

Asiakastieto Group Oyj

Selvitys muusta kuin taloudellisesta tiedosta 2018

ASIAKASTIETO GROUPIN toiminnan vastuullisuudesta huolehtiminen ja sen kehittäminen ovat yrityksen menestyksen elinehto. Yritysvastuun seuranta ja jatkuva kehittäminen palvelevat sen kaikkien sidosryhmien tarpeita.

Yritysvastuun johtaminen on Asiakastieto Groupin hallituksen ja johdon vastuulla. Asiakastieto noudattaa hallinnossaan Suomen lakeja ja säännöksiä, yhtiöjärjestystä, Nasdaq Helsingin sääntöjä ja ohjeita sekä Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia. Käytännön työssä vastuunäkökulmia ohjaavat konsernin Eettiset periaatteet. Lisäksi toimintaa ohjaavat hallituksen tai johtoryhmän hyväksymät politiikat ja toimintaohjeet. Myös kaikilta yhteistyökumppaneilta edellytetään lakien ja sopimusten noudattamista. Selvityksen lopussa on luettelo konsernitason politiikoista ja toimintaohjeista.

Asiakastieto ja UC yhdistyivät 29.6.2018, joten vuonna 2018 toimintaa on johdettu yrityskohtaisilla mittareilla. Asiakastieto Group -tason yhteiset yritys vastuuseen liittyvät tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit konkretisoituvat vuoden 2019 aikana.

Asiakastiedon liiketoimintamalli

Asiakastieto Groupin tehtävänä on luottamuksen ylläpitäminen ja luominen markkinoilla: yritysten sekä yritysten ja yksityisten välisessä kaupankäynnissä ja sopimusten teossa. Luottamusta luodaan tarjoamalla palveluita, joiden avulla yritykset voivat varmistaa vastapuolen luotettavuuden sopimuskumppanina. Näiden palveluiden perustana ovat Asiakastiedon tietokannat, jotka sisältävät ajantasaiset tiedot yrityksistä ja kuluttajista. Tiedosta jalostetut digitaaliset palvelut tehostavat asiakkaiden toimintaa, lisäävät vastuullisuutta ja pienentävät osaltaan Asiakastiedon hiilijalanjälkeä.

Asiakastiedon oman toiminnan hiilijalanjälki on alhainen. Yhtiön vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan ovat kokonaisuudessaan hyvin myönteiset.



Yhtiön toimintaa ohjaavat:

- Yhtiön hallituksen hyväksymä strategia
- Yhtiön vuositason budjetti ja toimintasuunnitelmat
- Yhtiön johtamis- ja ohjausmalli

Yhtiön laatujärjestelmä on ISO 9001:2015, jossa on määritelty yhtiön laatu politiikka laatu tavoitteineen. Laatujärjestelmässä määritellyt keskeiset prosessit liittyvät tuotteiden ja palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen ja hallintaan. Laatujärjestelmän mittareina ovat auditointien tulokset, joissa seurataan mm. kehitystoimenpiteitä, parhaita käytäntöjä, laatu poikkeamia ja laatusattumia. Vuonna 2018 toteutuneita kehitystoimenpiteitä oli 9 kpl ja tunnistettuja parhaita käytäntöjä 14 kpl. Auditoinneissa todettiin 16 laatu poikkeamaa ja 14 laatusattumaa. Edellä mainittujen poikkeamien johdosta on laadittu suunnitelmat korjaaviksi toimenpiteiksi ja niiden seurannaksi.

