

VASTUULLISUUSOHJELMA

Verkkokauppa.comin vastuullisuustyön tavoitteet on koottu vastuullisuusohjelmaksi, joka perustuu olennaisuusarvioinnissa valittuihin teemoihin ja painopisteisiin. Vuosille 2021–2025 asetettu vastuullisuusohjelma kattaa neljä teemaa:

- Asiakkaan puolella ja palveluksessa
- Pienemmät ympäristövaikutukset
- Yhteisöllinen Verkkiis
- Kannattava yritys ja hyvä hallinto

 ASIAKKAAN PUOLELLA JA PALVELUKSESSA	 PIENEMMÄT YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET
 YHTEISÖLLINEN VERKKIIS	 KANNATTAVA YRITYS JA HYVÄ HALLINTO



Tavoite saavutettu / merkittävää edistystä ●
 Matkalla kohti tavoitetta ●
 Edennyt suunniteltua hitaammin ●



ASIAKKAAN PUOLELLA JA PALVELUKSESSA

Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2023
Myymme tarpeeseen: tuotteemme ovat laadukkaita ja turvallisia, tuotetiedot ja viestintämme läpinäkyviä	Minimoimme asiakaspalautukset	Tuotteiden palautusprosentti (hutiostokset)	1,0 %	0,7 % (0,7) Huti- ja huoltopalautukset olivat yhteensä 0,9 % (1,0)
	Tuemme asiakkaitamme vastuullisten valintojen tekemisessä	Uudet palvelut, toiminnallisuudet ja tuotteet	Uusia lanseerauksia	Käytettyjen tuotteiden valikoimaa laajennettiin uusin kategorioihin ja yli sataan nimikkeeseen. Valikoimaan kuuluvat nyt kannettavat tietokoneet, pöytä-tietokoneet, oheislaitteet, tabletit ja kännykät.
Tarjoamme kestävästä kulutuksesta tukevia palveluita	Pidennämme omien tuotemerkkien tuotteiden elinkaaria	Omien merkkien tuotteet, joille tarjotaan huoltopalveluita tai varaosia	Kasvatetaan	Varaosien saatavuutta kehitettiin kattamaan uusia tuoteryhmiä ja datatyökaluja kehitettiin. Huolto-prosessi lanseerattiin lumilingoille, pilotoitiin televisioille sekä jatkettiin prosessien kehittämistä pyörille, puhelimille ja sähköpotkulaudoille.
	Tarjoamme kiertotaloutta tukevia palveluita	Uudet palvelut	Uusia lanseerauksia	Kuluttaja-asiakkaille lanseerattiin kiertotaloutta edistävä Vaihtokauppal palvelu, joka toimii kokonaan verkossa. Palvelun myötä asiakas voi myydä toimivan käytetyn elektroniikkalaitteensa takaisin. Myös yritysasiakkaille lanseerattiin Takaisinostopalvelu.
Edistämme vastuullisia työoloja ja ympäristökäytäntöjä tuotantoketjussa	Edistämme vastuullisia työoloja ja ihmisoikeuksia omien tuotemerkkien tuotantoketjuissa	Osuus riskimaissa toimivista 1. portaan tavarantoimittajista, joilla on voimassa oleva sosiaalinen auditointi	100 %	99,8 % (98)
	Edistämme vastuullisia ympäristökäytäntöjä omien tuotemerkkien tuotantoketjuissa	Soveltuvan ympäristövastuujärjestelmän tai prosessin selvitys, pilotointi ja laajentaminen	Prosessi toiminnassa	Tavoitetta ei edistetty raportointivuonna
	Asetamme vastuullisuusvaatimuksia tavarantoimittajillemme	Tavarantoimittajien toimintaperiaatteet (Supplier Code of Conduct) allekirjoittaneet, vakiintuneet tavarantoimittajat (%)	100 %	Tavarantoimittajien toimintaperiaatteet on sisällytetty osaksi yleisiä sopimusehtoja.

