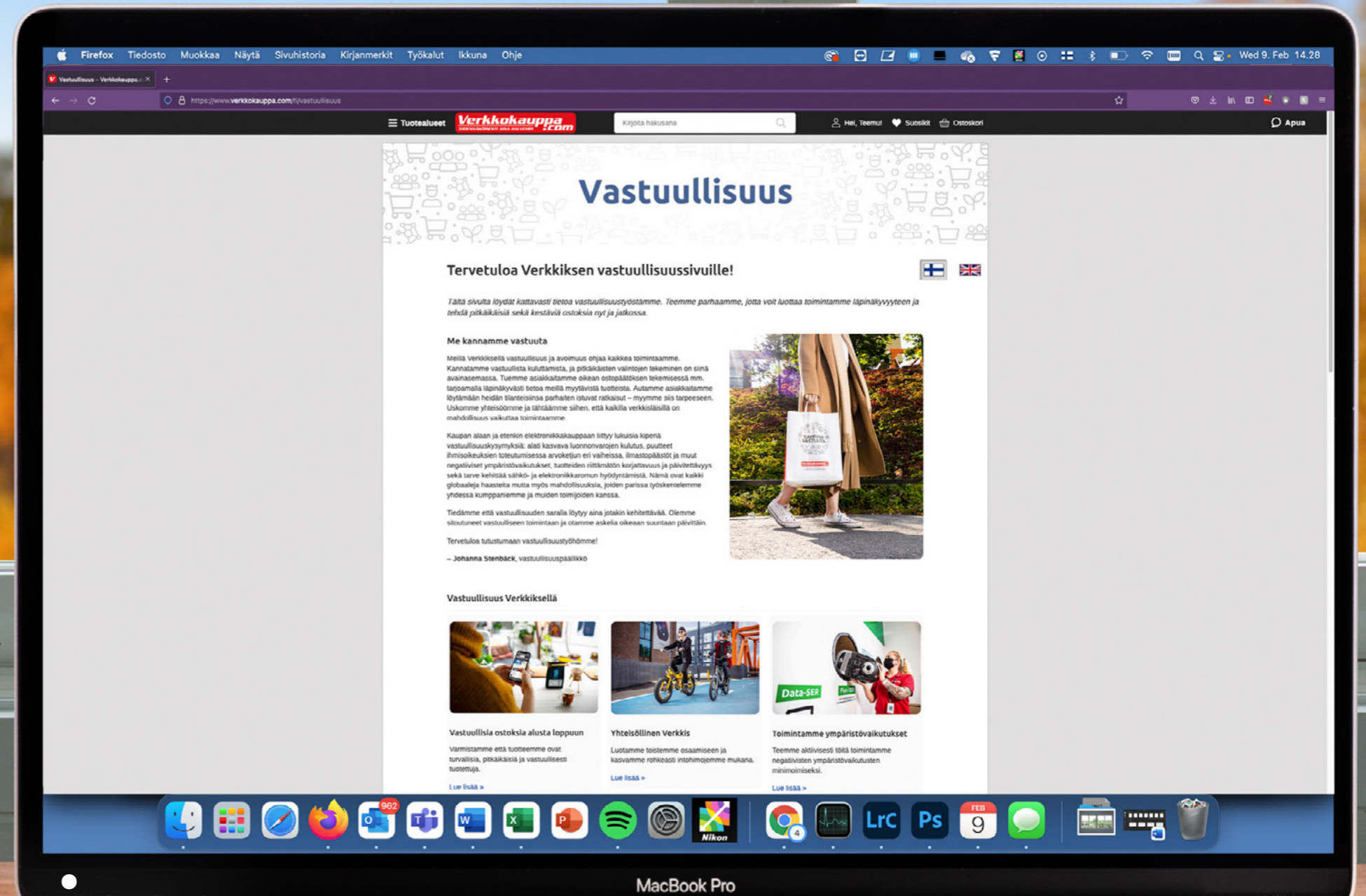




Vastuullisuus Verkkokauppa.comissa

Selvitys muista kuin
taloudellisista tiedoista 2021



Verkkokauppa.comin vuosiraportointi 2021

Verkkokauppa.com on julkaissut neljä erillistä raporttia, jotka yhdessä muodostavat Verkkokauppa.comin vuosiraportoinnin vuodelta 2021. Raportit ovat saatavilla suomeksi ja englanniksi. Raportoinnin osat ovat yhtiöesite, hallituksen toimintakertomus ja tilinpäätös, selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista, hallinnointiraportti ja palkitsemis- selvitys. Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista käsittelee yhtiön vastuullisuustyötä ja sen etenemistä vuoden 2021 aikana. Raportit ovat luettavissa ja ladattavissa [Verkkokauppa.comin verkkosivuilta](#) erillisinä pdf-tiedostoina.




Vastuullisuus Verkkokauppa.comissa

Selvitys muista kuin taloudellisista tiedoista 2021

Toimintamalli ja arvonluonti	4
Yhtiön tapa toimia	6
Asiakkaan puolella ja palveluksessa	15
Ympäristö	17
Henkilöstö	19
Kestävän rahoituksen EU-taksonomiaa koskevat tiedot	22

Verkkokauppa.com raportoi vastuullisuustyöstään muiden kuin taloudellisten tietojen julkistamista koskevan EU-direktiivin sekä Suomen kirjanpitolain vaatimusten mukaisesti. Selvityksen tiedot eivät ole kolmannen osapuolen varmentamia. Tilinpäätöksessä esitellyt ja tässä selvityksessä toistetut talousluvut ovat tilintarkastettuja. Materiaalin laadinnassa on hyödynnetty GRI Standards 2016–2021 mukaisia yleisiä tunnuslukuja sekä aihekohtaisia tunnuslukuja.

Tämä vastuullisuuskatsaus sisältää täydentäviä osioita Verkkokauppa.com Oyj:n hallituksen toimintakertomukseen kuuluvan selvityksen muista kuin taloudellisista tiedoista lisäksi. Täydentävät osiot tarjoavat lisätietoa lukijalle. Kyseiset osiot on erotettu harmaalla pohjavärillä sekä merkinnällä 



Toimintamalli ja arvonluonti

Verkkokauppa.com on Suomen tunnetuin ja vierailuin verkossa toimiva suomalainen vähittäiskauppa, jonka tavoitteena on olla asiakkailleen todennäköisesti aina halvempi paikka tehdä ostoksia. Vuonna 2021 yhtiön liikevaihto nousi 574,5 milj. euroon (553,6), ja tilikauden tulos oli 15,1 milj. euroa (14,6). Verkkokauppa.com palvelee kuluttaja-, yritys- ja tukkuasiakkaita Suomessa verkkokaupan ja neljän vähittäismyymälän kautta Helsingissä, Pirkkalassa, Raisiossa ja Oulussa. Yhtiön oma varasto Helsingin myymälän yhteydessä sekä palveluvarasto Vantaalla mahdollistavat laajan myymäläsaatavuuden ja nopeat toimitukset. Monikanavainen palvelumalli kattaa erilaiset toimitusvaihtoehdot ja noutomahdollisuudet, yhdistäen verkko-ostamista, myymäläpalveluita ja logistiikkakumppanien toimituspalveluita. Raportointivuoden lopussa yhtiössä työskenteli 825 (818) työntekijää.

Yhtiön tuotevalikoima kattaa yli 80 000 tuotetta 26 tuotealueella elektroniikasta urheiluvälineisiin ja kodintuotteista valikoituihin elintarvikkeisiin. Kansainvälisten tuotemerkkien lisäksi yhtiö tarjoaa valikoiman sopimusvalmistajien valmistamia omia tuotemerkkejä, joita oli 2021 reilut 1 500 tuotetta. Vuonna 2021 yhtiöllä oli yhteensä noin 750 kansainvälistä ja kotimaista tavarantoimittajaa, joille yhtiö tarjoaa modernin jakelukanavan. Tuotemyynnin lisäksi yhtiön tarjoamaan palvelumyyntiin kuuluvat esimerkiksi asennus-, huolto- ja kierrätyspalvelut, näkyvyyden myynti sekä rahoituspalvelut. Yhtiön taloudellisia ja sosiaalisia vaikutuksia ovat suora ja epäsuora työllistäminen sekä veronmaksu. Yhtiö on myös vakaa osingonmaksaja ja tavoitteena on jakaa neljännesvuosittain kasvavaa osinkoa osakkeenomistajilleen.

Vastuullisuus Verkkokauppa.comin strategiassa

Vastuullisuus on keskeinen osa Verkkokauppa.comin toimintaa. Laadukkaat ja turvalliset tuotteet ja niiden myyminen tarpeeseen ovat toiminnan keskiössä. Lisäksi merkittävää on ympäristövaikutusten ja hävikin minimointi sekä panostus yhteisöllisyyteen ja henkilöstön hyvinvointiin. Verkkokauppa.comin tavoitteena on pysyä verkkokaupan pioneerina, ja vastuullinen liiketoiminta nähdään yhtenä position edellytyksistä. Vastuullisuustyötä katsotaan Verkkokauppa.comissa laaja-alaisesti olennaisuuden perusteella ja työn operatiivinen vastuu on integroitu ympäri organisaation. Verkkokauppa.comin vastuullisuustyön tavoitteet on koottu vastuullisuusohjelmaksi, joka kattaa toiminnan osa-alueet yhtiön olennaisuuden ja vaikuttavuuden perusteella valitsemien painopisteiden mukaisesti. Kestävän kulutuksen trendi eri muotoineen, digitalisaatio, sekä kaupan siirtyminen verkkoon tarjoavat mahdollisuuksia esimerkiksi kestävästä kulutuksesta ja kiertotaloutta edistävien lisäarvopalveluiden, sekä uusien tuotteiden ja verkkokaupan toiminnallisuuden muodossa. Yhtiön ponnistelut vastuullisuustavoitteiden eteen etenivät vuonna 2021 suunnitellusti COVID19-pandemiasta riippumatta.



Arvonluontia moninaisille sidosryhmille

Resurssit ja mahdollistajat:

Verkkokauppa.comin ammatillaiset
• Työllisti keskimäärin 776 työntekijää vuoden 2021 aikana

Monikanavainen kauppapaikka
• Suomen suosituin verkkokauppa*
• Neljä jättimymälää
• Huolto- ja lisäarvopalvelut

Liiketoiminnan mahdollistajat
• Hankintaketju ja tavarantoimittajasuhteet (noin 750 toimittajaa)
• Paikalliset varastot
• Nopeat ja monipuoliset toimitustavat
• Oma, jatkuvasti kehittyvä toiminnanohjausjärjestelmä ja verkkokauppa-alusta

Aineeton pääoma
• Brändi ja tunnettuus
• Monikanavaisen asiointikokemuksen konsepti
• Tuoteosaaminen ja valikoiman hallinta
• Asiakas- ja asiointidata
• Tuotetieto ja -arvostelut

Taloudelliset resurssit
• Taseen loppusumma 172,3 milj. euroa
• Rahavarat 20,9 milj. euroa

Omistajat
• 18 811 osakkeenomistajaa (31.12.2021)

Kaikkien intohimojen osoite

Erinomainen asiakaskokemus ja vahva brändi

Tehokas tilaus-toimitusprosessi

Ylivertainen teknologinen taustajärjestelmä

Laaja tuotevalikoima

Kilpailukykyiset kustannukset

Lisäarvo ja vaikutukset:

Henkilöstö
• Urapolut ja osaamisen kehittäminen
• Yhteisöllisyys ja osallistaminen
• Palkat ja palkkiot 28,9 milj. euroa

Asiakkaat
• 80 000 tuotetta
• Todennäköisesti aina halvempaan hintaan
• Helppo ja nopea asiointi kaikilla päätelaitteilla
• Personoitu asiakaskokemus niin kuluttaja-, yritys- ja tukkuasiakkaille
• Rääätälöidyt palvelut kaikenkokoisille yritysasiakkaille
• Yli 50 000 aktiivista yritysasiakasta
• Asiakastyytyväisyys

Tavarantoimittajat
• Moderni jakelukanava kuluttaja- ja yritysasiakkaiden tavoittamiseksi
• Ostot yli 490 milj. euroa

Omistajat
• Tilikauden tulos 15,1 milj. euroa
• Neljänneksittäin kasvava osinko
• Vuonna 2021 maksetut osingot 20,1 milj. euroa

Yhteiskunta
• Verot ja veronluonteiset maksut 38,9 milj. euroa
• Kaikki verot maksetaan Suomeen

Ympäristö
• Itse hankittu sähkö 100 % uusiutuvalla energialla tuotettua
• Oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt 319 tCO₂
• Jätteiden hyötykäyttöaste 100 %, kierrätysaste 81 %
• Kierrätetty SER-jäte 351 tonnia

Arvomme

Rohkeus

+

Läpinäkyvyys

+

Ketteryys

+

Yhteisöllisyys

* Lähde: Postin suuri verkkokauppatutkimus 2021

Yhtiön tapa toimia

Verkkokauppa.com haluaa toimia avoimesti ja vastuullisesti. Sitoutuminen vastuulliseen toimintaan on olennainen osa yhtiön kulttuuria, menestystä ja arvoja. Vastuullisuus ja luottamuksellisuus ovat avainasemassa myös Verkkokauppa.com Oyj:n ja sidosryhmien välisissä suhteissa. Yhtiön toiminta perustuu toimintaperiaatteisiin, hyvään hallintoon ja ajantasaisten vaatimusten huolelliseen noudattamiseen. Verkkokauppa.com noudattaa paikallisia, voimassa olevia lakeja, sääntöjä ja määräyksiä. Verot ja muut maksut suoritetaan paikallisen lainsäädännön mukaisesti.

