VERKKO-KAUPPA.COMIN VUOSI 2024

VERKKO KAUPPA .COM

VERKKOKAUPPA.COMIN VUOSIRAPORTOINTI 2024

Verkkokauppa.com on julkaissut vuoden 2024 raportointikokonaisuutensa. Raportointikokonaisuuteen sisältyy tilinpäätös ja hallituksen toimintakertomus sisältäen kestävyysraportin, selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä, palkitsemisraportti, sekä yhtiöesite. Raportit ovat saatavilla suomeksi ja englanniksi, ja ne ovat luettavissa ja ladattavissa Verkkokauppa.comin sijoittajasivuilta erillisinä pdf-tiedostoina.

VERKKOKAUPPA.COMIN VUOSI 2024

TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS 4

VUODEN 2024 KOHOKOHDAT 7

TOIMINTAYMPÄRISTÖ 2024 8

VERKKOKAUPPA.COMIN STRATEGIA 9

ARVONLUONTIMALLI 12

VASTUULLISUUS VERKKOKAUPPA.COMISSA 13

VERKKOKAUPPA.COMIN OSAKKEENOMISTAJILLE 19

TOIMITUS-JOHTAJAN KATSAUS

ROHKEUS UUDISTUA TOI MENESTYSTÄ – KATSE KOHTI TULEVAA

Toimitusjohtaja
Panu Porkka

Vuosi 2024 merkitsi Verkkokauppa.comille merkittävien muutosten ja uudistumisen aikaa. Vaikka toimintaympäristö vuoden aikana oli haastava, näytimme, että emme vain sopeudu muuttuviin markkinoihin – me muokkaamme niitä. Selkeät strategiset valinnat, kustannustehokkuuden parantaminen sekä asiakaskokemuksen kehittäminen toivat tuloksia loppuvuotta kohden mentäessä. Yhtiömme liikevaihto vuonna 2024 oli 467,8 miljoonaa euroa ja vertailukelpoinen liiketulos 1,8 miljoonaa euroa. Viimeisen neljänneksen aikana paransimme merkittävästi tulostamme ja loimme vahvan perustan tulevalle vuodelle.

Vuoden aikana keskityimme operatiivisen tehokkuuden parantamiseen, kustannusten sopeuttamiseen vallitsevaan toimintaympäristöön ja tehokkaaseen rahavirran hallintaan. Syksyllä toteutimme muutosneuvottelut, joiden tavoitteena oli uudistaa organisaation rakenteita vastaamaan pitkän tähtäimen strategiaamme sekä sopeuttaa henkilöstömäärä ja -kulut vallitsevaan kysyntätilanteeseen.

Operatiivinen tehokkuus ja strategiset valinnat

Vuoden viimeinen neljännes osoitti, että strategiamme tuottaa tulosta. Omien brändiemme myynti kasvoi 20 %, pikatoimitusten osuus nousi 16 prosenttiin verkkomyynnistä ja myyntikateprosenttimme koheni merkittävästi. Onnistuimme tasapainottamaan kannattavuutta tehokkaan varastonhallinnan, ostoehtojen parantamisen ja ketterän hinnoittelustrategian avulla. Samalla asiakaslupauksemme – markkinoiden nopeimmat toimitukset – vakiinnutti asemaansa ja asiakastyytyväisyys oli ennätyskorkealla tasolla.

Jatkuva kehitys

Jatkuva kehitys on toimintamme ytimessä. Asiakkaiden siirtyminen asioimaan verkossa tulee jatkumaan ja nopeiden toimitusten osuuden odotetaan kasvavan. Kehitimme vuonna 2024 toimintaamme tarjotaksemme asiakkaillemme tehokkaimman tilaus-toimitusprosessin ja ylivertaisen asiakaskokemuksen. Emme ainoastaan parantaneet asiakaskokemusta, vaan myös tehostimme varastonhallintaa ja optimoimme hinnoittelua reaaliaikaisesti läpi vuoden. Näiden strategisten liikkeiden ansiosta pystyimme vahvistamaan markkina-asemaamme ja erottautumaan kilpailijoista.

Strategiamme mukaisesti jatkossakin pidämme huolen online-siirtymän vauhdittamisesta tekemällä ostamisesta äärimmäisen nopeaa, helppoa ja edullista. Lisäksi haemme kasvua uusilla avauksilla, niin valikoiman kuin uusien markkinoiden osalta sekä palveluliiketoiminnan kasvattamisella.

Nopeus ytimessä – palvelumme kasvavat

Kasvatimme vuoden aikana voimakkaasti kyvykkyyttämme nopeisiin toimituksiin. Olemme markkinoiden johtava toimija nopeissa toimituksissa, tavoittaen ennätykselliset 1,7 miljoonaa kuluttajaa tunnin sisällä – ylivoimainen nopeus ja luotettavuus ovat valttikorttimme. Ainoana alan toimijana tarjoamme 24/7-pikatoimitukset, jotka ovat tuoneet asiakkaillemme kaupan alalla uuden aikakauden nopeuden, helppouden

ja saavutettavuuden osalta. Nopeiden toimitusten menestys vahvistaa asemaamme olla suomalaisten ensisijainen ostospaikka vuorokauden-ajasta ja paikasta riippumatta meidän tarjoamillemme tuotteille.

Jatkoimme vastuullisuusohjelmamme mukaisesti sitoumustamme edistää vastuullista kauppaa. Vuoden 2024 aikana laajensimme kiertotaloutta tukevia palveluitamme. Kunnostettujen ja vaihdettujen tuotteiden valikoima kasvoi, ja asiakkaillemme tarjottiin yhä parempia mahdollisuuksia käyttää kestäviä ja vastuullisia vaihtoehtoja.

Lisäksi panostimme asiakaspalvelun kehittämiseen. Hyödynsimme tekoälyä asiakaspalvelun tukena, mikä nopeutti vastausaikoja ja mahdollisti entistä henkilökohtaisemman palvelun. Vuoden aikana investoimme tuotteiden parempaan löydettävyyteen ja saatavuuden esittämiseen verkkokaupassa.

