



ÅRSREGNSKAPET FOR REGNSKAPSÅRET 2021 - GENERELL INFORMASJON

Enheten

Organisasjonsnummer: 984 598 211
Organisasjonsform: Aksjeselskap
Foretaksnavn: FORTUM KUNDESENTER AS
Forretningsadresse: Askekroken 11
0277 OSLO

Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2021 - 31.12.2021

Konsern

Morselskap i konsern: Nei

Regnskapsregler

Regler for små foretak benyttet: Nei
Benyttet ved utarbeidelsen av årsregnskapet til selskapet: Regnskapslovens alminnelige regler

Årsregnskapet fastsatt av kompetent organ

Bekreftet av representant for selskapet: Knut Braathen
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 08.04.2022

Grunnlag for avgivelse

År 2021: Årsregnskapet er elektronisk innlevert
År 2020: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2021

Det er ikke krav til at årsregnskapet m.v. som sendes til Regnskapsregisteret er undertegnet. Kontrollen på at dette er utført ligger hos revisor/enhetens øverste organ. Sikkerheten ivaretas ved at innsender har rolle/rettighet for innsending av årsregnskapet via Altinn, og ved at det bekreftes at årsregnskapet er fastsatt av kompetent organ.

Brønnøysundregistrene, 16.08.2023



Resultatregnskap

Beløp i: NOK	Note	2021	2020
RESULTATREGNSKAP			
Inntekter			
Salgsinntekter	12	82 361 000	66 965 000
Annen driftsinntekt		15 588 000	16 200 000
Sum inntekter		97 949 000	83 165 000
Kostnader			
Lønnskostnad	2	56 726 000	44 571 000
Avskrivning på varige driftsmidler	3	0	0
Annen driftskostnad	4,12	39 438 000	35 577 000
Sum kostnader		96 164 000	80 148 000
Driftsresultat		1 785 000	3 017 000
Finansinntekter og finanskostnader			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	5	6 000	137 000
Sum finansinntekter		6 000	137 000
Annen rentekostnad		27 000	24 000
Sum finanskostnader		27 000	24 000
Netto finans		-21 000	113 000
Ordinært resultat før skattekostnad		1 764 000	3 130 000
Skattekostnad	7	401 000	694 000
Ordinært resultat etter skattekostnad		1 363 000	2 436 000
Årsresultat		1 363 000	2 436 000
Overføringer og disponeringer			
Ordinært utbytte			39 536 000
Avgitt konsernbidrag			-1 326 000
Annen egenkapital		1 363 000	-38 426 000
Sum overføringer og disponeringer		1 363 000	2 436 000



Balanse

Beløp i: NOK	Note	2021	2020
BALANSE - EIENDELER			
Anleggsmidler			
Immaterielle eiendeler			
Varige driftsmidler			
Maskiner, inventar og kontormaskiner	3	0	0
Sum varige driftsmidler		0	0
Finansielle anleggsmidler			
Pensjon	8	2 527 000	8 042 000
Sum finansielle anleggsmidler		2 527 000	8 042 000
Sum anleggsmidler		2 527 000	8 042 000
Omløpsmidler			
Varer			
Fordringer			
Kundefordringer		177 000	0
Andre fordringer	9	1 501 000	2 526 000
Konsernfordringer	5,10,1 2	31 118 000	65 577 000
Sum fordringer		32 796 000	68 103 000
Sum omløpsmidler		32 796 000	68 103 000
SUM EIENDELER		35 323 000	76 145 000
BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Innskutt egenkapital			
Selskapskapital	7	15 000 000	15 000 000
Sum innskutt egenkapital		15 000 000	15 000 000



Balanse

Beløp i: NOK	Note	2021	2020
Opptjent egenkapital			
Annen egenkapital	7	-1 302 000	721 000
Sum opptjent egenkapital		-1 302 000	721 000
Sum egenkapital		13 698 000	15 721 000
Gjeld			
Langsiktig gjeld			
Utsatt skatt	6	8 000	969 000
Sum avsetninger for forpliktelser		8 000	969 000
Annen langsiktig gjeld			
Sum langsiktig gjeld		8 000	969 000
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		5 777 000	4 670 000
Betalbar skatt	6	408 000	775 000
Skyldig offentlige avgifter		3 254 000	2 378 000
Kortsiktig konserngjeld	10,12	3 695 000	43 258 000
Annen kortsiktig gjeld	11	8 484 000	8 374 000
Sum kortsiktig gjeld		21 618 000	59 455 000
Sum gjeld		21 626 000	60 424 000
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		35 324 000	76 145 000



Brønnøysundregistrene

ÅRSREGNSKAP FOR REGNSKAPSÅRET 2021 - GENERELL INFORMASJON

Journalnummer: 2022 581514

Enheten

Organisasjonsnummer: 984 598 211
Organisasjonsform: Aksjeselskap
Foretaksnavn: FORTUM KUNDESENTER AS
Forretningsadresse: Askekroken 11
0277 OSLO

Regnskapsår

Årsregnskapets periode: 01.01.2021 - 31.12.2021

Konsern

Morselskap i konsern: Nei

Regnskapsregler

Regler for små foretak benyttet: Nei
Benyttet ved utarbeidelsen av
årsregnskapet til selskapet: Regnskapslovens alminnelige regler

Årsregnskapet fastsatt av kompetent organ

Bekreftet av representant for selskapet: Knut Braathen
Dato for fastsettelse av årsregnskapet: 08.04.2022

Grunnlag for avgivelse

År 2021: Årsregnskap er elektronisk innlevert.
År 2020: Tall er hentet fra elektronisk innlevert årsregnskap fra 2021.

Det er ikke krav til at årsregnskapet m.v. som sendes til Regnskapsregisteret er undertegnet. Kontrollen på at dette er utført ligger hos revisor/enhetens øverste organ. Sikkerheten ivaretas ved at innsender har rolle/rettighet for innsending av årsregnskapet via Altinn, og ved at det bekreftes at årsregnskapet er fastsatt av kompetent organ.

Brønnøysundregistrene, 06.07.2022



Organisasjonsnr: 984 598 211
FORTUM KUNDESENTER AS

RESULTATREGNSKAP

Beløp i: NOK	Note	2021	2020
RESULTATREGNSKAP			
Inntekter			
Salgsinntekter	12	82 361 000	66 965 000
Annen driftsinntekt		15 588 000	16 200 000
Sum inntekter		97 949 000	83 165 000
Kostnader			
Lønnskostnad	2	56 726 000	44 571 000
Avskrivning på varige driftsmidler	3	0	0
Annen driftskostnad	4,12	39 438 000	35 577 000
Sum kostnader		96 164 000	80 148 000
Driftsresultat		1 785 000	3 017 000
Finansinntekter og finanskostnader			
Renteinntekt fra foretak i samme konsern	5	6 000	137 000
Sum finansinntekter		6 000	137 000
Annen rentekostnad		27 000	24 000
Sum finanskostnader		27 000	24 000
Netto finans		-21 000	113 000
Ordinært resultat før skattekostnad			
Skattekostnad	7	1 764 000	3 130 000
Ordinært resultat etter skattekostnad		401 000	694 000
Årsresultat		1 363 000	2 436 000
Overføringer og disponeringer			
Ordinært utbytte			39 536 000
Avgitt konsernbidrag			-1 326 000
Annen egenkapital		1 363 000	-38 426 000
Sum overføringer og disponeringer		1 363 000	2 436 000



