



LUMME ENERGIA

EETTISET PERIAATTEET



Hyväksytty Lumme Energian hallituksessa 28.11.2024

Tervetuloa!

Ota mukava asento ja nauti henkilöstömme määrittämistä eettisen ajattelun LUMME lupauksista

- 3 Laajennetun johtoryhmämme terveiset
- 4 Henkilöstöedustajamme terveiset
- 5 Yhteiseen ympäristöömme liittyvät periaatteemme
- 7 Asiakkaisiimme liittyvät periaatteemme
- 9 Henkilöstöömme liittyvät periaatteemme
- 11 Liiketoimintaan ja luotettavaan hallintoon liittyvät periaatteemme
- 13 Toimintamme arviointi suhteessa eettisiin periaatteisiimme



Lumme Energian laajennetulta johtoryhmältä

Olemme koko yhtiönä sitoutuneet näiden eettisten periaatteiden toteuttamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen

Olemme innoissamme saadessamme julkaista Lumme Energian eettiset periaatteet. Näiden periaatteiden laatiminen on osa meidän vastuullisuusohjelmamme konkreettisia toimenpiteitä, joiden avulla haluamme tuoda kestävän liiketoiminnan edistämisen vielä voimakkaammin osaksi arkeamme.

Halusimme rakentaa eettisille periaatteillemme tukevan kivijalan, joka pohjautuu lainsäädäntöön, sääntelyn kehittämiseen sekä sisäisiin periaatteisiimme ja ohjeistuksiimme. Eettiset periaatteemme kattavat niin luotettavan hallintotavan, liiketoiminnan, henkilöstön, asiakkaat kuin ympäristön. Vahvan kivijalan päälle loimme kunnianhimoisia ja tulevaisuuteen katsovia eettisen ajattelumme lupauksia. Nämä peilaavat arvojamme, jotka ovat uudistava, välittävä ja kantaa ottava. Nämä eettisen ajattelumme lupaukset osaltaan siivittävät samalla koko yrityksemme vastuullisuustyötä ja määrittelevät sen suuntaa.

Meistä on ollut hienoa päästä keskustelemaan ja työstämään yhteisiä periaatteitamme yhdessä koko henkilöstömme kanssa. Koko porukkamme aktiivinen osallistuminen valmisteluun luo erinomaisen pohjan soveltaessamme periaatteita arjessamme. Tulemme kannustamaan henkilöstöämme myös jatkossa osallistumaan näiden eettisten periaatteiden päivittämiseen sekä oman toimintamme että ulkoisten odotusten kehittyessä. Lisäksi olemme koko johtoryhmänä sitoutuneet toimimaan näiden periaatteiden mukaisesti sekä luomaan työskentelyilmapiirin, jossa kykenemme kaikki toimimaan näiden periaatteiden sekä yrityksemme arvojemme mukaisesti.

Niko, Kaius, Mikko L., Anu, Kari, Mikko A., Johanna, Jani ja Janne



Henkilöstöedustajan terveiset

On hienoa, että periaatteemme on laadittu laajasti koko meidän henkilöstöämme kuunnellen ja osallistaen



Lumme Energian tavoitteena on olla Suomen vastuullisimpien yritysten kärkijoukossa ja energiayhtiönä meillä on kyky saada aikaan merkittäviä vastuullisuustekoja ja tehdä osaamme planetaarisen kestävyuden edistämiseksi.

Velvollisuutemme on myös toimia sekä eettisesti että vastuullisesti kaikilla liiketoimintamme osa-alueilla.

Yhtenä esimerkkinä siitä kuinka energiayhtiönä siirrymme sanoista tekoihin, olemme luoneet nämä Lumme Energian eettiset periaatteet. Toivon puhuvani koko henkilöstön puolesta, kun totean, että on ollut aidosti suuri ilo olla mukana kehittämässä toimintamme eettisiä periaatteita. Näillä periaatteilla haluamme osoittaa, että olemme sitoutuneet rakentamaan liiketoimintamme tukevan eettisen perustan varaan. Lumme Energian eettiset periaatteet heijastavat omistautumistamme vastuulliseen liiketoimintaan, läpinäkyvyyteen ja rehellisyyteen kaikissa toimissamme.

