



elisa

20

18

vuosikatsaus / tilinpäätös / vastuullisuus / hallinnointi





## SISÄLLYSLUETTELO

Vastuullisuus Elisalla .....	3
Hallinnointi, tavoitteet ja suoriutuminen ...	7
Taloudellinen vastuu .....	8
Digitaalinen vastuu .....	11
Sosiaalinen vastuu .....	16
Asiakaskohtaaminen ja viestintä .....	18
Ympäristövastuu .....	21
Raportin kuvaus .....	23
Riippumaton varmennusraportti .....	24
GRI-tunnusluvut .....	27

Elisan yritysraportti on osa Elisan vuosikertomusta. Yritysraportointi koostuu kahdesta osasta: varmennetusta yritysraportista sekä vuosikatsauksesta.

# Vastuullisuus Elisalla

**Edistämme kestäväää ja turvallista digitalisaatiota ja meillä on tärkeä rooli osana yhteiskunnan toimivuutta Suomessa ja Virossa. Suomalaisena tietoliikenne- ja digitaalisten palvelujen edelläkävijänä teemme jatkuvaa kehitystyötä palveluidemme luotettavuuden, turvallisuuden, saatavuuden ja ilmastovaikutusten parantamiseksi.**

Visiomme on tulla erinomaisuuden esimerkiksi, ja siksi strategiamme ytimessä on asiakaskokemuksen ja laadun pitkäjänteinen kehittäminen.

Yritysvastuumme perustuu strategiaamme, arvoihimme ja liiketoimintamalliimme, jotka on kuvattu vuosikertomuksen Vuosikatsaus 2018 -osiossa. Päämarkkinamme ovat Suomi ja Viro, tarjoamme digitaalisia palveluita kotimaan lisäksi myös kansainvälisille markkinoille. Liiketoimintasegmenttimme ovat henkilöasiakkaat ja yritysasiakkaat, ja palvelemme julkishallintoa, yrityksiä sekä kuluttajia.

Elisalla on yli 2,8 miljoonaa asiakasta ja tarjoamme vastuullisen ja luotettavan digitaalisen ympäristön palveluidemme käyttäjille Suomessa ja Virossa. Meille on tärkeää tuottaa lisäarvoa asiakkaille ja yhteiskunnalle sekä toimia kaikissa tilanteissa vastuullisesti, eettisesti ja lainmukaisesti. Yhteisesti sovitulla toimintatavoilla edistämme kestäväää ja menestyksellistä liiketoimintaa ja vahvistamme sidosryhmiemme luottamusta toimintaamme.

Olemme sitoutuneet YK:n [Global Compact](#) aloitteen periaatteisiin. Tämän rinnalla [Elisan yleiset toimintaperiaatteet](#) ohjaavat jokaisen elisalaisen työtä. Yhdessä Elisan tietoturva-, lahjonnan vastaisuus sekä ihmisoikeus- ja sopimusperiaatteiden kanssa ne muodostavat ohjeiston, jolla varmistamme eettisen liiketoiminnan sekä tietoturvallisten, lahjonnan vastaisen ja yhdenvertaisen toimintakulttuurin.



Yritysvastuumme perustuu strategiaamme, arvoihimme ja liiketoimintamalliimme.

Kaikki Elisan julkiset sitoumukset, politiikat sekä indeksit ovat luettavissa [Yritysvastuun sivuiltamme](#).

Elisan toimialaan vaikuttavat globaalit megatrendit ja liiketoimintamalli on kuvattu vuosikertomuksen Vuosikatsaus 2018 -osiossa.

Olemme yhdessä sidosryhmiemme kanssa määritelleet Elisan vastuullisuuden keskeiset osa-alueet. Niissä onnistumista mittaamme tuloskortilla. Näin voimme parhaiten vaikuttaa myös [YK:n kestävän kehityksen](#) tavoitteisiin joko oman toimintamme (jalanjälki) tai asiakkaille ja muille sidosryhmille kehitetyn palvelun (kädenjälki) kautta.

### Mahdollistamme turvallisen digitaalisen ympäristön kaikille

- ✓ Teemme turvallista digitaalista ympäristöä yhdessä sidosryhmiemme kanssa.
- ✓ Kasvatamme ymmärrystä digitaalisesta turvallisuudesta.
- ✓ Kehitämme esteettömiä ja turvallisia palveluja yhdessä käyttäjien kanssa.



### Toimimme empaattisesti ja edistämme yhdenvertaisuutta

- ✓ Teemme toimia, joilla turvataan erityisesti nuorten ja senioreiden pysyminen mukana yhteiskunnan digitalisaatiossa.
- ✓ Edistämme uudenlaisia digitaalisia työn tekemisen tapoja.
- ✓ Toimimme vastuullisesti myynnissä ja asiakasviestinnässä.



### Toimimme vastuullisesti ja eettisesti, edistämme luonnonvarojen järkevää käyttöä

- ✓ Parannamme verkkojemme ja työympäristömme energiatehokkuutta.
- ✓ Käytämme päästötöntä sähköä.
- ✓ Teemme taloudellisia panostuksia yhteiskuntaan niin investointien, verojen ja työllistämisen kuin sponsoroinnin ja hyväntekeväisyydenkin kautta.
- ✓ Kierrätämme päätelaitteet turvallisesti.





## Olellaiset aiheet ja sidosryhmät

Tunnistaessamme Elisalle olellaisia yritys vastuun aiheita olemme huomioineet toimintamme, tuotteidemme ja palveluidemme kannalta merkittävimmät taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset sekä toimialaan vaikuttavat muut merkittävät trendit, ja soveltaneet GRI-raportointiohjeistusta.

Olellaisuusmäärittelyn pohjalla on 2017 tehty laaja sidosryhmäkysely, joka toteutettiin osana yritys vastuun strategiatyötä. Vuoden 2018 aikana olellaisuusmäärittelyä tarkasteltiin kvartaaleittain tehtävän yritys vastuukyselyn ja muun sidosryhmäpalautteen perusteella.

Elisan yritys vastuun olellaisimmat aiheet ja keskeiset painopistealueet, joista raportoimme ovat:

- tietoturva ja yksityisyyden suoja
- taloudellinen vastuu
- palveluiden saatavuus, turvallisuus ja esteettömyys
- vastuullinen työnantaja
- energiatehokkuus ja ilmastonmuutos
- yhteiskunnan toimintavarmuuden turvaaminen
- vastuullinen asiakasviestintä.

Tärkeimmät sidosryhmämme ovat henkilöstö, asiakkaat, omistajat, yhteiskunnalliset toimijat ja kumppanit. Sidosryhmät katselmoidaan vuosittain olellaisuusanalyysipäivityksen yhteydessä Elisan yritys vastuun johtoryhmässä.

Käymme sidosryhmiemme kanssa aktiivista dialogia toimintamme ja vastuullisuutemme kehittämiseksi. Järjestämme säännöllisiä tapaamisia ja toteutamme systemaattisesti erilaisia kyselyitä ja selvityksiä palautteen saamiseksi. Vuoden 2018 alusta olemme mitanneet neljännesvuosittain onnistumistamme yritys vastuussa ja yhteiskunnallisena toimijana ulkoisella tutkimuksella (IRO Research, Omnibus). Kyselyyn



vastaa 1 000 suomalaista. Se on yksi mittari Elisan strategian tuloskortilla. Lisäksi nostimme vastuullisuuden yhdeksi teemaksi mm. Elisa Viihde -palvelun palvelutytyväisyysskyselyihin.

Vuonna 2018 toteutimme Elisan [vastuullisuuden avainluvut](#) -työkalun sijoittajasivuillemme, josta sidosryhmät voivat tarkastella suoriutumistamme vastuullisuuden eri osa-alueilla.

Sidosryhmämme voivat tehdä ilmoituksen epäilemästään lain tai Elisan yleisten toimintaperiaatteiden (Code of

Conduct) vastaisesta toiminnasta ilmoituskanaviimme. Vuonna 2018 jatkoimme ilmoituskanavamenettelyn kehittämistä, ja anonyymi whistleblowing -kanava julkaistaan alkuvuodesta 2019 [internet-sivuillamme](#). Ilmoitukset tutkitaan käytössä olevien prosessien mukaisesti, ja lain- tai toimintaperiaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan soveltuvin keinoin.

## Indeksit ja sitoumukset

Olemme sitoutuneet YK:n Global Compactin ohella seuraaviin kansainvälisiin ja kansallisiin sitoumuksiin:

- [UN Women Empowerment Principles \(WEP\)](#)
- [Science Based Targets](#)
- [Sitoumus 2050](#)
- [Energiatehokkuussopimus](#)

Keskeiset indeksit ja ulkopuoliset arvioinnit päivittyvät sekä sijoittaja- että [yritysvastuuvuillamme](#).

Liityimme vuonna 2018 ensimmäisten organisaatioiden joukossa vastuullisen liiketoiminnan aktiivisille kehittäjille suunnattuun FIBS Pro -ohjelmaan.



Lisätietoja sidosryhmädialogista, kuvaus yritysvastuun johtamisesta ja ulkoiset aloitteet löytyvät [yritysvastuuvuillamme](#).

## Riskit

Riskienhallinta, mukaan lukien yritysvastuuriskit, on integroitu osa Elisan liiketoimintaa ja johtamista. Liiketoimintaamme vaikuttavat riskit tunnistetaan, niiden merkitystä mitataan ja niihin vaikutetaan riskienhallintaprosessin mukaisesti.

Olemme tunnistaneeet yritysvastuun näkökohdista seuraavat keskeiset riskit:

- tietoturvaan ja yksityisyyden suojaan liittyvät riskit, erityisesti henkilötietojen vuotaminen tai henkilötietoihin kohdistuvien tietojen kalastelu tai murrot
- ilmatoriskit, jotka erityisesti vaikuttavat palvelujen toimintavarmuuteen äärimmäisten sääolojen lisääntyessä
- henkilöstöjärjestelyihin ja erityisesti ulkoistamistoimenpiteisiin liittyvät riskit, kuten syrjintään, työoloihin ja tasavertaiseen palkkaukseen liittyvät riskit

- tuotteiden ja palveluiden turvallisuuteen liittyvät riskit
- työterveys- ja turvallisuusriskit, erityisesti henkilöstön hyvinvointiin ja jaksamiseen liittyvät, sekä välillisesti työturvallisuusriskit alihankintana tehdyissä huolto- ja asennustöissä
- mahdolliset ihmisoikeuksiin liittyvät rikkomukset (yksityisyyden suoja, sananvapaus, sekä toimitusketjussa työntekijöiden oikeudet, syrjintä, tai lapsi- ja pakkotyö)
- korruptio- tai lahjontariskit, erityisesti koskien toimitusketjua tai asiakkasuhuita
- asiakasviestintään liittyvät riskit, mukaan lukien virheellinen tai riittämätön viestintä.

Vuoden 2018 aikana jatkoimme lainmukaisuusohjelmamme (compliance) mukaisia kehitystoimenpiteitä, mm.:

- julkaisimme erillisen [lahjonnanvastaisen politiikan](#)
- valmistelimme ihmisoikeuspolitiikan julkaisemista osana huolellisuusperiaatetta (due diligence)
- valmistelimme uuden epäkohtailmoituskanavan (whistleblowing) julkaisemista.

Tietosuojariskien tunnistamiseksi teimme systemaattisen tietojärjestelmien tietosuojariskien kartoituksen, kehittämissuunnitelman sekä jalkautimme jatkuvan seurannan mallin. Operoimme itse omaa verkkoamme ja teemme tietoturva-auditoinnit kaikille kriittisten laitteiden laitetoimittajille. Ilmatoriskien tunnistamisessa ja päivityksessä hyödynsimme [Task Force On Climate Related Financial Disclosures \(TCFD\)](#) -viitekehystä.



Elisa on ensimmäinen suomalainen teleoperaattori kansainvälisessä [Science Based Targets Initiative](#) -aloitteessa ja sitoutunut Pariisin ilmastopöytäkirjan tavoitteisiin.



Lisätietoa Elisan riskienhallinnasta löytyy [sijoittajasivuiltamme](#). Yritysvastuuseen erityisesti liittyvien riskien hallinta on kuvattu yritysvastuun johtamisen periaatteissa ja käytännöissä, joista saa lisätietoa [yritysvastuuvuillamme](#).

# Hallinnointi, tavoitteet ja suoriutuminen

Yritysvastuuasioita käsitellään ja hyväksytään säännöllisesti Elisan yritys vastuujohtoryhmässä, Elisan johtoryhmässä sekä Elisan hallituksen tarkastusvaliokunnassa. Yritysvastuuraportin allekirjoittaa Elisan hallitus.

Yritysvastuu on yksi Elisan strategisista tavoitteista, joita mitataan sisäisellä tuloskortilla, ja se on jokaisen elisalaisen valittavissa.

Sen lisäksi olemme määritelleet yritys vastuun osa-alueille tavoitteet ja mittarit, joista raportoimme vuosittain yritys vastuuraportissamme.

