

Erklæring i henhold til åbenhedsloven 2024

1. Innledning

Etraveli Group, som Marco Polo Travel AS tilhører, er en global teknologileverandør med fokus på løsninger for flyreiser og nettbaserte reisetjenester. Vi ønsker å forenkle kompleksiteten i det å reise ved å koble millioner av reisende med rimelige og tilgjengelige alternativer for flyreiser.

Etraveli Group ble startet i 2000 som Seat24, og styrket gjennom strategiske fusjoner og oppkjøp – inkludert integreringen i CVC Capital Partners i 2017 og oppkjøpet av e-Travel – og har vokst til en global virksomhet. I dag omfatter merkevarene våre Mytrip, Gotogate, Flight Network og Flygresor.se, og vi bevarer partnerskap med ledende reiseplattformer som f.eks. Booking.com, Google Flights, Skyscanner og Amadeus.

Etraveli Group opererer i mer enn 75 markeder, og støttes av et globalt nettverk av ansatte og leverandører. Etter hvert som vi vokser, forblir vi forpliktet til etisk forretningspraksis og til å beskytte menneskerettigheter i hele verdikjeden vår.

Denne rapporten er publisert i henhold til åpenhetsloven og beskriver våre vurderinger av aktsomhet og tiltak som er iverksatt i løpet av 2024.

2. Selskapsoversikt og verdikjede

Etraveli Group har hovedkontor i Stockholm i Sverige, og har over 2700 ansatte fordelt på ni globale kontorer, inkludert steder i Canada, Hellas, India, Polen, Sverige og Uruguay. I tillegg samarbeider vi med mer enn 1800 utkontrakterte kundeservicemedarbeidere basert i Kina, Colombia, Egypt, Georgia, India, Mauritius, Filippinene og Vietnam.

Verdikjeden vår omfatter:

- **Leverandører:** Flyselskaper, bilutleiefirmaer, hotellkjeder, forsikringsleverandører
- **Tjenesteaggregatorer:** Systemer som sikrer reisetjenester for distribusjon
- **Nettbaserte reisebyråer:** Etraveli Group-merkevarer som legger til rette for tilgang til reisetjenester
- **Salgskanaler:** Plattformer for produktdistribusjon
- **Reisende:** Sluttbrukerne av tjenestene våre

Vi erkjenner rollen vår i å utforme ansvarlig praksis på tvers av denne verdikjeden. Lederteamet vårt fastsetter den strategiske retningen og integrerer bærekraft i all virksomhet. Senior Manager ESG & Sustainability og Compliance Director leder integreringen av ESG-risikoer og lovbundne krav i strategi, retningslinjer og ytelsesovervåking.

3. Retningslinjer knyttet til menneskerettigheter

I Etraveli Group er vi opptatt av likebehandling og like muligheter, trygge og inkluderende arbeidsplasser, og av å fremme menneskerettigheter uansett hvor vi opererer. Vi følger:

- UN Guiding Principles on Business and Human Rights
- ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work
- EU framework for equal treatment in employment
- United Nations Convention against Corruption

Følgende retningslinjer støtter innsatsen vår for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold:

- Anti-corruption, Gifts and Entertainment Policy
- Code of Conduct
- Data Privacy Policy
- Global Sanctions Policy
- Inclusion and Diversity Policy
- Internal Fraud Policy
- Supplier and Partner Selection Policy
- Sustainability Policy
- Whistleblowing Policy

Vil bli implementert i 2025:

- Code of Conduct for Suppliers

4. Aktsomhetsvurderinger

Rammeverket vårt for aktsomhet inkluderer følgende nøkkelaktiviteter for å identifisere, forebygge og redusere risikoer knyttet til menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold:

- **Screening av leverandører** basert på lands- og sektorrisiko
- **Vurdering av rekrutterings- og opplæringspraksis**, som bekrefter at våre utkontrakterte roller inkluderer et omfattende innføringsprogram og flere uker med betalt opplæring. Alle nye ansatte får også opplæring i de etiske retningslinjene våre i forbindelse med innføringsprogrammet.
- **Årlige vurderinger av vesentlighet** av interne arbeidsgrupper for å fokusere innsatsen der risikoer og interessentenes forventninger møtes
- **Klagemekanismer** på tvers av Etraveli Group og leverandører, som sikrer tilgjengelighet og konfidensialitet
- **Protokoller over løsninger** for å svare på eventuelle brudd eller risikoer

5. Risikovurdering og -håndtering

Vi identifiserer og prioriterer faktiske og potensielle risikoer gjennom interne vurderinger og verktøy som f.eks. CSR Risk Check. I 2024 er følgende risikoer identifisert:

- **Stressende arbeidsmiljøer innen kundeservice:**

Reiselivsbransjen er utsatt for risikoer knyttet til stressende kundeserviceroller som kan påvirke om ansatte vil fortsette i jobben og om de har det bra, samt selskapets omdømme, særlig ved utilstrekkelig opplæring eller ressurskapasitet. I Etraveli Group er utkontrakterte kundeserviceroller stillinger som krever dyktige personer som ansettes etter omhyggelig rekruttering i konkurransepregede arbeidsmarkeder. Disse rollene innebærer flere uker med betalt, inngående opplæring, noe som bidrar til å redusere disse risikoene og støtter yteevne og ønske om å bli i stillingen.

