

Yritysvastuu Mandatum Lifessa

Mandatum Lifen yritysvastuu perustuu sen liiketoiminnan kulmakiviin: asiakkaiden taloudellisen hyvinvoinnin kasvattamiseen ja turvaamiseen sekä taloudellisten riskien suojaamiseen. Keskeinen osa Mandatum Lifen yritysvastuuta on oman liiketoiminnan menestys, joka mahdollistaa asiakkaiden ja henkilöstön elämän parantamisen ja helpottamisen.

Vuoden 2015 aikana Mandatum Lifen yritysvastuun painopiste on ollut erityisesti vastuullisen sijoittamisen käytäntöjen edistämässä. Vastuullisessa

sijoittamisessa keskeisenä teemana on ollut sijoittajien tärkeä rooli ympäristöä koskevien haasteiden, kuten ilmaston lämpenemisen, ratkaisemisessa.

Taloudellinen vastuu: jatkuvuudesta huolehditaan kaikissa markkinatilanteissa

Taloudellinen vastuu Mandatum Lifessa tarkoittaa huolehtimista toiminnan jatkuvuudesta, kannattavuudesta, tuloksentekevyydestä sekä vakavaraisuudesta kaikissa markkinatilanteissa. Toiminnan jatkuvuudesta huolehtiminen luo pohjan asiakkaiden vakuutuksiin liittyvien vastuiden sekä asiakkaiden sijoitusten ja eläkkeiden hoitamiseen vuosikymmenien ajan kestävästi ja vastuullisesti. Riskienhallinta liittyykin siksi oleellisesti yhtiön taloudelliseen vastuuseen. Riskienhallintaprosessin tärkeimpiä tavoitteita on varmistaa pääoman riittävyys suhteessa liiketoiminnan riskeihin sekä rajoittaa taloudellisen tuloksen heilahtelua pitkällä aikavälillä. Riittävä pääomitus ja toimivat riskienhallintaprosessit varmistavat yhtiön kyvyn huolehtia asiakkaan eläkkeistä ja korvauksista kaikissa tilanteissa, taloussuhdanteesta riippumatta.

Vuonna 2015 Mandatum Life maksoi eläkettä 76 000 eläkeläiselle yhteensä 387 miljoonaa euroa ja muita korvauksia kuoleman, tapaturman, vakavan sairauden ja työkyvyttömyyden varalta noin 77 miljoonaa euroa. Vastuu osakkeenomistajille näkyy pyrkimyksenä tasaiseen osinkovirtaan.

Mandatum Life on myös merkittävä yhteiskunnallinen toimija ja työllistäjä. Yhtiö työllistää kaikkiaan yli 500 henkilöä Suomessa ja Baltiassa. Mandatum Life on ollut vuosia Suomen suurimpia veronmaksajia ja kantaa näin yhteiskuntavastuutaan. Vuonna 2014 Mandatum Life oli 17. suurin yhteisöveron maksaja

Suomessa yli 37 miljoonalla eurolla.

Mandatum Life tukee taloudellisesti myös kolmannen sektorin toimintaa. Yhtiö aloitti yhteistyön Tukikummit-säätiön kanssa vuonna 2014. Tukikummit-säätiön tavoitteena on ennaltaehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla taloudellista tukea syrjäytymisvaarassa oleville nuorille. Mandatum Life osallistuu Tukikummit-toimintaan lahjoittamalla vaikeassa taloudellisessa tilanteessa olevien perheiden lapsille tapaturmavakuutuksia. Vuonna 2015 lapsen tapaturmavakuutuksen piiriin oli tullut jo lähes 1 100 lasta. Vuonna 2015 Mandatum Life teki sitoumuksen Elävä Itämeri -säätiölle (BSAG) Itämeren suojelemisen edistämiseksi. BSAG on voittoa tuottamaton säätiö, joka toimii yhteistyössä valtioiden johdon, viranomaisen ja yksityisen sektorin kanssa. Mandatum Lifen joululahjoihin varatut rahat, yhteensä 10 000 euroa, lahjoitettiin vuonna 2015 Tukikummeille ja BSAG:lle.

