmiljø [her](#).

VFS har per i dag 125 ansatte, fordelt på to lokasjoner; Oslo og Trondheim. Annenhver måned måler selskaper medarbeidernes

engasjement gjennom Peakon Diversity & Inclusion Index. Undersøkelsen er anonym.

Gjennom undersøkelsen måler VFS kulturen i selskapet, og samler sanntidsdata for alle ledere, slik at de raskt kan tilpasse og gjøre endringer der det trengs.

## Engasjement status

Desember 2022, skala rangerer fra 0 til 10

**8.4**

Employee Engagement

**84 %**

Participation rate

**8.7**

Leadership index

**8.6**

Health & Wellbeing

**9**

Diversity and Inclusion

## **Kunder og slutt kunder**

Gjennom våre support-kanaler, ulike fokusgrupper, brukermøter og partnersamlinger holder vi en tett dialog med våre kunder og slutt kunder. Vi gjennomfører regelmessige kundeundersøkelser, og måler kundetilfredshet systematisk gjennom blant annet målemetodene Net Promoter Score (NPS) og Customer Satisfaction Score (CSAT). Vi mottar mengder med tilbakemeldinger på både relasjon, produkt og tilfredshet og bruker systematisk denne informasjonen til å utvikle og forbedre oss som selskap og våre produkter og tjenester.

Vi har også iverksatt tiltak der vi aktivt spør våre kunder om tilbakemeldinger på hvordan VFS kan forbedre arbeidet med bærekraft og sosialt ansvar.

## **Leverandører**

Vismas Supplier Code of Conduct er konsernets etiske retningslinjer for leverandører. Disse retningslinjene beskriver krav og forventninger Visma stiller til sine leverandører og samarbeidspartnere i forhold

til å drive ansvarlig og etisk virksomhet. Som en del av denne prosessen forventer VFS at samtlige leverandører oppfører seg i tråd med våre etiske retningslinjer.

Videre skal VFS jobbe med samarbeidspartnere og prosjekter som skal gjøre en positiv forskjell på miljøet, samfunnet og fremtidige generasjoner.



# Åpenhetsloven

På lik linje med Visma konsernet skal VFS støtte opp under beskyttelse av internasjonale menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Dette gjenspeiles i etterlevelse av [Visma Sustainability Policy](#) og vårt krav til våre leverandørers etterlevelse av [Supplier Code of Conduct](#).

Etterlevelse av Åpenhetsloven ligger forankret i det interne dokumentet, "Policy for Risk Management and internal control | Visma Financial Solutions AS" som er godkjent av styret. Med tanke på kritikkverdige forhold, kan det varsles av både interne og eksterne gjennom Vismas [Whistleblowing channel](#).

Quality and Sustainability Manager (QSM) er ansvarlig for arbeidet og vil fungere som kontaktperson ved eksterne forespørsler relatert til åpenhetsloven (§§ 6 og 7), og vil sammen med Compliance Officer og de interne "leverandøreierne" i VFS sikre at den interne prosedyren for oppfølging av leverandører og åpenhetsloven blir overholdt.

Med en risikobasert tilnærming har Visma konsernet valgt å benytte GRC-verktøyet OneTrust for kartlegging og vurdering av risiko, samt håndtering av risikoreduserende tiltak. I OneTrust registreres leverandører og interesseparter, og får derfra tilsendt en Vendor Assessment som de må fylle ut årlig.

Det sosiale ansvaret åpenhetsloven skal sikre, ivaretas gjennom spørsmål i assessmenten som er knyttet til leverandørens/ interessenens vern av grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, samt en bekreftelse fra leverandør på etterlevelse av Vismas Supplier Code of Conduct.

Dette er også inkorporert i Vendor management policyen (internt dokument). Visma har forbeholdt seg retten til å revidere leverandører for å få bekreftet at de oppfyller kravene i vår Code of Conduct. Det følger av Visma sin Supplier code of conduct at leverandøren skal respektere og støtte beskyttelsen av internasjonalt erklært menneskerettigheter, inkludert organisasjonsfrihet og rett til kollektive forhandlinger.

Foruten Vendor Assessments i OneTrust gjør også VFS en helhetlig risikovurdering både internt og eksternt for å identifisere hvilke områder som utgjør høyest risiko for negativ påvirkning på menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. De ulike aspekter vurderes ut fra sannsynlighet og konsekvens, med tilhørende kartlegging av forebyggende tiltak.

