SVELAND
Djurförsäkringar sedan 1911

HÅLLBARHETSRAPPORT 2019

Sveland Djurförsäkringar

Innehåll

Innehåll 1
Inledning 2
Hållbarhet för oss 2
Affärsmodell 3
Policys 3
Intressenter 4
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet 4
Kapitalförvaltningen 5
Miljömässig hållbarhet 6
Social hållbarhet - personal 6
Medarbetare 7

Inledning

Sveland 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. Utöver trygghet i våra försäkringar bidrar Sveland till ett hållbart djurägande genom att dela med oss av vår expertis till våra kunder.

Vår 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. De som representerar Sveland lever som de lär och har alltid djurens bästa för ögonen. Visionen är att vara Sveriges bästa försäkringsbolag för djur och ledorden gemenskap, expertis och engagemang genomsyrar hela verksamheten.

Det är viktigt för oss att över tid följa hur bolaget lever upp till våra kunders förväntningar. Kontinuerligt under 2019 har undersökningar riktat till nya kunder genomförts och i december genomfördes den stora årliga kundundersökningen där alla kunder har möjlighet att deltaga. 2019 svarade över 5 000 kunder och resultatet visar att våra kunder fortsätter att vara mycket positiva till Sveland. Kundernas helhetsintryck av Sveland får betyg 5,37 på en 6 gradig skala och strax över 95 % av kunderna är benägna att rekommendera Sveland till andra personer.

Denna hållbarhetsrapport avser hela Svelands verksamhet under året 2019, samt berör de olika delar vi under de närmaste åren kommer att fokusera på i vårt hållbarhetsarbete.

Hållbarhet för oss

Hållbart djurägande är grunden i Svelands hållbarhetsarbete. Hållbart djurägande för oss innebär att vi hjälper djurägarna så att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela livet. Hållbarhet har funnits med som en del genom hela Svelands historia. Från starten 1911 där lantbrukare gemensamt delade på riskerna för att kunna skapa stabilitet och hållbarhet i sina verksamheter, till dagens moderna samhälle där försäkringskollektivet ger trygghet så att dagens djurägare kan ge sina djur ett långt och hållbart liv.

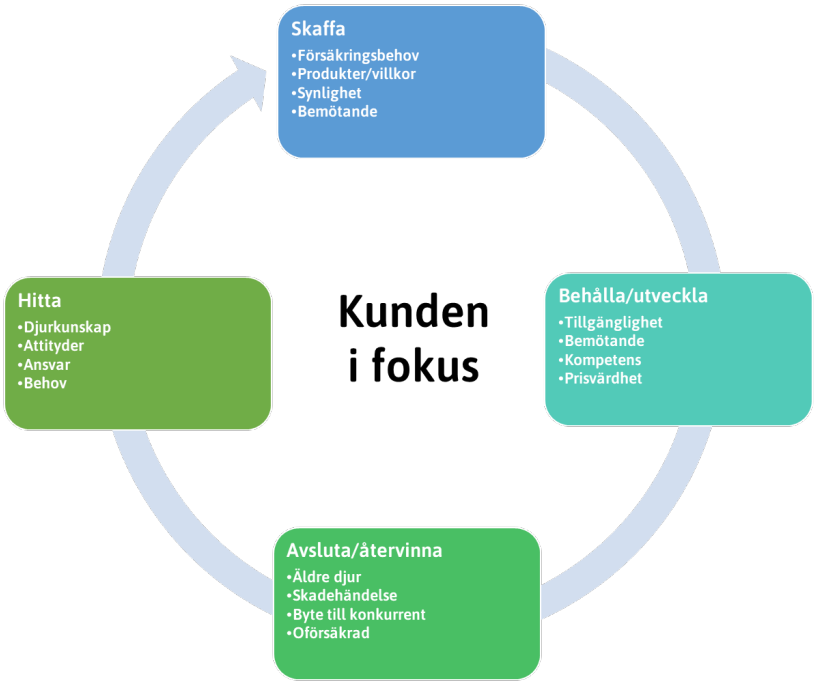
Vi vill att både människor och djur ska kunna leva på vår planet under en lång tid framöver. Därför arbetar vi med hållbarhet inom många områden där vi kan skapa värden och bidra till en hållbarare framtid. Viktiga områden i detta arbete är att

- ta socialt ansvar, samt värna mänskliga rättigheter och motverka korruption,
- minska verksamhetens miljöpåverkan,
- få våra finansiella placeringar att vara en del i omställningen till ett hållbart samhälle.

Under de närmaste åren kommer vårt hållbarhetsarbete att utvecklas med visionen att Sveland ska bli ett helt igenom hållbart försäkringsbolag där miljö- och hållbarhetsfrågor är än mer integrerade i alla delar av vår verksamhet.