Vuosi 2025 tuo kasvua ja uusia mahdollisuuksia

Tulevaisuus näyttää valoisammalta. Ennakoimme liikevaihdon ja vertailukelpoisen liiketuloksen kasvavan tulevan vuoden aikana. Talouden ja kuluttajakäyttäytymisen kehitys sisältää edelleen epävarmuuksia ja odotamme yleisen markkinakysynnän pysyvän varovaisena vuoden ensimmäisellä puoliskolla alhaisen kuluttajaluottamuksen takia. Vuoden toisella puoliskolla odotamme yksityisen kulutuksen hitaasti elpyvän ostovoiman vahvistuessa. Ostovoimaa tukevat nouseva tulotaso, matala inflaatio ja alhaisemmat korot. Vuonna 2025 keskitymme uusiin kasvualueisiin ja digitaalisen ostokokemuksen kehittämiseen. Lisäksi panostamme toimitusverkostomme kehittämiseen ja toimitusnopeuden kasvattamiseen, jotta voimme pitää kiinni markkinoiden nopeimman toimituksen lupauksestamme. Hyödynnämme analytiikkaa ja personointia tarjotaksemme asiakkaillemme entistä osuvampia tuotesuosituksia ja kampanjoita.

Missään muualla ei ole tarjolla vastaavaa nopeuden, palvelun ja sujuvuuden yhdistelmää, joka on tullut Verkkokauppa.comin tunnusmerkiksi. Pikatoimituksemme, vaivattomat palvelumme ja asiakaslähtöinen toimintamallimme ovat osoitus siitä, että emme vain reagoi muutoksiin – me luomme niitä.

Verkkisläiset – kasvun mahdollistajat

Haluan esittää syvimmän kiitokseni jokaiselle Verkkisläiselle. Heidän tinkimätön omistautuminen, kova työ ja intohimo mahdollistavat menestyksemme. Ilman heitä emme olisi tässä.

Kun katsomme tulevaisuuteen, tehtävämme on selvä: jatkamme vähittäiskaupan uudelleenmäärittelyä, vahvistamme asiakkaidemme luottamusta ja rakennamme kestävää kasvua. Meidän vahvuutemme on yhteisössämme, avoimuudessamme ja ammattitaidossamme. Näiden ansiosta jokainen meistä voi olla ylpeä siitä, mitä teemme – joka päivä, jokaiselle asiakkaalle.

VUODEN 2024 KOHOKOHDAT

OPERATIIVISET KOHOKOHDAT

Julkaisimme uuden
VASTUULLISUUSOHJELMAN

Tuotepalautus-prosenttimme vain
0,7%

Ylitimme
100 000
nopean toimituksen rajapyykin

TUNNIN TOIMITUKSET
Kaikkien myymälöidemme alueella

LAAJENSIMME KÄYTETTYJEN TUOTTEIDEN VALIKOIMAA

TALOUDELLISET SAAVUTUKSET

Liikevaihto
468 mEUR
(503)

Vertailukelpoinen EBIT
1,8 mEUR
(6,1)

Myyntikate
16,2%

Varastoarvo laski
18%

TOIMINTA-YMPÄRISTÖ 2024

Maailmantalous kasvoi vuonna 2024, mutta geopoliittiset jännitteet ja Ukrainan sota pitivät epävarmuuden korkealla. Euroopassa talouskasvu jatkui vaimeana ja Euroopan keskuspankki aloitti koronlaskut kesäkuussa inflaation tasaantuessa lähemmäs tavoitettaan. Vähittäiskauppiaiden ja valmistajien varastotasot pysyivät korkeina kysynnän heikentyessä.

Kuluttajien luottamus Euroopassa pysyi alhaisena koko vuoden. Geopoliittiset huolenaiheet ja alkuvuoden korkeat korot vaikuttivat ostopäätöksiin ja kuluttajat kiinnittivät entistä enemmän huomiota hintaan. Samalla kiinnostus monikanavaisiin ostosratkaisuihin, terveyteen ja ympäristöasioihin kasvoi. Ilmastonmuutokseen liittyvät huolet sekä jatkuvat taloudelliset haasteet heijastuivat kulutuskäyttäytymiseen.

Suomen verkko- ja vähittäiskaupan kilpailutilanne säilyi tiukkana. Kodin elektroniikan markkina supistui heikon kysynnän seurauksena ja taloudellinen epävarmuus johti monien erikoiskauppojen sulkemiseen. Vallitsevat olosuhteet vuoden aikana suosivat laajan tuotevalikoiman omaavia yrityksiä. Verkkokauppa.com sopeutui muuttuvaan markkinatilanteeseen vahvan asemansa ja kattavan tuotevalikoimansa ansiosta, parantaen kilpailukykyään tulevaisuutta varten.

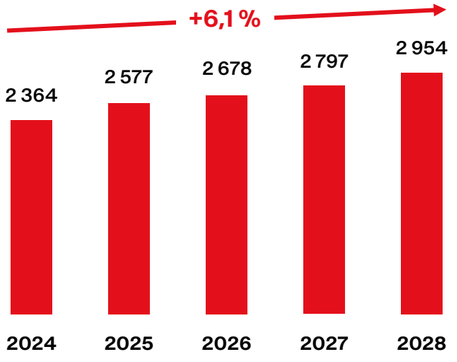
Kuluttajakäyttäytymisen muutos

Viime vuosina kuluttajien ostokäyttäytyminen on muuttunut merkittävästi – asiakkaista on tullut entistä hintatietoisempia ja vaativampia. Verkkokaupan kasvu on jatkossakin yksi merkittävimmistä globaaleista trendeistä ja yhä useampi kuluttaja valitsee mieluummin verkkokaupan kivijalkamyymälän sijaan, erityisesti kulutuselektroniikan hankinnassa. Asiakkaat arvostavat yhä enemmän ostamisen nopeutta ja kestävän kehityksen periaatteita, jotka vaikuttavat ostopäätöksiin enemmän kuin koskaan aiemmin.

Vuonna 2024 kuluttajien luottamus Suomen markkinoilla pysyi heikkona ja erityisesti talouskehityksen ja työttömyyden näkymät herättivät huolta.

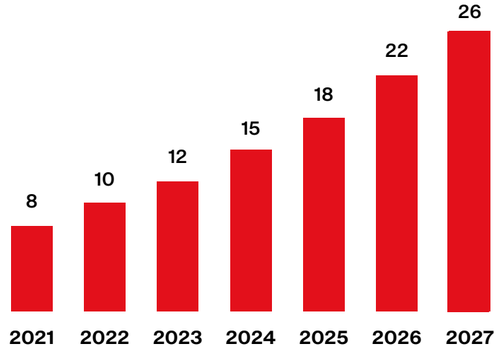
Ostamisen nopeus ja helppous ovat nousseet ratkaiseviksi tekijöiksi, mikä luo mahdollisuuksia Verkkokauppa.comille. Kilpailu on globaalia ja erottautuminen on entistä haastavampaa. Uskomme, että Verkkokauppa.comin vahvuudet – nopeat toimitukset, huolella valikoitu tuotevalikoima ja jatkuvasti kehittyvä monikanavainen liiketoimintamalli – tukevat yhtiön menestystä myös tulevaisuudessa.