VFS ønsker å kartlegge alle sine leverandører, men prioriterer selskapene som vurderes å ha størst risiko (alvorlighetsgrad og sannsynlighet) for negative konsekvenser for grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold. Utover dette prioriteres de vesentlige, de utkontrakterte og de driftskritiske leverandørene.

I henhold til § 5 vil VFS årlig oppsummere resultatene fra aktsomhetsvurderingene (vendor assessments) og risikovurderingen i en redegjørelsesrapport som publiseres på VFS hjemmeside innen 30 juni. Rapporten vil gjennom året bli oppdatert omgående dersom det avdekkes vesentlig risiko eller faktiske brudd.

# 03 Klima & miljø

A wide-angle landscape photograph of a fjord. The water is exceptionally still, acting as a perfect mirror for the sky and the surrounding environment. The sky is filled with soft, white clouds, which are reflected in the water. The mountains on either side are steep and covered in dense green forests. In the distance, a small town with several buildings is visible along the shoreline. The overall scene is peaceful and scenic, capturing the natural beauty of a fjord region.



Den siste globale risikorapporten (publisert i januar 2023) fra World Economic Forum spesifiserer de store langtids globale risikoer som:

- manglende evne til å dempe klimaendringer
- svikt i tilpasning til klimaendringer
- naturkatastrofer og ekstremvær
- tap av biologisk mangfold og økosystemkollaps

Behovet for å ha et nøyaktig bilde av sitt miljøavtrykk har aldri vært av større betydning. Visma er et stort selskap med potensial for stor innvirkning, og det er avgjørende at vi tar ansvar for vår egen påvirkning, og at vi bidrar der vi kan for å redusere klimaendring og miljøforringelse.

Vi ser at resten av software-bransjen også legger inn mer og mer innsats for å redusere deres miljøavtrykk, og miljøhensyn blir stadig viktigere for våre interessenter, inkludert for våre eiere, våre ansatte, og våre kunder.

## Bærekraftspolicy

VFS er veiledet av konsernets Sustainability Policy. Policyen skal forbedres ytterligere ved å definere mer konkrete mål, inkludert å sette mål for å nå netto nullutslipp. Disse fremtidige oppdateringene er mulige fordi vi etter rapportering fra 2020, 2021 og 2022 har en bedre forståelse av hvordan vi påvirker klimaet.



I 2022 oppdaterte Visma også Visma Code of Conduct, for å inkludere mer detaljerte retningslinjer knyttet til forretningsreiser, bruk av avfallshierarkiet, matutvalg og avfall, og miljøhensyn ved forretningsbeslutninger på vegne av Visma. Visma oppfordrer også

selskaper til å samlokalisere kontorer, noe som til slutt reduserer energiforbruk.

Utover dette fortsetter VFS sammen med andre Visma selskap å migrere programvareløsninger til effektive skyer, noe som reduserer vår indirekte miljøpåvirkninger betydelig sammenlignet med mer ineffektiv on-prem programvare. Visma-selskapene er svært autonome enheter og i tillegg til konsernpolicyene, er det flere bedrifter som har sertifiseringer for sitt eget miljøstyringssystemer slik som VFS nå i mai vil formalisere sine miljøfyrtårnsertifikat. Med egne lokale mål forankret i Vismas Sustainability Policy vil vi gjøre vårt beste for å sammen kjempe for en bærekraftig verden.

## Miljøfyrtårnsertifikat

VFS startet sin miljøreise i 2022 der det først ble gjennomført en omfattende kartlegging av ytre miljø og en vesentlighetsanalyse som resulterte i et utvalg av miljømål og tiltak. I januar 2023 ble det utført en årlig innrapportering av klima- og miljødata. Våren 2023 ble VFS miljøfyrtårnsertifisert og vi forplikter oss til langsiktig og målrettet jobbing mot bærekraftig drift.

# 04 Sosial bærekraft



Visma har en ambisjon om å være den mest inspirerende og engasjerende arbeidsplassen. Siden vårt hovedfokus er å levere innovative løsninger for våre kunder er vi avhengige av å ha ulike team, bestående av ansatte med ulik kompetanse, bakgrunn, og opplevelser. For å dra full nytte av vårt mangfoldige perspektiv jobber vi kontinuerlig for å sikre en kultur som er inkluderende, der hver enkelt er komfortabel med å utfordre det eksisterende, si ifra når det trengs, og føle seg respektert for det de bringer til bordet.

