

# Hållbarhetsrapport

  
**Sveland**  
Djurförsäkringar

# 2022

**VD har ordet**

**Hållbarhet för oss**

Fyra viktiga delar i vårt hållbarhetsarbete

**Hållbarhet**

Miljömässig, ekonomisk  
& social

**Hållbart  
djurägande**

De fem mest lästa  
artiklarna under 2022





**”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 2022 och det är femte året som Sveland lämnar en hållbarhetsrapport tillsammans med årsredovisningen.

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

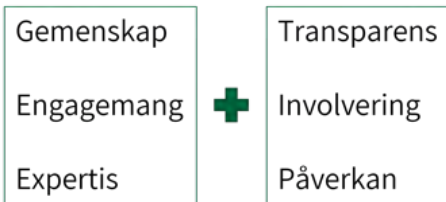
utför, hur Sveland arbetar med leverantörer inklusive väsentliga leverantörer och utlokaliserad verksamhet samt samarbetspartners. Avgränsningen har gjorts utifrån bedömningen att den egna verksamheten är den som Sveland direkt kan styra över och påverka.

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.



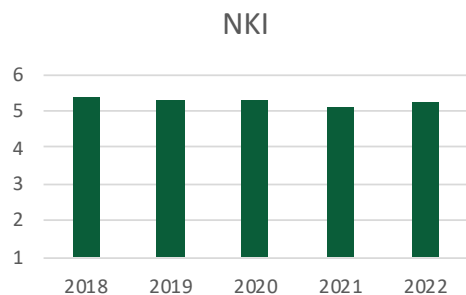
Sveland ska verka för ett hållbart djurägande, vilket långsiktigt är bra både för djuren, kunderna, och Sveland. Djurägarna ska mötas av hög kompetens samt snabb och effektiv service i alla kontakter med Sveland. Alla kunder och deras djur behandlas på samma sätt utifrån en sund riskbedömning och hållbar 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 53,33

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.

Sedan år 2016 genomförs årligen en större enkätundersökning som skickas ut via e-post till Svelands kunder. 2022 års Nöjd Kund Index (NKI) var 5,23.



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 2022 ett NPS med ett medelvärde på 53,33, vilket anses vara utmärkt i försäkringsbranschen. År 2021 var medelvärdet för NPS 52.

Svenskt kvalitetsindex (SKI) genomförde för första gången år 2020 en undersökning specifikt gällande djurförsäkringar. Under det gångna året genomförde SKI på nytt en undersökning gällande djurförsäkringar.

Sveland hade i den senaste undersökningen högre siffror för sex av de sju mätområdena och har generellt något högre betyg än branschen som helhet. Vi är självklart väldigt stolta över att öka flera av våra betyg och fortsätta ligga med högre betyg än branschen som helhet, men vi ser även att det finns delar vi kan bli ännu bättre på. Som kundägt bolag vill vi bli ännu bättre på att värdesätta våra kunder, ge dem ännu bättre service och fortsätta utveckla vår kommunikation så att den upplevs som tydlig och enkel av alla djurägare.

Ett steg i detta är kampanjen Vi Äger som lanseras i början av 2023. Syftet med kampanjen är att öka kunskapen och förståelsen för fördelarna med ett gemensamt ägande och på vilket sätt hållbarhet är en av grundpelarna i Sveland som kundägt bolag.

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. 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.

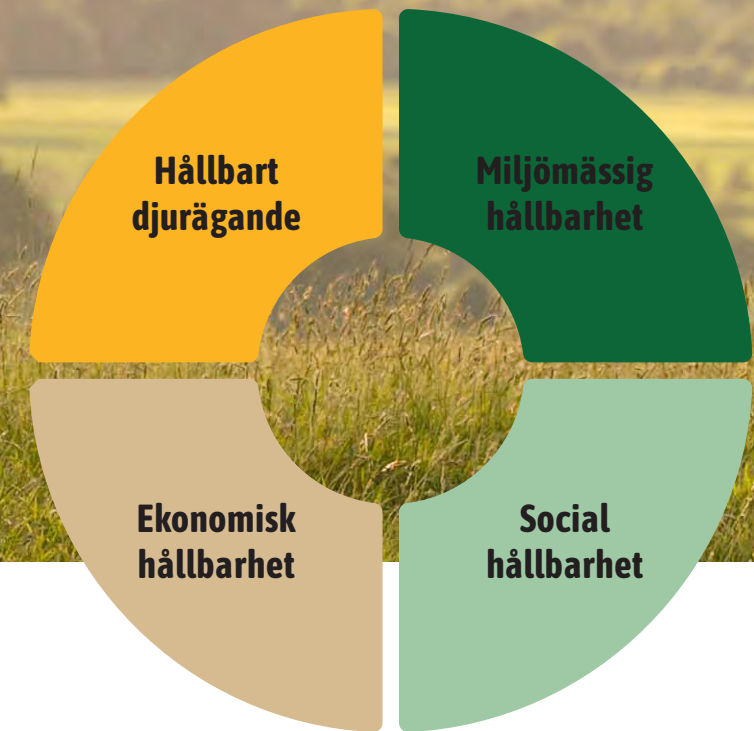
Tillsammans vill vi kunna glädjas över mångåriga relationer till friska och hälsosamma djur, precis som bönderna 1911. Allt vi gör är för vårt, och våra djurs, gemensamma bästa. Tillsammans är vi Sveland!



# Hållbarhet för oss

## Vd har ordet

Sveland har jobbat med hållbarhet på olika sätt sedan en lång tid tillbaka. Sedan 2019 har vi utökat arbetet genom att ta ett tydligt helhetsgrepp kring hållbarhet och aktivt arbeta för att implementera hållbarhet som en röd tråd genom hela företaget.



Coronapandemin var en stor utmaning som vi kan blicka tillbaka på oss konstatera att Sveland hanterade på ett bra sätt utan att det fick en allt för stor påverkan på vår kärnverksamhet. Pandemin fick oss att öka takten i digitaliseringen och det känns bra att ha tagit flera stora steg just inom det området. Under kommande år kommer flera digitaliseringsprojekt att implementeras i verksamheten och förbättra både arbetssätt för våra medarbetare och kundupplevelsen för våra kunder.

Våra kunder och det fysiska mötet med dem satte pandemin stopp för under stora delar av år 2020 och år 2021. Det har därför varit mycket roligt att under år 2022 återigen kunna möta våra fantastiska kunder på olika tävlingar, mässor och event. 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. Att lyfta fram våra kunder och den styrka vår bolagsform med gemensamt ägande innebär kommer vara i fokus under år 2023, bland annat genom "Vi Äger" som du kan läsa mer om på sidan 5. Jag ser fram emot att träffa många av våra ägare i olika sammanhang under året!