Olennaisimmat yritysvastuun teemat

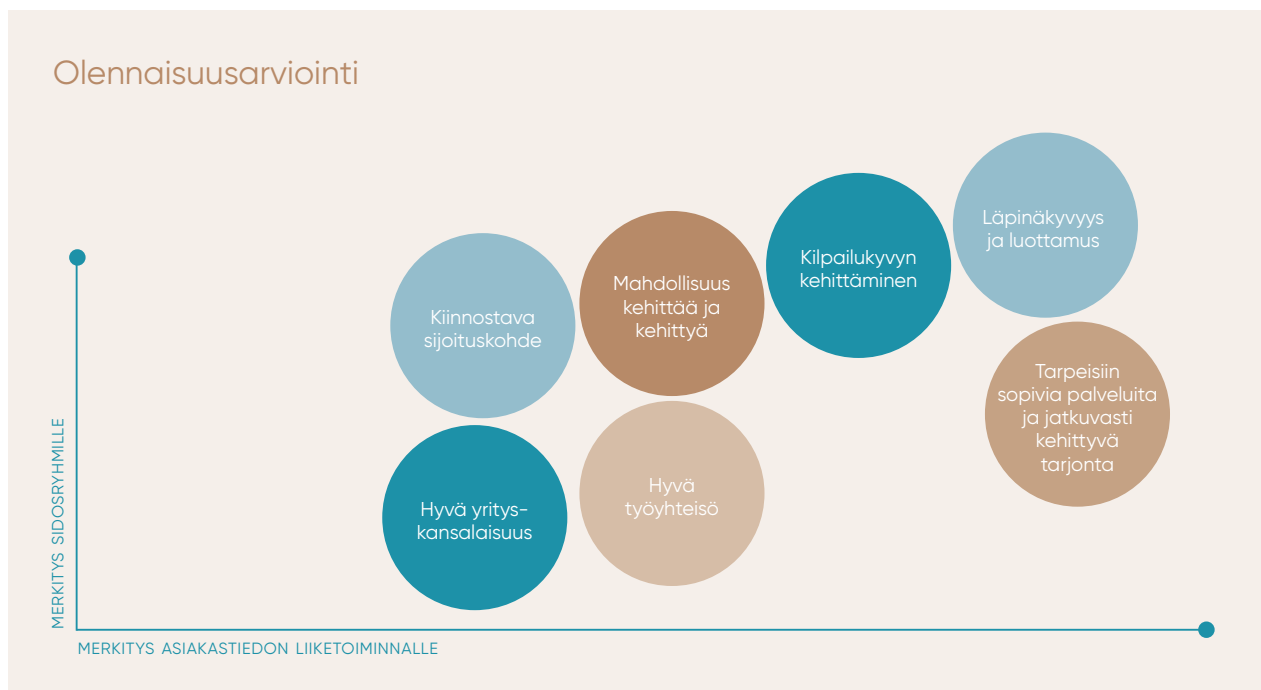
Vuoden 2018 aikana Asiakastieto määritteli yritysvastuunsa olennaisimmat teemat, jotka on avattu Asiakastieto Groupin vuosikertomuksessa 2018 sivuilla 26 – 27 osoitteessa: https://investors.asiakastieto.fi/wordpress/wp-content/uploads/2019/02/vuosikertomus_2018.pdf

Yritysvastuun olennaisimmat teemat ovat:

- Luottamuksen ja läpinäkyvyyden ylläpitäminen markkinoilla
- Asiakastarpeisiin sopiva ja jatkuvasti kehittyvä palvelutarjonta
- Kilpailukyvyyn kehittäminen
- Kiinnostavuus sijoituskohteena ja
- Hyvä yrityskansalaisuus

Henkilöstölle olennaisimmat teemat:

- Mahdollisuus kehittää ja kehittyä sekä
- Tehdä työtä hyvässä työyhteisössä



Ympäristöasiat

Asiakastieto pyrkii vähentämään oman toimintansa ympäristövaikutuksia, vaikka niiden merkitys kokonaisuuden kannalta on vähäinen. Merkittävimmät ympäristövaikutukset tulevat liikematkustamisesta ja toimitilojen energiantarpeesta. Ympäristöasioihin ei liity myöskään merkittäviä riskejä.

Matkustamista pyritään vähentämään hyödyntämällä nykyaikaista teknologiaa, joka mahdollistaa etätöiden tekemisen ja neuvottelujen hoitamisen osittain videoneuvottelujen ja verkkoyhteyksien avulla. Lisäksi Asiakastieto kannustaa henkilö- kuntaansa käyttämään ympäristöä kuormittavien omien ja työsuhdeautojen sijaan joukkoliikennettä tarjoamalle työmatka-asiointiin matkakortteja. Työsuhdeautojen hiilidioksidipäästöjen raja-arvoksi on asetettu 150 g/km.

