

Hållbarhetsrapport 2024





Vår Vision

Att skapa ett tryggare liv för djuren och deras ägare.

Vår Mission

Vi skapar ett tryggt djurägende genom att erbjuda Sveriges bästa service och expertis inom djurförsäkring.



Innehåll

Om Sveland.....	3	Ekonomisk hållbarhet.....	22
Inledning.....	4	Kapitalförvaltningen.....	24
Hållbarhet för oss.....	6	Miljömässig hållbarhet.....	26
Affärsmodell.....	8	Social hållbarhet.....	28
Styrning/Policy.....	10	Årets bästa vän.....	29
Väsentlighetsanalys och väsentliga hållbarhetsfrågor.....	11	Medarbetare.....	30
Intressenter.....	12	Vår värdegrund.....	31
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet.....	14	Företagskultur.....	32
Hållbart djurägende.....	18	Kompetensutveckling.....	33
Svelands Vårdguide.....	20		

Om Sveland

Sveland Djurförsäkringar, organisationsnummer 545000-7165, är ett ömsesidigt försäkringsbolag specialiserat på djurförsäkringar (sakförsäkring). Sveland bedriver verksamhet inom hela Sverige och har kunder i alla delar av landet. Huvudkontoret är beläget i Lund, där merparten av de anställda arbetar. Från och med juli 2024 har Sveland Djurförsäkringar ett helägt dotterbolag, Svelands vårdguide AB, organisationsnummer 559490-1141. Denna hållbarhetsrapport avser verksamhetsåret 2024 och det är sjunde året som Sveland lämnar en hållbarhetsrapport tillsammans med årsredovisningen.

Denna hållbarhetsrapport omfattar hela Svelands organisation och den verksamhet som organisationen själv utför, hur Sveland arbetar med

leverantörer inklusive väsentliga leverantörer och utlokaliserad verksamhet samt samarbetspartners. Avgränsningen har gjorts utifrån bedömningen att den egna verksamheten är den som Sveland direkt kan styra över och påverka.

Leverantörer och samarbetspartners kan Sveland inte direkt styra över, utan där sker påverkan genom upphandling, uppdragsavtal, kravställen och kontinuerlig dialog. Uppföljning sker bland annat löpande i samband med samverkansmöten och vid årsvisa avstämningar. Vårt mål är att samtliga leverantörer och samarbetspartners ska ha ett väl fungerande hållbarhetsarbete.

”Svelands vision är att skapa ett tryggare liv för djuren och deras ägare.”

Visionen ska uppnås genom att utgå från organisationens ledord; gemenskap, engagemang, expertis och nytänkande. Genom transparens, hög involvering och möjlighet att påverka skapas tillsammans med ledorden ett Sveland där medarbetarna känner förståelse för kunderna och deras behov samt alltid har djurens bästa för ögonen.

Sveland ska verka för ett tryggt och hållbart djurägande, vilket långsiktigt är bra både för djuren, kunderna och Sveland. Djurägarna ska mötas av hög kompetens samt snabb och effektiv service i alla kontakter med Sveland. Alla kunder och deras djur behandlas på samma sätt utifrån en sund riskbedömning och hållbar lönsamhet. Det är viktigt för oss att våra kunder är nöjda utifrån vår förtroendeskapande hantering av alla typer av försäkringsärenden. Vårt stora engagemang för djur och vår önskan om att sprida kunskap borgar för långsiktigt tryggt djurägande.

Kundnöjdhet är mycket viktigt för oss på Sveland. Vi värdesätter kontakt och dialog med våra kunder högt och för att ta del av våra kunders åsikter genomför vi bland annat olika kundundersökningar för att få information om vad vi gör bra och vad som kan göras bättre.

Som kundägt bolag är vi extra stolta över att ha placerat oss topp tre i Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdheten i djurförsäkringsbranschen. Kundnöjdheten gällande djurförsäkringsbolagen är generellt hög (73,9 av 100) jämfört med andra branscher. Sveland fick i undersökningen 77,7 som helhet gällande kundnöjdhet och när det gäller skadehantering toppar Sveland listan på 91,3. Vi är glada och stolta att vi kan överträffa våra kunders förväntningar när de behöver tryggheten från sin försäkring som mest.

Vi genomför även löpande kundundersökningar med de kunder som har varit i kontakt med oss, för att på avdelningsnivå kunna se hur vi lever upp till kundernas förväntningar. Våra kunder ger oss generellt höga betyg gällande vårt engagemang och vår expertis.

I de löpande undersökningarna följer vi även Svelands Net Promoter Score (NPS).

Sveland har 2024 ett NPS på 50. Det är ett mycket bra resultat och högre än resultatet för år 2023 (NPS 48).



NPS 50

Net Promoter Score (NPS) mäter kundnöjdheten baserat på en enda fråga; ”Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera oss till andra?”. Ett högt NPS-värde innebär att kunderna är ambassadörer som talar gott om företaget inför andra. NPS är idag det mest vedertagna nyckeltalet att mäta hur lojala kunderna är.

NPS är ett index från -100 (varje kund är en kritiker) till 100 (varje kund är en ambassadör). Generellt anses att en poäng runt 30 är mycket bra, en poäng på 50 är utmärkt, och över 70 är exceptionellt.



Vi äger – Sveland är Sveriges enda kundägda renodlade djurförsäkringsbolag

Vi är stolta över att Sveland Djurförsäkringar är ett kundägt bolag. Det medför en långsiktig stabilitet och trygghet för våra kunder, det vill säga ägare, som är en viktig del i ett hållbart försäkringsbolag.

Redan 1911 gick några bönder samman med en idé lika framsynt då som den är modern idag; att ta väl hand om sina djur för att kunna ge dem ett långt och hållbart liv, och att dela på riskerna för skador och sjukdomar i ett samägt bolag.

Grunden för Sveland Djurförsäkringar var lagd och i över 100 år har vi nu arbetat med att utveckla och bygga vidare på det bönderna skapade. Som ett hållbart och kundägt bolag är du som kund, det vill säga vår ägare, och ditt djur, vår högsta prioritet.

Därför går vår eventuella vinst alltid tillbaka till verksamheten för att hålla våra gemensamma kostnader nere och för att skapa nytta för dig och ditt djur. Till exempel genom snabbare reglering av skadeärenden eller genom att förbättra våra försäkringar och vår personliga service. Vinsten går också, bland annat via vår stiftelse, tillbaka till olika satsningar med hållbart djurägande i fokus. Hur vi ska driva Sveland framåt styrs demokratiskt av vår fullmäktige där du som kund har möjlighet att engagera dig.

Vårt mål är tydligt; Sveland ska bli det bästa försäkringsbolaget för hållbart djurägande. Vi vill att både djur och människor ska kunna leva på vår planet. Det handlar om att ta socialt ansvar, minska vår miljöpåverkan och att se till så att våra finansiella placeringar bidrar till ett hållbart samhälle.

Det handlar också om att förebygga skador och undvika sjukdomar hos våra djur. Många av våra medarbetare är, precis som du som kund, engagerade djurägare och med vår expertkunskap finns vi alltid här för att hjälpa dig när det behövs. Den bästa djurförsäkringen är den som inte behöver användas. Men är olyckan framme ska du känna dig trygg i att din försäkring ger ditt djur möjlighet till rätt behandling.

Tillsammans vill vi kunna glädjas över mångåriga relationer till friska och hälsosamma djur, precis som bönderna 1911. Allt vi gör är för vårt, och våra djurs, gemensamma bästa. Tillsammans är vi Sveland!



Vd
har ordet

Att arbeta med hållbarhet är inget enskilt projekt eller något som går att göra bredvid den vanliga verksamheten. För en hållbar framtid behöver vi arbeta både med de stora frågorna och med de små frågorna i alla delar av verksamheten. Hållbarhetsarbete handlar mycket om aktuella och framtida risker och möjligheter. För oss som försäkringsbolag är det naturligt att arbeta med risker i alla delar av verksamheten och det är därför också naturligt att hållbarhetsarbete är en del i verksamhetens alla delar. Detta blir än mer tydligt i och med EU:s Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) som börjat implementeras under år 2024. Det är positivt att utvecklingen kring hållbarhetsarbete och hållbarhetsrapportering går framåt. Även om alla detaljer kring det nya regelverket är klara så tror jag att implementeringen hos de företag som omfattas kommer att innebära en ökad tydlighet och förbättringar i mångas hållbarhetsarbete. Från och med år 2025 omfattas Sveland av det nya regelverket och det ska bli intressant att under nästa år se hur det kommer att påverka våra indikatorer, nyckeltal och arbetet med de hållbarhetsområden som bedöms som väsentliga för vår verksamhet.

Det senaste året har fortsatt varit en ekonomisk utmaning för många människor. Varierande energipriser, inflation, flera väpnade konfliktområden i världen och extrema väderhändelser har påverkat världsmarknaden och oss alla på olika sätt. Efterfrågan på att skaffa djur har varit fortsatt relativt låg och många djurägare har märkt av stigande kostnader för allt från foder och tillbehör till försäkringar och veterinärvård.

Vi på Sveland behöver hela tiden anpassa oss till kostnadsläget och även se hur vi kan hjälpa våra kunder till ett tryggare djuräggande. En del i detta arbete innebär att vi sedan första november driver Svelands vårdguide i egen regi. Det är fantastiskt att se det gensvar utökade öppettider och förbättrad rådgivning har fått från våra kunder. Våra duktiga

legitimerade djursjukskötare hjälper till med råd kring egenvård och guidar de kunder som har behov till lämplig veterinärklinik. Med det positiva gensvar vi fått under de första månaderna ser vi verkligen fram emot att utveckla Svelands vårdguide ytterligare under kommande år.

Våra kunders stora förtroende för oss känns oerhört glädjande och alla Svelands medarbetare arbetar med stort engagemang för att uppfylla kundernas krav. Därför känns det glädjande att Sveland placerade sig topp tre i Svenskt Kvalitetsindex årliga mätning inom djurförsäkring. Svelands vision är att skapa ett tryggare liv för djuren och deras ägare. Vi vill alltid vara ett stöd för våra kunder och speciellt när olyckan är framme och försäkringen behöver användas. Enligt Svenskt Kvalitetsindex mätning får Sveland högst Betyg av alla djurförsäkringsbolag när det gäller skadereglering. Som kund kan du känna dig trygg i ditt val att vara en del i Svelands gemenskap.

För att så många människor som möjligt ska känna sig trygga att ha djur fortsätter vi på Sveland att utveckla vårt arbete med skadeförebyggande utbildningar och rådgivning när du som djurägare behöver stöd. Vi fortsätter också vara en del av samtalet i djurbranschen och samhället kring hur vi gemensamt kan hjälpas åt att få friska djur och rimliga kostnader när djuren behöver vård. Detta arbete är dock inget vi kan göra själva. Alla djurägare, djurförsäkringsbolagen och djursjukvården behöver tillsammans hjälpas åt för att hålla djuren friska och hitta en balans som inte innebär ständigt ökade kostnader. För Sveland är detta ett prioriterat område och en viktig del för att hjälpa våra kunder till ett tryggare djuräggande.

Vi på Sveland vill vara med och skapa förändring på riktigt och med gemenskap, engagemang, expertis och nytänkande är jag säker på att Sveland kan bidra till en hållbar framtid och ett tryggt djuräggande för alla våra kunder.

/Linda Kreutz

Hållbarhet för oss



Vi på Sveland ser fyra viktiga delar i vårt hållbarhetsarbete. Utöver ekonomisk hållbarhet, miljömässig hållbarhet och social hållbarhet är hållbart djuräggande en viktig del i vårt arbete. Hållbart djuräggande betyder sunt risktänk bland kunderna och att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela livet.

Hållbart djuräggande

Hållbart djuräggande betyder ett sunt risktänkande hos kunderna och att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela livet. Sveland ger råd och utbildar djurägare genom artiklar, föreläsningar och webinar. Vi premierar djurägare som håller sina djur friska, har ett sunt risktänk, förebygger skador och lever hållbart med sina djur.

Ekonomisk hållbarhet

Svelands bolagsform är långsiktig och hållbar då vi ägs av våra kunder. Sund riskbedömning, god riskhantering och hållbar lönsamhet med kunden i fokus är en viktig grund i Svelands verksamhet. Vi investerar vårt kapital så att det ger en trygg avkastning samtidigt som det bidrar till samhällsomsättning. Till exempel investerar vi inte i oljeutvinning, klusterbomber eller pornografi.