Organisasjonsnr: 984 598 211
FORTUM KUNDESENTER AS

BALANSE

Beløp i: NOK	Note	2021	2020
--------------	------	------	------

BALANSE - EIENDELER

Anleggsmidler Immaterielle eiendeler

Varige driftsmidler

Maskiner, inventar og
kontormaskiner

3	0	0
	0	0

Sum varige driftsmidler

Finansielle anleggsmidler

Pensjon

8	2 527 000	8 042 000
---	-----------	-----------

Sum finansielle
anleggsmidler

	2 527 000	8 042 000
--	-----------	-----------

Sum anleggsmidler

	2 527 000	8 042 000
--	-----------	-----------

Omløpsmidler

Varer

Fordringer

Kundefordringer

	177 000	0
--	---------	---

Andre fordringer

9	1 501 000	2 526 000
---	-----------	-----------

Konsernfordringer

5,10,12	31 118 000	65 577 000
---------	------------	------------

Sum fordringer

	32 796 000	68 103 000
--	------------	------------

Sum omløpsmidler

	32 796 000	68 103 000
--	------------	------------

SUM EIENDELER

	35 323 000	76 145 000
--	------------	------------

BALANSE - EGENKAPITAL OG GJELD

Egenkapital

Innskutt egenkapital

Selskapskapital

7	15 000 000	15 000 000
---	------------	------------

Sum innskutt egenkapital

	15 000 000	15 000 000
--	------------	------------

Opptjent egenkapital

Annen egenkapital

7	-1 302 000	721 000
---	------------	---------

Sum opptjent egenkapital

	-1 302 000	721 000
--	------------	---------

Sum egenkapital

	13 698 000	15 721 000
--	------------	------------

Gjeld

Langsiktig gjeld

Utsatt skatt

6	8 000	969 000
---	-------	---------

Sum avsetninger for
forpliktelser

	8 000	969 000
--	-------	---------



Annen langsiktig gjeld		
Sum langsiktig gjeld	8 000	969 000
Kortsiktig gjeld		
Leverandørgjeld	5 777 000	4 670 000
Betalbar skatt 6	408 000	775 000
Skyldig offentlige avgifter	3 254 000	2 378 000
Kortsiktig konserngjeld 10,12	3 695 000	43 258 000
Annen kortsiktig gjeld 11	8 484 000	8 374 000
Sum kortsiktig gjeld	21 618 000	59 455 000
Sum gjeld	21 626 000	60 424 000
SUM EGENKAPITAL OG GJELD	35 324 000	76 145 000



Organisasjonsnr: 984 598 211
FORTUM KUNDESENTER AS

NOTEOPPLYSNINGER - SELSKAP - alle poster oppgitt i hele tall

Note
1

Regnskapsprinsipper

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskapsskikk. Selskapet har videre fulgt relevante bestemmelser i Norsk Regnskaps Standard utarbeidet av Norsk Regnskaps Stiftelse

Note
2

Antall årsverk i regnskapsåret
104.00

Note
2

Spesifisering av resultatregnskapet

Lønnskostnader

<u>Lønn</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	35710000.00	27020000.00
<u>Folketrygdavgift</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	6001000.00	4428000.00
<u>Pensjonskostnader</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	4723000.00	423000.00
<u>Andre ytelser</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	10292000.00	12700000.00
<u>Sum lønnskostnader</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	56726000.00	44571000.00

Mer om årsverk og lønn

Det er ingen lån eller sikkerhetsstillelse til ansatte, daglig leder, styremedlemmer eller nærstående parter av disse som utgjør mer enn 5% av egenkapitalen.

Note

Ekstraordinære inntekter og kostnader

Sum Beløp



Note

3

Varige driftsmidler og immaterielle eiendeler

<u>Anskaffelseskost 01.01.</u>	<u>Varige driftsmidler</u>	<u>Immaterielle eiend.</u>
	1634000.00	

<u>Samlede av-/nedskrivn.</u>	<u>Varige driftsmidler</u>	<u>Immaterielle eiend.</u>
	1634000.00	

<u>Balanseført verdi 31.12.</u>	<u>Varige driftsmidler</u>	<u>Immaterielle eiend.</u>
	0.00	

Anskaffelseskost - balanseførte lånekostnader, egentilvirkede anleggsmidler

Goodwill spesifisert for hvert enkelt virksomhetskjøp

Avskrivningsplan for goodwill som er lenger enn fem år - begrunnelse

Mer om varige driftsmidler/immaterielle eiendeler

Konsernregnskap

Morselskapet sitt navn

Forretningskontor for morselskapet

Begrunnelse for at datterselskap er utelatt fra konsolideringen

Konsern, tilknyttet selskap m.v. - fordringer og gjeld

Fordringer

<u>Samlet beløp - foretak i samme konsern</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	31118000.00	65577000.00

<u>Samlet beløp - tilknyttet selskap</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
--	--------------	------------------

<u>Samlet beløp - foretak i samme konsern</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
---	--------------	------------------

Kortsiktig gjeld

<u>Samlet beløp - foretak i samme konsern</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
	3695000.00	43258000.00

<u>Samlet beløp - felles kontrollert virksomhet</u>	<u>Årets</u>	<u>Fjorårets</u>
---	--------------	------------------



Pantstillelse Beløp

Note

8

Fordringer

Fordringer som forfaller senere enn ett år etter regnskapsårets slutt
2527000.00

Mer om fordringer

Pensjon

Note

Beholdning av egne aksjer Antall Pålydende Andel av aksjek.

Erverv

Endringer i beholdning av aksjer i løpet av regnskapsåret

Avhendelse

Endringer i beholdning av aksjer i løpet av regnskapsåret

Samvirkeforetak

Vedtektsbestemmelser/årsmøtevedtak/forslag til vedtak om medlemskapskonti

Mer om aksjer



Admincontrol

List of Signatures Page 1/1

Fortum Kundesenter Årsregnskap 2021.pdf

Name	Method	Signed at
Braathen, Knut	BANKID	2022-04-08 16:14 GMT+02
Grozdanic, Selma	BANKID_MOBILE	2022-04-08 16:13 GMT+02
Sveen, Thore Morten	BANKID_MOBILE	2022-04-08 15:28 GMT+02
Lindbo, Jostein	BANKID_MOBILE	2022-04-08 15:08 GMT+02
Vandal-Nylænder, Glen P	BANKID_MOBILE	2022-04-08 15:05 GMT+02
Gundersen, Ida B Røksund	BANKID_MOBILE	2022-04-08 18:37 GMT+02



This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
External reference: 10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Fortum Kundesenter

Org.nr 984 598 211

Årsregnskap 2021

Resultatregnskap
Balanse
Kontantstrømpstilling
Noter



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Fortum Kundesenter AS
Organisasjons nummer: 984 598 211
Resultatregnskap
Alle tall i hele tusen - '000

DRIFTSINNEKTER OG DRIFTSKOSTNADER	Note	2021	2020
Driftsinntekter			
Salgsinntekt	12	82,361	66,965
Annen driftsinntekt		15,588	16,200
Sum driftsinntekter		97,949	83,165
Driftskostnader			
Lønnskostnad	2	56,726	44,571
Avskrivning på varige driftsmidler	3	0	-
Annen driftskostnad	4, 12	39,438	35,577
Sum driftskostnader		96,164	80,148
DRIFTSRESULTAT		1,785	3,017
FINANSINNEKTER OG FINANSKOSTNADER			
Finansinntekter			
Renteinntekter fra foretak i samme konsern	5	6	137
Annen renteinntekt		0	-
Annen finansinntekt		0	-
Sum finansinntekter		6	137
Finanskostnader			
Rentekostnader fra foretak i samme konsern	5	0	-
Annen rentekostnad		27	24
Annen finanskostnad		0	-
Sum finanskostnader		27	24
NETTO FINANSKOSTNADER		-22	113
ORDINÆRT RESULTAT FØR SKATTEKOSTNAD		1,763	3,130
Skattekostnad på ordinært resultat	6	401	694
ÅRSRESULTAT		1,362	2,436
OVERFØRINGER OG DISPONERINGER			
Avgitt konsernbidrag		-	1326
Overføring annen egenkapital	7	1,362	(38,426)
Utbytte		0	39,536
Sum overføringer og disponeringer		1,362	2,436