Yritysvastuun johtaminen

Yhtiön hallitus linjaa ja hyväksyy vastuullisuustyön tavoitteet ja niiden julkistamiseen liittyvän sisällön. Yhtiön vastuullisuustyön edistyminen ja seuranta raportoidaan hallituksen tarkastusvaliokunnalle kaksi kertaa vuodessa. Hallitus vahvistaa yhtiön toimintaperiaatteet, olennaisuusanalyysillä valitut vastuullisuustyön painopisteet ja vastuullisuusohjelman, sekä kirjanpitolain mukaisen selvityksen muista kuin taloudellisista tiedoista, mikä julkaistaan vuosiraportoinnissa osana hallituksen toimintakertomusta. Hallitus valvoo toimintaa ympäristö- ja sosiaalisen vastuun näkökulmasta, mukaan lukien ilmatorisikit ja mahdollisuudet, joita arvioidaan osana yhtiön riskienhallintaa ja olennaisuusprosessia. Yhtiön vastuullisuustyön seuranta toimii määritellyn vuosikellon ja prosessin mukaisesti. Vuonna 2020 perustettu vastuullisuustyön ohjausryhmä toimii yhtiön sisällä valmistelevana ja toimenpiteitä seuraavana tahona. Vuonna 2021 ohjausryhmä kokoontui 9 kertaa ja sen toimintaan osallistui johtoryhmän jäsenistä toimitusjohtaja, markkinointi- ja viestintäjohtaja, talousjohtaja, kaupallinen johtaja ja henkilöstöjohtaja sekä yhtiön juristi, vastuullisuuspäällikkö, sekä tarpeen mukaan henkilöitä asiantuntijaroleissa. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii ja yhtiön vastuullisuustyöstä vastaa johtoryhmään kuuluva markkinointi- ja viestintäjohtaja. Hänen alaisuudessaan

toimiva vastuullisuusyksikkö vastaa vastuullisuustyön koordinoimisesta ja raportoinnista yhdessä vastuullisuusohjausryhmän jäsenten kanssa. Suunnitelmien operatiivinen vastuu jakautuu ympäri organisaation. Yritysvastuuasioita käsitellään säännöllisesti myös johtoryhmän kokouksissa, joka päättää toimenpiteet ja seuraa niiden toteutumisesta normaalin vuosisyklin mukaisesti.

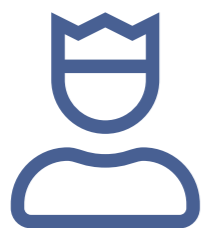
Olennaisuus ja yritysvastuun painopisteet

Verkkokauppa.comin yritysvastuutyö painottuu olennaisuusanalyysillä ja sidosryhmiä kuunnellen tunnistettuihin aiheisiin. Olennaiset aiheet on määritelty yhtiön toiminnan ympäristö-, sosiaalisten ja taloudellisten vaikutusten, keskeisten sidosryhmien odotusten sekä yhtiön arvojen ja strategisten painotusten pohjalta huomioiden liiketoiminnan ja toimintaympäristön erityispiirteet, keskeiset kansainväliset sopimukset sekä kehittyvät raportointivaatimukset. Olennaisuusanalyysi toteutettiin vuosina 2020–2021. Sidosryhmien odotuksien kartoittamiseksi toteutettiin vastuullisuusaiheinen sidosryhmäkysely, joka keräsi 2 600 vastausta yhtiön keskeisiltä sidosryhmiltä. Lisäksi hyödynnettiin muun muassa henkilöstökyselyiden tuloksia ja yritysasiakkaiden hankinta-ehdotuksia. Tunnistetut olennaiset aiheet koottiin painopistealueiksi, joille asetetut tavoitteet muodostavat Verkkokauppa.comin vastuullisuusohjelman. Lisäksi yhtiö arvioi raportoinnin kannalta olennaiset aiheet vuosittain.

Vastuullisuusohjelma ja -tavoitteet

Verkkokauppa.comin vastuullisuusohjelma perustuu olennaisuuteen ja asettaa tavoitteet yhtiön vastuullisuustyölle strategiakaudella 2021–2025. Ohjelma toimii sisäisenä johtamistyökaluna, missä kullekin tavoitteelle on nimetty vastuuhenkilö ja niin sanottu sponsori. Edistymistä seurataan sisäisesti neljännesvuosittain vastuullisuustyön ohjausryhmän puitteissa ja siitä raportoidaan ulkoisesti vuosit-

tain osana yhtiön vastuullisuusraportointia. Vastuullisuusohjelman mittarien lisäksi yhtiö raportoi myös muita ei-taloudellisia tunnuslukuja osana raportointiaan. Ohjelma kattaa laaja-alaisesti vastuullisuustyön eri osa-alueita ja edellyttää yhteistyötä organisaation eri osien välillä. Ohjelma on Verkkokauppa.comille ensimmäinen laatuaan ja tuo uusia seurattavia mittareita yhtiön toimintaan. Vastuullisuustyötä toteutetaan jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti, ja mittareita ja tavoitteita voidaan myös tarkentaa strategiakauden puitteissa.



Asiakkaan puolella ja palveluksessa



Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2021
Myymme tarpeeseen: tuotteemme ovat laadukkaita ja turvallisia, tuotetiedot ja viestintämme läpinäkyviä	Minimoimme asiakaspalautukset	Tuotteiden palautusprosentti	1,0 %	1,1 % (1,0)
	Tuemme asiakkaitamme vastuullisten valintojen tekemisessä	Uudet palvelut, toiminnallisuudet ja tuotteet	Uusia lanseerauksia	Lanseerasimme verkkokauppaan toiminnallisuuden kodinkoneiden energiatehokkuusluokan vertailuun
Tarjoamme kestävästä kulutuksesta tukevia palveluita	Pidennämme omien tuotemerkkien tuotteiden elinkaaria	Omien merkkien tuotteet, joille tarjotaan huoltopalveluita tai varaosia	Kasvatetaan	Tunnistimme kehityskohteita, kartoitimme huoltokumppaneita ja loimme huoltoprosessin ensimmäisille tuotealueille
	Tarjoamme kiertotaloutta tukevia palveluita	Uudet palvelut	Uusia lanseerauksia	Kartoitimme kumppaneita kiertotaloutta edistävien palveluiden tarjoamiseksi
Edistämme vastuullisia työoloja ja ympäristökäytäntöjä tuotantoketjussa	Edistämme vastuullisia työoloja ja ihmisoikeuksia omien tuotemerkkien tuotantoketjuissa	Osuus riskimaissa toimivista 1. portaan tavarantoimittajista, joilla on voimassa oleva sosiaalisen vastuun auditointi	100 %	82 % (62) Liityimme amfori BSCI- yritys vastuujärjestelmään syyskuussa 2021
	Edistämme vastuullisia ympäristökäytäntöjä omien tuotemerkkien tuotantoketjuissa	Soveltuvan ympäristövastuujärjestelmän tai prosessin selvitys, pilotointi ja laajentaminen	Prosessi toiminnassa	Olemme tunnistaneet tarpeen ympäristökäytäntöjen kehittämiseen. Prosessi vastuullisten käytäntöjen kehittämiseen luodaan ensin sosiaalisen vastuun näkökulmasta ja laajennetaan sitten ympäristökäytäntöihin.
	Asetamme vastuullisuusvaatimuksia tavarantoimittajillemme	Supplier Compliance Policyn allekirjoittaneet, vakiintuneet tavarantoimittajat (%)	100 %	Olemme tunnistaneet tarpeen ostosopimuksen osana olevan Supplier Compliance Policyn laajentamiseen.



Pienemmät ympäristövaikutukset



Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2021
Minimoimme ilmastovaikutuksemme	Nollaamme oman toimintamme kasvihuonekaasupäästöt (scopet 1 & 2)	Kasvihuonekaasupäästöt, tonnia CO ₂ Päästöintensiteetti: tonnia CO ₂ / liikevaihto (MEUR)	0	319 (481) tonnia CO ₂ – 34 % edellisvuodesta. 0,56 (0,87) tonnia CO ₂ /MEUR Julkaisimme yhtiön ensimmäisen päästölaskennan
	Vähennämme toimintamme epäsuoria ilmastovaikutuksia (scope 3)	Kasvihuonekaasupäästöt, tonnia CO ₂	Asetetaan myöhemmin	Käynnistimme Scope 3 -päästöjen laskennan
Suosimme vastuullisia materiaaleja ja materiaalitehokkuutta	Minimoimme omien pakkausmateriaalitemme ympäristövaikutukset	Uusiomateriaalin osuus postituksen pakkausmateriaaleissa	Kasvatetaan	Aloitimme kehitystyön pakkausmateriaalien uusiomateriaalin osuuden kasvattamiseksi, muovin käytön vähentämiseksi entisestään sekä mitaamisen kehittämiseksi. Toimme ostokassivalikoimaamme uusia vaihtoehtoja vastuullisemmista materiaaleista. Kaikki pakkausmateriaalit ovat 100 % kierrätettäviä. Seuranta aloitetaan vuonna 2022.
		Muoviset ostokassit: kpl / ostotapahtuma	Vähennetään	
	Parannamme omien tuotemerkkien pakkauksien materiaalitehokkuutta ja kierrätettävyyttä	Läpikäytyjen tuotteiden määrä (kpl)	Ei numeerista tavoitetta	Pakkausmateriaalien vastuullisuusnäkökohdat, kuten muovin vähentäminen ja paperituotteissa edellytys FSC-sertifioidun materiaalin käyttämisestä ovat osa sopimusneuvotteluita. Seuranta aloitetaan vuonna 2022.
Edistämme materiaalien kiertoa	Kehitämme sähkö- ja elektroniikkaromun (SER) keräämistä asiakkailtamme	Osuus asiakkaistamme, jotka tuntevat SER-jätteen lajittelun	Kasvatetaan osuutta	Aloitimme kehitysprojektin lajitteluinnon ja -tarkkuuden sekä akkutuotteen kehittämiseksi. SER-jätettä ohjattiin kierrätykseen 351 tonnia. SER-jätteen kierrätys kasvoi tonneissa mitattuna 11 % edellisvuodesta ja liikevaihtoon suhteutettuna 7 %.
		Kierrätykseen toimitettu SER-jäte, tonnia, sekä kehitys suhteessa liikevaihtoon	Säilyy vähintään samalla tasolla liikevaihtoon kasvaessa	
	Parannamme jätteiden kierrätysastetta	Kierrätysaste (sis. kuormalavat) %	Parannetaan	81 % (78) Uusimme jätteiden keräysastiat ja lisäsimme uusia kerättäviä jättejakeita henkilöstön taukutiloissa
	Etsimme uutta käyttöä myynnistä tai toiminnasta poistettaville laitteille	Lahjoitetut tai muulla tavalla uuteen käyttöön löytäneet tuotteet	Ei numeerista tavoitetta	Pilotoimme myynnistä ja käytöstä poistuvien tuotteiden lahjoittamista hyväntekeväisyyteen. Toimisto- ja myymälämuutoksissa vapautuneita huonekaluja myytiin henkilöstölle.