Affärsmodell

Svelands 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 ska känna att deras behov förstås. Kunder och djur behandlas lika 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 har under 2019 uppdaterat befintliga styrdokument som berör hållbarhet inom bland annat finansiella placeringar och klagomålshantering. Bolagsstyrelsen har pekat ut hållbarhet som ett prioriterat område och ett fördjupat hållbarhetsarbete har påbörjats. Detta kommer under 2020 innebära att det kan bli aktuellt med uppdaterade och nya policys och styrdokument på flera områden, samt fastställande av de samma för att säkerställa ett korrekt och effektivt hållbarhetsarbete.

Intressenter
Det finns många grupper som direkt och indirekt har ett intresse i Svelands verksamhet. Följande intressenter har identifierats:

- Våra kunder.
- Vår personal.
- Våra försäkringsombud.
- Svelands styrelsen.
- Fullmäktige.
- Myndigheter.
- Samarbetspartners.
- Leverantörer.
- Fackförbund.
- NGO:s.
- Media.
- Djursjukvården.
- Alla djurägare.

Vi arbetar för att ha en ständigt pågående dialog med alla intressenter. Detta sker till exempel genom kommunikation via digitala kanaler, sociala medier, kund- och medarbetarundersökningar och samtal i olika samverkansformer.

Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

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

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

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.
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. Kontinuerlig analys av risker över långa tidsperspektiv görs enligt gällande regelverk och rekommendationer.

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 2019 identifierades ökade skadekostnader och marknadsrisker (kopplat till finansiella placeringar) som väsentliga och styrelsen beslutade att genomföra stresstester för dessa riskområden. Resultatet av stresstesterna visar att bolaget klarar de testade riskerna med aktuellt kapitalkrav. Även cyberrisker identifierades som en framväxande risk och extra fokus från IT-avdelning och riskhanteringsfunktionen har lagts på detta under 2019.

Möjliga nya risker som identifierats är klimatpåverkan. Här har ännu inte något kunna påvisas som kopplar samman klimatpåverkan med ökade skadekostnader. Inför 2020 kommer frågeställningar kring hållbarhet ingå som en del i varje rubrik som omfattas av riskprotokollet.

Kapitalförvaltningen

Sveland 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. Under 2019 har bolagets Finanspolicy uppdaterats och hållbarhet har fått en mer framträdande roll.

Bolagets placeringar ska ske på ett etiskt och miljömässigt försvarbart sätt. Utöver avvägningen mellan avkastning och risk ska därför hållbarhetsaspekter beaktas. Vi prioriterar 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. De externa förvaltare Sveland väljer att jobba med ska ha kompetens inom hållbarhetsområdet och lägga tonvikten på ansvarsfulla bolag. De ska även har förbundit sig att följa FN:s principer för ansvarsfulla investeringar (UNPRI). 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.

Sveland har valt att arbeta tillsammans med placerare som aktivt jobbar med hållbarhetsfrågor och gärna för en dialog för att påverka de företag man investerar i. Hållbarhet är ett omfattande begrepp som rör sig på hela skalan från ekonomisk hållbarhet, via social hållbarhet till miljömässig hållbarhet. Alla finansiella placeringar är inte alltid ”bäst i klassen” på alla hållbarhetsområden, men vi hoppas att våra investeringar via våra förvaltare ska vara en viktig del i att få fler företag att ställa om till en mer hållbar verksamhet. Målet är att placeringskapitalet 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.

Miljömässig hållbarhet

Sveland levererar en tjänsteprodukt och även tjänsteprodukter har en miljöpåverkan. Därför arbetar vi aktivt med olika lösningar för att minska avtrycket på miljön. Vi väljer ofta miljömärkta alternativ, till exempel för trycksaker och kaffe, och vår externa leverantör för brevutskick är certifierad enligt ISO 14001.

Våra kunder uppmanas att välja digitala distributionslösningar för att minska antalet tryckta försäkringsbrev och vägtransporter. Under 2019 gick 37 % av alla brevutskick via digitala distributionskanaler. Detta är en ökning med över 34 000 försändelser jämfört med 2018. Vi uppmanar även våra kunder att använda digitala tjänster för att registrera autogiro och lämna kompletterande uppgifter, vilket gett en minskning av andelen mottagna svarskuvert med 21 % från 2018 till 2019. Merparten av våra kunder använder digitala kanaler för skadeanmälan och över 60 % av skadeanmälningarna under 2019 skedde digitalt. Under de närmaste tre åren är bolagets mål att ytterligare öka användandet av digitala distributionskanaler och användandet av digitala tjänster. Till 2023 är målsättningen att minst 50 % av brevutskicken ska ske digitalt och att minst 70 % av övriga ärenden sker via digitala tjänster.