Osoitettavissa olevien online-markkinoiden (TAM) koko (meur) ja kehitys, Suomi 2024–2028



Lähde: Statista

Maailmanlaajuinen saman päivän toimituksien markkinoiden koko-ennuste 2021–2027, mrd. €



Lähde: Statista

STRATEGIA

Verkkokauppa.com jatkaa markkinan edelläkävijänä visionaan luoda ostamisen ja omistamisen uusi normaali. Verkkokauppa.comin strategian kulmakiviä ovat nykyliiketoiminnan kasvattaminen markkinaa nopeammin, uudet avaukset, kuten valikoiman laajentaminen, omat tuotemerkit ja uudet markkinat, palveluliiketoiminnan merkittävä kasvattaminen sekä parempi kannattavuus omia toimintoja ja alustaa jatkuvasti kehittäen.

Nykyliiketoiminnan kasvattaminen markkinaa nopeammin

Yhtiö tähtää markkinajohtajuutensa vahvistamiseen vauhdittaen kaupan siirtymistä verkkoon tekemällä ostamisesta nopeaa, äärimmäisen miellyttävää ja edullista. Optimoidut tavaravirrat, automatisoitu sisälogistiikka sekä jakeluverkosto mahdollistavat markkinoiden nopeimmat toimitukset kattavasti. Ainoana toimijana Suomessa Verkkokauppa.com toimittaa tilaukset jo nyt tunnissa, viikon jokaisena päivänä, vuorokauden ympäri yli 1,7 miljoonalle kuluttajalle.

Uudet avaukset: valikoiman laajentaminen, omat tuotemerkit ja uudet markkinat

Strategiakaudella valikoimaa laajennetaan erityisesti sellaisiin uusiin tuotealueisiin, jotka soveltuvat optimaalisesti nopeisiin toimituksiin ja Verkkokauppa.comin alustalle. Yhtiö jatkaa pilotteja uusilla markkina-alueilla myös Suomen rajojen ulkopuolella hyödyntäen monipuolisesti sekä omaa alustaansa että valikoituja kumppaneita. Uusien toimintamallien hyödyntäminen, dataohjautuvuus ja automaatio mahdollistavat kustannustehokkuuden ja skaalautuvuuden.

Palveluliiketoiminnan merkittävä kasvattaminen

Verkkokauppa.com haluaa tarjota kestäviä vaihtoehtoja tuotteiden ostamiselle. Yhtiön nykyinen Tili-palvelu yhdistettynä trade-in -palveluun tarjoaa vahvan pohjan uusille lisäarvopalveluille ja tuoteavauksille. Nykyinen Vaihtokauppa-palvelu tulee laajenemaan ja kierrätettyjen tuotteiden valikoimaa kasvatetaan merkittävästi. Strategiakauden aikana Verkkokauppa.com suunnittelee tuovansa markkinaan uusia tilauspohjaisia palveluita.

Parempi kannattavuus omia toimintoja ja alustaa jatkuvasti kehittäen

Yhtiö hyödyntää kattavasti tekoälyä ja dataa tavaravirtojen ohjaamiseen, toiminnan tehostamiseen ja ylivertaisen personoidun asiakaskokemuksen tarjoamiseen. Oma joustava alusta sekä laaja ohjelmistokehitysosaaminen mahdollistavat johtavien teknologioiden sekä valikoitujen kumppaneiden hyödyntämisen monipuolisesti ja ovat pohja kyvykkyyksille, joita strategiakauden aikana rakennetaan.

STRATEGIA

Missiomme

VÄHITTÄISKAUPAN PELISÄÄNTÖJEN UUDISTAMINEN

Visiomme

LUODA OSTAMISEN JA OMISTAMISEN UUSI NORMAALI

Vähittäiskaupan kapinallisina toimimme eri tavalla. Vauhditamme siirtymistä verkkokauppaan ja näytämme tietä nopeimmilla toimituksilla ja äärimmäisen miellyttävällä ostokokemuksella, jota uudet palvelut tukevat. Pyrimme joka päivä löytämään uusia tapoja ylittää asiakkaidemme odotukset.

PITKÄN AIKAVÄLIN TALOUDELLISET TAVOITTEET

vuoden 2028 loppuun mennessä

KASVU

Markkinaa nopeampi, yli 5 prosentin vuotuinen liikevaihdon kasvu (CAGR)

+

KANNATTAVUUS

Liikevoittomarginaali yli 5 %

+

KUSTANNUSTEHOKKUUS

Kiinteät kustannukset alle 10 % liikevaihdosta

+

HOUKUTTELEVA OSINGONJAKOPOLITIIKKA

Tavoitteena maksaa 60–80 % vuotuisesta nettovoitosta neljännesvuosittain kasvavina osinkoina

STRATEGIAMME 2024–2028

NOPEUTAMME VERKKOON SIIRTYMISTÄ

neljän kulmakiven avulla, jotka johtavat kannattavaan kasvuun

TAVOITTEEMME ON UUDISTAA VÄHITTÄISKAUPAN PELISÄÄNNÖT

1. NOPEIMMAT TOIMITUKSET

Pikatoimitus on uusi ostokokemuksen normaali
Vaivattomin ostokokemus
Automatisoidut tuotevirrat ja sisälogistiikka

2. KURATOITU VALIKOIMA

Ensimmäisenä lanseeraamassa uusimpia tuotteita ja innovaatioita
Laaja valikoima ja paras saatavuus valituissa kategorioissa
Korkealaatuinen omien brändien valikoima

3. UUDET LIIKETOIMINTAMALLIT

Uudet tilauspohjaiset palvelut, uusi omistamisen normi
Uudet ansaintamallit, esim. Retail media
Toimituksien uudet toimintamallit

4. OPERATIIVINEN ERINOMAISUUS

Tehokkain vähittäiskaupan toiminta
Monipuolinen ja kehittynyt oma verkkokauppa-alusta
Data- ja tekoälypohjainen työskentely

VISIOMME ON LUODA UUSI NORMI OSTAMISELLE JA OMISTAMISELLE

ARVONLUONTIA

MONINAISILLE SIDOSRYHMILLE

RESURSSIT JA MAHDOLLISTAJAT:

Verkkokauppa.comin ammattilaiset
- Henkilöstöä vuoden lopussa 615 työntekijää, joista 597 Suomessa ja 15 Shenzhenissä Kiinassa ja 3 Hong Kongissa.