Vastuullisen sijoittamisen pääpaino vuonna 2015 oli ilmastonmuutoksen hidastamisessa

Vastuullinen sijoittaminen Mandatum Lifessa on ympäristöasioiden, sosiaalisen vastuun ja hyvän hallintotavan huomioimista sijoituspäätöksissä.

Mandatum Lifen Varainhoito on allekirjoittanut YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (PRI) vuonna 2011. Mandatum Life on myös FINSIF:n (Finland's Sustainable Investment Forum) jäsen. Asiakkaiden varoihin liittyvää sijoitustoimintaa hoidetaan vastuullisen sijoittamisen periaatteiden mukaisesti. ESG-asiat on sisällytetty sijoitusprosessiin ja sen tueksi käydään vuoropuhelua alan toimijoiden, yritysten ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Yhtiön näkemys on, että pitkällä aikavälillä menestyvät ne yhtiöt, jotka toimivat vastuullisesti ja huomioivat omaan henkilöstöön, ympäristöön sekä sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen liittyvät asiat liiketoiminnassaan. Ne houkuttelevat itselleen enemmän pääomaa, osaamista ja asiakkaita.

Sijoittajien vaikutusmahdollisuudet yhteiskunnallisten ja ympäristöä koskevien haasteiden ratkaisemisessa ovat merkittävät. Mandatum Life Sijoituspalvelut Oy liittyi syyskuussa 2015 kansainväliseen Portfolio Decarbonization Coalition -sijoittajaverkostoon, jonka tavoitteena on pienentää sijoitusten hiilijalanjälkeä maailmanlaajuisesti. Myös Mandatum Life on sitoutunut lisäämään sijoittajien tietoisuutta ja mahdollisuuksia sijoittaa pienemmän hiilijalanjäljen yhtiöihin. Mandatum Life toi markkinoille Tulevaisuus Ilmasto -indeksisijoituskorin, jonka tavoitteena on leikata hiilidioksidipäästöjä 50 prosenttia suhteessa

laajaan MSCI World -indeksiin tuotosta tinkimättä.

Sijoituskohde on menestynyt hyvin ja on aloitushetkestään 5.5.2015 alkaen 31.12.2015 mennessä ylittänyt yleisen osakemarkkinan (emoindeksi MSCI World) tuoton noin +0,6 prosenttiyksiköllä. Vähäpäästöisempiin yrityksiin sijoittava indeksi MSCI World Low Carbon Leaders, jota tuote seuraa, on marraskuusta 2010 alkaen voittanut yleisen osakemarkkinan tuoton jopa yli 4 prosenttiyksiköllä. Se ei ole tae tuleville vuosille, mutta antaa viitteitä siitä, että vastuullinen sijoittaminen ei ole pelkästään hyvän asian edistämistä vaan tuottavaa sijoitustoimintaa.

Yksi yhtiön tavoitteista on lisätä sijoittajien tietoisuutta vastuullisen sijoittamisen mahdollisuuksista sekä sen huomiotta jättämisen riskeistä. Pariisin kansainvälisen ilmastokokouksen alla Mandatum Life kutsui alan vaikuttajia keskustelemaan ilmastomuutoksen aiheuttamasta riskistä sijoittajille sekä sijoittajien vaikutusmahdollisuuksista ilmastomuutoksen hidastamisessa. Tavoite sijoittajien roolin korostamisesta osana ilmastotyötä toteutui yleisön kautta suoran vaikuttamisen ja mediajulkisuuden kautta: Tilaisuudessa esiintyneet vaikuttajat saivat mediajulkisuutta kannanotoillaan. Kaikkiaan tilaisuuteen osallistui noin 150 liike-elämän ja yhteiskunnan vaikuttajaa.

Sosiaalinen vastuu: taloudellisen hyvinvoinnin varmistaminen ja hyvän työelämän edelläkävijä

Mandatum Life haluaa varmistaa asiakkaidensa taloudellista turvaa omaehtoisella varautumisella riskivakuutuksien avulla, varallisuuden kasvattamisella sijoittamalla, yrittäjyyttä turvaamalla, eläketurvaa täydentämällä sekä suomalaisten yritysten kilpailukykyä varmistamalla. Yhtiö myös investoi oman henkilöstönsä hyvinvointiin ja työelämän laadun parantamiseen.