Miljömässig hållbarhet

Vår verksamhet och våra aktiviteter har en direkt miljöpåverkan. Även våra leverantörers, samarbetspartners och kunders verksamheter och aktiviteter är en del av Svelands miljöpåverkan. Vi ser hela tiden över hur vi kan minska vårt och våra försäkringsprodukters klimatfotavtryck, med målet att jämfört med 2019 års siffror halvera Svelands utsläpp inom scope 1, scope 2 och delar av scope 3 till 2030.

Social hållbarhet

Sveland arbetar med social hållbarhet på många olika sätt och vi arbetar utifrån de tio principerna i FN Global Compact. Internt arbetar vi aktivt för god personalpolitik och korrekt hantering av försäkringsärenden för att motverka jävsituationer och korruption. Att lyfta hållbarhetsfrågor med alla våra leverantörer och samarbetspartners är självklart för oss. Vi vill också bidra till samhället på ett bredare plan, till exempel genom vårt långvariga samarbete med den ideella föreningen VooV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta).

Affärsmodell

Sveland ska skapa ett tryggare liv för djuren och deras ägare. Djurägarna ska mötas av hög kompetens och snabb, effektiv service i alla kontakter med Sveland. Alla kunder och djur behandlas på samma sätt utifrån en sund riskbedömning och hållbar lönsamhet.



Sveland bidrar till att skapa ett tryggt liv för både djuren och deras ägare genom vår expertis och vår målsättning att ge bästa möjliga service till våra kunder. Som ett kundägt försäkringsbolag ser vi till att våra kunder får behovsanpassade och rättvisa försäkringar.

Vår affärsidé bygger på att kunderna ska känna att vi förstår deras behov och att vi har djurens bästa för våra ögon. Som djurens försäkringsbolag erbjuder vi Sveriges bästa service och expertis för att skapa trygghet för både djur och deras ägare.



Förenklad bild av Svelands värdekedja.



De mest omfattande processerna i organisationen innefattar försäljning, kundservice och skadereglering. Utöver detta finns stödfunktioner som ekonomi, marknad, risk, hållbarhet, IT och andra stabsfunktioner. Vi arbetar ständigt med

produktutveckling för att ha försäkringsprodukter som möter djuren och djurägarnas behov både nu och i framtiden. Svelands organisation arbetar för att vara effektiv och målstyrd, för att optimera kundens upplevelse och affärsnyttan.

Vi på Sveland vill att både människor och djur ska kunna leva på vår planet under en lång tid framöver. Därför arbetar vi med hållbarhet inom hela vår värdekedja, för att skapa värden och bidra till en mer hållbar framtid. Vi vill på bästa sätt minimera vår negativa påverkan och maximera vår positiva påverkan genom hela värdekedjan. Detta är självklart något som tar tid och som hela företaget arbetar med kontinuerligt på olika sätt. Vi arbetar med styrdokument och rutiner, samt flera indikatorer och nyckeltal för att följa upp det vi gör.

Ett av de områden där Svelands verksamhet har en negativ påverkan är de utsläpp och den resursförbrukning som vår interna verksamhet bidrar till. Men utsläpp och resursförbrukning hos våra leverantörer, samarbetspartners och genom våra investeringar har också en negativ påverkan. För att på bästa sätt minska vår negativa påverkan och bidra till att maximera vår positiva vill vi mäta så stor andel som möjligt av utsläppen i hela värdekedjan. Sveland genomförde under år 2022 en screening av utsläppen i scop 3 och har tagit med de största och mest relevanta utsläppen i de årliga mätningarna av Svelands utsläpp av växthusgaser i enlighet med Greenhouse gas protocol.

Sveland har också identifierat att negativ påverkan rörande sociala frågor kan förekomma både internt och hos externa parter. För att försöka minimera negativ påverkan och maximera den positiva påverkan inom detta område prioriterar Sveland arbete med arbetsmiljö och hållbart medarbetarskap.

Sveland har även kollektivavtal och ett gott samarbete med FORENAS lokala fackklubb. Mot externa parter, så som leverantörer och samarbetspartners, ställer vi krav på socialt ansvarstagande samt att de profilpersoner, föreningar och andra samarbetspartners vi har följer vår uppförandekod. Detta följs upp årligen bland annat genom samverkansmöten.

Under 2024 har Sveland påbörjat arbetet med anpassningar till de nya kraven som kommer med EU:s CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Som en del i detta har en väsentlighetsanalys med dubbel materialitet genomförts enligt CSRD och EFSR (European Sustainability Reporting Standards). Resultatet av detta arbete kommer att innebära vissa förändringar av vilka indikatorer och nyckeltal som kommer att följas från 2025 och framåt. Anpassningen till CSRD och EFSR kommer framöver påverka Svelands arbete och rapportering kring hållbarhetsfrågor. Rapportering enligt det nya regelverket kommer att ske första gången för år 2025 och hållbarhetsarbetet kommer successivt anpassas för att möta de nya kraven som regelverken innebär.

Sedan tidigare har Sveland arbetat med att identifiera inom vilka av FN:s globala mål Sveland har störst påverkan och även störst möjlighet att göra skillnad. De globala mål som identifierats är mål 13 – Bekämpa klimatförändringarna och mål 15 – Ekosystem och biologisk mångfald.

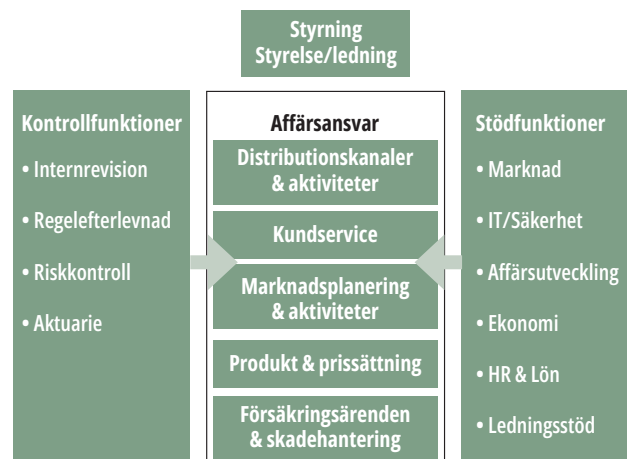


Styrning/Policys

Strategisk nivå
Styrelsens ansvar

Taktisk nivå
Styrelse/ledning

Operativ nivå
Ledning/verksamhet



Sveland har en övergripande styrmodell som fördelar ansvaret mellan styrelsen och ledningen. Styrelsen har fastställt den vision, mission, affärsidé och värdegrund som Svelands verksamhet skall utgå ifrån, samt de policys och övriga styrdokument som fungerar som verksamhetens ram. Det är även styrelsen som är ytterst ansvarig för årsredovisning samt denna hållbarhetsrapport.

Ledningen ser till att det fastställda ramverket upprätthålls genom att skapa riktlinjer och instruktioner för verksamheten.

Bolagets organisationsstruktur bygger på tydliga rollfördelningar, med syfte att kunna skapa fokus utifrån sina ansvarsområden.

Kunderna är Svelands ägare och de företräds av valda ledamöter i fullmäktige. Fullmäktige är högsta beslutande organ och ledamöterna utses av kunderna vid lokala val. En gång om året hålls bolagsstämma, där fullmäktige väljer Sveland styrelse, som i sin tur utser bolagets VD.

Under 2024 har styrelsen bestått av fyra kvinnor och fyra män.

De policys som främst styr hållbarhetsarbetet är:

- Aktuariefunktionspolicy
- Arbetsordning för styrelsen (stämman)
- Etikpolicy
- Finanspolicy och placeringsinstruktioner
- Policy för egen risk- och solvensbedömning (ORSA)
- Policy för försäkringsrisker
- Policy och instruktion för hantering av intressekonflikter
- Policy för miljö och hållbarhet
- Policy för operativa risker
- Policy för regelefterlevnad (Compliance)
- Policy och instruktion för risk- och sårbarhetsanalys
- Policy och instruktion för uppdragsavtal
- Riskpolicy
- Policy för rapportering av missförhållanden (visselblåsning)

För att på bästa sätt möta de krav som finns på verksamheten, framtida utmaningar och säkerställa arbetet mot Svelands vision uppdateras både policys, instruktioner, rutinbeskrivningar och andra styrande dokument årligen enligt fastställt plan. Det är styrelsen som fastställer policys och ledningen som fastställer andra underliggande dokument så som instruktioner, rutinbeskrivningar och manualer.

Utöver dessa policys och andra underliggande dokument för styrning av verksamheten följer Sveland gällande regelverk, lagstiftning och rapporteringskrav. Vi är även anslutna till kollektivavtal och genom vårt engagemang för FN Global Compact arbetar vi självklart utifrån deras 10 principer.

Väsentlighetsanalys & väsentliga hållbarhetsområden

Verksamhetens risker och möjligheter analyseras kontinuerligt, vilket sker löpande i det övergripande arbetet för styrelse, ledning, riskfunktionen och övriga berörda nyckelfunktioner inom bolaget. Både styrelse och ledning har årligen aktiviteter med fokus på framtida risker och möjligheter. I samband med detta läggs extra stor vikt på att inte enbart titta på omvärldens påverkan på företaget, utan även titta på den påverkan som Sveland har och kan ha på omvärlden. Hållbarhetsaspekterna är en naturlig del i Svelands arbete och hanteras integrerat i verksamheten. Även våra intressentdialoger utgör en viktig del i det strategiska arbetet. Mer om hur vi arbetar med intressentdialoger går att läsa under rubriken Intressenter längre fram i denna hållbarhetsrapport.

Under år 2024 har en djupgående väsentlighetsanalys med dubbel materialitet genomförts enligt CSRD och EFRS. Gränsdragningar som tar hänsyn till både kort- och lång sikt har utformats och gett Sveland insikter i vilka områden som är väsentliga för oss enligt det nya regelverket. En analys av vilka hållbarhetsområden och nyckeltal vi redan, samt vilka områden vi behöver utveckla, har genomförts under hösten år 2024. Det ger oss goda förutsättningar att utveckla hållbarhetsarbetet och implementera CSRD och EFRS under år 2025.

Våra väsentliga hållbarhetsfrågor hjälper oss att prioritera, konkretisera och mäta resultaten på

vår väg att bli Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande och för att nå verksamhetens övergripande mål inom hållbarhetsområdet.

Att kontinuerligt årligen utvärdera Svelands väsentliga hållbarhetsområden och göra justeringar vid förändringar kommer även fortsättningsvis vara en del i Svelands hållbarhetsarbete. Flera av hållbarhetsområdena ligger nära varandra och har många delar gemensamt när det exempelvis gäller nyckeltal och indikatorer för uppföljning.

Sedan Sveland mer systematiskt började mäta och följa upp arbetet med de väsentliga hållbarhetsfrågorna år 2022 har mätning och uppföljning utvecklats och förbättrats. I och med att Sveland från och med år 2025 ska rapportera enligt CSRD och EFRS kommer indikatorer och nyckeltal att till viss del förändras. År 2024 blir därför lite av ett mellanår då rapportering och uppföljning sker som tidigare år och de förändringar som ska göras kommer att ske från och med 2025.

Nedan ses de hållbarhetsfrågor som tidigare identifierats vara väsentliga för Sveland. Dessa gäller för år 2024 och kommer under början av år 2025 uppdateras för att överensstämma med resultatet från den dubbla väsentlighetsanalys som gjorts i enlighet med CSRD och EFRS.