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Fortum Kundesenter AS
Organisasjons nummer: 984 598 211

Balanse
Alle tall i hele tusen - '000

EIENDELER	Note	2021	2020
Anleggsregister			
Varige driftsmidler			
Maskiner, inventar, kontormaskiner	3	0	0
Finansielle anleggsmidler		0	0
Pensjon	8	2,527	8,042
Sum anleggsmidler		2,527	8,042
Omløpsmidler			
Kundefordringer		177	0
Andre fordringer	9	1,501	2,526
Fordringer på konsernselskap	5, 10, 12	31,118	65,577
Sum omløpsmidler		32,796	68,103
SUM EIENDELER		35,323	76,145
EGENKAPITAL OG GJELD			
Egenkapital			
Selskapskapital	7	15,000	15,000
Sum innskutt egenkapital		15,000	15,000
Annen egenkapital	7	(1,302)	721
Sum opptjent egenkapital		(1,302)	721
Sum egenkapital		13,698	15,721
Gjeld			
Utsatt skatt	6	8	969
Sum Langsiktig gjeld		8	969
Kortsiktig gjeld			
Leverandørgjeld		5,777	4,670
Betalbar skatt	6	408	775
Skyldig offentlige avgifter		3,254	2,378
Kortsiktig gjeld til konsernselskap	10, 12	3,695	43,258
Annen kortsiktig gjeld	11	8,484	8,374
Sum kortsiktig gjeld		21,617	59,455
Sum Gjeld		21,625	60,424
SUM EGENKAPITAL OG GJELD		35,323	76,145

Oslo, 8.april 2022

Glen Philip Vandal-Nylænder
Daglig leder

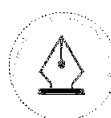
Thore Morten Sveen
Styrets leder

Selma Grozdanic
Styremedlem

Knut Braathen
Styremedlem

Ida Birgitta Røksund Gundersen
Styremedlem

Jostein Lindbo
Styremedlem



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Fortum Kundesenter AS
Organisasjons nummer: 984 598 211
Kontantstrømoppstilling

Beløp i hele tusen ('000)	Noter	2021	2020
Kontantstrøm fra driften			
Resultat før skattekostnad		1763	3,130
Periodens betalte skatter		(775)	(20)
Endringer i kundefordringer		(177)	314
Endring i fordringer		1,025	(574)
Endringer i leverandørgjeld		1,107	3,015
Endringer i konsernmellomværende	5, 10, 12	(8,585)	3,801
Endring i pensjonsavsetninger	8	5,515	(2,901)
Endringer i andre tidsavgrensingsposter	9, 11	(1,681)	6,767
Netto kontantstrøm fra driften		(1,809)	13,532
Kontantstrøm fra investeringer			
Inn-/Utbetaling ved salg / kjøp av varige driftsmidler	3	-	-
Netto kontantstrøm fra investeringer		-	-
Kontantstrøm fra finansiering			
Endring bankkonti tilknyttet konsernkontoordning	5, 10, 12	43,045	(19,532)
Mottatt (avgitt) konsernbidrag	10, 12	(1,700)	6,000
Utbetalt utbytte		(39,536)	
Netto kontantstrøm fra finansiering		1,809	(13,532)
Netto endring i likviditetsbeholdning			
Likviditetsbeholdning 1.januar	5	(0)	(0)
Likviditetsbeholdning 31. desember		(0)	(0)



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Fortum Kundesenter AS
Organisasjons nummer: 984 598 211
Regnskapsprinsipper

Generelt

Årsregnskapet er satt opp i samsvar med regnskapsloven og god regnskapsskikk. Selskapet har videre fulgt relevante bestemmelser i Norsk Regnskaps Standard utarbeidet av Norsk Regnskaps Stiftelse.

Driftsinntekter

Inntektsføring ved salg av varer skjer på leveringstidspunktet. Tjenester inntektsføres etter hvert som de blir levert.

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld

Omløpsmidler og kortsiktig gjeld omfatter normalt poster som forfaller til betaling innen ett år etter siste dag i regnskapsåret. Omløpsmidler vurderes til laveste verdi av anskaffelseskost og antatt virkelig verdi (Laveste verdis prinsipp).

Anleggsmidler og langsiktig gjeld

Anleggsmidler omfatter eiendeler bestemt til varig eie og bruk for virksomheten. Anleggsmidler er vurdert til anskaffelseskost. Varige driftsmidler føres opp i balansen og avskrives over driftsmidlets forventede økonomiske levetid. Varige driftsmidler nedskrives til virkelig verdi ved verdifall som forventes ikke å være av forbigående art. Nedskrivninger blir reversert når grunnlaget for nedskrivningen ikke lenger finnes å være til stede.

Valuta

Pengeposter i utenlandsk valuta vurderes etter børskursen på valutaen etter kursnotering på den siste dagen i regnskapsåret.

Fordringer

Kundefordringer og andre fordringer føres opp i balansen til pålydende etter fradrag for avsetning til påregnelig tap. Avsetning til påregnelig tap gjøres på grunnlag av en individuell vurdering av de enkelte fordringene. I tillegg gjøres det for øvrige kundefordringer en uspesifisert avsetning for å dekke antatt tap.

Andre fordringer er også gjenstand for en tilsvarende vurdering.

Skatt

Skattekostnaden i resultatregnskapet omfatter periodens betalbare skatt som blir utlignet og forfaller til betaling i neste regnskapsår i tillegg til endring i utsatt skatt. Utsatt skatt er beregnet med skattesatsen ved utgangen av regnskapsåret på grunnlag av skattereduserende og skatteøkende midlertidige forskjeller. I beregningen er det også medtatt ligningsmessig framførbart underskudd ved regnskapsårets utgang. Skatteøkende og skattereduserende midlertidige forskjeller som reverserer eller kan reversere i samme periode er utlignet og nettoført.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Pensjoner

Selskapene i konsernet har ulike pensjonsordninger. Pensjonsordningene er generelt finansiert gjennom innbetalinger til forsikringsselskaper eller pensjonskasser, fastsatt basert på periodiske aktuarberegninger. Konsernet har både innskuddsplaner og ytelsesplaner.

En ytelsesplan er en pensjonsordning som definerer en pensjonsutbetaling som en ansatt vil motta ved pensjonering, og som er finansiert gjennom innbetalinger til forsikringsselskaper eller pensjonskasser. Pensjonsutbetalingen er normalt avhengig av en eller flere faktorer slik som alder, antall år i selskapet og lønn.

Den balanseførte forpliktelsen knyttet til ytelsesplaner er nåverdien av de definerte ytelsene på balansedatoen minus virkelig verdi av pensjonsmidlene. Pensjonsforpliktelsen beregnes årlig av en uavhengig aktuar ved bruk av lineær opptjeningsmetode. Nåverdien av de definerte ytelsene bestemmes ved å diskontere estimerte fremtidige utbetalinger med renten på en obligasjon utstedt av et selskap med høy kredittverdighet i den samme valuta som ytelsene vil bli betalt og med en løpetid som er tilnærmet den samme som løpetiden for den relaterte pensjonsforpliktelsen.