Teemat	Tavoite	Tavoitevuosi	Suoriutuminen
<b>Yrityskansalaisuus</b>			
Luotettava ja inhimillinen yrityskansalainen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahdollistamme turvallisen digitaalisen ympäristön kaikille</li> <li>Toimimme empaattisesti ja edistämme yhdenvertaisuutta</li> <li>Toimimme vastuullisesti ja eettisesti, edistämme järkevää luonnonvarojen käyttöä</li> </ul>	Jatkuva	3,4/5
<b>Taloudellinen</b>			
Kestävää arvoa yhteiskunnalle	Elisan keskipitkän aikavälin tavoitteet	2021	www.elisa.fi/sijoittajille
<b>Digitaalinen</b>			
Tietoturva ja tietosuojat	100 % elisalaisista on suorittanut tietosuojakoulutuksen	Jatkuva	78 %
Toimiva yhteiskunta, luotettavat, turvalliset ja esteettömät palvelut	Kyberturvallisuus	Jatkuva	54 %
	Häiriöiden määrän pienentäminen	2020	50 %
<b>Sosiaalinen</b>			
Vastuullinen työnantaja ja työntekijöiden hyvinvointi	98 % osuus tiimeistä, joiden työtyytyväisyys on $\geq 3,5$	2021	90 %
Vastuullinen asiakasviestintä	Asiakastytyväisyys	2019	95 %
Eettinen liiketoiminta ja korruption vastaisuus	100 % elisalaisista suorittanut Code of Conduct -koulutuksen	Jatkuva	65 %
Kestävä toimitusketju	Toimitusketjun vastuullisuuden kehittäminen	Jatkuva	Toimitusketjun auditoinnit; alihankkijoiden OHS raportoinnin kehittäminen
<b>Ympäristö</b>			
Ympäristövastuu	Science based -tavoite (T1)	2025	100 %
	CO <sub>2</sub> - päästösäästöt	2018	99 %

# Taloudellinen vastuu

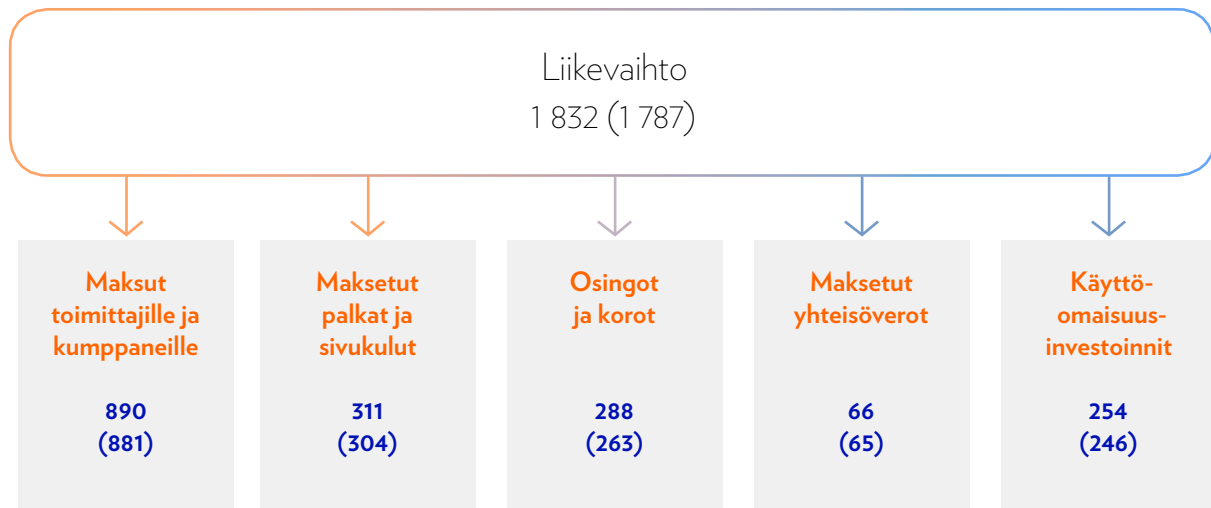
**Taloudellisen kannattavuuden ja kilpailukyvyn varmistaminen sekä yhteiskuntaan kohdistuvien taloudellisten vaikutusten huomiointi on keskeinen osa vastuullista toimintaamme.**

Merkittävä osa Elisan liikevaihdosta ohjautuu takaisin suomalaisen yhteiskuntaan investointeina, palkkoina, veroina sekä osinkoina omistajillemme ja maksuina kumppaniverkostollemme. Osallistumme yhteiskunnan pitkäjänteiseen kehittämiseen myös aktiivisella tutkimus- ja startup-yhteistyöllä.

## **Jatkuvat investoinnit verkkoihin ja palveluihin**

Investoimme vuosittain noin 12 prosenttia liikevaihdostamme verkkoihin ja palveluihin päämarkkina-alueellamme Suomessa ja Virossa. Jatkuvilla investoinneilla rakennamme ja ylläpidämme kattavaa kiinteää ja mobiiliverkkoa ja otamme käyttöön uusimpia teknologioita digitalisoituvan yhteiskunnan tulevaisuuden tarpeisiin.

Taloudelliset vaikutukset 2018 (2017), milj. €





Vuonna 2018 käyttömajausinvestointimme olivat 254 (246) miljoonaa euroa. Käyttömajausinvestoinnit kohdistuvat verkkojen kehittämiseen, IT-järjestelmiin ja asiakaspäätelaitteisiin. Panostamme myös digitaalisiin palveluihin sekä Suomessa että kansainvälisesti.

Olemme suomalaisen kulttuurisällön tuottaja, rahoittaja ja jakelija. Elisa Viihde -palvelun kautta julkaistaan uniikkia kotimaista alkuperäistuotantoa, vuonna 2018 viisi uutta sarjaa ja kaksi uutta jatkokautta. Laskennallinen kulttuurijalanjälkemme vuonna 2018 oli noin 40 miljoonaa euroa (sisältäen suorat sisällönostot pääasiassa kotimaisilta toimijoilta sekä tilitykset tuottajille, tekijöille ja tekijänoikeusjärjestöille).

## Tärkeä palkan- ja veronmaksaja

Työllistämme tuhansia ihmisiä Suomessa ja kansainvälisesti. Vuonna 2018 maksoimme palkkoja ja sivukuluja 311 (304) miljoonaa euroa.

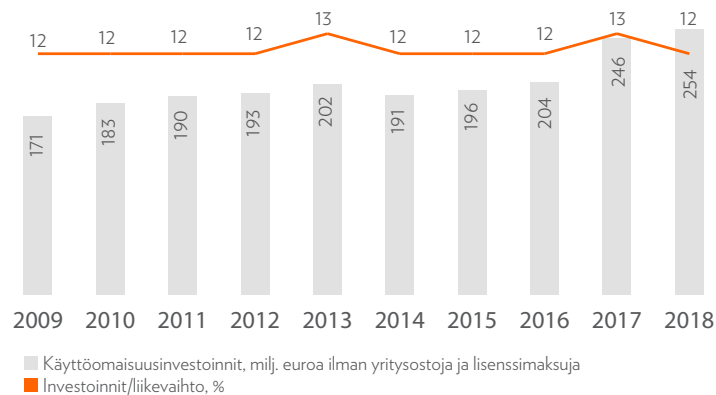
Olemme yksi Suomen suurimpia veronmaksajia ja maksoimme verovuodelta 2017 valtaosan, yli 76 prosenttia, suomalaisten teleoperaattoreiden veroista. Maksamalla veroja ja muita julkisia maksuja osallistumme koko yhteiskunnan kehittämiseen. Vuoden 2017 vahvistettujen verotietojen mukaan Elisa oli yhtiökohtaisesti laskettuna kymmenenneksi suurin veronmaksaja.

Elisan tuloksellisuus vaikuttaa maanlaajuisesti yhteisöveron kuntaosuuksien muodossa. Tämä osuus jaetaan kunnille niissä

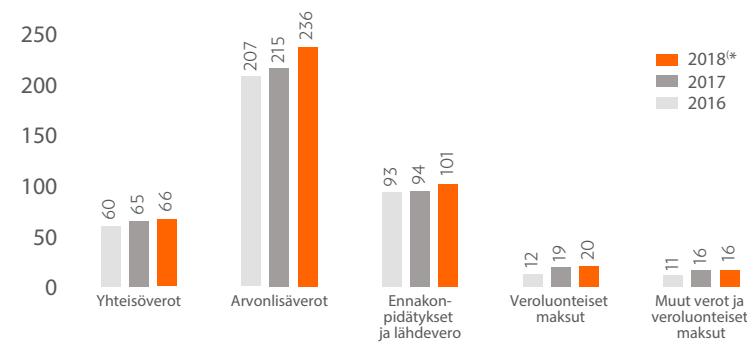
toimivan henkilöstömme suhteessa. Laajan toimipaikka-verkoston myötä olemme monella paikkakunnalla yksi merkittävimmistä yhteisöveron maksajista. Maksamastamme yhteisöverosta yli 30 prosenttia ohjautuu pääkaupunkiseudun ulkopuolelle, lähes 40 eri kuntaan.

Toimimme lakien ja asetusten mukaan ja varmistamme tämän välillisten ja välittömien verojen osalta kaikissa toimintamaissamme. Vuonna 2017 maksamamme ja tilittämämme verot olivat 408 (383) miljoonaa euroa, josta yhteisöveron osuus Suomessa oli vuoden 2017 vahvistetussa verotuksessa 65 (60) miljoonaa euroa. Virossa yhtiö maksaa yhteisöveroa vain, jos se maksaa osinkoja omistajilleen. Elisan virolaiset tytäryhtiöt eivät ole maksaneet osinkoja emoyhtiölleen.

## Elisan investoinnit 2018



## Elisan verot milj. euroa



\*) Vuoden 2018 vahvistamattomat verotiedot

## Omistajamme ja kumppanimme hyötyvät tuloksellisuudestamme

Merkittävä osa Elisän tuloksellisuudesta ohjautuu osinkoina omistajillemme sekä kattavalle toimittaja- ja alihankintaverkostollemme.

Elisalla on noin 186 000 omistajaa, joista yli puolet on suomalaisia kotitalouksia ja instituutioita. Suurin omistajamme on Suomen valtion omistama Solidium Oy. Elisän voitonjako on 80–100 prosenttia edellisen tilikauden tuloksesta. Vuonna 2018 maksoimme osinkoina omistajillemme 1,65 (1,50 vuonna 2017) euroa osakkeelta, yhteensä 264 (240) miljoonaa euroa.

Vuonna 2018 maksoimme toimittajille ja alihankkijoille yhteensä 890 (881) miljoonaa euroa.

## Tutkimus ja kehitys

Me Elisalla uskomme, että menestyksekkäitä ja kestäviä palveluita sekä digitaalista yhteiskuntaa rakennetaan yhteistyössä startup-yritysten ja akateemisen tutkimuksen kanssa.

Vuonna 2018 Elisa teki yhteistyötä yli sadan tutkijan kanssa, jotka olivat yli kymmenestä eri maasta peräisin, ja toteutti 16 tutkimusprojektia. Solmimme kumppanuuden Tekoälyn tutkimuskeskuksen FCAL:n ja sen perustajajäsenten, Aalto-yliopiston, Helsingin yliopiston ja VTT:n, kanssa kehittääksemme asiantuntijuuttamme pitkälle kehittyneessä koneoppimisessa tutkimusyhteistyön avulla.

Lisäksi tuemme HPY:n Tutkimussäätiön kautta suomalaisen teletekniikan, televiestinnän ja tietoliikenteen tieteellistä tutkimus-, opetus- ja kehitystyötä. Säätiö on jakanut vuoteen 2018 mennessä apurahoja yhteensä 1 049 000 euroa pääasiassa väitöskirjatutkimusta tekeville tutkijoille eri yliopistoissa. Säätiön kirjastoon on tallennettu 119 (109) väitöskirjaa.

## Uudistumista startup-kumppanuuksien avulla

Vuosien kuluessa olemme tuottaneet monia innovaatioita yhdessä startup-yritysten kanssa. Vuonna 2018 Elisalla oli yhteensä yli 90 suomalaista ja kansainvälistä startup-kumppania. Näin tuimme uusien yritysten menestystä kumppanuuksien avulla.

Keräämme startup-yrityksiltä jatkuvasti palautetta, ja valtaosa näistä suosittelee Elisaa muille kaltaisilleen yrityksille helposti lähestyttävänä ja ketteränä kumppanina. Tavoitteemme on molempia osapuolia hyödyttävä liiketoiminta, jossa voimme toimia aikaisen vaiheen asiakkaana startup-yrityksille tai jakaa niiden tuotteita ja palveluja tehokkaissa myyntikanavissamme.

Järjestimme Elisa Innovation Challenge -kisan neljättä kertaa rohkaistaksemme sekä yrityksiä että yksittäisiä ihmisiä luomaan uusia tuotteita ja palveluja uuden verkkoteknologian avulla.



Vuonna 2018 tutkimme mahdollisuutta muuttaa tieto liiketoiminnaksi Elisa Artificial Intelligence Co-Creation Challenge -kilpailussa ja rakensimme prototyyppejä 13:n kilpailuun osallistuneen tiimin kanssa. Tiimit ratkaisivat ongelmia niillä liiketoiminta-alueilla, joilla Elisa toimii: viihteessä, teollisen IoT:ssä, operaattoreiden liiketoimintaprosesseissa, digitaalisessa terveydenhuollossa ja asiakaspalvelussa.

# Digitaalinen vastuu

**Tärkeä osa Elisan yritys vastuuta on varmistaa, että Suomessa ja Virossa kaikilla on yhdenvertainen mahdollisuus hyödyntää digitaalisia palveluita. Elisan nopeusperusteinen palvelumalli yhdessä kattavan ja toimivan verkon kanssa ovat osaltaan mahdollistaneet sen, että suomalaiset käyttävät maailmassa eniten dataa.**

Maailman digitalisoituessa ja toimintojen sähköistyessä kyberturvallisuuden merkitys kasvaa. Olemme osaltamme rakentamassa turvallisempaa digitaalista ympäristöä.

## Yksityisyydensuoja ja tietoturva

Liiketoimintamme perustuu asiakkaiden luottamukseen, palveluiden toimivuuteen ja tietojen turvallisuuteen.

Digitalisoituminen on tuonut mukanaan verkossa tapahtuvan rikollisuuden. Kun kaikki tapahtuu verkossa, yhä useampi altistuu entistä monimuotoisemmille ja ammattimaisesti toteutetuille väärinkäytöksille. Eettiset periaatteet ohjaavat toimintaamme ja pyrimme toiminnallamme suojaamaan esimerkiksi lapsia digitaalisessa ympäristössä. Asiakkaat, lainsäädäntö ja liiketoimintamme asettavat vaatimuksia tietoturvalle, joka on keskeinen osa toimintaamme ja palveluidemme laatua.

Myös tietosuojan merkitys ajankohtaistuu digitalisaation ja uuden tietosuoja-asetuksen myötä. Elisalla sisäänrakennettu tietosuoja ei pelkästään minimoi riskejä ja seuraamuksia, vaan ylläpitää asiakkaiden luottamusta yrityksiä kohtaan.







Olemme tehneet tietosuoja-asetuksen mukaiset käytännöt (GDPR) asiakkaillemme mahdollisimman helpoksi. OmaElisa -palvelussamme on automatisoitu pääsy omiin tietoihin.

Määrittelemme turvallisuuspolitiikassamme ja turvallisuuden hallintamallissamme ne periaatteet, roolit ja vastuut, joita noudatamme turvallisuuden ja tietosuojan kehittämisessä, ylläpitämisessä sekä valvonnassa. Osa-aluekohtaiset politiikat velvoittavat elisalaisia, tytäryhtiötämme ja sopimusten kautta myös toimittajiamme ja alihankkijoitamme.



Lisätietoa tietoturvan johtamisesta löytyy [yritysvastuuvuiltamme](#).

### Yksityisydensuoja

Noudatamme kaikessa toiminnassamme korkeaa tietosuojaajaa. Käsittelemme asiakkaiden, työntekijöiden ja kumppanien henkilötietoja, joten tietosuoja ja viestinnän luottamuksellisuus ovat toiminnassamme ensiarvoisen tärkeitä.