Långsiktig hållbar utveckling för Sveland

Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle

Långsiktig hållbar lönsamhet och utveckling för Sveland

Hållbara samarbeten

Affärsetik och korruption/
Transparens och rättvisa i beslut/
Mänskliga rättigheter

Hållbart djuräggande och friska djur

Djurens rätt till ett värdigt liv

Forskning som bidrar till djurens välmående

Hållbart djuräggande och kunskapsspridning

Premiera kundens hållbara beteende

Verksamhetens miljö- och klimatpåverkan

Hållbar energianvändning och minskade utsläpp

Transport och resor

Hållbar och kostnadseffektiv upphandling och inköp

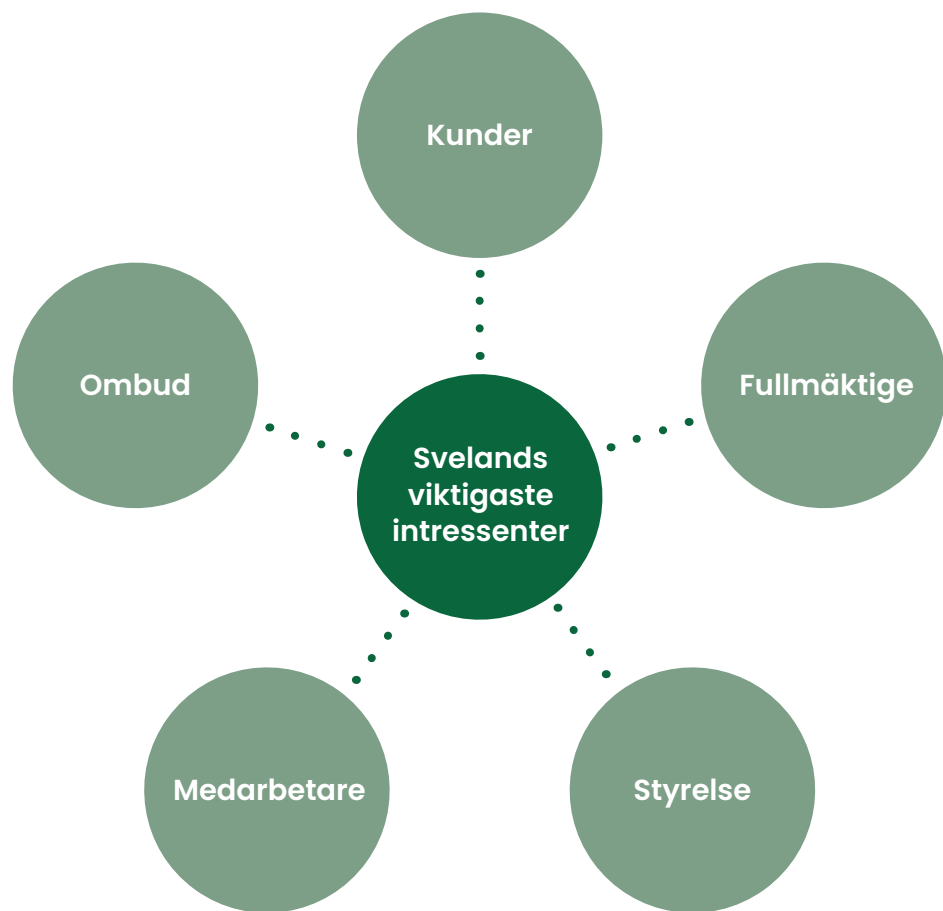
Hållbart arbetsliv

Kompetensutveckling

Hälsa och arbetsmiljö

Jämställdhet och mångfald

Ledarskap och medarbetarskap



Intressenter

En central del i hållbarhetsarbetet är dialog med de som berörs av Svelands verksamhet. Det är inte bara kunder som berörs av vår verksamhet, utan intressenter är alla som på ett eller annat sätt har en relation till Svelands verksamhet. Att arbeta med våra intressenter är ett sätt att beskriva Svelands relation med vår omvärld samt hur vi både påverkar och påverkas av omvärlden. För att ständigt utveckla hållbarhetsarbetet är det viktigt att ta reda på vad de olika intressenterna tycker om vår verksamhet. Intressentdialogerna hjälper oss att utvärdera vad vi gör bra, vad vi bör prioritera och vad vi kan göra bättre framöver.

Intressenterna påverkar och påverkas av Svelands verksamhet i olika hög grad. De kan även ha olika mål. Vissa intressenter har en större påverkan på verksamheten eller påverkas i högre grad av vår verksamhet än andra. Dessa benämner vi som Svelands viktigaste intressenter och de är; Kunder, Fullmäktige, Styrelse, Medarbetare och Ombud. Utöver dessa fem så är våra samarbetspartners och våra leverantörer mycket betydelsefulla intressenter.

Sveland påbörjade under år 2020 ett omfattande arbete med att identifiera olika intressenter och intressentgrupper. För alla identifierade intressenter har en ansvarig person utsetts och denna person har som uppgift att genomföra lämpliga aktiviteter för respektive intressent.

År 2024 har vi genomfört flera aktiviteter, både fysiska och digitala, för att lära oss mer och få ta del av våra intressenters syn på Svelands arbete med olika hållbarhetsområden. På olika sätt har vi arbetat med att sprida information kring hur vi arbetar med hållbarhet.

Den årliga enkät enbart inriktad på Svelands hållbarhetsarbete som skickas ut till våra kunder visar att det inte är självklart vad som menas med hållbarhet och att olika personer lägger olika värderingar i begreppet.

Enkäterna visar att hållbart djuräggande och friska djur är det viktigaste för Svelands kunder, men inte alla uppfattar arbetet med dessa frågor som hållbarhetsarbete. Sveland har på flera sätt försökt förtydliga kommunikationen på området, trots detta är det fortfarande inte tydligt för alla att skadeförebyggande arbete och friska djur är en del i hållbarhetsarbetet. Resultaten från enkäterna visar också att många tycker att vissa områden inom hållbarhet är svårare än andra, exempelvis ekonomisk hållbarhet. Det finns alltså ett fortsatt stort behov av att förtydliga och förenkla kommunikationen kring hållbarhet.

Vårt långsiktiga mål är att 75 % av de svarande i enkätundersökningarna ska ha sett, hört eller läst om någon del av Svelands hållbarhetsarbete under det senaste 12 månaderna.

Under år 2021 påbörjade vi arbetet med att utveckla intressentdialogerna genom att fördjupa dem och i högre grad få med varför hållbarhetsarbete är viktigt för oss, samt vilka eventuella risker intressenterna ser som vi kan ha missat.

Vi har även arbetat med att utveckla en bättre kontinuerlig dialog med de viktigaste intressenterna. Med fullmäktige, styrelse, medarbetare och ombud arbetar vi därför med en ständigt aktiv dialog genom kontinuerlig information och möjlighet till interaktion genom bland annat träffar både digitalt och fysiskt.

Med våra kunder eftersträvar vi en så kontinuerlig dialog som möjligt. Då denna grupp är stor och mångdiversifierad så gäller det att erbjuda många olika möjligheter för dialog och interaktion. Genom att erbjuda många möjligheter till kontakt, som exempelvis telefon, mejl, chat, kundundersökningar och sociala medier, tror vi att vi når så många som möjligt i denna viktiga intressentgrupp.

Intressentgrupp	Det viktigaste att ta med från 2024
Kunder	• Friska djur, skadeförebyggande åtgärder och tryggt djuräggande är viktigt för våra kunder. • Tydlig och lättförståelig information om försäkringarna är viktigt. • Stigande kostnader för djuräggande med höga veterinärpriser och höjda försäkringspremier oroar. • Kunderna har ett ökat intresse av att kunna få råd och hjälp från oss som försäkringsbolag. • Det finns ett stort intresse och kunskapsbehov gällande djuräggande, försäkring och skötsel/omvårdnad gällande djur hos många kunder.
Fullmäktige	• Hållbart djuräggande och friska djur är en mycket viktig fråga. • Många i fullmäktige ser risker som medför fortsatt ökade kostnader inom veterinärvård och försäkring. • Att Sveland är ett kundägt bolag med personligt bemötande är mycket viktigt för fullmäktige. • Fullmäktige ser det som mycket viktigt att Sveland arbetar ännu mer med kunskapsspridning och förebyggande åtgärder.
Styrelse	• Det är nödvändigt att arbeta med hållbarhetsfrågor; strategiskt, myndighetskrav och för att möjliggöra djuräggande även i framtiden. • Styrelsen ser flera hållbarhetsrelaterade risker som kan medföra ökade kostnader för Sveland. • Att hjälpa djurägarna till rätt vård i rätt tid och till rätt pris ser styrelsen som ett viktigt område.
Medarbetare	• Generellt stort intresse för hållbarhetsarbete och speciellt att hjälpa kunderna med kunskap och rådgivning. • Lyfta och stärka delar inom social hållbarhet på ett bra sätt. Hållbart chefs- och medarbetarskap är en del i detta. • Viktigt med kontinuerlig information, utbildningar och delaktighet så att medarbetarna med sin expertis kan hjälpa Svelands kunder.
Ombud	• Stort engagemang för hållbart djuräggande och friska djur. • Det finns en risk i att alla inte känner sig tillräckligt insatta inom hållbarhetsområdet. • Viktigt med kontinuerlig information, utbildningar och delaktighet så att medarbetarna med sin expertis kan hjälpa Svelands kunder.
Leverantörer	• Hållbarhetsarbete och specifikt klimatförändringar är en viktig fråga för många. • Ökade regelkrav påverkar de flesta på ett eller annat sätt. • Driftsäkerhet och riskbedömningar centralt för många av Svelands leverantörer.
Samarbetspartners	• Friska djur och skadeförebyggande arbete är den viktigaste frågan för de flesta samarbetspartners. • Digitalisering som förenklar för samarbetspartners och för djurägare samt kunskapsspridning är prioriterat för många av Svelands samarbetspartners.

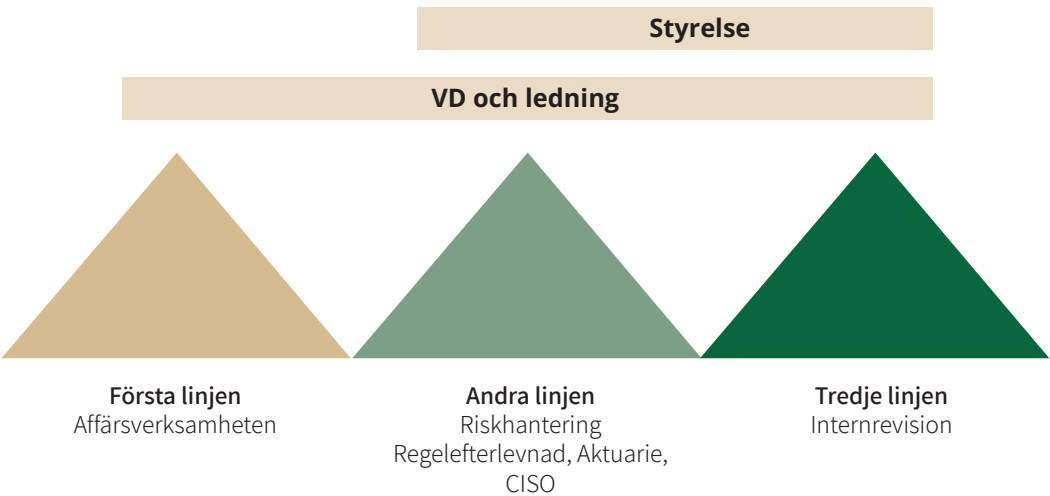
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

Riskhantering är väsentligt för Sveland och riskhanteringen är väl integrerad i den dagliga verksamheten.



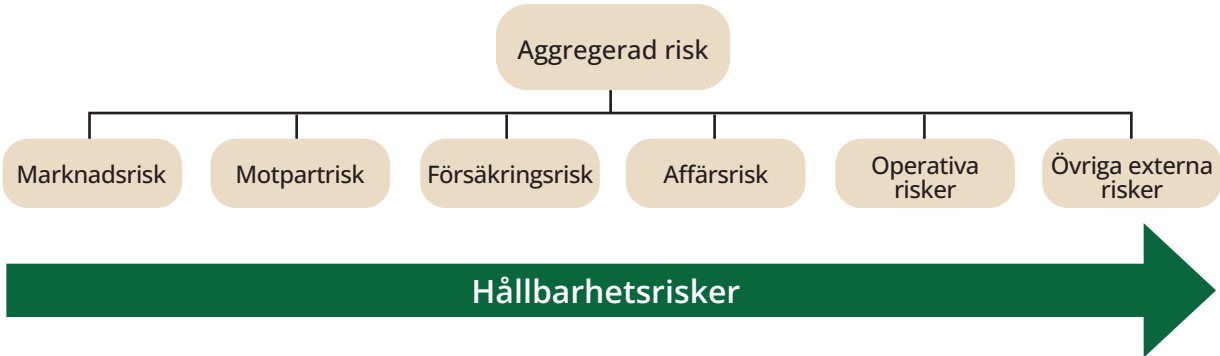
Sveland är organiserat utifrån principen om de tre försvarslinjerna vilket utgör utgångspunkten för ansvarsfördelningen kopplad till intern styrning och kontroll. Första försvarslinjen utgörs av den operativa verksamheten. Andra och tredje försvarslinjen utgör kontrollfunktioner och ska vara oberoende, såväl från verksamheten som från varandra. Andra försvarslinjen är organisatoriskt placerade under VD, men ska direktrapportera såväl till ledning som till styrelse. Den tredje försvarslinjen är direkt placerad under Svelands styrelse. Varje kontrollfunktions arbete regleras av separata styrdokument.