Yhteisöllinen Verkkis



Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2021
Panostamme johtamiseen ja kulttuuriin	Vaalimme yhteisöllisyyttä	Henkilöstön sitoutuminen	*	Käsittelimme henkilöstökyselyn tuloksia työpajoissa. Jatkoimme tiivistä luottamushenkilöyhteistyötä, säännöllistä vuoropuhelua ja muutosten läpikäyntiä. Teimme päätöksen 6,67 % verkkisliikkeen käyttöönotosta.
	Kehitämme esihenkilötyötä	Johtaminen Järjestetyt koulutukset	*	Järjestimme esihenkilöille koulutuksia ja valmennuksia mm. haastavista esihenkilötilanteista ja valmentavasta johtamisesta, kuukausittaisia esihenkilöaamutilaisuuksia ja esihenkilöpäivän. Uusimme rekrytointiprosessin ja ohjeistuksen esihenkilöille.
Edistämme hyvää oloa ja tuemme ammatillista kehitystä	Panostamme hyvinvointiin, työturvallisuuteen ja työssä jaksamiseen	Halukkuus suositella työpaikkaa (eNPS) Työkyky	*	Toteutimme hyvinvoinnin tilan kartoituksen ja laadimme hyvinvointistrategian. Kehitimme työsuojelutoimikunnan toimintaa ja lanseerasimme läheltä piti -ilmoituskanavan. Päivitimme varhaisen välittämisen mallin ja otimme käyttöön korvaavan työn mallin, kehitimme työvuorosunnittelua ja -ergonomiaa, toteutimme lakisääteisen työpaikkaselvityksen ja päivitimme työsuhde-etuja.
	Vahvistamme osaamistamme ja luomme kasvu ympäristön huipputekijöillemme	Kokemus kehittymisestä ja kasvamisesta	*	Resursoimme osaamisen kehittämiseen, laadimme kehityssuunnitelman vuodelle 2022, koulutimme työyhteisövalmennuksen kautta osan henkilöstöstä ja aloitimme merkonomikoulutusohjelman pilotoinnin.
Meillä saa olla oma itsensä	Arvostamme erilaisia taustoja emmekä syrji ketään	Kokemus arvostetuksi tulemisesta taustasta riippumatta	*	Käsittelimme monimuotoisuuden teemaa esihenkilötilaisuuksissa ja huomioimme näkökulman yhdenmukaisen rekrytointiprosessin kehityksessä, ohjeistuksissa esihenkilöille. Työntajamielikuvaprojektissa henkilöstö nosti yhdeksi pääviestiksemme ”meillä saa olla oma itsensä”.
	Toimimme tasa-arvoisesti	Naisten osuus esihenkilöistä Naisten osuus päälliköistä ja apulaispäälliköistä	Yli naisten osuuden koko henkilöstöstä: > 28 % (27)	32 % (37) 22 % (21)

* Asetetaan 2022 lanseerattavan uudistetun henkilöstökyselyn myötä



Kannattava yritys ja hyvä hallinto



Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2021
Teemme kannattavaa liiketoimintaa	Teemme kannattavaa liiketoimintaa	Liiketullos (ebit), %	5,0 %	3,5 % (3,5)
	Olemme vastuullinen veronmaksaja	Maksetut veroluontoiset maksut (tuloverot, alv, varainsiirtovero ja sosiaaliturvamaksut)	Verojalanjäljen raportointi	Päätös verojalanjäljen raportoinnista
Noudatamme hyvää hallinnointitapaa ja hallitsemme riskejä	Koulutamme henkilöstömme Verkkiksen toimintaperiaatteisiin	Vuosittaisen toimintaperiaatteiden verkkokoulutuksen suorittaneet (%)	100 %	82 % (-) Toteutimme toimintaperiaatteita koskevan koulutuksen ensimmäistä kertaa. Koulutus liitettiin osaksi uuden työntekijän perehdytysohjelmaa.
	Noudatamme arvopaperimarkkina-yhdistyksen hallinnointikoodia	Mahdolliset poikkeamat hallinnointikoodista	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia
	Viestimme sidosryhmille olennaisista vastuullisuusaiheistamme	Vastuullisuusraportointi uudistuvan lainsäädännön mukaisesti	Kyllä	Julkaisimme selvityksen muista kuin taloudellisista tiedoista osana hallituksen toimintakertomusta.
	Toteutamme suunnitelmallista riskienhallintaa	Kriittisten vastuullisuusriskien määrä Riskienhallinnan koulutuksen suorittaneet johtoryhmäläiset	0 100 %	0 (0) 100 % (100)
Takaamme vahvan tietoturvan	Koulutamme henkilöstömme yhtiön tietoturva- ja tietosuojakäytäntöihin	Vuosittaisen tietoturva- ja tietosuojakoulutuksen suorittaneet (%)	100 %	74 % (82) Koulutus liitettiin osaksi uuden työntekijän perehdytysohjelmaa
	Turvaamme asiakkaiden yksityisyydensuojan	Merkittävien tietosuojapoikkeaminen määrä (kpl)	0	0 (0)
	Turvaamme verkkokaupparamme tietoturvan	Merkittävien tietoturvapoikkeamien määrä (kpl)	0	0 (0)

Verkkiksen toimintaperiaatteet



Olemme asiakkaan puolella ja palveluksessa



Brändimme on rohkea ja viestimme aktiivisesti



Rakennamme toimintaamme yhdessä



Toimimme hyvien kumppanien kanssa



Olemme lahjomattomia ja toimimme oikein



Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja työelämän oikeuksia



Turvaamme tiedot



Välitämme ympäristöstä



Noudatamme lakeja ja määräyksiä



Huolenaiheita saa tuoda esiin

Toimintaperiaatteet ja politiikat

Verkkokauppa.comin toimintaperiaatteet ja arvot määrittävät yhtiön tavan toimia ja koskevat koko henkilöstöä ja johtoa. Toimintaperiaatteet ovat julkiset ja nähtävissä yhtiön verkkosivuilla, ja yhtiö odottaa niiden noudattamista myös kumppaneiltaan. Toimintaperiaatteiden ytimessä on yhtiön halu toimia avoimesti ja vastuullisesti. Toimintaperiaatteet kattavat yhtiön periaatteet ja käytännöt koskien asiakasläh- töistä toimintaa, viestintää, markkinointia ja tiedonantoa, henkilöstöä ja yrityskulttuuria, yhteistyötä kumppanien kanssa, korruption ja lah- jonnan torjuntaa, ihmisoikeuksia ja työelämän oikeuksia, tietoturvaa ja suojaa, ympäristöä, lakien noudattamista, sekä raportointikana- vaa. Toimintaperiaatteita täydentävät ja tarkentavat muut yhtiön politiikat, joista tärkeimpiä ovat korruption ja lahjonnan vastainen politiikka, henkilöstöpolitiikka, toimintaperiaatteet tavarantoimittajille (Supplier Compliance policy), tiedonantopolitiikka, riskienhallintapolitiikka, tie- toturvapolitiikka ja sisäpiiriohje. Lisäksi yhtiöllä on erilaisia sisäisiä periaatteita ja ohjeita. Yhtiö noudattaa lakia rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä. Yhtiön hallitus on vahvistanut toimintaperi- aatteet ja politiikat.

Verkkokauppa.comin päivitetty toimintaperiaatteet julkaistiin helmi- kuussa 2021 ja touko-kesäkuun aikana toteutettiin sisäisen viestinnän kokonaisuus, jonka avulla toimintaperiaatteiden sisältöä tehtiin tutuksi henkilöstölle, sekä julkaistiin koko henkilöstöä koskeva verkkokou- lutus, joka on jatkossa osa uuden työntekijän perehdytystä. Vuoden päättyessä koulutuksen oli suorittanut 82 % työntekijöistä.

Ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Verkkokauppa.com kunnioittaa ja edistää kansainvälisesti tunnustet- tuja ihmisoikeuksia niin asiakkaiden, hankintaketjun kuin työyhteisön näkökulmasta. Ihmisoikeuksien kunnioittaminen on kirjattu yhtiön toi- mintaperiaatteisiin. Lisäksi vaatimus ihmisoikeuksien ja työelämän oikeuksien kunnioittamisesta on tarkennettu toimintaperiaateissa tavarantoimittajille, huomioiden yhteistyö kumppanien kanssa, joiden toimintamaissa ihmisoikeudet ja työelämän oikeudet eivät ole riittä- västi laissa turvattuina. Lisäksi Verkkokauppa.comin toimintaa ohjaa-

vat kansainväliset julistukset, sopimukset ja suositukset, kuten YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus sekä lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, ILO:n sopimus työelämän perusoikeuksista, OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille, sekä YK:n yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevat ohjaavat periaatteet. Yhtiön hankinta-toimea koskevat huolellisuuskäytännöt kuvataan osiossa 'Työolot ja ympäristökäytännöt tuotantoketjuissa' ja ihmisoikeuksiin liittyvät riskit osiossa 'Vastuullisuuteen liittyvä riskienhallinta'.

Korruption ja lahjonnan torjunta

Yhtiöllä on nollatoleranssi eli yhtiö ei hyväksy minkäänlaista lahjontaa, korruptiota tai muuta epäeettistä vaikuttamista missään muodossa liiketoiminnassaan. Yhtiön periaatteet korruption ja lahjonnan torjumiseksi todetaan yhtiön toimintaperiaatteissa ja tarkennetaan yhtiön korruption ja lahjonnan vastaisessa politiikassa. Politiikka on laadittu avuksi tunnistamaan ja estämään tilanteita, joissa on vaara epäeettiseen vaikuttamiseen. Politiikassa ohjeistetaan, miten yhtiön työntekijöille ja johdolle on sallittua ottaa vastaan tai antaa lahjoja, vieraanvaraisuutta, tuotelainoja tai alennuksia, osallistua matkoille tai myyntikilpailuihin, sekä määritellään yhtiön hyväksymisprosessi näitä koskien. Lisäksi periaatteissa määritellään käytännöt eturistiriitatilanteiden välttämiseen, viranomaisten kanssa toimimiseen, sponsorointiin, sekä hyväntekeväisyyteen ja lahjoitukseen. Vuonna 2021 yhtiön tietoon ei tullut yhtään yhtiöön kohdistuvaa korruption liittyvää tapausta, oikeusjuttua tai tutkintaa. Vuoden aikana tietoon tulleet henkilöstöä koskevat väärinkäytösepäilyt eivät liittyneet korruption. Vuonna 2021 ei ollut kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyviä oikeuskanteita tai tuomioita.

Raportointikanava huolenaiheiden ilmoittamiseen

Yhtiöllä on raportointikanava, jonka kautta yhtiön työntekijät ja muut sidosryhmät voivat ilmoittaa epäilyksistä koskien väärinkäytöstä tai toimintaperiaatteiden rikkomusta. Kanavaa voi tarvittaessa käyttää anonyymisti ja kaikki raportointikanavan kautta tehdyt ilmoitukset tulevat

sisäisen tutkinnan kohteeksi ja tutkitaan ilmoitusmenettelyn mukaisesti. Vuonna 2021 raportointikanavan kautta tehtiin yksi ilmoitus (2020: yksi). Tapauksessa ei ollut syytä epäillä epäasianmukaista toimintaa.

Turvallisuus

Yhtiön turvallisuustyöskentelyn tavoitteena on luoda turvallinen työskentely- sekä asiakasympäristö kaikille Verkkokauppa.comin sidosryhmille niin toimitiloissa kuin verkossa. Turvallisuustyöskentely kattaa työturvallisuuden, fyysisen turvallisuuden, henkilöturvallisuuden, tuoteturvallisuuden, sekä tietoturvan ja tietosuojan. Turvallisuutta ylläpidetään teknisillä ratkaisuilla, prosesseilla, perehdytyksillä ja valvonnalla. Havaituista poikkeamista ilmoitetaan ja ne käsitellään tarpeellisissa määrin sidosryhmien kanssa. Vastuu yleisestä turvallisuuden ylläpitämisestä on koko henkilöstöllä. Lisäksi yhtiössä on määritelty tehtävä- ja vastuukohtaiset turvallisuusroolit. Työturvallisuutta käsitellään osiossa 'Työhyvinvointi ja -turvallisuus, työtyytyväisyys'.

Tuoteturvallisuus

Verkkokauppa.com on yhdessä tavarantoimittajiensa kanssa vastuussa tuotteiden käyttäjille siitä, että tuotteet täyttävät Suomen ja EU-lainsäädännön vaatimukset, ovat turvallisia käyttää ja vastaavat annettuja laatulupauksia. Laatu ja tuoteturvallisuusvalvontaa toteutetaan muun muassa näytekappaleita testaamalla sekä tavarantoimittajien tehtailla suoritettavien laatuarviointien avulla. Pakkausmerkinnöissä noudatetaan lainsäädännön vaatimuksia ja viranomaissuosituksia. Vuonna 2021 yhtiöllä ei ollut yhtään omia merkkejä tai omaa maahantuontia koskevaa takaisinvetoa. Vuoden 2021 aikana turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes osoitti Verkkokauppa.comin vastuutahoksi takaisinvetotapauksessa, jossa Verkkokauppa.com ei kuitenkaan ollut maahantuojia.

Tietoturva ja yksityisyydensuoja

Tietoturvallisuus ja luottamuksellisuus ovat Verkkokauppa.comin kriittisiä menestystekijöitä laadukkaiden ja luotettavien verkkopalveluiden tuottamisessa. Toimintamallit ja periaatteet tiedon ja tietojärjestelmien



turvallisuuden takaamiseksi on kirjattu yhtiön tietoturvapoliittikkaan. Tietoturvakäytäntöjen kehittäminen on jatkuvaa työtä, joka huomioidaan säännöllisesti osana riskienhallintaa, toimintaprosessien kehittämistä ja suunnittelua. Tietoturvan ja tietosuojan hallintajärjestelmien kehitys on toteutettu toimintasuunnitelman sekä strategian mukaisesti ja tietoturvaorganisaation rooleja ja vastuita vahvistetaan jatkuvasti. Tietoturva- ja tietosuojakoulutus päivitetään ja toteutetaan vuosittain koko henkilöstölle verkkokoulutuksena. Vuoden loppuun mennessä uusimman koulutuksen oli suorittanut 74 % (82) henkilöstöstä. Jatkossa koulutus on myös osa uuden työntekijän perehdytystä. Verkkokauppa.comissa ei ollut vuoden aikana merkittäviä tietoturva-poikkeamia. Kaikki tietoturva-poikkeamat sekä tapahtumat selvitettiin prosessin mukaisesti eikä niistä ollut merkittävää haittaa tai keskeytyksiä liiketoiminnalle. Yhtiö saa kuukausittain kymmenestä kahteenkymmeneen kyselyä henkilötietojen käsittelyyn liittyen, joihin kaikkiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Kokonaismäärä pysyi samana edellisvuoteen nähden. Raportointivuoden aikana ei tapahtunut merkittäviä asiakkaiden yksityisyydensuojaa koskevia tapauksia. Yhdestä rajoitetusta tietoturvaa ja -suojaa koskevasta tapauksesta Verkkokauppa.com tiedotti tapauksen kohteena olleita rekisteröityjä ja Suomen tietosuojaviranomaista varotoimenpiteenä.

