

elisa



ELISAN VASTUULLISUUDESTA HELPOSTI

2021

# Elisan vastuullisuudesta helposti

## Sisällys

- 3 Vuoden 2021 vastuullisuusraportin selkeäkielinen tiivistelmä
- 4 Vastuullisuus Elisalla
- 6 Hyvä hallinto
- 17 Vastuullisuuden osa-alueet
- 25 Vastuullisuustavoitteet vuodelle 2022

# Vuoden 2021 vastuullisuusraportin selkeäkielinen tiivistelmä

Elisan Vastuullisuusraportti 2021 kertoo, miten Elisan toiminta vaikuttaa ihmisiin ja ympäristöön. Tässä tiivistelmässä on raportin tärkeimmät asiat kielellä, jota on helppo ja nopea lukea. Teksti on keskimääräistä helpompaa yleiskieltä, ja sen kirjoittamisessa on hyödynnetty selkokielen periaatteita. Tiivistelmä edellyttää lukijalta vähemmän taustatietoa kuin alkuperäinen raportti.

Alkuperäinen varmennettu raportti löytyy verkkosivuiltamme:



<https://elisa.fi/yhtiotieto/vastuullisuus/raportointi-ja-yhteystiedot/>

# Vastuullisuus Elisalla

Yhteiskunnassa yhä useammat asiat hoidetaan verkossa. Siksi nopeat ja luotettavat tietoliikenneyhteydet ovat tärkeitä. Elisa vaikuttaa siihen, että yritykset ja yksittäiset ihmiset voivat hoitaa asioitaan sujuvasti verkossa. Toimimme pääosin Suomessa ja Virossa mutta myös kansainvälisesti.

Kun suunnittelemme toimintaamme, otamme huomioon aina myös sen, miten toiminta vaikuttaa ihmisiin ja ympäristöön. Vastuullisuus on ollut osa Elisan strategiaa jo vuodesta 2009.

Tarjoamme digitaalisia palveluita, jotka ovat ilmastoystävällisiä. Elisan missio (eli toiminta-ajatus) onkin digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus.

Olemme sitoutuneet YK:n Global Compact -vastuullisuusaloitteeseen, jolla edistetään kestävästä kehitystä. Olemme myös allekirjoittaneet YK:n naisten voimaannuttamisperiaatteet, joilla pyritään tasa-arvoon työelämässä. Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja kansainvälisiä sopimuksia, joilla ehkäistään korruptiota.

Seuraavat asiat ovat meille tärkeitä:

- Tarjoamme turvalliset digitaaliset ympäristöt ja huolehdimme asiakkaidemme yksityisyyden suojasta.
- Edistämme yhteiskuntaa, jossa kaikki voivat käyttää digitaalisia palveluita.
- Kehitämme ja keksimme uutta.
- Edistämme materiaalien järkevää käyttämistä ja pyrimme vähentämään ilmastonmuutosta.

# Hyvä hallinto

Elisa noudattaa toiminnassaan

- lakeja
- yleisiä toimintaperiaatteitaan
- Suomen Arvopaperimarkkinayhdistyksen Hallinnointikoodia.

Edellytämme, että myös yhteistyökumppanimme noudattavat lakeja ja Elisan yleisiä toimintaperiaatteita.

## **Elisan yleiset toimintaperiaatteet**

Elisa on määritellyt periaatteet, jotka vaikuttavat kaikkeen sen toimintaan. Periaatteet auttavat työntekijöitä tekemään oikeita päätöksiä.

Periaatteisiin kuuluu se, että Elisa toimii luotettavasti asiakkaidensa hyväksi. Se tarkoittaa esimerkiksi sitä, että pidämme salassa asiakkaiden tärkeät tiedot, kuten henkilötiedot ja yrityssalaisuudet.

Periaatteet pitävät huolta myös työntekijöiden hyvinvoinnista. Se tarkoittaa esimerkiksi hyvää johtamista ja työntekijöiden tasapuolista kohtelua. Kiusaamista tai syrjintää emme hyväksy. Huolehdimme, että työntekijät voivat oppia uutta ja kehittyä työssään.

Periaatteet antavat ohjeita myös yhteistyökumppaneiden kanssa toimimiseen. Periaatteet kertovat, miten valitsemme kumppanimme ja mitä edellytämme heiltä.