Tavoite saavutettu / merkittävää edistystä ●
 Matkalla kohti tavoitetta ●
 Edennyt suunniteltua hitaammin ●



PIENEMMÄT YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET

Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2023
Minimoimme ilmastovaikutuksemme	Nollaamme oman toimintamme kasvihuonekaasupäästöt (scope 1 & 2)	Kasvihuonekaasupäästöt, tCO ₂ -ekv Päästöintensiteetti: tCO ₂ -ekv / liikevaihto (MEUR)	0	97 (67) tCO ₂ -ekv, +45 % edellisvuodesta. Pidemmän aikavälin tarkastelussa -77 % suhteessa vertailuvuoteen 2019. Päästöintensiteetti 0,19 (0,12) tCO ₂ -ekv, /MEUR
	Vähennämme toimintamme epäsuoria ilmastovaikutuksia (scope 3)	Kasvihuonekaasupäästöt, tCO ₂ -ekv	Asetetaan myöhemmin	209 426 tCO ₂ -ekv, -16 % edellisvuodesta. Laskua selittää toiminnan supistuminen. Toimenpiteet päästövähennyssuunnitelman laatimiseksi etenivät odotettua hitaammin.
Suosimme vastuullisia materiaaleja ja materiaalitehokkuutta	Minimoimme omien pakkausmateriaaliemme ympäristövaikutukset	Kierrätysmateriaalin osuus postituksen pakkausmateriaaleissa Muoviset ostoskassit: kpl / ostotapahtuma	Kasvatetaan Vähennetään	Datankeruuta on kehitettävä edelleen, jotta mittareita voidaan seurata luotettavasti. Pakkausautomaatissa käytettävää 100 % kierrätyskartonkista laatikkoa ohennettiin. Toteutettiin kokeiluja muoviteipin korvaamisesta kuitupohjaisella sekä kiristemuovin korvaamisesta osittain kierrätetyllä materiaalilla.
	Parannamme omien tuotemerkkien pakkauksien materiaalitehokkuutta ja kierrätettävyyttä	Läpikäytyjen tuotteiden määrä (kpl)	Ei numeerista tavoitetta	Toteutettiin koehankintoja kierrätysmateriaalisista pakkauksista.
Edistämme materiaalien kiertoa	Kehitämme sähkö- ja elektroniikkaromun (SER) keräämistä asiakkailtamme	Osuus asiakkaistamme, jotka tuntevat SER-jätteen lajittelun Kierrätykseen toimitettu SER-jäte, tonnia, sekä kehitys suhteessa liikevaihtoon	Kasvatetaan osuutta Säilyy vähintään samalla tasolla liike-aidon kasvaessa	Ei mitattu vuonna 2023. 85 % vuonna 2022*. Toteutettiin myymälä- ja verkkoviestintää lajitteluinnon ja -tarkkuuden parantamiseksi. 211 (271) tonnia. Muutos tonneissa -22 % ja suhteutettuna liikevaihtoon -8 %
	Parannamme jätteiden kierrätysastetta	Kierrätysaste (sis. kuormalavat) %	Parannetaan	75 % (83) Laskua selittää saapuvan tavaran väheneminen, mikä johti kuormalavojen määrän laskuun ja vähensi uudelleenkäyttöön ohjatun jätteen määrää, kuten myös rikkiäisten lavojen osuuden kasvu.
	Etsimme uutta käyttöä myynnistä tai toiminnasta poistettaville laitteille	Lahjoitetut tai muulla tavalla uuteen käyttöön löytäneet tuotteet	Ei numeerista tavoitetta	Toteutimme myynnistä ja käytöstä poistuvien tuotteiden lahjoittamista hyväntekeväisyyteen.

*15 % Elektroniikan vastuullisuusbarometri -asiakaskyselyyn vuonna 2022 vastanneista kertoi, että ei ole varma mikä on SER-jätettä tai minne sen voisi viedä kierrätettäväksi.

- Tavoite saavutettu / merkittävää edistystä ●
- Matkalla kohti tavoitetta ●
- Edennyt suunniteltua hitaammin ●