Monikanavainen kauppapaikka
- Suomen suosituin verkkokauppa
- Neljä jättimyymälää
- Huolto- ja lisäarvopalvelut

Liiketoiminnan mahdollistajat
- Hankintaketju ja tavarantoimittajasuhteet (noin 750 toimittajaa)
- Paikalliset varastot
- Nopeat ja monipuoliset toimitustavat
- Oma, jatkuvasti kehittyvä toiminnanohjausjärjestelmä ja verkkokauppa-alusta

Aineeton pääoma
- Brändi ja tunnettuus
- Monikanavaisen asiointikokemuksen konsepti
- Tuoteosaaminen ja valikoiman hallinta
- Asiakas- ja asiointidata
- Tuotetieto ja -arvostelut

Taloudelliset resurssit
- Taseen loppusumma 178,1 milj. euroa
- Rahavarat 35,6 milj. euroa

Omistajat
- 18 737 osakkeenomistajaa (31.12.2024)

Visio

OSTAMISEN JA OMISTAMISEN UUSI NORMAALI

Strategiset kulmakivet

Vahva brändi | Nopeimmat toimitukset | Kuratoitu valikoima

Uudet liike-toimintamallit | Operatiivinen erinomaisuus

Liikevaihto 2024
467,8 milj. euroa

LISÄARVO JA VAIKUTUKSET:

Henkilöstö
- Urapolut ja osaamisen kehittäminen
- Yhteisöllisyys ja osallistaminen
- Palkat ja palkkiot 28,3 milj. euroa

Asiakkaat
- Yli 60 000 tuotteen valikoima
- Helppo ja nopea asiointi kaikilla päätelaitteilla
- Personoitu asiakaskokemus niin kuluttaja-, yritys- kuin tukkuasiakkaille
- Räätälöidyt palvelut kaikenkokoisille yritysasiakkaille
- Asiakastyytyväisyys

Tavarantoimittajat
- Moderni jakelukanava kuluttaja- ja yritysasiakkaiden tavoittamiseksi
- Ostot 381 milj. euroa

Omistajat
- Tilikauden tulos -0,8 milj. euroa
- Osakekohtainen tulos oli -0,02 euroa

Yhteiskunta
- Verot ja veronluonteiset maksut 31,7 milj. euroa

Ympäristö
- Kiertotaloustuotteet ja palvelut tuotteiden elinkaarien pidentämiseksi
- Oman toiminnan kasvihuonekaasupäästöt 38 tCO_2e

ARVOMME ROHKEUS + LÄPINÄKYVYYS + KETTERYYS + YHTEISÖLLISYYS

VASTUULLISUUS

VERKKOKAUPPA.COMISSA

Vastuullinen toimintatapa on keskeinen osa Verkkokauppa.comin strategiaa ja visiota luoda ostamisen ja omistamisen uusi normaali. Verkkokauppa.com on intohimoisesti asiakkaan puolella kiertotaloutta rakentamassa samalla varmistaen toimintansa ja hankintaketjujen vastuullisuuden. Olemme kestävän kuluttamisen puolesta puhuja: kestävyys tarkoittaa meille myymistä tarpeeseen, kattavia tuotetietoja ja tuotteiden elinkaarien pidentämistä kiertotalouteen nojaten.

Olemme jo vuosia suunnitelmallisesti vähentäneet oman toimintamme päästöjä ja tavoitteenamme on nollata nuo päästöt vuoden 2025 loppuun mennessä. Seuraavaksi haluamme vähentää arvoketjun epäsuoria päästöjä ja siksi olemmekin tehneet sitoumuksen tieteeseen perustuviin ilmastotavoitteisiin (SBTi).

Oman henkilöstön kasvuun ja hyvinvointiin panostetaan niin yritys- ja oppimiskulttuurin, valmentavan johtamisen, monimuotoisuuden kuin fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin ja työturvallisuuden saralla.

Esimerkillisten liiketoimintakäytäntöjen ylläpitäminen on läpileikkaava teema, joka muodostaa pohjan tekemiselle.

Lisää tietoa Verkkokauppa.comin yritysvastuusta, toimintatavoista ja vastuullisuustyön tuloksista:

- Kestävyysraportti, Hallituksen toimintakertomus ja tilinpäätös 2024 s. 14–64
- verkkokauppa.com/vastuullisuus

VERKKOKAUPPA.COMIN VASTUULLISUUSOHJELMA 2024–2028

VISIOMME ON LUODA OSTAMISEN JA OMISTAMISEN UUSI NORMAALI

INTOHIMOISESTI ASIAKKAAN PUOLELLA KIERTOTALOUTTA RAKENTAMASSA

Luomme uuden tavan ostaa ja omistaa, joka perustuu reiluun kaupankäyntiin, toiminnan läpinäkyvyyteen, kattaviin tuotetietoihin sekä kiertotalouspalveluihin, jotka pidentävät tuotteiden elinkaarta.

#kestäväkuluttaminen

1. **Kasvattaa kiertotaloustuotteiden, palveluiden ja ratkaisujen myyntiä vuosittain kaksinumeroisin luvuin**
2. **Laajentaa vaihtokauppapalvelua vuosittain, kattamaan HERO-valikoima olennaisilta osin 2028 mennessä**
3. **Pitää palautusprosentti alle 1 %:ssa**

VARMISTAMME TOIMINNAN JA HANKINTAKETJUJEN VASTUULLISUUDEN

Pidämme huolen ympäristövastuullisista käytännöistä omassa toiminnassamme sekä edellytämme sosiaalista vastuuta ja ilmastotoimia myös hankintaketjuissamme.

#hankintaketju

4. **Vähentää ilmastopäästöjä tieteeseen perustuvien tavoitteiden mukaisesti (SBTi):**
   - scope 1 & 2 nollaan 2025 mennessä
   - scope 3: vuoteen 2030 mennessä 78 % tavarantoimittajistamme ja kumppaneistamme päästöissä mitattuna on sitoutunut SBTi-tavoitteisiin
5. **Varmistaa, että 100 % suorista tavarantoimittajista huolehtii riittävistä työoloista**

EDISTÄMME HENKILÖSTÖN HYVINVOINTIA JA KASVUA

Vahvistamme vastuullista ja osallistavaa työkulttuuria ja yhteisöä, keinoinamme jatkuva oppiminen, monimuotoisuus, laadukas johtaminen sekä fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin tukeminen.