### **Suomen Arvopaperimarkkinayhdistyksen Hallinnointikoodi**

Hallinnointikoodissa on suosituksia suomalaisille pörssiyhtiöille. Koodin tarkoituksena on, että pörssiyhtiöt antavat avoimesti ja yhdenmukaisesti tietoa omasta toiminnastaan, esimerkiksi tietoa johtajien palkkioista. Jos kaikki yhtiöt jakavat tietoja suosituksen mukaan, sijoittajat voivat helpommin vertailla yhtiöitä.

Koodi edistää myös hyvää hallintotapaa. Se tarkoittaa, että yhtiötä johdetaan niin, että kaikkien oikeudet ja edut otetaan huomioon. Hallinnointikoodi esimerkiksi suosittelee, keiden pitäisi olla paikalla yhtiökokouksissa.

## Yritysvastuun johtaminen

Tärkeimmät kestävä kehityksen asiat käsitellään ja hyväksytään

- Elisan yritys vastuun johtoryhmässä
- Elisan johtoryhmässä
- Elisan hallituksen tarkastusvaliokunnassa.

Elisan hallitus vahvistaa ja allekirjoittaa joka vuosi vastuullisuusraportin eli sen raportin, josta tämä tiivistelmä kertoo. Elisan yritys vastuun johtoryhmä kokoontui vuoden 2021 aikana kuusi kertaa. Aihekohtaiset työryhmät kokoontuivat neljä kertaa vuoden aikana.



## **Kehittäminen ja mittaaminen**

Elisan vastuullisuuden osa-alueet ovat digitaalinen vastuu, sosiaalinen vastuu, taloudellinen vastuu ja ympäristövastuu. Nämä osa-alueet ovat olleet vuoden 2021 aikana vastuullisuustyömme kannalta tärkeitä. Ne esitellään tarkemmin myöhemmin tässä tiivistelmässä.

YK:n kestävän kehityksen tavoitteet huolehtivat ympäristöstä ja siitä, että ihmisillä olisi tasapuoliset mahdollisuudet elämässä. YK:n kestävän kehityksen tavoitteet ovat tärkeitä myös Elisalle. Elisa on valinnut tavoitteista ne, joihin se voi parhaiten vaikuttaa. Myös esimerkiksi Elisan työntekijät, asiakkaat, omistajat ja kumppanit ovat osallistuneet valitsemiseen.

Elisa määrittelee vastuullisuustyölleen tavoitteet ja mittaa tietyin aikavälein, miten se on onnistunut pääsemään tavoitteisiinsa. Vastuullisuus kuuluu myös Elisan strategian mittareihin, eli se on yksi niistä asioista, joilla mittaamme onnistumistamme strategian toteuttamisessa.

Pyrimme toimimaan niin, että toiminnastamme on mahdollisimman vähän haittaa ympäristölle. Meille on myös tärkeää kohdella ihmisiä oikeudenmukaisesti. Kysymme säännöllisesti asiakkailtamme, miten olemme onnistuneet näissä asioissa. Asiakastutkimusten avulla pystymme kehittämään toimintaamme entistä vastuullisemmaksi.

Vuonna 2021 kysyimme työntekijöiltämme joka kuukausi, miten Elisan missio (eli digitalisaatiolla kestävä tulevaisuus) vaikuttaa päätöksiin, joita työntekijät tekevät joka päivä työssään. Lisäksi yli 93 % tiimeistä on jo osallistunut työpajoihin, joissa keskustellaan tästä aiheesta.

## Riskienhallinta

Seuraamme jatkuvasti riskejä eli asioita, joista voi olla haittaa Elisan toiminnalle. Tunnistamme riskit ja vaikutamme niihin.

Olemme luokitelleet riskit neljään ryhmään:

- strategiset riskit (esimerkiksi epäonnistuneet valinnat)
- operatiiviset eli toimintaan liittyvät riskit (esimerkiksi asiakaspalvelu, johon asiakkaat eivät ole tyytyväisiä)
- riskit, joille voidaan ottaa vakuutus
- rahoitusriskit.

## Toiminta koronapandemian aikana

Kun suomalaisille suositeltiin etätöitä, myös Elisan työntekijät noudattivat suosituksia. Siirtyminen etätöihin ei ollut meille iso muutos, koska työntekijämme olivat tottuneet työskentelemään myös etänä jo ennen koronaa. Voitimme Vuoden työympäristöteko 2021 -kilpailun, jossa teemana oli koronan tuomiin haasteisiin vastaaminen.