Markkinointiviestintä

Yhtiön toimintaperiaatteiden mukaisesti yhtiön markkinointi voi olla rohkeaa ja saa herättää tunteita, samalla pitäen huolta, että kaikki viestintä on todenmukaista ja hyvän tavan mukaista. Yhtiö ei saanut vuonna 2021 huomautuksia Mainonnan eettiseltä neuvostolta, joka antaa Suomessa lausuntoja mainonnan hyvän tavan mukaisuudesta kansainvälisen kauppakamarin (ICC) markkinointisääntöjä soveltaen.

Sidosryhmäsuhteet

Verkkokauppa.com käy aktiivista ja jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmiensä kanssa vahvistaakseen suhteita ja ymmärtääkseen yhtiöön kohdistuvia odotuksia ja toiveita. Yhtiön keskeisiä sidosryhmiä ovat asiakkaat, henkilöstö, kumppanit sekä omistajat.

Vuorovaikutus keskeisten sidosryhmien kanssa



Sidosryhmä	Vuorovaikutus ja yhteistyö	Keskeiset aiheet 2021	Odotuksiin vastaaminen ja kehitys 2021
Asiakkaat	Päivittäiset asiakaskohtaukset myymälöissä ja yritysmyyntissä, 414 600 hoidettua asiakaskontaktia asiakaspalvelukanavien kautta, vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa, kyselyt, asiakaspaneelit, uutiskirjeet, asiakastyytyväisyysmittaukset	Viestinnälliset haasteet noudon ruuhkautumisista Helsingin ja Vantaan varastoilla. Asiakaspalvelussa huoltokyselyt, toimintusaikaan liittyvät kontaktit, tuotetietoon ja saatavuuteen liittyvät kyselyt, saatavuushaasteet komponenttien ja mielenkiintoisten uutuustuotteiden osalta. Yritysassiakkaat: hankintaehdot ja toimintaperiaatteet, pienten ja keski-suurten yritysasiakkaiden asiakaspalvelun laadun kehittäminen verkossa, ympäristö- ja laatuajattelut	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaskokemuksen kehittäminen myymälöissä: kohtaamisen konsepti ohjenuoraksi asiakaspalvelutilanteisiin. Koronaturvallisuuteen liittyvät järjestelyt myymälöissä, maksuttomien koronamaskien tarjoaminen asiakkaille myymäläasioinnin ajaksi. Tuote- ja hintatietojen parempi viestiminen sähköisten hintalappujen käyttöönoton myötä Työkalu poikkeusviestintään loppuvuoden sesonkia edeltäen Asiakaslupausten uusiminen Asiakaspalvelun chat-kanavan ja chatbotin kehitys: 2021 aikana 38 % asiakasyhteydenotoista hoidettiin chatin kautta, ja niistä 77 % chatbotin kautta. Itsepalvelun ja ohjeistusten kehittäminen kuluttaja- ja yritysasiakkaille Vastuullisuustyöstä kertovien verkkosivujen lanseeraus Uusi luotollinen tilituote maksutapavaihtoehto Hankintasopimusten solmiminen uusien yrityspuolen suurasiakkaiden kanssa
Henkilöstö	Päivittäinen vuorovaikutus, henkilöstökysely ja muut kyselyt ja osallistaminen, kehitys- ja tavoitekeskustelut, viikkotiedotteet, tiedottava yhteistoiminta, työyhteisöviestintä ja keskustelukanavat, esihenkilövalmennukset, koulutukset, henkilöstöinfotilaisuudet, ideaboksi henkilöstön ideoille, raportointikanava, valmiusryhmätoiminta	Huoli, jaksaminen ja käytännöt liittyen COVID-19-pandemiaan, työaikaergonomia ja tasoittamisjärjestelmä, esihenkilötyö, etätyöjärjestelyt, jaksaminen	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvoinnin tilan kartoitus ja hyvinvointistrategian laatiminen Uuden rekrytointijärjestelmän käyttöönotto Työnantajamielikuvan kehittäminen Varhaisen välittämisen mallin uudistaminen Työturvallisuuden ja läheltä piti -tilanteiden seurannan uudistaminen Henkilöstöetujen kartoittaminen, kehittäminen ja sähköistäminen Palkallisen lounastauon muuttaminen 6,67 %:n Verkkosivoksi 1.1.2022 alkaen Matalan kynnyksen palkitsemisen laajentaminen Työvuorosuunnittelun ja -ergonomian kehittäminen Valmiusryhmätyöskentely COVID-19-pandemian hallinnoimisessa ja tiedottamisessa Laajennettujen työterveyspalveluiden käyttöönotto ja etätyöergonomian huomioiminen Työyhteisöviestinnän kehittäminen, sisäisen tone of voice -ohjeen käyttöönotto
Tavarantoimittajat ja muut kumppanit	Kumppanitapaamiset ja päivittäinen yhteydenpito. Tavarantoimittajilla lisäksi messut, toimintaperiaatteet tavarantoimittajille, vastuullisen tuonnin suunnitelma, auditoinnit, kyselyt, raportointikanava	Tavarantoimittajat: tuotteiden saatavuus, Amfori BSCI -ohjelma Logistiikkakumppanit: rahtikuljetusten aikataulut, kasvihuonekaasupäästöjen laskenta	<ul style="list-style-type: none"> Liittyminen Amfori BSCI -ohjelmaan työolojen kehittämiseksi omien tuotemerkkien toimitusketjuissa Vastuullisuusohjelman läpikäynti osto-organisaatioissa
Omistajat ja pääomamarkkina	Aktiivinen vuoropuhelu osakkeenomistajien kanssa, yhtiökokous, osavuositiedotukset, sijoittaja- ja analyyttikkokatsaukset, vuosiraportointi, sijoittajasivut, tiedotteet, sijoittaja- ja analyyttikkotapaamiset, kyse-lyihin ja arvioihin vastaaminen	ESG-raportointi (Environmental, Social, Governance), etenkin ilmastoasiat, hankintaketju, tuoteturvallisuus ja kiertotalous, COVID19-pandemian vaikutukset,	<ul style="list-style-type: none"> Yhtiön ensimmäinen pääomamarkkinapäivä Kommentointi talousmedioissa ESG-raportoinnin laajentaminen vuosiraportoinnissa ja osaksi osavuositiedotuksia Kasvihuonekaasupäästöjen raportoinnin aloittaminen yhtiön oman toiminnan osalta

Vastuullisuuteen liittyvä riskienhallinta

Vastuullisuuteen liittyviä riskejä tunnustetaan, arvioidaan, arvotetaan ja hallitaan osana yhtiön kokonaisvaltaista riskienhallintatyötä. Vastuullisuusnäkökulma on integroitu osaksi riskienhallintaperiaatteita, prosessikuvausta ja ohjeita. Riskienhallinta on osa yhtiön johtamisjärjestelmää, jota hallitaan vuosikellon mukaisesti. Vastuullisuusasioita, myös riskien näkökulmasta, käydään läpi säännöllisesti johtoryhmän kokouksissa, ja ne ovat myös osa hallituksen saamaa raportointia. Yhtiön tarkastusvaliokunta tukee hallitusta valmistelemalla hallitukselle kuuluvia seuranta- ja valvontatehtäviä liittyen muun muassa riskienhallintajärjestelmien tehokkuuteen. Yhtiön riskienhallinta perustuu ISO 31000 standardiin sekä muihin yleisesti tunnettuihin hyviin käytäntöihin, kuten valtiovarainministeriön digitaalista turvallisuutta koskeviin VAHTI-ohjeisiin. Riskienhallinta toteutetaan yhtiön riskienhallintapolitiikan mukaisesti. Yhtiön hallituksen hyväksymä riskienhallintapolitiikka kuvaa yhtiön riskienhallinnan periaatteet, vastuut ja toimintatavat. Poliitiikan mukaisesti tavoitteena on varautua myös vastuullisuuteen liittyviin epävarmuuksiin tai poikkeamiin ennakoivasti ja raportointivuonna käyttöönotetut toimintaperiaatteet ja niiden koulutus koko henkilöstölle tukevat tätä tavoitetta.

Yritysvastuuseen liittyvien riskien tunnistaminen ja hallinta kattaa toiminnasta aiheutuvien potentiaalisesti haitallisten sosiaalisten, ihmisoikeus- ja ympäristövaikutusten arvioinnin omassa toiminnassa ja arvoketjun eri vaiheissa, mukaan lukien ilmastonmuutokseen liittyvät riskit. Vastuullisuuteen liittyvät merkittävimmät riskit ja epävarmuustekijät liittyvät sosiaalisen tai ympäristövastuun hallinnassa tapahtuviin puutteisiin myytävien tuotteiden pitkien ja monimutkaisten arvoketjujen eri vaiheissa, mukaan lukien raaka-aineisiin kuten etenkin elektroniikkatuotteiden valmistuksessa käytettäviin niin sanottuihin konfliktimineraaleihin liittyvät riskit. Muita tunnistettuja vastuullisuuteen liittyviä riskejä ovat tuoteturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, henkilöstön terveyteen ja turvallisuuteen, lahjontaan ja korrupioon, sekä ilmastonmuutokseen liittyvät riskit. Toteutuessaan edellä mainitut voivat johtaa ihmisoikeusloukkaukseen, ympäristövahinkoon, lisä-

kustannuksiin, taloudellisiin vahinkoihin, sidosryhmien luottamuksen menetykseen, sekä vaikeuttaa yhtiön vastuullisuustyötä. Mikäli riski arvioidaan merkittäväksi, sille luodaan käsittelytoimenpiteet, joita seurataan.

Ilmastonmuutokseen liittyvät riskit ja mahdollisuudet

Siirtymäriskit ja mahdollisuudet

Lisääntyvä sääntely edellyttää muutoksia liiketoimintaan, kumppansuhteisiin ja raportointiin ja aiheuttaa lisäkustannuksia, sekä voi vaikuttaa yhtiön operatiivisiin tai rahoituskustannuksiin lyhyellä, keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä.

Keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä kulutuskäyttäytymisen muutos kestävän kulutuksen suuntaan, kuten vähenevä kulutus, kiinnostus käytettyihin tuotteisiin ja tuotteiden korjaamiseen, muuttuva omistajuus, vertaiskauppa, tai jonkin muu disruptio kulutuskäyttäytymisessä voi edellyttää muutoksia liiketoimintamalleihin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien odotuksiin vastaamiseksi, tarjoten samalla myös mahdollisuuksia esimerkiksi kestävää kulutusta ja kiertotaloutta edistävien lisäarvopalveluiden, sekä uusien tuotteiden ja verkkokaupan toiminnallisuuden muodossa.

Fyysiset riskit

Sään ääri-ilmiöiden lisääntyminen voi vaikuttaa tuotteiden saatavuuteen tai aiheuttaa häiriötä logistiikkaketjussa lyhyellä, keskipitkällä ja pitkällä aikavälillä. Yhtiön laaja tuotevalikoima ja tavarantoimittajapooli hajauttavat riskiä.

Toiminnan ilmastovaikutukset

Toiminnan ilmastovaikutukset syntyvät ennen kaikkea epäsuorina vaikutuksina: myytävien tuotteiden ja palveluiden vaikutuksena koko elinkaarensa ajalta sekä energiavalintojen ja energiankulutuksen aiheuttamina kasvihuonekaasupäästöinä koko arvoketjun osalta.



Asiakkaan puolella ja palveluksessa

Verkkokauppa.comin vastuullisuustyön ytimessä on olla asiakkaan puolella ja palveluksessa, myyden tarpeeseen ja samalla minimoiden asiakaspalautukset ja hävikki. Tämä saavutetaan tarjoamalla asiakkaiden tarpeisiin sopivia laadukkaita ja pitkäikäisiä tuotteita sekä avoimesti tietoa ostopäätöksen tueksi, kattaen mahdollisimman seikkaperäiset tuotetiedot, tuotekohtaiset huolto- ja palautusprosentit, sekä yli 400 000 asiakasarviota. Asiakaspalvelijat auttavat asiakkaita rehellisesti ja asiantuntevasti, eikä myyntikonseptiin kuulu provisiopalkkaus eikä tuputtaminen. Tuotteiden käyttöikää pidennetään tarjoamalla helposti saavutettavia huoltopalveluita. Tuotteille on laaja vaihto- ja palautusoikeus sekä takuukäytäntö, kattaen pidennetyin kolmen vuoden takuun tietokoneille, televisioille, kameroille ja tableteille.