- **Brudd på menneske- og arbeidsrettigheter:** Det er en risiko for brudd på menneske- og arbeidsrettigheter blant leverandører hvis retningslinjene våre for valg av leverandører ikke følges til punkt og prikke, eller hvis identifiserte problemer ikke løses.

- **Desentralisert leverandørstyring:** Etraveli Group opererer for tiden med en desentralisert tilnærming, der hver enkelt avdeling styrer sine egne tjenesteytere. Dette begrenser synligheten på tvers av forsyningskjeden og øker risikoen for inkonsekvent anvendelse av ESG-krav. Oppdatering av retningslinjer og prosessforbedringer er i gang for å forbedre koordineringen og styrke tilsynet.

- **Risikoer knyttet til overholdelse og omdømme:** Etter hvert som regelverk rundt aktsomhet for menneskerettigheter og ansvarlig styring av forsyningskjeden fortsetter å utvikle seg, kan manglende overholdelse føre til juridiske sanksjoner, økonomisk tap og omdømmeskade. Etraveli Group overvåker denne utviklingen nøye for å sikre kontinuerlig overholdelse av ESG-regelverket, herunder åpenhetsloven.

I 2024 har Etraveli Group truffet flere tiltak for å styrke tilnærmingen vår til menneskerettigheter og ansvarlig forretningsdrift:

- **Oppdatert retningslinjene for valg av leverandører** for formelt å inkludere krav til bærekraft og overholdelse.

- **Engasjert direkte med våre to globale leverandører av utkontraktert kundeservice** for å vurdere overholdelse av arbeidsstandarder og tilgjengeligheten av støttemekanismer for ansatte.

- **Styrket kommunikasjon og promotering av våre eksisterende klagemekanismer** for å øke bevisstheten og støtte at de faktisk blir brukt.

- **Utnevnt en egen Compliance Director**, som er ansvarlig for å overvåke bekjempelse av svindel, bestikkelser og andre viktige overholdelsesområder.

- **Utnevnt en Senior Manager ESG & Sustainability**, som er ansvarlig for å drive agendaen vår for bærekraft, sikre overholdelse av regelverk og integrere ESG-hensyn på tvers av virksomheten.

- **Forbedret bevissthet og forståelse av de etiske retningslinjene våre**, støttet av oppdatert dokumentasjon og opplæringsinitiativer for ansatte.

6. Klage- og varslermekanismer

Hos Etraveli Group har vi et sikkert og uavhengig varslersystem, som er tilgjengelig for alle ansatte, forretningspartnere og leverandører. Plattformen leveres av en pålitelig tredjepart for å sikre konfidensialiteten til alle rapporter, samt tilgjengelighet på tvers av vår globale virksomhet. Rapporter kan sendes inn anonymt eller med full identifikasjon, og vi opprettholder strenge retningslinjer for å hindre gjengjeldelse for å beskytte de som tar opp bekymringer i god tro. Alle innsendte rapporter blir straks gjennomgått av et eget etterforskningsteam. Dette teamet følger en strukturert og rettferdig prosess for å vurdere informasjonen, bestemme riktig handlingsforløp og sikre at hver sak håndteres med integritet og i tråd med gjeldende lover og selskapets retningslinjer. Ved behov blir det iverksatt korrigerende tiltak.

7. Styring og ansvarlighet

Vi opprettholder sterk eierstyring og selskapsledelse gjennom tydelige retningslinjer, opplæring av ansatte og definert ansvarlighet. Det uavhengige varslersystemet vårt underbygger åpenhet og tillit på tvers av virksomheten vår.

Revisjonsutvalget fører tilsyn med at regelverket overholdes og sørger for at rapportene oppfyller juridiske standarder og rapporteringsstandarder. **Styret** er ansvarlig for å integrere bærekraft i vår strategiske retning. Dette inkluderer å bestemme bærekraftsmål i samsvar med Etraveli Groups ønsker og verdier, gjennomgå ytelse, overvåke internkontroll og risikostyring, og godkjenne den endelige bærekraftsrapporten.

Lederteamet har det overordnede ansvaret for å levere på bærekraftstrategien og sikre overholdelse av regelverk. **Senior Manager ESG & Sustainability** og **Compliance Director** utvikler og setter strategien ut i livet i fellesskap ved å:

- Integrere ESG-praksis i den daglige virksomheten
- Gjennomføre analyser av vesentlighet for å identifisere og prioritere risikoer og muligheter
- Holde seg oppdatert om regelutvikling for å opprettholde overholdelse
- Fremme viktige ESG-initiativer på tvers av virksomheten

Vi er forpliktet til kontinuerlig å styrke rammeverket vårt for styring som svar på forventninger i stadig utvikling, innspill fra interessenter og juridiske krav.

8. Kontaktinformasjon

Hvis du har spørsmål eller bekymringer knyttet til åpenhetsloven, kan du kontakte: compliance@etraveligroup.com