Pandemian aikana olemme tarjonneet asiakkaillemme helppokäyttöisiä etäpalveluita:

- Perustimme pandemian alussa virtuaalimyymälän, jossa asiakas voi sopia myyjän kanssa etätapaamisen.
- Tarjoamme Omaguru-palvelua, jossa asiantuntijat auttavat asiakkaita etänä esimerkiksi digilaitteiden asennuksissa. Yritykset saavat samanlaista apua Yritysguru-palvelusta.
- Olemme tarjonneet myös ilmaista digitukea verkkopalvelujen käytössä.
- Huolehdimme, että asiakkaat voivat noutaa laitteensa myymälästä turvallisesti. Paransimme myös valtakunnallista kotiinkuljetusta.
- Asiakkaat ja muut sidosryhmät voivat tutustua Elisan 5G-palveluihin näyttelytilassa, jota kutsumme 5G Showroomiksi. Tilassa voi tutustua 5G-palveluihin esimerkiksi virtuaalitodellisuuden avulla.

Autoimme vuoden aikana yhteiskuntaa datan ja tekoälyn avulla:

- Autoimme Helsingin yliopistollista sairaalaa ennustamaan pandemian leviämistä. Apuna käytettiin Elisan rakentamaa tilannekuvaa ja liikkumisdataa, jota ei voi yhdistää kehenkään henkilöön.
- Virossa teimme yhteistyötä MindTitan-nimisen yrityksen kanssa. Analysoimme nimettömiä verkkotietoja ja selvitimme, miten ihmiset noudattivat liikkumisrajoituksia koronan aikana.

## Sitoumuksia ja aloitteita

Elisa on sitoutunut YK:n Global Compact -yritysvastuualoitteen periaatteisiin. Se tarkoittaa, että Elisa on luvannut omalta osaltaan huolehtia maapallon kestävästä kehityksestä. Huolehdimme siitä seuraavien sitoumusten ja aloitteiden avulla:

### **Science Based Target -aloite (eli Tieteeseen perustuvat tavoitteet -aloite)**

Aloite rohkaisee yrityksiä sitoutumaan tavoitteisiin, joilla voi vähentää hiilidioksidipäästöjä.

### **Climate Pledge -aloite**

Aloitteen allekirjoittajat sitoutuvat

- mittaamaan kasvihuonekaasujen päästöjä ja raportoimaan niistä
- vähentämään hiilipäästöjä
- vaikuttamaan siihen, että päästötavoitteet saavutettaisiin 10 vuotta aikaisemmin kuin Pariisin ilmastopöytäkirjassa sovittiin.

### **Energiatehokkuussopimus**

Tehokas energian käyttäminen hillitsee ilmastonmuutosta, ja EU velvoittaa jäsenmaitaan siihen. Suomen valtio on tehnyt yritysten ja kuntien kanssa sopimuksia energian käyttämisestä. Sopimusten tarkoituksena on varmistaa, että Suomessa käytetään energiaa tehokkaasti ja EU-direktiivin mukaisesti.

## Arvostuksen osoituksia

Elisa on saanut paljon kiitosta vastuullisuudestaan.

Vuonna 2021 saimme esimerkiksi seuraavat tunnustukset:

### **EFQM Global Award -arvioinnissa kuuden tähden sertifikaatti**

Elisa sai sertifikaatin laadun ja asiakaskokemuksen kehittämisestä. Elisa on ensimmäinen teleoperaattori maailmassa, jolle annettiin tämä sertifikaatti.

### **Toimialansa vastuullisin yritys Sustainable Brand Index -tutkimuksessa**

Suomalaiskuluttajat valitsivat Elisan jo toisena vuotena peräkkäin toimialansa vastuullisimmaksi yritykseksi.

### **Financial Times -lehden eurooppalaiset ilmastojohtajat 2021**

Elisa pääsi ainoana suomalaisyrityksenä kymmenen parhaan yrityksen joukkoon tällä listalla.

### **EcoVadis -arvioinnissa hopeataso**

EcoVadis arvioi yrityksen vastuullisuutta useilla osa-alueilla. Hopeatason saavutti Elisan lisäksi myös Elisa Polystar, joka on yksi Elisan tytäryhtiöistä.

## Keskustelu sidosryhmien kanssa

Asiakkaat, omistajat, sijoittajat, Elisan omat työntekijät ja monet muut ryhmät vaikuttavat Elisan toimintaan, ja Elisa vaikuttaa myös niiden toimintaan. Keskustelemme näiden sidosryhmien kanssa säännöllisesti. Keskustelu voi tarkoittaa esimerkiksi asiakaskyselyä tai säännöllisiä tapaamisia jonkin sidosryhmän kanssa.