Endringer i pensjonsplanens ytelser kostnadsføres eller inntektsføres løpende i resultatregnskapet, med mindre rettighetene etter den nye pensjonsplanen er betinget av at arbeidstaker blir værende i tjeneste i en spesifisert tidsperiode (opptjeningsperiode). I dette tilfellet amortiseres kostnaden knyttet til endret ytelse lineært over opptjeningsperioden.

Periodens estimatavvik som skyldes ny informasjon eller endringer i de aktuarmessige forutsetningene føres løpende direkte mot egenkapitalen etter justering for utsatt skatt/utsatt skattefordel.

En innskuddsplan er en pensjonsordning hvor konsernet betaler faste bidrag til en separat juridisk enhet. Konsernet har ingen juridisk eller annen forpliktelse til å betale ytterligere bidrag hvis enheten ikke har nok midler til å betale alle ansatte ytelser knyttet til opptjening i inneværende og tidligere perioder. Ved innskuddsplaner, betaler konsernet innskudd til offentlig eller privat administrert forsikringsplaner for pensjon på obligatorisk, avtalemessig eller frivillig basis. Konsernet har ingen ytterligere betalingsforpliktelse etter at innskuddet er blitt betalt. Innskuddene regnskapsføres som lønnskostnad når de forfaller. Forskuddsbetalte innskudd bokføres som en eiendel i den grad innskuddet kan refunderes eller redusere fremtidige innbetalinger.

I henhold til lov om obligatorisk tjenestepensjon er det etablert avtaler om innskuddspensjon med virkning fra 1. juli 2006 for alle som ikke har inngår i kollektive pensjonsordninger i konsernet.

Eierstyring og selskapsledelse

Selskapet er underlagt konsernets retningslinjer for eierstyring og selskapsledelse. Retningslinjene for eierstyring og selskapsledelse skal sikre tillit til selskapets styre og ledelse og legge grunnlaget for langsiktig verdiskapning til beste for aksjonærer, ansatte, andre interessenter og samfunnet for øvrig.



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Fortum Kundesenter AS
Organisasjons nummer: 984 598 211
Noter
Alle tall i hele tusen ('000)

Note 2 - Lønnskostnader

Gjennomsnittlig antall ansatte i regnskapsåret har vært 104 personer sammenlignet med 62 personer i fjor.

Spesifikasjoner av lønnskostnader	2021	2020
Lønn	35,710	27,020
Arbeidsgiveravgift	6,001	4,428
Pensjonskostnader	4,723	423
Andre personalkostnader	10,292	12,700
Sum lønnskostnader	56,726	44,571

Ytelser til ledende personer og revisor	2021	2020
Lønn og annen godtgjørelse til Daglig leder	1,073	990
Pensjonskostnader til Daglig leder	61	25
Styrehonorar	73	67
Honorar til revisor, ordinær lovpålagt revisjon eks mva	59	81

Det er ingen lån eller sikkerhetsstillelse til ansatte, daglig leder, styremedlemmer eller nærstående parter av disse som utgjør mer enn 5% av egenkapitalen.

Note 3 - Varige driftsmidler

(Tall i 1 000 kr)	Inventar, ktr.mask.
Anskaffelseskost pr 1.1.	1,634
Tilgang	-
Anskaffelseskost pr 31.12.	1,634
Akk. av/nedskr. pr 1.1.	1,634
Ordinære avskrivninger	-
Akk. av/nedskr. pr 31.12.	1,634

Balansført verdi pr 31.12 (0)

Forventet økonomisk levetid	3-5 år
Avskrivningsplan	Lineær

Note 4 - Annen driftskostnad

Spesifikasjoner av andre driftskostnader (i 1 000 kr)	2021	2020
Kontorkostnader, småanskaffelser, drift og vedlikehold	5,980	5,157
Fremmedtjenester, kjøp av eksterne tjenester	24,024	23,683
Stabs-, støtte og fellestjenester konsern	8,970	6,493
Andre driftskostnader	463	243
Sum Andre driftskostnader	39,438	35,577



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF

**Note 5 - Bankinnskudd, kontanter mv.**

Fortum konsernet har et konsernkontosystem i Nordea og Danske Bank. Et konsernkontosystem innebærer gjensidig solidaritetansvar for deltagende selskaper. Morselskapet, Fortum Oyj, i konsernet sine bankkonti utgjør eneste direkte mellomværende med banken, mens tilgodehavende og gjeld på datterselskapenes konti betraktes som interne forhold. Fortum Kundesenter AS er en del av dette konsernkontosystemet. Pr 31.12.2021 er netto innestående MNOK 13,5 på bankkonti som inngår i konsernkontosystem klassifisert som fordring mot konsernselskap. Tilsvarende beløp pr 31.12.2020 var MNOK 56,5. Morselskapet i konsernet, Fortum Oyj, har en flervaluta toppkreditt mot banken med en total ramme pålydende 50 millioner Euro i Nordea og 50 millioner Euro i Danske Bank. Per 31.12.2021 var innestående på toppkonto mot Nordea 398 millioner Euro og på toppkonto mot Danske bank 210 millioner Euro.

Fortum Kundesenter AS har ingen budne midler pr 31.12.2021.

Forpliktelser knyttet til skattetrekk er dekket med bankgaranti pålydende TNOK 2 500 ovenfor Oslo kemnerkontor.

Note 6 - Skatt**Spesifikasjon av årets skattegrunnlag**

	2021	2020
Resultat før skattekostnad	1,763	3,130
Permanente forskjeller	61	23
Endringer midlertidige forskjeller	4,368	-649
Estimatavvik pensjoner mot EK	(4,339)	2,721
Inntekt før konsernbidrag	1,853	5,225
Mottatt/Avgitt konsernbidrag	0	-1,700
Inntekt / skattegrunnlag	1,853	3,525

Spesifikasjon av årets skattekostnad

Betalbar skatt av alminnelig inntekt	408	775
Beregnet skatt av konsernbidrag	0	374
Endring utsatt skatt av estimatavvik pensjoner mot EK	955	-599
Endring utsatt skatt i balansen	-961	143
Ordinær skattekostnad	401	694
Skattesats betalbar skatt	22%	22%

Utsatt skatt / utsatt skattefordel

	2020	2021	Endring
+ Driftsmidler inkl goodwill	-1,066	(822)	(244)
+ Pensjonspremie/-forpliktelse	8,042	2,527	5,515
+ Regnskapsmessige avsetninger	-2,573	(1,670)	(903)
= Grunnlag utsatt skatt / utsatt skattefordel	4,403	35	4,368
Utsatt skatt / - skattefordel	969	8	(961)
Skattesats utsatt skatt / skattefordel 31.12	22%	22%	

Avstemning av nominell skattesats

	2021	2020
Resultat før skatt	1,763	3,130
Forventet skattekostnad etter nominell sats	388	689
Effekt av permanente forskjeller	13	5
Skattekostnad	401	694
Effektiv skattesats	23%	22%



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Note 7 - Egenkapital

	Aksjekapital	Annen egenkapital	Sum egenkapital
Egenkapital 31.12.2020	15,000	721	15,721
Estimatavvik pensjon mot EK		(3,385)	(3,385)
Mottatt- / Avgitt konsemdrag		0	0
Årets resultat		1,362	1,362
Egenkapital 31.12.2021	15,000	(1,302)	13,698

Note 8 - Pensjon

Selskapet har ulike pensjonsordninger organisert i pensjonskasser og forsikringsselskap. Pensjonsordningene er generelt finansiert gjennom innbetalinger fra selskapene, som hovedsaklig fastsettes på basis av aktuarberegninger. Selskapet har både innskuddsplaner og ytelsesplaner. Selskapet har etablert pensjonsordninger for samtlige ansatte i tråd med lov om generell tjenestepensjon.