Tietosuojaperiaatteet on otettu osaksi henkilötietojen käsittelyä sisältäviä toimintojamme niiden kaikissa vaiheissa. Henkilökuntamme ja kumppanimme on koulutettu ottamaan tietosuoja huomioon työskentelyssään ja jokaisella on ehdoton vaitiolovelvollisuus yksityisyyden suojaan kuuluvista tiedoista.

EU:n uutta tietosuoja-asetusta on sovellettu 25.5.2018 alkaen. Tietosuoja-asetuksen myötä tietosuojan merkitys on korostunut ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuoja-vaatimukset ovat tarkentuneet.

Päivitimme vuoden 2018 aikana tietosuojaperiaatteemme vastaamaan muuttuneen lainsäädännön sisältövaatimuksia. Huomioimme työssä myös asiakkaidemme kiinnostuksen kohteet varmistaaksemme viestinnän soveltuvuuden.

OmaElisa -palvelussa asiakkaille on luotu automatisoitu pääsy omiin tietoihin. Yksinkertaisen rajapinnan kautta

asiakkaamme voivat hallinnoida antamia suostumuksia. Vuonna 2018 Elisalle tuli yli 11 000 henkilötietokyselyä. Täsmensimme tietosuojahallinnon roolia Elisan toiminnoissa nimittämällä tietosuojavastaavat Elisalle sekä erikseen Elisan Viron toimintoihin. Ylläpidämme ja vahvistamme Elisan osaamista yksikkötasolla Tietosuojalähettiläs -organisaation avulla. Kumppaniemme osalta tietosuojatoimintaa on kehitetty yhteistyössä, hyödyntäen sopimuksellisia-, koulutuksellisia ja teknisiä osa-alueita.

Elisalaisista lähes 80 prosenttia on suorittanut GDPR-tietosuojakoulutuksen.

Olemme olleet mukana kommentoimassa Unicefin yrityksille suunnattuja tietosuojaoikeuksiin liittyviä suosituksia, jotka tulevat osaksi Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuun lasten oikeuksista ja tietosuojasta. Osallistuimme myös työpajaan, jossa 9. luokkalaisten perehtyivät tietosuojaan ja kehittivät Elisa Viihde -palvelun tietosuojakäytäntöjä lasten ja nuorten oikeuksien näkökulmasta.

Teimme päätöksen lapsipornografiasivustojen palvelunestosta Elisan verkossa ja sovimme siihen liittyvistä käytännöistä.

### Tietoturva

Tietoturva on keskeinen osa toimintaamme ja palveluidemme laatua. Tietoturvasertifioinnit ovat osoitus Elisan panostuksesta, osaamisesta ja sitoutumisesta tietoturvan kehittämiseen. Elisa Dialogin tietoturvallisuuden hallintajärjestelmä, Elisan Tuotannon IT Platform & Hosting Services -yksikön kapasiteetti-palvelut ja Elisan Turvallisuusvalvomon toiminnot ovat ISO 27 0001 tietoturvasertifioitu. Vuonna 2018 tietoturvasertifioinnin sai kansainvälisesti 100 maassa toimiva Elisa Videra sekä Elisa Santa Monican palvelutuotanto (ISO/IEC 27001:2013).

Auttaaksemme asiakkaitamme tietosuoja-asetuksen nostamien tietoturvakysymysten ratkaisemisessa, panostimme vuoden aikana edelleen tietoturvaan liittyvään osaamiseemme ja asiakastarjoomaamme.

 Lue lisää modernin kyberturvajohtamisen [keinoista](#).

Elisan [Kyberturvakeskus](#) on operaattoreista ja laitevalmistajista riippumaton palvelu, joka hoitaa tietoturvatapahtumien käsittelyn asiakkaan toivomalla tavalla. Vahvistimme Elisan Kyberturvakeskuksen toimintaa yhteistyöllä F-Securen kanssa. F-Securen havainnointipalvelu tunnistaa hyökkääjät, haittaohjelmat ja muun poikkeavan käytöksen verkossa. Tunnistetun uhan jälkeen Elisan Kyberturvakeskus vastaa uhkaan, jolloin asiakkaan vahingot minimoituvat. Voimme näin tarjota asiakkaillemme entistä monipuolisempia mahdollisuuksia huolehtia kyberturvallisuudesta.

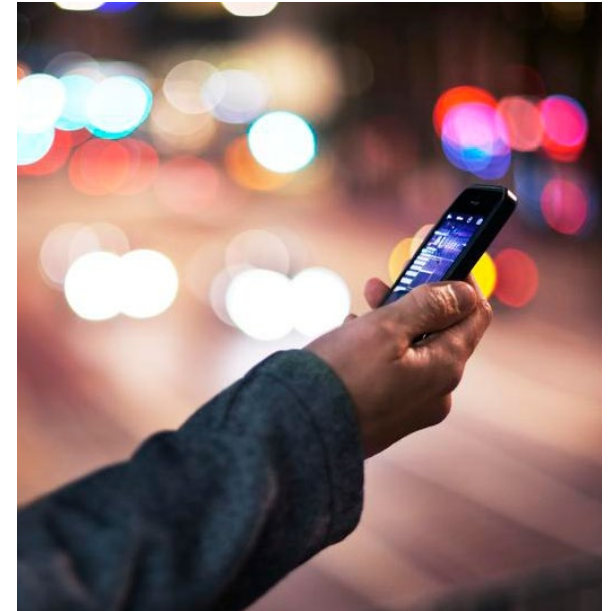
Tietoturva haavoittuvuuksien löytämiseksi ja paremman tietoturvan kehittämiseksi käynnistimme Bug Bounty -ohjelman,

jossa annamme hakereille mahdollisuuden etsiä haavoittuvuuksia digitaalisista palveluistamme. Haavoittuvuuksien löytäjät palkitaan rahallisesti.

Tietojenkalastelu ja haittaohjelmien levittäminen on lisääntynyt. Vuoden aikana asiakkaitamme lähestyttiin sekä tietojenkalasteluun tarkoitettuilla huijausviesteillä (phishing) että haittaohjelman sisältävillä sähköposteilla. Käytäntöjemme mukaisesti tiedotimme havainnoista heti asiakkaillemme ja ohjeistimme, miten toimia. Ylläpidämme ajankohtaisia ohjeita [asiakaspalvelusivuillemme](#).

Otimme käyttöön teleoperaattoreiden yhdessä sopiman vahvan käyttäjätunnistautumisen henkilöllisyyden varmistamiseksi myymälöissämme.

Vuonna 2018 järjestimme henkilöstölle sekä yleistä että kohdennettua tietoturvakoulutusta. Henkilöstöä koulutettiin mm. simuloitujen riskitilanteiden avulla toimimaan oikein tilanteissa, joihin sisältyy tietoturvauhkia tai tietojenkalasteluyrityksiä. Simulaatioihin osallistui yhteensä 5 600 elisalaista ja Elisalle töitä tekevää henkilöä eri yksiköistä.



13

Uusin mobiiliteknologia 5G tarkoittaa nopeampaa, luotettavampaa ja energiatehokkaampaa datansiirtoa.

## Toimiva verkko ja palvelut

Jatkuvasti kehittyvät digitaaliset palvelut edellyttävät toimintavarmaa ja yhä nopeampaa tietoliikenneverkkoa. Tärkeä tehtävämme Suomessa ja Virossa on varmistaa luotettavat ja turvalliset yhteydet sekä osaltamme turvata yhteiskunnan toimintavarmuutta.

Edellisvuosien tavoin, vuoden 2018 investoinneista valtaosa kohdistui sekä kiinteään että mobiiliverkon toimivuuden, energiatehokkuuden ja saatavuuden parantamiseen. Verkkomme laajennusten lisäksi tutkimme ja testasimme uusia teknologioita, joilla vahvistamme asiakkaidemme mahdollisuutta kehittää ja tuoda markkinoille uusia digitaalisia palveluita.

Mobiiliverkossa panostimme vuoden aikana erityisesti **5G-valmiuksiin** Suomessa ja Virossa. Soitimme maailman ensimmäisen 5G-videopuhelun ja avasimme ensimmäisten joukossa esikaupallisen 5G-verkon Helsingissä, Tampereella

ja Tallinnassa. Lisäksi olemme rakentaneet 5G-valmiuksia verkkoihimme usealle paikkakunnalle niin, että vuonna 2018 myönnettyä 5G-taajuutta päästiin hyödyntämään heti vuoden 2019 alussa.

Arkielämässä esimerkiksi elokuvien, videoiden lataaminen ja katselukokemus paranee. Erilaiset etämittaupalvelut mahdollistavat isojen kokonaisuuksien mittaamisen ja luotettavan tiedonsiirron. 5G-teknologian mukanaan tuoma nopeampi vasteaika edistää myös turvallisempaa etä- ja itseohjautuvaa liikennöintiä.

Avasimme myös NB-LoT (Narrowband Internet of Things) verkon. Uuden teknologian avulla voidaan yhdistää energiatehokkaasti ja helposti valtavia määriä dataa tuottavia sensoreita suoraan mobiiliverkkoon. NB-LoT -teknologiaa on hyödynnetty myös **MegaSense** -tutkimusohjelmassa, jossa toimimme kumppanina Helsingin yliopistolle ja autamme

parantamaan kaupunkien ilmanlaatua. Ajatuksena on kattaa tiheä kaupunkialue ilmanlaatusensoreiden verkostolla, joka pystyy havaitsemaan ilmanlaadun saastuttajat. Tutkimuskampuneina tällä hetkellä ovat Helsinki ja Peking.



Lue lisää energiatehokkuudesta ympäristövastuu -osiosta.

Kiinteän verkon kehitys jatkui. Uudistimme valokaapelirunkoverkkoamme ja hyödynnämme asennuksissa mikrosahausteknologiaa, joka nopeuttaa työtä ja vähentää sekä asukas- että liikennehaittoja.

Elisan asiantuntijat pitävät huolta asiakkaan palveluiden toimivuudesta vuoden jokaisena päivänä 24h vuorokaudessa. Arkisin huolehditaan laitteiden ja yhteyksien toimivuudesta aktiivisella valvonnalla, korjaamalla vikoja, suorittamalla ennakkoivia toimenpiteitä, rakentamalla uutta ja purkamalla vanhaa. Päivystysaikana keskitytään vika- ja uhkatilanteiden ennakkointiin, vikojen korjaamiseen sekä muutostöiden tekemiseen.

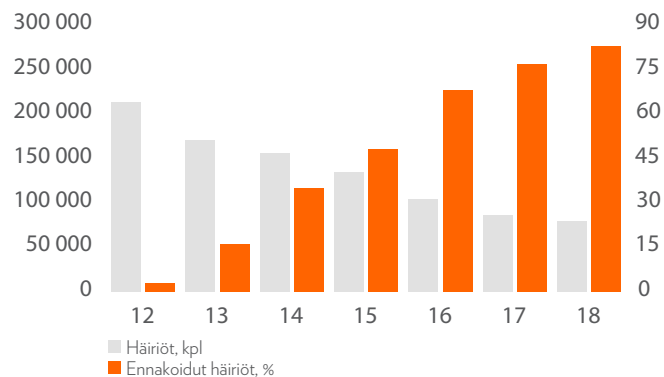
Olemme jo pitkään vähentäneet sekä kokonaisvikamääriä että merkittävien häiriöiden määriä, huolimatta palveluidemme kasvusta Suomessa ja Virossa. Vuonna 2018 Elisalla oli kaksi laajavaikutteista tietoliikennehäiriötä. Häiriöiden juurisyyt on tunnistettu, toimintaa korjattu ja ennakkointia parannettu.

Häiriötilanteissa asiakastiedotus aloitetaan aina mahdollisimman nopeasti ja viankorjauksen etenemisestä viestitään, kunnes häiriötilanne on ohi. Jatkoimme myös vuonna 2018 panostuksia häiriötilanteiden ennakointiin ja kokonaisvaltaiseen tiedottamiseen.



Lisätietoa verkonhallinnan johtamisesta ja mobiiliverkon käytön turvallisuudesta [yritysvastuusivultamme](#).

## Elisan verkon häiriöhallinnan kehitys





## Palveluiden saavutettavuus, turvallisuus ja esteettömyys

Digitaalisuuden lisääntyminen yhteiskunnassa tuo mukanaan paitsi valtavan määrän mahdollisuuksia, myös haasteita. Toiminta- ja käyttäytymismallit muuttuvat koska tulevaisuuden asiakas joutuu toimimaan digimaailman ja reaaliaikailman välillä. Digimaailmassa kohtaaminen ja läsnäolo on toisenlaista kuin aidoissa sosiaalisissa tilanteissa.

Kehitämme jatkuvasti tuotteitamme ja palveluitamme asiakas- ja sidosryhmäpalautteen pohjalta tarpeiden mukaisiksi. Keskeisiä päämääriä ovat saavutettavuus, turvallisuus, tuottavuus ja elämyksellisyys. Tavoitteenamme on suunnitella palvelut haastavimman asiakkaamme tarpeiden mukaan, jolloin palvelut ovat varmasti kaikille saavutettavia (Design for all).

Erilaisten palvelukanavien kehittämiseksi ja moninaisten asiakkaiden tarpeiden ymmärtämiseksi olemme tutkineet asiakkaiden luonnollisia asiointipolkujia ja analysoineet haasteita ja kipupisteitä monikanavaisessa (puhelin, online, myymälä) asiointiympäristössä. Tietoa ja ymmärrystä on kerätty mm. haastattelemalla ja osallistamalla eri-ikäisiä (18-70+ ikäisiä) asiakkaita myymälöissämme.

## Digitaalisuuden hyötyjä terveydenhuoltoon

Digitaalisuuden avulla paikkariippuvuus vähenee, mikä tuo uusia mahdollisuuksia palveluiden tuottamiseen. Yksi tärkeä kehittyvä alue on teleterveydenhoito, jota Elisa kehittää yhdessä alan toimijoiden, sekä terveydenhuollon tuottajien että muiden terveydenhuollon yritysten kanssa.

Elisa Etämittaus -sovellus Elisan nopeassa verkossa tarjoaa luotettavan etämittauksen ja diagnosoinnin terveydenhuollon ammattilaisten tarpeisiin. Mittausohjelman voi luoda muun muassa astman, verenpaineen, diabeteksen tai veren

INR-arvon seurantaan. Etämittauspalvelu muistuttaa henkilöä mittaustarpeesta, säästää osapuolien aikaa sekä tarvetta matkustaa. Laajemmin tarkasteltuna digitalisaatio tehostaa hoitoprosesseja, parantaa potilaiden hoitotasapainoa ja laajentaa terveydenhuollon ammattilaisten palveluja maantieteellisesti.

