



Sveland Hållbarhetsrapport 2021



Hållbarhet för oss

Fyra viktiga delar i vårt hållbarhetsarbete

VD har ordet

Hållbarhet

Miljömässig, ekonomisk & social

Hållbart djuräggande

De fem mest lästa artiklarna under 2021



Innehåll

Om Sveland	3
Inledning	4
Hållbarhet för oss	6
Affärsmodell.....	8
Styrning/Policys.....	10
Väsentlighetsanalys och väsentliga hållbarhetsfrågor.....	11
Intressenter.....	12
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet	14
Hållbart djuräggande	18
Vägen till ett hållbart stall.....	22
Ekonomisk hållbarhet	24
Kapitalförvaltningen.....	27
Miljömässig hållbarhet	28
Social hållbarhet	30
VOOV:s arbete räddar både djur och människor.....	31
Medarbetare.....	32
Vår värdegrund.....	32
Företagskultur.....	33
Kompetensutveckling.....	36

Om Sveland

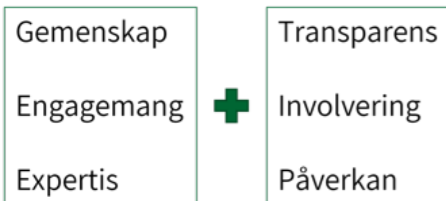
Sveland Djurförsäkringar ett ömsesidigt försäkringsbolag specialiserat på djurförsäkringar (sakförsäkring). Sveland bedriver verksamhet inom hela Sverige och har kunder i alla delar av landet. Huvudkontoret är beläget i Lund, där merparten av de anställda arbetar.

Denna hållbarhetsrapport avser verksamhetsåret 2021 och det är fjärde 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. 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. Sedan maj 2020 genomför vi kundundersökningar löpande under året. Våra kunder ger oss generellt höga betyg gällande vårt engagemang och vår expertis. Sedan slutet på oktober 2020 har vi i undersökningen en fråga kring hur viktigt det är för våra kunder att Sveland arbetar för ett hållbart djurägande. Svaren visar på att våra kunder anser att det är mycket viktigt att deras försäkringsbolag arbetar med denna fråga. Medelvärde på Svelands kundundersökning är 95,5 av 100 under 2021. Resultatet fluktuerar självklart något från månad till månad, men ligger stabilt mellan 93,9 och 97,8 och kan jämföras med resultatet 69,7 från 2020 när frågan infördes.

Tyvärr genomförde inte Svenskt kvalitetsindex (SKI) någon undersökning specifikt gällande djurförsäkringar under 2021. Vi kan därför inte följa upp resultatet från deras undersökningen 2020. Vi har därför i stället valt att lägga stort fokus på och månadsvis följa upp Svelands Net Promoter Score (NPS) från våra löpande kundundersökningar.

Sveland Djurförsäkringar har 2021 ett NPS med ett medelvärde på 52, vilket anses vara utmärkt i försäkringsbranschen.

NPS 52

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

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

VD har ordet

Vårt hållbarhetsarbete är en spännande resa för oss alla på Sveland. Även om Sveland under lång tid och på många sätt arbetat med olika delar inom hållbarhetsområdet så påbörjade vi den mer strukturerade resan inom hållbarhet under år 2019. Det är för mig därför mycket glädjande att se hur mycket vi åstadkommit på relativt kort tid. Vår resa är ännu inte i mål och vi kommer självklart fortsätta att utveckla vårt arbete inom hållbarhetsområdet framöver. Våra medarbetares stora engagemang för hållbart djurägande och hållbarhetsfrågor i stort är en avgörande framgångsfaktor i detta arbete. Det är förutsättningen för att på riktigt leva som vi lär och varje dag göra hållbara val i vår verksamhet!

En annan viktig del i vårt hållbarhetsarbete är att Svelands styrelse så tydligt lyft fram hållbarhet som en strategiskt viktig fråga. Hållbarhetsfrågor är långsiktigt arbete och styrelsens engagemang i frågan borgar för kontinuitet och möjligheter för verksamheten att sätta upp långsiktiga mål. För att skapa förändring på riktigt och för att Sveland ska kunna bidra till den nödvändiga samhällsomställningen är det avgörande att vi kan arbeta långsiktigt och ta ett steg i taget på vår hållbarhetsresa.

