

Hållbarhetsrapport


Sveland
Djurförsäkringar

2023

Hållbarhet

Miljömässig, ekonomisk
& social

VD har ordet

**Hållbart
djurägande**

De fem mest lästa
artiklarna under 2023

Hållbarhet för oss

Fyra viktiga delar i vårt hållbarhetsarbete



”Svelands vision är att vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande.”

Innehåll

Om Sveland.....	3	Ekonomisk hållbarhet.....	22
Inledning.....	4	Kapitalförvaltningen.....	25
Hållbarhet för oss.....	6	Miljömässig hållbarhet.....	26
Affärsmodell.....	8	Social hållbarhet.....	28
Styrning/Polycys.....	10	Årets bästa vän.....	29
Väsentlighetsanalys och väsentliga hållbarhetsfrågor.....	11	Medarbetare.....	30
Intressenter.....	12	Vår värdegrund.....	30
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet.....	14	Företagskultur.....	31
Hållbart djuräggande.....	18	Kompetensutveckling.....	32
Svelands Lilla Försäkringsskola.....	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.

Denna hållbarhetsrapport avser verksamhetsåret 2023 och det är sjätte året som Sveland lämnar en hållbarhetsrapport tillsammans med årsredovisningen.

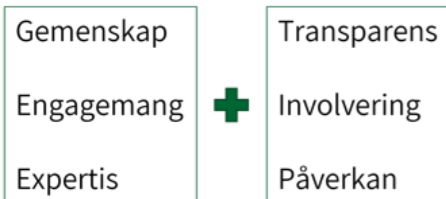
Denna hållbarhetsrapport omfattar hela Svelands organisation och den verksamhet som organisationen själv

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, kravställan 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 vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djurägande.”

Visionen ska uppnås genom att utgå från organisationens ledord; gemenskap, engagemang och expertis. 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 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 hållbart djurägande.

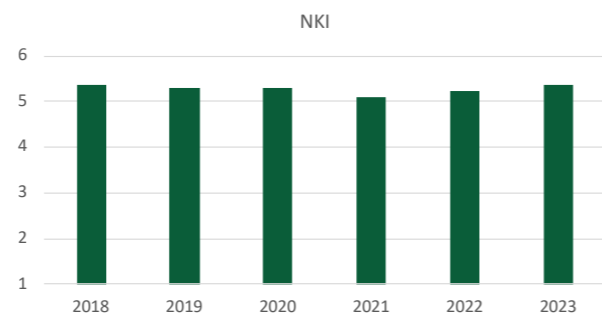
Kundnöjdhet är mycket viktigt för oss på Sveland. Vi värdesätter kontakt och dialog med våra kunder högt och för att ta del av våra kunders åsikter genomför vi bland annat olika kundundersökningar för att få information om vad vi gör bra och vad som kan göras bättre.

NPS 48

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.

Sedan år 2016 genomför Sveland en årlig större enkätundersökning som skickas ut via e-post till Svelands kunder. Nedan ses Nöjd Kund Index (NKI) för åren 2018-2023.



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 2023 ett NPS på 48. Det är ett mycket bra resultat, även om det är lägre än de två föregående åren.

Ett steg i arbetet med tydlig och enkel kommunikation är kampanjen Vi Äger som lanserats under år 2023.



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. Nu väljer vi att lyfta och förtydliga detta ytterligare med konceptet Vi äger.

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



Hållbarhet för oss



Året 2023 är det varmaste året som uppmätts på jorden. Klimatrisker och fler extrema väderhändelser är en verklighet som vi alla behöver förhålla oss till. Men hållbarhet innefattar också så mycket mer än enbart klimat- och miljöaspekter. För en hållbar framtid behöver vi arbeta både med de stora frågorna och med de små.

Det senaste året har varit en stor ekonomisk utmaning för många människor. Stigande energipriser, höga inflationssiffror och flera väpnade konfliktområden i världen har påverkat världsmarknaden och oss alla på olika sätt. Många djurägare har märkt av de stigande kostnaderna och efterfrågan på att skaffa djur har minskat avsevärt jämfört med åren under coronapandemin då det kändes som att alla människor ville ha ett husdjur.

Vikande konjunktur och stigande priser gör att många ser över sina kostnader. Även vi på Sveland behöver anpassa oss till kostnadsläget och har därför under året gjort mindre ändringar i organisationen. Vi fortsätter arbetet med digitalisering och känner oss väl rustade för att även kommande år kunna möta våra kunders förväntningar på ett så bra och kostnadseffektivt sätt som möjligt. Våra kunders stora förtroende för oss känns oerhört glädjande och alla Svelands medarbetare arbetar med stort engagemang för att uppfylla kundernas krav. Som kund ska du känna dig trygg i ditt val att vara en del i Svelands gemenskap.

Vi vill att du ska kunna känna dig trygg i ditt djuräggande och att så många människor som möjligt ska känna att

de kan ha djur. Hållbart djuräggande är centralt i vårt hållbarhetsarbete och innebär att vi på Sveland vill hjälpa dig som kund så att du kan vara trygg i ditt djuräggande. Vi arbetar därför med skadeförebyggande utbildningar, hjälper dig med rådgivning när ditt djur är krassligt och för samtal med hela djurbranschen om hur vi gemensamt kan hjälpas åt att få friska djur och rimliga kostnader när djuren behöver vård. Detta är dock ett arbete vi inte kan göra själva. Djurförsäkringsbolagen, djursjukvården och alla djurägare behöver tillsammans hjälpas åt för att hålla djuren friska och få stopp på spiralen med ständigt ökade kostnader. För Sveland är detta ett prioriterat område under kommande år och en viktig del för att hjälpa våra kunder till ett hållbart djuräggande.

