

The background of the slide features a repeating pattern of overlapping business cards for Pohjantähti Insurance Company. The cards are in various colors: red, orange, dark blue, and grey. Each card displays the company name 'POHJANTÄHTI' in large white capital letters, with 'Ihminen kokoinen vakuutusyhtiö' (Insurance company of human size) written in smaller white text below it. The cards are arranged in a staggered, overlapping manner, creating a textured, layered effect.

POHJANTÄHDEN VASTUULLISUUSRAPORTTI

SISÄLLYSLUETTELO

YLEISET TIEDOT	4
POHJANTÄHDEN ENSIMMÄINEN VASTUULLISUUSRAPORTTI	5
HYVÄ HALLINTO OHJAA ARKEA	6
Hallintorakenteemme	6
Ylimmän johdon rooli kestävyyden hallinnassa	6
Kestävyystyön johtaminen	7
NÄIN EDISTÄMME VASTUULLISUUTTA	8
Liiketoimintamallimme	8
Avainlukuja	8
Kestävyystavoitteemme	9
Arvoketjumme	10
Sidosryhmävuoropuhelu	10
Olennaiset kestävyysaiheet toiminnassamme ja niiden linkitys strategiaan	11
Miten tunnistimme meille merkityksellisimmät aiheet?	17
ILMASTONMUUTOS	19
ILMASTONMUUTOKSEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	20
Olennaiset ilmastomuutokseen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	20
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	22
ILMASTOON LIITTYVÄT TOIMET JA SUUNNITELMAT	23
Ilmastotavoitteet	23
KONKREETTISET ILMASTOTOIMET VUONNA 2024	24
Energiankulutus	24
Päästölaskenta 2024 (Scope 1–2)	25
Päästölaskennan perusvuosi (2023) ja laskentaperiaatteet	26
RESURSSIEN KÄYTTÖ JA KIERTOTALOUS	28
KIERTOTALOUTEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	29

Olennaiset kiertotalouteen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	29
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	30
KIERTOTALOUTEEN LIITTYVÄT TOIMET JA SUUNNITELMAT	31
Resurssien sisäänvirtaukset 2024	31
POHJANTÄHTILÄISET	32
POHJANTÄHTILÄISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	33
Olennaiset pohjantähtiläisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	33
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	36
Vuoropuhelu pohjantähtiläisten kanssa	37
POHJANTÄHTILÄISIIN LIITTYVÄT TAVOITTEET JA TOIMINTASUUNNITELMAT	38
POHJANTÄHTILÄISET 2024	39
Työehdot ja -markkinat	39
Monimuotoisuus, tasa-arvo ja inklusio	39
Terveys, turvallisuus ja osaamisen kehittäminen	41
ASIAKKAAT	42
ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN	43
Olennaiset asiakkaisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	43
Johtaminen ja toimintaperiaatteet	46
Vuoropuhelu asiakkaiden kanssa	47
ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT TAVOITTEET JA TOIMINTASUUNNITELMAT	48
Toiminnan jatkuvan kehityksen tavoitteet ja resurssit	48
Vaikutusten hallinta	49
SAAVUTUKSET 2024	50
LIIKETOIMINNAN HARJOITTAMINEN	51
YRITYSKULTTUURI	52
SUHTEET TOIMITTAJIIN	53
KORRUPTIOON LIITTYVÄT AIHEET	54
Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen ja havaitseminen	54
Poliittinen vaikuttaminen ja lobbaustoiminta	54
MAKSUKÄYTÄNNÖT	55



YLEISET TIEDOT

POHJANTÄHDEN ENSIMMÄINEN VASTUULLISUUS- RAPORTTI

Tämä on Pohjantähden ensimmäinen vastuullisuusraportti – askel kohti avoimempaa ja vaikuttavampaa tapaa kertoa, mitä vastuullisuus meille käytännössä tarkoittaa. Raportti kokoaa yhteen vuoden 2024 aikana tehdyt valinnat, toimenpiteet ja havainnot, jotka ohjaavat meitä kohti pitkäjänteistä ja kestävää vakuuttamista. Tavoitteenamme on raportin avulla tarjota sidosryhmille luotettavaa, selkeästi koottua ja olennaisiin asioihin keskittyvää tietoa.

Ensimmäinen vastuullisuusraporttimme perustuu ainoastaan omiin toimintoihimme. Arvioimme raportissa vakuutusliiketoiminnan prosesse-

ja, kuten vakuutusten myyntiä, vahinkotapausten käsittelyä ja korvausten maksamista. Tarjoamme myös yhteistyökumppaneidemme henki- ja eläkevakuutuksia, mutta tämä raportti ei kata näiden tuotteiden tuotantoa tai jakelua. Arvoketjun tarkastelu keskittyy omaan toimintaamme ja siihen suoraan liittyviin vaikutuksiin. Kumppaniyri-tysten ja sijoituskohteiden kestävyysnäkökulmia emme ole vielä analysoineet laajemmin.

Laadimme vastuullisuusraportin alun perin vastaamaan EU:n kestävyysraportointivaatimuksia, ja siksi sen rakenne pohjautuu pitkälti ESRS-standardeihin. Vaikka Green Omnibus -direktiivin

linjausten ja oman kokoluokkamme perusteella vaikuttaa siltä, ettemme jatkossa kuuluisi raportointivelvoitteen piiriin, olemme sitoutuneet jatkamaan vastuullisuusraportointia vuosittain vapaaehtoisesti.

Vastuullisuus on keskeinen osa Pohjantähden strategiaa ja sen toimeenpanoa. Näemme raportoinnin ennen kaikkea johtamisen ja kehittämisen työkaluna, joka tukee vastuullisuuden integroimista osaksi yhtiön arkea, päätöksentekoa ja asiakaslupausta.



HYVÄ HALLINTO OHJAA ARKEA

Pohjantähden hallintomalli perustuu avoimuuteen, vastuulliseen päätöksentekoon ja lainsäädännön noudattamiseen. Hyvä hallinto ei ole vain muodollisuutta, vaan se näkyy päivittäisessä johtamisessa, arvoihin sitoutumisessa ja toimintamme jatkuvassa kehittämisessä.

Hallintorakenteemme

Yhtiökokous valitsee Pohjantähden hallituksen, johon kuului vuonna 2024 kuusi jäsentä. Hallitus arvioi vuosittain jäsentensä riippumattomuuden. Vuonna 2024 kaikki hallituksemme jäsenet todettiin riippumattomiksi yhtiöstä hallinnointikoodin mukaisesti. Lisäksi viisi kuudesta jäsenestä oli riippumattomia merkittävimmistä takuupääoman omistajista. Yhdellä jäsenellä oli taustaa suurimman omistajamme palveluksessa. Riippumattomien jäsenten osuus oli siten 83 prosenttia. Pohjantähdellä ei ole yksittäistä omistajaa, jonka omistusosuus ylittäisi 10 prosenttia.

Pohjantähden operatiivista toimintaa johtaa toimitusjohtaja. Johtoryhmäämme kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi talous- ja tasehallintojohtaja, liiketoimintojohtaja, lakiasiainjohtaja, vastuullisuus- ja viestintäjohtaja, kaupallinen johtaja sekä korvausjohtaja. Laajennettuun johtoryhmään kuuluvat lisäksi henkilöstöjohtaja, tietohallintojohtaja, aktuaarijohtaja, riskienhallintojohtaja ja sekä hallintojohtaja, joka vastaa myös yhtiön lakiasioista. Laajennettuun johtoryhmäämme kuuluu myös yksi henkilöstön hallintoedustaja hallintoedustussopimuksen mukaisesti.

Noudatamme vakuutusalan sääntelyä johdon osaamisen ja luotettavuuden arvioinnissa. Teemme johtoryhmälle säännölliset sopivuus- ja luotettavuusarvioinnit (fit & proper), jotka kattavat niin osaamisen kuin esimerkiksi mahdolliset esteellisyytilanteet tai taloudelliset huomautukset.

Arvioinnit perustuvat itsearviointeihin ja koulutustarpeita täydennetään tarvittaessa kohdenneusti.

Johtoryhmällä on vahvaa kokemusta vakuutus-alalta, rahoituksesta ja viranomaisyhteistyöstä. Koulutustaustat ovat monipuoliset ja tukevat strategista johtamista. Varahenkilöjärjestelyillä ja vastuiden kattavuudella varmistetaan jatkuvuus kaikissa tilanteissa.

Toimimme vakuutusalan työehtosopimuksen mukaisesti. Pohjantähdellä on nimetty luottamusmiehet ja henkilöstön hallintoedustaja. Hallintoedustus on järjestetty työehtosopimuksen ja erillisen hallintoedustussopimuksen mukaisesti, eikä muita hallintoedustajia ole nimetty.

Ylimmän johdon rooli kestävyyden hallinnassa

Hallituksemme vastaa ylimpänä päätöksentekonäkökulmana myös kestävyteen liittyvien vaikutusten, mahdollisuuksien ja riskien johtamisesta. Toimitusjohtaja toteuttaa hallituksen linjauksia yhdessä johtoryhmän ja laajennetun johtoryhmän kanssa, jotka vastaavat päätettyjen toimenpiteiden toimeenpanosta myös vastuullisuuden osalta. Johtoryhmämme hyväksyy vastuullisuusohjelman ennen sen esittämistä hallitukselle, joka puolestaan arvioi ja hyväksyy ohjelman, tavoitteet ja toimintaperiaatteet.

Vastuullisuus- ja viestintäjohtajamme vastaa kestävyysasioiden valmistelusta ja kehittämisestä.

POHJANTÄHDEN JOHDON SUKUPUOLIJAKAUMA

OPERATIIVINEN JOHTO

Naisia 38 %
Miehiä 62 %

HALLITUS

Naisia 33 %
Miehiä 67 %



Kestävyyriskit ovat osa Pohjantähden kokonais-riskienhallintaa. Niistä vastaa riskienhallintajohtajan vetämä toiminto, ja valmistelu tehdään tiiviissä yhteistyössä riskienhallintatoimikunnan kanssa.

Arvioimme kestävyysvaikutuksia, -riskejä ja -mahdollisuuksia osana normaalia liiketoiminnan johtamista. Seuraamme kestävyystavoitteiden toteutumista osana linjaorganisaation normaalia raportointia.

Hyödynnämme kestävyiden johtamisessa pääosin olemassa olevia käytäntöjä ja prosesseja. Riippumattomat valvontatoiminnot kattavat koko organisaatiomme ja tuottavat säännöllisesti havaintoja johtoryhmälle ja hallitukselle. Jokainen yksikkö vastaa omien kestävyteen liittyvien tavoitteidensa seurannasta kuten muistakin toiminnallisista tavoitteista.

Asetamme vuosittaiset tavoitteet johdon hyväksyttäväksi ja seuraamme niiden edistymistä säännöllisesti kuukausittaisessa johtoryhmäraportoinnissa. Vastuullisuusohjelman etenemistä arvioimme vähintään kerran vuodessa.

Tarvittaessa hyödynnämme myös ulkopuolisia asiantuntijoita. Raportointikauden aikana teimme yhteistyötä asiantuntijakumppani Third Rock Finland Oy:n kanssa muun muassa kaksinkertaisen olennaisuusarvioinnin toteutuksessa ja vastuullisuusohjelman kehittämisessä.

Kestävyystyön johtaminen

Pohjantähden vastuullisuustyötä johdetaan suunnitelmallisesti osana yhtiön normaalia hallintoa ja johtamisrytmiä. Kestävyys kuuluu johdon ja hallituksen vastuulle, ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti läpi vuoden. Olemme siirty-

neet periaatetason linjauksista käytännön tekemiseen eli kohti selkeitä tavoitteita, mitattavia tuloksia ja vastuullisempaa arkea.

Vastuullisuusjohtajamme raportoi säännöllisesti vastuullisuustavoitteiden etenemisestä johtoryhmälle ja hallitukselle. Raportointi perustuu vuosikalenteriin, jonka mukaisesti kestävyttä käsitellään johdon kokouksissa useaan otteeseen vuoden aikana. Valvontatoiminnoilla – kuten sisäisellä tarkastuksella, riskienhallinnalla ja compliance-toiminnolla – on pääsy kaikkeen raportoitavaan tietoon. Ne voivat osallistua käsittelyihin johtoryhmässä ja ovat tarvittaessa suoraan yhteydessä hallitukseen.

Kestävyysnäkökulmat ovat mukana strategiassa, päätöksenteossa ja riskienhallinnassa. Raportointikauden aikana hallitus, johtoryhmä ja riskienhallintatoimikunta ovat käsitelleet seuraavia kestävyteen liittyviä olennaisia vaikutuksia, riskejä ja mahdollisuuksia:

Ympäristö

- Oman toiminnan hiilineutraaliustavoite (Scope 1–2) vuoteen 2030 mennessä
- Epäsuorien päästöjen (Scope 3, pl. sijoitukset) vähentäminen vuoteen 2035 mennessä
- Sijoitussalkun päästöjen puolitus vuoteen 2030 ja hiilineutraalius vuoteen 2040
- Ilmastoriskien huomiointi vakuutus- ja sijoitustoiminnassa
- Kiertotalouden edistäminen korvaustoiminnassa, esimerkiksi purkuosien käytön ja kierätysasteiden kautta

Asiakkaat

- Vakuutusturvan ajantasaisuuden varmistaminen ja tavoite vähentää vakuutusvirheitä
- Tuotteiden ymmärrettävyys, saavutettavuus ja syrjimättömyys
- Tietosuoja ja yksityisyyden kunnioittaminen
- Asiakaspalautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä

Pohjantähtiläiset

- Työkyvyn- ja hyvinvoinnin seuranta (mm. sairauspoissaolot, vaihtuvuus, työhyvinvointikyselyt)
- Työn ja vapaa-ajan tasapainon tukeminen joustoilla ja työterveyspalveluilla
- Tavoitteena vähintään kolme koulutuspäivää työntekijää kohden vuodessa
- Läpinäkyvät ja reilut sopimuskäytännöt yrittäjäkumppaneiden kanssa

Hallintotavan kehittäminen ja vastuullisuusjohtaminen

- Taloudellisesti kestävä liiketoiminta
- Päätöksenteon läpinäkyvyys ja hyvän hallintotavan noudattaminen
- Toiminnan jatkuva valvonta sekä vastuullisuusohjelman ja kestävyystavoitteiden seuranta
- Vastuullisen sijoittamisen periaatteet ja vaikuttamistyö varainhoitajien kanssa

Olemme lähivuosina edistäneet kestävyystyötämme periaatetason linjauksista vastuullisuusohjelman laatimiseen. Vuoden 2024 lopussa määritimme vastuullisuustyöllemme tavoitteet ja mittarit, joita seurataan vuodesta 2025 alkaen. Tämän takia raportointikaudella johdon palkittamisjärjestelmään ei vielä sisältynyt kestävyteen liittyviä mittareita.

NÄIN EDISTÄMME VASTUULLISUUTTA

Liiketoimintamallimme

Pohjantähti on asiakkaidensa omistama, keskinäisesti toimiva ja täysin itsenäinen vakuutusyhtiö. Olemme tarjonneet suomalaisille turvaa jo yli 130 vuoden ajan. Keskinäinen yhtiömuoto tarkoittaa meille sitä, että asiakkaamme käyttävät ylintä päätösvaltaa yhtiökokouksessa – ja me kehitämme liiketoimintaamme heidän etunsa mukaisesti. Vuonna 2024 jatkoimme perusliiketoimintamme vahvistamista ja asiakaspalvelun kehittämistä. Uudistimme palveluitamme, otimme käyttöön uusia digitaalisia ratkaisuja ja kehitimme terveysvakuutuksen, joka täydentää vastuullisesti julkisia ja yksityisiä palveluita.

Tarjoamme vakuutuksia, jotka tukevat suomalaisten arkea turvallisesti ja sujuvasti. Henkilöasiakkaamme ovat tavallisia perheitä, jotka tarvitsevat turvaa esimerkiksi kotiin, ajoneuvoihin, matkustamiseen ja henkilöturvaan. Meille on tärkeää, että vakuutusten ottaminen ja käyttäminen on helppoa, ymmärrettävää ja tavoitettavaa, niin verkossa kuin kasvotusten.

Yritysassiakkaamme koostuvat pääosin alle 50 henkilöä työllistävistä pienyrityksistä. Palvelemme toimialoja, jotka ovat suomalaisen yhteiskunnan arjen selkäranka: rakentaminen, siivous, suunnittelupalvelut, ravintola-ala ja kauppa. Tarjoamme muun muassa ajoneuvo-, omaisuus- ja vastuuvakuutuksia sekä lakisääteisiä työtapaturmavakuutuksia eli ratkaisuja, jotka suojaavat yritystä ja sen työntekijöitä.

Liiketoimintamme perusta on vakuutusten myynnissä, vahinkojen käsittelyssä ja korvausten maksamisessa. Vaikutuksemme ulottuu kuitenkin tätä laajemmalle: luomme arvoa myös henkilöstöllemme, kumppaneillemme ja sijoitustoimintamme kautta koko yhteiskunnalle.

Emme ole koskaan turvautuneet yhtiöjärjestyksen mahdollistamaan lisämaksuun asiakkailtamme. Pitkä historiamme, asiakkaidemme omistajuus ja vastuullinen taloudenpito luovat perustan vakaalle ja luotettavalle toiminnalle.

Avainlukuja



HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

256

vuoden lopussa



FRANCHISING-YRITTÄJÄT
JA HEIDÄN EDUSTAJANSA

198

vuoden lopussa



VAKUUTUSMAKSUTUOTOT

120,5

miljoonaa euroa



SIJOITUSTEN NETTOTUOTTO

5,4

miljoonaa euroa



SIJOITUSOMAISUUDEN KÄYPÄ
ARVO VUODEN LOPUSSA

242,8

miljoonaa euroa



ASIAKKAILLE MAKSETUT
KORVAUKSET

93,2

miljoonaa euroa

Kestävyystavoitteemme

Kestävyystavoitteet ohjaavat koko toimintaamme ympäristövastuusta ja asiakastyöstä aina sijoitus-toimintaan ja hallintoon saakka. Vuonna 2024 kehitimme uusia käytäntöjä, asetimme tavoitteita ja vahvistimme ohjeistuksia, joiden pohjalta jatkamme työtä entistä vaikuttavamman vastuullisuuden eteen.

Tavoitteemme on rakentaa toimintamalli, joka huomioi ympäristön, yhteiskunnan ja hyvän hallinnon vaatimukset käytännössä – asiakkaille, pohjantähtiläisille ja kumppaneille näkyvällä tavalla.

Ympäristövastuu

Vähennämme toiminnastamme aiheutuvia ilmast- ja ympäristövaikutuksia sekä suoraan että epäsuorasti. Tavoitteenamme on olla hiili-neutraali oman toimintamme (Scope 1–2) osalta vuoteen 2030 mennessä. Epäsuorien päästöjen (Scope 3, pois lukien sijoitukset) osalta tavoittelemme hiilineutraaliutta vuoteen 2035 mennessä.

Sijoitussalkkumme on merkittävin päästöläh-teemme. Tämän vuoksi tähtäämme sijoitusten päästöjen puolittamiseen vuoteen 2030 ja hiili-neutraaliuteen vuoteen 2040 mennessä. Olemme sitoutuneet Science Based Targets (SBTi) -viite-kehykseen varmistaaksemme ympäristötavoitteidemme vaikuttavuuden.

Korvaustoiminnassa kehitämme vahingoittuneen omaisuuden kiertotalousratkaisuja. Tavoitteenamme on laajentaa näitä käytäntöjä entistä vaikuttavamiksi.

Sosiaalinen vastuu

Haluamme tarjota asiakkaillemme ajantasaisen ja oikeudenmukaisen vakuutusturvan. Kehitimme vuonna 2024 prosesseja, joilla pyrimme vähentämään vakuutusvirheitä ja helpottamaan asiakkaiden ymmärrystä vakuutusehdoista ja korvausprosesseista. Tarjoamme selkeitä materiaaleja ja koulutamme asiakaspalveluhenkilöstöämme tassa-arvoisen ja saavutettavan viestinnän tueksi. Palvelumallimme mahdollistaa asiointin verkossa, puhelimitse ja kasvokkain – asiakkaan valinnan mukaan. Lisäksi tarjoamme mahdollisuuksia vaikuttaa tuotteisiin ja palveluihin palautekanavien ja kyselyiden kautta.

Vakuutustuotteemme tukevat kestävyyttä monin tavoin. Ne auttavat asiakkaitamme sopeutumaan ilmastomuutoksen vaikutuksiin, kuten myrskyihin ja rankkasateisiin, ja tarjoavat taloudellista turvaa yllättävissä elämäntilanteissa. Vuonna 2024 edistimme ilmasto- ja ympäristönäkökulmien systemaattisempaa huomiointia tuotekehityksessä.

Tavoitteenamme on, että tulevaisuudessa vakuutustuotteet tukevat yhä tehokkaammin vahinkojen ennaltaehkäisyä ja ympäristövaikutusten vähentämistä – esimerkiksi korvaamalla mieluummin korjattuja kuin uusia tuotteita aina kun mahdollista.

Pohjantähtiläisten työkyky, osaaminen sekä työn ja vapaa-ajan tasapaino ovat meille tärkeitä. Seuraamme työhyvinvointia säännöllisesti työhyvinvointikyselyillä ja tavoitteenamme on pitää kyse-lyiden tulos vähintään tasolla 4,0/5,0 ja sairaus-

poissaolot alle 3,2 prosentissa. Jokaiselle pohjantähtiläiselle pyritään tarjoamaan vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa.

Vuonna 2024 jatkoimme osallistavan henkilös-
töjohtamisen kehittämistä ja tuimme työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista muun muassa etätyökäytäntöjen ja työterveyspalveluiden avulla. Myös kumppanuussuhteissa painotettiin sopimusten läpinäkyvyyttä ja vastuullista toimintaa.

Hyvä hallintotapa

Meille on tärkeää, että toimintamme on taloudellisesti kestävä ja että asiakasomistajamme voivat luottaa jatkuvuuteen. Vastuullisuus on integroitu osaksi johtamista, riskienhallintaa ja strategista päätöksentekoa.