Yhtiön palautusprosentti oli verkkokauppatoimijaksi hyvin matala*: 1,1 % (1,0). Palautuksista syntyvä tuotehävikki minimoidaan myymällä palautetut tuotteet myymälöiden outlet-pisteissä sekä vuoden 2020 lopussa lanseeratusta verkko-Outletissa. Verkko-outletin sekä vuoden 2021 aikana kaikkiin myymälöihin laajennetun outlet-toiminnan ansiosta toiminta tehostui ja kappalemääräinen outlet-myynti kasvoi 29 % vuonna 2021.

Verkkokauppa.com haluaa tukea asiakkaitaan vastuullisten valintojen tekemisessä uusien palveluiden, verkkokaupan toiminnallisuuksien sekä tuotteiden myötä. Vuonna 2021 verkkokauppaan lanseerattiin toiminnallisuus kodinkonevalikoiman tarkasteluun energiatehokkuuden perusteella. Tuotevalikoima laajenee jatkuvasti myös vastuullista kuluttamista edustavilla tuotteilla.

Kestävää kulutusta tukevat palvelut

Myytävien tuotteiden elinkaaren pidentäminen on tärkeä osa Verkkokauppa.comin työtä ympäristövaikutuksien pienentämiseksi. Asiakkaat ohjataan tuotteesta riippuen joko merkkikohtaisten huoltopalveluiden tai yhtiön omien huoltopalveluiden piiriin, mitä kehitetään

jatkuvasti. Huolto- ja palautustietoja seurataan tarkasti ja tietoja välitetään osto-organisaation päätöksentekoon. Verkkokauppa.com panostaa etenkin omien tuotemerkkiensä tuotteiden elinkaarien pidentämiseen. Raportointivuonna yhtiö aloitti kehitystyön huoltopalveluiden, huollettavuuden ja varaosien saatavuuden kehittämiseksi. Työ alkoi tunnistamalla huoltopalveluiden kannalta tärkeimpiä tuotealueita, kartoittamalla huoltokumppaneita, sekä luomalla prosessi tärkeimmiksi priorisoiduille tuotealueille. Muita kiertotaloutta edistäviä palveluita olivat kuljetusten yhteydessä tarjottavat kierrätyspalvelut sekä myymälöissä järjestetyt kierrätyskampanjat paisto- ja keittoastioille sekä kameroille, yhteistyössä kumppaneiden kanssa.

Työolot ja ympäristökäytännöt tuotantoketjuissa

Verkkokauppa.com valitsee tavarantoimittajansa huolellisesti hankintaprosessinsa mukaisesti ja tähtää pitkäaikaisiin kumppanuuksiin. Tapa toimia perustuu reiluuteen ja läpinäkyvyyteen. Vuonna 2021 yhtiöllä oli yhteensä noin 750 kansainvälistä ja kotimaista tavarantoimittajaa, joilta edellytetään yhtiön toimintaperiaatteiden noudattamista, sekä sitoutumista tarkempaan tavarantoimittajien toimintaperiaatteisiin (Supplier Compliance Policy), jotka ovat osa sopimusehtoja. Yhtiöllä ei ole omia tuotantolaitoksia. Yhtiö noudattaa kaikkia soveltuvia kauppapakotteita ja tullin tuonti- ja vientisäännöksiä.

Verkkokauppa.comin tavoitteena on edistää vastuullisia työoloja ja ympäristökäytäntöjä tuotantoketjussa keskittyen erityisesti omiin tuotemerkkeihin ja omaan maahantuontiin, joihin sillä on eniten vaikutusmahdollisuuksia. Omia tuotemerkkejä on useissa tuoteryhmissä ja niiden hankinnassa noudatetaan yhtiön vuosille 2020–2022 asettamaa vastuullisen tuonnin suunnitelmaa, jossa vastuullisuusasiat kuuluvat osaksi sopimusneuvotteluita. Valtaosa omien tuotemerkkien tuotteista valmistettiin niin sanotuissa riskimaissa, joissa on suurin riski ihmisoikeuksien ja työoikeuksien loukkaamiselle perustuen Maail-

manpankin indikaattoreihin (Worldwide Governance Indicators). Verkkokauppa.com edellyttää riskimaissa toimivilta omien tuotemerkkien tavarantoimittajilta näyttöä tai suostumusta kolmannen osapuolen tekemään sosiaalisen vastuun auditointiin ennen tilauksen tekemistä. Yhtiö on huolellisuusperiaatetta noudattaen tunnistanut tarpeen oman Supplier Compliance Policynsa vaatimusten laajentamiseksi liittyen riskimateriaaleihin, kuten niin sanottuihin konfliktimineraaleihin.

Syyskuussa 2021 Verkkokauppa.com liittyi kansainväliseen amfori BSCI -järjestelmään hankintaketjun sosiaalisen vastuun kehittämiseksi jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Vuonna 2021 yhtiö tiedotti omien tuotemerkkien tavarantoimittajiaan järjestelmän käyttöönotosta ja suositteli järjestelmän piiriin liittymistä. Järjestelmän käyttöönotto ja uusien käytäntöjen vakiinnuttaminen jatkuvat vuonna 2022.

amfori 
Trade with purpose

Member of amfori, the leading global business association for open and sustainable trade.
For more information visit www.amfori.org

Amfori BSCI on yritysten perustama järjestelmä hankintaketjun sosiaalisen vastuun kehittämiseen ja valvontaan. Jäsenyyden myötä Verkkokauppa.com on sitoutunut BSCI:n toimintaperiaatteisiin ja jatkuvan parantamisen mallin mukaiseen toiminnan kehittämiseen. Jäsenyys auttaa yhtiötä toteuttamaan huolellisuusvelvoitetta ja kehittämään ja valvomaan ihmisoikeuksien ja työelämän oikeuksien toteutumista omien tuotemerkkien hankintaketjuissa yhteistyössä tavarantoimittajien kanssa. Jäsenyys lisää valvonnan kattavuutta ja todennettavuutta ja hyödyttää myös tavarantoimittajia, joiden mahdollisuudet toimintansa kehittämiseen parantuvat muun muassa tavarantoimittajille maksuttomien koulutuksien myötä.

* Vuonna 2021 1–5 % suomalaisista palautti verkko-ostoksia niissä tuotekategorioissa, joita Verkkokauppa.com myy.

Esimerkiksi kuluttajaelektronikan ostoksia oli palauttanut 5 % vastaajista. Lähde: Statista Global Consumer survey (GCS), 2/2022

Anton Oliver.

FUJITECH

ergowork

PROCASTER

GZR

OPTICAM

BLACKSTORM

STRÖME

EVOLVER



Omien tuotemerkkien tuotteet 2021

Myynnissä yli 1 500 tuotetta 48 tuotemerkillä

Merkittäviä tuoteryhmiä: televisiot, pienkoneet, urheilutuotteet, oheislaitteet ja ergonomiatuotteet

Tavarantoimittajat: 61 sopimustoimittajaa, joista 10 suurinta vastaa 68 %:sta tuotantoa*

Valmistus: 70 % Kiinassa, 18 % Turkissa*

Valvonta: 82 %:lla hyväksytty, enintään 24kk vanha sosiaalisen vastuun auditointi*

* ostohinnoissa mitattuna

BSCI-auditointien lisäksi muita yhtiön hyväksymiä sosiaalisen vastuun auditointeja ovat muun muassa SMETA ja SA8000, sekä yhtiön itse tilaamat kolmannen osapuolen auditoinnit, joiden toteuttamisessa on hyödynnetty luotettavia ja kansainvälisesti hyväksytyjä yrityksiä, joilla on asiaankuuluvat valtuudet. Viime vuosina yhtiön auditointikumppanina on toiminut tutkimusyriitys SGS ja auditointikehikkona on käytetty tutkimusyriityksen SA8000-standardia mukailevaa auditointia, jossa kiinnitetään huomiota muun muassa työntekijöiden hyvinvointiin, terveyteen, turvallisuuteen, palkkoihin ja työtunteihin. Amfori BSCI-jäsenyyden myötä auditointikäytäntöjä ja niistä raportointia uudistetaan ja kehitystyö on käynnissä. Vuonna 2021 tarkennettiin omien merkkien tuotteiden määritelmää, jolloin omien tuotemerkkien tuotteita oli reilut 1500 tuotetta (3000) ja tavarantoimittajia riskimaissa 61 (116). Merkittävimmät valmistusmaat ostohinnoissa mitattuna olivat Kiina, 70 % ja Turkki, 18 %. Yhtiön tavoitteena on, että kaikilla sen niin sanotuissa riskimaissa toimivilla omia merkkejä valmistavilla 1. portaan tavarantoimittajilla on voimassa oleva sosiaalisen vastuun auditointi. Vuonna 2021 osuus oli 82 % (62) ostohinnoissa mitattuna, eli tavarantoimittajalla oli hyväksytty, enintään 24 kk vanha sosiaalisen vastuun auditointi. Suurin osa näistä oli BSCI-auditointeja, ja tyypillisin auditointituloksi oli C asteikolla A-E.

Verkkokauppa.com teetti vuonna 2021 yhteensä 17 (13) sosiaalisen vastuun auditointia SGS:n toimesta, joista 8 (11) hyväksytyjä ja 9 (2) hylättyjä. Auditoidtavat tehtaot olivat yhtiölle uusia tavarantoimittajia, joista osan kanssa yhteistyötä jatkettiin hyväksytyin uusinta-auditoinnin jälkeen, mutta osan kanssa yhteistyö päättyi testitilauksen jälkeen. Yhtiön käytännön mukaisesti ensimmäinen tilaus on voitu tehdä ennen auditointia, auditointisuostumuksen perusteella. Auditointien hylkäysperusteita olivat muun muassa puutteet liittyen hätäpoistumistehin, työajan seurantaan, palkkatietojen toimittamiseen, sekä asuntolan sijaintiin varaston tai tuotantotilan kanssa samassa rakennuksessa. Tavarantoimittajien tulee laatia korjaussuunnitelma kaikille auditoinneissa tehdyille merkittävillä löydöksillä ja hylätyn auditoinnin tapauksessa uusia tilauksia voidaan tehdä vasta, kun hylkäykseen johtaneet kriittiset puutteet on korjattu. Yleisesti auditoinneissa esiintyvät puutteet liittyvät esimerkiksi työterveyteen ja -turvallisuuteen, palkkaukseen, ylityötunteihin ja ympäristökäytäntöihin.

Yhtiö edellyttää tavarantoimittajiltaan tavarantoimittajien toimintaperiaatteiden (Supplier Compliance policy) mukaisesti vastuullista luonnonvarojen käyttöä, ympäristölainsäädännön ja kansainvälisten sopimusten noudattamista, prosesseja ja sääntelyä jätehuollon, kemikaalien ja vaarallisten aineiden osalta, sekä lainmukaista päästöjen

käsittelyä. Tavarantoimittajien edellytetään huomioivan ympäristönäkökulma myös oman hankintaketjunsä osalta. Ympäristökäytäntöjen valvonta kuuluu ylätasolla amfori BSCI-ohjelmaan. Verkkokauppa.com on tunnistanut tarpeen seikkaperäisempään ympäristökäytäntöjen kehittämiseen omien tuotemerkkien tuotantoketjuissa, esimerkiksi kasvihuonekaasupäästöjen seurannan osalta. Suunnitelma on kehitettävä toimitusketjun vastuullisuuskäytäntöjä ja prosesseja ensin sosiaalisen vastuun näkökulmasta ja sen jälkeen laajentaa ympäristökäytäntöihin.

Verkkokauppa.com ei hyväksy minkäänlaista lahjontaa tai korruptiota ja soveltaa niihin nollatoleranssia. Kuten yhtiön toimintaperiaatteissa tavarantoimittajille (supplier compliance policy) todetaan, yhtiö edellyttää tavarantoimittajiaan ryhtymään kaikkiin tarpeellisiin ja asianmukaisiin toimiin lahjonnan ja korruption estämiseksi toiminnassaan sekä noudattamaan kaikkia soveltuvia lahjonnan ja korruption vastaisia lakeja.

Ympäristö

Verkkokauppa.comin ympäristötyön pääperiaatteet on kirjattu yhtiön toimintaperiaatteisiin. Verkkokauppa.com seuraa ympäristövaikutuksia ja pyrkii kehittämään ympäristötyötään minimoimalla toiminnasta aiheutuvia negatiivisia ympäristövaikutuksia ja edistämällä positiivisia vaikutuksia. Yhtiön toiminnan suorien ympäristövaikutusten kannalta olennaisia asioita ovat vastuullinen myyntityö ja kestävää kulutusta tukevien palveluiden tarjoaminen, toimipisteiden energiavalinnat ja tehokkuus, pakkausmateriaalivalinnat ja materiaalitehokkuus, tuotehävien minimointi sekä jätteiden minimointi ja materiaalin ohjaus uusio- käyttöön. Epäsuorat vaikutukset liittyvät myytävien tuotteiden valmistukseen, kuljetuksiin, käyttöön ja käytöstä poistoon. Yhtiö toteuttaa huolellisuusperiaatetta käyttämällä tunnettuja yhteistyökumppaneita, joko suoraan tai jonkin verkoston kautta, ja varmistaa, että toimijoilla on toimintaan tarvittavat sertifikaatit. Energiahankinnat tehdään vastuullisuussertifioituna niiltä osin, kun yhtiö ei ole velvoitettu hankkimaan energiaa tietyistä paikasta. Tavarantoimittajien edellytetään huomioivan ympäristönäkökulma yhtiön Supplier Compliance policyn mukaisesti.

