



LUMME ENERGIA

HYVÄSSÄ HENGESSÄ – LUMME-KOHTAAMISTEN EETTISET PERIAATTEET

Hyväksytty Lumme Energian hallituksessa 28.11.2024

Hyvässä hengessä – Lumme-kohtaamisten eettiset periaatteet

Haluamme edistää kunnioittavaa sekä positiivista ilmapiiriä asiakkaillemme, henkilöstöllemme ja muille sidosryhmillemme

Lumme Energia haluaa välittää toimintansa kautta hyvää energiaa. Haluamme tämän toteutuvan kaikissa kohtaamisissamme asiakkaidemme, henkilöstömme, kumppaniemme ja muiden sidosryhmiemme välillä.

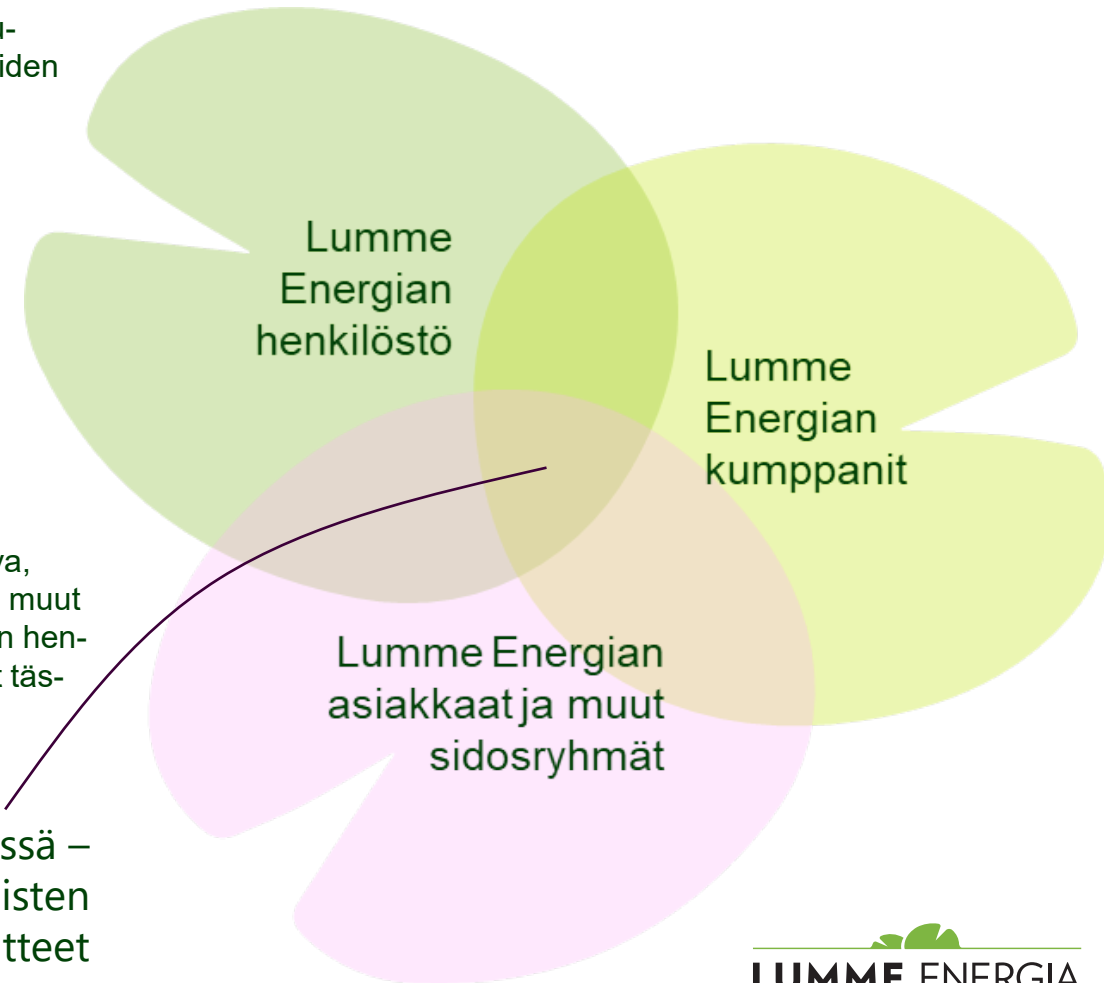
Onnistuneet vuorovaikutustilanteet edellyttävät, että kaikki osapuolet toimivat kohtaamisissa vastuullisesti. Tällöin kykenemme varmistamaan, että Lumme Energian kanssa käydyt keskustelut tapahtuvat hyvässä hengessä ja kaikkia osapuolia kunnioittaen.