Sijoitustoiminnassa noudatamme artikla 8 ja 9 mukaista sijoittamista EU:n SFDR-asetuksen mukaisesti. Valvomme salkkumme vastuullisuutta yhdessä varainhoitajien kanssa ja kehitämme raportointia jatkuvasti.



Tavoitteemme on rakentaa toimintamalli, joka huomioi ympäristön, yhteiskunnan ja hyvän hallinnon vaatimukset käytännössä – asiakkaille, pohjantähtiläisille ja kumppaneille näkyvällä tavalla.

Arvoketjumme

Pohjantähti toimii keskinäisen yhtiön periaatteilla – olemme olemassa asiakkaitamme, emme sijoittajia varten. Vakuutuksenottajat käyttävät omistajavaltaa yhtiökokouksessa, ja tämä omistajuus näkyy kaikessa toiminnassamme: pitkäjänteisinä valintoina, yhteisöllisyytenä ja vastuullisena päätöksentekona.

Toimintaamme ohjaavat vakuutusalaan liittyvä lainsäädäntö, yhtiöjärjestys sekä Finanssivalvonnan määräykset ja ohjeet. Noudatamme myös Corporate Governance -koodia niiltä osin kuin se soveltuu keskinäisen yhtiön toimintatapaan.

Arvoketjumme kattaa koko vakuutustoiminnan elinkaaren – suunnittelusta korvaukseen ja sijoittamisesta kehittämiseen. Olemme mukana alusta loppuun:

1. Riskien arviointi ja vakuutustuotteen suunnittelu
2. Vakuutusten myynti ja asiakaspalvelu
3. Vahinkojen käsittely ja korvausten maksaminen
4. Sijoitustoiminta
5. Toiminnan ja palvelujen kehittäminen

Alkupäässä arvoketjuamme kriittisiä resurssejamme ovat data, analytiikka, IT-ratkaisut ja jälleenvakuuttajien tuki. Nämä mahdollistavat, että voimme arvioida riskejä oikein ja kehittää tuotteita, jotka vastaavat asiakkaidemme tarpeisiin. Loppupäässä asiakaskokemus, sujuvat palvelut ja tehokas vahinkojen käsittely rakentavat sen luotamuksen, johon toimintamme nojaa.

Pohjantähdellä on merkittävä rooli koko arvoketjussa. Suunnittelemme tuotteemme itse, vas-

taamme niiden hinnoittelusta ja jakelusta, ja huolehdimme asiakassuhteista ja korvauspalveluista. Yhteistyömme ulottuu sekä alku- että loppupään toimijoihin – jälleenvakuuttajiin, analyyttikkoyrityksiin ja ennen kaikkea asiakkaisiin. Osaava ja sitoutunut henkilöstö on tärkein tuotantopanoksemme.

Arvoketjun kehittäminen on kiinteä osa vastuullisuusohjelmaamme ja linkittyy suoraan strategiaan tavoitteisiimme: asiakaskokemuksen jatkuvan parantamiseen, palveluiden digitalisointiin, ilmastovaikutusten pienentämiseen sekä henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnin vahvistamiseen.

Sidosryhmävuoropuhelu

Merkittävimpiä sidosryhmiämme ovat yhtiön hallitus, henkilöstö, lukuumme työskentelevät yrittäjät, asiakkaat, vakuutus- ja korvauskumppanit, yhteistyökumppanit sekä viranomaiset. Olemme vuorovaikutuksessa kaikkien keskeisten sidostyhmiemme kanssa.

Jokaiselle ryhmälle tarjoamme omat, tarkoituksenmukaiset kanavat osallistua vuoropuheluun:

- Henkilöstölle järjestämme työhyvinvointi- ja onnistumiskeskusteluja, kehityskeskusteluja ja palautekyselyjä.
- Asiakkaille tarjoamme palautekanavia, NPS- ja asiakaskyselyjä sekä henkilökohtaista viestintää.
- Yrittäjille ja kumppaneille järjestämme säännöllisiä tapaamisia ja ylläpidämme matalan kynnyksen yhteydenpitoa.
- Sijoitus- ja arvoketjutoimijoilta saamme palutetta muun muassa varainhoitajien vastuullisuustyön ja mediaseurannan kautta.

Vuorovaikutuksesta saadut näkemykset analysoidaan ja viedään osaksi päätöksentekoa. Esimerkiksi työyhteisön palautteen pohjalta päätimme pilotoida "palaverittoman torstain", ja asiakaspalauteet ovat vaikuttaneet kestävyysnäkökulmien sisällyttämiseen tuotekehitykseen.

Vuorovaikutus ei jää yksittäisiin keskusteluihin. Olemme rakentaneet järjestelmällisiä käytäntöjä sidosryhmien äänen kuulemiseksi ja hyödyntämiseksi. Säännölliset kyselyt, tapaamiset ja palautekanavat tuottavat arvokasta tietoa, joka viedään johtoryhmän ja hallituksen käsiteltäväksi osana vastuullisuusohjelmankin seurantaa.

Vuonna 2024 asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset käytiin läpi kvartaaleittain ja henkilöstön työhyvinvointikyselyjen tuloksia seurattiin useita kertoja vuodessa. Tärkeimmät havainnot vaikuttivat suoraan toiminnan kehittämiseen.

Strategiassamme korostuvat ihmisten osaaminen, hyvinvointi ja asiakaslähtöisyys. Henkilöstöstrategiamme syventää tätä näkökulmaa selkeillä tavoitteilla ja seurannalla. Asiakkailta saatua palautta ohjaa vakuutustuotteidemme kehittämistä, jotta ne vastaavat elämäntilanteiden ja yhteiskunnan muutoksiin – olipa kyseessä ikääntyminen, erilaiset perhemuodot tai yksilölliset tarpeet.

Keskinäisenä yhtiönä asiakkaamme ovat omistajiamme, ja heidän äänensä vaikuttaa aidosti päätöksiimme. Emme tavoittele voittoa sijoittajille, vaan turvaa ja hyvinvointia asiakkaillemme.

Olennaiset kestävyysaiheet toiminnassamme ja niiden linkitys strategiaan

Pohjantähden kaksinkertaisessa olennaisuusanalyysissä tunnistetut olennaiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet on esitetty seuraavilla sivuilla aihekohtaisesti.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Ilmastonmuutokseen sopeutuminen	Pohjantähden vakuutustuotteet ja sijoitus-toiminta voivat tukea yhteiskunnan sopeutumista ilmastonmuutokseen. Tuotekehityksellä voidaan kannustaa kestävämpiin valintoihin. Sijoitukset voivat kohdistua toimialoihin tai yrityksiin, joilla on joko positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia ilmas-tonmuutokseen sopeutumiseen.	Ilmastonmuutoksen seurauksena yleistyvät sään ääri-ilmiöt ja lämpeneminen voivat kasvattaa omaisuusvahinkoja ja korvaus-kuluja. Sijoituksiin liittyvät riskit voivat olla vaikeasti ennakoitavissa.	Ilmastonmuutos luo mahdollisuuksia ke-hittää uusia vakuutustuotteita asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin sekä solmia vastuul-lisuutta tukevia kumppanuuksia. Vastuulli-sella toiminnalla voidaan vahvistaa finans-sialan mainetta ja asemaa suunnannäyttä-jänä. Riskien kehittyminen tarjoaa mahdol-lisuuksia vakuutusten hinnoitteluun.
Ilmastonmuutoksen hillintä	Pohjantähdellä on erityinen rooli myös ilmastoriskien arvioinnissa. Voimme ohja-ta asiakkaita kohti kestävämpiä valintoja huolellisella riskien hinnoittelulla. Myös sijoituksilla voidaan tukea tai jarruttaa il-mastonmuutoksen hillintää - riippuen siitä, mihin ne kohdistuvat.	Ilmastonmuutoksen hillintään liittyvä sääntely, kuten EU:n Green Deal ja biodi-versiteettistrategia, voivat lisätä sijoitustoi-minnan taloudellisia riskejä. Siirtymäriskejä aiheuttavat mm. korkean päästöintensi-teetin sijoituskohteet sekä mahdollinen lainsäädännön kiristyminen. Reagoimat-tomuus sidosryhmien kestävyysodotuksiin voi aiheuttaa mainehaitan. Sään ääri-ilmiöt ja globaalit ympäristökriisit voivat vaikuttaa negatiivisesti sijoitussalkkuun ja kasvattaa vahinkovakuuttamisen kustannuksia.	Kestävyysviestintä ja riskien läpinäkyvä hallinta vahvistavat mainettamme vastuul-lisena vakuutuskumppanina. Ilmastoriskien tunnistaminen ja hallinta tarjoavat kil-pailuetua sekä asiakkaille että sijoittajille. Näiden tietojen raportointi tukee sidosryh-mien luottamusta.
Energia	Pohjantähden sijoitustoiminta noudattaa alan standardeja ja sisältää esimerkiksi val-tion joukkolainoja ja indeksisijoittamista. Tällaisilla sijoituksilla voi kuitenkin olla epä-suoria negatiivisia vaikutuksia ilmastoon ja ympäristöön. Investoinneilla on keskeinen rooli: ne voivat joko kiihdyttää ilmaston-muutosta, mikäli ne kohdistuvat fossiilisiin polttoaineisiin ja saastuttavaan teollisuu-teen, tai edistää ympäristön tilaa tukemalla uusiutuvaa energiaa ja kestäviä ratkaisuja.		

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Biologisen monimuotoisuuden väheneminen ilmastonmuutoksen seurauksena	Ilmastonmuutoksen seurauksena tapahtuva biologisen monimuotoisuuden väheneminen on olennaista myös Pohjantähden toiminnan kannalta. Sijoitukset voivat kohdistua toimialoihin tai yrityksiin, joilla on joko positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia ekosysteemeihin ja luontokatoon. Nykyisellä tietotasolla vaikutusten arviointi on vaikeaa, mutta ilmeistä on, että sijoitustoiminnalla voi olla epäsuora rooli biodiversiteettihaittojen syntymisessä tai torjumisessa.		
Resurssien sisäänvirtaukset, mukaan lukien resurssien käyttö	Resurssien sisäänvirtaukset ja käyttö (esim. energia, IT-laitteet, toimistotarvikkeet) vaikuttavat Pohjantähden operatiiviseen tehokkuuteen, kustannushallintaan ja ympäristöjalanjälkeen. Niiden hallinnalla voidaan edistää vastuullista ja resurssitehokasta liiketoimintaa. Sijoitusten osalta vaikutukset resurssien käyttöön eivät ole selkeästi tunnistettavissa nykyisellä tietotasolla.		
Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät resurssien ulosvirtaukset	Vakuutusten kautta korvattavat kohteet, kuten ajoneuvot, rakennukset ja infrastruktuuri, voivat aiheuttaa merkittävää ympäristökuormitusta ja päästöjä niiden hankinnan, korjauksen tai uusimisen kautta. Näin vakuutustoimintamme vaikuttaa epäsuorasti luonnonvarojen käyttöön. Tällä hetkellä meillä ei ole vielä tarkkaa tietoa sijoitustemme vaikutuksista.	Ilman ohjaavia ehtoja Pohjantähden vakuutus tuotteet voivat tukea resurssien ylikulutusta tai vähähiilisten ja kiertotaloutta tukevien ratkaisujen sijaan ohjata valintoja ympäristölle haitallisempiin vaihtoehtoihin. Tämä voi kasvattaa epäsuoria ympäristöriskejä.	Pohjantähden vakuutus tuotteiden ja -ehtojen suunnittelulla voidaan ohjata asiakkaiden valintoja kestävämpään suuntaan, esimerkiksi kannustamalla korjauttamiseen, purkuosien hyödyntämiseen tai vähäpäästöisiin vaihtoehtoihin. Tämä tukee kiertotalouden edistämistä ja pienentää ympäristövaikutuksia pitkällä aikavälillä.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Jäte	Pohjantähden korvaustoiminnassa syntyy jätettä esimerkiksi tulipaloista, vesivahingoista ja ajoneuvovaurioista. Jätteen käsittelyllä on suora yhteys ympäristövaikutukseen ja kiertotalouden edistämiseen. Jätteen synty, lajittelu ja hyödyntäminen vaikuttavat korvausprosessimme kestävyys-teen. Emme ole vielä tarkasti tunnistanee sijoitustemme vaikutuksia.	Jätteiden asianmukainen käsitteleminen tai loppusijoitus voivat aiheuttaa Pohjantähdelle ympäristöriskejä, lisäkustannuksia ja mainehaittoja. Puutteet jätteenprosessien ohjauksessa tai kumppaneiden vastuullisuudessa voivat heikentää kestävyys-toteutumista.	Kiertotaloutta tukevien ratkaisujen, kuten purkuosien, uudelleenkäytön tai materiaalien kierrätyksen lisääminen korvaustoiminnassamme vähentää ympäristön kuormitusta. Kumppaniverkostomme sitouttaminen ympäristövastuullisiin käytäntöihin tuo lisäarvoa ja vahvistaa yhtiön brändiä.
Oman työvoiman työsuhteiden vakaus	Pohjantähti tarjoaa noin 250 henkilölle vakinaisen työsuhteen.	Työvoiman saatavuuteen liittyvät haasteet voivat johtaa resurssipulaan ja heikentää Pohjantähden palvelukykyä. Liian vähäinen henkilöstön vaihtuvuus saattaa hidastaa organisaation uudistumista, kun taas liian suuri vaihtuvuus voi johtaa henkilöstökustannusten kasvuun.	Vakituiset työsuhteet edistävät työvoiman pysyvyyttä, osaamisen kehittämistä ja tehokasta resursointia. Ne tukevat laatua, tuottavuutta ja työhyvinvointia pitkällä aikavälillä.
Oman työvoiman työehtosopimusneuvottelut, mukaan lukien työehtosopimusten piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	Vakaa työmarkkinatilanne ja työehtosopimusten 100 % kattavuus edistävät Pohjantähden liiketoiminnan jatkuvuutta, ennustettavuutta ja henkilöstön tyytyväisyyttä. Työehtoneuvotteluihin liittyvä epävarmuus voi kuitenkin synnyttää jännitteitä ja heikastua yhtiön sisäiseen ilmapäiriin.		
Oman työvoiman työ- ja yksityiselämän tasapaino	Hyvä työ- ja vapaa-ajan tasapaino tukee työhyvinvointia, vähentää työuupumuksen riskiä ja lisää työssä viihtymistä sekä henkilöstön pysyvyyttä.	Työn ja vapaa-ajan tasapainon puute voi johtaa yhtiön tuottavuuden heikentymiseen, henkilöstön tyytymättömyyteen ja sitä kautta saatavuuteen sekä aiheuttaa poissaolokustannuksia, työvoimapulaa, ennakkoeläköitymisiä, kasvavia henkilöstökuluja ja maineriskejä.	Oikein mitoitettu työkuormitus ja joustavat työjärjestelyt tukevat pitkiä työuria Pohjantähdessä, parantavat työntekijöiden sitoutumista ja mahdollistavat tuloksellisen ja kestävä työpanoksen säilymisen.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Oman työvoiman terveys ja turvallisuus	Turvallinen ja terveellinen työympäristö vähentää sairastumisia, tapaturmia ja poissaoloja sekä parantaa Pohjantähden työntekijöiden hyvinvointia ja tuottavuutta.	Heikot työolot voivat johtaa työkyvyn heikkenemiseen, työvoimapulaan, ennenaikaisiin eläköitymisiin, kasvaviin henkilöstökuluihin sekä mainehaittoihin.	Ennaltaehkäisevä työterveydenhuolto ja työkykyjohtaminen tukevat pitkiä työuria ja vähentävät kustannuksia.
Sukupuolten tasa-arvo ja sama palkka samanarvoisesta työstä oman työvoiman keskuudessa	Tasa-arvoinen palkkaus ja oikeudenmukainen työympäristö lisäävät Pohjantähden työntekijöiden sitoutumista, työtyytyväisyyttä ja parantavat työnantajakuvaa.	Palkkaepätasa-arvo voi johtaa lainsäädännön rikkomiseen, työntekijöiden luottamuksen menetykseen ja merkittävään mainehaittaan.	Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö edistää innovatiivisuutta, henkilöstön hyvinvointia ja yhtiön liiketoiminnan tuloksellisuutta.
Oman työvoiman koulutus ja taitojen kehittäminen	Koulutus ja osaamisen kehittäminen parantavat henkilöstömme tuottavuutta, työtyytyväisyyttä ja sitoutumista sekä vahvistavat työnantajamielikuvaa ja tukevat liiketoiminnan sopeutumiskykyä.	Riittämätön osaaminen voi heikentää liiketoiminnan kilpailukykyä, rajoittaa kasvumahdollisuuksia ja altistaa operatiivisille riskeille.	Jatkuva osaamisen kehittäminen varmistaa yhtiön liiketoiminnan kyvykkyyden vastata muutoksiin ja tukee pitkäjänteistä menestystä.
Toimenpiteet työpaikalla esiintyvän väkivallan ja häirinnän torjumiseksi omassa työvoimassa	Väkivallan ja häirinnän ehkäisy lisää henkilöstömme turvallisuutta ja hyvinvointia, parantaa yhtiön työilmapiiriä ja tuottavuutta sekä tukee vastuullista työnantajakulttuuria ja oikeudellista riskienhallintaa.	Häirintään tai väkivaltaan puuttumattomuus voi heikentää työyhteisön ilmapiiriä, lisätä vaihtuvuutta, heikentää työnantajamielikuvaa ja altistaa juridisille riskeille sekä mainehaitalle.	Turvallinen ja psykologisesti vakaa työympäristö vahvistaa työhyvinvointia, sitoutumista ja mahdollistaa kestävä liiketoiminnan. Ennakoiva kulttuuri edistää avoimuutta ja luottamusta.
Moninaisuus ja monimuotoisuus omassa työvoimassa	Monimuotoinen työyhteisö edistää osaamisen, kokemuksen ja näkökulmien kirjoa, parantaa yhteisöllisyyttä ja tukee tasapainoisempaa sukupuoli- ja ikäjakaumaa organisaation eri tasoilla.	Yksipuolinen henkilöstörakenne voi lisätä riskejä esimerkiksi innovaatioiden puuttumisen, työvoiman saatavuuden ja organisaation uudistumiskyvyn osalta, mikä heikentää liiketoiminnan tuloksellisuutta.	Monimuotoisuus tukee innovointia, lisää Pohjantähden resilienssiä ja houkuttelevuutta sekä mahdollistaa paremman asiakasymmärryksen ja osallistavan työskentelemisen.
Yksityisyys omassa työvoimassa	Yksityisyyden suoja edistää henkilöstömme luottamusta, työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä sekä vahvistaa yhtiön työnantajamielikuvaa.	Yksityisyydensuojan laiminlyönti voi johtaa lainvastaisuuksiin, mainehaittoihin ja työnantajamielikuvan heikkenemiseen.	Hyvin toteutettu yksityisyydensuoja vahvistaa työntekijöiden luottamusta ja Pohjantähden mainetta vastuullisena työnantajana.
Kuluttajien ja/tai loppukäyttäjien yksityisyys	Yksityisyyden suojaaminen vahvistaa asiakasluottamusta, tukee lainsäädännön noudattamista ja vahvistaa vastuullista brändimielikuvaa.	Tietosuojan laiminlyönti voi johtaa vakaviin maine- ja taloudellisiin seurauksiin, kuten sanktioihin ja asiakasluottamuksen menetykseen.	Hyvä tietosuojakäytäntö rakentaa Pohjantähden asiakassuhteita, täyttää sääntelyn vaatimukset ja voi toimia kilpailuetuna.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Kuluttajien ja/tai lop- pukäyttäjien sananva- paus	Sananvapauden turvaaminen tukee avoi- muutta ja luottamusta asiakassuhteissa, parantaa Pohjantähden viestinnän laatua ja vahvistaa vastuullista liiketoimintaa.	Sananvapauden rajoittaminen voi heiken- tää asiakaskokemusta, lisätä tyytymättö- myyttä ja aiheuttaa mainehaittoja.	Aktiivinen kuuntelu ja palautekanavien hyödyntäminen tarjoavat Pohjantähdelle arvokasta tietoa palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen.
Kuluttajien ja/tai lop- pukäyttäjien mahdolli- suus saada laadukkaita tietoja	Laadukkaan ja ymmärrettävän tiedon tar- joaminen tukee asiakkaiden päätöksente- koa, lisää luottamusta ja vahvistaa vastuul- lista asiakassuhdetta.	Puutteellinen tai harhaanjohtava viestintä voi johtaa vakuuttamisvirheisiin, asiakas- tyytymättömyyteen ja juridisiin seuraa- muksiin.	Selkeä viestintä auttaa asiakasta valitse- maan tarpeisiinsa sopivan vakuutusturvan ja vahvistaa Pohjantähden mainetta luotet- tavana vakuutuskumppanina.
Kuluttajien ja/tai lop- pukäyttäjien terveys ja turvallisuus	Terveyden ja turvallisuuden turvaaminen vähentää asiakasriskejä, lisää luottamusta ja tukee vastuullista liiketoimintaa.	Hoitopalveluihin pääsyn viivästyminen voi heikentää asiakaskokemusta, lisätä asia- kaspoistumaa ja aiheuttaa mainehaittoja.	Kilpailukykyiset ja ajantasaiset terveysva- kuutukset vahvistavat Pohjantähden mark- kina-asemaa, lisäävät asiakastytyväisyyttä ja tukevat liiketoiminnan kannattavuutta.
Kuluttajien ja/tai lop- pukäyttäjien henkilön- suoja	Henkilönsuojan turvaaminen lisää luotta- musta, tukee sääntelyn noudattamista ja vähentää oikeudellisia sekä maineeseen liittyviä riskejä.	Arkaluontoisten tietojen joutuminen vää- riin käsiin voi aiheuttaa merkittäviä maine- ja taloudellisia haittoja sekä sääntelysank- tioita.	Henkilönsuojasta huolehtiminen vahvistaa Pohjantähden asiakassuhteita ja rakentaa mainetta luotettavana vakuutuskumppa- nina.
Lasten suojeleminen kuluttajana ja/tai lop- pukäyttäjänä	Lasten suojeleminen kuluttajina/loppu- käyttäjinä vähentää haitallisia vaikutuksia, tukee vastuullista liiketoimintaa ja vahvis- taa luottamusta Pohjantähden toimintaan.	Lapsiin kohdistuva tai heille houkutteleva markkinointi voi johtaa mainehaittoihin ja mahdollisiin sääntelyseuraamuksiin.	Lapsille suunnatut vakuutukset tukevat perheen kokonaisturvaa ja vahvistavat Pohjantähden asemaa vastuullisena toimi- jana.
Kuluttajien ja/tai lop- pukäyttäjien syrjimät- tömyys	Syrjimättömyyden varmistaminen edistää yhdenvertaisuutta, vahvistaa asiakasluot- tamusta ja tukee vastuullista, eettistä liike- toimintaa.	Yhdenvertaisen kohtelun laiminlyönti voi johtaa mainehaittoihin ja sääntelyseuraa- muksiin.	Syrjimättömyys vahvistaa Pohjantähden mainetta vastuullisena toimijana ja tarjoaa kilpailuetua markkinoilla.
Tuotteiden ja palvelu- jen saanti	Saavutettavuuden varmistaminen parantaa asiakasluottamusta, tukee yhdenvertai- suutta ja vahvistaa vastuullista liiketoimin- taa.	Heikko saavutettavuus voi vaikeuttaa uus- asiakashankintaa ja lisätä asiakaspoistu- maa.	Monikanavainen palvelutarjoama mahdol- listaa tasa-arvoisen asiakaskokemuksen ja erottautumisen kilpailijoista.
Vastuullinen markki- nointi	Vastuullinen markkinointi lisää asiakasluot- tamusta, tukee sääntelyn noudattamista ja vahvistaa Pohjantähden brändimainetta.	Harhaanjohtava viestintä voi aiheuttaa mainehaittoja, asiakaspoistumaa ja vai- keuttaa uusasiakashankintaa.	Vastuullinen markkinointi mahdollistaa Pohjantähden erottautumisen vastuullise- na ja läpinäkyvänä toimijana markkinoilla.

KESTÄVYYSIAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Yrityskulttuuri (Eettinen liiketoiminta)	Eettinen toimintakulttuuri tukee lakien ja sääntelyn noudattamista, vahvistaa työntantajakuvaa ja vaikuttaa myönteisesti sidosryhmäsuhteisiin sekä ympäristöön.	Epäeettinen toiminta voi johtaa mainehaittoihin, sääntelyrikkomuksiin ja luottamuksen menettämiseen.	Eettisesti vahva kulttuuri vahvistaa henkilöstön sitoutumista, parantaa brändimieliä kuvaa ja lisää asiakasluottamusta.
Väärinkäytösten paljastajien suojelu (Whistleblowing)	Väärinkäytösten paljastajien suojelu (whistleblowing) tukee eettistä ja läpinäkyvää toimintakulttuuria, mahdollistaa epäkohtien varhaisen havaitsemisen ja parantaa organisaation sisäistä luottamusta.	Puutteet ilmoituskanavissa tai suojelussa voivat johtaa ilmoittamatta jättämiseen, mainehaittoihin ja jopa oikeudellisiin seuraamuksiin.	Toimiva whistleblowing-järjestelmä tukee eettistä liiketoimintaa, vähentää väärinkäytöksiä, lisää työntekijöiden turvallisuuden tunnetta ja parantaa sidosryhmien luottamusta.
Suhteet tavarantoimittajiin, palveluntoimittajiin, mukaan lukien maksukäytännöt	Suhteet tavarantoimittajiin ja palveluntoimittajiin sekä maksukäytännöt vaikuttavat vastuulliseen hankintaketjuun, liiketoiminnan jatkuvuuteen ja sidosryhmäsuhteisiin. Ne voivat edistää reilua kaupallista käytäntöä, kestävää arvoketjua ja toimittajien sitoutumista yhteisiin vastuullisuustavoitteisiin.	Epäselvät tai epäoikeudenmukaiset maksukäytännöt voivat heikentää toimittajasuhteita, aiheuttaa viivästyksiä ja lisäkustannuksia tai johtaa maineriskeihin. Lisäksi puutteet toimittajien vastuullisuusarvioinneissa voivat aiheuttaa riskejä ihmisoi-keusloukkauksista tai ympäristöhaitoista toimitusketjussa.	Avoin ja vastuullinen yhteistyö toimittajien kanssa sekä selkeät maksukäytännöt voivat parantaa toimitusvarmuutta, lisätä kumppanien sitoutuneisuutta ja tukea koko arvoketjun kestävyttä. Hyvin hoidetut suhteet mahdollistavat myös vaikuttamisen toimittajien vastuullisuuskäytäntöihin.
Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen ja havaitseminen, mukaan lukien koulutus	Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen sekä henkilöstön kouluttaminen tukevat eettisesti kestävästä liiketoiminnasta, vahvistavat sidosryhmien luottamusta ja vähentävät väärinkäytösten riskiä. Toimintatapojen selkeys edistää reilua kilpailua ja parantaa yrityksen mainetta.	Korruptio- tai lahjontatapaukset voivat aiheuttaa vakavia oikeudellisia ja maineeseen liittyviä seuraamuksia sekä vaarantaa liiketoiminnan jatkuvuuden. Puutteet ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä ja koulutuksessa lisäävät riskiä väärinkäytöksiin myös kumppaniverkostossa.	Vahva eettinen perusta ja säännöllinen koulutus luovat pohjan luotettavalle ja pitkäjänteiselle liiketoiminnalle. Ennakoiva toiminta vahvistaa yrityskulttuuria ja tukee kestävyttä niin sisäisesti kuin kumppaniverkostoissa.
Korruptio ja lahjontatapaukset	Korruption ehkäiseminen on olennainen osa hyvää hallintoa ja eettistä liiketoimintaa. Selkeät toimintaohjeet ja sopimuskäytännöt edistävät avoimuutta ja tukevat reilua kilpailua koko arvoketjussa.	Vaikka riski korruptioon ja lahjontaan on vakuutusosalalla yleisesti matala, laiminlyönnit valvonnassa tai epäselvät sopimuskäytännöt voivat johtaa mainehaittaan, luottamuksen menetykseen tai oikeudellisiin seuraamuksiin. Erityisesti yhteistyökumppaneiden tai palveluntoimittajien toimintaan liittyy aina potentiaalisia riskikohtia, joita tulee hallita ennaltaehkäisevästi.	Eettisen toimintakulttuurin ylläpitäminen lisää henkilöstön ja sidosryhmien luottamusta sekä tukee kestävästä liiketoiminnan edellytyksiä.

Liiketoimintamallimme perustuu kestävään riskienhallintaan, asiakaslähtöisyyteen ja pitkän aikavälin vakauteen. Strategiamme ydintä on vakuutustoiminta, joka tarjoaa henkilö- ja yritysasiakaille räätälöityjä vakuutusratkaisuja, sekä sijoitustoiminta, jolla vahvistetaan yhtiön taloudellista kestävyyttä. Molemmat osa-alueet ovat tiiviisti yhteydessä olennaisiin kestävyysaiheisiin, jotka vaikuttavat yhtiön toimintaan eri aikajänteillä ja eri liiketoiminnan osa-alueissa.

Ympäristövastuu

Ilmastonmuutoksen torjunta ja siihen sopeutuminen ovat keskeisiä ympäristövastuun teemoja. Suurin ympäristövaikutuksemme liittyy sijoitustoimintaan. Vuonna 2024 edistimme määrätietoisesti päästövähennystavoitteitamme: tavoitelimme likvidien sijoitusten päästöjen puolittamista vuoteen 2030 mennessä (vertailuvuosi 2022) ja koko sijoitussalkun hiilineutraaliutta vuoteen 2040 mennessä. Olemme sitoutuneet Science Based Targets -viitekehukseen.

Vakuutustuotteiden kautta vaikutamme asiakkaidemme valintoihin. Hyödynnämme korvauskäytännöissä kiertotalousratkaisuja, esimerkiksi kannustamalla vaurioituneiden esineiden korjaamiseen tai uudelleenkäyttöön. Hinnottelussa ja tuotekehityksessä huomioimme ilmastoriskit, ja jälleenvakuuttamisen avulla hallitsemme äkillisiin sääilmiöihin liittyviä riskejä.

Sosiaalinen vastuu

Vakuutustoimintamme sosiaalinen merkitys on vahva. Tarjoamme asiakkaillemme turvaa elämän yllättävissä tilanteissa – sairastuessa, onnettomuuden sattuessa tai taloudellisen menetyksen kohdatessa. Tuotteidemme saavutettavuus, ymmärrettävyys ja syrjimättömyys ovat asiakas-

lähtöisyyden kulmakiviä. Vuonna 2024 panostimme erityisesti vakuutusturvan ajantasaisuuteen ja asiakaspalautteisiin pohjautuvaan kehittämiseen.

Henkilöstömme on toimintamme perusta. Vuonna 2024 seurasimme aktiivisesti työhyvinvointia, osaamisen kehitystä sekä työn ja vapaa-ajan tasapainoa. Tavoitteenamme oli tarjota jokaiselle vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa ja ylläpitää sairauspoissaolot alle 3,2 prosentin tasolla. Edistimme osallistavaa henkilöstökulttuuria ja vahvistimme työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Työyhteisömme on sitoutunut tasa-arvoon ja inklusiivisuuteen, jotka heijastuvat myönteisesti niin työnantajamielikuvaan kuin liiketoiminnan resilienssiin.

Hyvä hallinto

Vuonna 2024 hallitus ja johtoryhmä arvioivat säännöllisesti vastuullisuusaiheita osana strategista päätöksentekoa, riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa. Vastuullisuusohjelman eteneminen kuului johdon seurantaan, ja merkittävät havainnot vietiin hallituksen käsittelyyn.

Eettinen toimintatapa on meille peruslähtökohta. Whistleblowing-kanava ja väärinkäytösten ehkäisy ovat osa sisäistä valvontaa. Henkilöstö koulutautuu säännöllisesti myös korruption, lahjonnan ja sääntelyn kysymyksiin.

Olemme riippuvaisia luotettavista toimittaja- ja yhteistyökumppaneista. Edellytämme vastuullisuutta myös hankintaketjussa ja arvioimme esimerkiksi varainhoitajiemme toimintaa kestävyyskriteerein. Sijoitussalkkumme ja tuotteemme ulottuvat osaksi globaalia arvoketjua, jossa voi esiintyä esimerkiksi ihmisoikeus- tai ympäristöriskejä. Tämän vuoksi kehitämme jatkuvasti vai-

kuttavuuden mittaamista ja varmistamme yhteistyöllä vastuullisuuden toteutumista.

Miten tunnistimme meille merkitykselliset aiheet?

Vuonna 2024 toteutimme ensimmäisen kaksinkertaisen olennaisuusanalyysin, jonka tavoitteena oli tunnistaa toimintamme kannalta merkittävimmät kestävyysteemat. Menetelmänä käytettiin DMA-kehystä, joka perustuu ESRS 1:n ja ESRS 2:n vaatimuksiin ja EFRAGin ohjeisiin.

Tarkastelimme sekä ympäristöön ja yhteiskuntaan ulottuvia vaikutuksia että liiketoimintaan kohdistuvia riskejä ja mahdollisuuksia. Arviointi tehtiin lyhyellä (1 v), keskipitkällä (1–5 v) ja pitkällä aikavälillä (yli 5 v).

Analyysi eteni viiden vaiheen kautta:

1. Alustava teemalista koottiin ESRS:n AR16-luettelosta, tieteellisestä tutkimustiedosta ja toimialaymmärryksestä. Näistä seulottiin pois epärelevantit teemat.
2. Sidosryhmien näkemyksiä kerättiin kyselyillä ja haastatteluilla. Näkemykset hyödynnettiin analyysin laadullisessa osassa, mutta niitä ei pisteytetty.
3. Pohjantähden asiantuntijat arvioivat valittujen teemojen vaikutuksia, riskejä ja mahdollisuuksia ympäristöön ja yhteiskuntaan sekä niiden taloudellisia vaikutuksia yhtiölle.
4. Johtoryhmän työpajassa validoitiin tulokset ja sovittiin olennaisuusrajoista.
5. Tuloksista koostettiin lopullinen yhteenvedo, jonka tulokset ohjaavat vastuullisuusohjelman ja -raportoinnin painopisteitä.



Vaikutusolennaisuus arvioitiin seuraavasti:

- Vaikuttavuus = (merkittävyys + laajuus + korjautuvuus) / 3 × todennäköisyys (0-100 %), muissa osa-alueissa pisteytys oli asteikolla 0-5.

Esimerkiksi vaikutuksen vakavuus 4 (hyvin merkittävä), laajuus 3 (keskikokoinen), korjautuvuus 2 (korjattavissa resurssein) ja todennäköisyys 60 % tuottavat pisteet: $((4+3+2)/3) \times 0,6 = 1,8$

Taloudellinen olennaisuus puolestaan arvioitiin:

- Taloudellinen merkittävyys = vaikutuksen merkittävyys × todennäköisyys, missä:
 - o Merkittävyys: 1 = merkityksetön (alle 1 M€), 3 = kohtalainen (1–10 M€), 5 = katastrofaalinen (>100 M€)
 - o Todennäköisyys: arvioitiin 0–100 % asteikolla.

Raportointikynnys asetettiin molemmille ulottuvuuksille tasolle 3,0. Tämä tarkoittaa, että mikäli vaikutusolennaisuus tai taloudellinen olennaisuus ylittää 3,0, aihe katsotaan olennaiseksi.

Olennaisuusanalyysin yhteydessä havaitsimme joitakin aihealueita, joiden merkittävyyden arviointi edellyttää jatkossa lisäselvityksiä. Näiden lisäselvitysten pohjalta on mahdollista, että vaikutusten, riskien tai mahdollisuuksien painoarvo muuttuu, joko vahvistuen tai heikentyen. Erityisesti seuraavat kokonaisuudet vaativat tarkennettua analyysiä tulevana vuosina:

- Sijoituskohteidemme vaikutukset ympäristöön, arvoketjun työntekijöihin, paikallisyhteisöihin ja alkuperäiskansoihin vaativat syvempää arviointia. Nykyinen tiedonsaanti ei vielä mahdollista yksityiskohtaista vaikutusten

analysointia, vaikka toiminta noudattaakin alan standardeja.

- Arvoketjun kattavampi kartoitus ja siihen liittyvä ihmisoikeus-, ympäristö- ja korruptioriskien tarkastelu erityisesti sijoitustoiminnan näkökulmasta.

Koska näihin kokonaisuuksiin liittyy tällä hetkellä tietopuutteita, olemme vastuullisuusohjelasamme keskittyneet ensisijaisesti niihin vaikutuksiin, riskeihin ja mahdollisuuksiin, joista voimme olla varmoja ja joista meillä on käytettävissämme luotettavaa tietoa. Tämä linjaus mahdollistaa konkreettisten toimenpiteiden suunnittelun ja toteuttamisen kestäväällä pohjalla, samalla kun kehitämme tiedonkeruun ja analyysin kyvykkyyksiä tulevia raportointikausia varten.



POHJANTÄHTI

ILMASTONMUUTOS

ILMASTONMUUTOKSEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

Olennaiset ilmastomuutokseen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Ilmastomuutokseen sopeutuminen	Pohjantähden vakuutustuotteet ja sijoitus-toiminta voivat tukea yhteiskunnan sopeu-tumista ilmastomuutokseen. Tuotekehi-tyksellä voidaan kannustaa kestävämpiin valintoihin. Sijoitukset voivat kohdistua toimialoihin tai yrityksiin, joilla on joko po-sitiivisia tai negatiivisia vaikutuksia ilmas-tonmuutokseen sopeutumiseen.	Ilmastomuutoksen seurauksena yleistyvät sään ääri-ilmiöt ja lämpeneminen voivat kasvattaa omaisuusvahinkoja ja korvaus-kuluja. Sijoituksiin liittyvät riskit voivat olla vaikeasti ennakoitavissa.	Ilmastomuutos luo mahdollisuuksia ke-hittää uusia vakuutustuotteita asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin sekä solmia vastuulli-suutta tukevia kumppanuuksia. Vastuullisel-la toiminnalla voidaan vahvistaa finanssia-lan mainetta ja asemaa suunnannäyttäjänä. Riskien kehittyminen tarjoaa mahdollisuuksia vakuutusten hinnoitteluun.
Ilmastomuutoksen hillintä	Pohjantähdellä on erityinen rooli myös ilmatoriskien arvioinnissa. Voimme ohja-ta asiakkaita kohti kestävämpiä valintoja huolellisella riskien hinnoittelulla. Myös sijoituksilla voidaan tukea tai jarruttaa il-mastonmuutoksen hillintää - riippuen siitä, mihin ne kohdistuvat.	Ilmastomuutoksen hillintään liittyvä sääntely, kuten EU:n Green Deal ja biodi-versiteettistrategia, voivat lisätä sijoitustoi-minnan taloudellisia riskejä. Siirtymäriskejä aiheuttavat mm. korkean päästöintensi-teetin sijoituskohteet sekä mahdollinen lainsäädännön kiristyminen. Reagoimat-tomuus sidosryhmien kestävyysodotuksiin voi aiheuttaa mainehaitan. Sään ääri-ilmiöt ja globaalit ympäristökriisit voivat vaikuttaa negatiivisesti sijoitussalkkuun ja kasvattaa vahinkovakuuttamisen kustannuksia.	Kestävyysviestintä ja riskien läpinäkyvä hallinta vahvistavat mainettamme vastuul-lisena vakuutuskumppanina. Ilmatoriskien tunnistaminen ja hallinta tarjoavat kil-pailuetua sekä asiakkaille että sijoittajille. Näiden tietojen raportointi tukee sidosryh-mien luottamusta.



Pohjantähdellä on erityinen rooli myös ilmatoriskien arvioinnissa. Voimme ohjata asiakkaita kohti kestävämpiä valintoja huolellisella riskien hinnoittelulla. Myös sijoituksilla voidaan tukea tai jarruttaa ilmastonmuutoksen hillintää - riippuen siitä, mihin ne kohdistuvat.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Energia	Pohjantähden sijoitustoiminta noudattaa alan standardeja ja sisältää esimerkiksi valtion joukkolainoja ja indeksisijoittamista. Tällaisilla sijoituksilla voi kuitenkin olla epäsuoria negatiivisia vaikutuksia ilmastoon ja ympäristöön. Investoinneilla on keskeinen rooli: ne voivat joko kiihdyttää ilmastonmuutosta, mikäli ne kohdistuvat fossiilisiin polttoaineisiin ja saastuttavaan teollisuuteen, tai edistää ympäristön tilaa tukemalla uusiutuvaa energiaa ja kestäviä ratkaisuja.		
Biologisen monimuotoisuuden väheneminen ilmastonmuutoksen seurauksena	Ilmastonmuutoksen seurauksena tapahtuva biologisen monimuotoisuuden väheneminen on olennaista myös Pohjantähden toiminnan kannalta. Sijoitukset voivat kohdistua toimialoihin tai yrityksiin, joilla on joko positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia ekosysteemeihin ja luontokatoon. Nykyisellä tietotasolla vaikutusten arviointi on vaikeaa, mutta ilmeistä on, että sijoitustoiminnalla voi olla epäsuora rooli biodiversiteettihaittojen syntymisessä tai torjumisessa.		

Resilienssianalyysin tilanne

Emme ole vielä toteuttaneet resilienssianalyysiä, joka kuvaisi ilmastonmuutokseen liittyvien riskien ja mahdollisuuksien vuorovaikutusta strategiamme ja liiketoimintamallimme kanssa. Riskien tarkempi luokittelu ja analyysi päivitetään myöhemmin, kun tämä arviointi on tehty osana tulevaa kehitystyötä.

Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Pohjantähdellä ei ole tällä hetkellä erillistä ympäristöön keskittyvää toimintaperiaatetta, mutta Code of Conductimme ohjaa myös ympäristö vastuuseen liittyviä valintoja ja toimintatapoja. Tämä eettinen ohjeistus määrittää toimintaamme suhteessa ympäristöön, yhteiskuntaan ja sidosryhmiin. Laajennamme linjauksiamme vuoden 2025 aikana laatimalla erillisen ympäristöperiaatteen, joka täydentää vastuullisuusohjelmaamme ja tukee järjestelmällisempää ilmastoon liittyvää vastuullisuustyötä.

Olemme sitoutuneet WWF:n Green Office -kriteeristöön ja toteutamme ympäristötyötämme sen puitteissa. Green Office on WWF:n kehittämä käytännönläheinen ympäristöjärjestelmä, jonka avulla organisaatiot voivat pienentää omaa hiilijalanjälkeään, kehittää luonnonvarojen käyttöä ja sitoutua jatkuvaan parantamiseen. Olemme saa-

neet Green Office -sertifioinnin pääkonttorillemme, ja jatkamme järjestelmän mukaisia kehittämistoimia myös tulevina vuosina.

Green Office -työn keskiössä on toimitilojemme energiatehokkuuden parantaminen. Käytämme uusiutuvilla energialähteillä tuotettua sähköä ja seuraamme sähkönkulutustamme systemaattisesti. Lisäksi pyrimme vähentämään jätteiden määrää, ohjaamaan toimintatapojamme kestävimiksi sekä pienentämään matkustamisen ympäristövaikutuksia. Seuraamme näitä kehitysaskeleita WWF:n Ilmastolaskurin avulla ja raportoimme tuloksista vuosittain WWF Green Office -organisaatiolle.



Vastuullisuusohjelmassamme olemme sitoutuneet Pariisin ilmastopimuksen tavoitteisiin. Tämä tarkoittaa konkreettisia toimia päästöjen vähentämiseksi sekä energiatehokkuuden parantamiseksi niin toimitiloissamme kuin muussa arjen toiminnassa. Uudistamme toimitilaratkaisujamme, ohjaamme hankintoja ympäristövastuullisesti ja kannustamme myös henkilöstöä ympäristön kannalta kestävämpiin valintoihin.