Vastuu henkilöstöstä tarkoittaa työntekijöiden taloudellisen turvan parantamista ja terveyteen ja talouteen kohdistuvilta riskeiltä varautumista. Mandatum Life huolehtii henkilöstönsä hyvinvoinnista myös vapaa-ajalla ja työuran jälkeen. Yhtiö näkee, että työssään viihtyvä henkilöstö luo perustan yhtiön pitkäaikaisten tavoitteiden saavuttamiselle. Siksi henkilöstön tyytyväisyys on yksi Mandatum Lifen strategisista tavoitteista.

Yhä useampi haluaa täydentää lakisääteistä sosiaaliturvaa

Yhä useampi suomalainen on huolissaan toimeentulostaan taloudellisten vastoinkäymisen kohdatessa. Vuonna 2014 julkaistussa Finanssialan keskusliiton tutkimuksessa 80 prosenttia suomalaisista piti vapaaehtoista vakuutusta välttämättömänä lakisääteisen sosiaaliturvan täydentämiseksi. Toimeentulostaan huolestuneiden määrä on kasvanut viime vuosina, vuonna 2012 vastaava luku oli 55 prosenttia. Taloudellisen hyvinvoinnin suurimmiksi uhkiksi koetaan pitkäaikainen sairaus, tapaturmat ja työttömyys tai lomautus (Vakuutustutkimus, Finanssialan keskusliitto 2014).

Mandatum Lifen riskivakuutukset lisäävät asiakkaiden ja heidän perheidensä taloudellista turvaa vakavan sairauden, työkyvyttömyyden tai kuolemantapauksen varalta. Vakuutus auttaa kattamaan sairastumisesta

aiheutuvia tulonmenetyksiä. Joka viides suomalainen sairastuu vakavasti ennen 65 vuoden ikää. Useimmat selviävät, mutta arki pysähtyy. Vakuutus turvaa arjen ja antaa rauhaa keskittyä toipumiseen ilman ylimääräistä huolta taloudesta. Yhtiö aloitti syksyllä 2015 kampanjan, jonka tavoitteena oli lisätä suomalaisten riskitietoisuutta vakavan sairauden suhteen.

Eläketurvan täydentäminen yhä tärkeämpää

Työikäisen väestön osuus Suomessa pienenee seuraavina vuosikymmeninä ja eläkeikäisen väestön määrä kasvaa. Vuoden 2013 lopussa vanhuuseläkettä saavien osuus yli 16-vuotiaasta väestöstä oli jo 25 prosenttia (Lähde: Eläketurvakeskus).

Väestörakenteen muuttuessa myös eläkejärjestelmä uudistuu. Vuoden 2017 alusta voimaan tulevan eläkeuudistuksen tavoitteena on pidentää työuria ja pienentää julkisen talouden kestävyysvajetta. Tänä päivänä 30-vuotiaan oletetaan työskentelevän yli 70-vuotiaaksi asti, jos hän haluaa varmistaa toimeentulonsa eläkeajalla. Varhaisempi eläköityminen tai esimerkiksi yrittäjien eläketurva voi jäädä vajaaksi ilman omaehtoista varautumista.

Mandatum Life haluaa lisätä suomalaisten tietoisuutta mahdollisuuksistaan vaikuttaa oman toimeentulonsa riittävyyteen eläkeajalla. Yhtiö tarjoaa kustannustehokkaita tapoja säästää ja sijoittaa tulevaisuuden varalle. Kaikkein kustannustehokkainta säästäminen on työnantajan kautta ryhmäeläkevakuutuksella tai palkkiorahastolla.

Myös työnantajan kannattaa varautua henkilöstön ikääntymiseen ja eläköitymiseen. Yrityksen kannattaa miettiä eläkestrategia, jossa on luotu mallit henkilöstön ja johdon työkyvyn ja -halun varmistamiseen. Samalla yritys luo pohjan osaamisen siirtämiseen ja seniorien kokemuksen positiiviseen hyödyntämiseen. Hyvin rakennetulla mallilla yritys parantaa liiketoimintaansa ja toimii vastuullisempana työnantajana.

