



Carglass Finland Oy
Belron ESG 2023 -liite

Vastuullisuus- raportti 2023



Tervetuloa Vastuullisuusraportti 2023 pariin

Olemme Belron Groupissa sitoutuneet muuttamaan asioita paremmaksi aidosti välittäen. Carglass Finland Oy:n lähestymistapa vastuulliseen liiketoimintaan perustuu jatkuvuuteen, mikä näkyy toimintakulttuurissamme.

Tämä vastuullisuusraportti kertoo, mitä vastuullinen liiketoiminta käytännössä Suomen organisaatiossamme tarkoittaa. Raportissa on avattu, miten toimimme asiakkaidemme, työntekijöidemme, yhteiskuntamme ja osakkeenomistajiemme hyväksi sekä millaisia tuloksia olemme tähän mennessä saaneet aikaan.

Toimitusjohtajan katsaus

Me Carglass Finland Oy:ssa tunnistamme yritysten tärkeän roolin ympäristö- ja sosiaalisten haasteiden ratkaisemisessa. Pyrimme päivittäisessä työssämme ottamaan enemmän vastuuta ja osoittamaan, kuinka voimme omassa yrityksessämme, yhdessä henkilöstömme ja yhteistyökumppaniemme kanssa olla osa tätä muutosvoimaa.

Viime vuodet ovat olleet haasteellisia meille kaikille sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti. Olemme kokeneet pandemian ja kohtaamme yhä Venäjän hyökkäyssodan vaikutuksia sekä näistä seuranneita materiaalien saatavuusongelmia ja toimitusketjujen häiriöitä. Ja tietenkin elinkustannusten nousua, minkä koemme jokapäiväisessä elämässämme. Haasteista huolimatta olemme Carglass@lla edenneet pitkälle, saavuttaneet myynnin kasvua, kyenneet työllistämään ihmisiä ja samalla vähentäneet toimintamme ympäristövaikutuksia.

Edistyksemme kestävä kehityksen tavoitteiden saavuttamiseksi on ollut merkittävää. Suomessa olemme ansainneet vastuullisuutta kokonaisvaltaisesti arvioivasta EcoVadis-arvioinnista korkeimman Platinum-tason, mihin yltää vain yksi prosentti arvioituista yrityksistä.

Aidosti välittäen,

Samuel Alander
toimitusjohtaja, Carglass Finland Oy



Mikä Carglass?

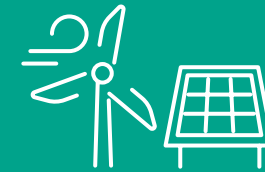
Carglass Finland Oy on osa Belron-konsernia, joka on maailman johtava autolasiin keskittynyt yritys. Belron on perustettu vuonna 1897 ja toimii 41 maassa noin 32 000 ammattilaisen voimin. Konsernin globaali liikevaihto vuonna 2023 oli n. 6 Mrd euroa.

Carglass Finland Oy tunnetaan brändeistään. Carglass@ on autolasin pikahuolto- ketju ja keskittyy autolasin korjauksiin, vaihtoihin ja kalibrointipalveluihin. IHD-Glas on autolasitukku, joka keskittyy autolasin ja tarvikkeiden maahantuontiin, myyntiin ja jakeluun. Suomen liikevaihto oli vuonna 2023 noin 16 milj. euroa. Toimimme valtakunnallisesti yli 40 palvelupisteessä noin 120 ammattilaisen voimin.

Carglass Finlandin vastuullisuus- kooste 2023

Vuonna 2023 jätehuollostamme syntyi hiilidioksidipäästöjä 6 tonnia ja osallistumalla uudelleenmetsittämisprojekteihin, kompensoimme syntyneitä päästöjä 9 tonnin edestä.

Jätehuoltomme on
100%
hiilineutraalia

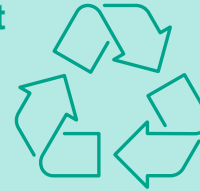


Vuodesta 2020 lähtien kaikki ostamamme sähkö on ollut

100%
uusiutuvaa

Vuodesta 2021 olemme kierrättäneet

100%
tuottamastamme
jätelasista.



88%

työntekijöistämme ilmoitti olevansa ylpeitä työskennellessään yrityksessämme.*

Edistämme tasa-arvoa ja monimuotoisuutta. Suomessa on

eniten naisasentajia

suhteessa suurempiin konsernimaihin.



2023 EcoVadis-arvioinnista korkein Platinum-taso, mihin yltää vain

1%
arvioidusta yrityksistä.**

Euroopan tehokkain toimitusketju

Vuonna 2023 kotimaan jakelu-
ketjumme oli konserniyhtiöistä
Euroopan tehokkain mitattuna
kerralla oikein toimitettujen
autolasien määrässä.