I 2022 lanserte vi vår aller første mangfolds- og inkluderingsstrategi med to hovedfokus: bedre kjønnsbalanse og omfavne vår egenart (inkludering). Med mangfold på agendaen har vi tilgang til et større utvalg av talenter. Dette gjør oss i stand til å levere best-in-class produkter som møter våre kunders ulike behov. Mangfold og inkludering er viktig i alle Visma-selskaper og har et sterkt fotfeste i våre etiske retningslinjer, Bærekraftspolicy, så vel som i våre mål og nøkkelresultater (OKR).

## Bedre kjønnsbalanse

Samtidig som vi erkjenner at mangfold dekker et bredt spekter av områder, representerer teknologisektoren en betydelig skjevfordeling når det kommer til kjønn. Å oppnå kjønnsbalanse er fortsatt et vesentlig tema for oss, i alt fra våre ledergrupper til søkere til våre graduate programmer.

Vår tilnærming er å jobbe med mål og handlinger i mange av våre prosesser, som også tar hensyn til alle de mennesker som ikke definerer seg selv som menn eller kvinner. Ikke-binære kjønnsidentiteter har flere alternativer og våre HR-systemer imøtekommer dette ved å tilby et tredje kjønnsalternativ: "Annet / Foretrekker å ikke si". Per 2022 har 0,2 % av våre ansatte registrert dette alternativet.

De fleste av våre ansatte er ansatt i fulltidsstillinger, men vi har også praksisopplegg for studenter og midlertidig ansatte for å dekke spesifikke behov, ofte som vikarer for

personer i langtidspermisjon. Vi imøtekommer deltidsarbeid i perioder og situasjoner hvor dette er mulig, men dette er medarbeiderstyrt og ikke knyttet til en bestemt stilling eller type arbeid. Vi jobber hardt for å imøtekomme det økende ønsket blant ansatte for fleksibel arbeidstid og hjemmekontor. Det å være fleksibel med hensyn til når og hvor den ansatte ønsker å jobbe kan bidra til å øke heltidsarbeidet i perioder av livet hvor arbeidstakere ikke klarer det å være på kontoret i lengre perioder.

VFS har en kompensasjonsmodell med lik lønn for likt arbeid, som betyr at eventuelle lønnsforskjeller mellom ansatte som utfører de samme oppgavene, må forklares med enten erfaring, spesialisering, ansvar, ansiennitet, ytelse eller andre relevante faktorer. Visma-selskapene overvåker lønnslikhet i lønnsjusteringsprosessen, for å sikre at ulike kjønn ikke systematisk belønnes annerledes.

## Kjønnsbalanse

		2022		2021		2020	
		(totalt antall)		(totalt antall)		(totalt antall)	
		Kvinner	Menn	Kvinner	Menn	Kvinner	Menn
Kjønnsbalanse	% av ansatte	52%	48%	58%	42%	56%	44%
Kjønnsbalanse i ledelsen	% av ansatte	50%	50%	43%	57%	38%	62%
Midlertidig ansatte	% av ansatte	2%	1%	0%	2%	0%	2%
Deltid	% av ansatte	6%	7%	8%	9%	8%	8%
Ufrivillig deltid	% av ansatte	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Foreldrepermisjon	Gj.snitt antall uker	51	16	52	15	21	6

Tabell over kjønnsbalanse i Visma Financial Solutions AS

# Omfavner vår egenart og mangfold

Siden det å være inkluderende er en av våre kjerneverdier, er vi forpliktet til å sikre at alle ansatte føler seg lyttet til, verdsatt og respektert. Vi har funnet en signifikant positiv sammenheng mellom vekst, lønnsomhet og medarbeiderengasjement, spesielt for de større produktlinjene i Visma. Som en tommelfingerregel, vår forskning indikerer at for hver 10-poengs økning i den engasjementsscore blant ansatte i våre utviklingsteam, ser vi 1 prosent økning i vekstraten for produktene de jobbet med. Vi antar at mer lykkelige og engasjerte medarbeidere utvikler bedre produkter, og team som jobber med gode produkter blir lykkeligere fordi de lykkes. Dette funnet illustrerer viktigheten av engasjement, ikke bare for vår interne kultur, men også for våre produkter.

## Læring og utvikling

Læring og utvikling er et sterkt fokus i Visma generelt og i VFS. Vi har en intern lærings- og

utviklingsplattform med mål om å gi alle ansatte har tilgang til opplæringsmaterieell, obligatoriske kurs og ulike fagområder.