Våra styrdokument och rutiner säkerställer att de risker som bolaget exponeras för eller kan komma att exponeras för identifieras, värderas, hanteras, kontrolleras och rapporteras. I bolaget finns en självständig riskkontrollfunktion som ansvarar för identifiering av risk, riskstrategier, metoder och tekniker för reducering, mätning och kontroller av identifierade risker samt ansvarar för kvaliteten i riskrapporteringen till ledning och bolagsstyrelsen.



Inom Sveland finns en väl fungerande incidentgrupp. I incidentgruppen ingår IT-chef, HR-chef samt Hållbarhets- och utvecklingschef. Dataskyddsombud och riskansvarig utgör en rådgivande funktion till gruppen.

etik och hur exempelvis situationer kring jäv, gåvor och mutor från tredje part ska hanteras. Etikpolicyn styr detta arbete och riskkontrollfunktionen fungerar som kontrollinstans.



De risker bolaget ska hantera kan övergripande beskrivas med bilden ovan. Hållbarhetsriskerna finns med som en del i alla riskområden och symboliseras därför av pilen som löper horisontellt under de olika riskområdena.

Svelands risktagande ska vara begränsat och kontrollerat. Riskerna ska inte kunna hota betydande värden i bolaget annat än vid ytterst sällsynta och extrema händelser. En hög riskmedvetenhet och sund riskkultur ska eftersträvas inom hela bolaget, vilket borgar för en långsiktigt hållbar verksamhet. Varje anställd ska ha en god förståelse för den egna verksamheten och de risker som är förknippade med denna. Sveland har tydliga riktlinjer kring

För oss är det viktigt att integrera hållbarhetsrisker som en del i den befintliga riskhanteringen och inte se på hållbarhetsriskerna separat.

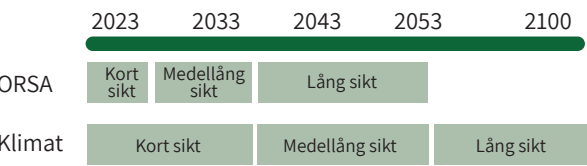
Styrelsen fastställer årligen riskkartan för Sveland. Bedömning, analys och uppföljning görs löpande under året av riskgruppen bestående av VD, ekonomichef, compliance och riskhanteringsfunktionen. Dessutom sker kontinuerlig analys av risker över långa tidsperspektiv enligt gällande regelverk och rekommendationer.

En väsentlig del i riskarbetet är att kontinuerligt analysera och utvärdera både befintliga och även möjliga nya risker. En risk som identifierats under de senaste åren är klimatpåverkan. Svelands verksamhet, med de utsläpp vi ger upphov till, har självklart en påverkan på klimatet och klimatförändringar kan komma att påverka Svelands verksamhet. Vi har ännu har inte kunnat påvisa någon koppling mellan klimatpåverkan och ökade skadekostnader inom djurförsäkringar.

Att klimatförändringar framöver kan komma att påverka Svelands verksamhet går dock inte att utesluta. Med anledning av detta tas klimatrisker sedan några år tillbaka upp som en del i Svelands scenariobeskrivningar för katastrofrisker.

Under år 2021 genomfördes en första klimatscenarioanalys med syftet att beskriva företagets strategier och dess motståndskraft utifrån olika framtida scenarier gällande klimatet och dess påverkan. Hösten år 2023 gjordes en uppdaterad klimatscenarioanalys med syftet att identifiera och analysera väsentliga klimatförändringsrisker för Svelands försäkringsverksamhet och investeringar. Väsentligheten har bedömts på kort, medel och lång sikt och kombinerat kvalitativa och kvantitativa analyser och resonemang. Analysen inkluderar ett långsiktigt klimatscenario där den globala temperaturökningen förblir under 2°C, och två där den globala temperaturökningen överstiger 2°. För de identifierade materiella riskerna har en kvantifiering av finansiella förluster gjorts. Kvantifieringen innebär att allvarliga ekonomiska konsekvenser är inom intervallet 1 – 10 MSEK. Konsekvenser över 10 MSEK kategoriseras som oacceptabla. I kvantifieringen av klimatförändringsrisker har Sveland valt att ha beloppet 10 MSEK som ett gränsvärde för när en ekonomisk påverkan anses väsentlig.

Risker kopplade till klimatförändringar behöver ses i ett mer långsiktigt perspektiv än de andra verksamhetsriskerna i ORSA-sammanhang. Bilden nedan utgår från beskrivningen i ”Application guidance on running climate change materiality assessment and using climate change scenarios in the ORSA EIO-PA-BoS-22/329” och illustrerar skillnaden på tidsperspektiv.



De långa tidsperspektiven för klimatförändringsrisker medför också att antaganden och analyser innehåller ett stort mått av osäkerhet ju längre in i framtiden som resonemangen avser.

Sveland kommer med jämna mellanrum framöver uppdatera klimatscenarioanalysen för att på bästa sätt förbereda verksamheten på de utmaningar som kan komma i framtiden.

Klimatscenarioanalys där den globala temperaturökningen förblir under 2°C

- Nuvarande situation i världen innebär minskad sannolikhet att detta klimatscenario kommer att kunna nås. De mest framträdande riskerna och förutsättningarna som identifierats i detta scenario är:
- Mildare vintrar, längre växtperiod, fler värmeböljor, ökad nederbörd främst i norra Sverige, globalt minskad spannmålsskörd (10 %).
 - Stora samhällsomställningar för att nå Parisavtalet.
 - En ökning av smittor och hälsorisker/sjukdomar till följd av varmare klimat. Det förekommer redan idag, och utvecklingen kommer att fortsätta och riskerar ökade skadekostnader som följd.
 - Minskad lantbruksproduktion kan påverka möjligheten att ha djur, framför allt häst där kostnaderna kan stiga kraftigt.
 - Ökade levnadskostnader kan minska människors möjlighet till att ha sällskapsdjur.
 - Läkemedelsbrist kan innebära att preparat till human-sidan behöver prioriteras.
 - Ökade krav gällande rapportering och transparens. Kan driva kostnader både internt och genom krav på tredjeparts granskning.
 - Krav på hög takt i en global omställning för att nå klimatmålet kan driva kostnader som får en potentiell negativ påverkan på den ekonomiska utvecklingen.
 - För placeringstillgångar ses ingen väsentlig risk på kort till medellång sikt.

- Den finansiella påverkan som skulle kunna uppstå är:
- Omställning kommer sannolikt ge ökade kostnader för verksamheter i Svelands intressentsfär, bland annat på grund av regelverk och kontroller. Störst påverkan uppstår på grund av ökande kostnader inom djursjukvården. Omställningen driver kostnader även inom andra branscher vilket ger allmänt högre prisnivåer.
 - Vissa sjukdomar som kräver veterinärvårdsbehandling kommer att öka.
 - Ökade kostnadsnivåer kan påverka viljan och möjligheten att skaffa djur. Till exempel dyra foderkostnader för att ha häst. Kan påverka totalmarknaden för försäkringsbara djur.
 - Betydande variationer i avkastning från placeringar. Bolagets avkastningsmål är relativt lågt, men det kan ändå bli påtagliga effekter beroende på hur placeringsmarknaden kan svara upp mot lagkrav och utvecklas i takt med dessa.

Även om detta scenario är det mest positiva, så innehåller det trots allt en temperaturökning. Och som beskrivits ovan är en del effekter att förvänta. På kort- och medellång sikt bedöms inte det här scenariot innehålla någon väsentlig finansiell påverkan för Sveland. På lång sikt är det osäkert att bedöma vilken påverkan som skulle kunna uppstå. Viljan att försäkra djur bedöms inte att påverkas negativt. Påverkan består mer i om viljan att skaffa djur skulle minska väsentligt.

Det bedöms inte uppstå ökade skadekostnader på grund av en minskad totalmarknad. Däremot skulle en påverkan kunna uppstå genom en ökad skadefrekvens, till exempel på grund av nya sjukdomar eller svårare symptom och/eller större spridning av befintliga sjukdomar.

Klimatscenarioanalys där den globala temperaturökningen blir mellan 2 – 3,5°C

- Detta scenario bedömer Sveland har en större sannolikhet att inträffa än det första. I alla fall på kort sikt, och sannolikt även på medellång sikt då en sen insikt om behov av omställning kräver tid för att vända trenden i scenariot. Med en omställning som endast sker delvis och i långsam takt skulle detta scenario på lång sikt kunna övergå i det tredje scenariot som ingår i vår klimatscenarioanalys. De mest framträdande riskerna och förutsättningarna som identifierats i detta scenario är:
- Mildare och kortare vintrar, längre växtperiod, fler värmeböljor, ökad nederbörd och höjda havsnivåer, globalt minskad spannmålsskörd (20%), vissa framsteg inom hållbar utveckling och minskade utsläpp och ny teknik, utvecklingen följer i stort den väg vi är på idag, viss minskad energianvändning och bättre resurshushållning.
 - En ökning av smittor och hälsorisker/sjukdomar till följd av varmare klimat. Det förekommer redan idag, och kommer att fortsätta och riskerar ökade skadekostnader som följd.
 - Minskad lantbruksproduktion kan påverka möjligheten att ha djur, framför allt häst där kostnaderna kan stiga kraftigt.
 - Ökade levnadskostnader kan minska människors möjlighet till att ha sällskapsdjur.
 - Läkemedelsbrist kan innebära att preparat till human-sidan behöver prioriteras.
 - Ökade krav gällande rapportering och transparens. Kan driva kostnader både internt och genom krav på tredjeparts granskning.
 - För placeringstillgångarna ses ingen väsentlig risk på kort till medellång sikt.

- Den finansiella påverkan som skulle kunna uppstå är:
- Detta scenario bör ge en långsammare takt på kostnadsökningar till följd av omställning och nya regelverk. Ökade krav om rapportering och kontroll kommer dock att påverka många branscher, vilket kan bidra till ökade kostnader.
 - På lång sikt kan det bli större ekonomiska konsekvenser i takt med att effekterna av klimatförändringarna blir större. Inte minst de fysiska riskerna. Det blir kortare med tid att göra större omställningar. Det kan även bli kostnadsdrivande effekter som en direkt följd i form av ökande skador/sjukdomar, fysiska risker som medför att verksamheter/personer behöver evakueras eller flytta.
 - Återförsäkring riskerar att bli dyrare och/eller erbjuds med ett mer begränsat skydd, i takt med att återförsäkringsbolagen ser större kostnader för klimatrelaterade risker.

På medellång och lång sikt får detta scenario sannolikt större påverkan än det första. Detta då fysiska risker har en större sannolikhet att inträffa, och med större negativ effekt. Dock bedöms inte en väsentlig påverkan uppstå, som inte Sveland har möjlighet att anpassa sig till. Händelser som klassas som natur- eller miljökatastrofer är redan i dagsläget undantagna i Svelands allmänna villkor. Dock kan skador och sjukdomar uppkomma i en högre utsträckning, som gör att premiesättning och utformning av villkor kan behöva förändras. Det är sannolikt att en sådan utveckling sker gradvis, vilket ger tid att göra den typen av anpassning. Det är vidare sannolikt att konkurrenter skulle behöva agera på liknande sätt, och jämförelsevis skulle skillnader mellan aktörer vara fortsatt små. Om scenariot på medellång och lång sikt skulle närma sig eller övergå i det tredje scenariot beskrivet i spalten till höger blir de fysiska riskerna sannolikt mycket påtagliga.