Kuluvana vuonna etämittaus tutkimusta tehtiin ja kehitettiin edelleen yhdessä Roche Diagnosticin kanssa useissa terveydenhuollon toimipisteissä ympäri Suomea. Samalla aloitettiin etäpalvelun ympäristöhyötyjen arviointi muun muassa antikoagulaatiohoidossa (INR-etämonitorointi) olevien potilaiden etämonitoroinnissa.

Toimitimme digitaalisia ratkaisuja syyskuussa Helsingissä avattuun Uuteen Lastensairaalaan ja lahjoitimme yhdessä Nokian kanssa täydellisen sisätalokattavuuden tarjoavan mobiiliverkon.

Elisa jatkoi yhteistyötä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin (HUS) koordinoimassa CleverHealth Network yritysekosysteemissä.

## Turvallista digitalisaatiota lapsille

Digitaalisten palveluiden negatiivisia vaikutuksia käyttäjiin on viime aikoina nostettu esille erityisesti lasten ja nuorten osalta. Teimme tutkimuksen 15-17 -vuotiaiden suomalaisten nuorten keskuudessa siitä, kuinka vakava ilmiö kiusaaminen ja häiriköinti on verkossa.

Edistääksemme lasten oikeuksia digitaalisissa palveluissa, järjestimme tammikuussa yhdessä Unicefin ja kansainvälisen eri alojen asiantuntijajoukon kanssa [Talkoot -tapahtuman](#). Tilaisuuden tuloksena julkaistiin periaatteet tukemaan lasten oikeuksien toteutumista digitaalisissa palveluissa. Kehitystyö tehtiin yhdessä laajan suunnittelun, psykologian, kasvatuksen, neurotieteen ja lasten oikeuksien ammattilaisten kanssa.

Periaatteita hyödynnettiin Helsingin lastensairaalan digitaalisten palvelujen suunnittelussa.

Ylläpidämme sivustoa, josta vanhemmat saavat ohjeita ja tukea nettivanhemmuuteen.



Lisätietoa palvelumuotoilun johtamisesta ja Elisan palvelumuotoilun periaatteista löytyy [yritysvastuusivuiltamme](#).

# Sosiaalinen vastuu

**Meille elisalaisille sosiaalinen vastuu tarkoittaa vastuuta asiakkaistamme, henkilöstöstämme ja kumppaneistamme. Olennaisia asioita ovat ihmisoikeuksien kunnioittaminen, yhdenvertaisuus, monimuotoisuus sekä hyvä johtaminen, työhyvinvointi ja turvallisuus.**

## Vastuullinen työnantaja

Elisa on merkittävä työnantaja, joka työllistää tuhansia ammattilaista Suomessa ja kansainvälisesti. Joustavan työn tekemisen tavoissa olemme edelläkävijä ja se on keskeinen osa Ideal work -työskentelykulttuuriamme. Sen lisäksi haluamme toimia vastuullisesti myös muilla työn osa-alueilla ja tehdä yhdessä työpaikastamme Suomen parhaan.

Joustavan työn tekemisen tavat sallivat joustavan työn ja vapaa-ajan vuorottelun. Ne säästävät myös aikaa ja ympäristöä. Tämä vaatii työelämässä jatkuvaa kehittymistä, vastuunottoa omasta hyvinvoinnista, luottamusta ja avointa vuorovaikutusta, sekä selkeitä tavoitteita. Julkaisimme syksyllä *Kun elämä kutsuu, työ vastaa* -kampanjan, jossa kerroimme elisalaisen työn joustavuudesta.

Elisan johtamisperiaatteet perustuvat jaettuihin arvoihin ja päämääriin, selkeisiin tavoitteisiin ja valmentavaan otteeseen.

Päivittäisjohtaminen sekä säännölliset kehitys- ja one-to-one -keskustelut esimiehen ja työntekijän välillä ovat keskeinen osa elisalaista johtamista.

Olemme sitoutuneet UN Women Empowerment Principles -aloitteeseen. Edistämme määrätietoisesti tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta ja seuraamme säännöllisesti tavoitteidemme toteutumista.

Yhdenvertaisuus on Elisalle tärkeä arvo ja haluamme olla mukana edistämässä yhdenvertaista yhteiskuntaa ja työelämää. Olimme mukana valtakunnallisessa *Työ ei syrji* - tekoja tasa-arvoisen työelämän puolesta -kampanjassa. Rekrytoinneissa hakijoiden tasavertainen kohtelu on tärkeää. Poistimme Elisan työnhakulomakkeelta kysymykset syntymäajasta ja sukupuolesta.

Edistimme monimuotoisuusjohtamisen taitoja ja työkaluja Elisalla toteuttamalla yhteistyössä Suomen Partiolaisten kanssa



Kun elämä kutsuu,  
työ vastaa.

Elämä on jaksaa. Vaikka kuinka yrität suunnitella, akatauluttaa ja varustaa elämä tulee aina ilmoittamatta. Se ei neuvottele tai testaa kalenterikutsuja, vaan pöllähtää eteiseen karmii kaulassaan juuri kun pullat ja kahvit on siivottu pois.

Meille on tärkeää, että kun elämä kutsuu, työ vastaa. Haluamme, että olet vastassa kun eläkökäläinen tulee ensimmäistä kertaa koulusta kotoin. Että Bruno-koiran tavotte viettä päivittäin koheutonta aikoj ykän. Että olet läsnä kun vanhempien kunto heikkenee tai elämä laittaa kärsyytyä.

Onnelliset ihmiset tekevät parempaa työtä, ja siksi olemme luoneet maan johtavan kulttuurin joustavan työn tekemiselle. Meillä työ on elämäsi muotoista.

Tutustu elisalaisten työelämäntarinoihin, joustavan työn periaatteisiin ja avoimien positiivien osoitteessa: elisa.fi/kyky

elisa  
#elisalainen

valmennuksia monimuotoisuusjohtamisesta perustuen Value Based Leadership -valmennusten menetelmiin.

Mittaamme syrjimättömyyden, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista vuosittaisella yhdenvertaisuus- ja tasa-arvokyselyllä. Tasa-arvoanalyysin tulos parani jälleen 2018 ja oli 4,52 (4,47) asteikolla 1-5. Yli 90 prosenttia elisalaisista on sitä mieltä, että yhdenvertainen kohtelu toteutuu Elisassa. Sen toteutumisessa luottamus esimiestyöhön on merkittävä tekijä. Jatkuvan kehittämisen osa-alueita ovat olleet empatia-kyky ja yhteistyö erilaisten ihmisten kesken. Vuoden 2018 henkilöstötutkimuksessa ja Great Place To Work -selvityksessä tehdyt yhdenvertaisuusarviot ovat parantuneet entisestään.

Elisan vastuullisuus työnantajana on todettu myös monissa vastuullisuutta mittaavissa indekseissä ja tutkimuksissa. Equileapin kansainvälisessä Gender Equality Global Report vertailussa selvitettiin 3 000 listayhtiön tasa-arvoisuutta 23 eri maassa. Elisa sijoittui jälleen maailmanlaajuisesti 200 parhaan yrityksen joukkoon, parhaana suomalaisena Communications-sektorin edustajana, ollen koko vertailussa neljän parhaiten sijoittuneen suomalaisen yrityksen joukossa.

### Elisa Oyj henkilöstö kansainvälisesti (31.12.2018, henkilömäärä)

Suomi	4 321	Singapore	2
Viro	1 035	Italia	2
Espanja	57	Norja	1
Iso-Britannia	23	Kanada	1
Venäjä	10		
Ranska	7		
Ruotsi	5		
Hongkong	4		

Henkilöstöllämme ja kumppaneillamme on oikeus tehdä työtä terveellisessä ja turvallisessa työympäristössä sekä velvollisuus osaltaan kantaa vastuunsa työyhteisöstämme. Meillä on nollatoleranssi työpaikkakiusaamiselle ja -syrjinnälle.

Päivittäisjohtamisella ja varhaisella välittämällä edistämme työhyvinvointia, työterveyttä ja työturvallisuutta. Teemme myös yhteistyötä kumppaneidemme ja toimialan muiden tekijöiden kanssa parantaaksemme sekä omaa että toimialan yhteistä työturvallisuutta, erityisesti tietoliikenneyhteyksien huoltotehtävissä.

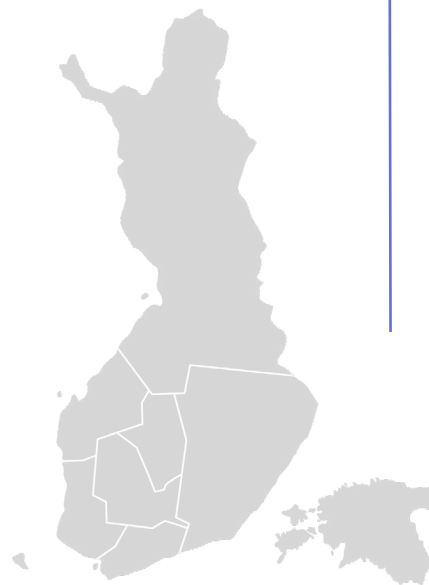
Työterveyshuoltomme palvelusisältö Suomessa ylittää huomattavasti suomalaisen lakisääteisen tason. Tarjoamme myös hyvinvoinnista huolehtimisen tueksi monipuolisesti liikunta- ja harrastustoimintamahdollisuuksia.

Vuonna 2018 otimme yhdeksi työnantajavastuullisuuden painopisteeksi työntekijöiden työmarkkina-arvosta ("employability") huolehtimisen. Haluamme, että ihmisten ammattitaito säilyy ja kehittyy kun he ovat työsuhteessa Elisaan.



Lisätietoa on luettavissa vuosikertomuksen Henkilöstökatsausosioista sekä [yritysvastuusivuillamme](#).

### Elisan henkilöstö Suomessa ja Virossa (31.12.2018, HTV) \*



Pohjois-Suomi	148
Itä-Suomi	400
Keski-Suomi	90
Länsi-Suomi	124
Pohjanmaa	362
Pirkanmaa ja Häme	538
Etelä-Suomi	2 155
Viro	905

\*Emoyhtiö + tytäryhtiöt.



# Asiakaskohtaaminen ja viestintä



Välitämme asiakkaistamme ja tavoitteemme on olla reilu ja oikeudenmukainen.

**Asiakkainamme on yli 2,8 miljoonaa kuluttajaa, yritystä sekä julkishallinnon organisaatiota niin Suomessa, Virossa kuin kansainvälisestikin. Asiakkaidemme tarpeiden syvälinen ymmärtäminen on edellytys palveluidemme jatkuvalle kehittämiselle muuttuviin tarpeisiin.**

Asiakaskeskeisyys onkin yksi keskeisistä arvoistamme ja asiakastytyväisyys on tärkeä toimintaamme ohjaava tekijä.

Välitämme asiakkaistamme ja tavoitteemme on olla reilu ja oikeudenmukainen. Onnistunut asiakaskohtaaminen sekä turvalliset ja helppokäyttöiset palvelut ovat keskeisiä osa-alueita asiakaskokemuksen kehittämisessä.

Kehittäksemme palveluitamme ja toimintaamme haemme jatkuvasti palautetta asiakkailtamme erilaisten asiakastytyväisyyskyselyiden avulla. Hyödynnämme myös Suomessa toimivia alueraateja, jotka koostuvat alueen sidosryhmistä ja joiden kautta saamme arvokasta palautetta toiminnan kehittämiseen.

Vuonna 2018 sekä yritys että kuluttaja-asiakkailta saaduista palautteista kehityskohteiksi nostettuja aiheita olivat mm. asiointin vaivattomuus, Elisan verkon toimivuus ja luotettavuus, riittävän nopeat yhteydet, sopivat tuotteet ja hinnoittelu, vanhojen asiakkaiden huomiointi ja palvelujen


käyttöönnoton helppous. Analysoimamme palautteet muutetaan kehityssuunnitelmiksi ja Elisan liiketoiminnan pohjaksi. Vuonna 2018 panostimme erityisesti asiakaskohtaamismallin, kuluttajien asiointin helppouden ja asiakaskohtaamisen laadun kehittämiseen.

Olemme saaneet hyviä tuloksia yksinkertaistamalla prosesseja, lisäämällä osaamista, selkeyttämällä ohjeistuksia sekä parantamalla asiointista saadun palautteen käsittelyä. Korjasimme ennakoivaa markkinointiamme koskien 5G-puhelinliittymiä, josta saimme aiemmin huomautuksen kuluttaja-asiamieheltä.

Positiivinen kehitys näkyi asiakastytyväisyyttämme jatkuvasti mittaavan NPS (Net Promoter Score) -suositelusteen kehityksessä. Elisan NPS tulos parani edellisvuodesta, ollen 25,4 (21,1).

Suomalaiskuluttajat arvioivat Elisan toimialan vastuullisimmaksi yritykseksi Sustainable Brand Index 2018 -tutkimuksessa,

jossa listataan Suomen vastuullisimpia yrityksiä perustuen YK:n Global Compactin vastuullisuuden periaatteisiin.

 Lisätietoa asiakaskohtaamisen johtamisesta löytyy [yritysvastuusivuiltamme](#).

### Kumppanit

Teemme yhteistyötä yli 5 700 toimittajan ja alihankkijan kanssa. He ovat tärkeä osa Elisan vastuullisen liiketoiminnan kehittämistä. Hankimme suurimman osan palveluista, materiaaleista ja tuotteista EU:n alueelta, mutta osin myös EU:n ulkopuolelta. Aktiivisella yhteistyöllä voimme varmistaa, että laatuun ja vastuullisuuteen liittyvät tavoitteet saavutetaan toimitusketjun eri osa-alueilla.

Otimme vuoden aikana käyttöön yhteisen toimittajahallintajärjestelmän, joka mahdollistaa vastuullisuuden integroinnin ja kokonaisuutena paremman toimittajatiedonhallinnan. Olemme testanneet järjestelmää kohdennetulle toimittajaryhmälle tehdyllä itsearviointikyselyllä.

Käytämme verkkojen rakentamisessa ja huoltamisessa alihankkijoita sekä Suomessa että Virossa. Kumppaneillamme on oikeus tehdä työtä terveellisessä ja turvallisessa työympäristössä. Teemme toimialan laajuista yhteistyötä olosuhteiden, ohjeistusten ja säästöjen parantamiseksi.