Pensjonsmidlene er vurdert til virkelig verdi ved utgangen av året. Pensjonsforpliktelsene (netto nåverdi av pensjonsytelsene opptjent på balansedagen justert for fremtidige lønnsøkninger) er vurdert etter beste estimat på forutsetninger pr balansedagen. De aktuarmesigse beregningene av pensjonsforpliktelsene er utført av uavhengig aktuar. Forutsetningene for lønnsøkninger, økning i pensjonsutbetalinger og G-regulering er testet mot historiske observasjoner, inngåtte tariffavtaler og forholdet mellom enkelte forutsetninger.

	2021	2020
Nåverdi av opptjent pensjonsforpliktelse i fondsbaserte ordninger	48,266	37,671
Virkelig verdi på pensjonsmidler	(50,794)	(45,713)
Netto pensjonsforpliktelse (etter arbeidsgiveravgift)	(2,527)	(8,042)

Netto pensjonskostnad fremkommer på følgende måte:

Servicekostnad	172	25
Netto rentekostnader / (inntekter)	(189)	(221)
Administrasjonskostnader	16	16
Sum pensjonskostnader ytelsesplaner	-1	-180
Tilskuddsbaserte pensjonskostnader	2,195	603
Andre pensjonskostnader (AFP, Fellesordningen, Sliterordningen o.l.)	2,528	-
Sum pensjonskostnader (inkludert i lønnskostnader)	4,723	423

Endring i balanseført forpliktelse

Balanseført verdi 1.1.	(8,042)	(5,141)
Endring estimatavvik pensjoner ført mot EK	4,339	(2,721)
Kostnad resultatført i året	(1)	(180)
Endring relatert til (- tilgang) / avgang	1,176	-
Balanseført verdi 31.12.	(2,527)	(8,042)

Pensjonsverdiene fordeler seg slik i balansen:

Sum pensjonsforpliktelse	2,527	8,042
Netto balanseført forpliktelse	(2,527)	(8,042)

Følgende økonomiske forutsetninger er lagt til grunn for beregningen:

Diskonteringsrente	1.90%	1.70%
Årlig lønnsvekst	3.50%	2.00%
G-regulering	2.50%	1.75%
Årlig regulering av pensjoner under utbetaling	1.75%	1.00%



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Note 9 - Andre kortsiktige fordringer	2021	2020
Til gode offentlige avgifter	1,413	1,398
Forskuddsbetalte kostnader	52	220
Andre kortsiktige fordringer	36	57
Totale kortsiktige fordringer	1,501	1,675

Note 10 - Mellomværende med konsernselskaper	2021	2020
Fordringer		
Kundefordringer konsern	17,620	8,491
Konsernkontoordning	13,498	56,542
Andre kortsiktige fordringer konsern	-	545
Totale kortsiktige fordringer konsern	31,118	65,577

Gjeld		
Leverandørgjeld konsern	3,695	2,022
Konsernbidrag	-	1,700
Utbytte	-	39,536
Total kortsiktig gjeld konsern	3,695	43,258

Note 11 - Annen kortsiktig gjeld	2021	2020
Skyldig lønn, feriepenger, arbeidsgiveravgift mv.	6,396	5,965
Andre påløpte kostnader	931	849
Annen kortsiktig gjeld	1,157	1,560
Total kortsiktig gjeld	8,484	8,374

Note 12 - Vesentlige transaksjoner med nærstående

Fortum Kundesenter AS leverer tjenester innen kundehenvendelser fra slutt kunder innenfor samme konsern. Alle transaksjoner er foretatt som en del av den ordinære virksomheten og til armlengdes avstand prinsipper. De vesentligste transaksjonene er:

2021	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Fordringer	Gjeld
Fortum Strøm AS	55,507		11,299	
Fortum Markets AS	27,877		5,690	
Fortum Forvaltning AS		6,689		373
Fortum Sverige AB		1,626		215
Fortum Oyj		5,982	13,498	2,441
Andre konsernselskaper	4,608	105	631	666
Sum totalt	87,991	14,402	31,118	3,695

2020	Drifts- inntekter	Drifts- kostnader	Netto renteinnt.	Fordringer	Gjeld
Fortum Strøm AS	53,108			5,406	
Fortum Markets AS	22,497			2,283	
Fortum Forvaltning AS		5,324			1,700
Fortum Oyj		3,611	137	56,542	
Fortum Consumer Solutions AS					39,536
Andre konsernselskaper	6,303	2,471		1,345	2,022
Sum totalt	81,908	11,406	137	65,577	43,258



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
10DAD5AD78E6492EA5978AE8F2D8B3CF



Deloitte.

Deloitte AS
Dronning Eufemias gate 14
Postboks 221 Sentrum
NO-0103 Oslo
Norway

Tel: +47 23 27 90 00
www.deloitte.no

Til generalforsamlingen i Fortum Kundesenter AS

UAVHENGIG REVISORS BERETNING

Konklusjon

Vi har revidert Fortum Kundesenter AS' årsregnskap som består av balanse per 31. desember 2021, resultatregnskap og kontantstrømpstilling for regnskapsåret avsluttet per denne datoen og noter til årsregnskapet, herunder et sammendrag av viktige regnskapsprinsipper.

Etter vår mening

- oppfyller årsregnskapet gjeldende lovkrav, og
- gir årsregnskapet et rettviseende bilde av selskapets finansielle stilling per 31. desember 2021, og av dets resultater og kontantstrømmer for regnskapsåret avsluttet per denne datoen i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge.

Grunnlag for konklusjonen

Vi har gjennomført revisjonen i samsvar med de internasjonale revisjonsstandardene International Standards on Auditing (ISA-ene). Våre oppgaver og plikter i henhold til disse standardene er beskrevet nedenfor under *Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet*. Vi er uavhengige av selskapet slik det kreves i lov, forskrift og International Code of Ethics for Professional Accountants utstedt av the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA-reglene), og vi har overholdt våre øvrige etiske forpliktelser i samsvar med disse kravene. Innhentet revisjonsbevis er etter vår vurdering tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon.

Øvrig informasjon

Styret og daglig leder (ledelsen) er ansvarlige for informasjonen i årsberetningen. Øvrig informasjon omfatter informasjon i årsrapporten bortsett fra årsregnskapet og den tilhørende revisjonsberetningen. Vår konklusjon om årsregnskapet ovenfor dekker ikke informasjonen i årsberetningen.

I forbindelse med revisjonen av årsregnskapet er det vår oppgave å lese årsberetningen. Formålet er å vurdere hvorvidt det foreligger vesentlig inkonsistens mellom årsberetningen og årsregnskapet og den kunnskap vi har opparbeidet oss under revisjonen av årsregnskapet, eller hvorvidt informasjon i årsberetningen ellers fremstår som vesentlig feil. Vi har plikt til å rapportere dersom årsberetningen fremstår som vesentlig feil. Vi har ingenting å rapportere i så henseende.

Basert på kunnskapen vi har opparbeidet oss i revisjonen, mener vi at årsberetningen

- er konsistent med årsregnskapet og
- inneholder de opplysninger som skal gis i henhold til gjeldende lovkrav.