Klimatscenarioanalys där den globala temperaturökningen blir mellan 3,5 – 6°C

- Även detta scenario bedöms ha en större sannolikhet att inträffa än det första. Scenariot utgår från att klimatomställningar inte är prioriterade. Även här kan behovet av omställning bli uppenbart på grund av stora negativa effekter från fysiska risker. En omställning skulle sannolikt inte kunna vända trenden så att en långsiktig utveckling enligt det första scenariot sker. Det skulle mer troligt kunna dämpa effekter att mer likna det andra scenariot. De mest framträdande riskerna och förutsättningarna som identifierats i detta scenario är:
- Fler värmeböljor, ökad risk för skogsbränder, ökad risk för kraftig nederbörd och översvämningar global minskad spannmålsskörd (40%), stora migrationsströmmar då delar av jorden blir obeboelig, fortsatt ökade utsläpp, större konkurrens om jordens resurser, stor materiell konsumtion och ökade klyftor i samhället.
 - Ökad smittspridning till följd av ett varmare klimat och förorenade vattendrag. Parasit- och infektionssjukdomar är ofta relativt enkla och billiga att behandla, men det kan finnas risk att ett större antal djur dör i tidig ålder, speciellt om inte alla har råd/tillgång till veterinärvård.
 - Ökade klyftor i samhället kan göra att vissa gruppers möjlighet till att ha sällskapsdjur minskar.
 - Om människans existens är hotad kan hela företeelsen med djur för sällskap och som hobby spela ut sin rätt. Detta är inte troligt på medellång sikt, men på lång sikt kan det vara så att underlaget (dvs sällskapsdjur) för Bolagets verksamhet helt försvinner.
 - Den finansiella marknaden och kreditgivare blir styrande för möjligheterna till fortsatt verksamhet.

- Den finansiella påverkan som skulle kunna uppstå är:
- På kort sikt ser risken för ökade skadekostnader relativt låg ut. Smittspridning och ökat parasittryck är troligt, men relativt billigt att behandla. Möjligen kan läkmedelsbrist få viss omfattning för djurens chans till behandling.
 - På lång sikt, cirka 2050 eller senare, kan effekterna bli betydligt större. Det kan krävas betydande förändringar i samhället och mindre möjligheter att ställa om till ett hållbarare samhälle. Detta kan få effekter på förutsättningarna för att över huvud taget kunna hålla djur för sällskap/hobby.
 - Ett nationalistiskt tänk för att ”rädda sig själva” kan få effekter på möjligheten till bland annat avkastning från olika placeringstillgångar.

På kort sikt skulle sannolikt inte så mycket vara anorlunda än i nuläget. Men det fysiska riskerna kan bli påtagliga på medellång och lång sikt, och leda till insikter kring behovet av en omställning, eller ojämlikheter i hur olika länder, regioner och sammanslutningar hanterar de fysiska riskerna utan att aktivt driva en omställning. De fysiska riskerna skulle kunna bli så påtagliga att världen hamnar i en situation där ägandet av sällskapsdjur och därmed försäkrandet av dessa tappar sin relevans. En ojämlik värld skulle sannolikt också skapa konsekvenser för hur finansiella placeringar kan göras och vilken avkastning som kan förväntas.

Här skulle konsekvenser kunna uppstå som överstiger 10 MSEK, potentiellt också långt över den nivån. Kanske så påtagligt som att det inte blir möjligt att bedriva den typ av verksamhet som Sveland idag ägnar sig åt. Men det är som påpekats tidigare osäkerheter i resonemang med långa tidsperspektiv. De globalt påverkande händelser som världen upplevt bara inom de senaste åren, visar på svårigheten att ha en god prognostisering och förutsägbarhet. Till detta ska läggas svårigheten i att bedöma konsekvenserna innan dom faktiskt inträffar.

Hållbart djuräggande

Hållbart djuräggande innebär att vi stöttar djurägarna så att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela livet. Nästan alla som jobbar på Sveland är själva djurägare med ett stort engagemang för friska djur och ett hållbart djuräggande.



Våra kunder är en del i vår gemenskap och vi på Sveland finns alltid till hands för att dela med oss av vår expertis. Genom bland annat artiklar, föreläsningar och webinar vill vi sprida kunskap till alla djurägare så de kan känna sig trygga i sitt djuräggande. Vi vill uppmuntra till ett sunt risktänk, där kunderna förebygger skador och lever hållbart med sina djur.

Friska djur och hållbart djuräggande är mycket viktigt för flera av våra intressenter och därför en viktig del i Svelands hållbarhetsarbete.

Skadeförebyggande arbete, genom att sprida kunskap om hur djurägare kan sköta om sina djur, är viktigt för att djuren ska må så bra som möjligt och för att hålla nere skadekostnaderna. Vi är övertygade om att kunniga djurägare som tar hand om sina djur på bästa sätt ger friska djur som sällan behöver uppsöka veterinär. Vi finns där för att stötta våra kunder och dela med oss av vår kunskap kring alla delar av djuräggandet. Därför lyfter vi i artiklar och webinar fram hur djurägare kan undvika skador och sjukdomar genom rätt utfodring och skötsel, samt hur djurägare genom hållbar motion och träning kan hålla sina djur friska. Allt för att hjälpa våra kunder till ett tryggt djuräggande.

Sveland delar med sig av skadeförebyggande artiklar om samtliga djurslag som försäkras.

Mest populära artiklar

1. När hunden löper - allt du behöver veta om löptikar - 64 379 visningar (1)
2. Första tiden med valpen - 19 785 visningar (5)
3. När katten löper - 12 827 visningar (17)
4. Fång ökar på väskanten - 10 726 visningar (15)
5. Ensamhetsträning - 8 672 visningar (ny)

(Siffran inom parentes anger placeringen år 2023 gällande de mest populära artiklarna.)

Den mest lästa artikeln, När hunden löper - allt du behöver veta om löptikar, är ett bra exempel på

hur viktigt det är med skadeförebyggande information. Under sin livstid drabbas nästan var fjärde tik av livmoderinfektion och ofta sker detta i samband med löp. Det är viktigt att hunden får rätt behandling och att hundägaren är observant på symptomen i god tid vilket gör spridningen av kunskapen viktig.

Sveland använder även rörligt material för att sprida kunskap kring olika aspekter av hållbart djuräggande.

Mest populära videor på Youtube

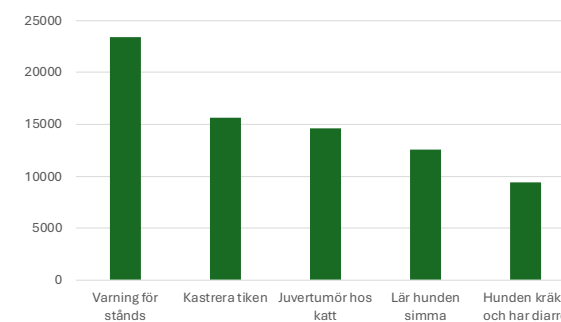
1. Svelands Tömkörningsskola del 1: Kom igång med tömkörning - 21 086 visningar
2. Ett år med valpen Molly del 1 - 16 195 visningar
3. Ett år med valpen Molly del 2 - 9 655 visningar
4. Visitera hästen - 9 388 visningar
5. Svelands Tömkörningsskola del 2: Tömkörning med den unga hästen - 8 678 visningar

Utöver hemsidan, webinar och filmer använder vi oss främst av Facebook och Instagram för att dela med oss av tips kring hållbart djuräggande och skadeförebyggande information.

Många av de mest visade inläggen har varit tips och information om hur man tar hand om sitt djur för att hålla det friskt och skadefritt. Exempelvis har inlägg om hur man lär hunden simma och ensamhetsträningar, varit populära. Syftet med denna typ av kommunikation är att våra följare ska kunna leva tryggt med sina djur och minimera risken för att djuren drabbas av sjukdomar och skador som kan undvikas med hjälp av förebyggande insatser.

Om olyckan ändå är framme och ett djur behöver uppsöka veterinär delar vi med oss av tips kring vad olika skador och sjukdomar innebär, samt vad våra kunder bör tänka på inför veterinärbesöket.

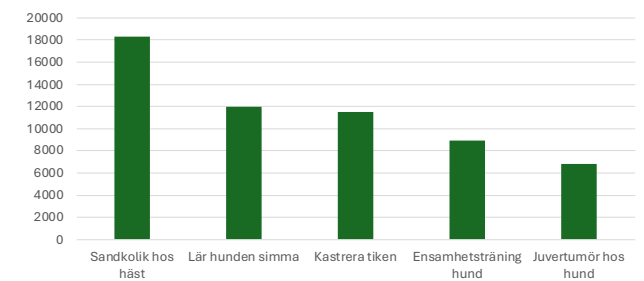
Mest populära skadeförebyggande inläggen år 2024 på Facebook



Svelands kunder har sedan november år 2024 tillgång till rådgivning genom Svelands Vårdguide klockan 8-20 årets alla dagar. Denna tjänst hjälper djurägare med frågor kring när egenvård hemma kan vara aktuellt och när djuret behöver undersökas av veterinär. Speciellt många nya djurägare känner sig osäkra kring vad man som djurägare kan göra själv och när djuret behöver komma till en veterinär. Under året har Svelands alla kunder också haft tillgång till fria digitala veterinärbesök via First Vet. Att kunna erbjuda dessa digitala tjänster ser vi som en viktig del för att hjälpa djurägare till ett tryggare djuräggande och som kan minska skadekostnaderna.

Sedan år 2020 har Sveland haft certifieringen Sveland Stall som en del i hållbarhetsarbetet. Det är en certifiering som kan erhållas om stallen uppfyller kraven i vår omfattande stallbesiktning. Stallbesiktningen berör ämnen som säkerhet, motion, foder, inne- och utemiljö, återvinning, energi och arbetsförhållanden. Vårt mål med certifieringen är att fler ska bli intresserade av att göra sina stall mer hållbara. År 2024 var 67 stall certifierade enligt Sveland Hållbart Stall. Under år 2025 kommer certifieringen att omarbetas och utvecklas för att öka fokuset på hästvälfärd och smittskydd.

Mest populära skadeförebyggande inläggen år 2024 på Instagram



För att ytterligare hjälpa våra kunder till ett tryggare djuräggande samarbetar Sveland med olika aktörer kring förebyggande vård och friskvård. Exempelvis erbjuds Svelands kunder rabatt på förebyggande vård, rabatt på fästingprofylax hos vissa apotek och träningshjälp för ryttare via en app.

Under året har Svelands kunder även haft möjlighet att delta på flera webinarier och kliniks med etolog, veterinär och andra experter. Totalt har 4180 personer deltagit på olika webinar under år 2024.

Året 2024 startade vi även upp Svelands vårdguide i egen regi, för att ytterligare förbättra tjänsten för våra kunder och hjälpa dem till ett tryggt och hållbart djuräggande. I samband med uppstarten av dotterbolaget Svelands vårdguide AB utökades öppettiderna och våra kunder kan nu få råd av legitimerade djursjukskötare mellan klockan 8 och 20 alla dagar i veckan åter runt. Även på helger och röda dagar finns tryggheten att kunna få råd om sitt djurs hälsa.

Ring oss om
ditt djur är
sjukt eller
skadat!



Rådgivning
direkt i mobilen!

Ring

046-276 92 90

Vi hjälper dig rätt
NU ÄVEN MED VIDEOSAMTAL



Svelands vårdguide

Svelands Vårdguide erbjuder rådgivning till djurägare som har frågor om sitt djurs hälsa. När man ringer Svelands Vårdguide får man prata med en legitimerad djursjukskötare som svarar på frågor, samt hjälper djurägaren med att ta fram en lista på vilka vårdgivare som kan vara lämpliga att ta kontakt med.

Alla Svelands kunder har fria samtal till Svelands vårdguide. Det gäller för alla djur som är försäkrade hos oss, såväl hundar som katter, smådjur och hästar.

Det är en trygghet för våra kunder att ha tillgång till rådgivning med legitimerade djursjukskötare alla dagar i veckan året om. Rådgivarna på Svelands vårdguide kan hjälpa till att avgöra om djurägaren behöver uppsöka veterinärvård eller bara ge stöd och råd för djurägare som har frågor kring sitt djurs hälsa.

Veterinärbesök stressar ofta djuren mycket och kan djurägarna sköta sitt djur hemma minskar stressen för djuret. Var tredje kund som ringer till Svelands vårdguide behöver inte uppsöka veterinären vid det aktuella tillfället.

Om det aktuella djuret är i behov av veterinärvård kan rådgivarna på Svelands vårdguide hjälpa djurägaren att hitta en veterinärklinik med lämplig kompetens för djurets specifika tillstånd.

Svelands vårdguide hjälper till att skapa ett tryggare liv för djuren och deras ägare.

Hur funkar det?

Svelands Vårdguide är öppet alla dagar klockan 8-20 och nås genom telefonnumret 046-276 92 90. Du behöver inte registrera dig, utan uppger bara ditt försäkringsnummer alternativt personnummer till personen som står på djurets försäkring.

Så här kontaktar du Svelands Vårdguide!