Vi på Sveland vill vara med och skapa förändring på riktigt. Styrelsens engagemang i hållbarhetsfrågan borgar för kontinuitet och möjligheter för oss i verksamheten att sätta långsiktiga mål. Sveland har kommit en bra bit på hållbarhetsresan, men det är fortfarande en lång väg kvar och resan förändras och utvecklas hela tiden. Att vara transparenta och visa hur våra val påverkar samhället och omvärlden är en självklarhet för att vi ska kunna utvecklas. Med våra medarbetares stora engagemang för hållbarhetsfrågor i stort känner jag mig trygg i att Sveland kommer klara av kommande utmaningar.

/Linda Kreutz

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 samhällsomställningen. 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 Vårdsutsatta).

Affärsmodell

Sveland ska vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande. 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.

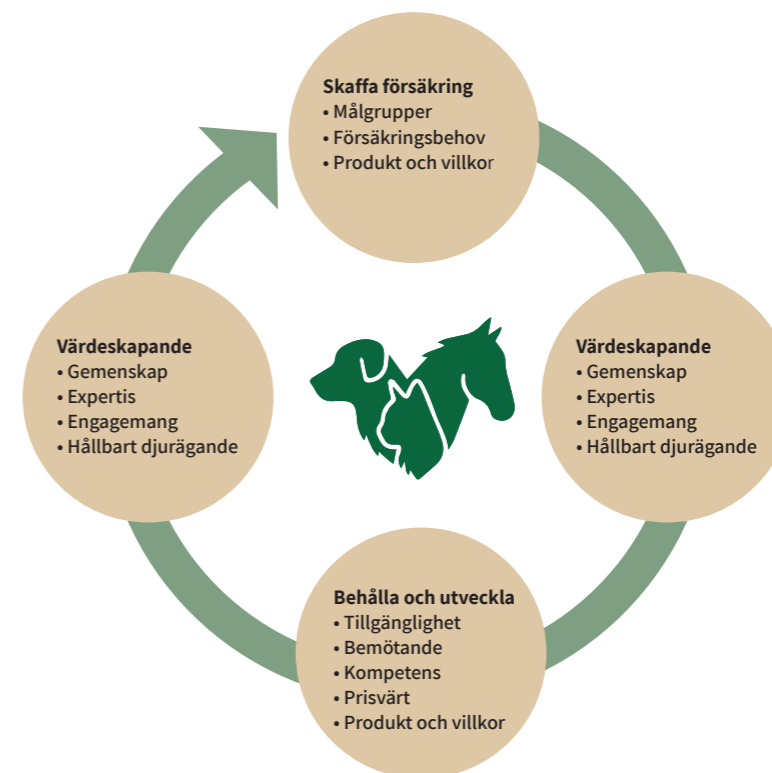


Utöver en trygghet i våra försäkringar bidrar vi till ett hållbart djuräggande genom vår expertis och vår målsättning att ge bästa möjliga service till våra kunder. Som ett kundägt försäkringsbolag ser vi till att våra kunder får behovsanpassade och rättvisa försäkringar.

Vår affärsidé bygger på att kunderna ska känna att vi förstår deras behov och att vi har djurens bästa för våra ögon. Vi ska verka för ett hållbart djuräggande, vilket långsiktigt är bra både för djuren, kunderna och Sveland.



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 värdekedjan 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. Under åren 2022 och 2023 har nyckeltal för att följa arbetet med Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor utvecklats. På sidan 11 kan du läsa mer om våra väsentliga hållbarhetsfrågor.

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.

För att på bästa sätt möta framtidens utmaningar och maximera det Sveland kan bidra med, började vi under år 2021 se om vårt hållbarhetsarbete tydligt kunde kopplas till FN:s Agenda 2030 och de globala målen. Målet var att identifiera de områden där Sveland kan göra störst skillnad. Utbildningsmaterial via FN Global Compact, intressentdialoger och annat internt arbete har hjälpt oss identifiera inom vilka hållbarhetsområden Sveland har störst påverkan och möjlighet att göra skillnad. De globala mål som identifierats i detta arbete är mål 13 – Bekämpa klimatförändringarna och mål 15 – Ekosystem och biologisk mångfald.

Inom mål 13 kan vi göra störst skillnad genom att minska våra egna utsläpp, påverka leverantörer/samarbetspartners och placera våra finansiella tillgångar på ett bra sätt. Mål 15 är viktigt för oss då spridning av främmande arter och sjukdomar/zoonoser kan ha en direkt påverkan på skadekostnaderna. Men också hållbart nyttjande av naturen är centralt för möjligheten att ha sällskapsdjur och häst i framtiden.





Styrning/Polycys



Ledningen ser till att det fastställda ramverket upprätthålls genom att skapa riktlinjer och instruktioner för verksamheten. Sedan hösten år 2023 är Sveland organiserat i enlighet med bilden ovan.

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 2023 har styrelsen bestått av fyra kvinnor och tre män.

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.

De policys som främst styr hållbarhetsarbetet är:

- Auktuariefunktionspolicy
- Compliancepolicy
- Etikpolicy
- Finanspolicy
- Inköbspolicy
- Policy för försäkringsrisker
- Policy för försäkringstekniska riktlinjer
- Policy för hantering av intressekonflikter
- Policy för miljö- och hållbarhet
- Policy för operativa risker
- Policy för uppdragsavtal
- Riskpolicy
- Styrelsens arbetsordning

För att på bästa sätt möta de krav som finns på verksamheten och säkerställa arbetet mot visionen att vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande 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 hållbarhetsfrågor

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 detta arbete då hållbarhet är ett prioriterat område för oss. 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 2020 genomfördes ett fördjupat arbete kring Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor genom en väsentlighetsanalys. Fyra huvudområden identifierades med totalt femton väsentliga hållbarhetsfrågor.