Toimintatapamme

Olemme laatineet kattavat eettiset toimintaohjeet, jotka ohjaavat työskentelytapamme sekä liiketoimintaamme. Eettisillä toimintaohjeilla varmistamme, että työntekijämme ymmärtävät mitä teemme, miksi näin teemme ja miten toimimme oikein.

Eettiset toimintaohjeemme on jaettu neljään pääkategoriaan:

1. Asiakkaat ja yhteistyökumppanit
2. Hyvinvoiva henkilökunta
3. Yhteiskunta
4. Kilpailulainsäädäntö

Asiakaskokemuksemme

Palvellessamme kuluttajia emme aina edusta vain itseämme vaan myös kumppaneitamme. Lunastamme myös vakuutusyhtiöiden omille asiakkailleen – ja mahdollisesti vielä heidän asiakkailleen – antamaa asiakaslupaus siitä, miten vahingon kohdatessa asiat järjestyvät.

Mittaamme asiakaskokemustamme NPS-suositeltavuusmittaroinnilla (Net Promoter Score) ulkoistetusti kolmannen osapuolen tuottaman tutkimuksen kautta. Tulokset ohjaavat osaltaan prosessiemme kehitysuuntaa ja käymme palautteet aina läpi myös kumppaniemme kanssa. Vuonna 2022 NPS oli **81,4** ja vuonna 2023 **83,5**.

Noudatamme "Right First Time" -toimintamallia eli ajoneuvo tulee saada kuntoon kertakäynnillä. Asiakasta ei ajateta turhaan ainuttakaan ylimääräistä kilometriä, laskut ja kuitit kulkevat sähköisesti ja varaukset voidaan tehdä digitaalisesti. Tämä parantaa asiakaskokemusta, vähentää osapuolien

käyttämää aikaa ja pienentää sekä suoraa että epäsuoraa hiilijalanjälkeä.

Palvelun laatu ja asiakasturvallisuus

Palvelumme on korkealaatuista ja asiakkaamme voivat meillä asioituaan lähteä turvallisella autolla. Jokainen asentajamme on koulutettu työskentelemään asennusmenetelmämme mukaan. Asiakas voi esimerkiksi luottaa siihen, että lasin liima on kovettunut autoa luovutettaessa. Kalibroimme myös kuljettajaa avustavat järjestelmät toimimaan ajoneuvovalmistajan edellyttämällä tavalla.

Rakennamme poikkeuksellisen hyvää työntekijäkokemusta

Tarjoamme henkilöstöllemme kattavan perehdytyspolun työsuhteen alkutaipaleella sekä teknisiä lisäkoulutusohjelmia. Lanseerasimme vuonna 2023 asentajien urapolku-mallin, jonka avulla asentajat pystyvät jatkossa näkemään paremmin tavoitteensa ja tietämään edistymismahdollisuudet. Tarjoamme myös muulle henkilöstöllemme tehtäväkohtaisia ulkopuolisia sekä sisäisiä kursseja uralla kehittymiseksi.

Toteutamme puolivuositain konsernin tasolla Meidän Belron -henkilöstökyselyn, joka toimii yrityksemme välittämisen kulttuurin keskiössä. Henkilöstökyselyn avulla käymme aktiivista vuoropuhelua kehittäen yhdessä työntekijäkokemustamme. Seuraamme

Vuonna 2022

NPS **81,4**

Vuonna 2023

NPS **83,5**

kehityshankkeiden toteutumista säännöllisesti sekä osallistamme henkilöstöämme niiden toteuttamisessa.

"Uskallan kertoa oman mielipiteeni, kun tiimissäni tehdään päätöksiä" – **91%**, syyskuu 2023 henkilöstökysely.

"Autamme tiimissämme toisiamme, vaikka se ei kuuluisikaan varsinaiseen työtehtäväämme" – **93%**, syyskuu 2023 henkilöstökysely.

Työturvallisuuden tavoitteena nolla vahinkoa

Vuonna 2023 kartoitimme yrityksen työterveys- ja turvallisuusjärjestelmän kehittämistarpeet yhteistyössä konsernin turvallisuusorganisaation kanssa. Kartoituksen ja tunnistettujen kehittämistarpeiden myötä rekrytoimme kokopäiväisen HSE-asiiantuntijan tukemaan työturvallisuuden liittyvien prosessien kehitystä ja jalkauttamista.

Mittaamme työturvallisuuden tilaa seuraamalla poissaoloon johtaneiden työtapaturmien taajuutta (LTIFR, Lost Time Injury Frequency Rate) ja tilastoitavien työtapaturmien kokonaistaajuutta (TRIFR, Total Recordable Injury Frequency Rate). Vuonna 2023 poissaoloon johtaneiden työtapaturmien taajuus oli sama kuin tilastoitavien työtapaturmien kokonaistaajuus. Työtapaturmataajuus laski 54 prosenttia vuoteen 2022 verrattuna. Tavoitteemme on saavuttaa nolla työperäistä tapaturmaa, ammattitautia tai muuta terveyshaittaa.