ILMASTOON LIITTYVÄT TOIMET JA SUUNNITELMAT

Pohjantähdellä ei ole vielä erillistä siirtymäsuunnitelmaa ilmastonmuutoksen hillintään. Olemme kuitenkin sitoutuneet kehittämään ilmastovastuullisuuttamme pitkäjänteisesti ja laadimme siirtymäsuunnitelman oman toimintamme (Scope 1 ja 2) päästöjen osalta vuoden 2025 aikana. Laajennamme suunnitelman koskemaan myös epäsuoria Scope 3 -päästöjä viimeistään vuonna 2027.

Vuoden 2024 lopulla päivitimme vastuullisuusohjelmamme vastaamaan kaksinkertaisen olennaisuusanalyysin tuloksia. Tämän työn pohjalta määritimme ensimmäistä kertaa koko yhtiön kattavat ilmastotavoitteet ja mittarit, joiden seurannan aloitamme vuoden 2025 alusta.

Ilmastotavoitteet

Asetimme selkeät ja ajallisesti porrastetut päästövähennystavoitteet, jotka koskevat kaikkia keskeisiä liiketoiminta-alueitamme. Tavoitteet perustuvat tieteellisesti perusteltuun 1,5 asteen polkuun, ja tavoitteenamme on tulevaisuudessa validoida ne virallisesti Science Based Targets -aloitteen (SBTi) mukaisesti. Tällä hetkellä tavoitteet eivät ole vielä SBTi:n vahvistamia.

Seuraamme päästöjen kehitystä vuosittain ja raportoimme tuloksista vastuullisuusraportissamme.

Olemme määrittäneet tavoitteet kahdelle aikajänteelle:

- Keskipitkän aikavälin tavoite: Olemme hiilineutraali oman toimintamme (Scope 1 ja 2) osalta viimeistään vuonna 2030.
- Pitkän aikavälin tavoitteet: Vähennämme kaikki toimintamme aiheuttamat päästöt (Scope 1–3) minimiin tai kompensoimme ne kokonaisuudessaan vuoteen 2035 mennessä sijoitussalkkua lukuun ottamatta.

Puolitamme likvidien sijoitusten ja kiinteistöjen päästöt vuoteen 2030 mennessä (vertailuvuosi 2022) ja saavutamme koko sijoitussalkun osalta hiilineutraaliuden vuoteen 2040 mennessä.

Pohjantähden vastuullisuusohjelma toimii ilmastotyömme selkärankana ja johtamisen välineenä. Ohjelma konkretisoi tavoitteet, ohjaa toimenpiteitä ja varmistaa, että ilmastovaikutukset huomioidaan liiketoimintapäätöksissä. Ohjelma mahdollistaa vaikuttavien toimenpiteiden kohdistamisen

sinne, missä niillä on eniten merkitystä niin päästöjen vähentämisen, riskien hallinnan kuin resurssien käytön näkökulmasta. Samalla se sitouttaa koko organisaation yhteisiin tavoitteisiin ilmastomuutoksen hillitsemiseksi.

Yksi tärkeimmistä askelistamme kohti hiilineutraaliutta oli siirtyminen uusiutuvaan energiaan toimitiloissamme maaliskuussa 2024. Tämä vähensi merkittävästi Scope 2 -päästöjämme ja tuki lyhyen aikavälin päästötavoitteidemme saavuttamista.

Vuoden 2025 aikana laadimme yksityiskohtaisen siirtymäsuunnitelman oman toimintamme (Scope 1–2) päästöjen neutralisoimiseksi. Scope 3 -päästöjen osalta suunnitelma valmistellaan viimeistään vuoden 2027 aikana.

Emme tällä hetkellä soveltaa sisäistä hiilen hinnoittelua osana ilmastotyötämme, emmekä käytä päästöhyvityksiä tai muita kompensaatioratkaisuja. Ensisijainen tavoitteemme on vähentää päästöjä konkreettisin keinoin sekä omassa toiminnassamme että koko arvoketjussa.

KONKREETTISET ILMASTOTOIMET VUONNA 2024

Vuonna 2024 onnistuimme vähentämään oman toimintamme päästöjä merkittävästi sekä suhteellisesti että absoluuttisesti. Päästövähennykset perustuivat sekä pitkäjänteiseen suunnitteluun että konkreettisiin muutoksiin toimintatavoissamme ja tilaratkaisuissamme. Erityisesti Scope 2 -päästöjen osalta saavutimme merkittäviä tuloksia, jotka heijastavat vastuullisuusohjelmamme tavoitteiden käytännön toteutusta.

Scope 1 -päästömmme pienenivät 15 tCO₂e:stä 11 tCO₂e:hen, mikä vastaa 26,7 prosentin vähennystä. Vaikka työsuhteautojen ajokilometrit kasvoivat hieman, päästövähennys saavutettiin päivittämällä autokanta ympäristöystävällisemmäksi: kaikki polttomoottoriajoneuvot korvattiin joko hybridiautoilla tai täyssähköisillä ajoneuvoilla.

Scope 2 -päästöissä saavutimme merkittävää edistystä sekä markkinaperusteisessa että paikkaperusteisessa laskennassa:

- Markkinaperusteisesti päästöt laskivat 58 tCO₂e:stä 22 tCO₂e:hen (-62 %)
- Paikkaperusteisesti päästöt laskivat 206 tCO₂e:stä 99 tCO₂e:hen (-51,9 %)

Suurin yksittäinen tekijä päästövähennämisen taustalla oli pääkonttorimme muutto uusiin toimitaloihin Hämeenlinnassa maaliskuussa 2024. Muuton yhteydessä karsimme hukkaneliöitä ja siirryimme tiloihin, joissa hyödynnetään energiatehokkaita ratkaisuja, kuten LED-valaistusta ja liiketunnistimilla ohjattuja valoja.

Maaliskuussa 2024 siirryimme käyttämään sataprosenttisesti uusiutuvalla energialla tuotettua sähköä kaikissa toimistoissamme. Aiemmat sähkösopimukset sisälsivät vain 40 prosenttia uusiutuvaa energiaa. Tämä siirtyminen näkyi suoraan sähköperusteisten päästöjen vähenemisenä ja tukee pitkäjänteistä tavoitettamme hiilineutraaliudesta. Lisäksi vuonna 2024 kokonaisenergi-

ankulutuksemme laski edellisvuoteen nähden yli kolmanneksella, mikä kuvastaa tehokkaiden tilaratkaisujen ja energiatehokkuustoimien vaikutusta.

Vuoden 2024 päästölaskentaan ei sisällytetty Scope 3 -päästöjä.

Energiankulutus

Energiankulutus ja energianlähteiden yhdistelmä

	Perusvuosi 2023	2024	Muutos (2023-2024)
Uusiutuvan energian kokonaiskulutus (MWh)	490,8	713,9	+45,5 %
Uusiutuvan energian osuus energiankulutuksesta %	40,0	86,4	+116,0 %
Fossiilisen energian kokonaiskulutus (MWh)	589,0	104,0	-82,3 %
Fossiilisen energian osuus energiankulutuksesta %	48,0	12,6	-73,8 %
Ydinenergian kokonaiskulutus (MWh)	147,2	8,7	-94,1 %
Ydinenergian osuus energiankulutuksesta %	12,0	1,0	-91,7 %
Kokonaisenergiankulutus (MWh)	1227,0	826,52	-32,6 %

Päästölaskenta 2024 (Scope 1–2)

Kasvihuonekaasupäästöt (t CO₂-ekv.)

Päästökategoria	tCO ₂ e
Scope 1 päästöt	11
Scope 2 päästöt	
Paikkaperusteiset päästöt	99
Markkinaperusteiset päästöt	22
Kokonaiskasvihuonekaasupäästöt (Scope 1–2)	
Paikkaperusteiset päästöt	110
Markkinaperusteiset päästöt	33

Päästölaskennan rajaukset ja epävarmuudet vuonna 2024

Vuoden 2024 päästölaskenta toteutettiin samoilla periaatteilla, rajauksilla ja laskentamenetelmillä kuin perusvuoden (2023) laskenta. Käytössä oli GHG Protocolin Corporate Standard, ja tulokset esitetään CO₂-ekvivalentteina (CO₂e) käyttäen 100 vuoden ilmastonlämmityspotentiaalia (GWP100). Vuoden 2024 päästölaskennassa hyödynsimme käytettävissä olevaa kulutus- ja toimintadataa mahdollisimman kattavasti, mutta joihinkin tietoihin sisältyy epävarmuustekijöitä. Tässä kuvataan päästölaskennan rajauksia ja oletuksia Scope 1- ja Scope 2 -päästöjen osalta.

Scope 1

Ajoneuvopäästömmme perustuvat työsuhdeautojen käyttäjien itse ilmoittamiin arvioihin ajokilometreistä. Tarkkaa ajopäiväkirjaa ei ole edellytetty, mikä tuo mukanaan jonkin verran epävarmuutta. Arvioimme kuitenkin, että käyttäjien raportointi antaa riittävän tarkan kokonaiskuvan päästöistä.

Yhden työsuhdeauton kohdalla käytimme vuoden 2023 tietoja, sillä auton käyttäjä oli poistunut yhtiön palveluksesta ennen päästölaskentaa eikä uutta ajokirjanpitoa ollut saatavilla.

Scope 2

Pääkonttorimme osalta kaukolämmityksen ja -jäähdytyksen kulutus arvioitiin suhteuttamalla taloyhtiön kokonaiskulutus Pohjantähden hallinnoimaan osaan (40,5 % huoneistoalasta). On kuitenkin huomattava, että taloyhtiöön kuuluu myös muutamia asuinkäytössä olevia huoneistoja, mikä saattaa vaikuttaa päästösuuteemme korottavasti.

Jyväskylän toimipisteessä vastasimme toimitilan sähköstä suoraan. Kulutus perustui sähkön vuositaseeseen mittaukseen. Kiinteistöön kuuluva keskitetty jäähdytysjärjestelmä aiheutti kuitenkin epävarmuutta, koska jäähdytys­sähkön kulutus ei ollut mahdollista mitata toimitilakohtaisesti. Koska jäähdytys kattaa vain osan rakennuksesta eikä ole varmuutta, onko jäähdytys käytössä omissa toimitiloissamme, emme sisällyttäneet Jyväskylän toimipisteen osalta jäähdytyksen päästöjä Scope 2 -laskelmaamme.

Ostosähkön päästökertoimet tammi–maaliskuulta 2024 perustuivat Suomen keskimääräiseen sähköntuotannon päästökertoimeen (34 kgCO₂e/MWh), koska sähköntoimittajalta ei ollut saatavilla tarkempaa dataa kyseisen sopimuksen fossiilisten polttoaineiden, turpeen tai ydinenergian osuuksista. Sama kerroin oli käytössä myös vuoden 2023 laskennassa, mikä mahdollistaa vertailukelpoisen tarkastelun eri vuosien välillä.

Pääkonttorin sähkönkulutuksessa oli lyhytaikainen päällekkäisyys kahden sähkösopimuksen välillä helmikuun ja maaliskuun 2024 vaihteessa. Tässä kohdin teimme laskennallisen rajauksen: vanhojen tilojen kulutus huomioitiin helmikuun loppuun saakka, ja uusien tilojen kulutus laskettiin maaliskuun alusta eteenpäin. Näin vältimme päällekkäisyyksien vaikutuksen tuloksiin.

Päästölaskennan perusvuosi (2023) ja laskentaperiaatteet

Kasvihuonekaasupäästöt (t CO₂-ekv.)

Päästökategoria	tCO ₂ e
Scope 1 päästöt	15
Scope 2 Päästöt	264
Paikkaperusteiset päästöt	206
Markkinaperusteiset päästöt	58
Scope 3	224 049
1. Ostetut tavarat ja palvelut	10 291
2. Tuotantohyödykkeet	sisältyy kat. 1
3. Polttoaineeseen ja energiaan liittyvät toiminnot	44
4. Tuotantoketjun alkupään kuljetukset ja jakelu	1
5. Toiminnassa muodostuva jäte	1
6. Liiketoimintaan liittyvä matkustaminen	39
7. Työsuhteisten työntekijöiden työmatkaliikenne	102
14. Franchising	55
15. Sijoitukset	213 516
Kokonaiskasvihuonekaasupäästöt	
Paikkaperusteiset päästöt	224 270
Markkinaperusteiset päästöt	224 122

Päästöintensiteetti suhteessa liikevaihtoon (kgCO₂-ekv. / €)

Päästökategoria	tCO ₂ e
Päästöintensiteetti suhteessa liikevaihtoon (kgCO ₂ -ekv. / €)	15
Paikkaperusteiset päästöjen perusteella	1,71 kgCO ₂ e/€
Markkinaperusteiset päästöjen perusteella	1,71 kgCO ₂ e/€
Intensiteetin laskemiseen käytetty liikevaihto	131 233 347 €

Ensimmäinen kokonaisvaltainen hiilijalanjälki-laskentamme toteutettiin vuoden 2023 tiedoista. Tätä vuotta käytetään jatkossa päästölaskennan vertailuvuotena. Pohjantähden toiminnassa tai arvoketjussa ei ole tapahtunut merkittäviä rakenteellisia muutoksia, jotka heikentäisivät vuosittaista vertailukelpoisuutta.

Laskennan viitekehys ja rajaukset

Päästölaskenta noudattaa GHG Protocol Corporate Standardia ja kattaa Scope 1–3 -päästöt. Kaikki tulokset esitetään hiilidioksidiekvivalentteina (CO₂e), käyttäen 100 vuoden ilmastolämmityspotentiaalia (GWP100). Laskennassa on huomioitu seuraavat kasvihuonekaasut: CO₂, SF₆, CH₄, N₂O, NF₃, HFC:t ja PFC:t.

Laskennan organisointiperusteena käytettiin toiminnallisen hallinnan (operational control) mallia, eli mukaan laskettiin kaikki sellaiset vuokratut ja liisatut kohteet, jotka ovat Pohjantähden hallinnassa.

Laskennan toteutti riippumaton asiantuntijaorganisaatio Third Rock Finland Oy. Laskenta kattoi seuraavat osa-alueet:

Scope 1 – Suorat päästöt

- Työsuhteautojen käytöstä aiheutuvat päästöt.

Scope 2 – Ostoenergian päästöt

- Pohjantähden toimitilojen sähkön ja lämmityksen kulutuksesta syntyvät päästöt.

Scope 3 – Muut epäsuorat päästöt

Seuraavat kategoriat sisällytettiin laskentaan:

- Katteoria 1: Ostot ja hankinnat
- Katteoria 3: Energiantuotannon elinkaarivai-
kutukset
- Katteoria 4: Saapuva logistiikka
- Katteoria 5: Jätehuolto
- Katteoria 6: Työssäkäyntimatkustus
- Katteoria 7: Liikematkustus
- Katteoria 14: Franchising-toiminta
- Katteoria 15: Sijoitukset

Scope 3 -laskentamenetelmät

Hankinnat ja palvelut:

Suurimpien palveluntarjoajien (mm. Autoklinikka, Mehiläinen, SOS, Veritas) osalta päästöt arvioitiin suhteuttamalla Pohjantähden ostojen osuus koko palveluntarjoajan hiilijalanjälkeen.

Muiden hankintojen osalta käytettiin SYKE:n ENVIMAT-kertoimia, inflaatiokorjattuna vuodelle 2023.

Korvausliiketoiminta:

Päästöt arvioitiin keskimääräisten päästöintensiteettien perusteella, mikä antaa realistisen arvion toiminnan vaikutuksista.

Franchising-toiminta:

Laskelmat perustuivat franchisingkumppaneiden Scope 1- ja Scope 2 -päästötietoihin.

Sijoitukset:

Koska Third Rockin laskenta ei kattanut sijoituksia erikseen, käytettiin vuoden 2022 laskentaa pohjatietona. Arvion päivitys vuoden 2023 markkina-arvolla antoi seuraavat tulokset:

- 47 260 tCO₂e vastasi noin 82 %:a koko päästökuormasta.
- Arvioimalla puuttuva 81 % saman mallin mukaisesti saatiin yhteensä 214 000 tCO₂e, eli jopa 95 % kokonaispäästöistä liittyy sijoitukseen.

Poissuljetut Scope 3 -kategoriat

Seuraavat GHG Protocolin kategoriat rajattiin laskennasta pois, koska ne eivät ole olennaisia Pohjantähden liiketoiminnan luonteen vuoksi:

- Katteoria 2: Pysyvät hyödykkeet
- Katteoria 8: Vuokrattu omaisuus
- Katteoria 9: Tuotteiden jakelu
- Katteoria 10: Käyttövaiheen päästöt
- Katteoria 11: Käytön jälkeiset päästöt
- Katteoria 12: Loppukäytön jäte
- Katteoria 13: Vuokratut tuotteet asiakkaille

Yhteenveto

Vuoden 2023 päästölaskenta loi perustan jatkuvalle ilmastovaikutusten seurannalle. Menetelmävalinnoissa painotettiin realismia, läpinäkyvyyttä ja tulevaa vertailtavuutta. Laskennan myötä tunnistettiin erityisesti sijoitustoiminnan merkittävä ilmastovaikutus, jota tarkastellaan ja kehitetään jatkossa systemaattisesti osana vastuullisuusohjelmaa.



RESURSSIEN KÄYTTÖ JA KIERTOTALOUS

KIERTOTALOUTEEN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

Olennaiset kiertotalouteen liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Resurssien sisäänvirtaukset, mukaan lukien resurssien käyttö	Resurssien sisäänvirtaukset ja käyttö (esim. energia, IT-laitteet, toimistotarvikkeet) vaikuttavat Pohjantähden operatiiviseen tehokkuuteen, kustannushallintaan ja ympäristöjalanjälkeen. Niiden hallinnalla voidaan edistää vastuullista ja resurssitehokasta liiketoimintaa. Sijoitusten osalta vaikutukset resurssien käyttöön eivät ole selkeästi tunnistettavissa nykyisellä tietotasolla.		
Tuotteisiin ja palveluihin liittyvät resurssien ulosvirtaukset	Vakuutusten kautta korvattavat kohteet, kuten ajoneuvot, rakennukset ja infrastruktuuri, voivat aiheuttaa merkittävää ympäristökuormitusta ja päästöjä niiden hankinnan, korjauksen tai uusimisen kautta. Näin vakuutustoimintamme vaikuttaa epäsuorasti luonnonvarojen käyttöön. Tällä hetkellä meillä ei ole vielä tarkkaa tietoa sijoitustemme vaikutuksista.	Ilman ohjaavia ehtoja Pohjantähden vakuutustuotteet voivat tukea resurssien ylikulutusta tai vähähiilisten ja kiertotaloutta tukevien ratkaisujen sijaan ohjata valintoja ympäristölle haitallisempiin vaihtoehtoihin. Tämä voi kasvattaa epäsuoria ympäristöriskejä.	Pohjantähden vakuutustuotteiden ja -ehtojen suunnittelulla voidaan ohjata asiakkaiden valintoja kestävämpään suuntaan, esimerkiksi kannustamalla korjauttamiseen, purkuosien hyödyntämiseen tai vähäpäästöisiin vaihtoehtoihin. Tämä tukee kiertotalouden edistämistä ja pienentää ympäristövaikutuksia pitkällä aikavälillä.
Jäte	Pohjantähden korvaustoinnissa syntyy jätettä esimerkiksi tulipaloista, vesivahingoista ja ajoneuvovaurioista. Jätteen käsittelyllä on suora yhteys ympäristövastuuseen ja kiertotalouden edistämiseen. Jätteen synty, lajittelu ja hyödyntäminen vaikuttavat korvausprosessimme kestävyys- ja ympäristövaikutuksiin. Emme ole vielä tarkasti tunnistaneet sijoitustemme vaikutuksia.	Jätteiden asianmukainen käsitteleminen tai loppusijoitus voivat aiheuttaa Pohjantähdelle ympäristöriskejä, lisäkustannuksia ja mainehaittoja. Puutteet jäteprosessien ohjauksessa tai kumppaneiden vastuullisuudessa voivat heikentää kestävyden toteutumista.	Kiertotaloutta tukevien ratkaisujen, kuten purkuosien, uudelleenkäytön tai materiaalien kierrätyksen lisääminen korvaustoinnissamme vähentää ympäristön kuormitusta. Kumppaniverkostomme sitouttaminen ympäristövastuullisiin käytäntöihin tuo lisäarvoa ja vahvistaa yhtiön brändiä.

Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Pohjantähdellä ei ole vielä erillistä ympäristö-aiheisiin keskittyvää toimintaperiaatetta, mutta ympäristövastuu on sisällytetty osaksi Code of Conduct -ohjeistustamme, joka kattaa muun muassa luonnonvarojen kestävä käytön, ilmastovaikutusten huomioimisen sekä energiatehokkuuden parantamisen. Code of Conductista on kerrottu tarkemmin sivulla 54. Vuoden 2025 ai-

kana laadimme erilliset vastuullisuusperiaatteet, jotka kokoavat yhteen toimintamme tavoitteet ja linjaukset ympäristövaikutusten vähentämiseksi sekä kiertotalouden ja resurssitehokkuuden edistämiseksi.

Olemme sitoutuneet WWF Green Office -ympäristöjärjestelmään ja kehittäneet sen puitteissa toimitilaratkaisujamme muun muassa energia-

tehokkuuden, jätteen vähentämisen ja kestävien hankintojen osalta. Green Office -ohjelma toimii osana päivittäistä johtamista ja varmistaa, että ympäristövastuullisuus otetaan huomioon konkreettisella tasolla esimerkiksi valaistuksessa, sähkösopimuksissa ja tilasuunnittelussa.



KIERTOTALOUTEEN LIITTYVÄT TOIMET JA SUUNNITELMAT

Pohjantähden vastuullisuusohjelmassa on asetettu tavoitteeksi kiertotalouden edistäminen erityisesti omaisuusvahinkojen korvauskäytännöissä. Tarkemmat tavoitteet ja seurantamittarit määritellään vuoden 2025 aikana osana vastuullisuustyön kehityspolkua.