Koska haluamme toimia kuten opetamme, laadimme nämä Lumme Energian eettiset periaatteemme yhdessä henkilöstömme kanssa. Henkilöstömme osallistui näiden periaatteiden rakentamiseen alusta loppuun saakka ja olemme myös tulevaisuudessa mukana päivittämässä ja jatkokehittämässä periaatteitamme. Tämän vuoksi luotamme eettisten periaatteidemme olevan aidosti henkilöstömme näköinen. Tekemällä ruohonjuuritason työtä eettisiä periaatteita kehittäessä, uskomme periaatteiden aidosti ohjaavan päivittäistä päätöksentekoa ja varmistavan, että toimintamme on linjassa eettisten arvojemme kanssa.

Näiden toimintaperiaatteiden laatimisen myötä on hienoa päästä työskentelemään eettisten periaatteidemme mukaisesti ja jatkokehittämään vastuullisuustyötämme edelleen, voitontahtoa unohtamatta. Odotan yhteistä matkaamme kohti eettisesti kestävämpää ja entistä vastuullisempaa liiketoimintaa.

Katariina Koistinen

Vastuullisuusasiantuntija ja luottamushenkilö

Ympäristöön liittyvät eettisen ajatteLUMME keskeiset lupaukset

Luomme asiakkaillemme lisäarvoa ympäristö- ja ilmastotekojen kautta – Sitoudumme oman hiilijalanjälkemme pienentämiseen

Teemme asiakkaillemme vastuulliset valinnat helpoksi

- Perustelemme asiakkaillemme kestävien ratkaisujen hyödyt selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Teemme ympäristölle ja ilmastolle suotuisten valintojen tekemisen teknisesti helpoksi.
- Näytämme asiakkaillemme miten vastuullisuuden huomioiminen saa aikaan taloudellisia ja muita liiketoiminnallisia hyötyjä.

Elämme kuten opetamme

- Käymme läpi esimerkkien avulla ilmastovaikutuksemme ja kuinka omilla toimillamme saamme aikaan päästövähennyksiä.
- Uskallamme ottaa kantaa ja olla luonnon puolella. Otamme rohkeita askelia negatiivisten ympäristövaikutusten pienentämiseksi ja positiivisten vaikutusten kasvattamiseksi.
- Otamme ympäristövaikutukset huomioon toiminnassamme ja kannustamme henkilöstöämme vastuullisiin valintoihin.
- Teemme ympäristölle ja ilmastolle suotuisten valintojen tekemisen helpoksi henkilöstöllemme.

Teemme vastuullisuudesta läpinäkyvää ja kerromme siitä

- Perustamme ympäristövastuullisuutemme luotettavaan dataan ja kerromme numeerisista vaikutuksista selkokielisesti.
- Kerromme pienistä ja suurista teoistamme ympäristövastuun eteen, mutta viestinnällisyys ei ole tekojemme lähtökohta.
- Jaamme helposti löydettävää ja luotettavaa tietoa vastuullisuudesta asiakkaillemme ja muille sidosryhmillemme.
- Tarjoamamme tuotteet ja palvelut ovat ymmärrettäviä ja viestimme konkreettisesti niiden vastuullisuusvaikutuksista asiakkaillemme.

Teemme vastuullista palveluinnovointia ja -hallintaa

- Kehitämme aktiivisesti vastuullisen liiketoiminnan tuotteita ja palveluita, joiden avulla autamme asiakkaitamme toimimaan energiatehokkaasti ja vähentämään toimintansa ympäristövaikutuksia.
- Otamme uusissa tuotteissamme ja palveluissamme vastuullisuusnäkökulmahan huomioon koko niiden elinkaaren ajalta.