Ilmastovaikutusten minimointi

Oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt

Verkkokauppa.comin tavoitteena on nollata oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt vuoteen 2025 mennessä. Yhtiö panostaa uusiutuvaan energiaan ja energiatehokkuuteen, ja on toimillaan saavuttanut merkittäviä vähennyksiä ostetun energian epäsuoriin päästöihin (scope 2). Oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt (scope 1 ja 2) muodostavat kuitenkin vain pienen osan liiketoiminnan ilmastovaikutuksista ja suurin ilmastovaikutus syntyy arvoketjun epäsuorista päästöistä (scope 3).

Energiavalinnat ja -tehokkuus

Kaikki Verkkokauppa.comin itse hankkima sähkö on 100 % uusiutuvalla energialla tuotettua, kattaen myymälöiden, varasto- ja toimis-

tilojen sähkönkulutuksen. Vuonna 2021 yhtiön hankkima sähkö oli tuotettu vesivoimalla. Vuodesta 2022 alkaen yhtiö alkaa hankkia EPD-sertifioitua uusiutuvaa energiaa, jolla on ympäristöseloste. Osa sähköstä tuotetaan myymälöiden katoille sijoitetuilla aurinkovoimaloilla: Oulussa aurinkosähkö otettiin käyttöön vuoden 2020 lopulla ja Raisiossa syyskuussa 2021, ja tuotanto kattaa arviolta 15-20 % niiden vuotuisesta sähkönkulutuksesta. Myös Pirkkalan myymäläkiinteistön omistaja on selvittänyt mahdollisuutta aurinkoenergian tuottamiseen ja Verkkokauppa.com on sitoutunut aurinkosähkön ostamiseen niissä toimipisteissä, joissa se otetaan käyttöön.

Uusiutuva kaukolämpö otettiin käyttöön Helsingissä heinäkuussa 2021. Päätöksen myötä Verkkokauppa.comin scope 2 päästöt laskivat vuonna 2021 noin 40 tonnia ja laskevat jatkossa vuositasolla noin 240 tonnia, mikä on suuruusluokaltaan lähes 50 % vähennys verrattuna vuoden 2020 scope 1 & 2 päästöihin. Pirkkalan myymälän kiinteistössä on hyödynnetty maalämpöä osana lämmitystä vuodesta 2019 alkaen. Muilta osin toimipisteiden lämmitykseen käytetään kaukolämpöä. Helsingin myymälässä jäähdytys tuotetaan ympäristöystävällisesti kaukojäähdytyksellä.

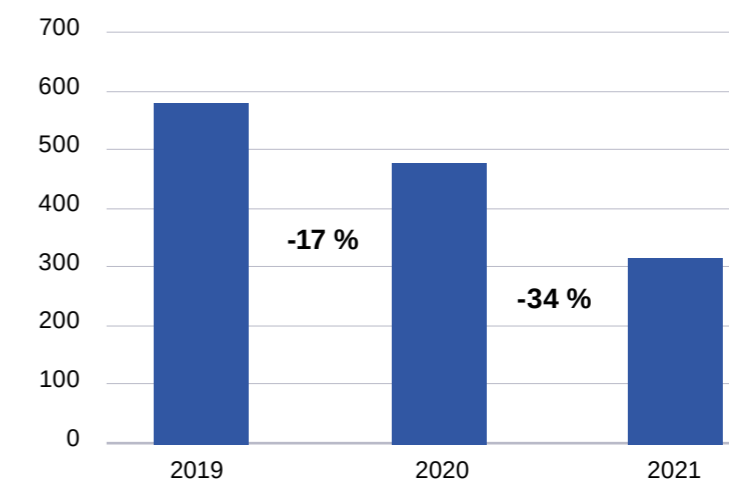
Verkkokauppa.com etsii jatkuvasti keinoja parantaa energiatehokkuutta ja myös siten vähentää päästöjä. Raportointivuonna Helsingin toimipisteen valaistus vaihdettiin kokonaisuudessaan LED-tekniikkaan ja vuonna 2022 tulla vielä toteuttamaan Oulun myymälän LED-muutos, jolloin kaikkien toimipisteiden valaistus on toteutettu energiatehokkaalla LED-tekniikalla.

Energiatehokkuudesta kertova sähkön ominaiskulutus laski hieman ja oli Verkkokauppa.comissa 17,4 kWh/m³ (18,9), johtuen etenkin raportointivuonna Helsingin toimipisteessä toteutetun LED-valaistusmuutoksen myötä. Tulos oli 67,3 % (68,5) vertailuryhmään verrattuna, mikä kertoo Verkkokauppa.comin toiminnan suhteellisesta energiatehokkuudesta, vertailuryhmän ominaiskulutuksen ollessa 25,8 kWh m³ (27,6).

Kasvihuonekaasupäästöt

	tCO ₂ 2021	tCO ₂ 2020	tCO ₂ 2019
Suorat päästöt (scope 1)			
Kiinteä poltto	1	0	0
Kylmäaineet	0	0	0
Ostetun sähkön ja lämmön epäsuorat päästöt (scope 2)			
Ostettu sähkö (toimittajakohtainen)	0	65	87
Ostettu sähkö (sijaintiperusteinen)	430	370	531
Lämmitys ja jäähdytys	318	416	494
Scope 1 ja 2 -päästöt yhteensä	319	481	581

Päästöjen kehitys 2019–2021



- Suorat päästöt (Scope 1)
- Ostetun sähkön ja lämmön epäsuorat päästöt (Scope 2)

Vähäiset suorat Scope 1 päästöt syntyvät varageneraattorin polttoaineesta ja kylmäkalusteiden viilennysaineista.

Scope 2 päästöt koostuvat myymälöihin, toimistotiloihin ja omiin varastotiloihin hankitun sähkön, lämmityksen ja jäähdytyksen päästöistä. Sijaintiperusteiset päästöt on laskettu Fingridin Suomessa kulutetun sähkön päästökertoimella. Päästölaskenta on toteutettu GHG-protokollan mukaisesti.

Jätteiden kierrätys ja hyötykäyttö

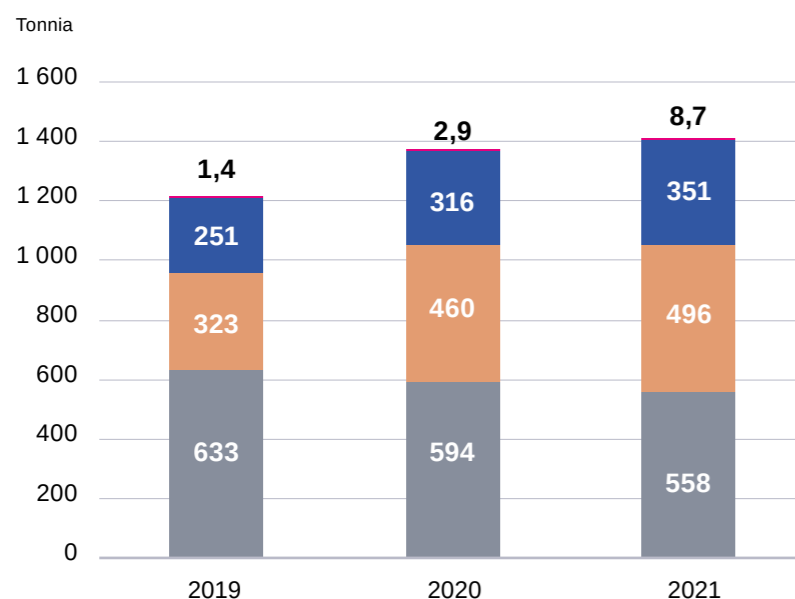
	2021	2020
Kierrätysaste sisältäen kuormalavat ¹	81 %	78 %
Kierrätysaste ilman kuormalavoja ²	65 %	61 %
Hyötykäyttöaste ³	100 %	100 %

¹ Kierrätysasteeseen sisältyy uudelleenkäyttöön ohjatut kuormalavat

² Jätteenä huomioidaan vain rikkinäiset kuormalavat ja jätetään huomiotta uudelleenkäyttöön ohjatut lavat

³ Kaikki jäte ohjataan hyötykäyttöön: 45 % uudelleenkäyttöön, 36 % kierrätetään materiaalina ja 19 % hyödynnetään energiantuotannossa. Jätettä ei ohjata kaatopaikalle.

Jätteet ja kierrätys



■ Akut, paristot ja muu vaarallinen jäte*

■ Sähkö- ja elektroniikkaromu (SER)*

■ Uudelleenkäyttöön ohjatut kuormalavat

■ Yhdyskuntajäte

* Sisältää asiakkailta kerätyn sekä omasta toiminnasta syntyvän jätteen

Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (Scope 3)

Suurin osa Verkkokauppa.comin ilmastovaikutuksista syntyy kaupan alalla tyypillisesti arvoketjun epäsuorista päästöistä (scope 3), joiden kartoitus on yhtiössä käynnissä. Tunnistettuja Scope 3 päästölähteitä ovat muun muassa rahtikuljetukset, jakelukuljetukset, palvelut ja hankinnat, liikematkustus, työmatkaliikenne, sekä myytyjen tuotteiden valmistus ja käyttö. Euroopan ulkopuolelta tulevat myyntituotteet kuljetetaan yhtiön varastoihin pääsääntöisesti laivarahdilla, poikkeuksena pienet kiireelliset lähetykset, jotka tuodaan lentorahtina. Euroopan alueelta tuotteet kuljetetaan rekkarahtina sekä merikuljetuksina. Valtaosa Verkkokauppa.comin asiakaslähetyksistä toimitetaan hiilineutraaleina Posti Green -kuljetuksina. Liikematkustus ulkomaille oli vähäistä vuonna 2021 COVID19-pandemian jatkumisesta johtuen. Laaja etätyökäytäntö vähensi asiantuntijatyötä tekevien työntekijöiden työmatkaliikennettä vuonna 2021.

Materiaalivalinnat ja -tehokkuus

Verkkokauppa.com pyrkii valikoimaan ympäristön kannalta parhaita pakkausmateriaaleja ja käyttämään niitä tehokkaasti. Postituksessa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan tuotteen omaa pakkausta ja vältetään tarpeetonta lisäpakkaamista. Pakkaamisessa käytetään kierrätettäviä kuitumateriaaleja, eli kartonkisia pusseja, laatikoita ja täytteitä, ja vältetään muovia. Yhtiö seuraa alan kehitystä ja testaa uusia pakkaustuotteita. Verkkokauppa.com on tehnyt kestävän kehityksen yhteiskuntasitoumuksen vähentääkseen muovikassien kuluusta myymälöissään. Alkuvuonna 2021 yhtiö uusi ostoskassinsa vaihtamalla paperikassit uusiutuvasta Paptic-materiaalista valmistettuihin uudelleenkäytettäviin ostoskassisiin, ja kohottamalla muovikassien kierrätysmateriaalien osuutta 40 %:sta 80 %:iin. Verkkokauppa.comin mainoslehdessä suositaan paperia, jolla on kestävästä metsänhoidosta kertova PEFC- tai FSC-sertifikaatti. Paperin käyttöä on vähennetty suunnitelmallisesti vuodesta 2018 alkaen vähentämällä mainoslehden vakituista levikkiä, jakeluviiikkojen määrää sekä ohen-

tamalla paperin paksuutta, sekä raportointivuonna pienentämällä lehden kokoa. Toimien avulla paperin kulutus tonneissa on vähentynyt 60 % vuoden 2018 tasosta ja oli vuonna 2021 1 345 (1 329) tonnia.

Jätteet, materiaalien kierto ja hävikin torjunta

Verkkokauppa.comin jätehuollon periaatteena on niin sanottu etusijajärjestys, jossa ensisijaisesti pyritään välttämään jätteen syntymistä ja sen jälkeen edistämään uudelleenkäyttöä ja materiaalien kierrätystä. Kun myyty tuote tulee elinkaarensa päähän, asiakasta autetaan sen asianmukaisessa kierrättämisessä, etenkin sähkö- ja elektroniikkaromun (SER) sekä akkujen osalta, arvokkaiden materiaalien uudelleenyhdyntämiseksi sekä ongelmajätteen käsittelemiseksi turvallisesti. Kaikki Verkkokauppa.comin myymälät ottavat vastaan SER-jätettä, akkuja ja paristoja tuottajavastuun mukaisesti. Yhtiön tavoitteena on parantaa jätteiden kierrätysastetta entisestään. Raportointivuonna uusittiin jätteiden kierrätysastiat henkilöstön taukotiloissa ja samalla lisättiin kerättävien jakeiden määrää.