Asiakkaat ovat toimintamme keskiössä ja haluamme varmistaa, että myyntimme on eettisesti kestävä ja luomme palvelutilanteista luottamusta kasvattavia. Meille on samanaikaisesti tärkeää varmistaa työntekijöillemme ja yhteistyökumppaneillemme työrauha ja turvallinen ilmapiiri. Lumme Energialla on töissä monenlaisia asiantuntijoita – tehtävämme on varmistaa, ketkään heistä eivät joudu kohtaamaan työssään asiatonta kohtelua.

Nämä Lumme-kohtaamisten eettiset periaatteet heijastavat arvojamme, jotka ovat uudistava, välittävä ja kantaa ottava. Haluamme varmistaa, että asiakaspalvelutilanteet, neuvottelut ja muut kohtaamiset sujuvat erinomaisesti ja, että jokainen osapuoli tuntee olonsa arvostetuksi. Kun henkilöstömme, kumppanimme, asiakkaamme ja muut sidosryhmiemme edustajat noudattavat tässä dokumentissa kuvattuja periaatteita, pystymme välittämään yhteistyömme kautta hyvää energiaa.

Janne, Mikko A., Anu, Mikko L., Niko, Kari ja Johanna
Lumme Energian laajennettu johtoryhmä

Hyvässä hengessä –
Lumme-kohtaamisten
eettiset periaatteet



Lumpeen edustajien eettiset periaatteet asiakas- ja sidosryhmäkohtaamisissa

Luomme hyvää energiaa kohdatessamme sidosryhmiemme edustajat yksilöllisesti, kunnioittavasti ja vastuullisesti

Odotuksemme oman henkilöstömme ja kumppaneidemme eettiselle toiminnalle asiakas- ja sidosryhmäkohtaamisissa

- **Kunnioitus ja kohteliaisuus** – Odotamme Lumpeen edustajien kohtelevan kaikkia asiakkaitamme, kilpailijoitamme ja muita sidosryhmiemme edustajia kunnioittavasti ja kohteliaasti. Tähän sisältyy pidättäytyminen loukkaavasta kielenkäytöstä ja käytöksestä.
- **Turvallisuus** – Luomme palvelutilanteista ja kohtaamisista turvallisia sekä huomioimme asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme erityispiirteet ja tietotason. Sanoudumme irti häirinnästä, pakottamisesta tai painostamisesta.
- **Syrjimättömyys** – Emme hyväksy sukupuoleen, ikään, alkuperään, vakaumukseen, terveydentilaan, seksuaaliseen suuntautumiseen, vammaisuuteen tai muuhun ominaisuuteen perustuvaa syrjintää. Varmistamme syrjimättömyyden palveluiden ja tuotteiden saannissa asiakaskohtaamisissa.
- **Asiakkaan tunteminen** – Olemme aidosti kiinnostuneita asiakkaistamme, syvennymme heidän asiaan ja kuuntelemme. Tarjoamme asiakkaillemme heidän tarpeitaan vastaavia tuotteita ja palveluita.
- **Ymmärryksen varmistaminen** – Viestimme erilaisissa kohtaamisissa tuotteistamme ja palveluistamme ymmärrettävästi, totuudenmukaisesti ja vastuullisesti. Varmistamme aina, että asiakkaamme ymmärtävät mitä ostavat ja ostopäätökset ovat heille tietoisia valintoja.
- **Luottamus** – Teemme yhteistyötä yhtenä joukkueena kumppaniemme ja toimittajiemme kanssa saavuttaaksemme saumattoman kokemuksen asiakkaillemme kaikissa kanavissa. Haluamme vahvistaa asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme luottamusta jokaisessa kohtaamisessa.

Asiakkaisiimme ja sidosryhmiimme liittyvät eettisen ajattelUMME lupaukset

- **Erinomainen asiakaskokemus ja rehti kilpailu** – Olemme kuvanneet Lumme Energian asiakastiimin toimintaa ohjaavia vastuullisen toimintamme kulmakiviä tarkemmin Lumme Energian henkilöstöä ja kumppaneita koskevissa [eettisissä periaatteissa](#).



