

## SELVITYS MUUSTA KUIN TALOUDELLISESTA TIEDOSTA

Yritysvastuun johtaminen on Asiakastieto Groupin hallituksen ja johdon vastuulla. Asiakastieto Group noudattaa hallinnossaan toimintamaidensa lakeja ja säännöksiä, yhtiöjärjestyä, 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. Yhtiön sijoittajasivuilla on julkaistu Eettiset periaatteet sekä keskeisimmät politiikat ja toimintaohjeet.

Kasvun vauhdittamiseksi Asiakastieto Groupissa aloitettiin syksyllä 2019 strategiatyö, jonka tulos julkaistaan keväällä 2020. Uuden strategian yhteydessä määritellään konsernitason yhteiset yritys vastuuseen liittyvät teemat, tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit.

### Asiakastieto Groupin 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 sopimuskuoppina. Näiden palveluiden perustana ovat Asiakastieto Groupin tietokannat, jotka sisältävät ajantasaiset tiedot yrityksistä ja kuluttajista. Tiedosta jalostetut digitaaliset palvelut tehostavat asiakkaiden toimintaa, lisäävät vastuullisuutta ja pienentävät osaltaan Konsernin hiilijalanjälkeä.

Asiakastieto Groupin oman toiminnan hiilijalanjälki on alhainen. Konsernin vaikutukset ympäröivään yhteiskuntaan ovat kokonaisuudessaan hyvin myönteiset.

Konsernin toimintaa ohjaavat:

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

Asiakastieto Group Oyj:n tytäryhtiön, Suomen Asiakastieto Oy:n 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 2019 toteutuneita kehitystoimenpiteitä oli 4 kpl ja tunnistettuja parhaita käytäntöjä 12 kpl.

# ASIAKASTIETO GROUP OYJ

Auditoinneissa todettiin 11 laatupoikkeamaa ja 9 laatusattumaa. Edellä mainittujen poikkeamien johdosta on laadittu suunnitelmat korjaaviksi toimenpiteiksi ja niiden seurannaksi.

## Olennaisimmat yritysvastuun teemat

Vuoden 2018 aikana Asiakastieto Group määritteli yritysvastuunsa olennaisimmat teemat, jotka on avattu Asiakastieto Groupin vuosikertomuksessa 2019.

Yritysvastuun olennaisimmat teemat ovat:

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

Henkilöstölle olennaisimmat teemat:

- Mahdollisuus kehittää ja kehittyä
- Tehdä työtä hyvässä työyhteisössä

## Ympäristöasiat

Asiakastieto Group 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 Group kannustaa henkilökuntaansa käyttämään ympäristöä kuormittavien omien ja työsuhdeautojen sijaan joukkoliikennettä tarjoamalle työmatka-asiointiin matkakortteja. Työsuhdeautojen hiilidioksidipäästöjen raja-arvoksi on asetettu 150 g/km.

Asiakastieto Groupin suurimmat toimistot sijaitsevat Helsingissä (pääkonttori) ja Tukholmassa. Molemmat toimitilat ovat hyvien julkisten yhteyksien varrella. Ne ovat moderneja monitilatoimistoja, joissa lämmitettäviä neliöitä tarvitaan entistä vähemmän työntekijää kohti. Molempien toimitilojen vuokranantajat seuraavat kuukausitasolla kiinteistön sähkönkulutusta, lämpimän (ainoastaan Helsinki) ja kylmän käyttöveden kulutusta, kaukolämmön ja kaukokylmän kulutusta sekä jätehuoltoa.

Konsernin IT-palvelutuotannon konesaliympäristön laitteistot Suomessa on pääosin virtualisoitu ja sijoitettu suureen konesalikokonaisuuteen, jolloin energian kokonaiskulutus laitetta kohden

on alhainen. 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.

## Sosiaaliset ja työntekijöihin liittyvät seikat

Asiakastieto Groupin henkilöstömäärä vuoden 2019 lopussa oli 422, joista Suomen yhtiöissä työskenteli 172 henkilöä, Ruotsin yhtiöissä 210 henkilöä, Norjan yhtiössä 39 henkilöä ja Tanskan yhtiössä 1 henkilö.