## Vastuullinen liiketoiminta

Toimintamme perustuu arvoihimme ja yleisiin toimintaperiaatteisiimme. Teemme monia asioita, joilla varmistamme, että noudatamme lakeja ja yleisiä toimintaperiaatteitamme. Nämä asiat voivat olla esimerkiksi koulutusten järjestämisestä henkilöstölle tai toimintaohjeiden ja käytäntöjen päivittämistä.



# Vastuullisuuden osa-alueet

Elisa on valinnut 4 vastuullisuuden osa-alueita, joissa se tekee toimenpiteitä. Osa-alueet ovat digitaalinen vastuu, sosiaalinen vastuu, taloudellinen vastuu ja ympäristövastuu. Ne liittyvät YK:n kestävän kehityksen tavoitteisiin. Seuraavaksi kerromme, miten nämä asiat näkyvät ja ovat näkyneet Elisan toiminnassa.

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of a light gray, wavy shape that spans the width of the page, resembling a stylized horizon or a wave.

## **Digitaalinen vastuu**

Elisa tarjoaa turvalliset digitaaliset ympäristöt ja huolehtii asiakkaidensa yksityisyyden suojasta. Liiketoimintamme perustuu sille, että palvelut toimivat hyvin, niitä turvallista käyttää ja asiakkaat voivat luottaa Elisaan.

Meille on tärkeää, että kaikki voivat käyttää digitaalisia palveluja paikasta riippumatta. Olemme parantaneet mobiiliverkkoamme myös harvempaan asutuilla alueilla.

Asetimme vuodelle 2021 tavoitteita, joiden avulla mittasimme, miten onnistuimme digitaalisessa vastuussa:

- **Vähemmän häiriöitä.** Kehitämme verkkomme toimivuutta koko ajan. Asetimme tavoitteeksi häiriöiden määrän vähentämisen verkossamme. Onnistuimme vähentämään häiriöitä erittäin hyvin ja ylitimme tavoitteemme.
- **Kyberturvallisuus.** Haluamme varmistaa, että asiakkaamme voivat käyttää tietokoneita, kännyköitä ja muita laitteita mahdollisimman turvallisesti. Tietoverkkojen suojaaminen rikollisilta on tärkeä osa palvelujamme. Asetimme tavoitteeksi kyberturvallisuuden parantamisen omassa toiminnassamme. Saavutimme tavoitteemme noin 73 prosenttisesti.
- **Tietosuojakoulutus kaikille.** Säilytämme ja käsittelemme asiakkaiden henkilötietoja turvallisesti. Asetimme tavoitteeksi, että kaikki työntekijämme ovat suorittaneet koulutuksen tietosuojasta. Saavutimme tavoitteemme 75 prosenttisesti.

## Sosiaalinen vastuu

Sosiaalinen vastuu tarkoittaa sitä, että kunnioitamme ihmisoikeuksia ja edistämme yhteiskuntaa, jossa kaikki voivat käyttää digitaalisia palveluita.

Elisalle on tärkeää, että kaikilla olisi samanlaiset mahdollisuudet digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Siksi haluamme suunnitella palvelumme niin, että ne ovat kaikille saavutettavat.

Ihmisoikeudet ovat tärkeitä Elisan toiminnassa. Tämä näkyy esimerkiksi seuraavissa asioissa: Elisa valvoo, että sen tuotteiden valmistuksessa ei käytetä lapsityövoimaa, pakkotyövoimaa tai lahjontaa. Valvomme, että kaikilla työntekijöillä on hyvät ja turvalliset olot työskennellä. Meille on tärkeää, että työpaikoillamme ei syrjitä ketään esimerkiksi iän, uskonnon tai kansallisuuden takia. Kohtelemme kaikkia tasapuolisesti rekrytoinnissa, palkkauksessa ja urakehityksessä.