 **YHTEISÖLLINEN VERKKIS**

Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2023
Panostamme johtamiseen ja kulttuuriin	Vaalimme yhteisöllisyyttä	Henkilöstön sitoutuminen	8,2 (asteikolla 0-10)	7,1 (7,7) Alkuvuonna toteutetut muutosneuvottelut vaikuttivat sitoutumiseen negatiivisesti. Tavoitekeskustelu Kipinä uudistettiin ja pilotoitiin. Järjestettiin SYKE-henkilöstökyselyyn liittyviä työpajoja.
	Kehitämme lähijohtamista	Johtamisindeksi Järjestetyt koulutukset	7,8 (asteikolla 0-10) Ei numeerista tavoitetta	7,5 (7,5) Johtamisohjelma Soihtu käynnistettiin uudelleen ja järjestettiin muita koulutuksia sekä esihenkilöiden vertaistapaamisia. Uusien esihenkilöiden perehdytystä kehitettiin.
Edistämme hyvää oloa ja tuemme ammatillista kehitystä	Panostamme hyvinvointiin, työturvallisuuteen ja työssä jaksamiseen	Työkyky	8,5 (asteikolla 0-10)	8,3 (8,4) Häirinnän ja epäasiallisen käytöksen mallia viestittiin aktiivisesti. Työturvallisuutta korostettiin onnistuen puolittamaan työtaturmat, ja työturvallisuusohjeiden päivittäminen aloitettiin.
	Vahvistamme osaamistamme ja luomme kasvuympäristön huipputekijöillemme	Kokemus kehittymisestä ja kasvamisesta	7,5 (asteikolla 0-10)	6,8* (5,8) Myymälöissä siirryttiin moniosajamalliin, myynnissä otettiin käyttöön asiakaskokemusvalmentajan ja logistiikassa LEAN-valmentajan roolit. Jatkettiin mentorointia ja oppisopimuskoulutusten tarjoamista. Julkaistiin 20 uutta verkkokurssia. Tarjottiin koulutuksia muutosneuvotteluiden tueksi.
Meillä saa olla oma itsensä	Arvostamme erilaisia taustoja emmekä syrji ketään	Kokemus arvostetuksi tulemisesta taustasta riippumatta	8,5 (asteikolla 0-10)	8,1 (8,0) Monimuotoisuusryhmä aloitti toimintansa.
	Toimimme tasa-arvoisesti	Naisten osuus esihenkilöistä Naisten osuus päälliköistä ja apulaispäälliköistä	Yli naisten osuuden koko henkilöstöstä: > 28 % (28)	34 % (2022: 30 %, 2021: 32%, 2020: 37 %) / 19 % (2022: 22 %, 2021: 22%, 2020: 21%) Jatkettiin rekrytointiviestinnän sukupuolineutralisointia, nostettiin naisten uratarinoita. Kehitettiin rekrytinnin objektiivisuutta. Otettiin käyttöön roolien vaativuusluokittelujärjestelmä.

* kysymyksen asettelua muutettu, tulokset eivät täysin vertailukelpoisia

Tavoite saavutettu / merkittävää edistystä ●

Matkalla kohti tavoitetta ●

Edennyt suunniteltua hitaammin ●



KANNATTAVA YRITYS JA HYVÄ HALLINTO

Painopiste	Tavoite	Mittari (KPI)	KPI 2025	Tilanne ja kehitys 2023
Teemme kannattavaa liiketoimintaa	Teemme kannattavaa liiketoimintaa	Liiketulos (ebit), %	5,0 %	0,9 % (0,4)
	Olemme vastuullinen veronmaksaja	Maksetut veroluonteiset maksut (tuloverot, alv, varainsiirtovero ja sosiaaliturvamaksut)	Verojalanjäljen raportointi	Verot ja veroluonteiset maksut yhteensä 38 milj. euroa (35), joista tuloverot: 3,3 (3,0); arvonlisäverot 33,8 (31,5); varainsiirtoverot 0,4 milj. (0,8), sosiaaliturvamaksut 0,5 milj. euroa (0,5).
Noudatamme hyvää hallinnointitapaa ja hallitsemme riskejä	Koulutamme henkilöstömme Verkkiksen toimintaperiaatteisiin	Vuosittaisen toimintaperiaatteiden verkkokoulutuksen suorittaneet (%)	100 %	93 % (92)
	Noudatamme arvopaperimarkkina-yhdistyksen hallinnointikoodia	Mahdolliset poikkeamat hallinnointikoodista	Ei poikkeamia	Ei poikkeamia
	Viestimme sidosryhmille olennaisista vastuullisuusaiheistamme	Vastuullisuusraportointi uudistuvan lainsäädännön mukaisesti	Kyllä	Yhtiö valmistautuu raportoimaan EU:n kestävyysraportointidirektiivin mukaisesti tilikauden 2024 osalta ja on käynnistänyt direktiivin edellyttämän kaksoisolennaisuusanalyysin.
	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 %	93 % (92)
	Turvaamme asiakkaiden yksityisyydensuojan	Merkittävien tietosuojapoikkeaminen määrä (kpl)	0	0 (0)
	Turvaamme verkkokaupamme tietoturvan	Merkittävien tietoturvapoikkeamien määrä (kpl)	0	0 (0)