1. Ring telefonnummer 046-276 92 90.
2. Ange ditt försäkringsnummer alternativt personnummer till personen som står på djurets försäkring.
3. Få rådgivning av en legitimerad djursjukskötare via telefon-eller videosamtal

Ekonomisk hållbarhet

Sveland är ett ömsesidigt försäkringsbolag, vilket innebär att våra kunder äger oss. Detta är viktigt för alla som arbetar på Sveland att våra kunder (ägare) känner att de får prisvärda produkter och tjänster som är så hållbara som möjligt. För att möjliggöra detta och för att Sveland ska kunna vidareutvecklas behöver verksamheten ha en långsiktigt god lönsamhet.

Resultat (kkkr)	2024	2023	2022	2021	2020
Premieintäkt (fer)	634 638	580 862	536 978	480 626	431 096
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	10 772	10 641	2 617	-459	-351
Övriga tekniska intäkter					
Försäkringsärsättningar (fer)	-520 395	-477 918	-430 338	-394 835	-344 208
Driftskostnader	-109 850	-108 044	-103 389	-91 723	-84 500
Försäkringsrörelsens tekniska resultat	15 165	5 541	5 867	-6 391	2 035
Årets resultat	33 642	20 558	-29 252	12 225	229
Nyckeltal för resultat i försäkringsrörelsen					
Skadeprocent (fer)	82,0	82,2	80,1	82,2	79,7
Driftskostnadsprocent	17,3	18,1	19,3	19,1	19,8
Totalkostnadsprocent (fer)	99,3	100,3	99,4	101,2	99,5

Sveland ska inte vinstmaximera affären, utan ska optimera kundnyttan genom ett långsiktigt finansiellt ansvarstagande. För oss på Sveland är det också viktigt att vara en stabil aktör som tar ansvar. Därför arbetar vi exempelvis efter FN Global Compacts tio principer gällande mänskliga rättigheter, arbetsrätt, miljö och antikorrup­tion och deltar aktivt i Global Compact Network Sweden.

Vårt existensberättigande som bolag ligger i våra kunders tillit och förtroende för oss som trovärdig aktör. Vi följer därför noga vår beståndsutveckling och lönsamhet, samt vårt Net Promoter Score (NPS) som du kan läsa mer om i inledningen av denna hållbarhetsrapport.

Det försämrade ekonomiska läget de senaste två åren har bidragit till ett minskat intresse av att skaffa nya djur och även antalet nyfödda djur har minskat inom många djurslag. Enligt siffror från Svenska Kennelklubben (SKK) minskade nyregistreringarna i deras organisation med ca 7,5 % under år 2024. Det är andra året i rad som antalet registreringar minskar hos SKK. Även siffror från Jordbruksverkets hundregister visar på minskat antal nyregistreringar i registret under det senaste året.

Skadekostnaderna har under år 2024 fortsatt att öka. Det beror dels på att fler kunder nyttjar sin försäkring varje år och att varje skadehändelse innebär fler veterinärbesök, men även på att flera veterinärkliniker höjt sina priser under året. Hur stora prisökningarna är varierar självklart mellan olika kliniker.

Sveland arbetar på många olika sätt för att säkerställa långsiktig stabilitet och lönsamhet. Viktiga delar i detta arbete är att sprida kunskap och arbeta med skadeförebyggande åtgärder, men även att hjälpa djurägarna med rådgivning för att hitta rätt vård för rätt tillfälle. Vi är övertygade om att djurägare som känner sig trygga i sin kunskap och i omvårdnad av sina djur kan undvika många skadehändelser. Sveland finns där som ett stöd och en trygghet om olyckan skulle vara framme.

År 2024 beslutade styrelsen att lämna 500 000 kr i bidrag till Svelands stiftelse för djurens hälsa och livskvalitet.
[Du kan läsa om stiftelsen här.](#)

Att hitta automatiserade och effektivare lösningar både internt och externt är viktigt för att ständigt förbättra kundresan för Svelands kunder. Förbättringar av hemsida, Mina sidor och arbete med nytt ärendehanteringssystem har exempelvis skett under år 2024.

År 2022 började inflationen stiga kraftigt, delvis på grund av globala störningar i leveranskedjor, energikris och ökade kostnader för råvaror. Dessutom medförde Riksbankens räntehöjningar - som syftade till att bekämpa inflationen - ökade lånekostnader, särskilt för bolånetagare. Många hushåll upplevde därför en pressad ekonomisk situation med minskad köpkraft och högre levnadskostnader.

Under 2024 fortsatte den höga inflationen att påverka hushållen, och även om vissa tecken på stabilisering har setts, var den ekonomiska bördan fortfarande påtaglig. Räntekostnaderna förblev höga, vilket gjorde det svårt för hushållen att återfå tidigare nivåer av disponibel inkomst.

I grunden är Sveland ett stabilt bolag och vi känner att långsiktiga och hållbara samarbeten är viktigt för oss på Sveland. Ska Sveland uppnå sina mål för att vara ett hållbart bolag krävs att även våra samarbetspartners och leverantörer agerar hållbart.

Vi strävar därför efter att hitta samarbeten och leverantörer som delar Svelands värderingar och där båda parter vill ha en dialog och arbeta långsiktigt.

Svelands värdegrund bygger på gemenskap, expertis, engagemang och nytänkande. För oss är det viktigt att våra samarbetspartners och leverantörer arbetar för att alla ska behandlas lika, bli inkluderade och respekteras.

Vi genomför årligen intern uppföljning kring samarbetspartners och leverantörer gällande flera hållbarhetsrelaterade områden. Med Svelands kritiska leverantörer genomförs exempelvis återkommande samverkansmöten där bland annat incidenter och arbetet med olika risker tas upp. Det är även ytterst viktigt för oss att arbeta för att motverka alla former av korrup­tion och jäv. Att följa våra etiska principer och göra rätt både moraliskt och i enlighet med gällande regelverk är centralt för hela vår organisation och en viktig del när vi ingår samarbeten och tecknar avtal. Det är en självklarhet för oss att våra samarbetspartners delar vår värdegrund och skriver under Svelands uppförandekod.

Vårt placeringskapital ska ge en stabil och trygg bas i enlighet med de lagstadgade krav som finns på området.



Kapitalförvaltningen

Merparten av världens ledare, forskare och företag är överens om att hela världen behöver arbeta tillsammans för att ställa om till ett mer hållbart samhälle. Finansiella placeringar är en viktig del i genomförandet av denna samhällsomställning. För Sveland är det viktigt att våra placeringar både är stabila och samtidigt bidrar till den nödvändiga samhällsomställningen.

Vårt placeringskapital ska ge en stabil och trygg bas i enlighet med de lagstadgade krav som finns på området. Kapitalet ska även ge möjlighet för affärssattningar som främjar bolagets stabilitet och hållbara utveckling. Men det är också viktigt för oss att våra placeringar sker på ett etiskt och miljömässigt för-svarbart sätt. Utöver avvägningen mellan avkastning och risk ska därför hållbarhetsaspekter beaktas. Vi väljer gärna investeringar med hållbarhet i fokus och undviker att investera i företag som är involverade i kränkningar av internationella normer och konven-

tioner kring miljö, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor och affärsetik.

Sveland har en av styrelsen fastställd finanspolicy och genom den tydliga direktiv till Svelands externa förvaltare kring hur kapitalet får placeras. För att följa upp placeringarna finns inom Sveland både ett Finansutskott kopplat till styrelsen och en intern Finansgrupp med risk- och hållbarhetsfunktioner inkluderade. Dialog med förvaltarna sker kontinuerligt vid flera tillfällen under året. De externa förvaltare Sveland har samarbete med ska ha kompetens inom hållbarhetsområdet och lägga tonvikten på ansvarsfulla bolag. De ska även ha förbundit sig att följa FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UN PRI) Grunden är så kallad negativ screening utifrån SRI (Social Responsible Investments) och kontroverser, men Sveland ser gärna även positiv screening för att hitta investeringsmöjligheter som hjälper till att uppnå FN:s globala mål.

Vi strävar efter att investera i fonder som inte placerar i bolag som är involverade i exempelvis vapen och/eller krigsmateriel, fossila bränslen, tobak och pornografi. Vi väljer externa förvaltare som aktivt jobbar med hållbarhetsfrågor och som gärna för en dialog för att påverka de företag man investerar i. Alla Svelands finansiella placeringar är inte alltid "bäst i klassen" på alla hållbarhetsområden, men vi har som målsättning att våra investeringar via våra förvaltare ska vara en viktig del i att få fler företag att ställa om till en mer hållbar verksamhet.

Under år 2023 valde Sveland att byta förvaltare. Förändringen genomfördes i huvudsak per den sista november och detta medförde att redovisningen ser något annorlunda ut för 2023 jämfört med övriga år.

Under år 2021 infördes Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) som är en EU förordning med mål att styra kapital mot hållbar finansiering.

SFDR infördes för att öka transparensen när det kommer till hållbarhet på finansmarknaden och sedan våren 2021 klassificerar därför fondförvaltarna sina fonder enligt SFDR. Fonderna klassificeras under tre artiklar, artikel 6, 8 eller 9, utifrån hur stor hänsyn som tas till hållbarhetsområdet. Kortfattat kan man säga att artikel 6 integrerar hållbarhetsrisker, artikel 8 främjar miljörelaterade eller sociala egenskaper och för fonder klassificerade som artikel 9 är hållbara investeringar målet. Då SFDR fortfarande är nytt kan klassificeringen av fonder ändras en del över tid, allt eftersom praxis utvecklas. Sveland har ännu inte skrivit in krav gällande klassificering i vår Finanspolicy, men det kan komma att bli aktuellt framöver.

Hur Svelands investeringar, sedan införandet år 2021, är fördelade enligt SFDR klassificeringarna kan ses här nedan. Redovisningen är uppdelad per förvaltare.

	Förvaltare 1/2 2021	Förvaltare 1/2 2022	Förvaltare 1/2 2023	Ny förvaltare 2023	Ny förvaltare 2024
Artikel 6	8,70/0 %	12/0 %	11/0 %	0 %	0 %
Artikel 8	55,60/73,48 %	45,70/84,30 %	82,00/80,00 %	100,00 %	100 %
Artikel 9	30,10/26,52 %	42,30/15,70 %	9,00/20,00 %	0 %	0 %
Ej klassificerat	5,60 %	-	-	-	0 %

Redovisning av investeringsportföljens koldioxidavtryck görs med "viktad genomsnittlig koldioxidintensitet". Det visar portföljens exponering mot koldioxidintensiva företag, där koldioxidintensiteten hos portföljbolaget mäts som bolagets växthusgasutsläpp i förhållande till dess intäkter. Den viktade genomsnittlig koldioxidintensitet beräknas i enlighet med Svensk Försäkrings rekommendationer och avser Scope 1 och Scope 2. Beräkningarna redovisas som ton koldioxidekvivalenter (CO2e) per miljoner svenska kronor i intäkt. Fördelningen mellan räntor och aktier i portföljerna kan påverka portföljernas koldioxidintensitet.

För ränteplaceringar finns tyvärr inte alltid fullständiga uppgifter avseende Scope1 och Scope 2, men det görs framsteg på området och under år 2022 har rapporteringen blivit mer omfattande även för ränteplaceringar. Utvecklingen inom finansmarknaden går fort på detta område och vi ser fram emot att rapporteringen under de kommande åren fortsätter att utvecklas och inkludera ytterligare information. Då Sveland fram till oktober 2023 arbetade med två olika externa förvaltare presenteras därför ett värde per förvaltare till och med 2023.

	2021	2022	2023 (jan-okt)	Slutet 2023	2024
Förvaltare 1	6,89	3,55	2,21	-	-
Förvaltare 2	9,7	8,37	4,65	-	-
Ny förvaltare	-	-	-	2,80	1,91

Ton koldioxidekvivalenter (CO2e) per miljoner svenska kronor i intäkt.
*Siffran för 2021 har korregerats och uppdaterats då data för flera ränteplaceringar blivit tillgängligt.

Miljömässig hållbarhet

År 2019 var första året vi beräknade våra utsläpp av växthusgaser i enlighet med GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol, Corporate Standard). Arbetet med miljö- och hållbarhet fungerar bäst när det är integrerat i hela bolagets verksamhet. Till hjälp har verksamheten tydliga styrdokument som bland annat ger stöd kring inköp och resor. För att följa upp hur vårt arbete med utsläppsminskningar går genomför vi årligen beräkningar i enlighet med GHG-protokollet och vi har efter hand lagt till fler områden inom scope 3 för att få en så rättvisande bild som möjligt av verksamhetens totala utsläpp. Svelands långsiktiga mål är att till 2030 halvera våra utsläpp av växthusgaser jämfört med 2019 års nivå anseende scope 1, scope 2 och delar av scope 3.