Muut ympäristövaikutukset

Yhtiön omassa toiminnassa ei ole tunnistettu erityisiä vaikutuksia luonnon monimuotoisuuteen, luontokatoon, ilman saastumiseen, maan käyttöön tai vesistöihin. Verkkokauppa.comin oman toiminnan vedenkulutus on hyvin vähäistä eikä toiminta-alueilla ole pulaa vedestä. Vedenkulutusta seurataan ja minimoidaan. Toiminnot sijaitsevat urbaaneilla alueilla, jotka on kaavoitettu liikekiinteistöille. Verkkokauppa.comin neljä myymälää on sijoitettu julkisten kulkuyhteyksien päähän suurissa kaupunkikeskuksissa, ja saavutettavuus julkisella liikenteellä on ollut osana kokonaisharkintaa toimipaikkojen sijainnista päätettäessä. Epäsuoria ympäristövaikutuksia esimerkiksi luonnon monimuotoisuuteen, vesistöihin ja maankäyttöön voi syntyä muun muassa myytävien tuotteiden tuotantoketjuissa, käytössä ja käytöstä poistettaessa, sekä kuljetuksissa. Vaikutuksia tarkastellaan osana vastuullisuustyön olennaisuuden arviointia ja riskienhallintaa.

Henkilöstö

Verkkokauppa.comin strategiassa henkilöstöllä on keskeinen asema yhtiön liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamisessa. Henkilöstön kanssa yhdessä määriteltyjen arvojen mukaisesti yhtiö haluaa vaalia rohkeaa, ketterää ja läpinäkyvää organisaatiokulttuuriaan ja panostaa yhteisölliseen ilmapiiriin. Henkilöstöpolitiikka täydentää ja tarkentaa Verkkokauppa.comin toimintaperiaatteita. Henkilöstöpolitiikan tehtävänä on varmistaa, että yhtiön käytössä ovat ne voimavarat ja henkilöstökäytännöt, joilla yhtiön tavoitteet saavutetaan. Henkilöstöpolitiikka on saatavilla yhtiön verkkosivuilla ja sen kattamia aiheita ovat arvot, kulttuuri, moninaisuuden arvostaminen, yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus, syrjinnän ja häirinnän kieltä, rekrytointikäytännöt, johtaminen, sisäinen viestintä, työturvallisuus, työhyvinvointi, työviihtyvyys, osaamisen kehittäminen, palkkaus, palkitseminen ja edut, sekä yhteistoiminta. Vuosittain laadittavassa sisäisessä työyhteisön kehittämissuunnitelmassa kuvataan muun muassa päämäärät ja toimenpiteet, joilla kehitetään ja ylläpidetään henkilöstön osaamista sekä edistetään työhyvinvointia. Muita koko henkilöstöä koskevia ohjeistuksia ovat mm. työyhteisöviestinnän eettiset ohjeet, joiden tavoitteena on edistää vuorovaikutusta ja yhteistyötä koko organisaatiossa.

Työllistäminen

Yhtiössä työskenteli keskimäärin 773 (730) henkilöä vuoden 2021 aikana. Henkilömäärä oli korkeimmillaan loppuvuoden sesongin aikana. Verkkokauppa.com pyrki palkkaamaan henkilöstöä pysyviin työsuhteisiin solmien määräaikaista työsuhteita vain perustelluista syistä. Valtaosa tehtävistä on kokoaikaisia, mutta työtehtävien luonteen vuoksi osa työsuhteista solmitaan osa-aikaisina. Yhtiössä ei käytetä niin sanottuja nollatuntisopimuksia, joissa työtunteja ei ole määritelty. Vuokratyövoimaa hyödynnetään äkillisissä tai lyhytaikaisissa tarpeissa, pääsääntöisesti logistiikkaosastolla. Itsenäisten ammattiharjoittajien tai freelancereiden käyttö on vähäistä ja rajoittuu yksittäistapauksiin asiantuntijatehtävissä.

Monimuotoisuus, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Verkkokauppa.com haluaa vaalia yhteisöllistä kulttuuriaan, sekä edistää oikeudenmukaisuutta, yhdenvertaisuutta, moninaisuutta, osallisuutta ja erilaisten taustojen arvostusta. Sukupuoli, ikä, elämäntilanne tai perhetekijät eivät saa aiheuttaa eriarvoisuutta henkilöiden välillä yhtiön palkkauksessa, palkitsemisessa, organisaatiomuutoksissa, koulutuksessa tai rekrytoinnissa. Monimuotoisuus ja tasa-arvonäkökulma otetaan huomioon toimintaa kehitettäessä, mm. kiinnittämällä huomioita ja purkamalla mahdollisia sukupuolittuneita käytäntöjä ja parantamalla inklusiivisuutta. Raportointivuonna kehitettiin yhdenmukaista rekrytointiprosessia, samalla kiinnittäen huomiota mm. rekrytointi-ilmoitusten houkuttelevuuteen tasa-arvon ja monimuotoisuuden näkökulmasta. Samoin henkilöstökyselyä uudistettaessa tarkasteltiin pyydettävien taustatietojen tarpeellisuutta ja sensitiivisyyttä monimuotoisuusnäkökulmasta, ja vuonna 2022 lanseerattavaan uudistettuun henkilöstökyselyyn sisällytetään yhdenvertaisuuden kokemusta mittaava mittari. Erilaisten taustojen arvostamista käsiteltiin esihenkilötilaisuudessa.

Miesten ja naisten osuutta esihenkilöistä, osastopäälliköistä ja apulaisosastopäälliköistä seurataan, tavoitteena varmistaa yhtäläiset mahdollisuudet edetä esihenkilö- ja johtotehtäviin sukupuolesta riippumatta. Yhtiössä käytetään tasa-arvoisia ammattinimikkeitä kuvastaen työtehtävien saavutettavuutta kaikille, sukupuolesta tai muusta henkilökohtaisesta ominaisuudesta riippumatta. Palkkatasa-arvon toteutumista edistetään mm. palkkataulukoiden avulla ja kehitystä seurataan osana työyhteisön kehittämissuunnitelmaa. Raportointivuonna tarkasteltiin lisien yhdenvertaisuutta eri toimipisteissä työskentelevien osalta sekä kehitettiin palkallisen lounasajan edun yhdenvertaisuutta osa- ja kokoaikaisten välillä.

Työllistäminen

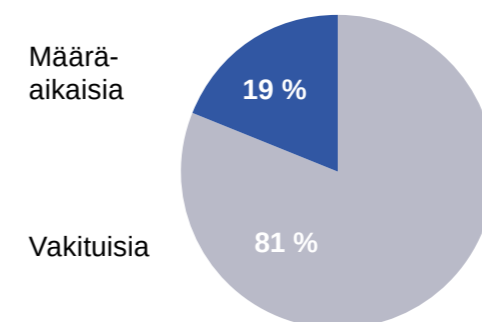
	2021	2020
Henkilöstömäärä keskimäärin	773	730
Henkilöstömäärä vuoden lopussa	825	818
Kokoaikaisia / osa-aikaisia (%)	74/26	74/26
Vakituisia / määräaikaista (%)	81/19	81/19
Vuokratyöntekijät keskimäärin	35	35
Vuokratyöntekijät vuoden lopussa	38	60
Kesätyöntekijät	66	50
Loppuvuoden kausityöntekijät	102	115
Keski-ikä (vuotta)	32,4	31,9

Vaihtuvuus

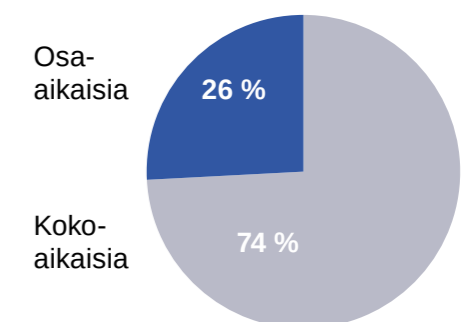
	2021	2020	Lisätiedot
Kokonaisvaihtuvuus %	10,3	12,1*	Ei sisällä sesonkityöntekijöitä
Uudet työntekijät	284	261	Sisältäen sesonkityöntekijät
Poistuneet työntekijät	268	226	Sisältäen sesonkityöntekijät
Sisäiset siirrot (kpl)	24	56	Siirtyminen vaativampaan tehtävään

* Tieto korjattu vuoden 2020 raportoinnin jälkeen

Vakituiset ja määräaikaisten



Kokoaikaiset ja osa-aikaiset



Raportoitu vuoden lopun tilanteen mukaan, ellei muuta ole mainittu

Hallituksen ja johdon monimuotoisuus

Verkkokauppa.com Oyj:n hallituksen jäsenten tulee edustaa monipuolista osaamista ja omata monipuoliset ammatilliset taustat siten, että työ ja kansainväliset kokemukset, iät ja sukupuolet tukevat ja täydentävät toinen toistaan yhtiön liiketoiminnan parhaaksi ja omistaja-arvon kasvattamiseksi. Osakkeenomistajien nimitystoimikunta ottaa hallituskokoonpanon ehdotuksen valmistelussa huomioon yhtiön strategian, toiminnan ja kehitysvaiheen asettamien vaatimusten lisäksi hallituksen riittävän monimuotoisuuden. Hallituksen jäseneksi valittavalla on oltava tehtävän edellyttämän pätevyyden lisäksi mahdollisuus käyttää riittävästi aikaa tehtävän hoitamiseen. Hallituksen jäsenten kokemus ja koulutustaustat olivat monimuotoisia ja monialaisia ja usealla hallituksen jäsenellä on kokemusta myös kansainvälisestä yritystoiminnasta. Monimuotoisuuden periaatteen tulee toteutua myös Verkkokauppa.comin johtoryhmässä.

Syrjinnän kieltö

Kaikenlainen häirintä, kiusaaminen tai syrjintä on Verkkokauppa.comissa ehdottomasti kiellettyä. Mahdollisia tapauksia on voitu tuoda esiin luottamushenkilön kautta, ottamalla suoraan yhteyttä henkilöstöosastoon, sekä esihenkilön toimesta. Lisäksi henkilöstöllä on mahdollisuus ilmoittaa tapauksista raportointikanavan kautta. Tapauksiin puututaan heti niiden tullessa esiin ja tilanteen selvittämiseksi järjestetään salassapidettävät kuulemiset. Vuonna 2021 tiedossa ei ollut yhtään syrjintätapausta.

Työhyvinvointi ja -turvallisuus, työtyytyväisyys

Työturvallisuutta ja -hyvinvointia seurataan ja kehitetään yhteistyössä henkilöstöhallinnon, työsuojelutoimikunnan ja työterveyshuollon kanssa. Keskimäärin neljä kertaa vuodessa kokoontuva työsuojelutoimikunta määrittelee työsuojelun toimintaohjelman, jonka yhtiön johtoryhmä hyväksyy. Turvallisen työympäristön varmistaminen tarkoittaa tapaturmien ennaltaehkäisyä sekä vaara- ja läheltä piti -tilanteiden tunnistamista ja välttämistä. Vaaratilanteiden ehkäisemiseksi henkilöstöä koulutetaan työturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja turvalli-

suusriskejä tarkastellaan säännöllisesti esimerkiksi turvallisuuskävelysten muodossa. Vuosittain laadittava työterveyden toimintasuunnitelma ohjaa työhyvinvoinnin kehittämistä ja painopisteitä. Työyhteisön tukena hyödynnetään varhaisen välittämisen mallia, joka huomioi kokonaisvaltaisesti työntekijän hyvinvoinnin, jolloin terveydellisten työkykyhaasteiden lisäksi huomioidaan myös mahdolliset muut haasteet suoriutumisen. Varhaisen välittämisen mallia kehitettiin raportointivuoden aikana yhä enemmän välittämisen suuntaan sekä otettiin käyttöön kevennetyn ja korvaavan työn malli. Työhyvinvoinnin mittareita sekä työtapaturmatilastoja seurataan johtoryhmässä säännöllisesti. Raportointivuonna toteutettiin lakisääteinen työpaikkaselvitys Helsingin myymälässä, kioskissa, outletissa ja huollossa, sekä Oulun toimipisteessä, sisältäen työturvallisuuteen, työergonomiaan ja työntekijäkokemukseen liittyviä aiheita. Läheltä piti -ilmoituslomake uusittiin ja sen uudistuksesta viestitettiin sisäisesti. Raportointivuoden aikana teetettiin akkukurvillisuuden kehittämiseksi selvitys ja suunnitelma, jonka toimenpiteiden implementointi on käynnistetty.