Ledelsens ansvar for årsregnskapet

Ledelsen er ansvarlig for å utarbeide årsregnskapet og for at det gir et rettviseende bilde i samsvar med regnskapslovens regler og god regnskapsskikk i Norge. Ledelsen er også ansvarlig for slik internkontroll som den finner nødvendig for å kunne utarbeide et årsregnskap som ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.no to learn more.

© Deloitte AS

Registrert i Foretaksregisteret Medlemmer av Den norske Revisorforening
Organisasjonsnummer: 980 211 282

Penneo Dokumentnøkkel: 70ZWS-GSK4B-WM1-CC-1VIEA-M76HE-8J1X5



Deloitte.

side 2
Uavhengig revisors beretning -
Fortum Kundesenter AS

Ved utarbeidelsen av årsregnskapet må ledelsen ta standpunkt til selskapets evne til fortsatt drift og opplyse om forhold av betydning for fortsatt drift. Forutsetningen om fortsatt drift skal legges til grunn for årsregnskapet så lenge det ikke er sannsynlig at virksomheten vil bli avvirket.

Revisors oppgaver og plikter ved revisjonen av årsregnskapet

Vårt mål er å oppnå betryggende sikkerhet for at årsregnskapet som helhet ikke inneholder vesentlig feilinformasjon, verken som følge av misligheter eller utilsiktede feil, og å avgi en revisjonsberetning som inneholder vår konklusjon. Betryggende sikkerhet er en høy grad av sikkerhet, men ingen garanti for at en revisjon utført i samsvar med ISA-ene, alltid vil avdekke vesentlig feilinformasjon som eksisterer. Feilinformasjon kan oppstå som følge av misligheter eller utilsiktede feil. Feilinformasjon blir vurdert som vesentlig dersom den enkeltvis eller samlet med rimelighet kan forventes å påvirke økonomiske beslutninger som brukerne foretar basert på årsregnskapet.

Som del av en revisjon i samsvar med ISA-ene, utøver vi profesjonelt skjønn og utviser profesjonell skepsis gjennom hele revisjonen. I tillegg:

- identifiserer og vurderer vi risikoen for vesentlig feilinformasjon i regnskapet, enten det skyldes misligheter eller utilsiktede feil. Vi utformer og gjennomfører revisjonshandlinger for å håndtere slike risikoer, og innhenter revisjonsbevis som er tilstrekkelig og hensiktsmessig som grunnlag for vår konklusjon. Risikoen for at vesentlig feilinformasjon som følge av misligheter ikke blir avdekket, er høyere enn for feilinformasjon som skyldes utilsiktede feil, siden misligheter kan innebære samarbeid, forfalskning, bevisste utelatelser, uriktige fremstillinger eller overstyring av internkontroll.
- opparbeider vi oss en forståelse av den interne kontroll som er relevant for revisjonen, for å utforme revisjonshandlinger som er hensiktsmessige etter omstendighetene, men ikke for å gi uttrykk for en mening om effektiviteten av selskapets interne kontroll.
- evaluerer vi om de anvendte regnskapsprinsippene er hensiktsmessige og om regnskapsestimaterne og tilhørende noteopplysninger utarbeidet av ledelsen er rimelige.
- konkluderer vi på hensiktsmessigheten av ledelsens bruk av fortsatt drift-forutsetningen ved avleggelsen av årsregnskapet, basert på innhentede revisjonsbevis, og hvorvidt det foreligger vesentlig usikkerhet knyttet til hendelser eller forhold som kan skape tvil av betydning om selskapets evne til fortsatt drift. Dersom vi konkluderer med at det eksisterer vesentlig usikkerhet, kreves det at vi i revisjonsberetningen henleder oppmerksomheten på tilleggsopplysningene i årsregnskapet, eller, dersom slike tilleggsopplysninger ikke er tilstrekkelige, at vi modifiserer vår konklusjon. Våre konklusjoner er basert på revisjonsbevis innhentet inntil datoen for revisjonsberetningen. Etterfølgende hendelser eller forhold kan imidlertid medføre at selskapet ikke fortsetter driften.
- evaluerer vi den samlede presentasjonen, strukturen og innholdet i årsregnskapet, inkludert tilleggsopplysningene, og hvorvidt årsregnskapet gir uttrykk for de underliggende transaksjonene og hendelsene på en måte som gir et rettviseende bilde.

Vi kommuniserer med styret blant annet om det planlagte omfanget av revisjonen og til hvilken tid revisjonsarbeidet skal utføres. Vi utveksler også informasjon om forhold av betydning som vi har avdekket i løpet av revisjonen, herunder om eventuelle svakheter av betydning i den interne kontrollen.

Oslo, 8. april 2022
Deloitte AS

Guro Magnetun Heimvik
statsautorisert revisor

Penneo Dokumentnøkkel: 70ZWS-G5K4B-WM1-CC-1VIEA-M76HE-811X5



PENNEO

Signaturene i dette dokumentet er juridisk bindende. Dokument signert med "Penneo"™ - sikker digital signatur.
De signerende parter sin identitet er registrert, og er listet nedenfor.

"Med min signatur bekrefter jeg alle datoer og innholdet i dette dokument."

Guro Magnetun Heimvik

Statsautorisert revisor

Serienummer: 9578-5997-4-732030

IP: 217.173.xxx.xxx

2022-04-08 09:51:03 UTC



Penneo Dokumentnøkkel: 70ZWS-G5K4B-WM1CC-1VIEA-M76HE-81Y5

Dokumentet er signert digitalt, med **Penneo.com**. Alle digitale signatur-data i dokumentet er sikret og validert av den datamaskin-utregnede hash-verdien av det opprinnelige dokument. Dokumentet er låst og tids-stemplet med et sertifikat fra en betrodd tredjepart. All kryptografisk bevis er integrert i denne PDF, for fremtidig validering (hvis nødvendig).

Hvordan bekrefter at dette dokumentet er originalen?

Dokumentet er beskyttet av ett Adobe CDS sertifikat. Når du åpner dokumentet i

Adobe Reader, skal du kunne se at dokumentet er sertifisert av **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>**. Dette garanterer at innholdet i dokumentet ikke har blitt endret.

Det er lett å kontrollere de kryptografiske beviser som er lokalisert inne i dokumentet, med Penneo validator - <https://penneo.com/validate>



Admincontrol

List of Signatures Page 1/1

Årsberetning Fortum Kundesenter 2021.pdf

Name	Method	Signed at
Braathen, Knut	BANKID	2022-04-08 16:15 GMT+02
Grozdanic, Selma	BANKID_MOBILE	2022-04-08 16:13 GMT+02
Sveen, Thore Morten	BANKID_MOBILE	2022-04-08 15:27 GMT+02
Lindbo, Jostein	BANKID_MOBILE	2022-04-08 15:09 GMT+02
Vandal-Nylænder, Glen P	BANKID_MOBILE	2022-04-08 15:05 GMT+02
Gundersen, Ida B Røksund	BANKID_MOBILE	2022-04-08 18:36 GMT+02

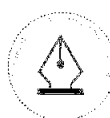


This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.
External reference: 26D46B1BE78B42CAAD137A55B34F5ED4



**Årsberetning 2021
for
Fortum Kundesenter AS**

Foretaksnr. 984598211



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
26D46B1BE78B42CAAD137A55B34F5ED4



Fortum Kundesenter AS

Virksomhetens art

Fortum Kundesenter AS ble etablert 1. juni 2002. Selskapet eies i sin helhet av Fortum Consumer Solutions AS og har forretningskontor i Oslo Kommune. Selskapet behandler alle typer henvendelser fra sluttkundene til merkevarene Fortum Strøm og Fortum i Norge. Ellers står videreutvikling av tjenestetilbudet innen kundedialog sentralt i selskapets virksomhet.