Työskentelemme myös yhdessä alihankkijoidemme kanssa parantaaksemme työterveyttä ja työturvallisuutta kohteissamme. Vuoden aikana pääkumppaniemme suorittamissa rakennus- ja huoltotöissä tapahtui 34 tapaturmaa, joista seurasi 31 poissaolopäivää.

Riskimaissa uusille toimittajille tehtävä yritysvastuu-auditointi kattaa Elisan yleisissä toimintaperiaatteissa, eettisen ostamisen periaatteissa ja Elisan ihmisoikeuspolitiikassa määritellyt osa-alueet, kuten työolot ja työoikeudet sekä ympäristönäkökohdat, lahjonnan, ihmisoikeudet ja lainmukaisuuden.

Vuoden aikana riskimaissa tehtyjen CSR-auditointien tuloksena ei hylätty yhtään yhteistyökumppania.

Auditoinneissa ei löydetty erityisen vakavaa huomautettavaa. Lievemmat kehityskohteet liittyivät työterveyteen, työaikakirjauksiin, ja palkkoihin.

Näiden osalta toimittajien kanssa on sovittu kehitystoimenpiteistä, joiden toteuttamisesta on laadittu aikataulu.

 Lisätietoa hankinnan vastuullisuuden ohjaamisesta löytyy [yritysvastuusivuiltamme](#).

### Yhteistyöhankkeet

Elisan yritysvastuuseen kuuluu yhteiskunnallisten hankkeiden tukeminen ja pitkäjänteinen yhteistyö hankkeiden kanssa. Meille Elisassa on tärkeää osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja tehdä yhteistyötä kumppaneiden kanssa, jotka vastaavat arvojamme, linkittyvät toimintaamme ja puhuttelevat laajoja kohderyhmiä.

Olemme tehneet pitkäjänteistä, jo vuosia kestänyttä työtä, erityisesti nuorten hyvinvoinnin eteen. Aseman Lapset ry:n kanssa teemme läheistä yhteistyötä nuorten syrjäytymisen estämiseksi. Olemme olleet mukana ja olemme tukeneet merkittäväällä panoksella myös Tukikummiin ja [ShedHelsingin](#) toimintaa.





Perustamamme [ShedHelsinki Säätien](#) toiminta huipentui tänäkin vuonna musiikkiteatterinäytökseen. Seikkailu Jouluyönä -esitys toteutettiin yhteistyössä Shedin ja Helsingin Kaupunginteatterin kanssa. ShedHelsingin Seikkailu jouluyönä -musikaalin myötä yli 130 9-19 -vuotiasta nuorta osallistui musiikkiteatterin tekemiseen. Ainutlaatuinen elämys esitettiin ensimmäistä kertaa suomen lisäksi myös suomalaisella viittomakielellä.

Jatkoimme suosittuja lasten [digikouluja](#) 13 paikkakunnalla sekä [Elisa Kulmassa](#). Elisa Kulmassa järjestettiin vuoden aikana myös useita tapahtumia. Millennial Boardin ja Vamoksen toteuttamassa työpajassa tunnistettiin tapoja ja kehitettiin ratkaisuja nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Olimme perinteisesti mukana Nenäpäivässä, mm. Elisa Kulman tv-lähetyksillä ja Elisa Nettilipas -palvelun muodossa.

Palloliiton kanssa tehdyn yhteistyön pohjalta lisäsimme Elisa Viihde Sport -tarjontaan Naisten Liigan ottelut. Uskomme Elisalla, että Naisten Liigan otteluiden näyttäminen suorina lähetyksinä yhdenvertaisesti Miesten Ykkösliigan otteluiden ohella rohkaisee naisia ja tyttöjä valitsemaan jalkapallon yhtenä urheiluvaihtoehtona.

Elisalaiset jatkoivat Pidetään yhtä -vapaaehtoistoimintaa, jossa työntekijät voivat vaihtaa yhden työpäivän vapaaehtoistyöhön. 180 elisalaista osallistui vapaaehtoistyöhön työskennellen mm. Aseman Lasten Walkers -kahviloissa, Mannerheimin lastensuojeluliiton tapahtumissa, Hope ry:n vaatelajittelussa ja Pride-kulkueen järjestelyissä.

Henkilöstömme voi lahjoittaa merkkipäivä- ja palveluvuosipalkkioitaan hyväntekeväisyyteen. Vuonna 2018 tehdyt lahjoitukset kohdistuvat Tukikummeille. Hope ry:n kanssa toteutettiin joululahjakeräys, jossa elisalaiset saivat antaa hankkimansa joululahjan järjestön osoittamalle lapselle ja nuorelle.

Syksyllä 2018 toteutimme yhteiskunnallisen [#sananvastuu](#)-hankkeen. Teettämämme tutkimuksen mukaan yksikin ilkeä sana jättää pitkäaikaisen jäljen uhriin ja heikentää hänen elämänlaatuaan. Hankkeen tavoitteena oli herättää keskustelua verkkokiusaamisen ja -häirinnän vakavuudesta ja vaikuttavuudesta. Tavoitteenamme oli saada nuoret ja heidän vanhempansa ymmärtämään, kuinka merkittävästä ongelmasta on kyse sekä vedota sen puolesta, että jokainen kantaisi vastuun sanoistaan, myös verkossa.



Lisätietoja [Elisan yhteistyöhankkeista](#) löytyy verkkosivuillamme.

# Ympäristövastuu

**Pitkäjänteisen ympäristövastuutyömme keskiössä ovat ilmasto ja energia. Haluamme olla edistämässä hiilineutraalin yhteiskunnan saavuttamista. Hiilidioksidipäästöjen vähentäminen on ollut osa Elisan strategiaa jo vuodesta 2009 lähtien.**

Tarjoamme kestäviä digitaalisia palveluita, joiden avulla asiakkaamme voivat toimia resurssiwiseammin ja ilmastoystävällisemmin.

## Ilmastonmuutoksen hillintä

ICT-alalla on suuri rooli ilmastonmuutoksen hillinnässä ja yhteiskunnan toimintatapojen muuttamisessa ympäristömyönteisemmäksi. Digitaalisuuden myötä datan määrä tulevaisuudessa kasvaa huomasti. 5G uutena teknologiana mahdollistaa entistä suuremman datamäärän nopeamman siirtämisen mobiiliverkoissa. Kasvava datamäärä lisää energiatarvetta.

Olemme tehneet systemaattista työtä Elisan ilmastovaikutusten hillitsemiseksi. Hiilijalanjälkitavoitteemme on tehty Science Based Target -aloitteen vaatimusten mukaisesti ja niiden on vahvistettu olevan linjassa Pariisin ilmastokokouksessa sovitun tavoitteen kanssa. Olemme sitoutuneet tavoittelemaan hiilineutraaliutta vuoteen 2050 mennessä. Välitavoitteenamme on vähentää energiankulutuksemme hiilijalanjälkeä 50 prosenttia vuoteen 2025 mennessä (2016 tasosta).

Olemme sitoutuneet myös Sitoumus 2050 -aloitteeseen ja olemme mukana Suomen energiatehokkuussopimuksessa.



21



Sekä uuden teknologian että mobiiliverkkojen optimoinnin myötä Elisa on onnistunut tehostamaan sähkönkulutusta. Sähkönkulutuksemme databittiä kohden on pienentynyt noin 50 % (vuoden 2015 arvosta).

Optimoimme ja uudistamme jatkuvasti verkkoamme sekä hankimme päästötöntä energiaa pienentääksemme hiilijalanjälkeämme. Hiilijalanjälkemme (Scope 1 ja 2) on laskenut vuodesta 2016 noin 60 %. Lähes kaikki käyttämämme sähkö on tuotettu hiilivapaalla sekä uusiutuvalla energialla.

Lisäsimme konesalikesuksemme hukkalämmön hyötykäyttöä. Mobiiliverkossamme jatkoimme modernisointia ja sähkönsäästöominaisuuksien hyödyntämistä.

Tutkimme Nokian ja Eforen kanssa tukiasemien synnyttämän lämmön hyödyntämistä rakennusten lämmittämiseen. Lämmön hyödyntämisellä voidaan säästää sekä hiilidioksidipäästöjä että energiakuluja.

Autamme asiakkaitamme vähentämään hiilijalanjälkeä tarjoamalla palveluita, joilla asiakas voi toimia tehokkaasti

ja ympäristöystävällisesti. Suurimmat säästöt asiakkaille tulivat virtuaalisten vuorovaikutusratkaisuiden käytöstä ja pilvipalveluista.

Raportoimme hiilijalanjälkemme vuosittain kansainvälisessä sijoittajille suunnatussa CDP-kyselyssä. Elisa saavutti Climate Change -arvioinnissa tuloksen A-. Vuosittain tehtävään CDP:n ilmastoportointiin osallistuu joka vuosi tuhansia yrityksiä eri puolilta maailmaa.



Elisan CO<sub>2</sub>-päästösäästomittareiden laskentaperiaatteet ja lisätietoa [internetsivuiltamme](#).

## Kierrätys ja muut ympäristövaikutukset

Merkitävä osa ICT-alan ympäristövaikutuksista tulee laitteiden valmistuksesta. Palveluntarjoajana voimme vähentää laitteiden ympäristövaikutuksia kierrättämällä käytetyt laitteet tehokkaasti ja asianmukaisella tavalla.

Myymlöissämme voi kierrättää SER-laitteet ja olemme tehneet [opasvideot](#) laitteiden kierrätyksestä. Kannustamme kierrätykseen myös [Kapulanvaihto](#) -kampanjoilla. Myyntihenkilöstöllemme on tarjolla erilliskoulutusta kierrätykseen liittyen ja aloitimme myymälöissämme vaiheittaisen siirtymisen ympäristöystävällisiin paperikasseihin. Tuottajavastuuvaihtoehtomme hoidamme yhteistyössä ICT-tuottajaosuuskunnan ja Suomen Pakkauskierrätys RINKI OY:n kanssa.

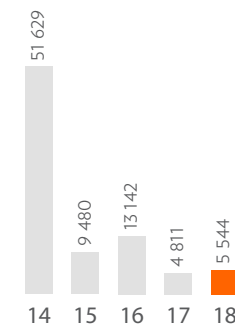


Lisätietoa Elisan [ympäristöpolitiikasta ja -johtamisjärjestelmästä](#) löytyy yritys vastuusivuiltamme.

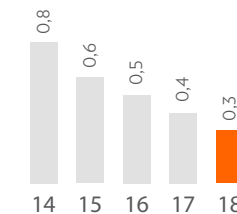
22



Elisan hiilijalanjälki  
tCO<sub>2</sub>



Siirretyn mobiilidatan  
energiatehokkuus  
kWh/Gt



# Raportin kuvaus

Elisan vuosikertomus koostuu neljästä osasta: tilinpäätös, vuosikatsaus, hallinto ja vastuullisuus. Vuosikertomus julkaistaan suomeksi ja englanniksi osoitteessa [www.elisa.fi/vuosikertomus](http://www.elisa.fi/vuosikertomus), jossa vuosikertomuksen osiot ovat ladattavissa interaktiivisina pdf-tiedostoina.

Tämä on Elisan kuudes varmennettu vastuuraportti, joka julkaistaan osana vuosikertomusta. Vastuuraportti on myös selvitys Elisan muista kuin taloudellisista tiedoista.

Raportti on laadittu Global Reporting Initiative -standardien Core -vaatimusten mukaisesti. Sisällössä on huomioitu Nasdaq Nordic ESG Reporting Guide -ohjeistus. Raportointijakso on kalenterivuosi 2018. GRI-hakemisto vuodelta 2018 on osa raporttia.

Elisan johto on päättänyt, että vastuuraportin varmentaa kolmas osapuoli. Varmentaja vuoden 2018 yritys vastuutietojen osalta on EY. Varmennus kattaa Elisan vuosikertomuksen 2018 vastuullisuusosion. Olennaisten näkökohtien raportointi kattaa Elisan konsernilaskennassa mukana olevat liiketoimintayksiköt: henkilöasiakasyksikkö, yritysasiakasyksikkö, tuotanto ja tukitoiminnot sekä tytäryhtiöt.

Raportointi on lähtökohtaisesti kehitetty vastaamaan talouden raportointilajuutta (Elisa-konserni). Tietyissä indikaattoreissa rajausta määrittää luotettava tietojen saatavuus. Poikkeamat rajauksissa on kerrottu indikaattoreiden yhteydessä. Kehitämme edelleen raportointiamme näiltä osin kattavammaksi. Taloudellinen informaatio on konsernin tilinpäätöksestä, ja sen osalta noudatetaan IFRS:n tilinpäätöksen laatimisperiaatteita.

Ympäristötunnuslukujen osalta on laskettu GRI:n ohjeistuksen mukaisesti emoyhtiön ja sen tytäryhtiöiden merkittävimmät ympäristövaikutukset. Hiilidioksidipäästöjen laskenta perustuu Greenhouse Gas -protokollan ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)) Corporate Standardin mukaiseen metodologiaan. Scope 3 -laskenta raportoidaan GHG protocol Corporate Value Chain -standardin mukaisesti. Scope 2 -päästöjen raportoinnissa on huomioitu GHG-protokollan Scope 2 -ohjeistus.

Laskennan kuvaus löytyy yritys vastuusivuiltamme. Henkilöstön osalta on raportoitu sekä emoyhtiön että tytäryhtiöiden luvut. Konsernin rakenteelliset muutokset on esitetty tarkemmin vuosikertomuksessa. Vastuuraportti julkaistaan vuosittain.

Aikaisemmat vastuuraportit ovat saatavilla osoitteesta [www.elisa.fi/sijoittajille](http://www.elisa.fi/sijoittajille). Ennen vuotta 2013 olemme laatineet GRI:n kestävän kehityksen raportointiohjeiston mukaisen vastuutoimintaa kuvaavan hakemiston vuosina 2011 ja 2012. Vuoden 2018 raportin julkaisupäivä on 12.3.2019.

## Yhteystiedot

Elisa Oyj  
Yritysvastuujohtaja Minna Kröger  
puh. 050 572 7620  
[etunimi.sukunimi@elisa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@elisa.fi)

Yritysvastuun verkkosivusto  
<http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/>

Sijoittajasuhteet  
<http://corporate.elisa.fi/sijoittajille/sijoittajasuhteet/>

# Riippumaton varmennusraportti

## ELISA OYJ JOHDOLLE

Elisa Oyj:n (jatkossa Elisa) johdon pyynnöstä olemme suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon, jonka kohteena ovat Elisan yritys vastuuraportissa 2018 esitetyt tiedot raportointiajanjaksolta 1.1.–31.12.2018 (jatkossa yritys vastuutiedot).