Raportoimme myös turvallisuuskävelyt ja riskinarvioinnit löydöksineen käytössämme olevaan turvallisuusraportointijärjestelmään. Vuonna 2023 tehtiin yhteensä 11 turvallisuuskävelyä, kahdeksan riskienarviointia sekä kahdeksan työterveyshuollon työpaikkaselvitystä eri toimipaikoissamme.

	2022	2023	Tavoite
Poissaoloon johtaneiden työtapaturmien taajuus (LTIFR)	43,40	19,75	Vuonna 2024 vähintään 10 % vähennys vuoteen 2023 verrattuna
Tilastoitavien työtapaturmien kokonaistaajuus (TRIFR)	43,40	19,75	Nolla vahinkoa

Toimintatapamme

Jaamme tunnustusta työntekijöillemme

Tunnustuksen jakaminen työntekijöillemme on työntekijäkokemuksen ytimessä ja pohjaa vahvasti kulttuuriimme. Vuosittain jaamme Belron® Exceptional People Awards (BEPA) -tunnustuksen, jonka valintakriteereissä korostuvat työtovereihin, asiakkaisiin ja vastuulliseen toimintaamme heijastuva erityinen palvelutaso ja asenne.

Vuositain työntekijämme valitsevat joukostaan myös ”Tsemppipalkinnon” saajan. Tunnustus annetaan hyvistä teoista työyhteisössä. Palkinnon saaja tukee ja kannustaa työtovereitaan ja ylläpitää hyvää ilmapiiriä. Tsemppipalkinnolla on työyhteisön arvostus ja voittajan julkistamista odotetaan jännityksellä. Valinta saajasta tehdään äänestämällä.

Ympäristöriskien hallinta

Carglass Finland Oy on alansa johtavana vastuullisena yrityksenä sitoutunut Belronin globaalien päästötavoitteiden saavuttamiseen. Olemme tehneet Suomessa

	2022	2023
Kuolemaan johtaneet työtaturmat	0	0
Tilastoitavien työtaturmien kokonaismäärä (kpl)	7	4
Tilastoitavien työtaturmien kokonaistaajuus (kpl / miljoona työtuntia)	43,40	19,75
Ammattitautitapaukset (kpl)	0	0
Työtaturmista ja ammattitaudeista johtuvien poissaolojen määrä (päivää)	49	16

konkreettisia tekoja ympäristön hyväksi ja esimerkiksi 100 prosenttia käytetyistä tuulilaseista uusiokäytetään. Maailman suurin vastuullisuusarvioija EcoVadis* on myöntänyt meille korkeimman platinatason luokituksen vastuullisuustyöstä. Se tarkoittaa, että olemme edelleen luokitellusti Suomen vastuullisin korjaamo. Platinatason tunnustuksen saa vain 1 prosentti maailman yrityksistä.

Päästöjen vähentäminen

Raportoimme hiilidioksidipäästömmme maailmanlaajuisen standardin, Greenhouse Gas -protokollan (GHG), mukaisesti luokittelulla päästöt scope 1-, 2- ja 3-luokkiin. Näin varmistamme, että laskemme ja raportoimme hiilijalanjälkemme yhdenmukaisella ja vertailukelpoisella tavalla.

Suoria Scope 1 -päästöjä tuottavat yrityksen käytössä olevat autot ja leasingautot, jotka ovat joko täyssähkö- tai dieselautoja. Omissa ja tavarankuljetuksen alihankinnan dieselautoissa käytämme vain uusiutuvaa HVO-dieseliä (Hydrotreated Vegetable Oil,

vetykäsitelty kasviöljy), jonka käyttö vähentää kasvihuonepäästöjä jopa 90 prosenttia fossiiliseen dieseliin verrattuna.

Epäsuorat Scope 2 -päästöt syntyvät käyttämämme sähkö- ja lämmitysenergian kautta. Kaikki palvelupisteemme käyttävät ainoastaan uusiutuvalla energialla tuotettua hiilineutraalia sähköä. Scope 3 -päästöt muodostuvat taas kaikista muista epäsuorista päästöistä yrityksemme koko toimitusketjussa, kuten esimerkiksi ostetuista tuotteista, kuljetuksista, työmatkoista tai jätehuollosta.

Jätteen vähentäminen ja kierrätys

Jätehuoltomme on kokonaisuudessaan hiilineutraalia ja kierrätämme 100 prosenttia vaihtamistamme lasista. Kierrätyslasista tehdään muun muassa kevennys- ja eristämateriaalia, jota voidaan hyödyntää infra- ja talonrakentamisessa.