Eettisen kanssakäymisen kulmakivet Lumpeen edustajien kanssa

Meille on tärkeää turvata työntekijöillemme ja kumppaneillemme erinomainen työskentelyilmapiiri ja turvallinen työympäristö

Odotuksemme sidosryhmiemme jäsenten eettiselle toiminnalle ja kanssakäymiselle Lumpeen edustajien kanssa

- **Kunnioitus ja kohteliaisuus** – Odotamme asiakkaidemme, toimittajiemme, kilpailijoidemme ja muiden sidosryhmiemme edustajien kohtelevan kaikkia tiimimme jäseniä kunnioittavasti ja kohteliaasti. Tähän sisältyy pidättäytyminen loukkaavasta tai syrjivästä kielenkäytöstä ja käytöksestä.
- **Asiallinen viestintä** – Kannustamme asiakkaitamme ja sidosryhmiämme ilmoittamaan kaikista huolenaiheistaan sekä antamaan palautetta rakentavalla ja asiallisella tavalla. Toivomme, että erimielisyydet tai tyytymättömyys ilmaistaan rauhallisesti ja kunnioittavasti.
- **Syrjimättömyys** – Emme hyväksy sukupuoleen, ikään, alkuperään, vakaumukseen, terveydentilaan, seksuaaliseen suuntautumiseen, vammaisuuteen tai muuhun ominaisuuteen perustuvaa syrjintää. Kaikkien sidosryhmiemme on kohdeltava tiimimme jäseniä oikeudenmukaisesti ja ennakkoluulottomasti.
- **Oikean tiedon antaminen** – Odotamme, että asiakkaamme ja muut sidosryhmämme antavat totuudenmukaisesti tietoa toiminnastaan ja sen muutoksista oikeanlaisen ja menestyksekkään yhteistyön varmistamiseksi.
- **Sopimusten ja ohjeiden noudattaminen** – Asiakkaidemme ja sidosryhmiemme on noudatettava kaikkia Lumme Energian ohjeita ja sovittuja menettelytapoja ollessaan vuorovaikutuksessa tiimimme jäsenten kanssa. Tämä sisältää sopimusvelvoitteiden noudattamisen.
- **Fyysinen ja sanallinen käytös** – Kaikenlainen fyysinen tai sanallinen häirintä, uhkailu, pelottelu, pakottaminen tai muu vahingollinen käytös tiimimme jäseniä kohtaan on ehdottomasti kielletty.
- **Erimielisyyksien ratkaiseminen** – Erimielisyyksien tai riitojen sattuessa kannustamme asiakkaitamme ja muita sidosryhmiämme rakentavaan vuoropuheluun ja etsimään ratkaisua Lumme Energian tarjoamien asianmukaisten kanavien kautta.





Toiminnan arviointi suhteessa eettisiin periaatteisiimme Edistämme arjessamme positiivista ja avointa vuorovaikutusta sekä tuloksel- lisiä asiakas- ja kumppanisuhteita

Eettisten periaatteiden rikkomisen seuraukset

- Jos Lumme Energian tiimi ei toimi näiden eettisten periaatteiden mukaan, arvioimme tarvittavia toimenpiteitä työoikeudellisten tai kumppanisopimuksissamme määriteltyjen periaatteiden mukaisesti.
- Jos asiakkaamme, kumppanimme tai muut sidosryhmämme eivät toimi näiden Lumme-kohtaamisiin liittyvien eettisten periaatteiden mukaisesti, arvioimme toimenpiteitä sopimusehtojemme ja juridisten arvioiden pohjalta.

Raportoiminen epäeettisestä toiminnasta

- Haluamme toimia oikein ja edistää läpinäkyvyyttä sekä sidosryhmiemme luottamusta yhtiöömme. Jos kuka tahansa havaitsee toiminnassamme tai Lumme-kohtaamisissa epäeettisiä käytäntöjä tai epäasiallista käytöstä, on erittäin tärkeää, että saamme siitä tiedon.
- Lumme Energian sisällä henkilöstömme voi kertoa havainnoistaan luottamuksellisesti esihenkilöille tai riippumattomalle riskienhallinta ja compliance -toiminnolle. Henkilöstöön liittyvissä asioissa tukena on myös henkilöstöhallinto.
- Tarjoamme epäeettisen toiminnan ilmoittamista varten myös täysin anonyymien ja turvallisen ilmoituskanavan. Yhtiömme sisällä henkilöstömme pystyy raportoimaan havaitsemistaan epäkohdista Intranetistämme löytyvän linkin kautta. Muut sidosryhmämme, kuten asiakkaamme, toimittajamme ja kumppanimme, voivat raportoida epäeettisen toiminnan havainnoistaan tai väärinkäytösepäilyistään [julkisten verkkosivujemme](#) kautta, joilla annamme asiaan liittyviä tarkempia ohjeita.



LUMME ENERGIA