De väsentliga hållbarhetsfrågorna kan även sorteras in under de fyra delarna i Svelands hållbarhetsarbete; Hållbart djuräggande, Ekonomisk hållbarhet, Miljömässig hållbarhet och Social hållbarhet. Vissa av hållbarhetsfrågorna ligger inom enbart ett hållbarhetsområde, medan andra knyter an till flera. ”Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle” sorteras exempelvis in under Ekonomisk hållbarhet, Miljömässig hållbarhet och Social hållbarhet.

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.

Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor kommer kontinuerligt att utvärderas och vid behov förändras. Flera av hållbarhetsfrågorna ligger nära varandra och har många delar gemensamt när det exempelvis gäller mätetal för uppföljning. Sedan år 2022 har mätning och uppföljning av de väsentliga hållbarhetsfrågorna förbättrats. Några fler nyckeltal har tillkommit och lämpliga intervall för mätningar och rapportering till ledning och styrelse har fastställts. Mätetalen som vi följer löpande och årsvis återfinns längre fram i denna hållbarhetsrapport under respektive kapitel för de fyra delarna i Svelands hållbarhetsarbete.

En utvärdering har gjorts och alla väsentliga hållbarhetsfrågorna har bedömts vara fortsatt aktuella för Sveland.

<p>Långsiktig hållbar utveckling för Sveland</p> <p>Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle</p> <p>Långsiktig hållbar lönsamhet och utveckling för Sveland</p> <p>Hållbara samarbeten</p> <p>Affärsetik och korruption/ Transparens och rättvisa i beslut/ Mänskliga rättigheter</p>	<p>Hållbart djuräggande och friska djur</p> <p>Djurens rätt till ett värdigt liv</p> <p>Forskning som bidrar till djurens välmående</p> <p>Hållbart djuräggande och kunskapsspridning</p> <p>Premiera kundens hållbara beteende</p>	<p>Verksamhetens miljö- och klimatpåverkan</p> <p>Hållbar energianvändning och minskade utsläpp</p> <p>Transport och resor</p> <p>Hållbar och kostnadseffektiv upphandling och inköp</p>	<p>Hållbart arbetsliv</p> <p>Kompetensutveckling</p> <p>Hälsa och arbetsmiljö</p> <p>Jämställdhet och mångfald</p> <p>Ledarskap och medarbetarskap</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



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 prioriteras 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 2023 har vi genomfört flera aktiviteter, både fysiska och digitala, för att lära oss mer och få ta del av våra intressenters syn på Svelands hållbarhetsarbete. Vi har arbetat vidare med att sprida information kring vårt hållbarhetsarbete i många olika kanaler.

En enkät enbart inriktad på Svelands hållbarhetsarbete har genomförts under år 2022 och denna enkät kommer att genomföras årligen framöver.

Sedan år 2022 genomför vi en årlig enkät till Svelands kunder som specifikt handlar om vårt hållbarhetsarbete; hur kunderna upplever det, tar del av det vi gör och vad som är speciellt viktiga hållbarhetsfrågor för våra kunder.

Både enkäten från år 2022 och årets enkät visar att hållbart djuräggande och friska djur är det viktigaste för Svelands kunder. Resultatet från enkäterna visar också att många tycker att vissa områden inom hållbarhet är svårare än andra, exempelvis ekonomisk hållbarhet. För många som svarat på undersökningarna är det inte heller självklart att skadeförebyggande arbete och friska djur är en del i hållbarhetsarbetet. Under år 2023 har vi därför arbetat med att förtydliga vår kommunikation för att det ska bli enklare för våra kunder att förstå. 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 hållbarhetsfrågorna är viktiga 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.

För att ytterligare förbättra dialogen och interaktionen med medarbetare och ombud startades under år 2021

en hållbarhetsgrupp inom Sveland. Syftet är att öka det interna engagemanget för hållbarhetsfrågor och ge medarbetare större möjlighet att påverka. Hållbarhetsgruppen bidrar också med bättre kommunikationsvägar mellan hållbarhetschefen, ledningen och övrig verksamhet i hållbarhetsrelaterade frågor.

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 2022
Kunder	<ul style="list-style-type: none"> • Friska djur, skadeförebyggande åtgärder och hållbart 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 hållbart djuräggande hos många kunder.
Fullmäktige	<ul style="list-style-type: none"> • Hållbart djuräggande och friska djur är en mycket viktig fråga. • Fullmäktige har ett stort engagemang för de hållbarhetsfrågor som Sveland arbetar med. • 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 kunskaps-spridning och förebyggande åtgärder.
Styrelse	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Sveland kan bidra med expertis och utbildning avseende hållbart djuräggande och hållbarhetsfrågor som är viktiga för djurägare.
Medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> • Generellt stort intresse för Svelands hållbarhetsarbete och speciellt hållbart djuräggande. • Lyfta och stärka delar inom social hållbarhet på ett bra sätt. Hållbart chefs- och medarbetarskap är en del i detta. • Det finns en risk i att alla inte känner sig tillräckligt insatta inom hållbarhetsområdet. • Information och utbildningar inom hållbarhetsområdet har genomförts och ytterligare kommer att genomföras framöver för att möta behovet av kunskap.
Ombud	<ul style="list-style-type: none"> • Stort engagemang för hållbart djuräggande och friska djur • Det finns en risk i att alla inte känner sig tillräckligt insatta inom hållbarhetsområdet. • Information och utbildningar inom hållbarhetsområdet har genomförts och ytterligare kommer att genomföras framöver för att möta behovet av kunskap.
Leverantörer	<ul style="list-style-type: none"> • Hållbarhetsfrågor och specifikt klimatförändringar viktig fråga för många. • Ökade regelkrav påverkar de flesta på ett eller annat sätt. • Driftsäkerhet och riskbedömningar centralt för många av Svelands leverantörer.
Samarbetspartners	<ul style="list-style-type: none"> • Hållbart djuräggande och skadeförebyggande arbete är den viktigaste frågan för de flesta samarbetspartners. • Digitalisering som förenklar för samarbetspartners och för djurägare och kunskaps-spridning är prioriterat för många av Svelands samarbetspartners.



Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

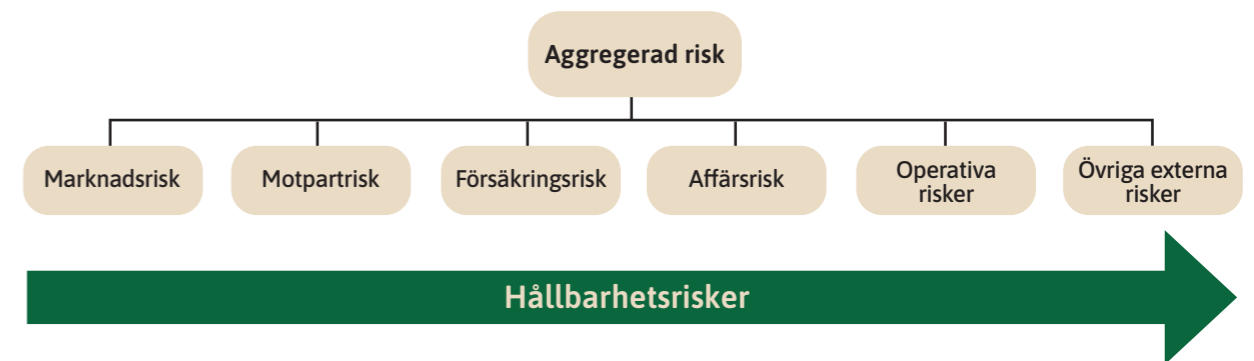
Riskhantering är väsentligt för Sveland och riskhanteringen är väl integrerad i den dagliga verksamheten.

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 kontrollfunktionens 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 kontroll av identifierade risker samt ansvarar för kvaliteten i riskrapporteringen till ledning och bolagsstyrelsen.

Inom Sveland finns en väl fungerande incidentgrupp. Under år 2023 har sammansättningen i gruppen förändrats något och i incidentgruppen ingår IT-chef, HR-chef samt Hållbarhets- och utvecklingschef. Dataskyddsombud och riskansvarig utgör en rådgivande funktion till gruppen.

riktlinjer kring 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.

För oss är det viktigt att integrera hållbarhetsrisker som en del i den befintliga riskhanteringen och inte se på hållbarhetsriskerna separat. Under år 2020 gjordes ett omfattande arbete med att lägga till frågeställningar kring hållbarhet som en del i varje rubrik som omfattas av bolagets riskprotokoll.

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

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

En väsentlig del i risarbetet 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 inte kunnat påvisa någon koppling mellan klimatpåverkan och ökade skadestnader 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 EIOPA-BoS-22/329” och illustrerar skillnaden på tidsperspektiv.

	2023	2033	2043	2053	2100
ORSA	Kort sikt	Medellång sikt	Lång sikt		
Klimat	Kort sikt	Medellång sikt	Lång sikt		

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 skadestnader 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 humandomen 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 ökade 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 skadestnader 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

Nuvarande situation i världen innebär minskad sannolikhet att detta scenario bedöms 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 skadestnader 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 humandomen 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 nedan 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 globalt 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 skadestnader relativt låg ut. Smittspridning och ökat parasittryck är troligt, men relativt billigt att behandla. Möjligen kan läkemedelsbrist 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 annorlunda 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 djurägande

Hållbart djurägande 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 ett hållbart djurägande.



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 och uppmuntra till ett sunt risktänk, där kunderna förebygger skador och lever hållbart med sina djur.

Hållbart djurägande är en mycket viktig del i Svelands hållbarhetsarbete. Flera av våra väsentliga hållbarhetsfrågor handlar om hållbart djurägande och friska djur.

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 skadestnaderna. 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 djurägandet. 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. Att aktivera sitt djur är viktigt både för djurets fysiska och mentala hälsa.

Under år 2023 visades artiklar på www.sveland.se totalt 702 375 (579 410*) gånger. Det innebär ett snitt på över 1 900 visningar per dag. (Siffran inom parentes avser år 2022.)

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 – 95 534 visningar (1)
 2. Första tiden med valpen – 22 061 visningar (5)
 3. Farliga livsmedel för din katt - 17 030 visningar (2)
 4. Kattens dräktighet – så tar du hand om en dräktig katt – 15 597 visningar (6)
 5. Hundens avföring – vad är normalt? – 11 828 visningar (ny)
- (Siffran inom parentes anger placeringen år 2022 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 djurägande. Totalt har Svelands Youtubevideor haft 37 699 visningar under år 2023.

Mest populära videor på Youtube

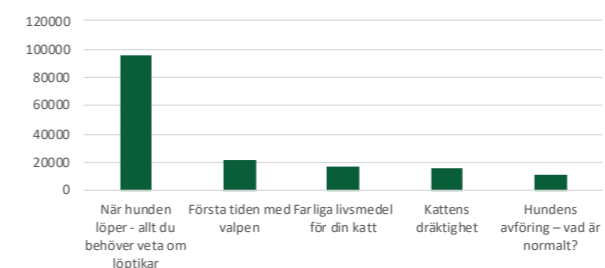
1. Svelands Tömkörningsskola del 1: Kom igång med tömkörning – 5 579 visningar
2. Tillsammans är vi Sveland – 2 768 visningar
3. Svelands Tömkörningsskola del 2: Tömkörning med den unga hästen – 2 127 visningar
4. Aktivera din hund med Sveland – 2 104 visningar
5. Grunderna för inläring med Anna Lindelöf och Fräck – 1 168 visningar

Utöver hemsidan, webinar och filmer använder vi oss främst av Facebook och Instagram för att dela med oss av tips kring hållbart djurägande och skadeförebyggande information. Totalt hade bolaget en räckvidd på över 6,8 (5,1) miljoner under år 2023.