LUMME ENERGIA



Ympäristöön liittyvä säännöstenmukaisuus

Perustanamme on lakien ja määräysten sekä sisäisten periaatteiden ja ohjeiden mukainen toiminta

- Noudatamme toimintaamme koskevia kansallisia ja kansainvälisiä lakeja, määräyksiä sekä ohjeita, kuten esimerkiksi ilmastonsuojelulainsäädäntöä ja EU:n kestävyysraportointidirektiiviä. Seuraamme aktiivisesti ympäristölainsäädännön kehitystä, kuten energiatehokkuusdirektiivin toimeenpanoa, ja viestimme tästä myös asiakkaillemme.
- Torjumme ilmastonmuutosta kasvattamalla päästöttömän ja uusiutuvan energian tuotantoa ja käyttöä.
- Pienennämme arvoketjumme hiilijalanjälkeä sekä kasvatamme toimintamme hiilikädenjälkeä.
- Kuvaamme toimintamme, tuotteidemme ja palveluidemme ympäristövaikutuksia totuudenmukaisesti ja rehellisesti.
- Luomme vastuullista ja kestävästä palveluliiketoimintaa.

Asiakkaisiin liittyvät eettisen ajatteLUMME keskeiset lupaukset

Tarjoamme erinomaisen asiakaskokemuksen – Kohtaamme asiakkaan yksilöllisesti ja välittävästi

Olemme aidosti kiinnostuneita asiakkaista

- Asiakkaan kuunteleminen on meille tärkeää.
- Vahvistamme asiakkaiden luottamusta jokaisessa kohtaamisessa.

Huomioimme erilaiset asiakasryhmät ja heidän tarpeensa

- Asiakkuudenhoidomallimme tukevat eri asiakasryhmien palvelemista ja heidän tarpeidensa huomioimista. Jokainen asiakas on meille arvokas ja tärkeä omana itsenään.
- Sekä olemassa olevien että uusien asiakkaiden tarpeet ovat meille tärkeitä.
- Kiinnitämme huomiota palveluidemme tasa-arvoiseen saavutettavuuteen ja asiakkaiden erityistarpeisiin.

Kaikki myyntimme on eettisesti kestävä

- Viestimme tuotteistamme ja palveluistamme ymmärrettävästi, totuudenmukaisesti ja vastuullisesti.
- Luomme palvelutilanteista turvallisia ja huomioimme asiakkaiden erityispiirteet ja tietotason.
- Varmistamme aina, että asiakkaat ymmärtävät mitä ostavat ja ostopäätökset ovat heille tietoisia valintoja.

Olemme täällä asiakkaitamme varten

- Asiakkaiden tarpeet, ideat ja esille nostamat parannusehdotukset ovat Lumme Energian kehittämislle ensiarvoisen tärkeitä.
- Asiakastyytyväisyyden ja -palautteiden sekä asiakkaiden osallistamisen kehittämisen seuraaminen on olennainen osa meidän toimintaa.
- Viestimme ulospäin asiakkaiden tarpeiden huomioinnista.

Asiakaskokemus on meillä keskiössä

- Erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi teemme yhteistyötä yhtenä joukkueena kumppaniemme kanssa.
- Haluamme palvella asiakkaita asiantuntemuksellamme ja tukea heitä kokonaisvaltaisesti kestävässä energiankäytössä.