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 vår hållbarhetsresa, men det är fortfarande en lång väg

kvar och resan förändras och utvecklas hela tiden. Exempelvis bjuder det kommande åren på nya regelverk från EU gällande hållbarhetsrapportering. Det är efterlängtat med gemensamma krav på området, men det kommer även innebära en utmaning för Sveland som ett relativt litet bolag att möta ett ökat rapporteringskrav. Med våra medarbetares stora engagemang för hållbarhetsfrågor i stort känner jag mig trygg i att Sveland kommer klara av denna och andra kommande utmaningar. Det stora engagemanget för hållbarhet och hållbart djurägande är förutsättningen för att på riktigt leva som vi lär och varje dag göra hållbara val i vår verksamhet!

Hållbarhetsarbetet är som sagt en resa som förändras och utvecklas över tid. Vi på Sveland vill vara transparenta med vår resa och den påverkan Sveland har på samhället och omvärlden. Ett exempel är att vi från och med år 2022 redovisar många fler områden inom våra utsläppsmätningar. Har vi inte kännedom om de utsläpp vi bidrar till kan vi inte heller söka efter åtgärder som kan minska utsläppen.

Framöver kommer vi självklart även arbeta vidare med hållbart djurägande. Det är en central del i vår verksamhet och mycket uppskattat bland våra kunder. Tillsammans vill vi kunna glädjas över mångåriga relationer till friska och hälsosamma djur.

/Linda Kreutz

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

### Hållbart djurägande

Hållbart djurägande 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 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 Våldsutsatta).



# 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.

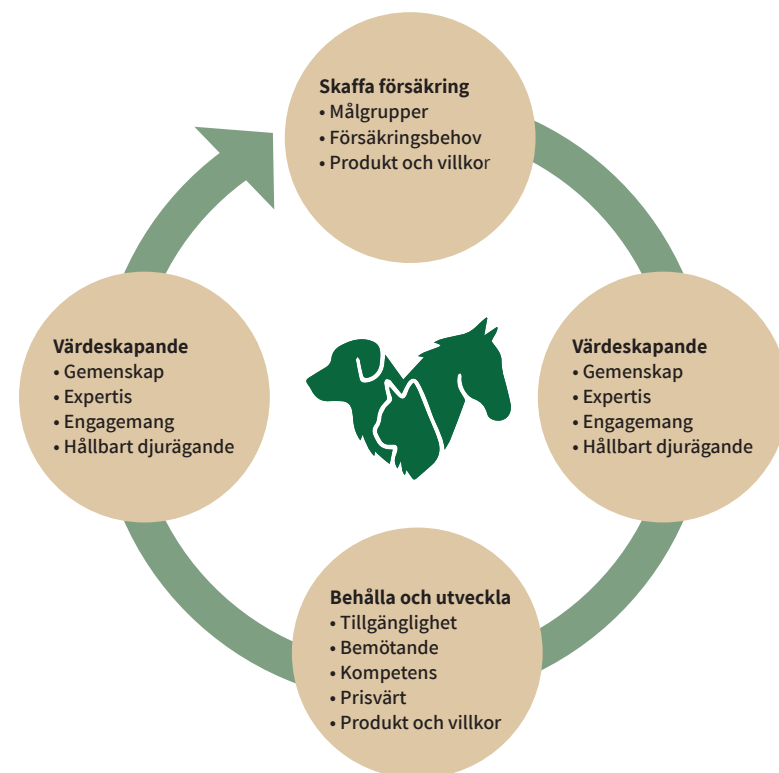


Utöver en trygghet i våra försäkringar bidrar vi till ett hållbart djuräggande genom vår expertis och vår målsättning att ge bästa möjliga service till våra kunder. Som ett kundägt försäkringsbolag ser vi till att våra kunder får behovsanpassade och rättvisa försäkringar.

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. Vi behöver även identifiera och utveckla bra sätt att mäta vår påverkan inom olika områden. Detta arbete har utvecklats under år 2022 och flera nyckeltal för att följa arbetet med Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor har tagits fram.

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. Under våren år 2022 genomfördes en screening av scope 3 utsläpp och utifrån resultatet från screeningen har ytterligare områden lagts i 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

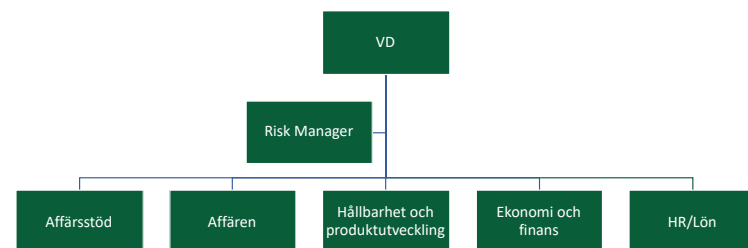
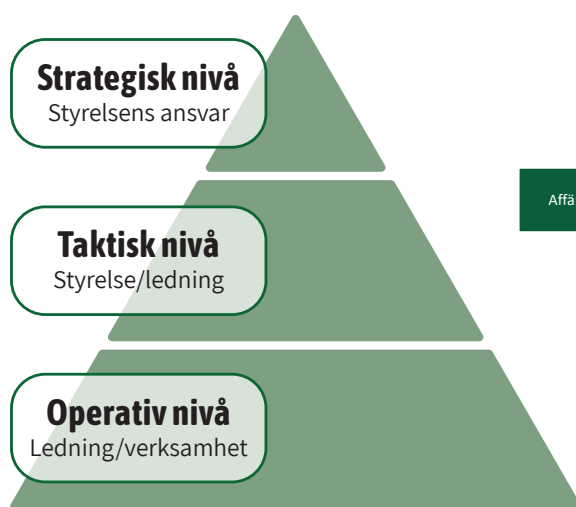
med FORENAS lokala fackklubb. Mot externa parter, så som leverantörer och samarbetspartners, ställer vi krav på socialt ansvarstagande samt att de profilpersoner, föreningar och andra samarbetspartners vi har följer vår uppförandekod. Detta följs upp årligen bland annat genom samverkansmöten.

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. Under år 2022 intensifierades arbetet med detta och Sveland deltog bland annat i SDG Ambition Accelerator som FN Global Compact arrangerar. Men även intressentdialoger och annat arbete internt har varit viktigt för att identifiera hur olika områden inom Svelands hållbarhetsarbete knyter an till de olika globala målen och var påverkan är som störst. 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 skadestnaderna. 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. Under hösten år 2022 beslutades om en förändrad organisationsstruktur, i enlighet med bilden ovan. Den nya organisationsstrukturen börjar gälla från och med 1 januari år 2023.

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 2022 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 fastställd 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 av till flera. "Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle" sorteras exempelvis in under Ekonomisk hållbarhet, Miljömässig hållbarhet och Social hållbarhet.