För våra beräkningar av utsläpp fokuserade vi vid starten främst på utsläpp i scope 1 och scope 2. Scope 1 omfattar utsläpp från de fordon Sveland äger och scope 2 omfattar elförbrukning och fjärrvärme. Detta ger självklart ingen komplett bild av Svelands utsläpp och för att få en så rättvisande bild som möjligt vill vi självklart även inkludera så mycket som möjligt av scope 3 i våra mätningar. År 2022 genomfördes därför en screening av alla utsläpp i Svelands värdekedja under år 2021. Resultatet från screeningen har legat till grund för hur vi framöver kommer att beräkna våra utsläpp av växthusgaser och sedan år 2022 har vi lagt till områden som arbetspendling, pensionsavsättningar och profilprodukter i mätningarna.

Svelands utsläpp av växthusgaser sjönk kraftigt under år 2020. Det finns flera orsaker till detta, men främst beror det på att kontorsytan minskade efter att huvudkontoret flyttat från Hässleholm till Lund, samt att den globala pandemin påverkade delar av vår verksamhet i mycket stor utsträckning. Vår närvaro på olika mässor, event och tävlingar upphörde i stort sett helt under åren 2020 och 2021 till följd av rekommendationer och restriktioner för att minska smittspridning av covid-19, vilket medförde en kraftig minskning av bland annat tjänsteresor. Under år 2022 kom tävlingar, mässor och event i gång igen och därför ses en relativt stor ökning av utsläppen kopplade till tjänsteresor det året. Vårt att notera är att antalet tjänsteresor med tåg ökat sedan 2019 och att antalet flygresor är mycket få.

Den ökning av utsläpp som skett sedan år 2022 återfinns inom scope 3 och beror främst på att vi lagt till fler områden. Utsläppen från scope 1 och scope 2 ligger fortsatt på låga nivåer, bland annat beroende på att både vi och fastighetsägaren enbart använder

Sedan verksamhetsåret 2019 beräknar Sveland utsläppen av växthusgaser i enlighet med GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol, Corporate Standard).

Klimatfotavtrycket för 2024 uppgår totalt till 239 (247) ton CO₂e och omfattar scope 1, 2 och scope 3. Från och med 2022 års klimatbokslut har scope 3 utökats med de väsentliga scope 3 kategorierna som identifierades i samband med den scope 3 screening som genomfördes under våren 2022. Detta innebär en stor ökning i utsläpp jämfört med tidigare år för scope 3 i klimatbokslutet. Totalt uppgår utsläppen till 3,51 (3,47) ton CO₂e/anställd.

För mätning och rapport har verktyget Our Impacts använts och kvalitetskontroll har genomförts av U&We. Värden inom parentes avser 2022.

År	Scope 1	Scope 2	Scope 3	Totalt
2019	18,30	43,20	32,00	94
2020	8,70	10,40	27,00	47
2021	12,60	0,41	32,00	45
2022	10,60	0,38	266,00	277
2023	7,03	0,33	240,00	247
2024	6,00	0,32	232,00	239

Tabell. Svelands utsläpp per scope uttryckt i ton CO₂e/år.



förnyelsebar el på Svelands kontor i Lund. Utsläppen från scope 2 minskar i och med detta avsevärt jämfört med år 2019.

Sedan ett par år tillbaka är det möjligt för Svelands medarbetare att arbeta hemifrån upp till två dagar i veckan. Miljömässigt innebär detta minskad pendling på den positiva sidan och på den negativa sidan ses kontorslokaler som delvis står tomma vissa dagar, samt en ökad elförbrukning hemma hos våra medarbetare. Sedan år 2021 har vi i vår beräkning av klimatfotavtrycket tagit med den uppskattade energiförbrukningen som hemarbetet medför.

I vårt arbete för att halvera våra utsläpp till år 2030 tittar vi på hur alla delar av bolaget kan minska sin klimatpåverkan. Som stöd har vi en övergripande policy för miljö- och hållbarhet, samt tydliga instruktioner gällande exempelvis inköp och resor. Exempelvis är det viktigt för oss att de profilkläder vi använder stämmer överens med vår profil och därför prioriterar vi plagg av återvunnet eller miljömärkta material.

Vi har också tecknat ett Grönt Hyresavtal med vår hyresvärd för att tillsammans arbeta för att minska kontorslokalernas miljöpåverkan. Detta sker till exempel genom att vi väljer fossilfri el, avfallshantering och att värme och ventilation ställs in optimalt för lokalerna.

Pensionsavsättningar och pendlingsresor står för mer än hälften av Svelands utsläpp av växthusgaser.

Detta är utsläppskategorier som det är svårt att minska och som det är svårt för Sveland att styra.

Att arbeta med att minska de utsläpp som vi kan styra över har därför störst fokus. Det handlar exempelvis om att minska utsläppen från kontorsmaterial, tjänsteresor, företagets egna fordon och utgående leveranser (exempelvis utskick av försäkringsbrev med post). För att minska dessa utsläpp är exempelvis alla företagsägda personbilar sedan år 2023 elbilar.

Sveland arbetar även med digitalisering på olika sätt, både för att minska utsläppen från utgående leveranser och för att minska behovet av tjänsteresor. Det personliga mötet med våra kunder och andra djurägare är dock även fortsättningsvis en central del i vår verksamhet och vi vet att den personliga kontakten är viktig för många av våra kunder. Vi kommer därför även fortsättningsvis finnas på plats fysiskt vid utvalda arrangemang. Vid denna typ av aktiviteter arbetar vi i stället med hur vi bemannar och reser till arrangemangen.

Social hållbarhet

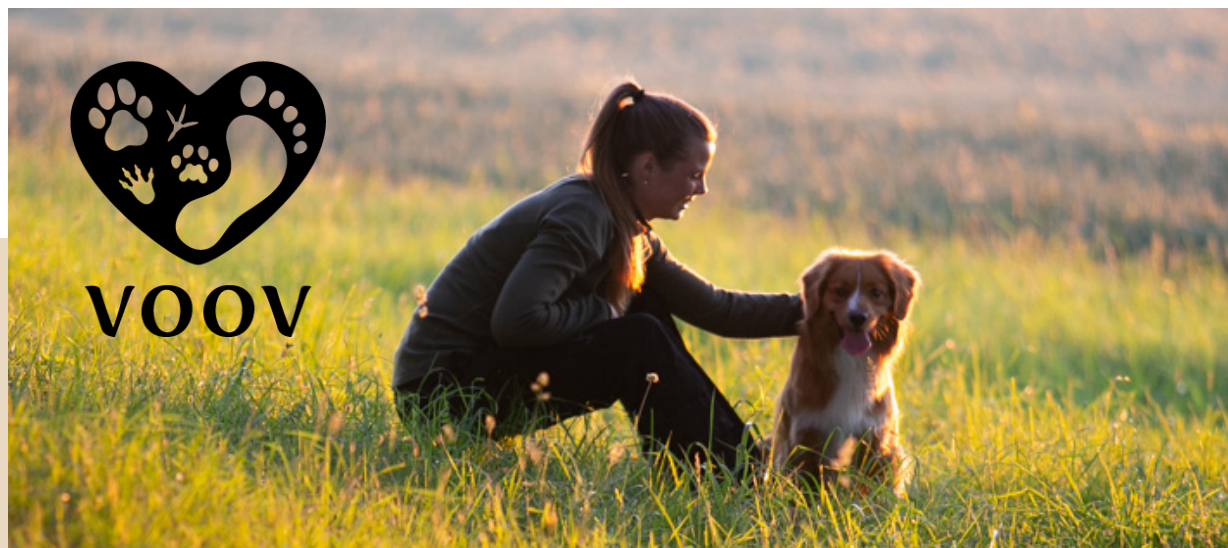
För Sveland är det viktigt att bidra till ett hållbart samhälle på olika sätt och vara en attraktiv arbetsgivare. Att arbeta proaktivt med att uppmärksamma och undvika alla typer av intressekonflikter i och för verksamheten är därför centralt för oss. Vi värnar mänskliga rättigheter och har tydliga policys och riktlinjer för att motverka alla typer av korruption eller avsteg från Svelands etikpolicy och uppförandekod.

Inom ramen för riskarbetet kartläggs och bedöms regelbundet hur etikpolicyn efterlevs. Minst en gång per år lämnas en rapport inom området till företagens styrelse. Några avsteg från etikpolicyn, brott mot mutor eller mot mänskliga rättigheter har, så vitt bolaget har kännedom om, inte inträffat under 2024.

För att tydligt visa på vårt engagemang kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, antikorruption samt miljöfrågor har Sveland sedan 2020 anslutit sig till FN Global Compact. Sveland är medlemmar i Global Compact Network Sweden och arbetar utifrån FN Global Compacts tio principer. Vårt aktiva deltagande i Global Compact Network Sweden hjälper oss att hela tiden utvecklas inom hållbarhetsområdet och ger oss bland annat tillgång till ett stort nätverk och en mängd utbildningar.

Vi på Sveland vill vara aktiva i omställningen till ett hållbarare samhälle för både djur och människor.

För oss på Sveland är även djurens betydelse för människors mående centralt. Nästan alla som arbetar på Sveland är djurägare och har egna erfarenheter av hur djur kan påverka människors mående positivt. På Svelands kontor i Lund har medarbetarna möjlighet att ta med sig hunden till arbetet. Vi ser det som en win-win situation då forskning bland annat visat att kontorshundar kan minska stress och öka produktiviteten hos anställda, samt att hundarna slipper vara ensamma hemma längre stunder.



Då djur påverkar människor så mycket gör det också att djurägare kan vara extra utsatta i vissa situationer. Exempelvis kan djuren göra det svårare för våldsutsatta personer att lämna ett destruktivt förhållande, om det inte finns möjlighet att ta med sig sina djur eller att djuren också kan få ett tillfälligt tryggt boende.

Riksförbundet VOOV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta) arbetar för att underlätta för våldsutsatta personer att ta sig till skyddat boende, genom att tillfälligt ta hand om deras husdjur. Sedan år 2018 har Sveland och VOOV ett samarbete där Sveland

ger djuren försäkringsskydd under tiden de bor i ett av VOOV:s jourhem.

Sveland bidrar även med ekonomiska medel för att de djur som behöver det ska kunna få vård utöver vad försäkringen kan ersätta.

För att ytterligare lyfta och belysa djurens betydelse för mänskligt välmående delar Sveland från och med år 2022 ut utmärkelsen Årets bästa vän till ett djur som haft stor positiv påverkan på en människas liv.



Social hållbarhet med tassar och svans

Husdjurens positiva inverkan på oss människor är ovärderlig – varje dag bidrar de till vårt välbefinnande. De ger oss glädje, skapar gemenskap och förgyller våra liv, samtidigt som de stärker vårt välmående och bidrar till ett mer socialt hållbart samhälle. På Sveland Djurförsäkringar vill vi hedra våra djur lite extra, genom att årligen dela ut det prestigefulla priset Årets bästa vän.

Det första många tänker på när de hör ordet hållbarhet är miljö och klimat, men hållbarhet är så mycket mer. Djur har ofta både en fysisk, social och känslomässig påverkan på människor, och det finns många forskningsstudier som visar att djurägare mår psykiskt bättre, är friskare och uppsöker vård mer sällan. Kärleken till våra husdjur gör oss gladare, friskare och får oss att orka mer.

Katten Sirius är Årets bästa vän 2024

Det var i januari 2024 som Sara och hennes man såg en annons från Djurhemmet Tassebo om en tvåårig katthane vid namn Sirius som behövde ett hem. De åkte till djurhemmet för att träffa Sirius och en vecka senare flyttade han hem till familjen. På bara ett år har den sociala lilla katten blivit en viktig del i familjen. Framför allt för familjens dotter Corinna som i perioder hade haft svårt att sova. – När hon har varit rädd har Sirius lagt sig mot henne så att hon har känt och hört hur han spinner

och känt hans värme. Han har puttat på henne med nosen för att hon ska känna sig trygg. Nätterna var stundtals tuffa men så kom Sirius och ändrade allt så att hon inte längre var rädd om natten. Hans ankomst blev verkligen en totalvändning, säger Sara.