LUMME ENERGIA

Asiakkaisiin liittyvä säännöstenmukaisuus

Tunnetta asiakkaamme ja toimimme kestävien periaatteiden siivittämänä



- Tunnetta asiakkaamme ja tarjoamme heille heidän tarpeitaan vastaavia tuotteita ja palveluita.
- Kohtelemme asiakkaita oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti. Varmistamme syrjimättömyyden palveluiden ja tuotteiden saannissa sekä saavutettavuudessa.
- Markkinointimme tai asiakassuhteen hoitomme ovat kestävällä pohjalla, eli sanoudumme irti häirinnästä, pakottamisesta tai painostamisesta. Palkkiomallimme eivät myöskään kannusta aggressiiviseen tai muuten epäasialliseen myyntiin.
- Mahdollistamme asiakkaille sopivimmat ja kestävimmat energia- ja palveluratkaisut. Tuotteemme ja palvelumme täyttävät sopimuksissa määritellyt laatu- ja turvallisuuslupaukset sekä lainsäädännön vaatimukset.
- Olemme asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme tavoitettavissa.

Henkilöstöömme liittyvät eettisen ajattelun keskeiset lupaukset

Olemme alan halutuin työnantaja ja palvelukumppani – Pidämme huolta ja toimimme positiivisesti yhtenä joukkueena

Huomioimme toinen toisemme ja autamme kaveria

- Olemme läsnä ja kiinnostuneita siitä mitä työkavereillemme kuuluu.
- Tunnistamme oman työmme vaikutuksen toisten työn sujuvuuteen ja teemme kaikkemme, että kollegamme voivat suoriutua parhaalla mahdollisella tavalla omista työtehtävistään.
- Sparraamme ja autamme työkavereita.

Luomme kannustavan, turvallisen ja avoimen ilmapiirin

- Iloitsemme onnistumisista ja nostamme esiin ihmiset näiden takana.
- Kokeilemme rohkeasti ja ymmärrämme, että virheitä sattuu. Käymme epäonnistumiset rehdisti ja avoimesti läpi sekä kannamme niistä vastuamme. Suuntaamme katseen oppien jälkeen kohti tulevaa.
- Luomme kannustavan ilmapiirin, jossa uskallamme kaikki nostaa avoimesti arjen epäkohtia esille. Tartumme ongelmiin ja haemme niihin aktiivisesti ratkaisuja yhdessä kollegoidemme ja kumppaniemme kanssa.
- Viestimme avoimesti sekä jaamme tietoa ja osaamista avoimesti yli tiimirajojen ja myös kumppaneillemme.

Puhumme toisistamme hyvää selän takana sekä edessä

- Annamme kehuja toisillemme arjen työssä.
- Selvitämme mahdolliset erimielisyydet toistemme kanssa ripeästi.
- Annamme ja otamme vastaan palautetta toisiamme arvostaen.

Pelaamme yhteisten läpinäkyvien pelisääntöjen mukaan

- Yhteiset arjen käytäntömme ovat menestyksellään joukkuepelimme perusta.
- Kohtelemme henkilöstöämme tasa-arvoisesti yhteisten läpinäkyvien periaatteiden mukaisesti, jotka ovat helposti kaikkien löydettävissä.

Edistämme monimuotoisuutta

- Arvostamme toisiamme sellaisena kuin olemme ja annamme toistemme loistaa.
- Sallimme kohtuulliseen erityiskohtelun tasa-arvoa lisäävänä tekijänä.
- Otamme monimuotoisuuden edistämisen huomioon päätöksenteossamme.



LUMME ENERGIA



Henkilöstöömme liittyvä säännöstenmukaisuus Olemme kaikki samanarvoisia ja tarjoamme turvallisen työympäristön

- Tunnistamme ja hyväksymme toistemme eroavaisuudet ja kohtelemme kaikkia samanarvoisesti riippumatta sukupuolesta, iästä, alkuperästä, vakaumuksesta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta, perhetilanteesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.
- Kunnioitamme ihmisoikeuksia ja työntekijöiden oikeuksia sekä näihin kiinteästi liittyviä lakeja ja sopimuksia kaikessa toiminnassamme.
- Tarjoamme henkilöstöllemme turvallisen ja terveellisen työympäristön. Pidämme työhyvinvoinnista huolta ja tunnistamme, että henkiset riskit ovat työssämme usein fyysisiä suurempia.
- Valmistaudumme tuleviin henkilöstöä koskeviin säännösmuutoksiin, kuten palkka avoimuusdirektiiviin.
- Olemme päihteetön työpaikka. Päihteiden vaikutuksen alaisena oleminen työtehtäviä hoitaessa on kielletty.
- Emme hyväksy vahingollista käytöstä. Seuraamme selkeää prosessia mahdollisissa häirintä- ja kiusaamis- sekä epäasiallisen kohtelun tilanteissa.