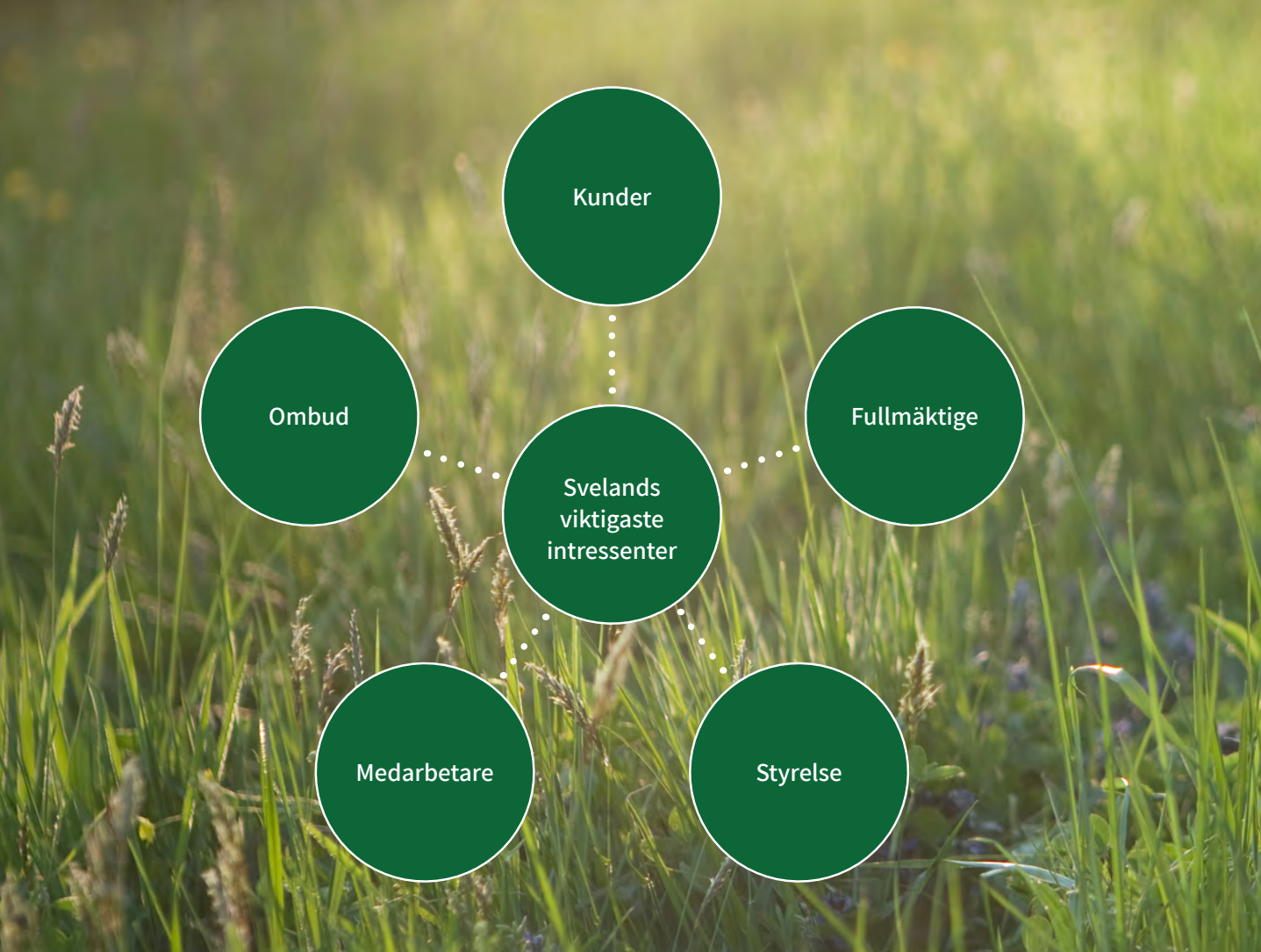
Våra väsentliga hållbarhetsfrågor hjälper oss att prioritera, konkretisera och mäta resultaten på vår väg att bli Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djuräggande och för att nå verksamhetens övergripande mål inom hållbarhetsområdet.

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. Under 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><b>Långsiktig hållbar utveckling för Sveland</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle</li> <li>Långsiktig hållbar lönsamhet och utveckling för Sveland</li> <li>Hållbara samarbeten</li> <li>Affärsetik och korruption/Transparens och rättvisa i beslut/Mänskliga rättigheter</li> </ul>	<p><b>Hållbart djuräggande och friska djur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Djurens rätt till ett värdigt liv</li> <li>Forskning som bidrar till djurens välmående</li> <li>Hållbart djuräggande och kunskapsspridning</li> <li>Premiera kundens hållbara beteende</li> </ul>	<p><b>Verksamhetens miljö- och klimatpåverkan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hållbar energianvändning och minskade utsläpp</li> <li>Transport och resor</li> <li>Hållbar och kostnadseffektiv upphandling och inköp</li> </ul>	<p><b>Hållbart arbetsliv</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kompetensutveckling</li> <li>Hälsa och arbetsmiljö</li> <li>Jämställdhet och mångfald</li> <li>Ledarskap och medarbetarskap</li> </ul>
--	---	--	--





# 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 hög 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 intressentgrup-

per. För alla identifierade intressenter har en ansvarig person utsetts och denna person har som uppgift att genomföra lämpliga aktiviteter för respektive intressent.

Tyvärr innebar Coronapandemin under stora delar av år 2020 och år 2021 begränsade möjligheter till fysiska möten och därmed har vissa planerade aktiviteter med viktiga intressenter uteblivit eller fått genomföras på andra sätt, exempelvis via digitala möten. Vissa planerade aktiviteter med intressenterna fick skjutas på framtiden och har glädjande nog kunnat genomföras nu under år 2022 i stället. Det har varit mycket värdefullt att mässor, event och tävlingar åter kommit i gång och gett oss möjlighet till personliga möten med våra viktigaste intressentgrupper.

År 2022 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.

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, mail, chat, kundundersökningar och sociala medier, tro vi att vi når så många som möjligt i denna viktiga intressentgrupp.