Yrittäjän turvaaminen kehittää yrittäjyyttä

Mandatum Lifen palvelut yrittäjille turvaavat yritystoiminnan jatkuvuutta sekä täydentävät yrittäjän ja hänen perheensä lakisääteistä turvaa. Liiketoimintaan liittyvien riskien lisäksi myös yrittäjän itsensä ja hänen läheisten taloudellinen turva on varmistettava äkillisissä tilanteissa ja eläkeajalla.

Yrittäjän on varauduttava palkansaajaa huolellisemmin eläkeikaan sekä terveyteen ja talouteen kohdistuviin vastoinkäymisiin. Yrittäjä maksaa koko eläkkeensä itse YEL-vakuutuksen kautta. Vakavan sairauden tai lyhyen työkyvyttömyyden kohdatessa yrittäjä voi joutua huolehtimaan kuntoutumisen lisäksi liiketoimintansa jatkuvuudesta. Vakuutuksen avulla yrittäjä voi keskittyä kuntoutumiseen, kun taas kuolemantapauksessa tai pysyvän työkyvyttömyyden kohdatessa yrittäjä itse, hänen perheensä tai mahdollinen toinen omistaja saa taloudellista helpotusta vaikeaan tilanteeseen.

Yrittäjän eläke ja sukupolvenvaihdos

Tärkeä osa yrittäjän tulevaisuuden turvaamista on yrittäjän eläketurvasta huolehtiminen. Yrittäjän keskimääräinen YEL-eläke on noin 1 300 euroa kuukaudessa (SYT-kassa 2011). Tämä on huomattavan vähän ottaen huomioon monen yrittäjän tulot työssäoloaikana. Mandatum Life auttaa yrittäjiä tunnistamaan turvavajeen ja ratkaisemaan sen yrittäjän tarpeet huomioivalla yhdistelmällä YEL-maksua ja vapaaehtoista varautumista.

Noin kolmannes kaikista yrittäjistä Suomessa on yli 55-vuotiaita. Tämä tarkoittaa, että eläkkeelle on jäämässä 10 vuoden sisällä lähes 78 000 yrittäjää (Omistajanvaihdosbarometri 2015). Yhteiskunnan ja yrittäjien hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että yrittäjien eläköityminen ja sukupolvenvaihdokset onnistuvat paitsi yrittäjäjoukon eläketurvan, myös työpaikkojen säilymisen kannalta. On arvioitu, että yrittäjän ikääntymisen vuoksi seuraavan kymmenen vuoden kuluessa Suomessa lopettaa toimintansa 20 000 yritystä eli noin 2 000 yritystä ja 8 000 työpaikkaa joka vuosi. Mandatum Life auttaa yrittäjiä varmistamaan yrityksen jatkuvuuden varautumalla hyvissä ajoin sukupolvenvaihdokseen, yrityskauppaan tai yllättäviin tilanteisiin, kuten vakavaan sairastumiseen, työkyvyttömyyteen tai kuolemantapaukseen.

Yritystoiminnan menestyksen edellytysten parantaminen toimivalla palkitsemisella

Yrityksellä, joka huolehtii henkilöstön motivaatiosta ja hyvinvoinnista, on myös tyytyväisemmät asiakkaat. Vastuullisesti toimiva yritys välittää jokaisesta työntekijästään, parantaa työntekijöidensä hyvinvointia, on mukana turvaamassa mahdollisia

riskitilanteita – ja luo samalla myönteistä yrityskuvaa.

Yritykset voivat parantaa kilpailukykyään palkitsemalla henkilöstöään tehokkaasti ja oikeudenmukaisesti. Toimivalla palkitsemisella yritys myös erottautuu kilpailijoistaan ja houkuttelee uusia työntekijöitä. Mandatum Life auttaa yrityksiä myös varautumaan henkilöstöriskeihin.