Liiketoimintaan ja luotettavaan hallintoon liittyvät eettiset ajatteLUMME keskeiset lupaukset

Toimimme eettisesti ja pitkäjänteisesti ja panostamme toimintamme kestävyteen – Noudatamme sääntelyä, viranomaismääräyksiä sekä markkinapaikkojen ohjeistusta

Haluamme voittaa aina, mutta pelaamme reilusti

- Olemme voitonnälkäisiä ja haemme kasvua kestävien ja vastuullisten periaatteiden siivittäminä.
- Toimimme arvostavasti ja asiallisesti kilpailijoitamme kohtaan.
- Nostamme asian heti esille, jos havaitsemme epärehellistä toimintaa markkinoilla.

Viestintämme on ajantasaista, säännöllistä ja luotettavaa

- Tarjoamme ajantasaista ja ymmärrettävää tietoa energiamarkkinasta suurelle yleisölle.
- Solmimme suhteita mediaan ja autamme toimittajia heidän työssään.
- Osallistumme aktiivisesti julkiseen keskusteluun ja olemme läsnä siellä missä sidosryhmämme ovat.

Kokeilemme rohkeasti uutta

- Luomme kestäväää uudistamiskulttuuria ja kannustamme pelottomasti kokeilemaan sekä innovoimaan. Hyödynnämme esimerkiksi tekoälyn tarjoaman lisäarvon asiakkaille sekä avun työnteon ketteryteen ja nopeuteen.
- Kehittäessämme innovaatioita ja käyttäessämme tekoälyä otamme huomioon vastuullisuus- ja turvallisuusnäkökulmat.

Edistämme avointa vuoropuhelua kumppaneidemme kanssa

- Kumppanuutemme ovat kaksisuuntaisia, eli haluamme oman palautteenantomme lisäksi kuulla kumppaneitamme toimintamme kehittämismahdollisuuksista.
- Tahdomme auttaa kumppaneitamme vastuullisuudessa ja toivomme kumppanienme tukevan myös meitä arvoketjujemme kestävyden varmistamisessa.

Vastuullisuus on osa palkitsemistamme

- Sisällytämme vastuullisuuden edistämisen osaksi palkitsemistamme ja kumppaneidemme tavoiteasetantaa.
- Arvioimme tiukasti palkitsemisen edellytyksiä, jos havaitsemme epäeettistä tai ohjeistuksemme vastaista toimintaa tavoitteiden saavuttamisen edistämässä.