Asetimme vuodelle 2021 tavoitteita, joiden avulla mittasimme, miten onnistuimme sosiaalisessa vastuussa:

- **Asiakkaiden tyytyväisyys.** Mittaamme erilaisilla asiakaskyselyillä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat toimintaamme. Asetimme asiakastyytyväisyydelle tavoitteita, jotka saavutimme 81 prosenttisesti.
- **Työntekijöiden sitoutuminen.** Mittaamme kyselyiden avulla, kuinka sitoutuneita työntekijämme ovat Elisaan työnantajana. Asetimme työntekijöiden sitoutumiselle tavoitteita, jotka saavutimme 95 prosenttisesti.
- **Koulutus toimintaperiaatteista kaikille työntekijöillemme.** Tavoitteenamme oli, että kaikki työntekijämme ovat suorittaneet koulutuksen, jossa perehdytään Elisan yleisiin toimintaperiaatteisiin. Saavutimme tavoitteemme 93 prosenttisesti.
- **Toimittajien vastuullisuuden kehittäminen.** Haluamme varmistaa, että tuotteidemme toimittajat toimivat vastuullisesti. Pyrimme myös muilla tavoin kehittämään hankintoihin liittyvää toimintaamme. Asetimme näihin asioihin liittyviä tavoitteita, jotka saavutimme hyvin.

## Taloudellinen vastuu

Kun Elisalla menee taloudellisesti hyvin, siitä on hyötyä sekä sen omistajille että myös yhteiskunnalle. Omistajille Elisa maksaa osinkoja. Yhteiskunta hyöttyy esimerkiksi siitä, kun Elisa tarjoaa työpaikkoja ja maksaa veroja. Elisa on Suomessa kolmanneksi suurin yhteisöveron maksaja.

Elisalle on tärkeää kehittää jatkuvasti uutta. Kun Elisa kehittää tuotteitaan ja palveluitaan, syntyy myös keksintöjä, joita voidaan patentoida. Elisa on ollut yksi eniten pantteja hakevista yrityksistä Suomessa (vuosina 2020 ja 2021). Elisa haluaa hyödyntää keksintöjään myös kansainvälisillä markkinoilla.

Olemme asettaneet vuosille 2020–2023 tavoitteita, joiden avulla mittaamme sitä, miten onnistumme taloudellisessa toiminnassa. Tavoitteet liittyvät esimerkiksi liikevaihdon kasvuun ja omavaraisuusasteeseen. Niistä voi lukea tarkemmin verkkosivuiltamme. Vuonna 2021 saavutimme taloudelliset tavoitteemme.

## Ympäristövastuu

Elisa keskittyy ympäristövastuussa ilmastoon. Pariisin ilmastokokouksessa tehtiin kansainvälinen ilmastopimus. Sopimuksen tavoitteena on, että maapallon keskilämpötilan nousu jäisi alle 1,5 asteeseen. Elisa on sitoutunut tähän tavoitteeseen.

Elisan oma toiminta on ollut hiilineutraalia jo vuodesta 2020 lähtien. Suuri osa hiilidioksidipäästöistämme tulee toimitusketjusta. Seuraavaksi pyrimmekin vähentämään erityisesti toimitusketjun päästöjä.

Haluamme auttaa myös asiakkaitamme pienentämään omaa hiilijalanjälkeään. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi

- kännykän korjaamista uuden ostamisen sijasta
- uusiutuvaa sähköä, joka tehdään tuuli- tai vesivoimalla
- etäkokouksia matkustamisen sijasta.

Asetimme vuodelle 2021 tavoitteita, joiden avulla mittasimme, miten onnistuimme ympäristövastuussa:

- **Hiilidioksidipäästöjen vähentäminen.** Asetimme tavoitteita, jotka liittyvät päästöjen vähentämiseen. Saavutimme tavoitteemme 95 prosenttisesti.
- **Science Based Target -tavoitteet.** Meillä on myös tähän aloitteeseen liittyviä tavoitteita, joilla pyrimme vähentämään hiilidioksidipäästöjä. Pyrimme saavuttamaan sovitut tavoitteet määräaikaan mennessä. Vuoden tavoitteen saavutimme 100 prosenttisesti.



# Vastuullisuustavoitteet vuodelle 2022

Olemme uudistaneet Elisan vastuullisuuden tavoitteet. Vastuullisuuden osa-alueet pysyvät samoina: digitaalinen vastuu, sosiaalinen vastuu, taloudellinen vastuu ja ympäristövastuu.

Uutta on se, jokaiseen osa-alueeseen liittyy kaksi tavoitetta. Toisella pyrimme vaikuttamaan yhteiskuntaan ja toisella omaan liiketoimintaamme.

Otamme uudet tavoitteet käyttöön vuoden 2022 alusta lähtien. Olemme sopineet, mihin mennessä aiomme saavuttaa ne. Jokaisen tavoitteen aikataulusta kerromme tarkemmin alkuperäisessä raportissa.