SVELAND
Djurförsäkringar sedan 1911

HÅLLBARHETSRAPPORT 2018

Sveland Djurförsäkringar

Innehåll

Innehåll 2
Inledning 2
Hållbarhet för oss 2
Affärsmodell 2
Policys 3
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet 3
Kapitalförvaltningen 4
Miljömässig hållbarhet 5
Social hållbarhet - personal 5

Inledning

Sveland Djurförsäkringar är ett renodlat djurförsäkringsbolag som finns i hela landet. Bolaget grundades 1911 och ägs gemensamt av alla våra kunder. Som försäkringsbolag tar vi över den ekonomiska risken för personer och verksamheter genom våra behovsanpassade och rättvisa försäkringar. Detta för att våra kunder ska kunna känna ekonomisk trygghet i sitt djurägande.

Eftersom Sveland Djurförsäkringar är ett ömsesidigt bolag finns inte någon utomstående som kräver en viss vinstnivå och våra kunder har möjlighet att påverka företagets utveckling. Vi jobbar i nära relation med våra kunder; genom fullmäktige, kundundersökningar och kontinuerliga kundsamtal utvecklas bolaget hela tiden för att på bästa sätt motsvara de förväntningar som våra kunder har. Utöver trygghet i våra försäkringar bidrar Sveland Djurförsäkringar till ett hållbart djurägande genom att dela med oss av vår expertis till våra kunder.

Det är viktigt för oss att över tid följa hur bolaget lever upp till våra kunders förväntningar. I december varje år genomförs därför en stor kundundersökning. 2018 svarade över 8 000 kunder och resultatet visar att våra kunder är mycket positiva till Sveland. Kundernas helhetsintryck av Sveland Djurförsäkringar får betyg 5,42 på en 6 gradig skala och hela 96 % av kunderna är benägna att rekommendera Sveland till andra personer.

Hållbarhet för oss

Sveland Djurförsäkringars affärsidé är att djurägarna ska mötas av hög kompetens genom såväl digital som personlig rådgivning, där kunden alltid ska känna att deras behov förstås. Alla kunder och djur behandlas på samma sätt utifrån en sund riskbedömning och hållbar lönsamhet. Servicegraden är hög med korta led- och svarstider såväl när det gäller försäljning som kund- och skadehantering. De som representerar Sveland Djurförsäkringar lever som de lär och har alltid djurens bästa för våra ögon. Visionen är att vara Sveriges bästa försäkringsbolag för djur. Under 2018 har Sveland Djurförsäkringar arbetat med att identifiera tre ord som en grund för medarbetarnas och bolagets ledstjärnor och värdegrund. De tre ord som ska genomsyra hela verksamheten är gemenskap, expertis och engagemang.

Affärsmodell

Sveland Djurförsäkringars affärsmodell bygger på att sätta kunden i fokus. Som ett ömsesidigt bolag är kunderna ägare till bolaget och ska bemötas av hög service och djurkunskap. Genom att bedriva verksamheten som ett ömsesidigt försäkringsföretag skapas förutsättningar för att på ett kostnadseffektivt sätt tillhandahålla marknadens mest kundanpassade försäkringslösningar. Djurägarna ska mötas av hög kompetens genom såväl digital som personlig rådgivning, där kunden alltid ska känna att deras behov förstås. Alla kunder och djur behandlas på samma sätt utifrån en sund riskbedömning och hållbar lönsamhet. Servicegraden är hög med korta led- och svarstider såväl när det gäller försäljning som kund- och skadehantering.

Policys

Sveland Djurförsäkringar kommer att under år 2019 att uppdatera befintliga policys och färdigställa nya policys, samt fastställa de samma för att säkerställa ett korrekt och effektivt hållbarhetsarbete. Målet är att hållbarhetsarbetet ska finnas med som en röd tråd genom hela verksamheten. Bland annat behöver styrdokument som etikpolicy, riskpolicy, finanspolicy ses över och en miljö- och hållbarhetspolicy ska tas fram.

Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

Sveland Djurförsäkringar jobbar med riskhantering kontinuerligt i den dagliga verksamheten. Bolaget följer de regelverk kring riskhantering och den riskpolicy, affärsstrategi och affärsplan som bolagsstyrelsen fastställt. Riskhanteringen säkerställer att de risker som bolaget exponeras för eller kan komma att exponeras för identifieras, värderas, hanteras, kontrolleras och rapporteras.