LUMME ENERGIA

Liiketoimintaan ja luotettavaan hallintoon liittyvä säännöstenmukaisuus

Kehitämme toimintaamme kestävien liiketoimintaperiaatteiden varaan

- Johtamisjärjestelmämme ja toimintamallimme luovat pohjan kestäväälle liiketoiminnalle.
- Olemme sidosryhmiemme luottamuksen arvoinen ja huolehdimme sekä omien että heidän tietojen turvallisuudesta ja yksityisyyden suojasta.
- Pidämme huolta omistuksessamme tai hallinnassamme olevasta omaisuudesta.
- Otamme kestävyysnäkökulmat huomioon kumppaniemme valinnassa sekä hankinnoissamme. Edellytämme heiltä myös toimittajien eettisten periaatteiden vahvistamista.
- Edistämme arvoketjujen vastuullisuuden varmentamista mm. kestäväää toimintaa koskevan huolellisuusvelvoitteen myötä.
- Edistämme Lumme Energian etuja rehdisti ja olemme lahjomattomia. Sanoudumme irti kilpailun rajoittamisesta.
- Tunnistamme eturistiriidat ja otamme ne huomioon päätöksenteossamme.
- Sitoudumme päätöksenteon läpinäkyvyyden edistämiseen ja raportoimme mahdollisesta vaikuttamistoiminnasta avoimuusrekisteriin.
- Otamme kestävyystekijät sekä riskit ja mahdollisuudet huomioon osana päätöksentekoamme ja raportointiamme.
- Olemme sitoutuneet tekoälyn vastuulliseen ja eettiseen käyttöön, jossa korostuu tekoälyn käytön turvallisuus, sääntelynmukaisuus sekä eettisyyden korostaminen asiakas- ja henkilötietojen käsittelyssä.
- Tarjoamme epäeettisen toiminnan raportoimiseen ilmoituskanavan, jossa sidosryhmämme voivat halutessaan kertoa havaitsemansa toimintamme epäkohdat täysin anonyymisti ja turvallisesti.



LUMME ENERGIA



LUMME ENERGIA

Toimintamme arviointi suhteessa eettisiin periaatteisiimme

Eettiset periaatteemme ovat osa arkeamme avoimen keskustelun ja helposti saatavilla olevan tuen avulla



Läpikäynti

Jokaisen yksikköme ja tiimimme tulee säännöllisesti käydä yhdessä keskustellen läpi eettisten periaatteidemme toteutumista arjessaan. Yhtiömme johtoryhmä tekee myös vastaavan läpikäynnin.

Seuraamme eettisiin periaatteisiimme liittyvien pakollisten koulutusten toteutumista sekä yhtiö- että esihenkilötasolla.



Arviointi

Eettisiin periaatteisiimme ei ole mahdollista kuvata kaikkia arjen tilanteita joita kohtaamme. Jos sinulle ei ole selvää täyttääkö tekemäsi liike-toimi tai muu päätös eettisten periaatteidemme kriteereitä tai henkeä, kysy itseltäsi:

1. Onko toiminta lainsäädännön ja viranomaissääntelyn mukaista?
2. Onko toiminta sisäisen ohjeistuksemme tai arvojemme mukaista?
3. Näyttääkö toiminta ulospäin hyväksyttävältä ja pystyisimmekö antamaan tapahtuneesta rehellisen ja kattavan selonteon?
4. Hyväksyisivätkö sidosryhmämme toimintamme, jos asia nousisi julkisuuteen esim. tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa?
5. Tuntuuko toiminta oikealta ja olisitko valmis kertomaan asiasta läheisillesi, kuten lapsillesi tai vanhemmillesi?

Mikäli vastauksesi johonkin yllä esitettyyn kysymykseen on kieltävä tai et ole varma, ei liiketoimeen tule ryhtyä tai päätöstä tehdä, vaan asia tulee viipymättä käydä läpi esihenkilön tai yhtiön riskienhallinta ja compliance -toiminnon kanssa.



Raportointi

Haluamme toimia oikein ja edistää läpinäkyvyyttä sekä sidosryhmiemme luottamusta yhtiöömme. Jos kuka tahansa havaitsee toiminnassamme väärinkäytöksiä tai epäeettisiä käytäntöjä, 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 anonyymin ja turvallisen ilmoituskanavan. Yhtiömme sisällä henkilöstömme pystyy raportoimaan havaitsemistaan epäkohdista Intranetistämme löytyvän linkin kautta. Muut sidosryhmämme, kuten asiakkaamme ja kumppanimme, voivat raportoida väärinkäytösepäilyistään tai epäeettisen toiminnan havainnoistaan julkisten verkkosivujemme kautta, joilla annamme asiaan liittyviä tarkempia ohjeita.



LUMME ENERGIA