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 kan aktivera och träna sin hund, samt inlägg med fokus på att resa tryggt med hunden och att valpsäkra hemmet, varit populära. Syftet med denna typ av kommunikation är att våra följare ska kunna minimera risken för att deras djur 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 våra kunder bör tänka på inför veterinärbesöket.

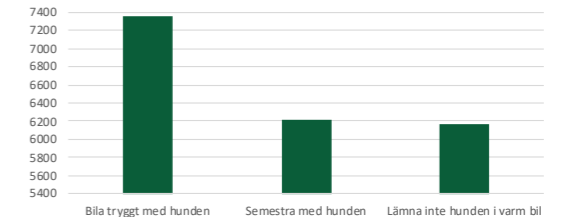
Mest populära skadeförebyggande inläggen år 2023 på Facebook



Svelands kunder erbjuds även oberoende rådgivning genom Svelands Vårdguide. 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. Alla våra kunder har också tillgång till fria digitala veterinärbesök via First Vet. Att kunna erbjuda dessa digitala tjänster ser vi som en viktig del av hållbart djurägande och åtgärder som kan minska skadestnaderna. Hållbart djurägande innefattar också hur djurägare dagligen kan göra mer hållbara val vid till exempel inköp av foder, utrustning eller strö. Sveland sprider kunskap även inom detta område via artiklar och filmer på vår hemsida och i sociala kanaler.

Ett viktigt steg i arbetet med hållbart djurägande var att Sveland under slutet av år 2020 lanserade certifieringen Sveland Hållbart Stall. Det är en certifiering som kan erhållas om stallet uppfyller kraven i vår omfattande stallbesiktning. Stallbesiktningen innehåller 27 punkter och berör ämnen som säkerhet, motion, foder, inne och ute miljö, återvinning, energi och arbetsförhållanden. Vårt mål med certifieringen är att fler ska bli intresserade av att göra sina stall mer hållbara. I januari år 2024 var 67 stall certifierade enligt Sveland Hållbart Stall.

Mest populära skadeförebyggande inläggen år 2023 på Instagram



Under slutet av år 2023 skrev Sveland, tillsammans med Svedea och Dina, en gemensam debattartikel för Svenska Dagbladet. I debattartikeln uppmanar vi veterinärbolag, djurägare och försäkringsbolag till att börja samarbeta för att sätta stopp för de skenande veterinärvårdskostnaderna. Som svar publicerade Gröna arbetsgivare och Svensk Djursjukvård en replik, vilket öppnade för en slutreplik från vår sida. Debattartikeln och vår gemensamma slutreplik, väckte stort engagemang på Svelands sociala kanaler. Det finns ett stort intresse för ämnet hos djurägare landet över, som i skrivande stund är såväl högaktuellt som engagerande. Vi ser positivt på det stora engagemanget och kommer att fortsätta driva på vikten av att frågan diskuteras och hoppas kunna få till enskilda möten med berörda parter inom veterinärbranschen, där vi kan föra en fördjupad dialog om ansvar, kostnader, transparens och etiska behandlingsnormer.



”Som hållbart och kundägt djurförsäkringsbolag värnar vi om våra kunders, och deras djurs, bästa. Vi vill göra det lätt att välja rätt.”



Självklart ska du åka till veterinären med ditt djur om läget är akut. Men ibland kan du vänta hemma för att se om djuret blir bättre.

Svelands Lilla Försäkringsskola

En försäkring innehåller många olika och ibland kluriga begrepp och det är inte alltid helt lätt att förstå hur de hänger ihop. Därför har vi tagit fram Svelands Lilla Försäkringsskola, en serie korta filmer där vi erbjuder en mindre grundkurs i hur djurförsäkringar fungerar.

Som hållbart och kundägt djurförsäkringsbolag värnar vi om våra kunders, och deras djurs, bästa. Vi vill göra det lätt att välja rätt. Dels vägleder vi kunden genom god kundservice, dels informerar vi kunden om hur en försäkring fungerar. Svelands Lilla Försäkringsskola är en filmserie där man får lära sig det mest grundläggande man behöver känna till gällande försäkringar, bland annat hur de är uppbyggda, vad som ingår och vad som påverkar priset på premien.

För att kunna upprätthålla ett hållbart djurägnande är det viktigt att den försäkring som kunden tecknar är anpassad till djuret i fråga. En grundläggande förståelse för olika försäkringsbegrepp gör det lättare för kunden att kunna jämföra olika försäkringar och lyckas ta bra beslut om sin försäkring, redan från början.

Ökade veterinärvårdspriser och fler besök inom veterinärvården är den främsta orsaken till att en djurförsäkringspremie höjs. För att Sveland ska kunna fortsätta erbjuda en ekonomiskt hållbar prissättning på premierna är det viktigt att kunden känner till detta. Informationen i Svelands Lilla Försäkringsskola kan i detta samman-

hang hjälpa till att göra försäkringstagarna medvetna om sin egen möjlighet att i längden vara med och påverka försäkringspremierna.

Genom att gå ut med väsentlig information strävar vi efter att minska antal onödiga veterinärbesök, för att tillsammans hålla nere våra gemensamma kostnader. Tillsammans med skadeförebyggande information och digitala tjänster, såsom Svelands Vårdguide och FirstVet, är förhoppningen att försäkringsskolan kan vara en viktig del på den vägen.

Svelands Lilla Försäkringsskola är uppdelad i fyra avsnitt:

1. Vad är en försäkring?
2. Premie – vad innebär det?
3. Veterinärvårdsförsäkring – vad innebär det?
4. Fast och rörlig självrisk – vad innebär det?

[Se alla avsnitt på sveland.se](https://sveland.se)

Ekonomisk hållbarhet

Sveland är ett ömsesidigt försäkringsbolag, vilket innebär att våra kunder äger oss. Detta är en central del för alla som arbetar på Sveland. Våra kunder (ägare) ska känna 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.

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 antikorrupktion 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.