I Sveland Djurförsäkringars riskpolicy har de risker bolaget ska hantera indelats i följande huvudområden:

- Operativ risk.
- Finansiell risk.
- Affärsrisk.
- Försäkringsrisk.

Sveland Djurförsäkringars 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.
Bolaget har tydliga riktlinjer kring etik och hur exempelvis situationer kring jäv eller gåvor och mutor från tredje part ska hanteras. Etikpolicyn styr detta arbete och riskkontrollfunktionen fungerar som kontrollinstans.

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 bolagsstyrelsen.

I riskarbetet inför 2018 identifierades ökade skadekostnader och IT-risker som väsentliga av styrelsen. Med anledning av detta stresstestades dessa områden i tillsynsrapporten. Resultatet av stresstesterna visar att bolaget klarar de testade risker med aktuellt kapitalkrav. Kontinuerlig analys av risker över långa tidsperspektiv görs enligt gällande regelverk och rekommendationer. Det är framför allt i de operativa riskerna som det finns en särskild risk kopplade mot hållbarhet utifrån ett medarbetarperspektiv. Inför 2019 har även hållbarhet lyfts till en egen rubrik i riskprotokollet och ett arbete kommer att ske under året för att definiera särskilda risker kopplade mot hållbarhet.

Kapitalförvaltningen

Sveland Djurförsäkringar följer tillämpliga regelverk och sunt affärsomdöme med målet att effektivt förvalta bolagets kapitaltillgångar och optimera avkastningen både på kort och lång sikt, samt att ha en effektiv riskkontroll inom kapitalförvaltningen.

I enlighet med aktuell Finanspolicy ska bolagets kapital placeras så att:

- God riskspridning erhålls mellan olika slag av tillgångar.
- God riskspridning erhålls inom olika slag av tillgångar.
- God riskspridning erhålls mellan olika emittenter.
- God avkastning erhålls både på kort och på lång sikt.
- God säkerhet i placeringsportföljen erhålls.
- God likviditet upprätthålls i placeringsportföljen.
- God affärssed och etik upprätthålls.

Målet är att 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. Den del av kapitalet som placeras i direkta aktier placeras via Erik Penser Bank i en s.k. ESG-portfölj. ESG är en förkortning för ”Environmental – Social – Governance” och tar extra hänsyn till investeringarnas påverkan på miljömässig hållbarhet, social hållbarhet och företagsstyrning. Sveland Djurförsäkringars ESG-portfölj ger ett totalt CO_2 avtryck på 546 ton, vilket ger en besparing på 23 % jämfört med motsvarande portfölj utan ESG hänsyn.

Miljömässig hållbarhet

Sveland Djurförsäkringar levererar en tjänsteprodukt och således förekommer ingen miljöpåverkan av den typ som återfinns inom processindustri och andra branscher med tillverkning eller fysiska tjänster. Men även tjänsteprodukter har en klimatpåverkan och Sveland Djurförsäkringar försöker hitta olika lösningar för att minska avtrycket på miljön. Våra kunder uppmanas att välja e-faktura eller att ansluta sig till KIVRA för att minska antalet utskick av tryckta försäkringsbrev med vanlig posthantering. Totalt går 28 % av alla brevutskick via digitala distributionskanaler. Det pappersmaterial och kuvert som används i verksamheten är miljömärkta och den externa leverantör som sköter Svelands utskick av exempelvis försäkringsbrev är certifierad enligt ISO 14001. Arbete kommer under år 2019 att ske för att ta fram nyckeltal som är relevanta ur ett miljömässigt hållbarhetsperspektiv för Sveland Djurförsäkringar.

Social hållbarhet - personal

Att vara en attraktiv arbetsgivare och även att bidra till samhället är en viktig del i att kunna erbjuda bra försäkringslösningar, god service och ett hållbart bolag. Sveland Djurförsäkringar engagerar sig i flera CSR-projekt som bidrar till ett bättre och mer hållbart samhälle. Utgångspunkten är att stödja organisationer och projekt som inbegriper både djur och människa. Under många år har Sveland Djurförsäkringar därför samarbetat med bland annat stiftelsen Forska Utan Djurförsök och den ideella organisationen Manimalis. Under 2018 inleddes ett samarbete med VOOV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta) för att underlätta för våldsutsatta personer att ta sig till skyddat boende genom att tillfälligt ta hand om deras husdjur. Sveland Djurförsäkringar har även samarbete med flera katthem och har under 2018 lanserat en hemsida, www.kattis.net, som ska hjälpa katthemmen att matcha katterna med nya ägare. Sveland Djurförsäkringar bidrar även med ekonomiska medel till Svelands Stiftelse som lämnar stipendium till forskning och utveckling som har betydelse för djurs hälsa.