Nu har Sirius tilldelats utmärkelsen Årets bästa vän 2024 av Sveland Djurförsäkringar.

Hur känns det för er att Sirius har blivit Årets bästa vän 2024?

– Corinna började gråta av lycka eftersom han har vunnit ett pris genom att bara vara sig själv. Han bodde på gatan och hade en bruten svans. Nu tillhör han en familj och har vunnit ett pris. Det var det finaste som kunde hända. – Om man funderar på att skaffa katt kan vi verkligen rekommendera att adoptera från ett katthem. Det finns många katter som behöver hem och vi har jättebra erfarenhet av det.

Medarbetare

Sveland är en organisation som tar ansvar för sina kunder, medarbetare och ombud bl a genom att följa lagar, regler och avtal som gäller för vår bransch. För att kunna ge våra kunder bästa möjliga service och kundupplevelse är det viktigt att våra medarbetare trivs och mår bra på arbetet. Vi tror också att en kombination av distansarbete och arbete på kontoret skapar förutsättningar för en mer hållbar arbets och livssituation för våra medarbetare. Därför har alla Svelands medarbetare möjlighet att arbeta hemifrån upp till två dagar i veckan.

Som arbetsgivare omfattas vi av kollektivavtal mellan FAO och FORENA. På arbetsplatsen finns en lokal fackklubb och ett gott samarbete i allehanda frågor som rör organisationen och dess chefer och medarbetare. Företagskulturen är en av de strategiska frågorna som ledningen har högt på agendan, tillsammans med andra viktiga strategiska frågor som exempelvis lönsamhet, varumärket och hållbarhet. Vår värdegrund med Gemenskap, Expertis, Engagemang och nytänkande är ledstjärnor i organisationen.

Personalstrukturen på Sveland

Antal årsarbetare, tillsvidareanställda och vikarier (stycken exkl. föräldralediga)

2020	2021	2022	2023	2024
59,00	61,66	70,9	71,31	68,00

Utöver tillsvidareanställda och vikarier finns en "pool" med personer som gärna hoppar in på visstidsanställning.

Personalomsättning

2020	2021	2022	2023	2024
4,70 %	7,70 %	0,48 %	0,56 %	0,85 %

Medelålder bland medarbetarna

2020	2021	2022	2023	2024
46,0	46,0	44,1	43,1	44,7

Det är en spridning från 20 årsåldern till upp över 60 år bland medarbetarna.

Det arbetar betydligt fler kvinnor än män i organisationen. En jämnare könsfördelning hade varit önskvärt, men är inte helt lätt att åstadkomma. Många som rekryteras till Sveland kommer från djursjukvården och där är 92 % av medarbetarna kvinnor enligt Gröna arbetsgivares rapport Svensk Djursjukvård Branschrapport 2023. Enligt Svensk Försäkrings rapport Försäkringar i Sverige 2012-2021 är könsfördelningen i försäkringsbranschen relativt jämn. För år 2021 var andelen kvinnor enligt rapporten 54 % inom försäkringsbranschen.

Generellt tenderar djurrelaterade yrken att attrahera fler kvinnor än män. För att bredda basen av sökande arbetar vi med att hitta nya vägar att nå ut vid rekrytering. Vi arbetar också med praktik för försäkringsrelaterade yrkesutbildningar. På sikt hoppas vi kunna öka andelen män inom organisationen, men vi är medvetna om att det är långt kvar till en jämn könsfördelning.

Vår värdegrund

För att stärka kultur och varumärkesidentitet arbetar bolaget med värdeord. Fyra ord identifierar grunderna för medarbetarnas och företagets ledstjärnor:

Gemenskap

Vi sätter alltid kundens, djurens och våra kollegors bästa i fokus. Vi är transparenta, rättvisa, delar vår kunskap och är alltid öppna och tillgängliga för både kunder och kollegor.

Expertis

Vi har hög kompetens inom djurförsäkringar, god kunskap och förståelse för både djurägare och djur. Vi ligger i framkant, är kunniga och agerar alltid ansvarsfullt.

Engagemang

Vi är lyhörda, hjälpsamma, lösningsorienterade, positiva och varma

Nytänkande

Vi är kreativa och tänker utanför boxen för att hitta nya lösningar. Med en nyfiken inställning är vi öppna för nya perspektiv och tar initiativ för att agera snabbt och effektivt.

Med hjälp av dessa fyra ledord arbetar vi kontinuerligt med våra processer, chefer och ledare samt alla medarbetare och våra ombud.

Företagskultur

Organisationsutveckling är ett kontinuerligt arbete och utvärderas utifrån effektivitet, processer och ledarskap. Inom Sveland är djurkunskapen hög och i princip samtliga medarbetare med kundkontakt har egna erfarenheter av djur, förutom den kompetens som eftersträvas i de enskilda arbetsrollerna. Djurägande och kunskap kring djuren är en stor del av Svelands företagskultur och tillika är den präglad av historiska organisationer samt rekryteringskriterier. Det finns mycket i företagskulturen att bevara, men även ett behov av att vidareutveckla vår företagskultur för att på bästa sätt möta framtiden.

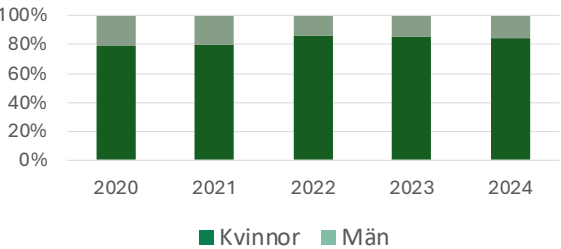
Vår företagskultur är ett viktigt område där vi arbetat med att vidareutveckla en kultur baserad på ansvarstagande, verksamhets & affärsfokus, goda & respektfulla relationer, tillit & förtroende, glädje, lust och engagemang. Vi arbetar aktivt med att skapa en attraktiv arbetsplats för våra medarbetare och därmed ge dem förutsättningar att hjälpa Svelands kunder till ett tryggt djuräggande.

Sedan flera år tillbaks arbetar Sveland med Hållbart chefs- och medarbetarskap. Under år 2024 har alla chefer genomgått en ledarskapsutbildning utbildning inom området via Hej Engagemang.

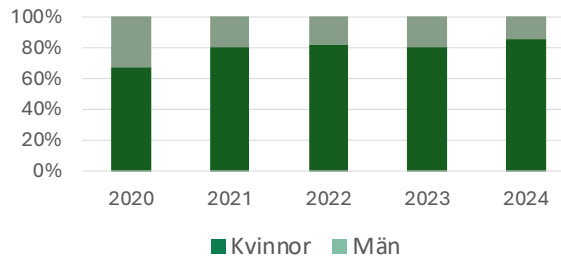
Som en del i arbetet kring chef- och medarbetarskap har även arbetet med hur vi genom våra beteenden skapar gemenskap, engagemang, delar med oss av vår expertis och är nytänkande fortgått. Beteenden knutna till de fyra värdeorden har konkretiserats och arbetats in i bland annat de årliga medarbetarsamtalen. För att ytterligare förstärka Svelands företagskultur och bolagets värdeord kommer vi fortsätta att arbeta med:

- Kravställande vid nyrekryteringar baserade på verksamhetsbehov och önskad företagskultur.
- Löpande målsättningar hos medarbetarna som ligger i linje med vår företagskultur.
- Målstyrning av organisationen som ger visuell samhörighet.
- Vidareutveckling och utbildningsinsatser av såväl chefer som medarbetare för att främja våra strategiska mål.
- Skapa delaktighet och involvering genom medarbetares deltagande i projekt.
- Aktiviteter som förenar Svelands anställda – fira framgångar.
- Genom ledarskapet skapa en stolthetskänsla av att arbeta på Sveland.

Könsfördelning alla medarbetare

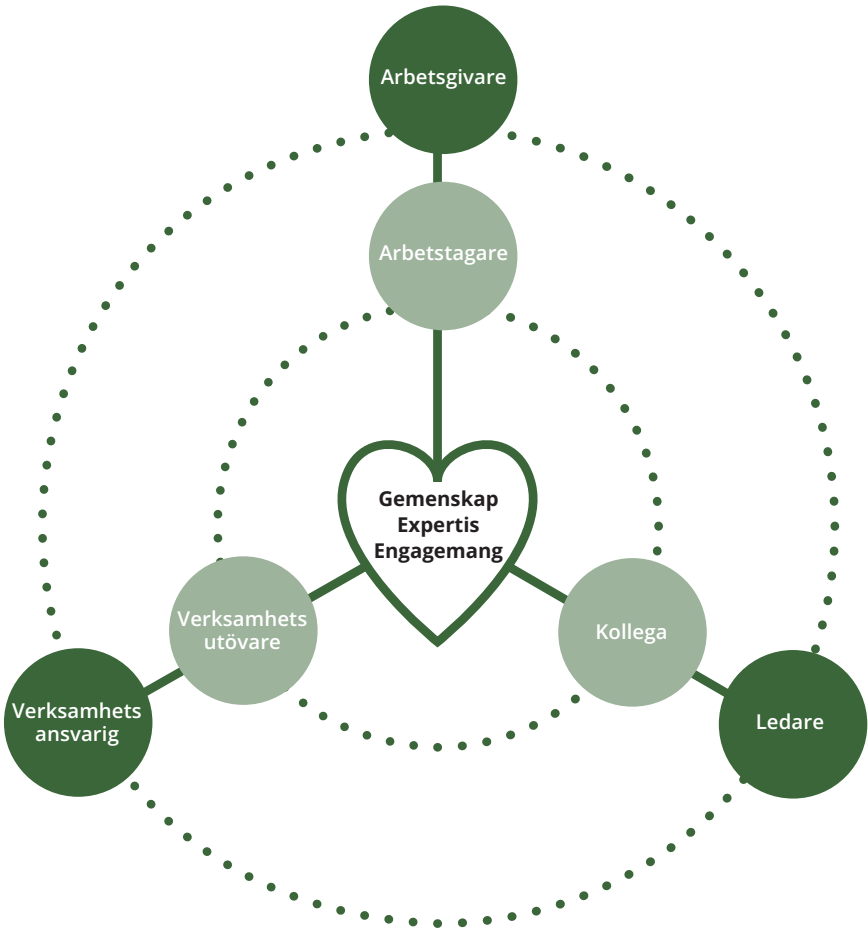


Könsfördelning alla chefer



Den totala sjukfrånvaron låg för år 2024 på 3,93 %

2020	2021	2022	2023	2024
5,23 %	4,16 %	5,07 %	4,34 %	3,93 %



Kompetensutveckling

I en omvärld där förändring sker i en snabb takt är det av största vikt att ständigt arbeta med kompetensutveckling av våra medarbetare; både för att följa gällande lagar och förordningar och för att medarbetarna är en del av utvecklingen av försäkringsbranschen, djursjukvårdsbranschen och av Sveland som företag.

Vi har en egen utbildningsansvarig som tillsammans med HR och berörda chefer utvecklar utbildningskonceptet med mål på minst 15 timmars kompetensutveckling per medarbetare och år. Utbildningen ska vara relevant för området medarbetaren verkar inom, så utbildningsinsatserna anpassas efter de olika avdelningarnas behov. Vissa utbildningar är dock bolagsövergripande. Exempelvis har både medarbetare och ombud genomgått Svelands grundutbildning och fortsättningsutbildning kring hållbarhet och Svelands hållbarhetsarbete.

För att få arbeta med rådgivning kring försäkringar ska ett antal godkända kunskapstest ha genomförts innan man påbörjar sin roll som försäkringsrådgivare. Det är samma regler oavsett om man verkar som ombud eller är anställd som försäkringsrådgivare på Svelands kontor. Testerna rör både kunskapen kring produkterna personen ska ge råd om, samt försäkringsmarknaden och dess lagar.

Under år 2024uppgick det totalt antal bokförda utbildningstimmar till 1 241 timmar. Vilket innebär i snitt 18,25 timmar per medarbetare.

Alla medarbetare som arbetar med rådgivning har genomgått lagstadgade utbildningstimmar.

Antal utbildnings timmar	2021	2022	2023	2024
totalt	1 714	1 555	1 397	1241
snitt/medarbetare	27,8	21,9	19,59	18,25



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Sveland Djurförsäkringar Ömsesidigt, Org. nr 545000-7165

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2024 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen i enlighet med den äldre lydelsen som gällde före den 1 juli 2024.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm *den 25/2* 2025

Forvis Mazars AB

Anna Stenberg
Anna Stenberg

Auktoriserad revisor