#henkilöstö

6. **Kehittää henkilöstön sitoutumista ylittämään benchmark 2028 mennessä**
7. **Parantaa henkilöstön hyvinvointia 0,1 pistettä vuosittain**
8. **Kehittää monimuotoisuuden ja inkluusion kokemusta 0,1 pistettä vuosittain**

YLLÄPIDÄMME ESIMERKILLISIÄ LIIKETOIMINTAKÄYTÄNTÖJÄ

Varmistamme toiminnan määräystenmukaisuuden ennakoimalla sääntelyä ja edistämällä compliance-kulttuuria läpi organisaation.

#hallinto

VASTUULLISUUSTYÖN KOHOKOHDAT

#kestäväkuluttaminen

- Myimme tarpeeseen ja pidimme palautusprosentin matalana: 1,0 %*
- Laajensimme kiertotalouspalveluita uusiin tuotekategorioihin
- Kasvatimme käytettyjen tuotteiden myyntiä 19 %

#hankintaketju

- Vähensimme oman toimintamme päästöjä 61 % (-93 % vuodesta 2019)
- Sitouduimme tieteeseen perustuviin ilmastotavoitteisiin (SBTi) arvoketjun päästöjen vähentämiseksi

#henkilöstö

- Panostimme tasa-arvo-, yhdenvertaisuus- ja monimuotoisuustyöhön
- Kehitimme osaamista keskittyen etenkin valmentavaan johtamiseen

#hallinto

- Järjestäydyimme compliance-kulttuurin edistämiseksi
- Toteutimme kaksoisolennaisuusanalyysin, jossa arvioimme toimintamme vaikutuksia, riskejä ja mahdollisuuksia ympäristöön ja ihmisiin
- Julkaisimme ensimmäisen ESRS-standardien mukaisen kestävyysraportin vuodesta 2024

AVAINLUVUT 2024

Henkilöstö

615

josta miehiä 73 % ja naisia 27 %

Naisten osuus hallituksen jäsenistä

57 %

Oman toiminnan päästöt

38 tCO_2**

Koko arvoketjun päästöt (scopet 1,2,3)

194 923 tCO_2***

Uusiutuvien energialähteiden osuus kokonaiskulutuksesta

83 %

*Kokonaispalautusprosentti oli 1,0 %. Niin sanottuja hutipalautuksia oli 0,7 % ja huoltopalautuksia 0,2 %
**Laskenta kattaa scopet 1 ja 2. Scope 2 päästöt on laskettu markkinaperusteisesti. Määrä on hyvin pieni ja vastaa viiden keskimääräisen suomalaisen vuosipäästöjä. (Vuonna 2021 keskimääräisen suomalaisen päästöt olivat 7,7 tCo_2e per vuosi. Lähde: Suomen ympäristökeskus (Syke), ymparisto.fi)
*** Scope 2 päästöt on laskettu markkinaperusteisesti, mikä tarkoittaa, että uusiutuvilla energialähteillä tuotetun sähkön ja lämpöenergian päästöt lasketaan nollaksi

KIERTOTALOUTTA RAKENTAMASSA

Verkkokauppa.comin visiona on luoda ostamisen ja omistamisen uusi normaali. Olemme kestävän kuluttamisen puolella: myymme tarpeeseen, toimimme läpinäkyvästi ja tarjoamme kiertotaloustuotteita ja -palveluita, jotka pidentävät tuotteiden elinkaarta. Kaikki palvelumme ovat saatavissa myös verkossa, koska haluamme madaltaa kynnystä kiertotalouteen siirtymiseen.

2024 onnistumisia

Käytettyjen tuotteiden myynti kasvoi 18 %

- Valikoimaa laajennettiin 170 tuotenimikkeeseen kategorioissa kannettavat tietokoneet, pöytätietokoneet, oheislaitteet, tabletit, puhelimet ja audio
- Eniten myytiin käytettyjä tietokoneita, eniten kasvoi käytettyjen puhelinten myynti

Vaihtokauppaa verkossa

- Palvelua laajennettiin kattamaan puhelimet, kannettavat tietokoneet, oheislaitteet, älykellot ja tabletit valikoitujen tuotemerkkien osalta
- Vaihtokauppa-palvelun myötä asiakas voi myydä toimivan käytetyn elektroniikkalaitteensa takaisin hyvitystä vastaan. Myös yritysasiakkaille on tarjolla takaisinostopalvelu käytöstä poistettaville IT-laitteille. Pitkän aikavälin tavoite on, että kaikki Verkkokauppa.comissa myytävät tuotteet pystytään ostamaan takaisin ja myymään uudelleen tarkastuksen ja kunnostuksen jälkeen

Pidempiä elinkaaria huoltotukea parantamalla

- Huoltopalvelut lanseerattiin omien tuotemerkkien pesukoneille, astianpesukoneille ja kuivausrummuille pääkaupunkiseudun, Turun ja Tampereen alueilla Televisioiden huoltotoiminta käynnistettiin varaosavaihtojen ja ohjelmistopäivityksien muodossa
- Aiemmin lanseerattua huoltotoimintaa puhelimille, polkupyörille, sähköpyörille, sähköpotkulaudoille ja lumilingoille kehitettiin
- Varaosatarjontaa laajennettiin ja nopeutettiin

Suomalaisten pulssilla elektroniikan vastuullisuuskysymyksissä

Verkkokauppa.comin toteuttama Elektroniikan vastuullisuusbarometri selvitti suomalaisten asenteita vastuullisuuteen, elektroniikkaan ja verkkokauppoihin*:

- 62 % suomalaisista voisi ostaa enemmän luotettavaa ja huollettua käytettyä elektroniikkaa
- Suomalaiset pitävät huolta elektroniikkalaitteistaan huoltamalla ja korjaamalla, mutta moni kokee korjaamisen vaikeaksi ja heikko korjattavuus huolettaa
- Kaikki eivät koe käytettyjen elektroniikkatuotteiden myymistä ja ostamista luotettavaksi tai helpoksi kuluttajien välisissä online-kauppapaikoissa

*Lisätietoja tiedotteessa: ´Kysely: Yli 60 % suomalaisista haluaisi ostaa enemmän käytettyä elektroniikkaa – kuluttajienvälisiä kauppapaikkoja ei koeta luotettaviksi´, www.verkkokauppa.com/media 22.10.2024

HANKINTAKETJUJEN VASTUULLISUUDEN VARMISTAMINEN JA ILMASTOTYÖ

Tavoitteellista ilmastotyötä

Verkkokauppa.com on edennyt suunnitelmallisesti tavoitteessaan vähentää *oman toimintansa* päästöt nollaan vuoden 2025 loppuun mennessä. Vuonna 2024 päästöt olivat enää 38 tCO_2e. Määrä on hyvin pieni ja vastaa viiden keskimääräisen suomalaisen vuosipäästöjä.* Vuodesta 2019 päästöjä on vähennetty jo 93 %. Vähennykset on saavutettu siirtymällä uusiutuviin energialähteisiin ja tehostamalla energiankäyttöä. Vuonna 2024 uusiutuvien energialähteiden osuus konsernin kokonaiskulutuksesta oli 83 %.