Vakuutustoimintamme kautta pääsemme poikkeuksellisen lähelle tuotteiden elinkaarta ja materiaalivirtoja. Korvausprosessin yhteydessä saamme tietoa siitä, millaiset tavarat, kuten ajoneuvot, elektroniikka ja rakennusmateriaalit, vaurioituvat tai poistuvat käytöstä, ja voimme tätä kautta vaikuttaa siihen, mitä niille tapahtuu vahingon jälkeen. Hyödyntämällä tätä tietoa voimme kehittää ratkaisuja, jotka tukevat uudelleenkäyttöä ja kierrätystä jätteen sijaan. Esimerkiksi ajoneuvovakuutuksissa tämä tarkoittaa sitä, että suosimme purkuosien käyttöä ja korjaamista uuden hankkimisen sijaan. Kumppaniyhteistyö on keskeinen keino tämän tavoitteen edistämiseksi: kehitämme jatkuvasti toimintamalleja, joiden avulla vahinkojen yhteydessä syntyvät materiaalivirrat ohjataan uudelleenkäyttöön ja kierto on ympäristöystävällisellä ja taloudellisesti järkevällä tavalla.

Pyrimme pienentämään vakuutustoiminnasta syntyviä ilmastovaikutuksia, edistämään luon-

nonvarojen kestävä hyödyntämistä ja varmistamaan, että asiakkaamme saavat vastuullisia ja kilpailukykyisiä ratkaisuja. Lisäksi huomioimme ilmastomuutokseen sopeutumisen vaatimukset osana vakuutustuotteiden kehitystä ja päivitystä. Tämä auttaa asiakkaitamme varautumaan paremmin muuttuvaan ympäristöön ja tukee Pohjantähden tavoitetta kestävämmästä vakuuttamisesta.

Keväällä 2024 tapahtunut pääkonttorimme muutto on hyvä esimerkki vastuullisesta toimitilasuunnittelusta: uudessa pääkonttorissamme karsittiin hukkaneliöitä, siirryttiin sataprosenttisesti uusiutuvaan energiaan ja otettiin käyttöön liiketunnistimilla ohjattu LED-valaistus.

Vuonna 2024 paransimme merkittävästi uusiutuvan energian osuutta kokonaiskulutuksestamme: uusiutuvan energian osuus nousi 40 prosentista yli 86 prosenttiin. Samaan aikaan fossiilisten polttoaineiden käyttö väheni yli 80 prosentilla ja ydinenergian käyttö yli 90 prosentilla. Kokonaisenergiankulutuksemme pieneni 32,6 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Nämä tulokset heijastavat onnistunutta siirtymää kohti resursiivisempaa toimintaa ja vahvistavat sitoutumistamme ilmastotavoitteisiimme.

Resurssien sisäänvirtaukset 2024

Pohjantähden oman toiminnan suorat resurssivirrat ovat hyvin rajalliset, sillä liiketoimintamme perustuu toimistotyöhön eikä vaadi laajamittaista materiaalien käyttöä. Merkittävimmät resurssivaikutuksemme liittyvät epäsuorasti vakuutustointaan ja sijoitussalkkuun.

Sijoitustoiminnalla on merkittävä rooli resurssien suuntaamisessa vastuullisiin kohteisiin. Sijoituspolitiikkamme painottaa EU:n kestävyysliittymien tiedonantojen asetuksen (SFDR) mukaisia artikla 8 ja 9 -rahastoja, ja seuraamme varainhoitajien vastuullisuuskriteerien toteutumista säännöllisesti. Erityisesti kiinnitämme huomiota normirikkomusten valvontaan ja niihin vaikuttamiseen osana aktiivista omistajuuttamme.



Vuonna 2024 paransimme merkittävästi uusiutuvan energian osuutta kokonaiskulutuksestamme: uusiutuvan energian osuus nousi 40 prosentista yli 86 prosenttiin.



POHJANTÄHTILÄISET

POHJANTÄHTILÄISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

Olennaiset pohjantähtiläisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Oman työvoiman työsuhteiden vakaus	Pohjantähti tarjoaa noin 250 henkilölle vakinaisen työsuhteen.	Työvoiman saatavuuteen liittyvät haasteet voivat johtaa resurssipulaan ja heikentää Pohjantähden palvelukykyä. Liian vähäinen henkilöstön vaihtuvuus saattaa hidastaa organisaation uudistumista, kun taas liian suuri vaihtuvuus voi johtaa henkilöstökustannusten kasvuun.	Vakituiset työsuhteet edistävät työvoiman pysyvyyttä, osaamisen kehittämistä ja tehokasta resursointia. Ne tukevat laatua, tuottavuutta ja työhyvinvointia pitkällä aikavälillä.
Oman työvoiman työehtosopimusneuvottelut, mukaan lukien työehtosopimusten piiriin kuuluvien työntekijöiden osuus	Vakaa työmarkkinatilanne ja työehtosopimusten 100 % kattavuus edistävät Pohjantähden liiketoiminnan jatkuvuutta, ennustettavuutta ja henkilöstön tyytyväisyyttä. Työehtoneuvotteluihin liittyvä epävarmuus voi kuitenkin synnyttää jännitteitä ja heikastua yhtiön sisäiseen ilmapiiriin.		
Oman työvoiman työ- ja yksityiselämän tasapaino	Hyvä työ- ja vapaa-ajan tasapaino tukee työhyvinvointia, vähentää työuupumuksen riskiä ja lisää työssä viihtymistä sekä henkilöstön pysyvyyttä.	Työn ja vapaa-ajan tasapainon puute voi johtaa yhtiön tuottavuuden heikentymiseen, henkilöstön tyytymättömyyteen ja sitä kautta saatavuuteen sekä aiheuttaa poissaolokustannuksia, työvoimapulaa, ennaltaehkäisiä eläköitymisiä, kasvavia henkilöstökuluja ja maineriskejä.	Oikein mitoitettu työkuormitus ja joustavat työjärjestelyt tukevat pitkiä työuria Pohjantähdessä, parantavat työntekijöiden sitoutumista ja mahdollistavat tuloksellisen ja kestävän työpanoksen säilymisen.
Oman työvoiman terveys ja turvallisuus	Turvallinen ja terveellinen työympäristö vähentää sairastumisia, tapaturmia ja poissaoloja sekä parantaa Pohjantähden työntekijöiden hyvinvointia ja tuottavuutta.	Heikot työolot voivat johtaa työkyvyn heikentymiseen, työvoimapulaan, ennaltaehkäisiin eläköitymisiin, kasvaviin henkilöstökuluihin sekä mainehaittoihin.	Ennaltaehkäisevä työterveydenhuolto ja työkykyjohtaminen tukevat pitkiä työuria ja vähentävät kustannuksia.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Sukupuolten tasa-arvo ja sama palkka samanarvoisesta työstä oman työvoiman keskuudessa	Tasa-arvoinen palkkaus ja oikeudenmukainen työympäristö lisäävät Pohjantähden työntekijöiden sitoutumista, työtyytyväisyyttä ja parantavat työnantajakuva.	Palkkaepätasa-arvo voi johtaa lainsäädännön rikkomiseen, työntekijöiden luottamuksen menetykseen ja merkittävään mainehaittaan.	Tasa-arvoinen ja monimuotoinen työyhteisö edistää innovatiivisuutta, henkilöstön hyvinvointia ja yhtiön liiketoiminnan tulokellisuutta.
Oman työvoiman koulutus ja taitojen kehittäminen	Koulutus ja osaamisen kehittäminen parantavat henkilöstömme tuottavuutta, työtyytyväisyyttä ja sitoutumista sekä vahvistavat työnantajamielikuvaa ja tukevat liiketoiminnan sopeutumiskykyä.	Riittämätön osaaminen voi heikentää liiketoiminnan kilpailukykyä, rajoittaa kasvumahdollisuuksia ja altistaa operatiivisille riskeille.	Jatkuva osaamisen kehittäminen varmistaa yhtiön liiketoiminnan kyvykkyyden vastata muutoksiin ja tukee pitkäjänteistä menestystä.
Toimenpiteet työpaikalla esiintyvän väkivallan ja häirinnän torjumiseksi omassa työvoimassa	Väkivallan ja häirinnän ehkäisy lisää henkilöstömme turvallisuutta ja hyvinvointia, parantaa yhtiön työilmapiiriä ja tuottavuutta sekä tukee vastuullista työnantajakulttuuria ja oikeudellista riskienhallintaa.	Häirintään tai väkivaltaan puuttumattomuus voi heikentää työyhteisön ilmapiiriä, lisätä vaihtuvuutta, heikentää työnantajamielikuvaa ja altistaa juridisille riskeille sekä mainehaitalle.	Turvallinen ja psykologisesti vakaa työympäristö vahvistaa työhyvinvointia, sitoutumista ja mahdollistaa kestävä liiketoiminnan. Ennakoiva kulttuuri edistää avoimuutta ja luottamusta.
Moninaisuus ja monimuotoisuus omassa työvoimassa	Monimuotoinen työyhteisö edistää osaamisen, kokemuksen ja näkökulmien kirjoa, parantaa yhteisöllisyyttä ja tukee tasapainoisempaa sukupuoli- ja ikäjakaumaa organisaation eri tasoilla.	Yksipuolinen henkilöstörakenne voi lisätä riskejä esimerkiksi innovaatioiden puuttumisen, työvoiman saatavuuden ja organisaation uudistumiskyvyn osalta, mikä heikentää liiketoiminnan tulokellisuutta.	Monimuotoisuus tukee innovointia, lisää Pohjantähden resilienssiä ja houkuttelevuutta sekä mahdollistaa paremman asiakasymmärryksen ja osallistavan työ-kulttuurin.
Yksityisyys omassa työvoimassa	Yksityisyyden suoja edistää henkilöstömme luottamusta, työhyvinvointia ja työtyytyväisyyttä sekä vahvistaa yhtiön työnantajamielikuvaa.	Yksityisyydensuojan laiminlyönti voi johtaa lainvastaisuuksiin, mainehaittoihin ja työnantajamielikuvan heikkenemiseen.	Hyvin toteutettu yksityisyydensuoja vahvistaa työntekijöiden luottamusta ja Pohjantähden mainetta vastuullisena työnantajana.

Pohjantähden työyhteisö koostuu pääasiassa työsuhteisista työntekijöistä sekä johtajasopimuksella työskentelevistä henkilöistä. Työtehtävät kattavat laajasti asiakaspalvelun, vahinkojen käsittelyn, vakuutusratkaisujen kehittämisen, tukitoimintojen ja hallinnon rooleja. Henkilöstöömme kuuluu sekä asiantuntijoita että esihenkilö- ja johtotehtävissä toimivia henkilöitä.

Omien työntekijöidemme lisäksi toimintamme perustuu laajaan, noin 200 henkilön asiamiesverkostoon. Nämä päätoimiset yrittäjät työskentelevät yksinoikeudella Pohjantähden lukuun ja muodostavat tärkeän osan liiketoimintaamme. Vaikka asiamiehet eivät ole työsuhteessa yhtiöön, olemme vastuussa siitä, että heidän toimeentulonsa ja arjen toimintaedellytyksensä ovat kunnossa. Tuemme verkostoa jatkuvalla koulutuksella, valmennuksilla sekä osallistamalla heidät esimerkiksi operatiivisen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen.

Strategiamme perustuu siihen, että henkilöstömme voi hyvin ja kehittyy ammatillisesti. Työntekijöidemme osaaminen, motivaatio ja jaksaminen vaikuttavat suoraan paitsi asiakaskokemukseen, myös sisäisten prosessien toimivuuteen, toimintavarmuuteen ja koko yhtiön sopeutumiskykyyn. Henkilöstön sitoutuneisuus heijastuu pitkällä aikavälillä niin työyhteisön kestäväyyteen, yhtiön maineeseen kuin taloudelliseen tulokseenkin. Nämä tekijät tunnistimme myös olennaisuusarvioinnissamme keskeisimmiksi vastuullisuustekijöiksi oman työvoimamme osalta.

Kielteiset ja myönteiset vaikutukset

Kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissamme ei tunnistettu laajalle levinneitä tai systeemisiä kielteisiä vaikutuksia omaan työvoimaamme liittyen.

Yksittäistapauksissa on olennaista huomioida muun muassa työn ja yksityiselämän tasapainoon liittyvät haasteet, häirintä sekä tilanteet, joissa työn vaatimukset kasvavat nopeammin kuin osaaminen ehtii kehittyä. Kielteisten vaikutusten ennaltaehkäisy on osa henkilöstöön kohdistuvia vastuullisuustoimiamme.

Olennaiset myönteiset vaikutukset liittyvät erityisesti työhyvinvointiin, osaamisen kehittämiseen, tasapainoiseen työelämään sekä oikeudenmukaiseen kohteluun. Olemme sitoutuneet tukemaan näitä vaikutuksia kehittämällä henkilöstöjohtamista ja työkykyä tukevia toimintamalleja. Seuraamme säännöllisesti työvirettä ja kuormituneisuutta sekä kehitämme työelämän laatua palautteen ja kyselyiden perusteella.

Riippuvuudet ja niihin liittyvät mahdollisuudet ja riskit

Liiketoimintamme perustuu vahvasti oman työvoimamme ja asiamiesverkostomme osaamiseen ja hyvinvointiin. Näiden ryhmien saatavuus, sitoutuneisuus ja toimintakyky ovat ratkaisevia yhtiömme menestyksen ja jatkuvuuden kannalta. Joissakin toiminnoissamme yksittäisillä avainhenkilöillä on erityinen rooli, mikä korostaa varahenkilöjärjestelyjen, perehdytyksen ja osaamisen kehittämisen merkitystä.

Asiamiehemme muodostavat merkittävän osan arvонуonnistamme. Olemme vastuussa siitä, että heillä on edellytykset menestykseen ja toimeentuloon Pohjantähden edustajina. Toimintamallimme perustuu pitkäjänteiseen kumppanuuteen, jonka kehittäminen vaatii panostuksia koulutukseen, tukeen ja läpinäkyvään viestintään. Ylläpidämme aktiivisesti työnantaja- ja kumppanuusmielikuvaa myös tätä verkostoa varten.

Keskeiset riippuvuustekijät ovat:

- osaavan henkilöstön ja asiamiesten saatavuus
- sitoutumisen varmistaminen
- työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpito
- asiamiestoiminnan jatkuva kehittäminen

Mahdollisuuksia tarjoavat hyvä työnantajamielikuva, henkilöstön korkea työvire ja osallista-va työkuultuuri. Haasteita puolestaan ovat esimerkiksi asiamiesten korkea vaihtuvuus ja lyhyet työurat, jotka hidastavat osaamisen kertymistä ja voivat kuormittaa muuta organisaatiota. Ennakoi-va suunnittelu ja tuki ovat olennaisia liiketoimintamme kestäväyyden varmistamisessa.

Erityiset riskit ja haavoittuvassa asemassa olevat ryhmät

Emme ole tunnistanee työtehtäviä, jotka altistaisivat henkilöstöämme fyysiselle vaaralle tai erityisen haitallisille työolosuhteille. Suurin osa työstä on asiantuntijatyötä toimistoympäristössä. Työn henkinen kuormitus voi kuitenkin vaihdella yksilöllisten elämäntilanteiden, työnkuvien tai työn ja yksityiselämän yhteensovittamisen mukaan. Viime vuosina on tunnistettu asiakaspalvelutilanteita, joissa vuorovaikutuksen sävy on ollut poikkeuksellisen kuormittavaa.

Ikääntyvien työntekijöiden osalta olemme tunnistanee riskejä esimerkiksi terveyteen tai uudelleentyöllistymiseen liittyen. Vastaamme näihin muun muassa tarjoamalla lisävapaita, työterveyden palveluita, osaamisen kehittämistä ja yksilöllistä tukea.

Osana arvoketjuamme toimivat asiamiestemme muodostamat franchising-yritykset, jotka myyvät palveluitamme yrittäjinä. Heidän toimeentulonsa perustuu yksinomaan Pohjantähden tuotteiden

ja palveluiden myynnissä onnistumiseen. Tiedostamme tämän riippuvuussuhteen tuomat haasteet ja vastuumme kumppaneiden tukemisessa. Vastuullisena kumppanina tarjoamme heille selkeät toimintalinjat, vahvan perehdytyksen ja jatkuvaa tukea myynnin ja osaamisen kehittämisen saralla.

Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Pohjantähdessä haluamme huolehtia pohjantähtiläisistä kokonaisvaltaisesti. Meille on tärkeää, että jokainen työntekijä ja asiamiesyrittäjä kokee työyhteisön turvalliseksi, oikeudenmukaiseksi ja arvostavaksi.

Työelämäoikeudet turvataan vähintään työsopimuslain ja vakuutusalan työehtosopimuksen mukaisesti. Tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta ohjaavat linjaukset on koottu tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaan. Lähtökohtanamme on oikeudenmukainen kohtelu yksilön taustasta riippumatta. Kaikki pohjantähtiläiset ovat vastuussa näiden periaatteiden toteutumisesta.

Toimintamme perustuu Code of Conduct -periaatteisiin sekä kansainvälisiin ihmisoikeuslinjauksiin, kuten YK:n ohjaaviin periaatteisiin ja ILO:n työelämän perusoikeuksiin. Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi arvostavasti ja kunnioitettavasti. Tavoitteenamme on terveellinen, turvallinen ja syrjimätön työympäristö.

Yksityisyyden suoja varmistetaan tietosuojaja tietoturvapoliitikalla. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti tietosuojasetuksen vaatimusten mukaisesti. Palkitsemisen periaatteet tukevat tasapuolisuutta, motivaatiota ja liiketoimintatavoitteita.

Vastuullisuustyötä seurataan osana hallintojärjestelmää, ja yhtiön hallitus valvoo sen etenemistä. Kehitämme toimintaperiaatteita aktiivisesti ja selvitämme mahdollisuutta vahvempaan ihmisoikeuspoliittiseen sitoumukseen.

Sisäisessä viestinnässä hyödynnämme intranetiä, kuukausittaisia henkilöstöinfoja ja tiimi- ja yksilökeskusteluja. Jos havaitsemme ihmisoikeuksiin liittyviä kielteisiä vaikutuksia, ryhdymme korjaaviin toimiin viipymättä. HR-yksikkömme vastaa selvityksistä ja tekee tarvittaessa yhteistyötä Compliance Officerin kanssa.

Toimintaympäristömme vuoksi ihmiskauppaan, lapsityövoimaan tai pakkotyöhön liittyvät riskit on arvioitu mataliksi, eikä niitä ole kirjattu erillisiin periaatteisiin.

Työsuojelua ja työturvallisuutta kehitetään järjestelmällisesti: riskien kartoittaminen, työpaikkaselvitykset, työhyvinvointitutkimukset ja riskimittarit ovat osa ennakoivaa työtä. Työsuojelun toimintaohjelma ja työterveyshuollon toimintasuunnitelma määrittelevät tarvittavat toimet. Riskit ja lähtötilanteet raportoidaan riski-ilmoituksella.

Edistämme monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta rekrytoinneissa, työjärjestelyissä ja urakehityksessä. Palkitseminen, työtehtävien jakautuminen ja esihenkilötyö perustuvat syrjimättömyyden ja oikeudenmukaisuuden periaatteisiin. Vuosittaiset tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyt sekä yhteistyö- ja työsuojelutoimikunta (YTTS) seuraavat toteutumista. Vuonna 2024 kyselykeskiarvo oli 4,2/5.

Työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia edistään monikanavaisesti muun muassa esihenkilö- ja HR-yhteyksin, rekrytointipalauttein, whistleblowing-kanavan kautta sekä työhyvinvointikyselyillä. Mahdollisissa syrjintätilanteissa toimimme virallisen prosessin mukaisesti varmistaen puolueettoman käsittelyn ja korjaavat toimet.

Pohjantähdessä rekrytoinnin ja uralla etenemisen perusteina toimivat pätevyys, osaaminen ja kokemus. Rekrytointiprosessi on avoin ja läpinäkyvä, ja tehtävien vaatimukset sekä palkkataso määritellään ennakoon. Lisäksi rekrytointipäätökset tehdään useamman henkilön yhteistyönä.

Palkkausta auditoidaan säännöllisesti HR:n toimesta. Jokaisella työntekijällä on vuosittain päivitettävä tehtävänkuva, ja mahdolliset palkkoro-rotukset perustuvat arviointiin. Tasa-arvon toteutumista palkitsemisessa käsiteltiin vuoden 2024 palkkakeskustelukoulutuksessa.

Osaamisen kehittäminen on tärkeä osa työssä menestymistä. Perehdytyksestä edetään täydennyskoulutuksiin ja tarpeen mukaan ulkopuolisiin koulutuksiin. Esihenkilöitä tuetaan valmennuksilla. Kehityskeskusteluissa laaditaan henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat, ja tavoitteenamme on vähintään kolme koulutuspäivää työntekijää kohden vuodessa.

Ylin johto vastaa yhdenvertaisten työllisyyskäytäntöjen toteutumisesta. Tavoitteenamme on oikeudenmukainen työelämä, jossa kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet edetä osaamisen ja suoriutumisen perusteella. Tasa-arvo- ja yhden-

vertaisuussuunnitelmassa raportoidaan muun muassa sukupuolijakauma eri tehtävissä.

Vuoropuhelu pohjantähtiläisten kanssa

Noudatamme Pohjantähdessä yhteistoimintalakia ja osallistamme henkilöstön työyhteisöön vaikuttaviin päätöksiin. Keskustelemme ennen muutoksia henkilöstöedustajien tai suoraan henkilöstöryhmien kanssa, jotta voimme tunnistaa vaikutukset ja lieventää mahdollisia haittoja. Työyhteisön kehittämissuunnitelmassa kuvaamme toimet, joilla edistämme osaamista, työn organisoimista ja työhyvinvointia, ja käsittelemme suunnitelman yhdessä henkilöstön kanssa.

Käymme henkilöstön kanssa monikanavaista ja jatkuvaa vuoropuhelua. Järjestämme kuukausittain koko henkilöstön yhteisen infonetin sekä tiimi- ja yksilötapaamisia. Vahvistamme henkilöstöedustajien ja johdon vuorovaikutusta yhteistyö- ja työsuojelutoimikunnissa, luottamusmiesten tapaamisissa sekä laajennetun johtoryhmän kokouksissa. Työntekijät voivat antaa palautetta useita kanavia pitkin, kuten esihenkilöille, HR:lle, työterveyteen, riski-ilmoituksilla ja whistleblowing-järjestelmän kautta. Toteutamme työhyvinvointikyselyt neljä kertaa vuodessa.