Tuottamamme jätteen hyötykäyttöaste on 100 prosenttia. Tämä tarkoittaa sitä, että emme tuota yhtään kaatopaikalle jätettä, vaan kierrätykseen kelpaamaton jäte hyödynnetään energiantuotannossa. Vuonna 2023 kierrätysasteemme parani 12 prosenttiyksikköä, nousten vuoden 2022 60 prosentin kierrätysasteesta 72 prosenttiin.

Vaikka jätteen määrä on yrityksen kasvun myötä lisääntynyt, on sen määrä tehtyihin asiakastoihin suhteutettuna laskenut. Vuonna 2023 jätettä syntyi noin 10,3 kg tehtyä asiakastyötä (kiveniskemäkorjaukset ja lasinvaihdot) kohden. Muun jätteen absoluuttinen määrä on myös pienentynyt, koska vuonna 2023 aloimme palauttaa toimituksissa olevia puulavoja takaisin tavaran-toimittajalle uudelleenkäytettäväksi.

	Toteuma				Tavoite
	2021	2022	2023		2030
	Perusvuosi	N-1	N	% N / N-1	
Scope 1 GHG-päästöt (t CO2e)	33,742	49,236	41,353	83,99	42% päästövähenys
Scope 2 GHG-päästöt (t CO2e)	27,18	30,105	29,176	96,91	42% päästövähenys
Scope 3 GHG-päästöt (t CO2e)	419,485	195,422	178,506	91,34	25% päästövähenys
Kaikki GHG-päästöt yhteensä (t CO2e)	480,407	274,764	249,035	90,64	

Toimintatapamme

Kestävä hankinta ja toimittajariskien hallinta



Olemme laatineet kattavat eettiset toimintaohjeet ja -vaatimukset tavarantoimittajille varmistaaksemme, että heidän toimitusketjuna noudattavat asettamiamme standardeja. He myös sitoutuvat säännöllisiin auditointeihimme. Suomessa kaikki riskiluokitellut tavarantoimittajamme ovat allekirjoittaneet vaatimustenmukaisuusvakuutuksen.

Carglass Finland Oy:n ostotiimi arvioi vuosittain tavarantoimittajien riskiluokituksen. Luokituksessa huomioidaan neljä riskiluokitusta: taloudellinen, ihmisoikeus, ympäristö ja poliittinen. Minimoidaksemme talous- ja korruptioriskin taloushallintomme hyväksyttää kaikki uudet toimittajat ja varmistaa säännöllisesti näiden taloudellisen vakavaraisuutensa. Belron Groupin Euroopan keskusvaraston ostotiimi yhteistyössä kestävän hankinnan tiimin kanssa valvovat ja auditoivat säännöllisesti kansainvälisiä toimittajiamme.

Pyrimme aina käyttämään ympäristöystävällisiä ja eettisesti vastuullisesti

tuotettuja tuotteita ja palveluja. Ostamme esimerkiksi vain 100 prosenttisesti uusiutuvaa sähköä ja HVO biodieseliä. Jätehuoltomme on hiilineutraalia, sillä kierrätämme kaikki jätelasit ja pyrimme saamaan jätteen aina hyötykäyttöön. Lisäksi käyttämämme työpaidat ovat reilun kaupan tuotteita ja ympäristöjalanjäljeltään hiili- ja vesineutraaleja.

Hyväntekeväisyys

Tuemme hyväntekeväisyysjärjestöjä globaalisti ja paikallisesti. Annamme hyvää takaisin Suomessa lahjoittamalla vuosittain eri kohteille rahaa Ronnie Lubner säätiön kautta. Lahjoituksia on mennyt muun muassa Yliopistollisiin sairaaloihin, SOS-Lapsikylälle (10 000 €), Superhumansille ukraina-avuksi (10 000 €), Afrika Tikkunille (10 000 €) sekä Pelastakaa Lapset Ry:lle. Lahjoituksia on annettu tutkimustyöhön ja laitteisiin sairaaloissa, ahdingossa oleville lapsille ja perheille, sekä käytännön tukena nuorille. Annamme myös työntekijöillemme mahdollisuuden osallistua hyvän tekemiseen.

Jätteet ja kierrätys

	2021	2022	2023
Jätteen kokonaismäärä (t)	287,76	347,15	390,6
Kierrätetty jäte (t)	137,69	207,9	282,13
- josta lasia (t)	121	113	215
Hyötykäyttöön (poltto energiaksi) ohjattu jäte (t)	150,07	139,25	108,48
Vaarallinen jäte (t)	0	0	0
Kaatopaikkajäte	0	0	0