Intressentgrupp	Det viktigaste att ta med från 2022
<b>Kunder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hållbart djuräggande och friska djur viktigast för våra kunder.</li> <li>Att förstå försäkringsprodukten och tydlig kommunikation är viktigt.</li> <li>Många kunder ser risker med fortsatt kostnadsutveckling inom veterinärvård och ökande försäkringspremier.</li> <li>Att Sveland är ett kundägt bolag med personligt bemötande är centralt för en stor del av kunderna.</li> <li>Stor spridning avseende kunskap och hållbarhetsintresse hos kunderna.</li> <li>Det finns ett stort intresse och kunskapsbehov gällande djuräggande, försäkring och hållbarhetsfrågor hos många kunder.</li> </ul>
<b>Fullmäktige</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hållbart djuräggande och friska djur är en mycket viktig fråga.</li> <li>Fullmäktige har ett stort engagemang för de hållbarhetsfrågor som Sveland arbetar med.</li> <li>Många i fullmäktige ser risker som medför fortsatt ökade kostnader inom veterinärvård och försäkring.</li> <li>Att Sveland är ett kundägt bolag med personligt bemötande är mycket viktigt för fullmäktige.</li> <li>Fullmäktige ser det som mycket viktigt att Sveland arbetar ännu mer med kunskaps-spridning och förebyggande åtgärder.</li> </ul>
<b>Styrelse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Det är nödvändigt att arbeta med hållbarhetsfrågor; strategiskt, myndighetskrav och för att möjliggöra djuräggande även i framtiden.</li> <li>Styrelsen ser flera hållbarhetsrelaterade risker som kan medföra ökade kostnader för Sveland.</li> <li>Det finns möjligheter för Sveland att ta en tydlig roll som utbildare och expert avseende hållbarhetsfrågor och hållbart djuräggande.</li> </ul>
<b>Medarbetare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generellt stort intresse för Svelands hållbarhetsarbete och speciellt hållbart djuräggande.</li> <li>Lyfta och stärka delar inom social hållbarhet på ett bra sätt. Hållbart chefs- och medarbetarskap är en del i detta.</li> <li>Det finns en risk i att alla inte känner sig tillräckligt insatta inom hållbarhetsområdet..</li> <li>Information och utbildningar inom hållbarhetsområdet har genomförts och ytterligare kommer att genomföras framöver för att möta behovet av kunskap.</li> </ul>
<b>Ombud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stort engagemang för hållbart djuräggande och friska djur!</li> <li>Det finns en risk i att alla inte känner sig tillräckligt insatta inom hållbarhetsområdet..</li> <li>Information och utbildningar inom hållbarhetsområdet har genomförts och ytterligare kommer att genomföras framöver för att möta behovet av kunskap.</li> </ul>
<b>Leverantörer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hållbarhetsfrågor och specifikt klimatförändringar viktig fråga för många.</li> <li>Ökade regelkrav påverkar de flesta på ett eller annat sätt.</li> <li>Driftsäkerhet och riskbedömningar centralt för många av Svelands leverantörer.</li> </ul>
<b>Samarbetspartners</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hållbart djuräggande och skadeförebyggande arbete är den viktigaste frågan för de flesta samarbetspartners.</li> <li>Digitalisering som förenklar för samarbetspartners och för djurägare och kunskaps-spridning är prioriterat för många av Svelands samarbetspartners.</li> </ul>



# Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

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

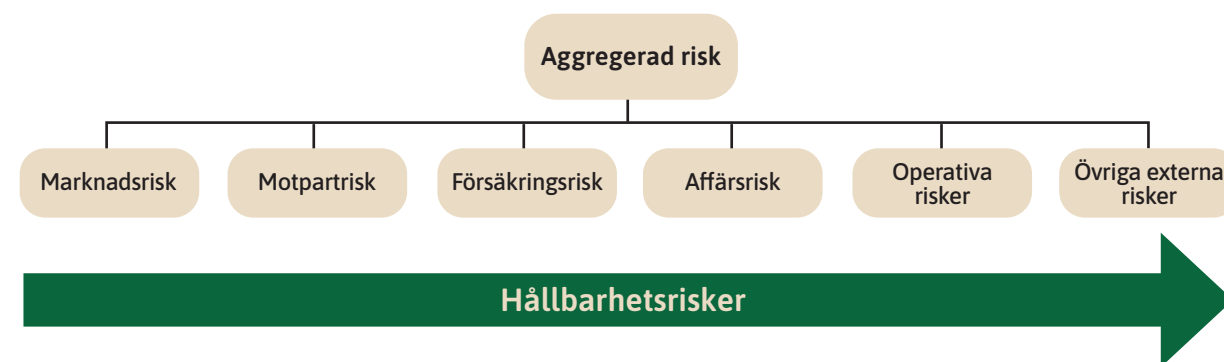
Sveland är organiserat utifrån principen om de tre försvarslinjerna vilket utgör utgångspunkten för ansvarsfördelningen kopplad till intern styrning och kontroll. Första försvarslinjen utgörs av den operativa verksamheten. Andra och tredje försvarslinjen utgör kontrollfunktioner och ska vara oberoende, 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 kontroller av identifierade risker samt ansvarar för kvaliteten i riskrapporteringen till ledning och bolagsstyrelsen.



Inom Sveland finns en väl fungerande incidentgrupp. Under år 2022 har sammansättningen i gruppen förändrats något och i incidentgruppen ingår numera HR-chef, Hållbarhetschef och systemförvaltare IT. 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 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 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. I klimatscenarioanalysen valde vi att titta på en tidsperiod omfattande medellång och lång sikt. Medellång sikt definierar vi som 5-30 år framåt i tiden och lång sikt som 30-100 år.

För klimatscenarioanalysen valdes RCP 2,6\* och RCP 8,5\* som grund för de olika scenarier som diskuterades. Avstamp för diskussionerna låg i Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor och befintliga riskarbete. Både omställningsrisker och fysiska risker togs med i arbetet. Gällande de väsentliga hållbarhetsfrågorna så har fokus legat på långsiktig hållbarhet för Sveland, hållbart djuräggande, samt miljö- och klimatpåverkan. Slutsatserna från den första klimatscenarioanalysen är att det är en utmaning att försöka bedöma risker, möjligheter och effekter långt in i framtiden. Upp till 20-30 år framåt i tiden är relativt greppbart för de flesta människor, men tidsperioder på 50 år eller mer tenderar att bli väl diffust och svårt att skapa konkreta tankar kring.

För Svelands del är det nyttigt att försöka sträcka sig så långt in i framtiden som möjligt. De flesta effekter, risker, möjligheter och åtgärder som kommit upp i vår klimatscenarioanalys hamnar dock i tidsperioden 10-30 år framåt. För oss känns det som en bra början och en möjlighet för Sveland att på ett bra sätt rusta sig för de utmaningar vi kommer stöta på även i ett kortare tidsperspektiv. De scenarier som behandlats i vår klimatscenarioanalys bedöms leda till betydande samhällsförändringar och kan påverka Svelands verksamhet stort då det kan påverka förekomst av olika smittor, smittspridning och även möjligheten för människor att hålla häst och sällskapsdjur. (Mer om klimatscenarioanalysen kan läsas i Svelands Hållbarhetsrapport 2021.)

Under år 2022 har ingen större händelse inträffat som kan antas påverka klimatscenarioanalysen i så stor utsträckning att en helt ny scenarioanalys behövt genomföras. Utifrån rådande omvärldsläge och vetenskapliga

rön kommer scenarioanalysen att utvärderas och uppdateras vid behov. Det kan i framtiden även finnas ytterligare kunskapsbehov, för att öka träffsäkerheten kring analyser och slutsatser. Framöver kan andra konstellationer av deltagare, både internt och externt också vara ett sätt att fördjupa arbetet. På längre sikt kan det även finnas behov av att titta på fler klimatscenarier och hur de skulle påverka Svelands verksamhet. Utifrån behov kommer framtida arbete att utformas och anpassas för att Sveland ska stå väl rustat inför framtida utmaningar.