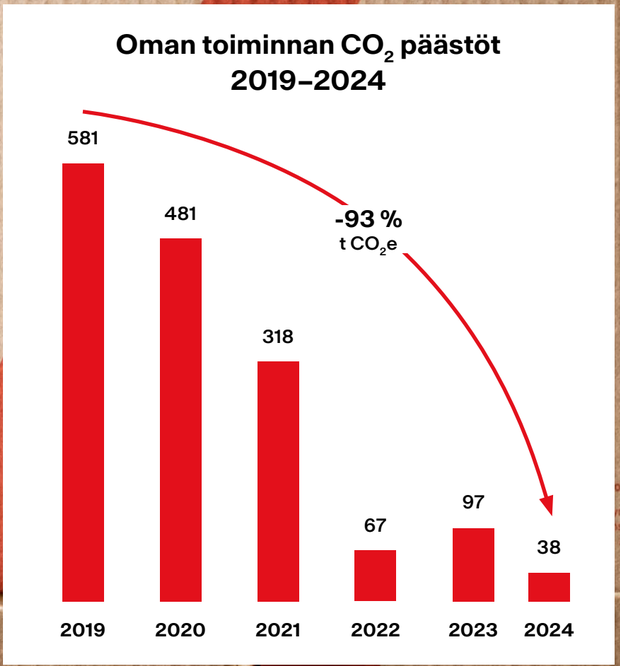
Verkkokauppa.comin päämäärä on sitouttaa tavarantoimittajat ja kumppanit mukaan ilmastotyöhön ja siten vähentää arvoketjun epäsuoria kasvihuonekaasupäästöjä Pariisin ilmastosopimuksen 1,5 asteen tavoitteen mukaisesti. Iso osa yhtiön myymistä brändeistä sekä logistiikkakumppaneista on jo tehnyt sitoumuksen.

*Laskenta kattaa scopet 1 ja 2. Scope 2 päästöt on laskettu markkinaperusteisesti, mikä tarkoittaa, että uusiutuvilla energialähteillä tuotetun sähkön ja lämpöenergian päästöt lasketaan nollaksi. Vuonna 2021 keskimääräisen suomalaisen päästöt olivat 7,7 tCo_2e per vuosi. Lähde: Suomen ympäristökeskus, ymparisto.fi

Vastuullista hankintaa

Verkkokauppa.com noudattaa huolellisuutta tavarantoimittajien valinnassa ja asettaa tavarantoimittajille vaatimuksia varmistaakseen riittävät työolot arvoketjun työntekijöille. Tavarantoimittajien määrää on karsittu viime vuosina, mikä auttaa hankintaketjua koskevien vastuullisuustavoitteiden edistämisessä.

Jäsenyys kestävää kauppaa edistävässä Amfori BSCI – ohjelmassa vuodesta 2021 alkaen on yksi keinoista työolojen parantamiseksi. Omien tuotemerkkien tavarantoimittajilta edellytetään sosiaalisen vastuun auditointia ennen tilauksen tekemistä, mikäli ne toimivat maassa, jossa on korkea riski ihmisoikeusrikkomuksiin. Auditoinnin tulee olla luotettavan kolmannen osapuolen tekemä ja tuloksen hyväksytty ja voimassa oleva. Tavarantoimittajien tulee laatia korjaussuunnitelma auditoinneissa todetuille merkittäville puutteille.



ESIMERKILLISTEN LIIKETOIMINTAKÄYTÄNTÖJEN YLLÄPITÄMINEN

Toiminnan määräystenmukaisuuden varmistaminen ja sääntelyn ennakointi ovat jatkuvaa toimintaa. Raportointivuonna ajankohtaisia olivat muun muassa EU:n tuoteturvallisuusasetus ja metsäkatoasetus, joihin liittyen yhtiössä kehitettiin tietojen saatavuutta ja käsittelyä. Vuonna 2024 kehitettiin compliance-kulttuuria perustamalla uusia compliance-seurantaryhmiä sekä keskittämällä hankinnan vaatimustenmukaisuustyö. Lisäksi laadittiin ympäristöpolitiikka ja päivitettiin henkilöstöpolitiikka.

Kestävyysraportointivalmiuksia kehitettiin toteuttamalla kaksoisolennaisuusanalyysi, jossa arvioitiin yhtiön toiminnan vaikutuksia, riskejä ja mahdollisuuksia ympäristöön ja ihmisiin. Yhtiön ensimmäinen ESRS-standardien mukainen kestävyysraportti julkaistiin osana vuoden 2024 vuosiraportointia.

amfori
Trade with purpose

We are a member of amfori
We act for a more sustainable supply chain

Pride Helsinki yhteistyökumppanuus näkyi henkilöstölle muun muassa Verkkis <3 Pride -tapahtumassa ja asiakkaille rintanappien kautta

HENKILÖSTÖN HYVINVOINNIN JA KASVUN EDISTÄMINEN

Fyysisen ja mielen hyvinvoinnin parantaminen

Konkreettisia toimia hyvinvoinnin vahvistamiseksi olivat valmentava johtaminen, mielen hyvinvoinnin tukeminen, varhaisen välittämisen keskustelut, häirinnän ja epäasiallisen kohtelun nollatoleranssi, työturvallisuudesta viestiminen ja työeläkeriskien ennaltaehkäiseminen.