Asiakastieto Group painottaa sosiaalisessa vastuussaan osaamisen kehittämistä, yhteisöllisyyttä sekä johtamisen ja esimiestyön kehittämistä. Konsernin tavoitteena on olla houkutteleva työnantaja, joka pyrkii tarjoamaan kiinnostavia työtehtäviä erilaisia osaamistaustoja omaaville henkilöille. Asiakastieto Groupissa on mahdollista paitsi kehittyä asiantuntijana tai johtajana myös hakeutua konsernin sisällä eri tehtäviin pohjoismaisten toimistojen välillä.

Konserni varmistaa sosiaalisen vastuun toteutumisen oikeudenmukaisilla työolosuhteilla, palkitsemisella ja käytännöllillä perustuen muun muassa konsernin Eettisiin periaatteisiin, Rekrytointipolitiikkaan, Palkitsemispolitiikkaan, Työympäristöpolitiikkaan sekä Monimuotoisuus ja tasa-arvopolitiikkaan.

Henkilöstön työhön sitoutumiseen ja työhyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi johtamisen laatu, kokemus työyhteisöstä ja työn selkeät tavoitteet sekä osaaminen. Vuoden 2018 aikana aloitettiin 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. Valmennusohjelman pohjalta määriteltiin vuoden 2019 alussa johtamisperiaatteet halutun työyhteisön ja työntekijäkokemuksen muodostamiseksi. Vuoden 2019 aikana aloitettiin uusien esimiesten johtamiskoulutus, jota pilotoitiin myös asiantuntijaryhmässä. Palaute oli rohkaisevaa ja asiantuntijakoulutusta jatketaan vuonna 2020.

Vuoden 2019 aikana toteutettiin pohjoismaisella tasolla Grow Talk -keskustelukäytäntö. Grow Talk -keskustelut alkavat vuoden ensimmäisellä neljänneksellä käytävällä henkilökohtaisella, vuositaso tavoitekeskustelulla. Tavoitekeskustelua seuraavat kuukausittaiset seurantakeskustelut esimiehen kanssa ja arviointikeskustelut kaksi kertaa vuodessa. Keskustelujen tarkoituksena on luoda sitoutumista ja tuoda ymmärrystä siihen, kuinka jokaisen työntekijän panoksella on vaikutus yhteisten tavoitteiden saavuttamisessa sekä huolehtia jokaisen työntekijän hyvinvoinnista ja kehittymisestä työssään.

Konsernin yhteisöllisyyttä tukemaan perustettu Nordic Activity Group jatkoi toimintaansa vuonna 2019. Ryhmä muodostuu aktiivisista työntekijöistä ja se suunnittelee ja toteuttaa yhteishenkeä ja työhyvinvointia lisääviä aktiviteetteja ympäri vuoden.

Henkilöstön sairauspoissaolopäiviä oli vuonna 2019 Suomessa 501 (440) ja Ruotsissa 1 414 (1 232).

## Tietoturvasta ja yksityisyyden suojasta huolehtiminen

Asiakastieto Groupin toiminnan ja palveluiden ytimessä on yksityisyyden suojan kunnioittaminen ja tietoturvasta huolehtiminen. Konsernissa tietoja käsitellään huolellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja henkilötietojen käsittelyssä huolehditaan yksityisyyden suojasta. Tietoturva, yksityisyys ja luottamuksellisuus on määritelty konsernin Eettisissä periaatteissa ja Turvallisuuspolitiikassa. Lisäksi työ sopimuksessa on maininta salassapitovelvollisuudesta.

## Ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Asiakastieto Group toimii pohjoismaissa, joissa ihmisoikeuksien kunnioitus ja ihmisten tasa-arvoinen kohtelu ovat yleisesti erittäin korkealla tasolla. Asiakastieto Groupissa vaatimus ihmisoikeuksien ja tasa-arvon kunnioittamisesta koskee henkilöstöä ja tätä edellytetään myös yhteistyökumppaneilta. Eettisissä periaatteissa on toimintaohjeet ihmisoikeuksien kunnioittamiseen liittyvien tapausten käsittelemiseksi. Vuoden 2019 aikana ei ilmennyt epäilyjä ihmisoikeusrikkomuksista eikä työntekijöiden syrjintään tai muuhun epäasialliseen kohteluun liittyvistä rikkomuksista.

## Korruption ja lahjonnan torjuntaan liittyvät seikat

Asiakastieto Groupin 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 2019 aikana ei ollut raportoituja korruptio- tai lahjontatapauksia eikä muita epäeettisiin liiketoimintatapoihin liittyviä rikkomuksia.

\*\*\*\*\*

## Riskit ja epävarmuustekijät