\*RCP (Representative Concentration Pathways) är ett sätt att beskriva forskarnas prognoser för hur vårt klimat kan komma att förändras i framtiden, utifrån ett antal scenarier där utsläpp från mänskliga aktiviteter och mänsklig påverkan är olika stora.





# 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. Vi vill premiera djurägare som håller sina djur friska, har ett sunt risk-tänk, förebygger skador och lever hållbart med sina djur.

Vi vet från våra intressentdialoger att många djurägare upplever att försäkringar är lite krångligt och att många inte vet att försäkringar är en form av kollektivt sparande. För att öka kunskapen om försäkringar, hur det fungerar med självrisker och hur man som kund kan påverka sin premie lanserade Sveland under år 2022 Lilla Försäkrings-skolan. I fyra filmer förklaras olika begrepp på ett lätt förståeligt sätt. Du kan läsa mer om Lilla Försäkrings-skolan på sidan 22.

Hållbart djurägande är en mycket viktig del i Svelands hållbarhetsarbete. Flera av våra väsentliga hållbarhetsfrågor handlar om hållbart djurägande, friska djur och hur vi kan premiera kunder med sunt risktänk och få skador på sina 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 webinarier 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 2022 visades artiklar på [www.sveland.se](http://www.sveland.se) totalt 579 410 (607 769\*) gånger. Det innebär ett snitt på närmare 1 600 visningar per dag.

(Siffran inom parentes avser år 2021.)

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 - 86 295 visningar (1)
2. Farliga växter för katter - 29 820 visningar (ny)
3. Farliga livsmedel för din katt - 29 600 visningar (2)
4. Farliga livsmedel för din hund - 21 817 visningar (ny)
5. Första tiden med valpen - 17 855 visningar (ny)

(Siffran inom parentes anger placeringen år 2021 gällande de mest populära artiklarna.)

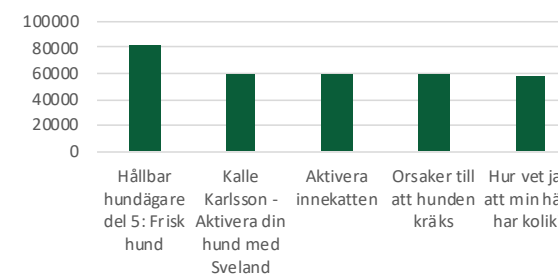
Den mest lästa artikeln, När hunden löper - allt du behöver veta om löptikar, är ett bra exempel på hur viktigt det är med skadeförebyggande information. Under sin livstid drabbas nästan var fjärde tik av livmoderinfektion och ofta sker detta i samband med löp. Det är viktigt att hunden får rätt behandling och att hundägaren är observant på symptomen i god tid vilket gör spridningen av kunskapen viktig.

Sveland använder också rörligt material för att sprida kunskap kring olika aspekter av hållbart djurägande. Totalt har Svelands Youtubevideor haft 35 871 visningar under år 2022.

## Mest populära videor på Youtube

1. Svelands Tömkörningsskola del 1: Kom igång med tömkörning - 6 487 visningar
2. Svelands Tömkörningsskola del 2: Tömkörning med den unga hästen - 2 943 visningar
3. Lär dig hur du visiterar hästen med Selma Hammarström och veterinär Lisa Lidbeck - 1 935 visningar
4. Svelands tömkörningsskola del 3: Tömkörning som rehab - 1 793 visningar
5. Så tar du bort en fästing - 1 699 visningar

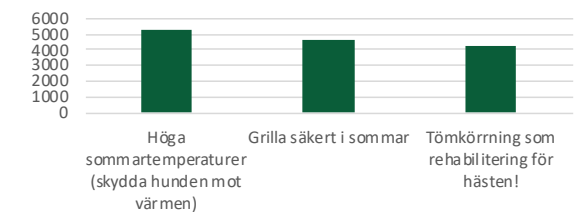
## Mest populära skadeförebyggande inläggen år 2022 på Facebook



Utöver hemsidan, webinarier 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 5,1 (4,1) miljoner under år 2022. De mest visade inläggen har varit tips och information om hur man tar hand om sitt djur för att hålla det friskt och information om hur djurägare kan undvika vissa sjukdomstillstånd. Exempelvis har inlägg om hur man kan aktivera sin hund och håller den frisk varit populära. Målet med flera av dessa inlägg är att arbeta mot ökad övervikt hos hund och katt, då mycket överviktiga djur kan ha en förhöjd risk att drabbas av bland annat diabetes och ledproblem. (Siffran inom parentes avser år 2021.)

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. Svelands kunder erbjuds även oberoende rådgivning genom 2288 Djurens 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.

## Mest populära skadeförebyggande inläggen år 2022 på Instagram



Hållbart djurägande innefattar också hur djurägare dagligen kan göra mer hållbara val vid till exempel inköp 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 december år 2022 var 77 stall certifierade enligt Sveland Hållbart Stall.

Eftersom hållbart djurägande är en så central del i Svelands verksamhet kommer stort fokus att ligga på detta område även framöver. Att arbeta med hållbart djurägande och kunskapsspridning samt att premiera hållbara kunder är två av Svelands prioriterade hållbarhetsfrågor. Vi följer kontinuerligt hur hållbara våra kunder är genom skadefrekvens och vårt bonussystem för skadefria djur. Bonussystemet innebär att den som inte använt sin djurförsäkring erhåller 5 procent rabatt per skadefritt år, med en maximal bonus på 10 procent rabatt på veterinärvårdspremien.



**”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 djuräggande 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://www.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 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.

Under år 2022 har antalet försäkrade djur fortsatt att ökat och beståndsutvecklingen har varit positiv över året. Tyvärr har skadekostnaderna fortsatt att öka även under år 2022 och det påverkar lönsamheten negativt. Allt fler kunder nyttjar sin försäkring varje år och vi ser fler besök hos veterinären per skadehändelse. För att säkerställa långsiktig stabilitet och lönsamhet kommer insatser att behövas inom flera områden. Under år 2022 har flera möjliga samarbeten för att minska skadekostnaderna identifierats och dessa kommer vi arbeta vidare med under kommande år. Att fortsätta sprida kunskap kring hållbart djurägande och skadeförebyggande åtgärder till alla Svelands kunder är även det ett viktigt arbete som fortsätter under 2023.



År 2022 beslutade styrelsen att lämna 500 000 kr i bidrag till Svelands stiftelse för djurens hälsa och livskvalitet. [Du kan läsa om stiftelsen här.](#)

I nedanstående tabell visas utvecklingen i premieintäkter, försäkringsersättningar samt försäkringsrörelsens tekniska resultat. För en långsiktigt hållbar lönsamhet bör totalkostnadsprocenten inte överstiga 95%.