### Johdon velvollisuudet

Elisan johto vastaa yritys vastuutietojen laatimisesta ja esittämisestä GRI Sustainability Reporting Standards 2016 sekä Elisan sisäisten raportointiohjeiden mukaisesti (jatkossa raportointiperiaatteet).

### Varmentajan velvollisuudet

Velvollisuutenamme on suorittaa rajoitetun varmuuden antava varmennustoimeksianto ja esittää suorittamamme työn perusteella riippumaton johtopäätös yritys vastuutiedoista. Emme vastaa muille kuin Elisalle työstämme, varmennusraportistamme ja esittämistämme johtopäätöksistä.

Olemme suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan toimeksiannon Kansainvälisen Varmennustoimeksiantostandardin (ISAE) 3000 ”Muut varmennustoimeksiannot kuin mennyttä aikaa koskevaan taloudelliseen informaatioon kohdistuva tilintarkastus tai yleisluontoinen tarkastus” mukaisesti. ISAE 3000 -standardi edellyttää ammattieettisten periaatteiden noudattamista ja varmennustoimeksiannon suunnittelua ja suorittamista siten, että saadaan rajoitettu varmuus siitä,

ovatko yritys vastuutiedot kaikilta olennaisilta osiltaan laadittu raportointiperiaatteiden mukaisesti.

### Varmentajan riippumattomuus ja laadunvalvonta

Noudatamme IESBA:n (International Ethics Standards Board for Accountants) määrittämiä riippumattomuus- ja muita eettisiä vaatimuksia. Sovellamme kansainvälistä ISQC 1-laadunvalvontastandardia ja näin ollen ylläpidämme kattavaa laadunvalvontajärjestelmää, johon sisältyy dokumentoituja toimintaperiaatteita ja menettelytapoja eettisten vaatimusten, ammatillisten standardien sekä sovellettavien säädösten ja määräyksiin perustuvien vaatimusten noudattamiseen.

### Toimeksiannon rajoitukset

Rajoitetun varmuuden toimeksiannossa evidenssin hankkimismenetelmät ovat rajoitetumpia kuin kohtuullisen varmuuden toimeksiannossa, minkä vuoksi saadaan rajoitetumpi varmuus kuin kohtuullisen varmuuden toimeksiannossa. Varmennustoimenpiteiden valinta perustuu varmentajan harkintaan ja arvioon riskeistä, että yritys vastuutiedot eivät olisi kaikilta olennaisilta osiltaan laadittu raportointiperiaatteiden mukaisesti. Olemme suunnitelleet ja suorittaneet toimeksiannon siten, että saamme riittävästi asianmukaista evidenssiä, johon perustaa johtopäätöksemme.

Toimeksiannossamme olemme suorittaneet muun muassa seuraavat toimenpiteet:

- a. Päivittäneet tietomme ja ymmärryksemme Elisan olennaisista yritysvastuun raportointiaiheista, organisaatiosta ja hankkeista,
- b. arvioineet raportointiperiaatteiden soveltuvuutta ja soveltamista sidosryhmien tiedontarpeen kannalta,
- c. haastatelleet Elisan ylintä johtoa ymmärtääksemme yritysvastuun johtamistapaa yhtiössä,
- d. haastatelleet yritysvastuutiedon keräämisestä ja yhdistelystä vastuullisia henkilöitä ymmärtääksemme järjestelmiä, prosesseja sekä kontroleja liittyen tietojen keräämiseen ja yhdistelyyn,
- e. käyneet läpi yritysvastuutietoja sisäisistä ja ulkoisista lähteistä ja tehneet otantana tarkastuksia raportointiaineistoon,
- f. suorittaneet raportoidun tiedon tarkistuslaskentaa, sekä arvioineet raportin tekstien perustana olevan tiedon oikeellisuutta
- g. Vierailleet kahdella toimipisteellä ja käyneet läpi raportointikäytäntöjä

Varmennusraporttiamme lukiessa tulee ottaa huomioon yritysvastuutietojen tarkkuutta ja täydellisyyttä koskevat luontaiset rajoitukset. Riippumatonta varmennusraporttiamme ei tule käyttää arvioitaessa Elisan suoriutumista määrittelemiensä yritysvastuuseen liittyvien periaatteiden toteutumisessa.

## Johtopäätöksemme

Tässä raportissa kuvatun varmennustyömme perusteella toteamme, ettei tietoomme ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, etteivät Elisan raportoidut yritysvastuutiedot olisi kaikilta olennaisilta osiltaan laadittu raportointiperiaatteiden mukaisesti.

Helsingissä 7. maaliskuuta 2019

Ernst & Young Oy

### Terhi Mäkinen

Partner, KHT

### Jani Alenius

Yritysvastuupalveluiden johtaja



# Yritysvastuu ja muiden kuin taloudellisten tunnuslukujen -raportin allekirjoitukset

Helsingissä maaliskuun 6. päivänä 2019

**Raimo Lind**  
hallituksen puheenjohtaja

**Claris Berggårdh**

**Petteri Koponen**

**Leena Niemistö**

**Seija Turunen**

**Anssi Vanjoki**

**Antti Vasara**

**Veli-Matti Mattila**  
toimitusjohtaja

# GRI sisällysluettelo 2018 – Elisa Oyj

UN Global Compact

Kuvaus	Nimi	Rajaus	
	Internet sivu: <a href="http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus">http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus</a>		
<b>GRI 102: YLEINEN SISÄLTÖ (GRI 102, 2016 standardi)</b>			
<b>1. Organisaation taustakuvaus</b>			
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Tilinpäätöksen laatimisperusteet	Elisa-konserni x
102-2	Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut	Vuosikertomus, Elisa lyhyesti	Elisa-konserni x
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	<a href="#">Konsernin perustiedot</a>	Elisa-konserni x
102-4	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritys vastuun näkökohtien osalta	Vuosikertomus, Vastuullinen työnantaja Yritysvastuuraportti	Elisa-konserni x
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Osakkeet ja osakkeenomistajat, Yritysvastuuraportti	Elisa-konserni x
102-6	Markkina-alueet	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot 1</a>	Elisa-konserni x
102-7	Raportoivan organisaation koko	<a href="#">Hallituksen toimintakertomus; Tilinpäätöksen liitetiedot 1.</a>	Elisa-konserni x
102-8	Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna	GRI tunnusluvut, Yritysvastuuraportti	Elisa-konserni x
102-9	Organisaation toimitusketju	<a href="#">Kumppanit</a>	Elisa-konserni x
102-10	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa	Tilinpäätöksen liitetiedot 2	Elisa-konserni x
102-11	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vastuullisuus Elisalla; <a href="#">Politiikat ja ohjeet</a> ; <a href="#">Indeksit ja sitoumukset</a> ; <a href="#">Johtaminen ja tavoitteet</a>	Elisa-konserni
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	<a href="#">Sidosryhmädialogi</a>	Elisa-konserni
<b>2. Strategia</b>			
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Toimitusjohtajan katsaus, Vuosikertomus	Elisa-konserni x
102-15	Riskit ja mahdollisuudet	Vastuullisuus Elisalla; Riskit; GRI tunnusluvut	Elisa-konserni x
<b>3. Liiketoiminnan eettisyys</b>			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Elisa Lyhyesti; <a href="#">Code of conduct</a> , Elisan arvot	Elisa-konserni x
102-17	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Olenaiset aiheet ja sidosryhmät; <a href="#">Sidosryhmädialogi</a>	Elisa-konserni x
<b>4. Hallinto</b>			
102-18	Hallintorakenne ja valiokunnat	Hallintorakenne; <a href="#">Johtaminen ja tavoitteet</a>	Elisa-konserni x
102-19	Vastuunjako	Hallintorakenne; <a href="#">Johtaminen ja tavoitteet</a>	Elisa-konserni x
102-20	Vastuuhenkilöt	<a href="#">Johtaminen ja tavoitteet</a>	Elisa-konserni x
102-21	Sidosryhmien konsultointi	Olenaiset aiheet ja sidosryhmät; Asiakaskohtaaminen ja viestintä; <a href="#">Johtaminen ja tavoitteet</a>	Elisa-konserni x

Kuvaus	Nimi	Rajaus	UN Global Compact	
102-22	Hallituksen kokoonpano	<a href="#">Hallintorakenne</a>	Elisa-konserni	x
102-23	Hallituksen puheenjohtajan asema	<a href="#">Hallintorakenne</a>	Elisa-konserni	x
102-24	Hallituksen valinta	<a href="#">Hallintorakenne</a>	Elisa-konserni	x
102-25	Eturistiriitojen välttäminen	<a href="#">Hallintorakenne</a>	Elisa-konserni	x
102-26	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen arvojen ja strategian määrittelyssä	<a href="#">Hallituksen työjärjestys</a>	Elisa-konserni	x
102-28	Hallituksen suorituksen arviointi	<a href="#">Hallintorakenne</a>	Elisa-konserni	x
102-29	Hallituksen rooli riskien tunnistamisessa ja hallinnassa	<a href="#">Hallintorakenne</a>	Elisa-konserni	x
102-30	Riskienhallinnan tehokkuuden arviointi	III Kuvaukset sisäisen valvonnan menettelytavoista riskienhallinnan järjestelmien pääpiirteistä	Elisa-konserni	x
102-31	Taloudellisten, ympäristö- ja sosiaalisen vastuun aiheiden katselmointi	Olennaiset aiheet ja sidosryhmät, Taloudellinen vastuu - Yritysvastuusraportti	Elisa-konserni	x
102-32	Yritysvastuuraportin hyväksyminen	<a href="#">Yritysvastuu ja muiden kuin taloudellisten tunnuslukujen -raportin allekirjoitukset</a>	Elisa-konserni	x
102-33	Epäkohtien kommunikointi	<a href="#">Sisäinen tarkastus</a>	Elisa-konserni	x
102-35	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	<a href="#">Palkka- ja palkkioselvitys</a>	Elisa-konserni	x
102-36	Palkitsemisjärjestelmät	<a href="#">Palkka- ja palkkioselvitys</a>	Elisa-konserni	x
102-37	Sidosryhmien näkemysten huomiointi	<a href="#">Palkka- ja palkkioselvitys</a>	Elisa-konserni	x
<b>5. Sidosryhmävuorovaikutus</b>				
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	<a href="#">Sidosryhmädialogi</a> ; Olennaiset aiheet ja sidosryhmät, Yritysvastuuraportti	Elisa-konserni	x
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni	x
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	<a href="#">Olennaiset aiheet ja sidosryhmät</a>	Elisa-konserni	x
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	<a href="#">Sidosryhmädialogi</a> ; Asiakaskohtaaminen ja viestintä Yritysvastuuraportti	Elisa-konserni	x
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	<a href="#">Olennaiset aiheet ja sidosryhmät</a> ; Asiakaskohtaaminen ja viestintä; Kumppanit , Yritysvastuuraportti	Elisa-konserni	x
<b>6. Raportointikäytäntö</b>				
102-45	Konsernin laskentaraja	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	
102-46	Raportin sisällönmäärittely	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Raportin kuvaus	Elisa-konserni	
102-47	Olennaiset näkökohdat	Olennaiset aiheet ja sidosryhmät; GRI tunnusluvut	Elisa-konserni	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	
102-50	Raportointijakso	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	x
102-51	Edellisen raportin päiväys	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	x
102-52	Raportin julkaisu-aika	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	x
102-53	Yhteystiedot, josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	<a href="#">Raportointi ja yhteystiedot</a>	Elisa-konserni	x
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Raportin kuvaus	Elisa-konserni	x
102-55	GRI-sisällysluettelo	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni	x
102-56	Raportoinnin varmuus	GRI tunnusluvut; Raportin kuvaus	Elisa-konserni	x

Kuvaus	Nimi	Rajaus	UN Global Compact
<b>AIHEKOHTAINEN SISÄLTÖ</b>			
<b>GRI 103: JOHTAMISMALLI (GRI 103, 2016 standardi)</b>			
103-1	Olenaiset näkökohdat ja niitä koskevat laskentarajat	Raportin kuvaus; Olenaiset aiheet ja sidosryhmät; GRI sisällysluettelo	Elisa-konserni
103-2; 103-3	Johtamismallin komponentit; Johtamismallin arviointi		
	Välilliset taloudelliset tulokset, DMA	Toimintamalli; Taloudellinen vastuu; Tutkimus ja kehitys; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Energia, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Ympäristövastuu; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Päästöt, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Ympäristövastuu; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Tuotteet ja palvelut, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Ympäristövastuu; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Jätevedet ja jätteet, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Ympäristövastuu; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa Suomi x
	Määräysten mukaisuus, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Vastuullisuus Elisalla; Code of Conduct	Elisa-konserni x
	Markkinointiviestintä, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Asiakaskohtaaminen ja viestintä ; Palveluiden saatavuus, turvallisuus ja esteettömyys; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Asiakkaiden yksityisydensuoja, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Johtaminen ja tavoitteet; Digitaalinen vastuu; Tietoturva ja yksityisydensuoja; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus , DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Toimiva verkko ja palvelut	Elisa-konserni x
	Työllistäminen, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Vastuullinen työnantaja; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Vastuullinen työnantaja; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Työterveys- ja turvallisuus, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Vastuullinen työnantaja; Henkilöstökatsaus; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Koulutus, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Henkilöstökatsaus ; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Syrjinnän kieltäminen, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Vastuullinen työnantaja; Code of conduct; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Turvallisuusäytännöt, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Tietoturva ja yksityisydensuoja; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Lahjonta ja korruption vastaisuus, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Kumppanit; Code of conduct; Lahjonnan vastainen politiikka; Tavoitteet ja suoriutuminen	Elisa-konserni x
	Poliittinen vaikuttaminen, DMA	<a href="#">Toimintamalli</a> ; Sidoryhmädialogi; <a href="#">Code of conduct</a>	Elisa-konserni x
<b>GRI 201: TALOUDELLISET TULOKSET (GRI 201, 2016 standardi)</b>			
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
201-2	Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset ja muut riskit ja mahdollisuudet organisaation toiminnalle	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
<b>GRI 203: VÄLILLISET TALOUDELLISET VAIKUTUKSET (GRI 203, 2016 standardi)</b>			
203-1	Infrastruktuuri-investointien ja yleishyödyllisten palvelujen tuen kehitys ja vaikutukset	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
203-2	Keskeiset epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	<a href="#">Tutkimus ja kehitys</a> ; Vastuullinen työnantaja; Toimiva verkko ja palvelut	Elisa-konserni