Ultimate morselskap er Fortum Oyj, konsernregnskap er tilgjengelig på Fortum sine hjemmesider; www.Fortum.com.

Selskapet har etablert styreansvarsforsikring som, innen rammene for forsikringsvilkårene, dekker det personlige erstatningsansvaret man kan pådra seg som styremedlem eller administrerende direktør i henhold til gjeldende rett.

Resultat, investeringer, finansiering og likviditet

Omsetningen i selskapet i 2021 var 98 millioner kroner sammenlignet med 83,2 millioner kroner året før. Årsresultatet viser et overskudd på 1,4 millioner kroner sammenlignet med et overskudd 2,4 millioner kroner året før. Driftskostnadene viser noe økning som følge av økning i antall ansatte.

Samlet kontantstrøm fra operasjonelle aktiviteter var -1,8 millioner kroner i 2021 sammenlignet med 13,5 millioner kroner året før. Periodens driftsresultat er pådydende 1,8 millioner kroner. Likviditetsbeholdningen pr 31.12.2021 var 13,5 millioner kroner sammenlignet med 56,5 millioner kroner i fjor. Selskapets bankkonto er tilknyttet Fortums konsernkontosystem og er klassifisert som en fordring på konsernselskap i balansen.

Selskapet hadde ikke langsiktig gjeld pr 31.12.2021 utover utsatt skatt på 8 tusen kroner. Totalkapitalen utgjorde 35,3 millioner kroner mot 76,1 millioner kroner året før. Egenkapitalandelen var 39 % per 31.12.2021 og selskapets finansielle stilling vurderes som tilfredsstillende.

Det har ikke inntruffet andre forhold etter regnskapsårets slutt som har betydning for det framlagte årsregnskapet.

I samsvar med regnskapslovens § 4-5 bekreftes det at forutsetning om fortsatt drift er lagt til grunn ved avleggelsen av årsregnskapet. Til grunn for antagelsen ligger budsjetter for 2021 og selskapets strategiske planer for de kommende årene.

Finansiell risiko

Kredittrisikoen anses som lav, da de fleste kundefordringer er relatert til konserninterne kunder.

Alle leverandør- og kunde kontrakter inngås i norske kroner, så selskapet har således ingen valutarisiko. Selskapet bruker ikke finansielle instrumenter, og har heller ingen vesentlig finansiell risiko.

Organisasjon og likestilling

Konsernet har innarbeidet en policy nedfelt i Fortums Code of Conduct, som sier at det ikke skal forekomme forskjellsbehandling grunnet kjønn eller diskriminering. Denne policyen kan en finne på hjemmesidene til Fortum; www.fortum.com. Alle ansatte må gjennomgå opplæring i denne policy.

Selskapet har målsetting om å rekruttere flere kvinner til selskapet, samt å øke andelen kvinner i styrer, samarbeidsorganer og i lederstillinger herunder toppledelsen. Selskapet har som rekrutterings- og personalpolicy at alle skal sikres like muligheter ved at man ikke forskjellsbehandler på grunnlag av kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge, språk, religion eller livssyn.

Selskapet hadde 132 personer ansatt gjennom året, og det er ikke gjennomført større endringer i organisasjonen gjennom året. Selskapet hadde en kvinneandel på 47 prosent blant sine ansatte ved utgangen av året. Selskapets styre bestod ved utgangen av året av 5 personer, 3 menn og 2 kvinner.

Selskapet har 3,8% av sine ansatte i deltidsstillinger. Av disse er 60% kvinneandel og 40% menn. For å kartlegge mulig ufrivillig deltid har en i utviklingssamtalene mellom leder og ansatt verifisert om deltidsansatte har deltidsstilling etter eget ønske, og ansatte bekrefter at det er etter eget ønske.

I 2021 er det gjennomsnittlig tatt ut 16,32 antall uker i foreldrepermisjon, som fordeler seg slik:

Menn	14,6 uker
Kvinner	17,1 uker

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

Document ID:
26D46B1BE78B42CAAD137A55B34F5ED4

Fortum Kundesenter AS

Det er gjort en kartlegging sammen med tillitsvalgte i forhold til lønnsforskjeller basert på data fra 2021. Her er de ansatte delt inn i stillingsgrupper basert på stillinger som er vurdert i forhold til likt arbeid og lik verdi. Denne inndelingen er gjort basert på selskapets stillingskategorier og vurdering av hvilke stillinger som inngår i de forskjellige gruppene.

Kartleggingen inkluderer alle ansatte gjennom året. Totallønn omfatter i tillegg til fastlønn andre elementer som overtid, bonus og skattepliktige naturallytelse.

I tabellen nedenfor viser oversikten at kvinners totallønn er 86,9% av menns totallønn. Kartlegging lønnsforskjeller på ulike nivåer:

Ansatt gruppe	Antall kvinner	Antall menn	Ratio kvinner / menn totallønn
Junior - nivå	60	68	92,4%
Mellom - nivå	2	2	Menn noe høyere enn kvinner
Alle nivåer	62	70	86,9%

Vårt arbeid for likestilling og diskriminering

Selskapets arbeid for likestilling og mot diskriminering er forankret i selskapets strategi og policy som tar utgangspunkt i Fortum konsernet sin Code of Conduct. Fortum Code of Conduct oppdateres årlig, og alle ansatte i konsernet pålegges å gjennomføre årlig elektronisk opplæring i revidert versjon. Fortum Code of Conduct er tilgjengelig på alle språk der Fortum konsernet har virksomhet, og opplæring foregår på lokalt språk. I Code of Conduct er innarbeidet Fortum konsernets verdier om nysgjerrighet, ansvar, integritet og respekt, samt konsernets ledelsesprinsipper. Hensynet til likestilling og diskriminering er for øvrig innarbeidet i konsernets personalpolitikk.

Konsernet har som rekrutterings- og personalpolicy at alle skal ha like muligheter og at man ikke forskjellsbehandler på grunnlag av kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge, seksuell legning, språk, religion eller livssyn.

Ansatte oppfordres til å til enhver tid varsle sin leder, HR avdeling eller konsernets Compliance avdeling. I tillegg til de interne rapporteringskanalene, er Fortums eksternt administrerte «SpeakUp-kanal» tilgjengelig for enhver (ansatte og eksterne interessenter) som foretrekker å uttrykke sine bekymringer anonymt. Denne kanalen finnes via fortum.com. Selskapet har kontorlokaler i et nyoppført bygg fra 2019 som har universell utforming. Ansatte har tilgang til kantine med et stort og variert tilbud. Her er all mat merket med allergener og også f.eks. om eventuelt innhold av svinekjøtt. Fortum konsernet er opptatt av ansattes generelle trivsel og balanse mellom arbeid og fritid. Det tilbys regelmessige globale aktiviteter og opplæring i temaer som trening, søvnkvalitet og riktig ernæring. Under pandemien med pålagt hjemmekontor, har ansatte svart på en puls undersøkelse om trivsel, som ble sendt ut annenhver uke. Her ser vi at de aller fleste ansatte synes de får tilstrekkelig støtte og at det går fint å jobbe hjemmefra. I mars 2021 ble det gjennomført en større undersøkelse kalt «Future workmodel», hvor ansatte ble spurt om hvordan de foretrekker å jobbe når vi er tilbake til normal igjen etter pandemien.