Resultat (kkr)	2022	2021	2020	2019	2018
Premieinkomst (fer)					
Premieintäkt (fer)	536 978	480 626	431 096	391 321	365 011
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	2 617	-459	-351	-884	-1346
Övriga tekniska intäkter					
Försäkringsersättningar (fer)	-430 338	-394 835	-344 208	-311 089	-284 322
Driftskostnader	-103 389	-91 723	-84 500	-82 826	-84 406
Försäkringsrörelsens tekniska resultat	5 867	-6 391	2 035	-3 478	-5 063
Årets resultat	-29 252	12 225	229	10 425	-1 347
<b>Nyckeltal för resultat i försäkringsrörelsen</b>					
Skadeprocent (fer)	80,1	82,2	79,7	79,5	77,9
Driftskostnadsprocent	19,3	19,1	19,8	21,2	23,1
Totalkostnadsprocent (fer)	99,4	101,2	99,5	100,7	101

Åren 2020 och 2021 var speciella i och med den pandemin som påverkat stora delar av världen. Pandemin har inneburit en snabbare omställning till många digitala lösningar. Sveland har klarat utmaningarna väl och snabbt anpassat verksamheten till en mer digital vardag. Den något påtvingade ökningen i digitaliseringstakt har skapat nya möjligheter och insikt om framtida behov. En återgång till "som det var förr" kommer inte att ske utan vi på Sveland ser nya möjligheter att utveckla digitaliseringen ytterligare under de kommande åren.

Det gäller allt från automatiserade processer och effektiva lösningar internt till nya vägar för kundkontakter och en förbättrad kundresa. Under år 2022 har flera digitaliseringsprojekt drivits som kommer att implementeras i verksamheten under första delen av år 2023. Bland annat en mer automatiserad hantering av direktregleringsärenden och bättre stöd för medarbetare och ombud i form av ett nytt CRM-system är på väg att implementeras.

Pandemin innebar också osäkerheter och svängningar på den finansiella marknaden. Kriget i Ukraina, stigande inflation och fortsatta leveransproblem inom många sektorer har bidragit till fortsatta osäkerheter och svängningar. 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 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.



## 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. Delar av våra placeringar är särskilt riktade mot placeringar som har stort fokus på ESG (Environmental, Social and Governance).

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	Förvaltare 1	Förvaltare 2	Förvaltare 2
	2021	2022	2021	2022
Artikel 6	8,70%	12%	0%	0%
Artikel 8	55,60%	45,70%	73,48%	84,30%
Artikel 9	30,10%	42,30%	26,52%	15,70%
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 (CO<sub>2</sub>e) per miljoner svenska kronor i intäkt. Fördelningen mellan räntor och aktier i portföljerna kan påverka portföljernas koldioxidintensitet.

För ränteplaceringar finns inte tyvärr inte alltid fullständiga uppgifter avseende Scope 1 och Scope 2, men det görs framsteg på området och under år 2022 har rapporteringen blir 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.

Förvaltare 1	Förvaltare 1	Förvaltare 2	Förvaltare 2
2021	2022	2021	2022
6,89	3,55	9,7 *	8,37

Ton koldioxidekvivalenter (CO<sub>2</sub>e) 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 klimatpositivt 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 har vi från starten främst fokuserat på utsläppen 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. Därför har vi under år 2022 genomfört en screening av alla 2021 års utsläpp i Svelands värdekedja. Resultatet från screeningen har legat till grund för hur vi framöver kommer att beräkna våra utsläpp av växthusgaser och redan under 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 har tävlingar, mässor och event kommit i gång igen och därför ses en relativt stor ökning av utsläppen kopplade till tjänsteresor. 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 under 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 2022 uppgår totalt till 277 (45) ton CO<sub>2</sub>e 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 2022 motsvarar 0,15 (0,21) ton CO<sub>2</sub>e/anställd avseende scope 1 och scope 2. Totalt uppgår utsläppen till 3,91 (0,73) ton CO<sub>2</sub>e/anställd. För mätning och rapport har verktyget Our Impacts använts och kvalitetskontroll har genomförts av U&We. Värden inom parentes avser 2021.

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

Tabell. Svelands utsläpp per scope uttryckt i ton CO<sub>2</sub>e/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.

För mätning och rapport har verktyget Our Impacts använts och kvalitetskontroll har genomförts av U&We.



Pandemin innebär 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 uppnå ett klimatpositivt Sveland och 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 miljömärkt material.

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

Det syns tydligt i våra utsläppsmätningar att Svelands största utsläpp av växthusgaser kommer från tjänste-

resor, företagets egna fordon och utgående leveranser (exempelvis utskick av försäkringsbrev med post).

För att minska dessa utsläpp arbetar vi bland annat med digitalisering på olika sätt. Olika digitala lösningar är ett sätt att minska behovet av tjänsteresor, men även nödvändigt för att fler kunder ska få den service de önskar sig via digitala kanaler och distributionslösningar. Personliga möten med djurägare kommer även fortsättningsvis vara en central del i vår verksamhet och vi vet att den personliga kontakten är viktig för många av Svelands kunder.

Vi kommer därför även fortsättningsvis att finnas på plats fysiskt vid utvalda event, tävlingar och mässor. Vid denna typ av aktiviteter arbetar vi därför med hur vi bemannar och hur vi reser till de olika arrangemangen.

När det gäller företagets egna fordon har vi stor möjlighet att påverka utsläppen av växthusgaser. Vår plan är att alla nya fordon som köps in ska ha så låga utsläpp som möjligt i förhållande till behovet och helst vara så klassade som så kallade "miljöbilar".

Sedan hösten år 2022 är alla företagsägda personbilar antingen elbilar eller laddhybrider.



# Social hållbarhet

För Sveland är det viktigt att bidra till ett hållbart samhälle på olika sätt och vara en attraktiv arbetsgivare och. 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.

nom 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 2022.

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 kontoshundar 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 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.



## Svelands nya hållbara utmärkelse: Årets bästa vän

Den positiva påverkan våra husdjurs 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.

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: kärleken till våra husdjur gör oss gladare, friskare och får oss att orka mer. Att människor har en god hälsa och mår bra är en viktig del i hållbar utveckling.

Det är det som ligger till grunden för tävlingen Årets bästa vän. Djurägare tävlar genom att nominera sin fyrbenta vän, med en motivering om hur djuren fått dem att våga mer, utvecklas, känna sig mer trygga, komma ut mer, må bättre eller på annat sätt påverkat deras liv positivt. I december 2022 utnämndes tävlingens första vinnare.