Mielenterveyteen liittyviä sairauspoissaoloja onnistuttiin vähentämään vuonna 2024. Mielenterveyttä tukevia toimia olivat esihenkilöiden osaamisen lisääminen, kohdennettu koulutus, panostus työkyvyn johtamiseen, henkilökohtaisen etenemissuunnitelman laatiminen havaitun alentuneen työkyvyn tilanteissa sekä viestintä koskien mielenterveydestä huolehtimisen tärkeyttä ja mielenterveyden tukimahdollisuuksia.

Osaamisen ja kasvun tukeminen

Osaamista kehitettiin erilaisten työntekijäkoulutusten ja sisäisen mentorointiohjelman avulla sekä kasvupolkuja rakentamalla. Vuonna 2024 säännölliset tavoite- ja kehityskeskustelut laajennettiin koskemaan koko henkilöstöä ja integroitiin osaksi yhtiön omaa e-oppimisalustaa.

Osaamisen kehittämisen erityisiä painopisteitä olivat valmentava johtaminen, työn tekemisen tehostaminen, vuorovaikutustaidot, tuotetietämys sekä tutkintomuotoisten opintojen tarjoaminen. Verkko-oppimisessa erityisinä painopisteinä olivat asiakaskokemukseen liittyvät aiheet, turvallisuus ja monimuotoisuus. Osaamisen kehittämisessä suosittiin sulautuvaa oppimista, jossa verkko-oppiminen, itseopiskelu ja lähiopetus yhdistyvät.

Panostus yhdenvertaisuuteen ja monimuotoisuuteen

Monimuotoisuutta ja yhdenvertaisuutta edistettiin kouluttamalla, viestimällä, palkitsemalla ja mittaamalla. Käsiteltyjä aiheita olivat muun muassa nollatoleranssi häirinnälle ja turvallisemman tilan periaatteet. Vapaaehtoisista koostuva monimuotoisuusryhmä lisäsi tietoisuutta monimuotoisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja mukaan ottamisesta. Monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden kokemusta mitattiin osana henkilöstökyselyitä.

2024 tekoja

- Uudistimme rekrytointikäytänteet huomioimaan yhdenvertaisuus ja syrjinnänvastaisuus
- Jatkoimme roolien vaativuusluokitusjärjestelmän kouluttamista esihenkilöille palkkatasa-arvon ja yhdenvertaisen uralla etenemisen edistämiseksi
- Aloitimme saavutettavuuden kehittämisprojektin ja jatkoimme esteettömyyskartoituksia
- Olimme ensimmäistä kertaa Helsinki Pride -yhteistyökumppanina
- Lanseerasimme uuden palkitsemismuodon ja palkitsimme 10 työntekijää monimuotoisuuden edistämisestä

Organisaatiorakenteen uudistaminen

Syksyllä 2024 toteutettiin muutosneuvottelut, joiden avulla uudistettiin ja tehostettiin organisaatiorakennetta. Neuvotteluiden myötä henkilöstömäärä väheni 33 ihmisellä, jonka lisäksi neuvotteluiden aikana päättyi 7 työsuhdetta, joita ei tulla täyttämään. Yhtiö tarjosi muutosneuvotteluiden tueksi ulkopuolista koulutusta muutoksessa elämiseen sekä sisäistä koulutusta muutoksen johtamiseen.

VERKKOKAUPPA.COMIN OSAKKEENOMISTAJILLE

Verkkokauppa.com listautui Helsingin pörssin päälistalle kesäkuussa 2020. Osakkeenomistajien määrä on listautumisen jälkeen kasvanut merkittävästi ja yhtiöllä oli vuoden 2024 lopussa 18 737 osakkeenomistajaa. Suomalaisten kotitalouksien omistuksessa on 51 prosenttia osakkeista. Muut osakkeenomistajat omistavat 49 prosenttia osakkeista. Verkkokauppa.comin markkina-arvo vuoden 2024 lopussa oli 61 miljoonaa euroa.

Sijoittajasuhteet

Osakkeenomistajia, sijoittajia ja analyytikoita palvelee yhtiön sijoittajasuhdetoiminto, joka toimii Helsingissä sijaitsevan myymälän yhteydessä. Sijoittajasuhteet palvelevat mm. vastaamalla sijoittajien ja analyytikoiden kyselyihin ja tiedusteluihin sekä järjestämällä sijoittajatapaamisia. Kaikki sijoittajatapaamispyynnöt pyydetään lähettämään sijoittajasuhteisiin.

Ensisijainen viestintäkanava on yhtiön sijoittajasivut; Investors.verkkokauppa.com/fi. Sivut ovat suomeksi ja englanniksi, ja sivuilta löytyy kaikki ajantasainen ja ajankohtainen tieto yhtiöstä; tiedotteet, taloudelliset raportit ja julkaisut, tulostiedotustilaisuuksien esitykset sekä webcastit. Sijoittajakalenterista voi tarkistaa tulosjulkistusajankohdat ja muut sijoittajille suunnatut tapahtumat. Sivustolta löytyy myös tiedot suurimmista osakkeenomistajista, yhtiön johdon omistuksista sekä osakkeen kurssimonitori. Sijoittajasivustolla voit kirjautua tiedotteidemme postituslistalle, ja näin saat viimeisimmät uutiset aina suoraan omaan sähköpostiisi.

Tulostiedotukset

Verkkokauppa.com järjestää neljänneksittäin tulosjulkistusten yhteydessä tiedotustilaisuudet suomeksi ja englanniksi. Tiedotustilaisuuksissa Verkkokauppa.comin toimitusjohtaja esittelee tuloksen ja tilaisuuksia voi seurata suoran webcast-lähetyksen kautta. Tulosraportti julkistetaan suomeksi ja englanniksi tyypillisesti aamulla klo 8:00, ja tilaisuuksien esitysmateriaali on saatavilla sijoittajasivuilla tulosraportin julkistuksen jälkeen. Tiedotustilaisuuksien tallenteet ovat katsottavissa tilaisuuksien jälkeen ja ovat arkistoituna sijoittajasivuilla.

Yhtiökokous 2025

Verkkokauppa.comin varsinainen yhtiökokous on suunniteltu pidettäväksi tiistaina 8.4.2025 klo 14 etäkokouksena. Hallitus julkistaa yhtiökokouskutsun myöhemmin erikseen.

Osinko

Yhtiön tavoitteena on maksaa 60–80 prosenttia vuotuisesta nettotuloksesta kasvavina kvartaaliosinkoina.

Hallitus esittää vuoden 2025 yhtiökokoukselle, että tilikaudelta 2024 ei makseta osinkoa.