74 % av ansatte i Fortum konsernet svarte at de foretrekker enten 100 % hjemmekontor, eller en blanding av hjemmekontor og kontor. Ut fra ansattes tilbakemeldinger er det etablert en framtidig jobb-modell med tilstedeværelse på kontoret minst to valgfrie dager i uken, og valgfritt ut over det.

Det er gjort flere kartlegginger av likestilling og diskriminering, samt arbeidsorganisering i løpet av 2021. I mai og november ble det sendt ut undersøkelser til hele Fortum-konsernet:

- Mai (uke 20): Spørsmål som omhandler engasjement, lederskap, organisering av arbeidshverdagen og helse.
- November (uke 46): Spørsmål som omhandler engasjement, lederskap, nysgjerrighet og lyst til å lære, organisering av arbeidshverdagen og jobbtroasjon.

I den første av nevnte undersøkelser ble det stilt spørsmål om hvorvidt de ansatte føler seg likt behandlet uavhengig av alder, etnisitet, seksuell orientering, kjønn og utdanning. Denne undersøkelsen er sendt til hele konsernet, så resultatene er ikke nødvendigvis basert på hva de ansatte tenker kun innenfor sitt juridiske selskap. Her svarer 95 % av de ansatte at de ikke opplever en forskjellsbehandling basert på etnisitet og seksuell orientering, 92 av de ansatte svarer at de ikke opplever forskjellsbehandling basert på kjønn, 90 % opplever ingen forskjellsbehandling på alder, mens 85 % opplever ingen forskjellsbehandling når det kommer til utdanning.

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



This file is sealed with a digital signature. The seal is a guarantee for the authenticity of the document.

Document ID:
26D46B1BE78B42CAAD137A55B34F5ED4



Fortum Kundesenter AS

I tillegg til de nevnte undersøkelser, sendes det også ut en kvartalsvis medarbeiderundersøkelse for å finne ut hva ansatte tenker rundt bl.a. samarbeid internt i organisasjonen, åpen og ærlig kommunikasjon, tillit til ledelsen etc. Vi har alltid åpne kommentarer og oppfordrer alle ansatte til å skrive hva de tenker rundt alle spørsmål. Vi gjør også kontinuerlig vurdering av medarbeiderundersøkelser for å sikre god kvalitet.

Disse undersøkelsene har blant annet bidratt til at vi holder månedlige møter for hele organisasjonen, for å sikre at alle får viktig informasjon samtidig, samt skape lik forståelse for vår overordnede strategi. Alle ansatte har i disse møtene mulighet for å stille anonyme spørsmål, noe som har fungert veldig godt.

Vi har også på bakgrunn av disse undersøkelsene utviklet en ny onboarding prosess, slik at alle nyansatte skal få den samme innføringen når de starter hos oss.

I 2021 innførte selskapet en ny rekrutteringsprosess for å bidra til økt inkludering og ubevisst diskriminering. Seleksjonsprosessen er gjort mer objektiv, ved å innføre konkrete screening-spørsmål og tester. I tillegg har vi testet å gjennomføre noen utvalgsprosesser helt anonymt, det vil si uten å kjenne verken alder, kjønn eller navn på kandidatene.

Gjennom året har vi også uformelle møter med tillitsvalgte, har vi etablerte fora der vi diskuterer arbeidsmiljø fra ulike vinkler.

- Månedlige nordiske samarbeidsmøter, mellom alle tillitsvalgte i Norden og HR.
- Månedlige samarbeidsmøter med HR og tillitsvalgte i Norge

I disse fora drøftes medarbeiderundersøkelser og medarbeidermotivasjon jevnlig. I tillegg er kvaliteten og frekvensen av kommunikasjon til tillitsvalgte og til medarbeidere åpne til dialog og med ønske om tilbakemeldinger og kontinuerlige forbedringer. I 2021 var temaer som medarbeiderkommunikasjon, endringsledelse og sykefraværsutvikling tema i de fleste møter, for å sikre ivaretagelse i pandemi og som forberedelse til mulige endringer i konsemet.

I 2022 vil selskapet se ytterligere på analyse av lønnsforskjeller og eventuelle tiltak som kan iverksettes. Dette kan gjøres årlig sammen med de tillitsvalgte inkludert i det lokale lønnsoppgjøret. Videre vil vi implementere den nye onboarding prosessen som ble utviklet i 2021.

Fortum konsemet har ytterligere satt mangfold, rettferdighet og inkludering på agenda 2022. De finske selskapene i Fortum konsemet deltok i en undersøkelse om dette i 2021, og funn fra denne undersøkelsen skal implementeres i hele konsemet i løpet av 2022. Det vil bli interne arrangementer og opplæring som involverer ledere, ledergrupper og ansatte i løpet av året. Arrangementene vil også legge vekt på å øke bevisstheten rundt ubevisst atferd, og hvordan redusere sannsynligheten for å ubevisst bidra til diskriminering. Målet er å få lederne i Fortum til å i enda større grad bidra til inkludering.

Helse, miljø og sikkerhet

Sykefraværet i selskapet var på totalt 7,4 % av total arbeidstid i regnskapsåret, en oppgang fra 6,3 % året før. Selskapet arbeider kontinuerlig med tiltak for å begrense/ redusere sykefraværet og har satt i gang tiltak i form av opplæring av ledere og tettere oppfølging av medarbeidere som er mye borte. Team med mye fravær har også hatt workshop med bedriftshelsetjenesten og lege som deltakere som har gitt flere tiltak for å redusere sykefraværet.

Det har ikke forekommet eller blitt rapportert alvorlige arbeidsuhell eller ulykker som har resultert i personskader eller store materielle skader i løpet av året.

Det gjennomføres årlige medarbeidertilfredshetsmålinger med tilhørende workshops. Arbeidsmiljøet betraktes som godt, og selskapets forskjellige arbeidsmiljøutvalg har regelmessig avholdt møter i 2020.

Selskapets virksomhet forurenser ikke det ytre miljø.

Fortum Kundesenter i 2021 - Utsiktene fremover

Selskapet foretar kundeservicetjenester for Fortum Strøm AS og Fortum Markets AS i Norge og betjener deres strømkunder og ladetjenestekunder. Økende priser gjennom 2021 og systembytter har resultert i en økning i posisjoner i selskapet fra om lag 75 årsverk i 2020 til 80 årsverk i utgangen av 2021.

I 2022 vil fokus være å optimalisere prosesser, metoder og verktøy på tvers i den nordiske matriseorganisasjonen, Fortum Consumer Solutions. Det forventes økt oppgavemengde i første halvdel av 2022. Som en del av funksjonsområdet Customer Engagement & Services vil selskapet jobbe med reduisering av unødvendige henvendelser, automatisering, styrking av kundetilfredshet, og å holde kundemassen stabil.

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
26D46B1BE78B42CAAD137A55B34F5ED4



Fortum Kundesenter AS

Årsresultat og disponeringer

Styret foreslår følgende dekning av årets overskudd på TNOK 1 362:

Overført til annen egenkapital	1 362
Totalt disponert	1 362

Oslo den 8.april 2022

Knut Braathen
Styremedlem

Selma Grozdanic
Styremedlem

Ida Birgitta Røksund Gundersen
Styremedlem

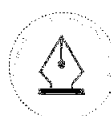
Thore Morten Sveen
Styreleder

Jostein Lindbo
Styremedlem

Glen Philip Vandal-Nylænder
Daglig leder

Noter for Fortum Kundesenter AS

Organisasjonsnr. 984598211



This file is sealed with a digital signature.
The seal is a guarantee for the authenticity
of the document.

Document ID:
26D46B1BE78B42CAAD137A55B34F5ED4