### Årets bästa vän 2022

För fyra år sedan förändrades Maj-Britt Järnvalls liv drastiskt då hon var med om en allvarlig trafikolycka. Vägen tillbaka var lång och svår, men idag kan Maj-Britt känna glädje och lycka i livet igen. Detta mycket tack vare familjens hund Freja som har hjälpt henne på fötter. Därför har Freja tilldelats utmärkelsen Årets bästa vän 2022 av Sveland Djurförsäkringar – framröstad av en intern oberoende jury.

– När jag är med Freja kan jag glömma smärtan för en stund. Hon har också hjälpt mig med mitt psykiska mående. När jag vissa dagar mår lite sämre, kommer hon

och lägger sig extra länge i knäet på mig. Hon känner av hur jag mår och ger mig extra stöd de dagarna, berättar Maj-Britt.

– Utan Freja hade jag mått betydligt sämre och hade nog inte kunnat röra mig på samma sätt. Idag kan jag jobba halvtid och jag är tveksam till om det hade gått utan Frejas hjälp, fortsätter hon.

Som ägare till Årets bästa vän vinner man en generös rabatt på sin årspremie, ett diplom signerat Sveland Djurförsäkringars vd och ett reportage skrivet om vinnarens historia.

Med Årets bästa vän vill vi på Sveland lyfta fram djurens betydelse för oss människor. Hållbar utveckling är centralt i allt hållbarhetsarbete och att människor har en god hälsa och mår bra är en viktig del i det arbetet.

– Det finns många forskningsstudier som visar att djurägare mår psykiskt bättre, är friskare och uppsöker vård mer sällan. Att umgås med djur är helt enkelt något som de flesta människor mår bra av. I många fall är våra vänner, djuren, helt avgörande för sina ägares mående, hälsa och livskvalitet, säger Christine Ehrlander, hållbarhetschef på Sveland Djurförsäkringar.



## 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
59,00	61,66	70,9

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

## Personalomsättning

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

## Medelålder bland medarbetarna

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

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 89 % av medarbetarna kvinnor enligt Gröna arbetsgivares rapport Svensk Djursjukvård Branschrapport 2021. 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.

## 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.

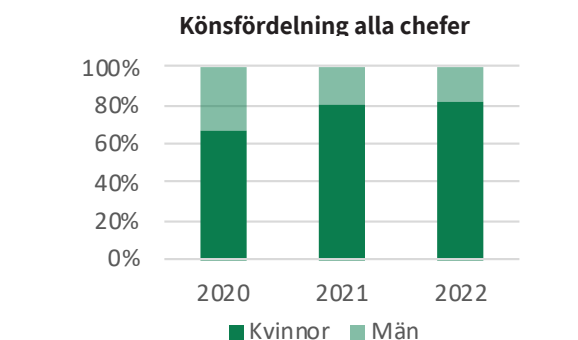
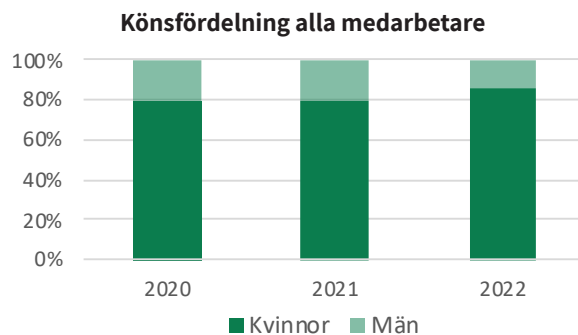
Styrelsen har fastställt företagskulturen som ett strategiskt område där vi under åren 2020-2022 vidareutvecklat en företagskultur baserad på ansvarstagande, verksamhets & affärsfokus, goda & respektfulla relationer, tillit & förtroende, glädje, lust och engagemang. Vi arbetar aktivt med att skapa Sveriges bästa försäkringsbolag för både våra kunder och medarbetare.

Vi har under 2019 och 2020 arbetat för att stärka ansvarstagandet i organisationen och att bolagets ledare arbetar efter rätt ledarskapsfilosofi. Det är av stor vikt att cheferna genom sitt eget agerande påverkar utvecklingen av medarbetarna och skapandet av en vidareutvecklad företagskultur. Alla chefer med personalansvar har genomgått en ledarutbildning för att vidareutvecklas och stärkas i ledarskapsrollen. För att stärka ledarskapet har Sveland även arbetat för att säkerställa att ledningsgruppen är synonym med Svelands företagskultur. Vid nyrekryteringar av ledningspersoner beaktas företagskulturen alltid som en del av rekryteringskriterierna för att stärka kulturbärandet. Även vid rekryteringar då vi har sökt efter nya medarbetare beaktar vi de som passar in i den företagskultur som Sveland önskar utvecklas till. Det är viktigt för oss att kombinera det "gamla" i företagskulturen med det "nya", då skapar vi riktigt bra förutsättningar för en framgångsrik framtida företagskultur för Sveland.

För att förstärka och utveckla vår goda företagskultur, som hjälper oss att bli Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djurägande, har vi under år 2022 fortsatt arbetet kring Hållbart chef- och medarbetarskap. Arbetet kommer att fortgå även under kommande år och målet är att fastställa och implementera vårt gemensamma förhållningssätt för vårt chefs- och medarbetarskap. Vi vill att det är tydligt vilka förväntningar, ansvar och krav som finns på medarbetare och chefer på Sveland. Beroende på situation så har alla medarbetare och chefer olika roller och det är viktigt för oss med en trygghet och samsyn kring dessa roller.

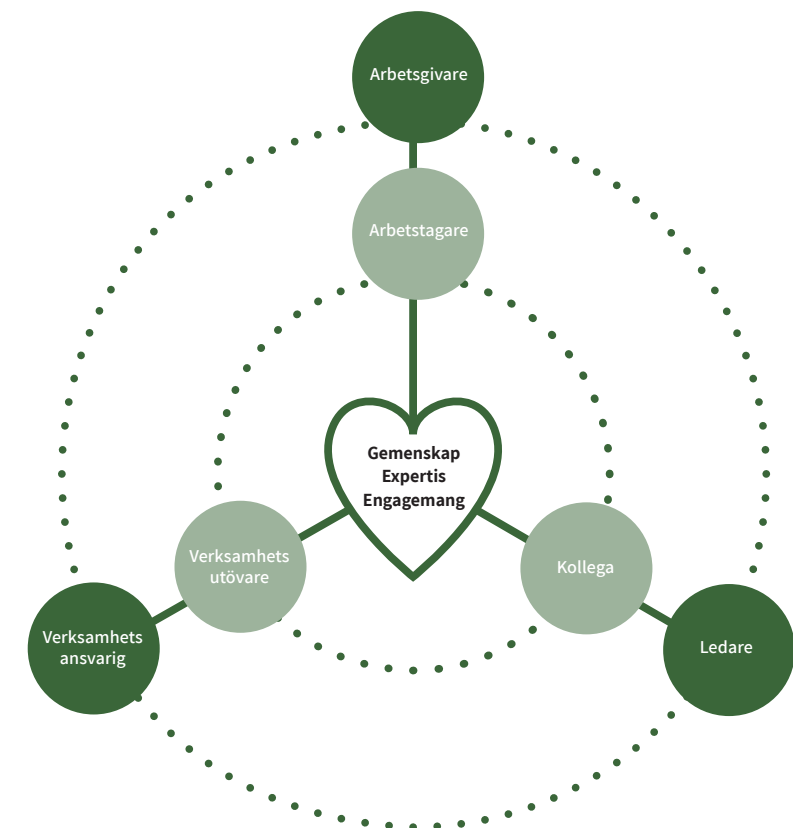
För att ytterligare förstärka Svelands företagskultur utefter styrelsens strategi och bolagets värdeord kommer vi fortsätta att arbeta med:

- 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.