Hyvinvoinnin eri osa-alueita kehitetään ja tuetaan kokonaisvaltaisesti työsuhteen elinkaaren aikana. Henkilöstön hyvinvointia ja työtyytyväisyyttä tutkittiin ja henkilöstön ääntä kuultiin vuoden aikana lukuisten kyselyiden avulla sekä projektien yhteydessä, kuten työnantajamielikuvatyöhön liittyen. Työtyytyväisyyttä mitattiin kahdeksatta kertaa tehdyillä vuotuisella henkilöstökyselyllä, johon vastasi 85 % (83) henkilöstöstä. Työtyytyväisyyden kokonaiskeskiarvo oli edellisvuoden tapaan hyvä 3,6 (3,6) asteikolla 1-5. Työtyytyväisyyden mittaaminen uudistetaan vuonna 2022 ja jatkossa kysely toteutetaan neljä kertaa vuodessa, tavoitteena entistä vahvemmin antaa jokaiselle työntekijälle mahdollisuus vaikuttaa työympäristöönsä ja mahdollistaa ketterä reagointi mahdollisiin muutoksiin työtyytyväisyydessä. Raportointivuonna toteutetussa työhyvinvointikyselyssä selvitettiin muun muassa koettua hyvinvoinnin tilaa ja työnantajan toimien riittävyttä hyvinvoinnin tukemiseksi. Tulosten perusteella lanseerattiin hyvinvointistrategia, jonka toimenpiteiden toteuttaminen aloitettiin saman tien muun muassa ottamalla käyttöön uusia työterveyden palveluita ja mielen hyvinvointia tukevia palveluita, sekä kehittämällä henkilöstöetuja työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Henkilöstön ja hallintoelinten monimuotoisuus

Sukupuolen mukaan	Miehiä		Naisia	
	%	henkilöä	%	henkilöä
Koko henkilöstö	72 %	595	28 %	230
Johtoryhmä	88 %	7	13 %	1
Hallitus	71 %	5	29 %	2

Ikäryhmittäin	Alle 30 vuotta		30–50 vuotta		Yli 50 vuotta	
	%	henkilöä	%	henkilöä	%	henkilöä
Koko henkilöstö	39 %	321	60 %	492	1 %	12
Johtoryhmä	-	-	100 %	8	-	-
Hallitus	-	-	71 %	5	29 %	2

Raportoitu vuoden lopun tilanteen mukaan

Sairauspoissaolot ja tapaturmat

	2021	2020	Lisätiedot
Sairauspoissaoloprosentti	4,3	5	Teoreettisesta säännöllisestä työajasta
Tapaturmataajuus	7,3	3,8	Työpaikalla sattuneiden tapaturmien määrä / miljoona työtuntia, laskettuna todellisilla työtunneilla. Ei kata vuokratyöntekijöitä. **
Tapaturmat työpaikalla (kpl)	8	4*	**
Tapaturmat työmatkalla (kpl)	10	6	**
Ammattitautiepäilyt (kpl)	0	0	
Siirtymät työkyvyttömyyseläkkeelle (kpl)	1	1	

*Tieto korjattu vuoden 2020 raportoinnin jälkeen

** Ei sisällä pientapaturmia, eli alle kolmen päivän poissaoloon johtaneita tapaturmia.



Edut



Vuonna 2021 koko henkilöstölle tarjottuihin etuihin kuuluivat työterveyshuolto, henkilöstöalennus, taukotilatarjoilut, sekä joului- ja kesälahjat, sekä pääkaupunkiseudun taulukkopalkka kaikissa toimipisteissä. Yli 7-tunnin työpäiviin kohdistunut palkallisen lounasajan etu muuttui vuodesta 2022 alkaen 6,67 %:n verkkolisäksi, joka maksetaan jokaiselle työtunnille, työpäivän pituudesta riippumatta. Lisäksi tiettyä työsuhteen vähimmäiskestoa edellyttäviä etuja olivat raportointivuonna laajennettu liikunta- ja kulttuurietu, työmatkatuki ja nettietu, sekä tehtäväkohtaisena etuna lounasetu. Halukkaille tarjottiin mahdollisuus influenssarokotteen ottamiseen. Pitkäaikaisia työntekijöitä palkitaan vuosittain juhlatilaisuuden ja rahapalkkion muodossa. Vuonna 2021 palkittiin seitsemän (viisi) henkilöä 20 vuoden urasta ja 48 (13) henkilöä 10 vuoden urasta.

COVID19-pandemian vaikutukset henkilöstöön

Vuonna 2020 perustettu valmiusryhmä koordinoi COVID19-pandemiaan liittyviä erityistoimia Verkkokauppa.comissa, tehtävänään työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen ja koronatoimista viestiminen. Pandemian jatkuminen näkyi henkilöstölle päivittyvinä ohjeistuksina ja turvallisuuskäytäntöinä, joita noudatettiin huolellisesti. Asiantuntijatehtävissä hyödynnettiin laajasti etätyötä, ja raportointivuonna tehtiin päätös vapaan etätyömahdollisuuden sallimisesta jatkossakin, sekä aloitettiin projekti toimistotilojen päivittämiseksi pandemian jälkeiseen työskentelymalliin sopivaksi henkilöstön toiveiden perusteella. Pandemiatilanne ei vaatinut liiketoiminnan sulkemista tai rajoittamista. Pandemiatilanteen heikkeneminen loppuvuodesta nosti sairauspoissaoloja ja niiden kustannuksia, ja vuoden 2021 kokonaiskustannukset päättyivät samalle tasolle kuin 2020. Työntekijöille mahdollistettiin koronatestaus työterveyshuollossa tuloksen saamisen nopeuttamiseksi sekä koronarokotus, kunnes edusta luovuttiin loppuvuonna kansallisen rokoteohjelman hyvän saatavuuden myötä.

Osaamisen kehittäminen

Koko henkilöstön osaamista kehitetään laaja-alaisesti perehdytyksin, koulutuksin sekä työkiertoa ja sisäisiä urapolkuja hyödyntämällä. Lähijohtamista kehitettiin suunnitelmallisesti osana yhtiön strategiaa valmennuksissa, kuukausittaisissa esihenkilöaamuissa sekä esihenkilöpäivässä. Myymälähenkilökunnan ammattitaitoa pidetään yllä säännöllisillä valmistajien tuottamilla koulutuksilla sekä sisäisillä koulutuksilla hyödyntäen vertaiskoulutuksia ja omia asiantuntijoita. Myymälöiden uuden asiakaspalvelukonseptin, kohtaamisen konseptin jalkautus käynnistyi 2021 esihenkilövetoisesti. Kaksivuotinen pilotti oppisopimuksella järjestettävästä merkonomikoulutuksesta käynnistyi Helsingin toimipisteessä 24 henkilön voimin. Uuden työntekijän perehdytysprosessia uudistettiin ja yhdenmukaistettiin ja osaamisen kehittämiseen osoitettiin lisää resursseja.

Palkitseminen ja edut

Hyviä työsuorituksia palkitaan yhtiön palkitsemis- ja etuisuuspolitiikan mukaisesti, tavoitteena innostaa ja kannustaa onnistumisiin, oma-aloitteisuuteen ja vastuunkantoon. Arjen onnistumisia huomioidaan nopean palkitsemisen Nopsa-palkinnoilla, ja tätä matalan kynnyksen palkitsemismuotoa laajennettiin ja ketteröitettiin entisestään raportointivuonna. Muita palkitsemisen muotoja olivat myyntikilpailut, kuukauden ja vuoden työntekijä- sekä vuoden esihenkilö -palkinnot, sekä palkitseminen uusista ideoista ideaboksikäytännön kautta. Provisiopalkkausta ei käytetty.

Verkkokauppa.com panostaa kattaviin henkilöstöetuihin koko henkilöstölle. Jatkuvaa työsuhdetta edellyttäviä etuja ei ollut käytössä. Etuja kartoitettiin raportointivuonna ja kehitettiin henkilöstön toiveita kuunnellen.

Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet

Yhtiö noudattaa yhteistoimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja sopimuksia ja käy aktiivista ja läpinäkyvää vuoropuhelua henkilöstön ja sen edustajien kanssa, tavoitteenaan hyvä yhteistyö yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tiedottavia yhteistoimintaneuvotteluita hyödynnetään laajasti ja tavoitteellisesti. Pääluottamushenkilö, toimitusjohtaja, henkilöstöjohtaja ja talousjohtaja kokoontuivat neljännesvuosittain, minkä lisäksi vuoden aikana käytiin yhteistoimintaneuvotteluita liittyen aukioloaikojen määräaikaisiin muutoksiin, tehtäväkuvien muutoksiin, organisaatiomuutoksiin ja henkilöstöetuihin. Verkkokauppa.com liittyi raportointivuonna kaupan alan edunvalvontajärjestöön, Kaupan liittoon.

Vastuullisuusraportoinnin yhteystiedot:

Johanna Stenbäck, Vastuullisuuspäällikkö
vastuullisuus@verkkokauppa.com

Lue lisää:

www.verkkokauppa.com/fi/vastuullisuus

Kestävän rahoituksen EU-taksonomiaa koskevat tiedot

EU-taksonomia on kestävän rahoituksen luokitusjärjestelmä, jonka tarkoituksena on ohjata pääomavirtoja kestäviin sijoituksiin ja edesauttaa ilmastoneutraalin Euroopan unionin saavuttamista vuoteen 2050 mennessä. EU on säätänyt asiasta asetuksella (EU) 2020/852, joka on sisällytetty Suomen kirjanpitolakiin osaksi selvitystä muista kuin taloudellisista tiedoista. EU-taksonomiassa on määritelty kuusi ympäristötavoitetta: 1. ilmastonmuutoksen hillintä, 2. ilmastonmuutokseen sopeutuminen, 3. vesivarojen ja merten luonnonvarojen kestävä käyttö ja suojeleminen, 4. siirtyminen kiertotalouteen, 5. ympäristön pilaantumisen ehkäiseminen ja vähentäminen, 6. biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien suojeleminen ja ennallistaminen. Raportointivelvoite vuoden 2021 osalta edellyttää taksonomiakelpoisen (eligible) ja ei-taksonomiakelpoisen (non-eligible) liikevaihdon, pääomamenojen ja toimintamenojen raportointia kahden ensimmäisen ympäristötavoitteen, eli ilmastomuutoksen hillinnän ja ilmastonmuutoksen sopeutumisen osalta.

Verkkokauppa.comin liikevaihto muodostui vuonna 2021 vähittäiskaupasta ja sitä tukevien palveluiden myynnistä. Verkkokauppa.com on analysoinut liiketoimintaansa peilaten taloudellisia toimintojaan NACE-toimialaluokituksiin ja niiden taloudellisten toimintojen kuvauksiin. Verkkokauppa.comin arvion mukaan yhtiöllä ei ollut taksonomiakelpoista liikevaihtoa vuonna 2021. Verkkokauppa.com investoi vuonna 2021 vastuullisuustyötään ja ympäristötavoitteitaan kirittäviin toimiin. Yhtiön tulkinnan mukaan näistä investoinnit energiatehokkuuteen voidaan lukea taksonomiakelpoisiksi pääomamenoiksi. Yhtiön toimintamenoissa ei ole tunnistettu eriä, jotka voitaisiin luokitella taksonomiakelpoisiksi. Esimerkiksi yhtiön käyttämä uusiutuva energia sekä hiilineutraalit logistiikkapalvelut hankitaan kolmansilta osapuolilta, eivätkä ne ole yhtiön omaa toimintaa. Yhtiö jatkaa taksonomiakelpoisuuden ja -mukaisuuden arviointia vuoden 2022 aikana vastatakseen kehittyviin raportointivaatimuksiin.

	Taksonomia-kelpoinen osuus	Ei-taksonomia-kelpoinen osuus	Laskentaperiaate
Liikevaihdosta (turnover)	0 %	100 %	
Pääomamenoista (CapEx)	2 %	98 %	Laskettu energiatehokkuutta parantavien LED-investointien osuus yhtiön investoinneista, jotka olivat 4,9 miljoonaa euroa vuonna 2021.
Toimintamenoista (OpEx)	0 %	100 %	



Verkkokauppa.com

auttaa asiakkaitaan toteuttamaan intohimojaan tarjoamalla laajan yli 80 000 tuotteen valikoiman. Verkkokauppa.com Oyj palvelee kuluttaja- ja yritysasiakkaita verkkokaupan, myymälöiden, 24h kioskin ja noutopisteverkoston kautta sekä nopeilla toimituksilla ja erilaisilla palveluilla. Suomen suosituimpana ja vierailuimpana verkossa toimivana kotimaisena vähittäiskauppana yhtiön toimitukset tavoittavat noin 75 prosenttia suomalaisista seuraavan päivän aikana. Yhtiöllä on neljä jättimyymälää: Oulussa, Pirkkalassa, Raisiossa ja Helsingin Jätkäsaarella, jossa yhtiön pääkonttori myös sijaitsee. Verkkokauppa.com tarjoaa työpaikan yli 750 henkilölle. Yhtiön osake on listattu Nasdaq Helsingin pörssilistalla kaupankäyntitunnuksella VERK.



[linkedin.com/company/verkkokauppa.com](https://www.linkedin.com/company/verkkokauppa.com)



twitter.com/verkkokaupacom



[facebook.com/verkkokaupacom/](https://www.facebook.com/verkkokaupacom/)



[instagram.com/verkkokaupacom/](https://www.instagram.com/verkkokaupacom/)