## Ansattes engasjement

Med vår månedlige engasjementsundersøkelse gjør vi kontinuerlig målinger av kulturen i selskapet og samler inn sanntidsdata for alle ledere, slik at de raskt kan tilpasse og gjøre endringer når vi ser et behov. Vi har innført en inkluderingsindeks (Peakon Diversity & Inclusion index) for å måle hvordan vi lykkes med inkludering og mangfold. Med et sterkt fokus på ansattes engasjement og trivsel klarer vi å opprettholde et høyt nivå med en eNPS-score på 61 i desember 2022. Se figuren på side 5.

## Kunnskapsdeling

Vi øker stadig innsatsen innen kunnskapsdeling for å sikre at alle deler et felles grunnlag: å omfavne våre forskjeller og å støtte hverandre er en forutsetning for en velfungerende arbeidsplass. Når det gjelder mangfold og inkludering postes det stadig interne artikler om områder som Ramadan, nevromangfold, og hvordan til og med vårt

utseende kan påvirke hvordan vi blir behandlet. I 2023 vil vi fortsette å spre kunnskap, bevissthet og opplæring rundt disse temaene til alle våre ansatte.

## Arbeidsmiljø og sikkerhet

I Visma har vi nulltoleranse for handlinger som diskriminering, trakassering eller mobbing. Vi overvåker og følger opp rapporterte saker grundig. Ansatte oppfordres til å rapportere hendelser gjennom våre varslerkanaler og alle hendelser håndteres av HR og juridisk. I 2022, var det ingen rapporter om vesentlige hendelser i varslerkanalen.

Vi tror at friske mennesker er den beste ressursen en organisasjon kan ha, så helse og sikkerhet på arbeidsplassen er viktig. VFS sørger for den generelle velferden ansatte og støtter dem i deres arbeidsoppgaver, som helse og sikkerhet er integrert i prosesser og prosedyrer for våre styringssystemer. Alle ansatte har ansvar for å bidra til et godt arbeidsmiljø og vise respekt for hverandre.

Fullverdig dokumentasjon og informasjon rundt sikkerhet og personvern finnes i [Visma Trust Center](#).

### **Etterlevelse av lover og regler**

Et premiss for å drive vår virksomhet er at vår programvare og vi operasjonelt følger de til enhver gjeldende krav som følger av lovverket. Visma har etablert strukturer for å sikre etterlevelse med gjeldende lovgivning og etiske standarder. Ved å etablere nasjonale juridiske avdelinger i Visma sikrer vi lokal kompetanse og tilstedeværelse. I tillegg har vi et juridisk team som støtter og driver tiltak som gjelder for alle selskaper i Visma.

Sammen sørger dette for at vi navigerer i henhold til både nåværende og fremtidig lovgivning. I 2022 ble ikke Visma påført noen bøter, sanksjoner eller vesentlige negative reaksjoner fra kunder, myndigheter, partnere eller andre tredjeparter relatert til lov eller overholdelse. Dette inkluderer overholdelse av miljølover, konkurranse- eller antitrust-adferd og annet regelverk knyttet til bærekraft.

### **Forretningsetikk**

Visma ønsker den lovgivende trenden med økt åpenhet om verdikjeder, spesielt på grunn av økende innsats for å bekjempe korrupsjon, bestikkelser og uetisk oppførsel velkommen.

Vårt anti-korrupsjonsprogram definerer våre ansattes personlig ansvar og verdiene vi følger. Visma har nulltoleranse for korrupsjon eller bestikkelser. Alle våre ansatte er ansvarlige for å forstå juridiske og etiske problemer som påvirker virksomheten vår, og for å opptre med integritet til alle tider. Dette inkluderer å unngå interessekonflikter og konkurransehemmende atferd.