Medarbetare

Det är viktigt att vår personal är delaktig och känner sig trygga med bolagets ledstjärnor och värdegrund; gemenskap, expertis och engagemang. Sveland Djurförsäkringar jobbar aktivt för frisk och hållbar personal. Bolaget har ett generöst friskvårdsbidrag och ordnar flera gånger om året gemensamma aktiviteter utanför arbetstid för att tillsammans umgås och röra på sig fysiskt.

Personalomsättning låg på 14,3 %, vilket är över målet som bolagsstyrelsen satt upp på lägre än 7 %. Cirka 6 % av personalomsättningen kan kopplas till förändrade strategier inom vissa försäljningsområden. Under 2018 har antalet anställda mätt i heltidstjänster minskat med 2,7 %. Flertalet av de personer som frivilligt valt att avsluta sin anställning under 2018 har jobbat många år på Sveland Djurförsäkringar. Skälen till att personerna valt att gå vidare till nya utmaningar varierar och avslutningssamtal har hållits med alla innan sista arbetsdagen. Det finns ett ständigt pågående arbete kring att bibehålla medarbetare och detta sker på många sätt. Under år 2019 kommer arbetet med företagskultur och värderingar få stort utrymme och i kombination med relevanta arbetsuppgifter, målstyrning och personalvänliga förmåner bidra till en ökad

personalnöjdhet. Sjukfrånvaron för 2018 är 5,5 %, vilket är lägre än föregående år. Dock är sjukfrånvaron något högre än genomsnittet i branschen. Den långa sjukfrånvaron utgör mer än 50 % av sjukfrånvaron och beror till stor del på fysiska besvär till följd av olyckor på fritiden. Sveland Djurförsäkringar upprättar rehabiliteringsplaner enligt lagstadgade krav och har en nära dialog med den sjukskrivne för att hitta vägar tillbaka till arbetet. Ergonomisk genomgång genomförs med jämna mellanrum och möjligheten till anpassningar i form av ergonomiska hjälpmedel är god för alla i personalen.

Majoriteten av de anställa är kvinnor och bara 24,3 % är män. Bolagets ledningsgrupp har under 2018 bestått av tre kvinnor och två män. Den nischade bransch som djurförsäkringar utgör verkar i högre grad locka kvinnor än män, speciellt till de avdelningar som har mycket kundkontakter. Åldersspridningen i bolaget är god. De äldsta medarbetarna är några år över 60 och den yngsta medarbetaren är strax under 20 år.

Varje år genomförs en medarbetarundersökning och resultatet redovisas för hela bolaget samt med genomgång och uppföljning avdelningsvis. År 2018 svarade ca 80% av medarbetarna på undersökningen. Av de som svarat på undersökningen anger 100 % att de känner till bolagets övergripande verksamhetsmål och 98 % är stolta över att jobba på Sveland Djurförsäkringar. Alla som svarat är nöjda med sina arbetskamrater och 98 % anger att deras närmaste chef lyssnar på dem. Fem personer anger i undersökningen att det förekommer mobbning på arbetsplatsen, men ingen som svarat på enkäten har angett att man själv utsatts för mobbning. Detta är självklart en allvarlig fråga som bolagsledningen och avdelningscheferna kommer att lägga extra fokus på under kommande år.

Kontinuerligt genomförs utbildningar och kompetensutveckling avdelningsvis efter behov och önskemål. Vår kompetens och expertis kring djur uppskattas mycket av våra kunder och detta är vi väldigt stolta över och jobbar hela tiden för att bibehålla och stärka ytterligare. Möjlighet att utvecklas inom bolaget är en självklarhet för att behålla kompetens och vara en attraktiv arbetsplats. Under 2018 har ett internt program för att lyfta och utveckla personal för framtida ledarroller startats. Vår personals stora expertis och djupa engagemang är grunden till vårt stora förtroende hos kunderna och en viktig del i att vår personal trivs på jobbet och gärna ger lite extra.