För första gången sedan coronapandemin minskade antalet försäkrade djur under år 2023. Det försämrade ekonomiska läget har bidragit till ett minskat intresse

År 2023 beslutade styrelsen att lämna 500 000 kr i bidrag till Svelands stiftelse för djurens hälsa och livskvalitet. [Du kan läsa om stiftelsen här.](#)

av att skaffa nya djur och även antalet nyfödda djur har minskat inom många djurslag. Enligt siffror från Svenska Kennelklubben minskade nyregistreringarna i deras organisation med ca 15% under år 2023 och så få valpar har inte registrerats på över 30 år.

Skadekostnaderna har under år 2023 fortsatt att öka. Det beror dels på att fler kunder nyttjar sin försäkring varje år och vi ser fler besök per skadehändelse, men även på att flera veterinärkliniker höjt sina priser. Hur stora prisökningarna är varierar självklart mellan olika kliniker. Statistiska centralbyrån har i sina inflationsberäkningar sett att kostnaderna för veterinärtjänster har stigit med ca 25% från hösten år 2022 till hösten 2023.

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.

Att hitta automatiserade och effektivare lösningar både internt och extern är viktigt för att ständigt förbättra kundresan för Svelands kunder. Under år 2023 har ett

Resultat (kkr)	2023	2022	2021	2020	2019
Premieinkomst (fer)					
Premieintäkt (fer)	580 862	536 978	480 626	431 096	391 321
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	10 641	2 617	-459	-351	-884
Övriga tekniska intäkter					
Försäkringsersättningar (fer)	-477 918	-430 338	-394 835	-344 208	-311 089
Driftskostnader	-108 044	-103 389	-91 723	-84 500	-82 826
Försäkringsrörelsens tekniska resultat	5 541	5 867	-6 391	2 035	-3 478
Årets resultat	20 558	-29 252	12 225	229	10 425
Nyckeltal för resultat i försäkringsrörelsen					
Skadeprocent (fer)	82,2	80,1	82,2	79,7	79,5
Driftskostnadsprocent	18,1	19,3	19,1	19,8	21,2
Totalkostnadsprocent (fer)	100,3	99,4	101,2	99,5	100,7



nytt system för direktreglering av skadeärenden implementeras och ytterligare utvecklingen av detta system kommer att fortsätta de kommande åren.

Stigande inflation, lågkonjunktur och väpnade konflikter i exempelvis Ukraina och Gaza har under år 2023 bidragit till osäkerheter och svängningar på den finansiella marknaden. Minskad tillväxt, ökad arbetslöshet och fortsatta höga priser kommer självklart att påverka Sveland och både ledning och styrelse följer utvecklingen noga. I grunden är Sveland ett stabilt bolag och vi känner oss väl förberedda för att anpassa verksamheten till de utmaningar som kan komma.

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 och engagemang. 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 korrupktion 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 affärssatsningar som främjar bolagets stabilitet och hållbara utveckling. Men det är också viktigt för oss att våra placeringar sker på ett etiskt och miljömässigt försvarbart 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 konventioner 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 har Sveland valt att byta förvaltare. Förändringen genomfördes i huvudsak per den sista november och detta medför att redovisningen ser något annorlunda ut för 2023 jämfört med tidigare 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 under de närmaste åren.

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

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

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 genomsnittliga 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 Scope 1 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 arbetar med två olika externa förvaltare presenteras därför ett värde per förvaltare.

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

Ton koldioxidekvivalenter (CO₂e) per miljoner svenska kronor i intäkt.

*Siffran för 2021 har korrigerats och uppdaterats då data för flera ränteplaceringar blivit tillgängligt.

Miljömässig hållbarhet

Vår vision inom miljömässig hållbarhet är ett Sveland, där miljö- och hållbarhetsfrågor är integrerade i hela bolagets verksamhet. Till år 2030 har vi satt målet att halvera våra utsläpp av växthusgaser jämfört med 2019 års nivå anseende scope 1, scope 2 och delar av scope 3. År 2019 var första året vi beräknade våra utsläpp av växthusgaser i enlighet med GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol, Corporate Standard).

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.

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 Sveland 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. Att närvara på olika mässor, event och tävlingar är ett viktigt inslag i Svelands försäljningsarbete. Denna del av verksamheten upphörde dock 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 detta år. Värt 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 förnyelsebar el på Svelands kontor i Lund. Utsläppen från scope 2 minskar i och med detta avsevärt jämfört med år 2019.

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

Klimatfotavtrycket för 2023 uppgår totalt till 047,39 (277) 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. Utsläppen för 2023 motsvarar 0,10 (0,15) ton CO₂e/anställd avseende scope 1 och scope 2. Totalt uppgår utsläppen till 3,47 (3,91) 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	43,2	32	93,70
2020	8,70	10,4	27	46,80
2021	12,60	0,41	32	45,01
2022	10,60	0,38	266*	276,98
2023	7,03	0,33	240*	247,36

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

*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.



Pandemin innebar att våra medarbetare till största del arbetat hemifrån under åren 2020 och 2021. Arbete från hemmet har självklart inneburit både positiva och negativa effekter på flera plan och även efter pandemin har det varit möjligt för Svelands medarbetare att arbeta hemifrån upp till två dagar i veckan.

Miljömässigt finns minskad pendling på den positiva sidan och på den negativa sidan ses kontorslokaler som i stort sett stått tomma, 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 kontorslokalerens 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 60 % 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 minska har därför störst fokus. Det handlar exempelvis om att minska utsläppen från kontorsmaterial, tjänsteresor, företags egna fordon och utgående leveranser (exempelvis utskick av försäkringsbrev med post). För att minska dessa utsläpp är exempelvis alla företagsägda personbilar sedan 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 istället 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 etikpolicy efterlevs. Minst en gång per år lämnas en rapport inom området till företagets styrelse. Några avsteg från etikpolicy, brott mot mutor eller mot mänskliga rättigheter har, så vitt bolaget har kännedom om, inte inträffat under 2023.