Tehokas palkitseminen

Hyvä palkitsemiskokonaisuus tukee strategiaa ja liiketoiminnan tavoitteita sekä motivoi henkilöstöä. Se lähtee työtehtävien luokittelusta, peruspalkan ja liikkuvien palkan osien määrittelystä suhteessa rooleihin ja kilpailijoihin ja suorituksen mittareiden asettamisesta. Se sisältää myös läpinäkyvyyden ja laadukkaan viestinnän henkilöstölle, jossa onnistuminen on ensisijaisen tärkeää, jotta järjestelmä koetaan oikeudenmukaiseksi. Jos palkitsemista ei ole hoidettu hyvin, muodostuu siitä yritykselle vain merkittävä kuluera. Vaikuttavan palkitsemisjärjestelmän ydin ovat tehokkaat mittarit. Ne ohjaavat tekemään oikeita asioita ja kasvattamaan viivan alle jäävää summaa.

Mandatum Life tarjoaa yrityksille asiantuntijapalvelut

ja ratkaisut tehokkaan palkitsemisen suunnittelusta toteutukseen ja mittaukseen. Kun työntekijät tietävät omat tavoitteensa ja heitä palkitaan niiden saavuttamisesta motivoivasti ja oikeudenmukaisesti, niin yritys kuin sen henkilöstö voivat hyvin. Yrityksen kannattaa panostaa palkitsemisen oikeudenmukaisuuteen paitsi tavoitteiden, myös riskienhallinnan näkökulmasta. Epäoikeudenmukainen palkkahajonta ja palkkaerot organisaatiossa voivat olla työnantajalle suuri juridinen riski. Mandatum Life tarjoaa yritysten työkaluksi Palkkavaa'an organisaation palkkarakenteen, kilpailukyyn ja oikeudenmukaisuuden selvittämiseksi.

Henkilöstön taloudellisesta turvasta huolehtiminen työuralla ja sen jälkeen

Mandatum Life tarjoaa yrityksille apua henkilöstönsä terveyteen ja työkykyyn liittyvien riskien hallintaan. Nämä riskit ajoittuvat koko työsuhteen elinkaarelle rekrytoinnista eläkkeelle siirtymiseen saakka. Vakuutus turvaa myös vakuutetun perheen toimeentuloa pahimman varalta.

Mandatum Lifen vastuu omasta henkilöstöstään varmistaa menestyvän liiketoiminnan

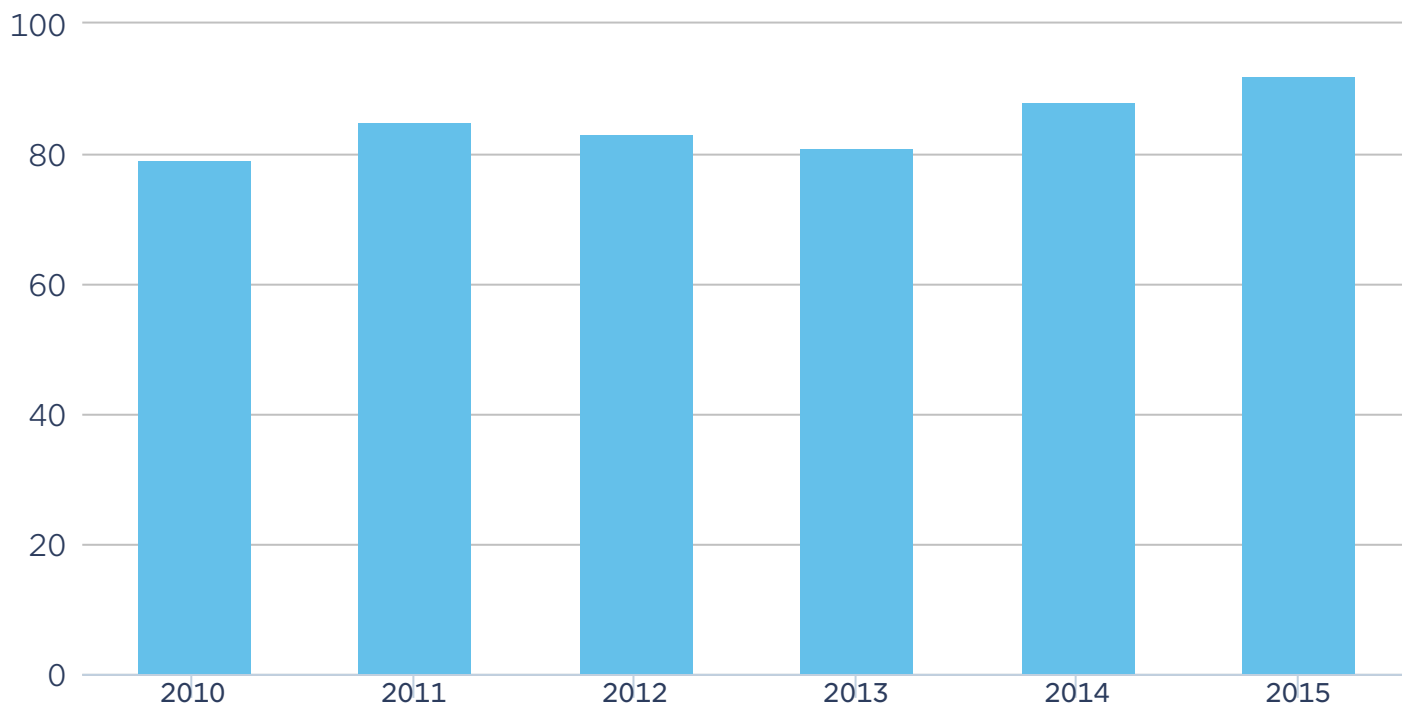
Henkilöstön hyvinvointi on yksi Mandatum Lifen strategisista tavoitteista. Yhtiö on valittu Suomen parhaiden työpaikkojen joukkoon kuutena vuotena peräkkäin. Yhtiön henkilöstöpolitiikka nojaa ajatukseen, että henkilöstöstä huolehtimalla taataan asiakkaiden tyytyväisyys ja luodaan yhtiölle entistä