Henkilöstöjohtaja ja toimitusjohtaja vastaavat siitä, että vuoropuhelu on riittävää ja palaute huomioidaan päätöksenteossa. Keräämme palautetta myös Pohjantähden rittäjiltä, ja hyödynnämme työyhteisön kokemuksia muun muassa kehityskeskusteluissa ja tiimikohtaisissa kehityssuunnitelmissa.

Epäkohtiin puututaan matalalla kynnyksellä. Esihenkilöt seuraavat linjausten toteutumista arjessa ja varmistavat, että jokaisella on mahdollisuus tulla kuulluksi. Eturistiriidat käsittelemme tapauskohtaisesti henkilöstöjohtajan tai yhteistyötoimikunnan kanssa. Vuonna 2024 ei ilmennyt eturistiriitatapauksia.

Työntekijöillämme on oikeus järjestäytyä ja osallistua työelämää koskevaan päätöksentekoon. Sananvapaus toteutuu arjessa vuorovaikutuksen ja palautekanavien kautta. Yksityisyyden suojaa edistämme noudattamalla tietosuojalainsäädäntöä ja turvallisia tietojenkäsittelykäytäntöjä.

Vaikka emme ole toteuttaneet erillistä auditointia yhteistoiminnasta, olemme saaneet suullista palautetta ja käsitelleet sen henkilöstön kanssa. Kaikki merkittävät henkilöstöä koskevat muutokset on käsitelty yhteistoimintalain mukaisesti henkilöstön osallistumismahdollisuudet varmistuen.

Prosessit kielteisten vaikutusten korjaamiseksi ja kanavat yrityksen omalle työvoimalle huolenaiheiden esiin tuomiseksi

Pohjantähdessä jokaisella työntekijällä on useita keinoja tuoda esiin huolia, epäkohtia tai kehitystarpeita. Kaikki pohjantähtiläiset voivat tehdä myös anonyymejä ilmoituksia kolmannen osapuolen ylläpitämässä whistleblowing-kanavassa. Ilmoitukset käsitellään Compliance Officerin johdolla, ja henkilöstöasioihin liittyvissä tapauksissa vastuu on HR:llä. Tarvittaessa järjestämme sovittelua, määrittelemme korjaavat toimenpiteet

ja seuraamme niiden toteutumista johtamisketjun mukaisesti. Raportoimme kaikki whistleblowing-kanavan kautta tulleet ilmoitukset vuosittain hallitukselle.

Whistleblowing-kanavan rinnalla työntekijät voivat olla yhteydessä myös suoraan esihenkilöihin, HR:ään, työsuojeluvaltuutettuihin tai luottamusmiehiin. Lisäksi neljä kertaa vuodessa toteutettavat työhyvinvointikyselyt tarjoavat väylän tuoda esiin kokemuksia työyhteisön tilasta. Pohjantähtiläiset voivat raportoida mahdollisista väärinkäytöksistä ja riskitilanteista myös riski-ilmoitusjärjestelmän kautta.

Pohjantähdessä johtamisen malli, säännölliset kehitys- ja tulokeskustelut sekä tiimien vuosittaiset työhyvinvointisuunnitelmat tukevat jatkuvaa vuoropuhelua. Käsittelemme myös työyhteisön toimivuutta ja mahdollisia epäkohtia näissä keskusteluissa. HR seuraa esiin nousseiden asioiden käsittelyä ja raportoi havainnoista johdolle ja hallitukselle osana compliance-seurantaa.

Työsuhteen alussa perehdytämme kaikki työntekijät vaikuttamiskanaviin ja kannustamme niiden käyttöön myös myöhemmin. Viestimme työhyvinvointikyselyistä etukäteen ja kerromme selkeästi niiden tarkoituksen sekä luottamuksellisuuden. Käsittelemme tulokset avoimesti tiimi- ja yhtiötasolla ja kerromme toteutetuista toimenpiteistä, jotta vahvistamme luottamusta palautteisiin ja niiden vaikuttavuuteen.

POHJANTÄHTILÄISIIN LIITTYVÄT TAVOITTEET JA TOIMINTASUUNNITELMAT

Liiketoimintamallimme rakentuu henkilöstömme ja yrittäjäverkostomme osaamisen, hyvinvoinnin ja sitoutumisen varaan. Vastuullinen työnantajuus näkyy arjessa esihenkilötyössä, henkilöstöprosesseissa ja pitkäjänteisessä suunnittelussa. Kehitämme työyhteisöämme tunnistettujen kestävyysriskien ja -mahdollisuuksien pohjalta. Näitä ovat muun muassa työn kuormittavuus, osaamisen ylläpito, työn ja vapaa-ajan tasapaino sekä yrittäjäsuhteiden jatkuvuus.

Vastuullisuusohjelmassamme omaan työvoimaan liittyvä tavoite on varmistaa, että pohjantähtiläiset voivat hyvin. Vuoden 2025 alusta seuraamme tavoitteen toteutumista seuraavien mittarien avulla:

- työhyvinvointikyselyjen määrä (tavoite: 4/vuosi)
- työhyvinvointiarvosana (tavoite: $\geq 4,0/5,0$)
- sairauspoissaoloprosentti (tavoite: $< 3,2\%$)
- koulutuspäivien toteuma (tavoite: 3 htp/hlö)
- yrittäjäsuhteiden vaihtuvuus (tavoite: $< 17\%$)

Edistämme työhyvinvointia säännöllisellä seurannalla ja varhaisella reagoinnilla. Kvartaaleittain toteuttamamme työhyvinvointikyselyt, työaika-seuranta ja kuukausittaiset esihenkilötapaamiset auttavat seuraamaan jaksamista ja kuormitusta. HR analysoi työaikasaldojen kehitystä ja tukee esihenkilöitä tilanteiden ennakoinnissa. Tarjolla on matalan kynnyksen tukea, kuten varhaisen välittämisen malli ja työterveyshuollon palvelut.

Osaamisen kehittämistä ohjaa koko yhtiön vuositainen kehittämissuunnitelma sekä henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat, jotka laaditaan kehityskeskusteluissa. Tavoitteena on vähintään kolme koulutuspäivää vuodessa työntekijää kohden. Järjestämme koulutusta sisäisesti ja ulkopuolisten kumppaneiden kautta.

Tuemme työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista joustavilla työaika- ja työskentelyratkaisulla. Käytössä ovat muun muassa etä- ja joustotyö, osa-aikatyö, vuorottelu- ja opintovapaat sekä ikääntyville suunnatut lisävapaat.

Vahvistamme osallistuvaa kulttuuria monikanavaisella palautteella ja vaikuttamismahdollisuuksilla. Työntekijöillä on käytössään palautekanavat, mukaan lukien whistleblowing-järjestelmä. Esihenkilöt toimivat aktiivisina kuuntelijoina, ja työntekijöillä on mahdollisuus osallistua yhdistystoimintaan palkallisesti sovitusti. Noudatamme yhteistoimintalakia tiedonsaannin ja kuulemisen osalta.

Kaiken toiminnan tavoitteena on varmistaa, että henkilöstömme jaksaa, kehittyy ja pysyy mukana liiketoimintamme muutoksissa. Mittariseuranta ja palautekanavat auttavat tunnistamaan riskit ajoissa ja kehittämään toimintaa tarpeen mukaan. Näin luomme perustan kestävälle ja tulokelliselle toiminnalle.



POHJANTÄHTILÄISET 2024

Työehdot ja -markkinat

Kaikki Pohjantähden työntekijät kuuluvat vakuutusalan työehtosopimuksen piiriin, jonka kattavuus on yhtiössämme 100 prosenttia. Työehtosopimus määrittää työn keskeiset ehdot, kuten vähimmäispalkat, irtisanomisajat ja sairauspoissaoloihin liittyvän turvan. Maksamme palkkaa työehtosopimuksen mukaisesti kolmen kuukauden sairauspoissaolon ajalta ja noudatamme sopimuksen ehtoja kaikissa työsuhteen päättämistilanteissa.

Työntekijämme kuuluvat lakisääteisen työtapaturmavakuutuksen ja työeläkevakuutuksen piiriin. Lisäksi tarjoamme vapaa-ajan tapaturmavakuutuksen, joka tuo lisäturvaa työajan ulkopuolella sattuvien tapaturmien varalle. Kaikki työntekijämme ovat näin ollen työehtosopimuksen ja kattavan vakuutusturvan piirissä.

Pohjantähden asiamiesyrittäjät eivät ole työsuhteessa eivätkä kuulu työehtosopimuksen tai la-

kisääteisten työsuhte-etujen piiriin. Yrittäjinä he vastaavat itse työhdoistaan ja vakuutusturvaan. Tuemme heidän toimintaansa tarjoamalla kattavan perehdytyksen, työvälineet, työtilat sekä osaamista kehittävää koulutusta. Lisäksi valmennamme heitä hyvän johtamisen ja työoloja tukevien käytäntöjen edistämiseksi.

Palkkatiedot perustuvat kokonaispalkkaan, joka sisältää peruspalkan, tehtäväkohtaiset lisät sekä mahdolliset auto-, ateria- ja puhelinedut. Laskelemissa ei ole mukana myynti- tai tulospalkkioita eikä muita muuttuvia etuuksia, mikä on hyvä huomioda vertailtavuutta arvioitaessa.

Naisten ja miesten välistä palkkaeroa selittää ennen kaikkea miesten yliedustus vaativammissa tehtävissä. Tätä taustaa vasten palkkaero ei viittaa saman työn eriarvoiseen palkitsemiseen, vaan rakenteellisiin eroihin tehtävien vaativuudessa.

Monimuotoisuus, tasa-arvo ja inklusio

Työsuhteisten työntekijöiden määrä sopimustyypeittäin ja sukupuolittain

Työsuhteen tyyppi	Naiset	Miehet	Yhteensä
Vakinaiset työntekijät	166	70	236
Määräaikaiset työntekijät	16	3	19
Vaihtelevalla työajalla olevat työntekijät	16	3	19
Kokoaikaiset työntekijät	166	70	236
Osa-aikaiset työntekijät	20		20

Työntekijöiden vaihtuvuus raportointikauden aikana

Palkatut	28
Lopettaneet	14
Työntekijöiden vaihtuvuus	5,2 %

SELVITYS SUKUPUOLTEN VÄLISESTÄ PALKKAEROSTA



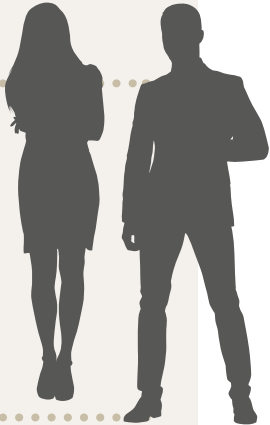
Vuonna 2024 Pohjantähden palveluksesta poistui 12 työntekijää, mikä vastasi 5,2 prosentin vaihtuvuutta. Laskennassa nimittäjänä käytetään vakituisen henkilöstön määrää. Työntekijämäärät ilmoitetaan henkilömäärinä, ja raportointiajankohdasta käytämme marraskuun lopun tilannetta.

Henkilöstömäärässä esiintyy luonnollista kausivaihtelua: huhti–syyskuussa määrä kasvaa kesätyöntekijöiden ansiosta, ja muuten vaihtelua aiheuttavat muun muassa sijaisuudet ja täyttämättömät tehtävät (2–5 henkilöä kuukausitasolla).

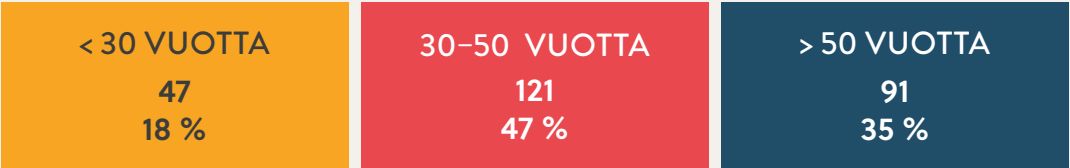
Raportissa käytetyt luvut vastaavat työyhteisön kehittämissuunnitelmassa sekä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa esitettyjä henkilöstötietoja. Molemmat dokumentit laaditaan vuosittain marraskuussa, minkä takia ne voivat poiketa tilinpäätöksen luvuista.

Vuonna 2024 Pohjantähdessä ei todettu yhtään syrjintä- tai häirintätapausta. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskyselyssä saimme yhden ilmoituksen epäasiallisesta käytöksestä. Selvitimme tapauksen asianmukaisesti ja totesimme, ettei tilanteessa ilmennyt syrjintää tai häirintää. Ilmoitus vahvisti tarpeen ylläpitää matalan kynnyksen ilmoituskanavia ja vahvistaa luottamusta siihen, että puutummme epäkohtiin asiallisesti ja viivyttämättä.

YLIMMÄN JOHDON SUKUPUOLIJAKAUMA



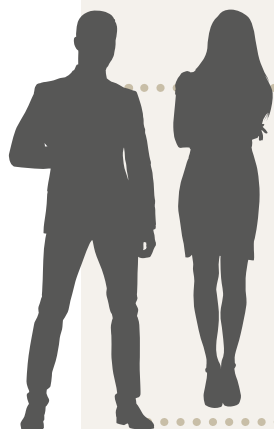
TYÖNTEKIJÖIDEN IKÄJAKAUMA



IHMISOIKEUKSIIN LIITTYVÄT ILMOITUKSET JA TAPAUKSET*

Ihmisoikeuksiin liittyvät ilmoitukset ja tapaukset	
Syrjintätapausten lukumäärä	0
Häirintätapausten lukumäärä	0
Syrjintään tai häirintään liittyvien ilmoitusten määrä*	1
Tapausten seurauksena maksettujen sakkojen, seuraamusten tai vahingonkorvausten kokonaismäärä	0
Vakavien ihmisoikeusrikkomustapausten lukumäärä	0
Tapausten seurauksena maksettujen sakkojen, seuraamusten tai vahingonkorvausten kokonaismäärä	0

*Tietoihin on koottu whistleblowing-kanavaan ja HR:lle virallisesti selvitettäväksi tulleet valitukset.



TYÖNTEKIJÖILLE TARJOTTU KOULUTUS

NAISET
6 242 h
3,6 päivää

MIEHET
5 963 h
3,3 päivää

PERHEVAPAIKEN MÄÄRÄ SUKUPUOLEN MUKAAN

NAISET
10

MIEHET
6

YHTEENSÄ
6,3 %

TYÖTURVALLISUUS JA -TERVEYSTILASTOT

Työturvallisuus ja -terveystilastot		2024
Työhön liittyvien kuolemantapausten lukumäärä		0
Työhön liittyvien tapaturmien lukumäärä		1 työtapaturma ja 2 työmatkatapaturmaa
Työhön liittyvien terveysongelmien lukumäärä		0
Tapauksista johtuneiden sairauslomapäivien lukumäärä		46

Terveys, turvallisuus ja osaamisen kehittäminen

Kaikki Pohjantähden työntekijät kuuluvat työterveyden ja työturvallisuuden hallintajärjestelmän piiriin. Järjestelmä perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön sekä työterveyshuollon ja työsuojelun vakiintuneisiin käytäntöihin ja ohjeistuksiin.

Emme ole toistaiseksi raportoineet työperäisiä terveysongelmia, mutta työterveyshuoltomme kehittää parhaillaan käytäntöjä näiden tapausten systemaattiseen seurantaan ja raportointiin. Arvioimme, että työperäisten terveysongelmien määrä on tällä hetkellä vähäinen.



ASIAKKAAT

ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT OLENNAISET AIHEET JA NIIDEN JOHTAMINEN

Olennaiset asiakkaisiin liittyvät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Kuluttajien ja/tai lop-pukäyttäjien yksityisyys	Yksityisyyden suojaaminen vahvistaa asiakasluottamusta, tukee lainsäädännön noudattamista ja vahvistaa vastuullista brändimielikuvaa.	Tietosuojan laiminlyönti voi johtaa vakaviin maine- ja taloudellisiin seurauksiin, kuten sanktioihin ja asiakasluottamuksen menetykseen.	Hyvä tietosuojakäytäntö rakentaa Pohjantähden asiakassuhteita, täyttää sääntelyn vaatimukset ja voi toimia kilpailuetuna.
Kuluttajien ja/tai lop-pukäyttäjien sananva-paus	Sananvapauden turvaaminen tukee avoi-muutta ja luottamusta asiakassuhteissa, parantaa Pohjantähden viestinnän laatua ja vahvistaa vastuullista liiketoimintaa.	Sananvapauden rajoittaminen voi heiken-tää asiakaskokemusta, lisätä tyytymättö-myyttä ja aiheuttaa mainehaittoja.	Aktiivinen kuuntelu ja palautekanavien hyödyntäminen tarjoavat Pohjantähdelle arvokasta tietoa palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen.
Kuluttajien ja/tai lop-pukäyttäjien mahdolli-suus saada laadukkaita tietoja	Laadukkaan ja ymmärrettävän tiedon tar-joaminen tukee asiakkaiden päätöksente-koa, lisää luottamusta ja vahvistaa vastuul-lista asiakassuhdetta.	Puutteellinen tai harhaanjohtava viestintä voi johtaa vakuuttamisvirheisiin, asiakas-tyytymättömyyteen ja juridisiin seuraa-muksiin.	Selkeä viestintä auttaa asiakasta valitse-maan tarpeisiinsa sopivan vakuutusturvan ja vahvistaa Pohjantähden mainetta luotet-tavana vakuutuskumppanina.
Kuluttajien ja/tai lop-pukäyttäjien terveys ja turvallisuus	Terveyden ja turvallisuuden turvaaminen vähentää asiakasriskejä, lisää luottamusta ja tukee vastuullista liiketoimintaa.	Hoitopalveluihin pääsyn viivästyminen voi heikentää asiakaskokemusta, lisätä asia-kaspoistumaa ja aiheuttaa mainehaittoja.	Kilpailukykyiset ja ajantasaiset terveysva-kuutukset vahvistavat Pohjantähden mark-kina-asemaa, lisäävät asiakastyytyväisyyttä ja tukevat liiketoiminnan kannattavuutta.
Kuluttajien ja/tai lop-pukäyttäjien henkilön-suojia	Henkilönsuojan turvaaminen lisää luotta-musta, tukee sääntelyn noudattamista ja vähentää oikeudellisia sekä maineeseen liittyviä riskejä.	Arkaluontoisten tietojen joutuminen vää-riin käsiin voi aiheuttaa merkittäviä maine-ja taloudellisia haittoja sekä sääntelysank-toita.	Henkilönsuojasta huolehtiminen vahvistaa Pohjantähden asiakassuhteita ja rakentaa mainetta luotettavana vakuutuskumppa-nina.

KESTÄVYYSAIHE	VAIKUTUKSET	RISKIT	MAHDOLLISUUDET
Lasten suojeleminen kuluttajana ja/tai lopukäyttäjänä	Lasten suojeleminen kuluttajina/loppukäyttäjinä vähentää haitallisia vaikutuksia, tukee vastuullista liiketoimintaa ja vahvistaa luottamusta Pohjantähden toimintaan.	Lapsiin kohdistuva tai heille houkutteleva markkinointi voi johtaa mainehaittoihin ja mahdollisiin sääntelyseuraamuksiin.	Lapsille suunnatut vakuutukset tukevat perheen kokonaisturvaa ja vahvistavat Pohjantähden asemaa vastuullisena toimijana.
Kuluttajien ja/tai lopukäyttäjien syrjimättömyys	Syrjimättömyyden varmistaminen edistää yhdenvertaisuutta, vahvistaa asiakasluottamusta ja tukee vastuullista, eettistä liiketoimintaa.	Yhdenvertaisen kohtelun laiminlyönti voi johtaa mainehaittoihin ja sääntelyseuraamuksiin.	Syrjimättömyys vahvistaa Pohjantähden mainetta vastuullisena toimijana ja tarjoaa kilpailuetua markkinoilla.
Tuotteiden ja palvelujen saanti	Saavutettavuuden varmistaminen parantaa asiakasluottamusta, tukee yhdenvertaisuutta ja vahvistaa vastuullista liiketoimintaa.	Heikko saavutettavuus voi vaikeuttaa uusasiakashankintaa ja lisätä asiakaspoistumaa.	Monikanavainen palvelutarjooma mahdollistaa tasa-arvoisen asiakaskokemuksen ja erottautumisen kilpailijoista.
Vastuullinen markkinointi	Vastuullinen markkinointi lisää asiakasluottamusta, tukee sääntelyn noudattamista ja vahvistaa Pohjantähden brändimainetta.	Harhaanjohtava viestintä voi aiheuttaa mainehaittoja, asiakaspoistumaa ja vaikeuttaa uusasiakashankintaa.	Vastuullinen markkinointi mahdollistaa Pohjantähden erottautumisen vastuullisena ja läpinäkyvänä toimijana markkinoilla.

Vastuullisuus asiakastyössä on kiinteä osa Pohjantähden strategiaa. Tavoitteenamme on varmistaa, että vakuutusratkaisumme tukevat asiakkaidemme taloudellista turvallisuutta ja kestävää kehitystä. Tämä edellyttää selkeää ja reilua asiakasviestintää, vastuullisia toimintatapoja sekä läpinäkyviä päätöksentekoprosesseja.

Vaikutuksille alttiit asiakasryhmät

Kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissa huomioimme kaikki kuluttajat ja loppukäyttäjät, joihin toimintamme, arvoketjumme tai vakuutusratkaisumme todennäköisesti vaikuttavat. Tämä koskee sekä nykyisiä että potentiaalisia henkilö- ja yritysasiakkaita, joihin esimerkiksi tuotteiden saatavuus, hinnoittelu tai ehdot voivat vaikuttaa suoraan tai epäsuorasti.



Tavoitteenamme on varmistaa, että vakuutusratkaisumme tukevat asiakkaidemme taloudellista turvallisuutta ja kestävää kehitystä.

Olemme tunnistaneeet erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia asiakasryhmiä asiantuntija-arvioiden, sisäisen datan, asiakaspalautteiden sekä sidosryhmäyhteistyön avulla. Lisäksi hyödynnämme vahinkotilastoja ja korvausdatan analyysia korkeamman riskin asiakasprofiilien tunnistamiseksi sekä seuraamme viranomaisen linjauksia haavoittuvien kuluttajien suojelusta.