För att tydligt visa på vårt engagemang kring mänskliga rättigheter, arbetsrätt, anti-korruption 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 kontoshund 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 väldsutsatta 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 Väldsutsatta) arbetar för att underlätta för väldsutsatta 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 försäkringskydd 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.

Årets bästa
vän



Svelands hållbara utmärkelse – en hyllning till våra bästa vänner

Den positiva påverkan våra husdjur har på oss går inte att förneka, dagligen bidrar de till att öka vårt välmående. De skänker glädje, skapar gemenskap och berikar våra liv – och bidrar på så sätt till ökat välmående och ett mer socialt hållbart samhälle. På Sveland Djurförsäkringar vill vi hedra våra djur lite extra, genom att årligen dela ut det hedersfulla priset Årets bästa vän.

Den positiva påverkan våra husdjur har på oss går inte att förneka, dagligen bidrar de till att öka vårt välmående. De skänker glädje, skapar gemenskap och berikar våra liv – och bidrar på så sätt till ökat välmående och ett mer socialt hållbart samhälle. På Sveland Djurförsäkringar vill vi hedra våra djur lite extra, genom att årligen dela ut det hedersfulla priset Årets bästa vän.

Hästen Phoenix är Årets bästa vän 2023

Som nyutexaminerad sjuksköterska år 2020 började Therese sitt arbete på en infektionsklinik precis innan coronapandemin tog fart i Sverige. Sedan började det som hon beskriver som "ett rent helvete". Få människor kan förbereda sig för vad Therese skulle se och uppleva på kliniken, och efter en tid utvecklade hon katastroftankar och hälsoångest.

Som tur var hade hon sin häst Myrkullens Phoenix, en idag 15-årig korsning mellan varmbloodstravare, con-nemara och halvblod. I timmar kunde Phoenix stå i sin

box och lyssna tålmodigt när Therese berättade om sina upplevelser som hon inte kunde dela med sig av till vare sig familj eller vänner på grund av tystnadsplikt.

– Jag minns framför allt tystnaden med honom i stallet. Dit in nådde aldrig pipet från maskinerna på avdelningen. Phoenix lyssnade på allt det jag inte kunde berätta för någon annan. Under den tiden var han min stora stöttepelare, säger Therese.

Hur tror du det hade varit idag om Phoenix inte hade funnits där för dig under den svåra tiden?

– Då hade jag nog isolerat mig mer och fortfarande behövt psykologhjälp. Idag är jag helt fri från katastroftankar och hälsoångest, jag har blivit mig själv igen. Jag jobbar också kvar på samma jobb idag och trivs, det hade jag nog inte heller kunnat göra om det inte var för Phoenix.

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 agenda, tillsammans med andra viktiga strategiska frågor som exempelvis lönsamhet, varumärket och hållbarhet. Vår värdegrund med Gemenskap, Expertis och Engagemang är tre grundläggande hörnstenar i organisationen.

Personalstrukturen på Sveland

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

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

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

Personalomsättning

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

Medelålder bland medarbetarna

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

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 91 % av medarbetarna kvinnor enligt Gröna arbetsgivares rapport Svensk Djursjukvård Branschrapport 2022. 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 Sveland med värdeord. Tre ord identifierar grunderna för medarbetarnas och företagets ledstjärnor.

Gemenskap

Sveland är sedan starten 1911 ett kundägt bolag. Allt vi gör, ska vi göra utifrån kundernas och djurens bästa. Vi ska främja denna gemenskap genom att vara transparenta och sprida vår kunskap och våra erfarenheter till våra kunder. Vi ska alltid vara rättvisa och inkluderande.

Expertis

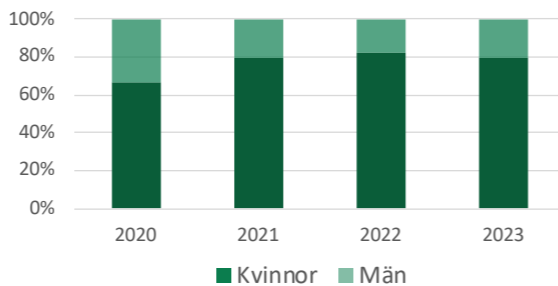
Sveland är specialiserat på djurförsäkringar och har mer än 100 års erfarenhet. Vi ska alltid ligga i framkant vad gäller kunskap om försäkring och hållbar djurhållning. Vår långa erfarenhet och kompetens ska synas och genomsyra alla beslut. Sveland ska vara det mest kunniga och hållbara bolaget på den svenska djurförsäkringsmarknaden.

Engagemang

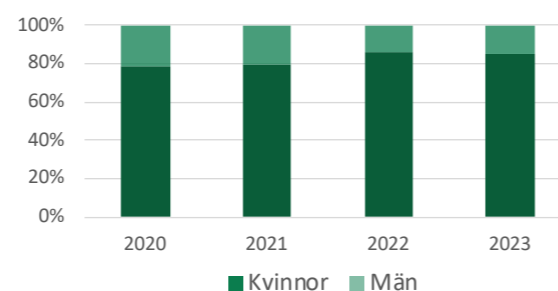
Sveland ska alltid låta kunden bli hörd och känna sig förstådd. Våra medarbetare är hjälpsamma och positiva. Vi tror på hållbar utveckling och framåtanda. Vi värdesätter djurens välfärd och värnar om att förmedla kunskapen om det goda djurägandet till alla djurägare.

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

Könsfördelning alla medarbetare



Könsfördelning alla chefer



Den totala sjukfrånvaron låg för år 2022 på 4,34 %.

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

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.