paremmat menestysedellytykset. Mandatum Lifen vastuu henkilöstöstä tarkoittaa myös työntekijöiden ja heidän perheidensä turvaamista taloudellisten riskien varalta. Mandatum Life investoi myös motivoivaan työympäristöön.

Väittämä: "Kokonaisuudessaan tämä on erittäin hyvä työpaikka."

Suomen parhaat työpaikat -tutkimus, 2010 - 2015

%



Mandatum Life vaikuttaa työntekijöidensä taloudelliseen hyvinvointiin täydentämällä heidän eläketurvaansa sekä tarjoamalla järkeviä tapoja säästää ja kasvattaa varallisuutta.

- Ryhmäeläkevakuutuksen edut työntekijälle ovat konkreettiset: eläketurvan täydentäminen takaa paremman tulotason eläkeaikana.
- Koko henkilöstölle on otettu kattavat vakuutukset työn lisäksi myös vapaa-ajan tapaturmien varalle. Se turvaa henkilökuntaa ja heidän perheitään tapaturmasta aiheutuneen pysyvän haitan tai kuolemantapauksen sattuessa. Lisäksi merkittävällä osalla henkilöstöstä on työkyvyttömyyden turva ja henkivakuutus.
- Palkkiorahasto tarjoaa henkilöstölle mahdollisuuden pitkäaikaiseen säästämiseen järkevällä tavalla ja ammattimaisen sijoitustoiminnan turvin. Palkkiorahasto on avoin, läpinäkyvä ja reilu ratkaisu, jossa tähdätään pitkän aikavälin hyötyihin. Yhtiö kannustaa pitkäaikaiseen säästämiseen maksamalla 20 prosenttia enemmän palkkioita bonuksensa rahastoivalle työntekijälle. 87 prosenttia henkilöstöstä päätti rahastoida palkkionsa vuonna

2015.