Kuvaus	Nimi	Rajaus	UN Global Compact
<b>GRI 205: KORRUPTIONVASTAISUUS (GRI 205, 2016 standardi)</b>			
205-2	Korruptionvastaisiin politikoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
205-3	Korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
<b>GRI 302: ENERGIA (GRI 302, 2016 standardi)</b>			
302-1	Organisaation oma energian kulutus	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
302-2	Päälähteiden epäsuora energiankulutus	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
302-3	Energiaintensiteetti	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
302-5	Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energiatarpeessa	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
<b>GRI 305: PÄÄSTÖT (GRI 305, 2016 standardi)</b>			
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3)	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni, Yksityiskohtaisempi rajaus indikaattorin yhteydessä
			x
305-4	Kasvihuonekaasupäästöintensiteetti	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
<b>GRI 306: JÄTEVEDET JA JÄTTEET (GRI 306, 2016 standardi)</b>			
306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	GRI tunnusluvut	Elisa Suomi
			x
306-3	Merkittävien vuotojen määrä ja suuruus	GRI tunnusluvut	Elisa Suomi
			x
<b>GRI 307: YMPÄRISTÖ, MÄÄRÄYSTENMUKAISUUS (GRI 307, 2016 standardi)</b>			
307-1	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
<b>GRI 401: TYÖLLISTÄMINEN (GRI 401, 2016 standardi)</b>			
401-1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
			x
401-2	Kokopäiväisille työntekijöille tarjotut edut, joita ei tarjota määräaikaisille tai osa-aikaisille työntekijöille.	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
<b>GRI 403: TYÖTERVEYS JA -TURVALLISUUS (GRI 403, 2016 standardi)</b>			
403-1	Työsuojelutoimikuntien piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
403-2	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni, poislukien: Fonum

Kuvaus	Nimi	Rajaus	UN Global Compact
<b>GRI 404: KOULUTUS JA HENKILÖSTÖN KEHITTÄMINEN (GRI 404, 2016 standardi)</b>			
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa työntekijää kohden jaoteltuna sukupuolen mukaan ja henkilöstöryhmittäin	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni x
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Henkilöstökatsaus	Elisa-konserni, poislukien: Fonum
404-3	Prosenttiosuus tavoite- ja kehityskeskustelut käyneestä henkilöstöstä jaoteltuna sukupuolen ja ikäryhmän mukaisesti	GRI tunnusluvut	Elisa -konserni x
<b>GRI 405: MONIMUOTOISUUS JA TASAVERTAISET MAHDOLLISUUDET (GRI 405, 2016 standardi)</b>			
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni x
<b>GRI 406: SYRJINNÄN KIELTO (GRI 406, 2016 STANDARDI)</b>			
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni x
<b>GRI 410: TURVALLISUUSKÄYTÄNNÖT (GRI 410, 2016 standardi)</b>			
410-1	Prosenttiosuus turvahenkilöstöstä, joka on saanut koulutusta organisaation ihmisoikeuspolitiikkoihin ja organisaation toiminnan kannalta relevantteihin menettelytapoihin	GRI tunnusluvut	Elisa Suomi x
<b>GRI 415: POLIITTINEN VAIKUTTAMINEN (GRI 415, 2016 standardi)</b>			
415-1	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edustajittain	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni x
<b>GRI 416: ASIAKKAIDEN TERVEYS JA TURVALLISUUS (GRI 416, 2016 standardi)</b>			
416-2	Tuotteiden ja palveluiden terveys- ja turvallisuusvaikutusten arviointi	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
<b>GRI 417: MARKKINOINTIVIESTITÄ JA TUOTEINFORMAATIO (GRI 417, 2016 standardi)</b>			
417-3	Markkinointiviestintään liittyvien lakien, säännösten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomukset	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni
<b>GRI 418: ASIAKKAIDEN YKSITYISYYDENSUOJA (GRI 418, 2016 standardi)</b>			
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	GRI tunnusluvut	Elisa-konserni

# Taloudellisen vastuun tunnusluvut

## 201-1 Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen

	2016	2017	2018
Tuotot asiakkailta, milj. euroa <sup>1)</sup>	1 647	1 787	1 832
Toimittajat ja kumppanit	802	881	890
Henkilöstö	275	304	311
Osakkeenomistajat ja rahoittajat	248	263	288
Julkinen sektori	60	65	66
Käyttöomaisuusinvestoinnit <sup>2)</sup>	204	246	254
Verot, milj. euroa	383	408	439
Yhteisöverot	60	65	66
Arvonlisäverot	207	215	236
Ennakonpidätykset ja lähdevero	93	94	101
Veroluonteiset maksut	12	19	20
Muut verot ja veroluonteiset maksut	11	16	16

<sup>1)</sup> Sisältää rahoitustuotot

<sup>2)</sup> Käyttöomaisuusinvestoinnit poikkeaa määritelmällisesti GRI:n tarkoittamista yhteisinvestoinneista eikä sisällä lisenssi-investointeja.

## 201-2 Ilmastonmuutoksen aiheuttamat taloudelliset vaikutukset sekä muut riskit ja mahdollisuudet liittyen organisaation toimintaan

Riski	Kuvaus	Vaikutusarvio	Riskin hallinta/mahdollisuus
<b>Kansainväliset sopimukset</b>	Pariisin ilmastopimuksen mukaan ilmaston lämpeneminen halutaan pysäyttää 1.5 celsiusasteeseen ja sopimukseen kuuluvat maat ovat sitoutuneet asettamaan kunnianhimoiset tavoitteet viiden vuoden välein ilmastonmuutoksen pysäyttämiseksi.	Arvioidut kustannukset hiilen hinnoittelusta Elisalle on 100 000 - 200 000 euroa. Arvioidut vaikutukset ovat alle 1 % operationaalista kustannuksista.	Olemme asettaneet Science based target- tavoitteen, joka on linjassa Pariisin sopimuksen tavoitteiden kanssa. Ostamme uusiutuvaa energiaa jotta asiakkaillemme on mahdollisuus käyttää vähähiilisiä yhteyksiä.
<b>Verotuksen muutokset</b>	Ilmastonmuutoksesta joko suoraan tai epäsuorasti aiheutuvat verotuksen muutokset mm. sähkön verotuksessa, sähkön siirron verotuksessa ja mahdollinen hiilidioksidivero.	Keskimääräisen sähkön hinnan odotetaan kasvavan 18 % 2030 mennessä verrattuna 2010 tasoon. Sähkön hinnan odotetaan kasvavan pääasiassa uusiutuvan energian tuotanto-osuuksien sääntelyn takia. 18 % kasvu Elisän sähkölukuissa on noin 4 milj. euroa.	Elisalla on konserninlaajuinen energia- ja hiilijalanjalan johtamisjärjestelmä, jota johtaa energiatehokkuusryhmä. Asiakkamme voivat toimia energiatehokkaalla tavalla käyttämällä palveluitamme. Esimerkiksi tutkimustemme mukaan yksi virtuaalipalvelin on jopa 95 % energiatehokkaampi kuin fyysinen palvelin.
<b>Sääntelyn muutokset</b>	Suomen uusi kansallinen Ilmastolaki tuli voimaan 6.1.2015. Laissa säädetään ilmastopolitiikan suunnittelujärjestelmästä ja ilmastotavoitteiden seurannasta. Tulevaisuudessa voi tulla uutta lainsäädäntöä liittyen kasvihuonekaasujen vähentämiseen.	Lisää mahdollisesti tarvetta entistäkin yksityiskohtaisempaan energiankulutuksen mittaamiseen ja seuraamiseen sekä raportointiin. Voi lisätä myös painetta entistä kunnianhimoisempaan tavoitteenasetantaan ja hiilidioksidin hinnoitteluun.	Pyrimme jatkuvasti parantamaan mittaamistamme ja laskentamme, käytämme uusiutuvaa energiaa ja olemme asettaneet keskipitkän- ja pitkän aikavälin tavoitteet hiilijalanjäljelle. Asiakkamme voivat vähentää hiilijalanjälkeään käyttämällä digitaalisia palveluita kuten virtuaalineuvotteluita. Laskelmiemme mukaan yksi virtuaalinen kokous säästää noin 25 kgCO <sub>2</sub> per kokous.
<b>Sään ääri-ilmiöt</b>	Ilmastonmuutos aiheuttaa sään ääri-ilmiöitä, jotka ovat uhaksi lähinnä Elisän mobiiliverkolle. Myrskyt aiheuttavat sähkökatkoja sekä katkoksia Elisän palveluissa.	Häiriötilojen määrän kasvu aiheuttaa suurempia henkilöstökustannuksia sekä kustannuksia rikkinaisten laitteiden vaihdoista. Kustannukset on arvioitu yhden vakavan häiriötilaneet kustannusten perustella. Kustannukset voivat vaihdella 200 000-500 000 euron välillä riippuen kokonaistilanteesta.	Elisalla on reaaliaikainen ja kattava verkon häiriötilojen monitorointi. Tämä mahdollistaa häiriöiden tunnistamisen ja korjaamisen nopeasti. Reaaliaikaisten mittaus- ja monitorointipalveluiden kysyntä nousee tulevaisuudessa.
<b>Muutokset keskilämpötilassa</b>	Keskilämpötilojen nouseminen ja helleaallot lisäävät viilennyksen tarvetta Elisän tele- ja konetiloissa sekä toimitiloissa.	Kulut kasvavat jäädytyslaitteiden investointien ja lisääntyneen sähkön kulutuksen takia. Arvioimme, että sähkön kulutus voi jäädytyksen lisääntymisen kasvun myötä lisääntyä noin 1%, joka vastaa noin 96 000 euroa (36 euroa/MWh).	Elisalla on Espoossa konesali, joka käyttää konesalissa syntyneen lämmön uudelleen kaukolämpöverkossa. Olemme lisänneet palvelinten lämmön uudelleen käyttöä myös toimistoympäristöissämme.
<b>Sidosryhmien kasvava ympäristötietoisuus</b>	Ilmastonmuutos vaikuttaa Elisän sidosryhmien ympäristötietoisuuden lisääntymiseen. Raportointi eri sidosryhmille lisääntyy ja vaatimukset ilmastomyönteiselle toiminnalle kasvavat.	Riski vaikuttaa Elisän palveluiden kysyntään. Sustainable Index 2017 tutkimuksen mukaan 33 % kuluttajista on valmis maksamaan 10 % enemmän vastuullisista tuotteista ja palveluista. Jos Elisa epäonnistuu hyödyntämään tämän potentiaalin, se voi aiheuttaa tulevaisuudessa arviolta noin 3,3 % laskun kuluttajaliiketoiminnan liikevaihtoon (noin 33 milj. euroa).	Elisalla palveluiden avulla voidaan rakentaa vähähiilisempää yhteiskuntaa. Elisän liiketoiminnan, kuten visuaalisten palveluiden liiketoiminnan ja muiden ICT- palveluiden kasvu. Voi synnyttää myös uutta liiketoimintaa. Esimerkiksi Elisän uusi etämittaustilastoastmapotilaille voi säästää CO <sub>2</sub> päästöjä 12 % samalla kuin kustannussäästöt vanhaan prosessiin verrattuna ovat 20 %.



### 203-1 Infrastruktuuri-investointien ja yleishyödyllisten palvelujen tuen kehitys ja vaikutukset

	2016	2017	2018
Käyttöomaisuusinvestoinnit, milj. euroa <sup>1)</sup>	204	246	254
Investoinnit/liikevaihto, %	12	13	12

<sup>1)</sup> Investoinnit ovat pääosin kaupallisia investointeja

# Sosiaalisen vastuun tunnusluvut

### OMA INDIKAATTORI : Liikkuvan työn ratkaisut ja päästösäästöt Elisassa

	2016	2017	2018
Virtuaalikokouksia	227 556	268 586	289 380
Etäpäiviä/ hlö/vuosi	77	75	72
Päästösäästöjä (tCO <sub>2</sub> )	5 101	5 606	6 338

34

### TUOTEVASTUU

416-2 Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan

Vuonna 2018 yksi tapaus käsittelyssä.

417-3 Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan

Yksittäisiä selvityspyyntöjä tietosuojavaltuutetulta. Ei virallisia huomautuksia suoramarkkinointiin liittyen.

418-1 Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä

Kaksi selvityspyyntöä, joihin vastattu vuoden 2018 aikana.

## HENKILÖSTÖ JA TYÖOLOSUHTEET

### 102-8 Henkilöstön määrä työsuhteen ja työsopimuksen mukaan, alueellisesti ja sukupuolen mukaan jaoteltuna

	2016	2017	2018
<b>Henkilöstön määrä, bruttovahvuus, vuoden lopussa 31.12.2018</b>	4 781	5 152	5 468
<b>Vakinaiset</b>	4 475	5 008	5 335
Suomi	3 838	4 009	4 236
Viro	506	888	989
Muut maat	131	111	110
Mies	2 962	3 283	3 572
Nainen	1 513	1 725	1 763
<b>Määräaikaiset</b>	306	144	133
Suomi	189	70	85
Viro	112	71	46
Muut maat	5	3	2
Mies	192	80	65
Nainen	114	64	68
<b>Kokoaikaiset</b>	3 926	4 291	4 464
Suomi	3 236	3 302	3 427
Viro	563	888	936
Muut maat	127	101	101
Mies	2 570	2 773	2 924
Nainen	1 356	1 518	1 540
<b>Osa-aikaiset</b>	855	861	1 004
Suomi	791	777	895
Viro	55	80	99
Muut maat	9	4	10
Mies	584	590	713
Nainen	271	271	291

## 102-41 Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö

2016	2017	2018
82 %	78 %	77 %

## 401-1 Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain <sup>1)</sup>

	2016	2017	2018
<b>Uudet, aloittaneet työsuhteet</b>	1 224	1 396	1 517
Suomi	922	1 123	1 138
Viro	258	232	338
Muut maat	44	41	41
Mies	815	989	1 034
Nainen	409	407	483
Alle 30 vuotta	902	843	976
30-39 vuotta	207	415	357
40-49 vuotta	75	98	138
Yli 49 vuotta	40	40	46
<b>Päätyneet työsuhteet</b>	1 271	1 433	1 418
Suomi	950	966	1 095
Viro	201	400	310
Muut maat	120	67	13
Mies	807	863	883
Nainen	464	570	535
Alle 30 vuotta	748	832	851
30-39 vuotta	276	316	256
40-49 vuotta	125	164	165
Yli 49 vuotta	122	121	146

<sup>1)</sup> Elisa on raportoinut indikaattorin omalla tavallaan: henkilöstön vaihtuvuus puuttuu

#### 401-2 Kokopäiväisille työntekijöille tarjotut edut, joita ei ole tarjottu määräaikaisille tai osa-aikaisille työntekijöille.