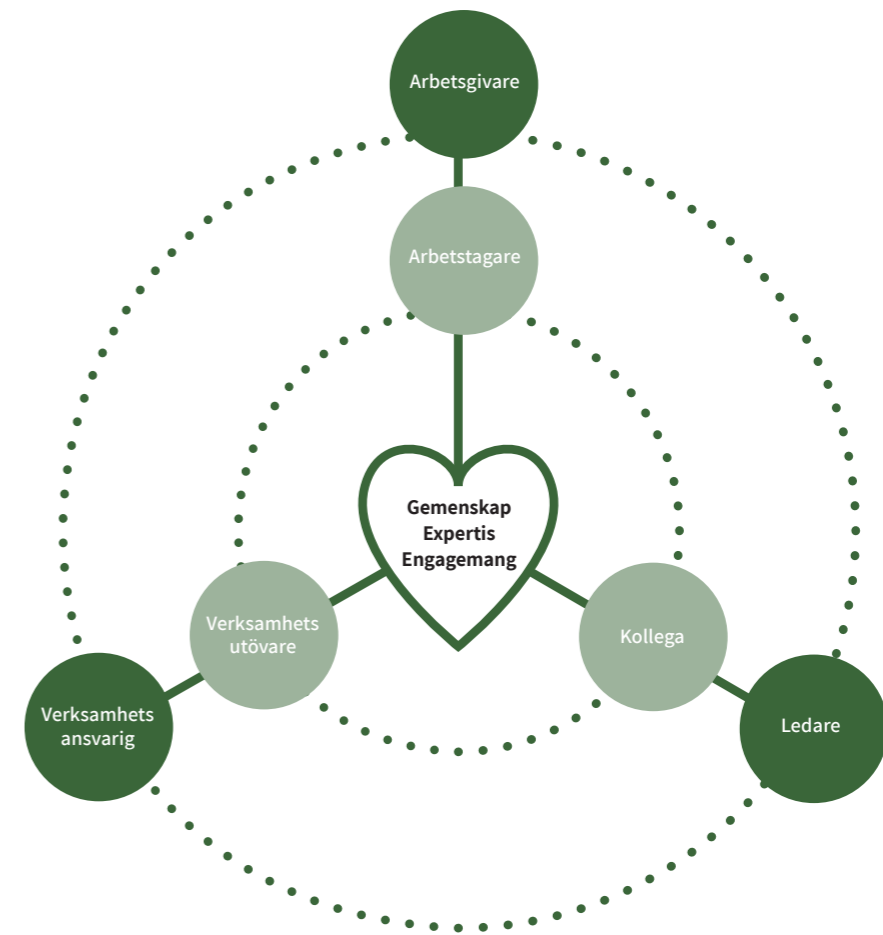
Styrelsen har fastställt företagskulturen som ett strategiskt område där vi arbetat med att vidareutvecklat en företagskultur baserad på ansvarstagande, verksamhets & affärsfokus, goda & respektfulla relationer, tillit & förtroende, glädje, lust och engagemang. Vi arbetar aktivt med att skapa Sveriges bästa försäkringsbolag för både våra kunder och medarbetare.

Sedan 2019 pågår ett arbete med att stärka ansvarstagande i organisationen och att cheferna genom sitt agerande utvecklar och stärker medarbetarna.

För att stärka och utveckla vår goda företagskultur, som hjälper oss att bli Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djurägande, har arbetet med Hållbart chefs- och medarbetarskap fortsatt under år 2023. Under året har hela företaget genomgått utbildning inom området via Hej Engagemang! Stor vikt har lagts vid att formulera och konkretisera vilken företagskultur vi vill ha på Sveland och vilka beteenden som hjälper oss för att uppnå bra kommunikation och stort engagemang.

Arbetet med Hållbart chefs- och medarbetarskap kommer att fortgå även kommande år på olika sätt. Under 2024 ska alla chefer genomgå ett ledarskapsprogram via Hej Engagemang! och arbetet kring hur vi genom våra beteenden skapar gemenskap, engagemang och delar med oss av vår expertis kommer att fortgå. För att ytterligare förstärka Svelands företagskultur utefter styrelsens strategi 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.



Kompetensutveckling

Då försäkringsbranschen är i förändring 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 2023 uppgick det totalt antal bokförda utbildningstimmar till 1 397 timmar. Vilket innebär i snitt 19,59 timmar per medarbetare.

Alla medarbetare som arbetar med rådgivning har genomgått lagstadgade utbildningstimmar.

Antal utbildningstimmar	2021	2022	2023
totalt	1 714	1 555	1 397
snitt/medarbetare	27,8	21,9	19,59




Sveland
Djurförsäkringar

Revisorers 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 2023 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorers 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 dag som framgår av vår elektroniska underskrift.

Mazars AB

Anna Stenberg

Auktoriserad revisor

PENNEO

Signaturerna i detta dokument är juridiskt bindande. Dokumentet är signerat genom Penneo™ för säker digital signering. Tecknarnas identitet har lagrats, och visas nedan.

"Med min signatur bekräftar jag innehållet och alla datum i detta dokumentet."

ANNA STENBERG

Revisor

På uppdrag av: Mazars AB

Serienummer: 19660107xxxx

IP: 89.253.xxx.xxx

2024-03-08 10:19:34 UTC



Detta dokument är digitalt signerat genom **Penneo.com**. Den digitala signeringsdatan i dokumentet är säkrad och validerad genom det datorgenererade hashvärdet hos det originella dokumentet. Dokumentet är låst och tidsstämplat med ett certifikat från en betrodd tredje part. All kryptografisk information är innesluten i denna PDF, för framtida validering om så krävs.

Hur man verifierar originaliteten hos dokumentet

Detta dokument är skyddat genom ett Adobe CDS certifikat. När du öppnar

dokumentet i Adobe Reader bör du se att dokumentet är certifierat med **Penneo e-signature service <penneo@penneo.com>** Detta garanterar att dokumentets innehåll inte har ändrats.

Du kan verifiera den kryptografiska informationen i dokumentet genom att använda Penneos validator, som finns på <https://penneo.com/validator>