Den totala sjukfrånvaron låg för år 2022 på 5,07%.

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





### Kompetensutveckling

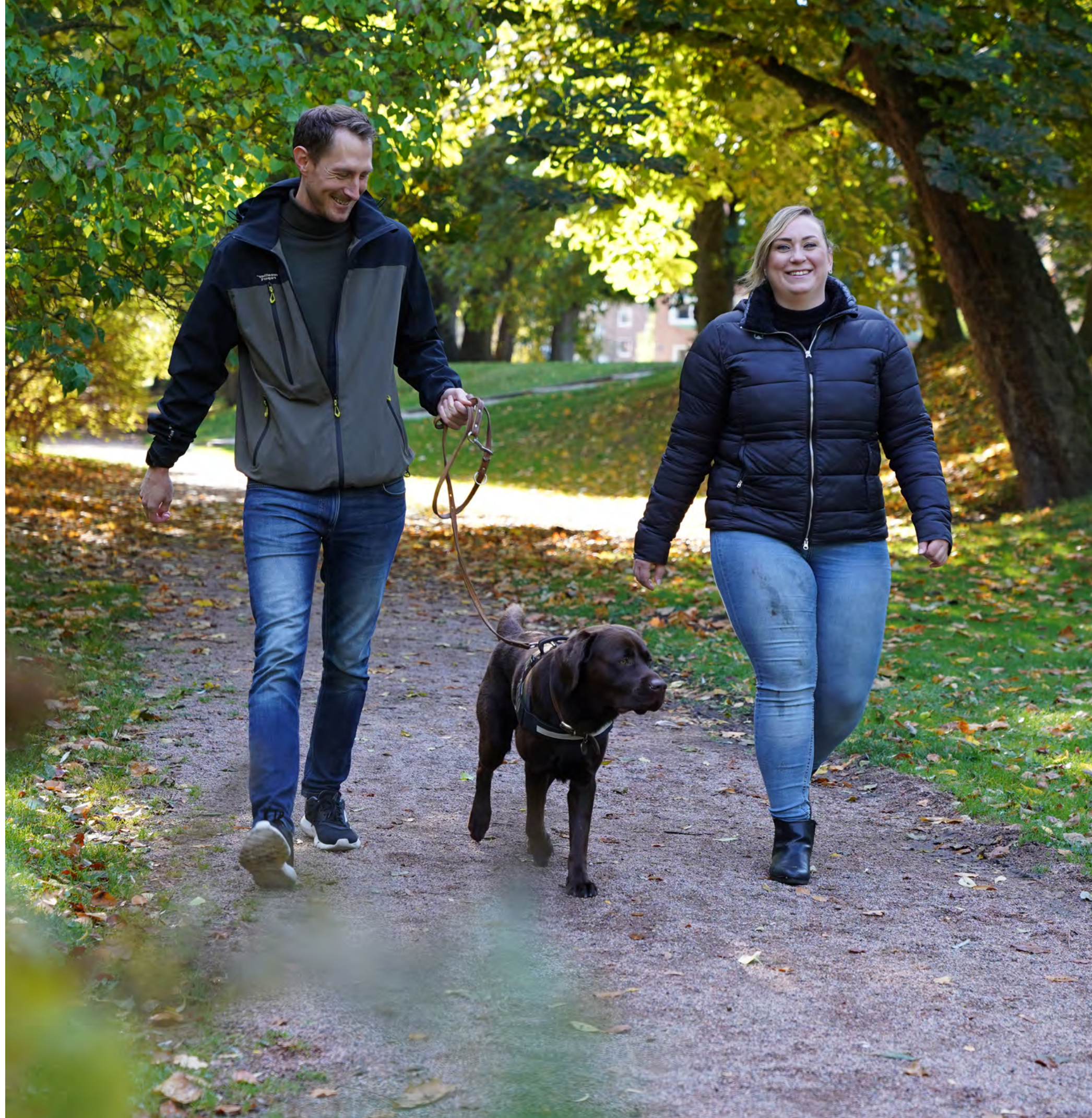
Då försäkringsbranschen är i förändring är det av största vikt att ständigt arbeta med kompetensutveckling av våra medarbetare; både för att följa gällande lagar och förordningar och för att medarbetarna är en del av utvecklingen av försäkringsbranschen, djursjukvårdsbranschen och av Sveland som företag.

Vi har en egen utbildningsansvarig som tillsammans med HR och berörda chefer utvecklar utbildningskonceptet 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 2022 uppgick det totalt antal bokförda utbildningstimmar till 1555 timmar. Vilket innebär i snitt 21,9 timmar per medarbetare.

Antal utbildningstimmar	2020	2021	2022
totalt	1630	1714	1555
snitt/medarbetare	27,6	27,8	21,9





## **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 2022 och för att den är upprättad i enlighet med lagen om årsredovisning i försäkringsföretag.

### **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 17 februari 2023

Grant Thornton Sweden AB

Nilla Rocknö  
Auktoriserad revisor





# Document history

COMPLETED BY ALL:

17.02.2023 17:29

SENT BY OWNER:

Nilla Rocknö · 17.02.2023 16:39

DOCUMENT ID:

BkApk7pTi

ENVELOPE ID:


rkaakmppo-BkApk7pTi

DOCUMENT NAME:

22\_Revisorns yttrande lagstadgade hållbarhetsrapporten-GT-14359  
73.pdf

1 page

## Activity log

RECIPIENT	ACTION*	TIMESTAMP (CET)	METHOD	DETAILS
1. NILLA ROCKNÖ nilla.rockno@se.gt.com	 Signed Authenticated	17.02.2023 17:29 17.02.2023 17:28	eID Low	Swedish BankID (DOB: 1964/12/22) IP: 88.131.44.131

\* Action describes both the signing and authentication performed by each recipient. Authentication refers to the ID method used to access the document.

## Custom events

No custom events related to this document

Verified ensures that the document has been signed according to the method stated above. Copies of signed documents are securely stored by Verified.

To review the signature validity, please open this PDF using Adobe Reader.



GDPR  
compliant



eIDAS  
standard



PAdES  
sealed



  
**Sveland**  
Djurförsäkringar