Olennaisesti vaikutuksille alttiita ryhmiä ovat:

1. Taloudellisesti haavoittuvat kuluttajat
Tämä asiakasryhmä voi jäädä vakuutusten ulkopuolelle tai kohdata vaikeuksia vakuutusturvansa säilyttämisessä hinnanmuutosten vuoksi.

2. Pk-yritykset, erityisesti vastuuvakuutus-, omaisuus- ja työtaturmavakuutusasiakkaat
Tämä asiakasryhmä on riippuvainen vakuutusturvasta liiketoiminnan jatkuvuuden ja työntekijöiden turvallisuuden turvaamisessa.
3. Sään ääri-ilmiöille altistuvat asiakkaat
Tämä asiakasryhmä voi ilmastomuutoksen seurauksena kohdata haasteita vakuutusten saatavuudessa ja hinnoittelussa.
4. Sairausvakuutusasiakkaat
Tämä asiakasryhmä on erityisen altis vakuutusehtojen ja korvauskäytäntöjen muutoksille, jotka voivat vaikuttaa oikea-aikaisen hoidon ja turvan saantiin.
5. Ikääntyneet asiakkaat
Tällä asiakasryhmällä on usein pitkä asiakkuus Pohjantähdessä. Terveysongelmat tai vaikeudet käyttää digipalveluja voivat heikentää palveluiden saavutettavuutta.

Tunnistamamme ryhmät ohjaavat työtämme asiakaskokemuksen kehittämisessä, tuotteiden saavutettavuuden varmistamisessa ja asiakasviestinnän ymmärrettävyydessä.

Kielteiset vaikutukset

Tunnistimme olennaisuusarvioinnissa useita mahdollisia kielteisiä vaikutuksia kuluttajiin ja loppukäyttäjiin, vaikka varsinaisia toteutuneita, laajamittaisia tai systeemisiä vaikutuksia ei ole havaittu. Arvioinnissa nousivat esiin erityisesti seuraavat riskialueet, joita ennaltaehkäistään aktiivisesti:

1. Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely
Asiakastietojen käsittelyyn liittyy riskejä erityisesti silloin, kun tietoturva vaarantuu tai tiedot joutuvat väärin käsiin. Tämä voi johtaa oikeudellisiin seuraamuksiin, mai-

nehaittoihin ja asiakkaiden luottamuksen menetykseen.

2. Tuotteiden ymmärrettävyys ja saavutettavuus
Vakuutustuotteiden ehdot voivat olla vaikeaselkoisia, mikä saattaa johtaa siihen, että asiakas ei ymmärrä vakuutusturvansa kattavuutta. Tämä voi aiheuttaa epäselvyyksiä erityisesti vahinkotilanteissa ja heikentää asiakastyytyväisyyttä.
3. Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys
Emme ole havainneet varsinaisia syrjintäpausia, mutta pidämme syrjimättömyyden varmistamista keskeisenä osana vastuullista vakuutustoimintaa. Huolehdimme, etteivät eri asiakasryhmien, kuten ikääntyneiden, toimintarajoitteisten tai digitaalisesti heikommassa asemassa olevien tarpeet jää vaille riittävää huomiota, ja kehitämme jatkuvasti saavutettavuutta ja selkeyttä.
4. Palveluiden saatavuus
Digitaalisten palveluiden yleistyessä osa asiakkaista voi kohdata vaikeuksia käyttä tarvitsemiaan palveluja. Haasteet korostuvat erityisesti ikääntyneillä ja heillä, joilla digivalmiudet ovat rajalliset.
5. Terveys- ja turvallisuusnäkökulmat
Esimerkiksi sairausvakuutusten kattavuudella ja korvauskäytännöillä on suuri merkitys erityisesti pitkäaikaissairaille. Hitaat tai epäselvät korvausprosessit voivat heikentää vakuutusturvaa toimivuutta juuri silloin, kun sitä tarvitaan eniten.

Vaikka nämä riskit eivät ole laajasti toteutuneet, ne voivat yksittäistapauksissa olla vakavia. Tunnistamme vastuumme ja kehitämme jatkuvasti tuotteitamme, viestintäämme ja palveluprosessejamme riskien ehkäisemiseksi.

Myönteiset vaikutukset

Tunnistimme myös useita myönteisiä vaikutuksia henkilö- ja yritysasiakkaille sekä heidän vakuutusturvansa piiriin kuuluville:

1. Taloudellinen turva ja ennakoitavuus
Vakuutustuotteemme suojaavat arjen yllätyksiltä ja tukevat taloudellista vakautta niin kotitalouksille kuin yrityksille.
2. Palvelujen saavutettavuus ja yhdenvertaisuus
Toimimme monikanavaisesti ja huomioimme asiakkaiden erilaiset tarpeet, myös digiosaamisessa ja toimintakyvyssä.
3. Tuotteiden ymmärrettävyys ja viestintä
Kehitämme asiakasviestintää jatkuvasti ymmärrettävämmäksi ja autamme asiakkaitamme tekemään tietoisia päätöksiä vakuutusturvasta.
4. Hyvinvointi ja turvallisuus
Sairaus- ja tapaturmavakuutuksemme tukevat asiakkaiden terveyttä mahdollistamalla nopeamman hoitoon pääsyn ja kattavammat palvelut.

Näitä vaikutuksia vahvistamme muun muassa:

- asiakaskohtaisilla tarvekartoituksilla,
- vakuutusturvan ajantasaisuuden seurannalla,
- saavutettavuuden parantamisella eri kanavissa,
- viestinnän selkeyttämisellä ja
- tuotehallinnalla, jossa huomioimme yhdenvertaisuuden ja esteettömyyden.

Riippuvuudet, riskit ja mahdollisuudet

Toimintamme perustuu asiakkaiden luottamukseen ja kykyyn vastata heidän tarpeisiinsa. Kannamme taloudellisen ja yhteiskunnallisen vastuunamme asiakkaista, tunnistamme heihin kohdistuvat riskit ja hyödynnämme mahdollisuudet kehittämään vastuullisia vakuutusratkaisuja.

Olennaiset riskit

1. Vakuutusturvan saatavuus ja saavutettavuus
Taloudellisesti haavoittuvat asiakkaat voivat jäädä vakuutusten ulkopuolelle hinnan tai kattavuusrajoitusten vuoksi, mikä lisää yhteiskunnallista eriarvoisuutta ja taloudellista haavoittuvuutta.
2. Ilmastoriskien vaikutukset
Sään ääri-ilmiöiden yleistymisen kasvattaa vahinkokustannuksia ja voi tehdä tietyistä maantieteellisistä alueista vaikeasti vakuutettavia. Tämä heikentää asiakkaiden taloudellista turvaa ja voi vaikuttaa asumisen ratkaisuihin.
3. Ikääntyvän väestön vakuutustarpeet
Terveysten ja hoivaan liittyvät tarpeet kasvavat, ja niiden kustannuskehitys voi haastaa vakuutustuotteiden kestävyys- ja hinnoittelun.
4. Digitalisaatio ja kyberuhat
Digipalveluiden kehittyessä niiden saavutettavuus ei ole kaikille yhdenvertainen. Samalla henkilötietojen suoja on entistä keskeisemmässä roolissa luottamuksen ylläpitämisessä.

Olennaiset mahdollisuudet

1. Modulaariset ja kohtuuhintaiset vakuutus- tuotteet
Voimme kehittää vakuutusratkaisuja, jotka ovat saavutettavissa myös pienemmällä budjetilla ja tukevat taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita.
2. Ilmastoriskien hallinta ja vastuullinen sijoittaminen
Tarjoamme tuotteita, jotka tukevat ilmasto-kestävyyttä ja kannustavat ennaltaehkäiseviin toimiin. Vastuullinen sijoitustoiminta vähentää samalla pitkän aikavälin taloudellisia riskejä.

3. Teknologian hyödyntäminen
Hyödynnämme dataa ja analytiikkaa vakuutusturvan yksilöllistämiseen ja riskienhallintaan. Tämä parantaa asiakaskokemusta ja toiminnan tehokkuutta.
4. Ennaltaehkäisevät ja hyvinvointia tukevat palvelut
Tarjoamme asiakkaillemme lisäarvoa terveyden ja turvallisuuteen liittyvillä palveluilla, kuten digiterveyspalveluilla ja neuvonnalla.
5. Sidosryhmäyhteistyö
Kumppanuutemme esimerkiksi viranomais- ten ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa mahdollistavat entistä vaikuttavammat ratkaisut asiakkaillemme.

Johtaminen ja toimintaperiaatteet

Pohjantähdessä kuluttajiin ja loppukäyttäjiin kohdistuvat vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet on integroitu osaksi yhtiön hallintokäytäntöjä, kuten tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa, vastuullisuusohjelmaa, tuotehallintaperiaatteita ja Code of Conductia. Olemme sitoutuneet kunnioittamaan ihmisoikeuksia kaikessa toiminnassamme ja noudattamaan muun muassa YK:n ihmisoikeuksien julistusta sekä ILO:n työelämän perusperiaatteita. Nämä sitoumukset on sisällytetty osaksi yhtiön eettistä ohjeistusta ja hallintojärjestelmää, ja ne ohjaavat myös sijoitustoimintaamme.

Asiakkaidemme omistamana keskinäisenä vakuutusyhtiönä tunnistamme vastuunamme taloudellisen turvan tarjoajana. Toimintamme perustuu hyvän liiketavan noudattamiseen, luotettavuuteen ja asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen. Pyrimme varmistamaan, että jokaisella asiakkaallamme on tilanteeseensa sopiva ja ajantasainen vakuutusturva, joka tukee heidän mahdollisuuksiaan.

siaan varautua yllättäviin tilanteisiin vastuullisesti ja ennakoivasti.

Asiakasvastuullisuus näkyy toiminnassamme ihmisläheisenä ja selkeänä asiakasviestintänä sekä henkilökohtaisena palveluna. Hyödynnämme monikanavaisia palvelumalleja ja varmistamme, että jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus asioida haluamallaan tavalla.

Tuotehallintamme rakentuu asiakastarpeiden ja palautteiden ympärille. Tarvekartoitusten, asiakashaastattelujen ja workshopien kautta saamme tietoa, jonka avulla voimme arvioida ja kehittää tuotteitamme jatkuvasti. Mikäli palautteissa tai kartoituksissa nousee esiin esimerkiksi ihmisoikeuksiin liittyviä huolia, käsittelemme ne osana tuotehallintaprosessia. Tarvittaessa muokkaamme tuotteitamme ja toimintatapojamme, jotta voimme ehkäistä tai poistaa tunnistetut haitalliset vaikutukset. Näin varmistamme, että palvelumme tukevat asiakkaidemme hyvinvointia ja oikeuksien toteutumista myös käytännössä.

Vuoropuhelu asiakkaiden kanssa

Pohjantähdessä asiakasvuorovaikutus on keskeinen osa liiketoimintaa ja palvelukehitystä. Olemme sitoutuneet huomioimaan asiakkaidemme kokemukset, tarpeet ja odotukset päätöksenteossamme ja toimintamalleissamme. Jatkuva vuoropuhelu varmistaa, että palvelumme vastaavat asiakkaiden muuttuviin elämäntilanteisiin ja tukevat heidän taloudellista turvallisuuttaan.

Keräämme palautetta monikanavaisesti asiakaskyselyiden, suoran asiakaspalvelun, palautekanavien ja osallistavien tilaisuuksien kautta. Jokaisella asiakkaallamme on oma yhteyshenkilö, mikä vahvistaa luottamuksellista ja yksilöllistä palvelua. Palautetietoa hyödynnetään palveluiden ja tuotteiden kehittämisessä tuotehallintamenettelyn mukaisesti. Päätöksiä tehdessä painotamme asiakkaidemme oikeuksia ja hyvinvointia – niin tietosuojan, saavutettavuuden, kuin eettisen markkinoinnin näkökulmasta.

Seuraamme asiakaskokemusta systemaattisesti, muun muassa NPS-mittausten ja asiakashaastattelujen avulla. Pilotointivaiheissa kerätty palaute auttaa varmistamaan, että tuotteemme vastaavat tarpeisiin ennen niiden laajempaa käyttöön-ottoa. Mikäli ihmisoikeusnäkökulmia nousee esiin palautteissa, arvioimme ne vastuullisuuskäytäntöjemme mukaisesti ja teemme tarvittavat korjaukset.

Ylin operatiivinen vastuu asiakkaiden yhteydenpidosta kuuluu johtoryhmälle, joka arvioi vuosittain asiakaspalautteiden ja tietoturvasuhteiden toimivuutta. Asiakkaiden erityistarpeet, kuten saavutettavuus ja yhdenvertaisuus, otetaan huomioon muun muassa tasa-arvosuunnitelmamme kautta. Erillisiä asiakasryhmäkohtaisia vaikuttamiskanavia ei kuitenkaan tällä hetkellä ole käytössä.

Kielteisten vaikutusten korjaaminen ja palautekanavat

Olemme sitoutuneet ehkäisemään ja korjaamaan tuotteidemme tai palveluidemme mahdollisia haitallisia vaikutuksia. Kuluttajat voivat hakea muutosta päätöksiin yhtiön sisäisen muutoksenhakuelimen kautta. Prosessi perustuu selkeisiin ohjeisiin ja tietosuojalainsäädännön vaatimuksiin. Tarvittaessa virheelliset päätökset korjataan, ja asiakkaille ilmoitetaan asiasta viipymättä. Seuraamme muutoksenhakuprosessin toimivuutta asiakaspalautteen ja FINEn vuosiraportoinnin avulla.

Vastaanotamme reklamaatioita ja palautteita monikanavaisesti. Käsittelemme kaikki reklamaatiot ja teemme korjaavat toimenpiteet palauteprosessimme mukaisesti.

Vaikka käytössämme ei ole anonyymiä asiakaskanavaa, olemme panostaneet läpinäkyviin ja helposti saavutettaviin yhteydenpitoväyliin. Tavoitteenamme on varmistaa, että jokainen asiakas kokee tulleen kuulluksi ja että palautteella on vaikutusta palveluidemme kehittämiseen.

ASIAKKAISIIN LIITTYVÄT TAVOITTEET JA TOIMINTASUUNNITELMAT

Asiakkaamme ovat vastuullisuustyömme ytimessä, ja heidän taloudellinen turvansa, palvelukemuksensa sekä oikeudenmukainen kohtelunsa ohjaavat vakuutus tuotteidemme ja -palveluidemme kehittämistä. Vastuullisuus näkyy paitsi yksittäisissä asiakaskohtauksissa myös strategisessa tuotehallinnassa, viestinnässä ja tavoissa, joilla seuraamme ja parannamme toimintaamme.

Vuoden 2024 lopussa päivitetystä vastuullisuusohjelmassa määritimme uuden asiakasteemaisen tavoitteen: asiakkailla on ajantasainen vakuutus-turva. Tavoite kattaa sekä uusasiakashankinnan että nykyisten asiakkaiden vakuutusturvan laadun varmistamisen. Vuoden 2025 alusta alkaen tavoitteen toteutumista seurataan seuraavien mittareiden avulla:

- Kontaktoitujen nykyisten henkilöasiakkaiden määrä (välitavoite: 35 000 kontaktia vuonna 2025)
- Tähtikonseptin käyttöaste myynnissä
- Tehtyjen vakuutus selvitysten lukumäärä ja niiden perusteella todettujen vakuutusvirhepäätösten määrä (tavoite: alle 200 kpl vuonna 2025)

Tavoitteen toteutumista tuetaan vakiinnuttamalla konseptioimamme myyntimalli ja kehittämällä asiakashallintaa muun muassa kannanhoitotoimenpiteiden yhdenmukaistamisella. Tavoitteena on varmistaa, että vakuutusturva vastaa aidosti asiakkaan elämäntilannetta ja riskejä.

Vastuullinen tuotehallinta

Tuotehallintaamme ohjaa järjestelmällinen ja ennakoi va toimintatapa, jossa asiakastarpeet, kannattavuus ja vastuullisuus yhdistyvät. Asiakkailla on mahdollisuus valita vakuutusturvansa laajuus riskinkantokykynsä mukaan, ja tuotteiden selkeyteen sekä saavutettavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Seuraamme jatkuvasti palautetta, mit-tareita ja muutoksenhaun kautta esiin nousevia teemoja, ja tarvittaessa päivitämme käytäntöjä, ohjeistusta ja henkilöstön osaamista. Tavoitteena on ehkäistä kielteisiä vaikutuksia jo ennalta ja toimia nopeasti havaintojen perusteella.

Selkeä viestintä ja kuluttajansuoja

Asiakasviestintämme lähtökohtana on tarjota ymmärrettävää, ajantasaista ja luotettavaa tietoa. Noudatamme hyvää vakuutustapaa sekä lainsäädäntöä ja pyrimme yhdenvertaiseen kohteluun kaikissa kohtaamisissa. Tuotteiden kehityksessä yhdistämme myynnin, korvauspalveluiden ja viestinnän osaamisen. Korvausprosesseissamme on selkeät toimintamallit sekä toimintaa tukeva automaatio, jotka auttavat oikeudenmukaista ja tehokasta päätöksentekoa.

Tietosuoja ja yksityisyyden suoja ovat luottamuksen perusta. Asiakkailla on käytössään palautekanavat sekä mahdollisuus hakea muutosta päätöksiin ulkopuolisen tahon kautta. Seuraamme toimintaympäristöä aktiivisesti ja päivitämme tuotevalikoimaa vastaamaan eri asiakasryhmien

tarpeita. Näin varmistamme, että vastuullisuustyömme palvelee asiakkaidemme kestävä etua.

Toiminnan jatkuvan kehityksen tavoitteet ja resurssit

Strategiamme mukaisesti tavoitteemme on turvata asiakkaidemme arki vastuullisesti. Kuulumme Finanssialan keskusjärjestöön (FA), jonka strategiassa korostetaan finanssialan roolia kestävän kasvun vahvistajana. Alan yhteisenä strategisena tavoitteena on edistää ratkaisuja, jotka tukevat sekä jäsenistön että laajemmin yhteiskunnan etua.

Olemme varanneet kestävyystoimiin taloudellisia resursseja ja varmistamme vastuullisuustyön toteutumisen koko organisaatiossa. Vastuullisuuden asiantuntijatiimi johtaa kestävyystyötä, ja vastuu on jaettu myös liiketoimintayksiköihin sekä ylimmälle johdolle, joka seuraa kehitystä säännöllisesti.

Hyödynnämme seurantajärjestelmiä ja analytiikka arvioidaksemme toimintamme vaikutuksia ja kehitämme jatkuvasti prosessejamme sekä teknologioitamme kestävämpään suuntaan. Tarjoamme henkilöstöllemme koulutusta vastuullisuustee-moista ja teemme yhteistyötä sidosryhmien, kuten toimitusketjun toimijoiden kanssa. Kestävyyden edistymistä seuraamme keskeisten mittareiden avulla, ja riippumattomat auditoinnit sekä serti-fioinnit tukevat raportointimme luotettavuutta.

Johtamisjärjestelmämme sisältää tuotekehitysorganisaation, joka vastaa tuotteiden koko elinkaarenaikaisesta hallinnasta. Seuraamme tuoteportfoliomme soveltuvuutta ja ajantasaisuutta suhteessa vakuutusmarkkinan tarpeisiin tuotehallintamenettelyn mukaisesti. Koko tuotteen elinkaaren ajan arvioimme sen toimivuutta ja teemme tarvittaessa muutoksia, jotta tuote vastaa markkinan ja asiakkaidemme tarpeita. Vuonna 2024 otimme tuotestrategiamme mukaisesti käyttöön asiakasymmärryksen mittarit, kehitimme viestinnällisiä tuotepaketteja ja etenimme tietokartan mukaisissa tuotelanseerauksissa.

Raportoinnin avulla tunnistamme mahdolliset kielteiset vaikutukset kuluttajiin sekä loppukäyttajiin ja ryhdymme tarvittaessa ehkäiseviin toimenpiteisiin. Tunnistamme, analysoimme ja raportoimme riskejä järjestelmällisesti erillisen riskienhallintamallin ja tukijärjestelmän avulla. Näin varmistamme myös olennaisten kielteisten vaikutusten asianmukaisen käsittelyn.

Kehitämme toimintaamme jatkuvasti sekä yhtiön sisäisten aloitteiden että asiakaspalautteiden pohjalta. Näitä aloitteita käsittelemme osana tuotehallintamenettelyä varmistaaksemme, että tuotteemme ja palvelumme vastaavat asiakkaidemme tarpeita ja minimoivat mahdolliset kielteiset vaikutukset. Aloitteet voivat liittyä uusien tuotteiden kehittämiseen, olemassa olevien tuotteiden muokkaamiseen tai asiakkaille tarjottavien palveluiden parantamiseen. Tämä jatkuvan kehitystyön tarkoituksena on varmistaa, että tuotteemme pysyvät ajankohtaisina ja vastuullisina.

Arvioimme kuluttajiin ja loppukäyttajiin kohdistuvia myönteisiä vaikutuksia vastuullisuusohjelmamme mittariston avulla. Uusien tuotteiden

lanseerauksessa hyödynnämme aiemmista tuotteista saatua palautetta ja korjaamme havaittuja epäkohtia. Raportointikaudella olemme erityisesti kehittäneet Terveysvakuutusta ja vapaaehtoista ajoneuvovakuutusta tämän periaatteen mukaisesti varmistaaksemme, että ne vastaavat entistä paremmin asiakkaidemme tarpeita.

Tulevan vastuullisuuskehityksen suunnitelmat sisältävät seuraavat toimenpiteet:

- Tuotestrategia 2025–2027: Pohjantähdellä on merkittävä yhteiskunnallinen rooli vakuutusten tarjoajana ja vakuutuspalvelujen tuottajana. Tämä asettaa meille erityisiä vastuullisuusvelvoitteita myös tuotetyössä. Kehitämme tuotteitamme asiakkaiden tarpeiden pohjalta ja varmistamme, että asiakasmateriaalit, kuten tuoteselosteet ja -esitteet, ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä.
- Kuluttajien ja loppukäyttäjien tarpeiden huomioiminen: Asiakaspalautteet ja -tarpeet ovat tärkeä osa tuotehallintamenettelyämme, ja niiden perusteella kehitämme tuotteitamme ja palveluitamme.
- Kumppaneiden vastuullisuuden varmistaminen: Kiinnitämme kumppanivalinnoissamme huomiota toiminnan kestävyys- ja vastuullisuuden varmistamiseen, että arvoketjussamme toimitaan eettisesti ja vastuullisesti.
- Vastuullisuusvaatimukset yhteistyökumppaneille: Laadimme yhteistyökumppaneille vastuullisuusvaatimukset, jotka edellyttävät vastuullista toimintaa koko arvoketjussa loppukäyttajiin saakka.
- Kiertotalous: Yhtenä vastuullisuusohjelmamme tavoitteena on vahingoittuneen omaisuuden kiertotalousasteen kasvattaminen.