I VFS er vi ansvarlige for å identifisere og redusere risiko knyttet til korrupsjon og bestikkelser i tillegg til å:

- implementere [Anti-Corruption Policy](#)
- sikre at de ansatte og ledelsen har en grundig forståelse av [Code of Conduct](#) og [Anti-Corruption Policy](#)
- sørge for at alle ansatte tar det obligatoriske årlige Anti-Corruption-kurset
- kommunisere og sikre at alle ansatte kjenner til [Whistleblowing-kanalen](#)

### **Sikkerhet og personvern**

Våre kunder lagrer svært sensitiv informasjon i vår programvare, og de er avhengige av at vi beskytter dataene deres. Hos Visma har alle selskaper en dedikert sikkerhet og personvernsressurs. Alle våre programmer er underlagt Visma Security Program (VSP) og er basert på forskning og best practice i bransjen. Visma driver også et internt 24/7 Security Operation Center (SOC) som gir overvåking, deteksjon, forebygging, hendelses- og krisehåndtering, og koordinering. Gjennom VSP har vi også tilgang på en rekke andre tjenester som databeskyttelse og personvern (GDPR) og en varslingsjeneste tilgjengelig for alle. Vi driver også kontinuerlig bevissthetstrening blant våre ansatte, både innen sikkerhet og personvern.

# Ansvarlig innkrevingsprosess

## God inkassoskikk

VFS legger også stor vekt på inkassolovens krav til "god inkassoskikk" både i valg av innfordringsstrategi og tiltak, og ved kontakt med slutt kunder/skyldnere. I dialog med slutt kunder i en vanskelig økonomisk situasjon, er det for våre slutt kunderådgivere et mål å finne betalingsløsninger som sluttkunden kan overholde, og ikke inngå betalingsavtaler som vil medføre at sluttkunden misligholder andre betalingsforpliktelser.

I saker hvor sluttkunden er mindreårig og hvor foresatte ikke kan identifiseres, har vi i VFS valgt en innfordringsstrategi hvor hensynet til den mindreårige står sterkt og hvor vi sikrer at krav ikke belastes med forsinkelsesrenter eller omkostninger.

## Kompetente rådgivere

I Visma Financial Solutions har vi over 20 års

erfaring i inkassobransjen, og vet at moderne teknologi og selvbetjeningsløsninger ikke kan erstatte kompetente kunderådgivere for de som er i en sårbar situasjon og trenger å bli møtt med forståelse og rådgiving for å løse situasjonen.

Vi måler aktivt vår sluttkundescore, som dokumenterer at privatkundene som er i kontakt med oss, opplever å bli ivaretatt på en profesjonell og god måte. Dette støttes opp av det faktum at vi kun har tapt en sak hos Finansklagenemda de siste tre årene - til tross for vårt høye volum og mange kunder i ulike bransjer.

## Visma Financial Solutions kobler seg på Inkassoregisteret

Vil bidra til enklere oversikt over inkassosaker og gjeld.



KOBLER SEG PÅ: Visma Financial Solutions og CEO Lene Myklebust (t.v.) kobler seg på Inkassoregisteret, her ved styreleder Hallgeir Kvasdheim.

## Tidlig løsning av saker

Vi har en innfordringsstrategi som bygger på et mål om at ingen saker skal gå til inkasso, og for å nå dette målet kombinerer vi moderne teknologi med menneskelige ressurser som ivaretar og rådgir kundene.

Vi bruker automatisering på rutineoppgaver og unødvendige manuelle tiltak, slik at vi kan tilby lange åpningstider med kort responstid i de kanaler hvor sluttkunden er tilgjengelig, som telefon, chat med kunderådgivere, e-post og MinSide-portalen. Vi etterstreber å få løst saken så tidlig som mulig og før rettslig pågang, da rettslig prosess kan føre til ytterligere påkjenning for sluttkunden og økte kostnader og rettsgebyrer.

## Integrert med inkassoregisteret

Sosial innkreving handler om å legge til rette for at alle grupper i samfunnet skal ha mulighet til å gjøre opp for seg uavhengig av hvilket inkassoselskap som benyttes. Derfor har vi integrert oss mot Inkassoregisteret, som er en gratis portal som gjør det enklere for folk å få oversikt over egne inkassosaker og annen gjeld. På den måten får privatpersoner full tilgang og innsikt, samtidig som det frigjør tid hos VFS.

# 05 Bærekraftsstyring





## Visma konsern

Visma er sammensatt av 170 selskaper som bygger hverandre opp, så vår suksess avhenger av en jevn utveksling av ekspertise og kompetansedeling mellom selskapene. Derfor har Visma satt opp en styringsmodell basert på kunnskapsdeling som hjelper oss med å skape intern ansvarlighet, bygge kapasitet innen bærekraft, og få resultatene vi ønsker.

Vismas bedrifter opererer lokalt og sitter derfor på spesiell kunnskap og innsikt i lokale utfordringer og beste praksis for bærekraft. Hvert enkelt selskap har en Sustainability Coordinator som er ansvarlig for bærekraftsrapporteringen for deres selskap, og for kunnskapsdeling.