Hiljainen jakso

Verkkokauppa.com noudattaa 21 päivän hiljaista jaksoa ennen tulostiedotteidensa julkistamista. Tänä aikana Verkkokauppa.com ei tapaa tai keskustele pääomamarkkinoiden edustajien kanssa.

Verkkokauppa.comin taloudellinen kalenteri 2025

- Vuoden 2024 raportointikokonaisuus, joka pitää sisällään hallituksen toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen sekä selvityksen hallinto- ja ohjausjärjestelmästä ja palkitsemisraportin vuodelta 2024, julkaistiin 13.3.2025
- Varsinainen yhtiökokous on suunniteltu pidettäväksi tiistaina 8.4.2025 klo 14.00 etäkokouksena
- Osavuosikatsaus tammi–maaliskuulta 2025 torstaina 24.4.2025
- Puolivuosikatsaus tammi–kesäkuulta 2025 torstaina 17.7.2025
- Osavuosikatsaus tammi–syyskuulta 2025 torstaina 23.10.2025
- Tilinpäätöstiedote vuodelta 2025 torstaina 12.2.2026.

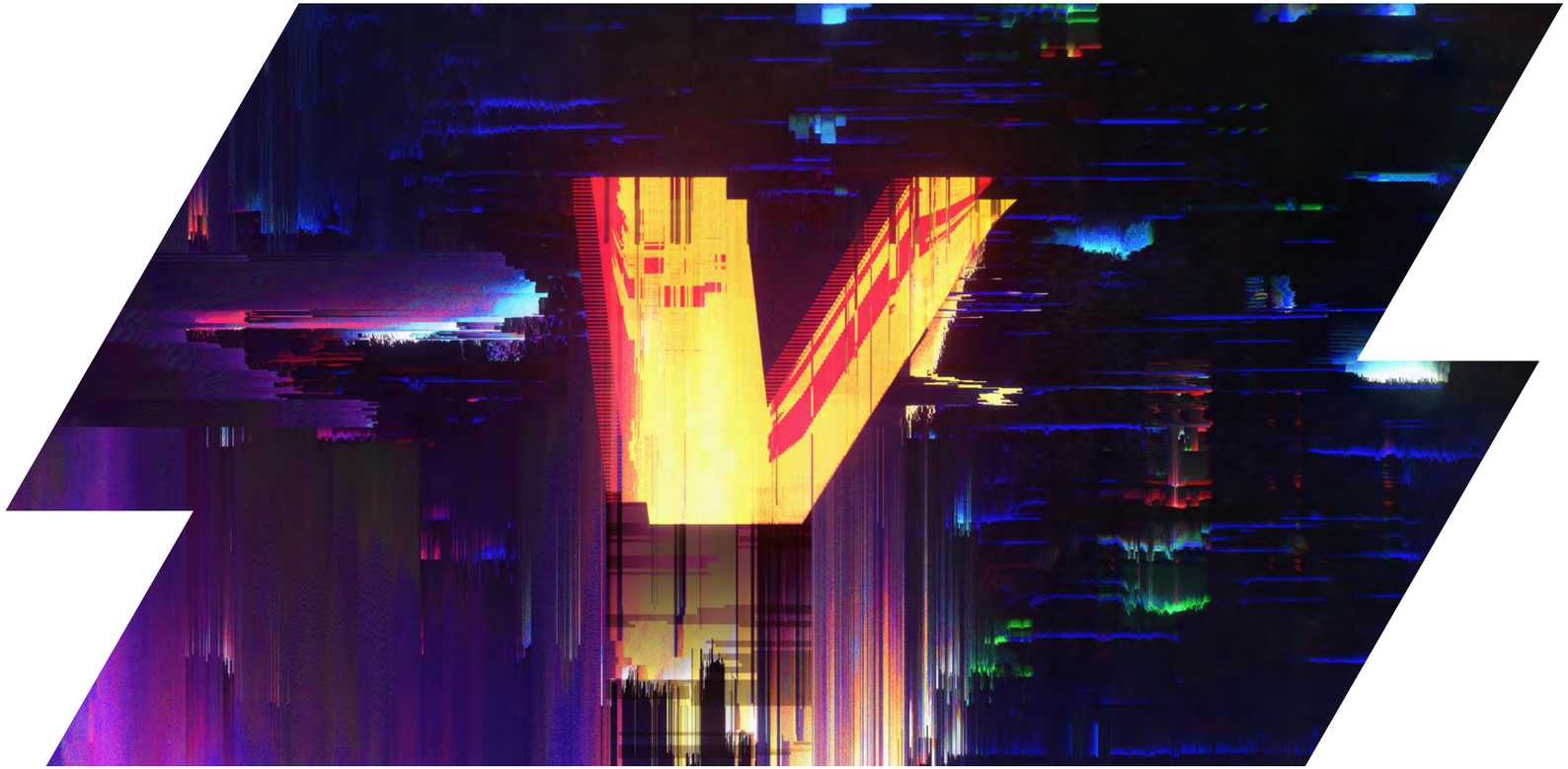
Sijoittajasuhteiden yhteystiedot:

Email: investors@verkkokauppa.com
Osoite: Tyynenmerenkatu 11, 00220 Helsinki

Käy tutustumassa Verkkokauppa.comin sijoittajasivuihin:
https://investors.verkkokauppa.com/

Liity yhtiön tiedotteiden postituslistalle:
https://investors.verkkokauppa.com/tiedotteiden_tilaus

Katso webcast-lähetyksiä:
www.verklive.com



Verkkokauppa.com on verkkokaupan edelläkävijä ja intohimoisesti asiakkaan puolella. Verkkokauppa.com vauhdittaa kaupan siirtymistä verkkoon Suomen nopeimmilla toimituksilla ja äärimmäisen sujuvalla asioinnilla. Yritys haastaa markkinan tarjoamalla tunnin toimitukset yli 1,7 miljoonalle asiakkaalle, voittavan valikoiman ja todennäköisesti aina halvimmat hinnat, sekä pyrkii joka päivä löytämään tehokkaampia tapoja ylittää asiakkaiden odotukset ja luoda uusi normi ostamiselle ja omistamiselle.

Verkkokauppa.com on perustettu vuonna 1992 ja on ollut verkossa ensimmäisestä päivästä lähtien.
Yhtiön liikevaihto vuonna 2024 oli 468 miljoonaa euroa ja se työllistää noin 600 henkilöä.
Verkkokauppa.com on listattu Nasdaq Helsingissä.

linkedin.com/company/verkkokauppa.com

facebook.com/verkkokauppacom/