Työehtosopimusten mukaisesti työterveys- vakuutus- ja eläke-etumme eivät riipu työsuhteen kestosta tai osa-aikaisuudesta.

#### 403-1 Osuus kokonaistyövoimasta, joka on edustettuna virallisissa henkilöstön ja johdon yhteisissä työterveyttä ja -turvallisuutta valvovissa ja neuvoa-antavissa toimikunnissa

	2016	2017	2018
	97 %	98 %	98 %

#### 403-2 Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaoteltuna alueittain ja sukupuolen mukaan <sup>1)</sup>

	2016	2017	2018
<b>Injury rate (IR)</b>			
<b>Suomi</b>			
Tapaturmat työmatkalla	n/a	8,0	6,2
Työtapaturmat	n/a	3,9	4,5
<b>Viro</b>			
Tapaturmat työmatkalla	n/a	0,0	0,0
Työtapaturmat	n/a	0,0	0,0
<b>Muut maat</b>			
Tapaturmat työmatkalla	n/a	6,3	0,0
Työtapaturmat	n/a	0,0	5,7
<b>Lost day rate (LDR)</b>			
Suomi	n/a	98,1	39,6
Viro	n/a	0,0	0,0
Muut maat	n/a	0,0	0,0
<b>Occupational disease rate (ODR)</b>			
Suomi	n/a	0,2	0,0
Viro	n/a	0,0	0,0
Muut maat	n/a	0,0	0,0
<b>Absentee rate (AR)</b>			
Suomi	3,6 %	3,7 %	2,6 %
Viro	n/a	7,8 %	6,2 %
Muut maat	n/a	0,5 %	0,1 %

	2016	2017	2018
<b>Työmatkalla tapahtuneet tapaturmat</b>		48	40
Suomi	n/a	47	40
Viro	n/a	0	0
Muut maat	n/a	1	0
<b>Työtapaturmat</b>		23	30
Suomi	n/a	23	29
Viro	n/a	0,0	0,0
Muut maat	n/a	0,0	1,0
<b>Työperäiset sairaudet</b>		1	0
Suomi	n/a	1	0
Viro	n/a	0	0
Muut maat	n/a	0	0
<b>Menetetty työpäivät</b>		72	34
Suomi	n/a	72	34
Viro	n/a	0	0
Muut maat	n/a	0	0
<b>Poissaolot</b>		50 416	42 193
Suomi	n/a	32 055	26 435
Viro	n/a	18 258	15 743
Muut maat	n/a	103	15
<b>Työperäiset kuolemantapaukset</b>		0	0
Suomi	n/a	0	0
Viro	n/a	0	0
Muut maat	n/a	0	0

<sup>1)</sup> Raportointi kattaa 96 % konsernin henkilöstöstä. Pyrimme parantamaan raportointiamme. Kts. tarkemmin raportin kuvaus- kappaleesta

#### 404-1 Keskimääräiset koulutustunnit työntekijää kohden henkilöstöryhmittäin ja sukupuolittain

	2016	2017	2018
<b>Sukupuoli</b>			
Mies	13	9	19
Nainen	16	9	20
<b>Henkilöstöryhmät</b>			
Johto	15	9	35
Ylemmät toimihenkilöt	20	15	17
Toimihenkilöt	13	7	19



### 404-3 Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö

	2016	2017	2018
Kehitys- ja tavoitekeskustelun käynyt henkilöstö	78 %	76 %	70 %
Mies	2 488	2 282	2 508
Nainen	1 223	1 304	1 340
Johto	169	124	121
Ylemmät toimihenkilöt	757	754	802
Toimihenkilöt	2 785	2 708	2 925

<sup>1)</sup> Raportointi kattaa 91 % konsernin henkilöstöstä. Pyrimme parantamaan raportointiamme. Kts. tarkemmin raportin kuvaus- kappaleesta

### 405-1 Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuden liittyvien tekijöiden mukaisesti

	2016	2017	2018
<b>Elisan johtoryhmä</b>	9	10	10
Naisten määrä	2	2	2
Alle 30 vuotta	0	0	0
30-39 vuotta	0	0	0
40-49 vuotta	3	3	3
Yli 49 vuotta	6	7	7
<b>Hallitus</b>	7	7	7
Naisten määrä	3	3	3
Alle 30 vuotta	0	0	0
30-39 vuotta	0	0	0
40-49 vuotta	2	1	1
Yli 49 vuotta	5	6	6
<b>Yksiköiden johtoryhmät</b>	79	75	84
Naisten määrä	32	27	33
Alle 30 vuotta	0	0	0
30-39 vuotta	8	11	10
40-49 vuotta	42	37	46

	2016	2017	2018
Yli 49 vuotta	29	27	28
<b>Yritysvastuun johtoryhmä</b>	10	9	9
Naisten määrä	4	4	4
Alle 30 vuotta	0	0	0
30-39 vuotta	1	1	2
40-49 vuotta	6	5	4
Yli 49 vuotta	3	3	3
<b>Henkilöstön jakauma sukupuolen mukaan</b>			
Mies	66,0 %	65,3 %	66,5 %
Nainen	34,0 %	34,7 %	33,5 %
<b>Henkilöstön jakauma ikäryhmän mukaan</b>			
Alle 30 vuotta	25,9 %	26,3 %	26,0 %
30-39 vuotta	31,5 %	31,3 %	33,3 %
40-49 vuotta	25,0 %	24,8 %	23,9 %
Yli 49 vuotta	17,5 %	17,6 %	16,8 %

## IHMISOIKEUDET

### 406-1 Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet

Ei tapauksia vuonna 2018.

### 410-1 Prosenttiosuus turvahenkilöstöstä, joka on saanut koulutusta organisaation ihmisoikeuspolitiikkoihin ja organisaation toiminnan kannalta relevantteihin menettelytapoihin

Elisalla vakituisesti työskentelevä turvahenkilöstö (100 %) on suorittanut Suomen laissa määritetyt koulutukset ja he ovat saaneet Elisan yleisten toimintaperiaatteiden koulutuksen.

### 205-2 Korruptionvastaisiin politikoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus

	2016	2017	2018
Code of conduct - koulutukset.	79 %	72 %	65 %

### 205-3 Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet

Ei ilmoitettuja tapauksia vuonna 2018.

## YHTEISKUNTA

### 415-1 Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edustajittain

Emme ole jakaneet poliittisia tukia vuonna 2018.

# Ympäristövastuun tunnusluvut

## 102-11 Varovaisuuden periaatteen soveltaminen

Varovaisuusperiaate huomioidaan lakisääteisten vaatimusten mukaisesti

## 302-1 Organisaation oma energian kulutus (GJ, gigajoule)

### Päälähteiden suora energiankulutus

	2016	2017	2018
Dieselin ja bensiinin kulutus	2 261	2 174	1 830
Öljyn kulutus	3 435	3 596	4 264
<b>Yhteensä</b>	<b>5 696</b>	<b>5 770</b>	<b>6 094</b>
Hankittu uusiutuva polttoaine	0	0	0

## 302-2 Päälähteiden epäsuora energiankulutus

	2016	2017	2018
Sähkö	964 550	963 845	1 056 010
Lämmitys	59 671	53 331	48 201
Kaukokylmä	18 021	23 977	41 233
<b>Yhteensä</b>	<b>1 042 242</b>	<b>1 041 153</b>	<b>1 145 444</b>
Hankittu päästötön sähkö <sup>1)</sup>	880 920	901 620	975 600

<sup>1)</sup> 59 % ydinvoimaa, 41 % vesivoimaa

## 302-3 Energiaintensiteetti

	2016	2017	2018
Mobiiliverkon sähkönkulutus per siirretty Gtavu (KWh)	0,5	0,4	0,3

### 302-4 Energiankulutuksen vähentäminen (GJ)<sup>(1)</sup>

	2016	2017	2018
Monitilatoimistot (sähkö ja lämpö)	52 286	56 830	71 176
Palvelinympäristöjen energiatehokkuus (sähkö)	37 955	47 421	52 588
Palvelinten lämmön uudelleenkäyttö (sähkö)	17 950	18 669	41 234
Mobiiliverkon tehostamistoimet (sähkö)	24 630	23 666	29 946
<b>Yhteensä</b>	<b>132 821</b>	<b>146 585</b>	<b>194 944</b>

<sup>1)</sup> Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentareportista: <http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/ymparistovastuu>

### 302-5 Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energiantarpeessa (GJ)<sup>(1)</sup>

	2016	2017	2018
Virtuaalisiin palvelimiin siirtyminen (sähkö)	73 975	75 799	77 277

<sup>1)</sup> Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentareportista: <http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/ymparistovastuu>

### 305-1 ja 305-2 Suorat ja epäsuorat kokonaiskasviuonekaasupäästöt painon mukaan (tCO<sub>2</sub>, hiilidioksiditonnia)<sup>(1)</sup>

	2016	2017	2018
Scope 1, suorat kasviuonekaasupäästöt	391	409	433
Scope 2, epäsuorat kasviuonekaasupäästöt, market based	12 751	4 402	5111
Scope 2, epäsuorat kasviuonekaasupäästöt, location based	79 271	71 225	68 957

<sup>1)</sup> Lisätietoja Elisan ympäristölaskentareportista: <http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/ymparistovastuu>

### 305-3 Muut merkittävät epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt painon mukaan (tCO<sub>2</sub>)<sup>(1)</sup>

Epäsuorat päästöt (scope 3)	2016	2017	2018	Kuvaus	Luku sisältää:
Ostetut tuotteet ja palvelut	85 195	73 431	72 991	Olennainen, laskettu	Elisa Suomi ja Elisa Eesti, paperi- ja sähköinen laskutus sekä toimistopaperi. Elisa Suomi: Ostetut tuotteet myytiin ja ostetut palvelut.
Tuotantoinvestoinnit	17 289	35 631	30 797	Olennainen, laskettu	Elisa Suomi, verkoon ostetut mobiilitukiasemat sekä muut laitteet verkkoon
Energian tuotannon elinkaarivaikutukset	5 787,3	3 146	3 134	Olennainen, laskettu	Elisa Suomi ja Elisa Eesti. Sähkön tuottamisessa tarvittu polttoaineen tuotannon päästöt
Upstream kuljetukset	1 456	1 022	680	Ei olennainen, laskettu	Tavaroiden kuljetukset Elisalle ja Elisalta asiakkaille
Jätteet	868	683	720	Ei olennainen, laskettu	Elisa Suomi jätteet, Elisa jätevesi
Liikematkustus	1 998	1 201	1 194	Olennainen, laskettu	Elisa
Pendelöinti	2 541	3 186	4 523	Olennainen, laskettu	Elisa
Vuokratut hyödykkeet	0	0	0	Ei olennainen, selitetty	Elisan energiankulutus vuokraohteissa laskettu Scope 2:ssa.
Upstream kuljetukset	0	0	0	Ei olennainen, selitetty	Ei olennainen, Elisa ei myy kuljetuspalveluja
Tuotteiden prosessointi	0	0	0	Ei olennainen, selitetty	Ei oleellinen, ei tuotteiden prosessointia
Myytyjen tuotteiden käyttö	13 935	8 211	7 886	Olennainen, laskettu	Asiakkaiden laitteiden energiankulutus. Palveluiden energiankulutus raportoitu Scope 2:ssa
Myytyjen tuotteiden loppusijoitus	624	305	306	Olennainen laskettu	Elisan myytyjen tuotteiden loppusijoituksen hiilijalanjälki
Tuotteiden leasinghyödykkeet	0	0	0	Ei olennainen, selitetty	Elisa Suomi, vuokralla olevat operaattorit. Sisältyy Scope 2 laskentaan, Ostamme uusituvaa sähköä
Franchising	0	0	0	Ei olennainen selitetty	Ei oleellinen Elisalle, ei franchising-toimintaa
Luotonanto	0	0	0	Ei olennainen, selitetty	Ei oleellinen Elisalle, ei merkittävää luotonantoa

<sup>1)</sup> Lisätietoja Elisan ympäristölaskentaratortista: <http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/ymparistovastuu>



### 305-4 Kasvihuonekaasupäästöintensiteetti

	2016	2017	2018
Scope 1 ja 2 päästöt per liikevaihto (KgCO <sub>2</sub> /EUR)	0,008	0,003	0,003

### 305-5 Kasvihuonekaasujen vähentäminen (tCO<sub>2</sub>)<sup>(1)</sup>

	2016	2017	2018
Elisan omat päästösäästöt <sup>(1)</sup>	118 560	121 067	115 070
Ideal work - ratkaisut, scope 3	5 101	5 606	6 338
Konesalit, scope 2	5 197	6 336	374
Tuotepalautusten uudelleenkäyttö, scope 3	1 939	1 210	295
Verkkolaskutus, scope 3	937	1 121	1 208
Mobiiliverkon säästövähennykset, scope 2	2 756	2 268	2 670
Uusiutuvan energian käyttö, scope 2 <sup>(2)</sup>	102 630	104 526	104 185

<sup>(1)</sup> Lisätietoja ja laskentaperiaatteet Elisan ympäristölaskentaratortista: <http://corporate.elisa.fi/vastuullisuus/ymparistovastuu>

<sup>(2)</sup> Hankittu päästötön sähkö  
59 % ydinvoimaa, 41 % vesivoimaa

### 306-2 Jätteiden kokonaispaino tyyppin ja loppusijoitusmenetelmän mukaan (tonnia)<sup>(1)</sup>

	2016	2017	2018
Kokonaisjättemäärä <sup>(2)</sup>	1 339	1 017	1 070
Ongelmajättemäärä <sup>(2)</sup>	257	177	208
SER (sähkö- ja elektroniikkaromu) <sup>(2)</sup>	397	302	339
Jätteiden kierrätysaste	93 %	99 %	94 %
Jätteiden hyötykäyttö	7,2 %	0,7 %	1,9 %
Kaatopaikkasijoitus	0,2 %	0,0 %	0,7 %

<sup>(1)</sup> Elisa on käyttänyt raportoinnissa omaa jätejaottelua

<sup>(2)</sup> Jättemääriä ei ole saatavilla Elisa Eestin osalta.

### 306-3 Merkittävien vuotojen määrä ja suuruus

Ei vuotoja vuonna 2018.

### 307-1 Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä

Ei rikkomuksia 2018.