Toimiva yrityskulttuuri pohjaa luottamukseen, tasapuolisuuteen ja hyvään johtamiseen

Mandatum Lifessa yrityskulttuuriin panostaminen on strateginen päätös ja investointi. Se perustuu hyvään johtamiseen, matalahierarkkiseen yrityskulttuuriin sekä asiantuntijuuden arvostamiseen. Mandatumlifelaiset osallistuvat aktiivisesti työympäristön ja liiketoiminnan kehittämiseen sekä toimintamallien tehostamiseen. Näin saadaan aikaan paitsi uusia innovaatioita, myös rakennetaan arvostavaa ja viihtyisää ilmapiiriä. Matalahierarkkisuus organisaatiossa näkyy yhtiön Great Place to Work -tuloksissa: jopa 88 prosenttia (85) mandatumlifelaisista sanoo, että johto on helposti lähestyttävissä.

Mandatum Lifella henkilöstön kokemusta tasa-arvon toteutumisesta seurataan. 87 prosenttia henkilöstöstä

tuntee, että ihmisiä kohdellaan Mandatum Lifessa tasavertaisesti sukupuolesta riippumatta. Mandatum Lifen henkilöstörakenne muodostuu tasapainoisesti miehistä ja naisista. Yhtiön esimiehistä 32 prosenttia on naisia.

Keskittyminen henkilöstön hyvinvointiin

Mandatum Life on kiinnittänyt viime vuosina erityistä huomiota työterveyteen ja henkilökunnan hyvinvointiin liittyviin etuihin. Tämä työ on tuottanut tulosta: sairauspoissaoloprosentti on laskenut viidessä vuodessa reilun prosenttiyksikön ollen 2,3 prosenttia vuonna 2015. Sairauspoissaoloprosenttia on pidetty hyvällä tasolla vuodesta toiseen työilmapiiriin ja esimiestyöhön säännönmukaisesti panostamalla.

Yhtiö keskittyy voimakkaasti myös ennaltaehkäisevään työhyvinvointiin. Käytössä on laaja työterveyshuolto, joka sisältää muun muassa työpsykologin konsultaatiot, säännölliset ergonomiakäynnit työpaikalla, erikoislääkärin palvelut, naisten/miesten sairauksiin liittyvät tutkimukset, sekä pitkien sairauslomien paluun tuki. Yhteistyö työterveyspalveluiden tuottajan kanssa on tiivistä, ja työterveyshoitajan tapaamiseen työpaikalla on mahdollisuus pääkonttorilla noin kuuden viikon välein.

Lisäksi Mandatum Lifessa tuetaan monipuolisesti liikuntaharrastuksia sekä erilaisia työnteon muotoja ja arkea helpottavia käytäntöjä tarjoamalla esimerkiksi etätyömahdollisuuksia ja sairaan lapsen hoitoapua.

Mandatum Lifen ympäristövastuu nojaa vastuullisen sijoittamisen edistämiseen

Mandatum Lifen liiketoiminnasta ei synny merkittäviä välittömiä päästöjä ja siksi yhtiö on arvioinut suurimman ympäristövastuuseen vaikuttamisen mahdollisuuden syntyvän vastuullisen sijoittamisen edistämisen kautta. Suurena sijoittajana yhtiöllä on vastuu auttaa vähentämään sijoitusten hiilijalanjälkeä. Siksi Mandatum Life Sijoituspalvelut liittyi syksyllä 2015 Portfolio Decarbonisation Coalition -sijoittajaverkostoon, josta lisää kohdassa Vastuullinen sijoittaminen.

Suomen kannalta ympäristövastuullinen sijoittaminen on kriittisen tärkeää, sillä Suomen ilmasto lämpenee muuta maailmaa nopeammin (Sitra 2013). Mandatum

Life vaikuttaa Suomen kannalta keskeisten ympäristöhaasteiden ratkaisemiseen tukemalla Itämeren ekologisen palautumisen eteen tehtävää työtä. Itämeri on yksi maailman saastuneimmista meristä. Mandatum Life on tehnyt sitoumuksen Elävä Itämeri -säätiölle (Baltic Sea Action Group, BSAG). Sitoumus tarkoittaa vuosittaisia lahjoituksia säätiön työhön sekä vastuullisen sijoittamisen edistämistä sidosryhmiensä keskuudessa.

Yhtiö pyrkii vähentämään negatiivisia ympäristövaikutuksiaan mm. digitaalisia palveluitaan kehittämällä ja vähentämällä paperinkäyttöä asiakasviestinnässä.