Vaikutusten hallinta

Pohjantähdessä vaikutusten hallinta on monitoiminen prosessi, johon osallistuvat useat sisäiset toiminnot: johtoryhmä, vastuullisuustiimi, riskienhallinta, tuotekehitys, asiakaspalvelu sekä operatiiviset yksiköt. Yhteistyön avulla hallitsemme tehokkaasti kielteisiä vaikutuksia ja vahvistamme myönteisiä vaikutuksia strategisesti.



Kehitämme toimintaamme jatkuvasti sekä yhtiön sisäisten aloitteiden että asiakaspalautteiden pohjalta.

Kielteisten vaikutusten hallinta

Hallinnoimme kielteisiä vaikutuksia seuraavilla toimenpiteillä:

- Riskien arviointi ja ennakointi: Toteutamme säännöllisiä vaikutustenarviointoja, joissa tunnistamme ja analysoimme liiketoimintamme mahdollisia haitallisia vaikutuksia ympäristöön, yhteiskuntaan ja kuluttajiin.
- Eettisten toimintaperiaatteiden ja standardien noudattaminen: Varmistamme työntekijöidemme vastuullisuuteen ja reiluun liiketoimintaan liittyvän ymmärryksen sisäisten ohjeistusten ja koulutusten avulla.
- Korjaavat toimenpiteet ja valvonta: Käsittelemme poikkeamat ja haitalliset vaikutukset aktiivisesti palautemekanismin, auditointien ja jatkuvan kehitystyön avulla.
- Toimittajahallinta ja vastuullisuuden varmistaminen arvoketjussa: Teemme tiivistä yhteistyötä toimittajien ja kumppaneiden kanssa varmistaaksemme vastuullisten toimintatapojen toteutumisen koko arvoketjussa.

Myönteisten vaikutusten vahvistaminen

Vahvistamme myönteisiä vaikutuksia seuraavin keinoin:

- Asiakas- ja sidosryhmävuoropuhelu: Kuulemme aktiivisesti asiakkaiden ja muiden sidosryhmien näkemyksiä ja hyödynnämme niitä päätöksenteossa.

- Pohjantähtiläisten koulutus: Tarjoamme pohjantähtiläisille vastuullisuuskoulutusta varmistaaksemme, että koko organisaatio on sitoutunut kestävien ja eettisten toimintatapojen edistämiseen. Vastuullisuus on myös osa uuden pohjantähtiläisen perehdytystä.

- Vastuullisuusviestintä ja läpinäkyvyys: Sitoudumme tarjoamaan avointa ja läpinäkyvää tietoa toimintamme vaikutuksista. Tämä ensimmäinen vastuullisuusraporttimme luo pohjan vastuullisuusviestinnän jatkuvalle kehittämiselle ja sidosryhmien informoinnille.

SAAVUTUKSET 2024

Vuonna 2024 panostimme asiakaskokemuksen kehittämiseen entistä kokonaisvaltaisemmin. Otimme käyttöön asiakaskohtaamisen mallin, joka perustuu asiakkaan kulloiseenkin tilanteeseen ja tarpeisiin. Vahvistimme palvelun henkilökohtaisuutta ja varmistimme vakuutusturvan ajantasaisuuden kontaktoimalla aktiivisesti nykyisiä henkilö- ja yritysasiakkaitamme – vuoden aikana tavoitimme yli 40 000 asiakasta. Samalla laajensimme NPS-mittauksen kattamaan kaikki palvelukanavamme, mikä mahdollisti asiakaspalautteen monipuolisemman hyödyntämisen. Asiakaspalvelukeskuksessa yhtenäistimme puhel- ja sähköisen asiointin toimintamallit ja otimme käyttöön uuden, tehokkaamman resursoinnin mallin.

Henkilöasiakasliiketoiminnan kehitystyö huipentui laajamittaisten tuote- ja palvelu-uudistusten valmistumiseen. Keväällä lanseerasimme uuden Terveysvakuutuksen, joka toi asiakkaille kaivatua muokattavuutta sairaus-, tapaturma- ja mat-

kustajavakuuttamiseen. Tarjoamalla tuotteen heti myös nykyasiakkaille pystyimme kontaktoimaan yli 7 000 asiakasta syksyn aikana. Kotivakuutuskonaisuus uudistettiin kesällä, ja liikennevakuutusten osalta varmistimme sääntelyn muutosten mukaiset tuote- ja viestintäpäivitykset erityisesti mikroliikkumisen näkökulmasta.

Yritysasiakasliiketoiminnassa tapahtui vuoden aikana paljon. Helmikuussa lanseerasimme IT-toiminnan vastuuvakuutuksen, joka avasi uuden toimialakohderyhmän. Kesällä markkinoille tuotiin TTV Sujuva – omavastuullinen työtapaturmavakuutusratkaisu, jonka avulla vastattiin pk-yritysten tarpeeseen joustavammasta riskinhallinnasta. Vuoden loppua kohden keskityimme työtapaturmavakuutuksen kannanhoidon kehittämiseen ja valmistauduimme uusien yritystuotteiden lanseeraukseen alkuvuodesta 2025.

Vuoden aikana vahvistimme myös asiakaslähtöisen tuotehallinnan käytäntöjä. Päivitimme tuo-

testrategian ja laadimme uuden tuotekehitysroadmapin vuosille 2025–2027. Asiakasymmärrystä syvennettiin palautteiden ja asiakastestauksen avulla, ja kerätyt havainnot hyödynnettiin tuotesisältöjen ja viestinnän kehittämisessä. Vakuutusturvan ajantasaisuuden varmistamisesta tuli vastuullisuusohjelmamme keskeinen tavoite, jonka toteutumista seurataan konkreettisilla mittareilla vuodesta 2025 alkaen.

Läpileikkaavasti kehitimme vakuutus- ja korvausprosesseja, palkkiolaskentaa ja liiketoiminnan raportointia. Otimme käyttöön myös oman tietoturvallisen tekoälyavustajan, Auliksen, jonka pilotointi laajensi mahdollisuuksia asiakastyön ja sisäisten prosessien tehostamiseen. Vuoden saavutukset vahvistivat asiakasvastuullisuuden roolia strategisena kilpailuetuna ja loivat pohjan jatkuvalle kehitykselle myös tulevinä vuosina.



LIIKETOIMINNAN HARJOITTAMINEN

YRITYSKULTTUURI

Pohjantähdessä liiketoiminnan harjoittaminen perustuu vastuullisuuteen, avoimuuteen ja eettisesti kestäviin toimintatapoihin. Noudatamme toimintaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä omia sisäisiä periaatteitamme, jotka on kuvattu Eettisissä toimintaperiaatteissamme. Olemme sitoutuneet reiluun kilpailuun ja korruption torjuntaan sekä pyrimme varmistamaan, että koko toimintamme arvoketju tukee kestäväää ja läpinäkyvää liiketoimintaa. Tässä osiossa kuvaamme yrityskulttuuriimme, toimittajasuhteisiimme, korruption ehkäisyyn ja maksukäytäntöihimme liittyviä käytäntöjä ja kehitystoimia.



Henkilöstöstrategiassa keskeisiä teemoja ovat osaaminen ja tulevaisuuskyvykyys, sitoutuminen ja houkuttelevuus sekä henkilöstökokemus ja yrityskulttuuri.

Yrityskulttuuriin liittyvät tavoitteemme on määriteltä strategias-
sa, henkilöstöstrategias-
sa, ta-
sa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa sekä
työyhteisön kehittämissuunnitelmassa. Strate-
giassamme korostamme kulttuurisia tavoitteita,
kuten suoruu-
tta, avoimuutta ja rohkeutta. Ha-
luamme tun-
tea ylp-
eyttä yhtiöstämme ja ymmär-
tää työ-
me merkityksellisyyden. Henkilöstöstra-
tegiassa keskeisiä teemoja ovat osaaminen ja tu-
levaisuuskyvykyys, sitoutuminen ja houkuttele-
vuus sekä henkilöstökokemus ja yrityskulttuuri.

Edistämme yrityskulttuurimme tavoitteita valmentamalla johtoa, esihenkilöitä ja henkilöstöä. Kulttuurin kehittymistä seuraamme henkilöstöky-
selyiden sekä päivittäisjohtamisessa tehtyjen ha-
vaintojen perusteella.

Käytössämme on sisäiset ilmoituskanavat, joiden kautta pohjantähtiläiset voivat ilmoittaa lain tai yhtiön toimintaperiaatteiden vastaisesta toimin-
nasta. Näitä ovat riski-ilmoitus-, whistleblowing-
ja tietosuojaloukkausilmoituskanavat. Jokaises-
ta ilmoituskanavasta vastuullinen taho käsittelee
tehdyt ilmoitukset ja varmistaa, että tarvittavat
toimenpiteet toteutetaan asianmukaisesti. Ilmoi-
tuskanavien toimintaperiaatteissa on kuvattu il-
moitusprosessin eri vaiheet, ilmoitusten käsittely
sekä ilmoittajansuojan periaatteet.

Valvontatoiminnoillamme on pääsy johtoryhmä-
kokouksiin sekä kaikkeen sisäiseen sidosryhmä-
raportointiin, mikä mahdollistaa niiden hyödyn-
tämisen osana sisäistä valvontaa. Valvontatoi-
minnot raportoivat havaintonsa, mukaan lukien
eri ilmoituskanavien kautta saapuneet ilmoituk-
set, johtoryhmälle ja hallitukselle.

Olemme laatineet Eettiset toimintaperiaatteet
sekä Eturistiriitoja koskevat toimintaperiaatteet,
joissa määrittelemme toimintatapamme korrup-
tion ehkäisemiseksi. Olemme myös sitoutuneet
YK:n korruptionvastaiseen sopimukseen.

Hallinnoimme whistleblowing-kanavaamme kan-
sallisen lainsäädännön eli ilmoittajansuojelusta
annetun lain mukaisesti. Koulutamme vuosittain
henkilöstöämme ja myyntiorganisaatiotamme il-
moituskanavan käyttöön, ja olemme huomioi-
neet asian myös uusien työntekijöidemme pe-
rehdytyksessä.

Suojelemme ilmoituksen tekijöitä vastatoimilta
lain edellyttämällä tavalla, eikä ilmoittajiin koh-
disteta kielteisiä toimia epäkohtien esiin tuomi-
sesta. Tämä periaate on selkeästi kuvattu ilmoi-
tuskanavan toimintaperiaatteissa sekä koulutuk-
sissa ja viestinnässä. Suojaamme ilmoittajan hen-
kilöllisyyttä, eikä sitä paljasteta laajemmin kuin
on välttämätöntä ilmoituksen käsittelyn kannalta.
Compliance Officer käsittelee kaikki ilmoituska-
navaan tulleet ilmoitukset viipymättä. Mahdolli-
sessa eturistiriitatilanteessa käsittely siirtyy hallin-
tojohtajalle.

Määrittelemme koulutusten tavoitteet, kohde-
yleisön ja rakenteen Työyhteisön kehittämissuun-
nitelmassa. Työyhteisön kehittämissuunnitelmas-
sa määrittelemme koulutusten tavoitteet, kohde-
yleisön ja rakenteen, ja yksikkökohtaisissa suun-
nitelmissa konkretisoimme kehittämis- ja koulu-
tustavoitteet.

Olemme tunnistaneeet korruptiolle altteimmiksi
toiminnoiksi sijoitus- ja korvaustoiminnot.

SUHTEET TOIMITTAJIIN

Toimittajayhteistyö on olennainen osa Pohjantähden liiketoimintaa. Tavoitteenamme on rakentaa pitkäjänteisiä, luotettavia ja arvojamme heijastavia kumppanuuksia, jotka tukevat asiakkaidemme turvallisuutta, yhtiön tavoitteita ja kestävä kehityksen periaatteita. Toimittajavalinnoissa painotamme vastuullista toimintatapaa, lainsäädännön noudattamista ja halua kehittyä yhdessä kohti entistä kestävämpää arvoketjua.

Valitsemme kumppaneita, jotka sitoutuvat toimimaan eettisesti, ihmisoikeuksia kunnioittaen ja ympäristövaikutuksia huomioiden. Sopimusprosessimme yhteydessä käymme läpi kumppaneiden taustat, arvioimme heidän toimintaperiaatteitaan ja pidämme vastuullisuusvaatimuksia yhä keskeisempänä osana yhteistyön ehtoja. Vuoden

2025 aikana laadimme yhteistyökumppaneille kirjalliset vastuullisuusvaatimukset, jotka ohjaavat kumppanien toimintaa esimerkiksi ilmastovaikutusten, työntekijöiden oikeuksien ja liiketoiminnan eettisyyden näkökulmasta.

Merkittävimpiä kumppanisuhteitamme ovat sijoitustoiminnan ja korvaustoiminnan yhteistyökumppanit sekä henki- ja eläkevakuutusten tarjoajat. Tuotamme näiden kumppanuuksien kautta asiakkaillemme keskeisiä palveluita, minkä vuoksi vastuullisuus korostuu erityisesti sopimushallinnassa ja yhteistyön seurannassa. Toimittajasuhteita hallinnoidaan keskitetysti, ja kumppanuuksia arvioidaan vuosittain sekä laadun että vastuullisuuden näkökulmista. Mikäli yhteistyökumppanin toiminnassa havaitaan olennaisia

puutteita, edellytämme korjaavia toimenpiteitä ja tarvittaessa harkitsemme yhteistyön uudelleenarviointia.

Kehitämme aktiivisesti myös omaa toimittajaviesintäämme ja varmistamme, että kumppaneilla on riittävä tieto vastuullisuuslinjauksistamme. Uusien vaatimusten käyttöönottoa tuetaan ohjeistuksella ja vuoropuhelulla, ja tavoitteena on luoda toimittajien kanssa yhteinen ymmärrys vastuullisuuden merkityksestä liiketoiminnassa. Näin edistämme kestävyyttä paitsi omassa toiminnassamme, myös koko toimitusketjun tasolla.

KORRUPTIOON LIITTYVÄT AIHEET

Korruption ja lahjonnan ehkäiseminen ja havaitseminen

Korruption ja lahjonnan vastaista toimintaa on käsitelty Eettisissä toimintaperiaatteissamme. Havaitsemista tukevat sisäisten valvontatoimintojen suorittama toiminnan valvonta ja tarkastukset sekä hyväksymisrajat, päätöksentekovelvoite ja suoritettava valvonta sekä neljän silmän periaate. Käsittelemme mahdolliset havainnot työ- ja rikosioikeudelliset normit huomioiden.

Riippumattomat toimintomme osallistuvat epäasiallisen toiminnan käsittelyyn. Tällä varmistamme erillisyyden komentoketjusta. Riippumattomia toimintoja ovat sisäinen tarkastus, riskienhallinta ja compliance. Riippumattomia toimintoja koskevat finanssialan Fit & Proper -vaatimukset. Riippumattomat toiminnot raportoivat tarvittaessa suoraan ylimmille elimille, eli yhtiön johtoryhmälle ja hallitukselle.

Eettisiin toimintaperiaatteisiimme liittyvä koulutus on pakollinen koko henkilöstölle. Kaikki uudet työntekijämme suorittavat eettisiä toimintaperiaatteita koskevan verkkokurssin, ja aihe on myös osa uusien pohjantähtiläisten perehdytysohjelmaa. Työntekijämme kertaavat kurssin kahden vuoden välein ja lisäksi periaatteita käsitellään koulutuksissa ja tietoisuuksissa. Toimintaperiaatteiden hyväksymisen jälkeen jokaisen toiminnon johtajan velvollisuutena on varmistaa periaatteiden käytännön toteutuminen omassa yksikössä.

Viestimme korruption ja lahjonnan vastaisista toimintaperiaatteistamme sisäisen viestinnän eri kanavia hyödyntäen. Tiedottamiseen käytetään yrityksen sisäistä Intraa, sähköpostia sekä erilaisia kokouksia ja koulutustilaisuuksia. Koulutukset ja tiedotustilaisuudet järjestetään sekä Teamsin välityksellä että livekokouksina, jotta viestintä tavoittaa mahdollisimman laajan kohdejoukon tehokkaasti.

Korruption ja lahjonnan ehkäisemistä koskevat koulutusaiheet käydään läpi eettisiä toimintaperiaatteita koskevan verkkokoulutuksen yhteydessä. Ne sisältävät myös uusien työntekijöiden läsnä tapahtuvaan perehdytysohjelmaan, omana osa-alueenaan.

Kaikki riskitoimintoihin kuuluvat henkilöt ovat tiedottamisen ja kouluttamisen piirissä. Järjestämme heille säännöllistä viestintää ja koulutusta korruption ja lahjonnan vastaisista toimintaperiaatteista, jotta he ymmärtävät vastuunsa ja osaavat toimia eettisten ohjeistustemme mukaisesti. Tiedotusluontoisen viestinnän lisäksi järjestämme käytännön koulutuksia, jotka tukevat periaatteiden noudattamista yhtiömme kaikilla tasoilla.

Yhtiömme johto ja valvontaelimet käsittelevät korruption ja lahjonnan vastaisia toimintaperiaatteita vuosittain osana yhtiön eettisiä toimintaperiaatteita koskevan dokumentin tarkastelua. Näin toimien ylimmän johdon ja valvontaelinten jäsen-

net ovat tietoisia periaatteistamme, niiden päivityksistä ja käytännön soveltamisesta yhtiössä.

Yhtiössä ei ole tunnustettu raportointikauden aikana yhtäkään korruptio- tai lahjontatapausta. Korruption ja lahjontaan liittyen ei siis ole tullut huomautuksia, tuomioita tai sakkoja, eikä tarvittaessa korjaaville toimille ole ollut.



Code of Conduct:iin eli eettisiin toimintaperiaatteisiimme liittyvä koulutus on pakollinen koko henkilöstölle. Kaikki uudet työntekijämme suorittavat verkkokurssin, ja aihe on myös osa uusien pohjantähtiläisten perehdytysohjelmaa.

Poliittinen vaikuttaminen ja lobbaustoiminta

Pohjantähden hallintojohtaja ja lakiasiaintojohtaja osallistuvat lainsäädäntöhankkeisiin Finanssiala ry:n toimikuntien kautta ja antavat tarvittaessa lausuntoja yhtiön puolesta. He voivat myös päättää yhtiön nimissä annettavista lausunnoista. Pohjantähti ei kuitenkaan suoraan vaikuta poliittiseen päätöksentekoon. Poliittinen vaikuttaminen ja lobbaustoiminta arvioitiin kaksinkertaisessa olennaisuusarvioinnissa epäolennaiseksi.

MAKSUKÄYTÄNNÖT

Pohjantähdessä suhtaudumme maksukäytäntöihin vastuullisesti ja huolehdimme siitä, että makamme sopimuskumppaneillemme ajallaan. Sujuvat maksukäytännöt ovat osa kestäväää liiketoimintaa ja erityisen tärkeitä pienille ja keskisuurille yrityksille, joille kassavirran ennustettavuus on olennainen osa taloudellista vakautta. Huomioimme tämän toimintatavoissamme ja pyrimme välttämään tilanteita, jotka voisivat aiheuttaa viiveitä kumppaniemme maksuliikenteessä.

Makamme laskut 95-prosenttisesti laskuttajan ilmoittamien maksuehtojen mukaisesti. Yksittäisiä viivästyksiä voi syntyä esimerkiksi tilanteissa, joissa laskun asiataarkastus viivästyy epäselvyyk-

sien tai vastuuhenkilön poissaolon vuoksi. Näissä tilanteissa on käytössä lomakäytäntöihin perustuvat sijaisjärjestelyt, jotka varmistavat laskujen käsittelyn myös poikkeustilanteissa. Keskimääräinen maksuaika laskun vastaanottamisesta on alle 30 päivää, ja tavoitteena on maksaa laskut mahdollisimman nopeasti, pääsääntöisesti viimeistään eräpäivänä.

Meillä ei ole vireillä olevia oikeudenkäyntejä, jotka liittyisivät maksuviivästyksiin, eikä meillä ole havaittu merkittäviä maksukäytännöistä aiheutuneita haasteita toimittajayhteistyössä. Taloushallintomme seuraa maksukäytäntöjen toteutumista säännöllisesti ja kehittää prosesseja muun muas-

sa automaation ja ajantasaisen seurannan keinoin. Tämä mahdollistaa viiveiden nopean tunnistamisen ja korjaamisen sekä maksuvalmiuden tehokkaan hallinnan.

Yhteistyömme perustuu vakiintuneisiin sopimuskäytäntöihin, joissa maksuehdot vaihtelevat toimittajaryhmittäin. Palvelutoimittajien osalta maksuehto on yleisimmin 30 päivää.

Vuoden 2025 aikana tavoitteemme on kehittää maksuvalmiuden hallintaa entistä ennakoivammaksi ja vahvistaa maksukäytäntöjen vaikutusarviointia erityisesti pienten toimittajien näkökulmasta.



POHJANTÄHTI KESKINÄINEN VAKUUTUSYHTIÖ
Raatihuoneenkatu 19, PL 164, 13101 Hämeenlinna

Asiakaspalvelu	020 763 4010
Sähköinen asiointipalvelu	oma.pohjantahti.fi

www.pohjantahti.fi

Y-tunnus: 0146905-4

POHJANTÄHTI
Ihmisen kokoinen vakuutusyhtiö

Pohjantähden puhelinnumeroihin soittaessasi maksat vain puhelinoperaattorisi hinnaston mukaisen matkapuhelinmaksun (mpm) tai paikallisverkkomaksun (pvm).