For å effektivt dele kunnskap i hele Visma, har alle selskaper, via sin Sustainability Coordinator, kvartalsvise, eller hyppigere møter og sparringsøker med sin regionale leder, kalt Sustainability Lead. I disse møtene samles alle Sustainability Coordinator

fra eget land eller område, for å sikre en top-down, bottom-up og side-to-side flyt av informasjon. Videre fungerer denne funksjonen som et forum der Visma kan overvåke og eskalere risiko.



Visma har seks Sustainability Leads, hver ansvarlig for sitt eget land eller region, og de sitter i et Sustainability Board, sammen med konsernets bærekraftsteam og en rådgiver for miljø og sosial bærekraft.

Visma har opprettet Sustainability Board for å sikre at vi går fra plan til handling når det gjelder bærekraft, og å skape et forum hvor vi kan ta opp saker til diskusjon med hverandre og konsernets Group sustainability function.

Styret har månedlige møter som gir en arena for å diskutere ideer, ta beslutninger, planlegge handling, og pakke informasjon og råd som går tilbake til våre bedrifter via de kvartalsvise koordinatormøtene. Sirkelen er da komplett, og kan gjentas igjen og igjen.

Videre er formålet med styret å gi våre bedrifter konkrete verktøy og metoder for deres bærekraftsarbeid. Det kan være digitale verktøy, beste praksis, den nyeste informasjonen, datainnsikt, markedsinnsikt, etc. For å sikre at alle de ulike områdene innen bærekraft jobber sammen og er godt informert, har Visma et månedlig "Sustainability 360" møte sammen med compliance, legal, sustainability og HR.

# Visma Financial Solutions AS

Med Vismas Sustainability Policy som ledestjerne, vil VFS i miljøarbeidet benytte seg av Miljøfyrtårns online portal med følgende styringsmoduler:

1. Miljøkartlegging - "Slik jobber vi med miljø"
  - Fornyes hvert tredje år.
    - a. FORANKRING
    - b. STYRING
    - c. OFFENTLIGGJØRING
    - d. ARBEIDSMILJØ
    - e. INNKJØP
    - f. TRANSPORT
    - g. AVFALL OG OMBRUK
    - h. EIERSKAP
2. Innrapportering av miljødata - Årlig
3. Mål
4. Tiltak

Modulene baserer seg på PDCA-modellen, også kjent som PUKK-sirkelen på norsk, med de fire stegene, Planlegg - Utfør - Kontroller - Korrigjer, noe som sikrer kontinuerlig

forbedring av miljøledelsessystemet. Som en del av dette utfører også ledelsen halvårlige møter, Ledelsens gjennomgang, der man evaluerer styring, mål og tiltak. Denne og alle øvrige miljøoppgaver ligger i en etablert driftsplan, fordelt på daglig, ukentlig, månedlig, kvartalsvis, halvårlig, årlig og ved behov. Driftsplanen følges opp av vår Quality and Sustainability Manager.


Quality and Sustainability Manager sitter på Sustainability Coordinator rollen internt i selskapet i tillegg til Miljøfyrtårnansvarlig i Oslo. Utover dette har vi en egen lokal miljøfyrtårnansvarlig på Trondheims-lokasjonen.

Miljøfyrtårnansvarlig skal:

- Holde de ansatte informert om nyheter fra Miljøfyrtårn.
- Samle og koordinere miljøgruppa, og sørge for intern opplæring i miljøarbeidet.
- Være kontaktpunkt for kommunikasjon med Stiftelsen Miljøfyrtårn.
- Ansvarlig for at årlig innrapportering blir utført innen fristen.

- Dele resultatene fra innrapportering internt, på nettsiden eller i andre aktuelle kanaler
- Forberede og følge opp resertifisering hvert tredje år.

Det er etablert en egen landingsside på selskapets intranett/wiki, Confluence, som alle ansatte har tilgang til. Her kan de ansatte enkelt finne frem til mål og tiltak, styringsinformasjon, dokumentasjon og maler, grønne kjøreregler, samt selskapets forpliktelser og rettigheter i tilknytning miljøfyrtårnsertifikatet. I tillegg til dette har de ansatte her mulighet til å legge inn innspill som vil bli vurdert månedlig av miljøfyrtårnansvarlige i samspill med nærmeste leder.



[visma.no/inkasso](https://visma.no/inkasso)