Asiakastieto Groupin suurimmat toimitilat sijaitsevat Helsingissä (pääkonttori) ja Tukholmassa. Toimitilat ovat hyvien julkisten yhteyksien varrella. Ne ovat moderneja monitilatoimistoja, joissa lämmitettäviä neliöitä tarvitaan entistä vähemmän työntekijää kohti. Helsingin Kalasatamassa sijaitseva pääkonttori on marraskuussa 2017 valmistuneessa Rantatie Business Parkissa, jonka energiatehokkuus on korkea. Toimitilojen vuokranantaja (Lindström Invest) seuraa kuukausitasolla kiinteistön sähkönkulutusta, lämpimän ja kylmän käyttöveden kulutusta sekä kaukolämmön ja kaukokylmän kulutusta. Energiankulutus maksetaan osana toimitilan kuukausivuokraa ennakkolaskutuksena, joka tasataan kerran vuodessa.

Asiakastiedon IT-palvelutuotannon konesaliympäristön laitteistot on pääosin virtualisoitu ja sijoitettu suurempaan konesalikonaisuuteen, jolloin energian kokonaiskulutus laitetta kohden on alhaisempi. Konesaliympäristössä on keskitetty automaatio- ja seurantajärjestelmä, jonka avulla seurataan laitoksen kokonaisenergian käyttöä. Laitoksessa on lämpöpumppu, jolla ulos menevästä konesalilämmöstä otetaan talteen lämpö ja jolla jäähdytetään ja lämmitetään kiinteistöä. Laitos on sijoitettu maan alle, joten jäähdytysallas varastoi kylmää vapaajäähdytyskaudella. Energiatehokkuus on Asiakastiedolle tärkeää koska se vaikuttaa myös konesalikustannuksiin.

Sosiaaliset ja työntekijöihin liittyvät seikat

Asiakastieto Groupin henkilöstömäärä vuoden 2018 lopussa oli 447, josta Suomen yhtiöissä työskenteli 164 henkilöä ja Ruotsin yhtiöissä 283 henkilöä.

Mahdollisuus kehittää ja kehittyä

Asiakastieto painottaa sosiaalisessa vastuussaan osaamisen kehittämistä, yhteisöllisyyttä sekä johtamisen ja esimiestyön kehittämistä. Asiakastiedon tavoitteena on olla houkutteleva työnantaja, joka pyrkii tarjoamaan kiinnostavia työtehtäviä erilaisia osaamistaustoja omaaville henkilöille. Asiakastiedossa on mahdollista paitsi kehittyä asiantuntijana tai johtajana myös hakeutua konsernin sisällä eri tehtäviin pohjoismaisten toimistojen välillä. Henkilöstön osaamisen kehittämisessä noudatetaan 70-20-10 -mallia:

- 70 % työssäoppiminen (esim. nykyisen työn, uusien työtehtävien ja projektien kautta)
- 20 % kollegoilta oppiminen (esim. mentorointi, coaching ja muiden työhön tutustuminen)
- 10 % koulutuspäivät (esim. kurssit, valmennukset ja yhtiön eLearning -kurssit)

Tehdä työtä hyvässä työyhteisössä

Yhtiö varmistaa sosiaalisen vastuun toteutumisen oikeudenmukaisilla työolosuhteilla, palkitsemisella ja käytännöllä perustuen konsernin Eettisiin periaatteisiin, Rekrytointipolitiikkaan sekä Monimuotoisuus ja tasa-arvopolitiikkaan. Asiakastiedon ja UC:n yhdistymisen myötä (29.6.2018) työntekijöiden vaihtuvuus lisääntyi ja avointen työtehtävien määrä vuoden 2018 lopussa oli ennakkoon arvioitua korkeammalla tasolla. Rekrytointiprosessin laadun ja työnantajamielikuvan roolin vahvistamiseksi Asiakastiedossa panostettiin uuteen rekrytointijärjestelmään pohjoismaisen ammattilaisten tiimin vahvistamiseksi.