Sveland Djurförsäkringar beräknar sedan verksamhetsåret 2019 utsläppen av växthusgaser i enlighet med GHG-protokollet (Greenhouse Gas Protocol, Corporate Standard). Klimatfotavtrycket uppgår totalt till 94 (77*) ton CO2e och omfattar scope 1, 2 samt delar av scope 3. Utsläppen motsvarar 1,5 (1,2*) ton CO2e/anställd, vilket jämfört med andra tjänstebaserade bolag ligger på en låg nivå. För mätning och rapport har verktyget Our Impacts använts och kvalitetskontroll har genomförts av U&We. Under 2020 kommer en åtgärdsplan att tas fram för att arbeta med att minska vårt klimatfotavtryck ytterligare.
**Värden inom parentes avser platsbaserad metod.*

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. Vi arbetar aktivt för att alltid vara uppmärksamma på och undvika alla typer av intressekonflikter i verksamheten. Våra intressenters intressen ska tas till vara med tillbörlig omsorg och behandlas på ett rättvist sätt. Under 2020 ska policys och styrdokument rörande intressekonflikter och korruption arbetas igenom och uppdateras.

Sveland engagerar sig i flera projekt som bidrar till ett bättre och mer hållbart samhälle för både djur och människa. Under första halvan av 2019 genomförde Sveland ett samarbete med Tikspac. Tikspac har stationer med gratis nedbrytbara hundbajspåsar utplacerade i flera kommuner runt om i Sverige. I samband med detta samarbete anordnade vi en tävling som pågick t.o.m. juni 2019, där deltagarna fick svara på frågor om bajs, djurhållning och nedskräpning.

Hemsidan www.kattis.net som lanserades under 2018 är en aktiv plattform där flera katthem, från Skåne i söder till Norrbotten i norr, lägger upp katter som behöver komma till ett nytt hem. Ett annat av våra projekt som fortgått sedan 2018 är samarbetet med VOOV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta). VOOV arbetar för att underlätta för våldsutsatta personer att ta sig till skyddat boende, genom att tillfälligt ta hand om deras husdjur. Sveland ger djuren försäkringsskydd under tiden de bor i ett av VOOV:s jourhem och bidrar med ekonomiska medel för att de djur som behöver ska kunna få vård. I december 2019 ordnade vi även en extra insamling till förmån för VOOV och skänkte därigenom ytterligare 10 000 kronor.

Medarbetare

Under 2019 har fokus legat på omstrukturering av Sveland. Ny VD har tillträtt, ny organisation implementerats, ny målstyrd uppföljning och flytt av verksamhetsort från Hässleholm till Lund. För att underlätta omställningen för medarbetarna kommer det under en tid finnas möjlighet att arbeta ett par dagar i veckan från ett mindre kontor i Hässleholm.

Sveland är ett bolag som vill ge medarbetarna möjlighet att utvecklas och prova nya roller. Många utlysta tjänster rekryteras därför internt och många av medarbetarna har jobbat på flera olika avdelningar vilket ger stor kunskap och förståelse för verksamheten. I och med den nya organisationen har många av medarbetarna fått möjlighet att ta sig an nya utmaningar och roller, samt att en del nya personer har rekryterats till företaget. Under året valde ett par av bolagets riktigt mångåriga medarbetare att gå i pension, samt ett fåtal personer har valt att söka sig till andra arbetsgivare till följd av flytten från Hässleholm till Lund.

Det är viktigt att våra medarbetare är delaktiga och känner sig trygga med bolagets ledstjärnor och värdegrund; gemenskap, expertis och engagemang. Sveland 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. För att ytterligare förstärka arbetet med personalfrågor utökades bolagets HR-funktion med en ny chef under 2019.

Den nischade bransch som djurförsäkringar utgör, verkar i högre grad locka fler kvinnor än män. Totalt är strax över 78 % av de anställda kvinnor. Bolagets ledningsgrupp består av tre kvinnor och två män. Åldersspridningen i bolaget är god. De äldsta medarbetarna är några år över 60 och den yngsta medarbetaren är i 20 årsåldern. Sjukfrånvaron för 2019 är 5,56 %, vilket är i paritet med 2018. Den långa sjukfrånvaron, längre än sextio kalenderdagar, utgör mer än 52 % av sjukfrånvaron och beror till stor del på fysiska besvär till följd av förslitningsskador eller olyckor på fritiden.

Med anledning av de stora förändringarna för medarbetarna under året har uppföljning genom personliga samtal skett, istället för via den digitala medarbetarenkäten. Av samtalen framgick att 94% trivdes med sina arbetsuppgifter, kollegor och bolaget. Det finns medarbetare som fortfarande tycker det är en stor omställning med flytten och dessa får extra stöttning via HR-avdelningen.

Sveland lägger även stor vikt vid både extern och intern utbildning. Under 2019 deltog personalen på totalt 2144 utbildningstimmar inom områden som exempelvis försäkringsdistributionsdirektivet, IT-säkerhet och fördjupning i sjukdomar hos olika djurslag. Vår personals stora expertis och djupa engagemang är grunden till vårt stora förtroende hos kunderna och en viktig del i att våra medarbetare trivs på jobbet och gärna ger lite extra.