Työhyvinvointi

Henkilöstön työhön sitoutumiseen ja työhyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi johtamisen laatu, kokemus työyhteisöstä ja työn selkeät tavoitteet sekä osaaminen. Vuoden 2018 aikana on aloitettu integraatiovaiheeseen suunnattu esimiesten pohjoismainen valmennusohjelma, jolla tuetaan esimiesten muutosjohtamisen taitoja, itsetuntemuksen kehittämistä, valmentavaa johtamista sekä tiimien toiminnan johtamista. Ohjelma on ollut tärkeä myös yhtenäisen esimiesjoukon muodostamisessa. Yhteisöllisyyttä tukemaan perustettiin Nordic Activity Group, joka muodostuu aktiivisista työntekijöistä. Ryhmä suunnittelee ja toteuttaa yhteishenkeä ja työhyvinvointia lisääviä aktiviteetteja. Syksyn 2018 kuluessa kaikkien työntekijöiden kanssa on keskusteltu uusiin tehtäväkuviin liittyvistä tavoitteista sekä henkilökohtaisista osaamisen kehittämisen tavoitteista ja suunniteltu vuodelle 2019 yhtiötasoinen onnistumisen johtamisen prosessi ja vuosikello. Vuonna 2018 erityispiirteenä on ollut myös englannin kielikoulutus, jolla tuetaan siirtymistä yhtiön virallisen kielen käyttämiseen arjen tilanteissa.

Tietoturvasta ja yksityisyyden suojasta huolehtiminen

Asiakastiedon toiminnan ja palveluiden ytimessä on yksityisyyden suojan kunnioittaminen ja tietoturvasta huolehtiminen. Asiakastiedossa tietoja käsitellään huolellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja henkilötietojen käsittelyssä huolehditaan yksityisyyden suojasta. Tietoturva, yksityisyys ja luottamuksellisuus on määritelty konsernin Eettisissä periaatteissa ja Turvallisuuspolitiikassa. Lisäksi työsopimuksessa on maininta salassapitovelvollisuudesta. Tietosuojakysymykset olivat korostuneesti esillä yhtiön toiminnassa vuonna 2018 EU:n tietosuoja-asetuksen voimaantulon johdosta.

Ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Asiakastieto toimii pohjoismaissa, joissa ihmisoikeuksien kunnioitus ja ihmisten tasa-arvoinen kohtelu ovat yleisesti erittäin korkealla tasolla. Asiakastiedossa vaatimus ihmisoikeuksien ja tasa-arvon kunnioittamisesta koskee henkilöstön lisäksi kaikkia yhteistyökumppaneita. Eettisissä periaatteissa on toimintaohjeet ihmisoikeuksien kunnioittamiseen liittyvien tapausten käsittelemiseksi. Vuoden 2018 aikana ei ilmennyt epäilyjä ihmisoikeusrikkomuksista eikä työntekijöiden syrjintään tai muuhun epäasialliseen kohteluun liittyvistä rikkomuksista.

Korruption ja lahjonnan torjuntaan liittyvät seikat

Asiakastiedon sisäiset ohjeet kieltävät korruption ja lahjonnan. Konsernin omat toimintatavat vähentävät mahdollisuuksia sääntöjen vastaisten toimien toteuttamiseen. Eettisissä periaatteissa on toimintaohjeet korruptioon ja lahjontaan liittyvien tapausten käsittelemiseksi. Vuoden 2018 aikana ei ollut raportoituja korruptio- tai lahjontatapauksia eikä muita epäeettisiin liiketoimintatapoihin liittyviä rikkomuksia.

Politiikat ja toimintaohjeet (ainoastaan englanniksi)

- Nordic Code of Ethics (Eettiset periaatteet)
- Nordic Diversity and Equality policy (Monimuotoisuus ja tasa-arvopolitiikka)
- Nordic Remuneration policy (Palkitsemispolitiikka)
- Policy for Outsourcing and use of cloud services (Pilvipalvelujen ulkoistamista ja käyttöä koskeva politiikka)
- Nordic Recruitment policy (Rekrytointipolitiikka)
- Policy for Risk Management (Riskienhallintapolitiikka)
- Social Responsibility policy (Sosiaalisen vastuun politiikka)
- Policy for Security (Turvallisuuspolitiikka)
- Nordic Work Environment policy (Työympäristöpolitiikka)
- Communication policy (Viestintäpolitiikka)

Toimintaohjeet ja -mallit

- Guidelines for Business Travel (Liikematkustamisen ohjeet)
- Steering Model (Johtamis- ja ohjausmalli)

Helsingissä 26. kesäkuuta 2019

Patrick Lapveteläinen

Hallituksen puheenjohtaja

Petri Carpén

Hallituksen jäsen

Martin Johansson

Hallituksen jäsen

Tiina Kuusisto

Hallituksen jäsen

Carl-Magnus Månsson

Hallituksen jäsen

Petri Nikkilä

Hallituksen jäsen

Jukka Ruuska

Toimitusjohtaja