Under år 2020 gjorde vi vissa förändringar i vår varumärkesprofil och hållbarhet fick en mer framträdande roll. Vårt arbete för hållbart djurägande har sedan dess intensifierats och vi arbetar mycket med att sprida kunskap kring hur du som djurägare kan arbeta skadeförebyggande och göra hållbara val för dig och ditt djur varje dag. Vi har fått stor respons och mycket uppskattning från våra kunder kring vårt arbete med hållbart djurägande, vilket inte minst våra kundundersökningar visar. Att vår verksamhet uppskattas av alla er kunder och att ni har stort förtroende för oss känns oerhört glädjande! Jag och alla medarbetare på Sveland arbetar hårt för att uppfylla era krav och strävar mot att Sveland ska bli Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djurägande!

/Linda Kreutz



Hållbarhet för oss

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.

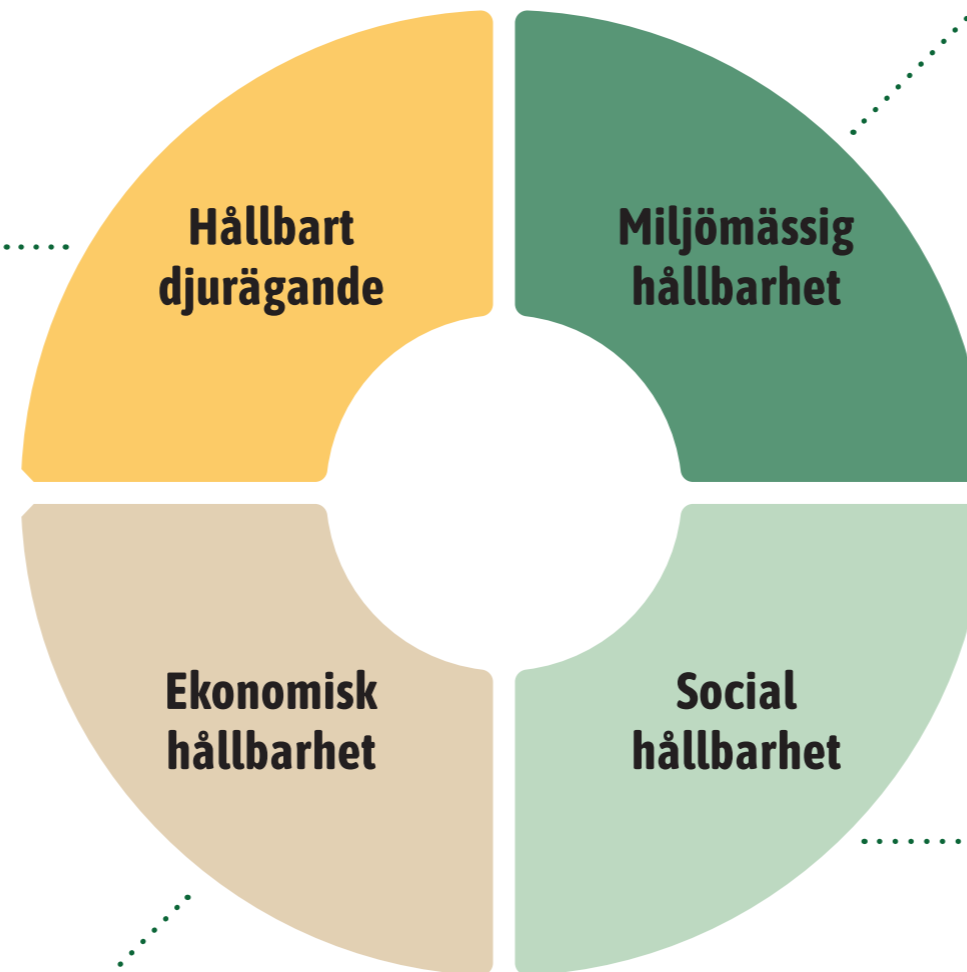
Vi på Sveland ser fyra viktiga delar i vårt hållbarhetsarbete. Utöver ekonomisk hållbarhet, miljömässig hållbarhet och social hållbarhet är hållbart djurägande en viktig del i vårt arbete. Hållbart djurägande betyder sunt risktänk bland kunderna och att deras djur kan leva tryggt och må bra genom hela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

Affärsmodell

Sveland ska vara Sveriges bästa försäkringsbolag för hållbart djurägande. 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 djurägande 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. Kunderna ska känna att vi förstår deras behov och att vi har djurens bästa för våra ögon.

Positiv påverkan



Negativ påverkan



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

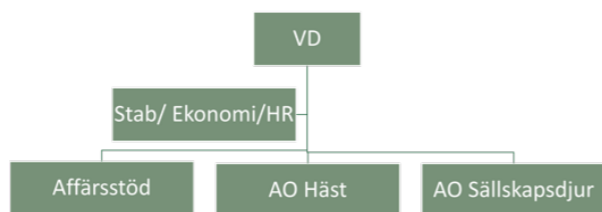
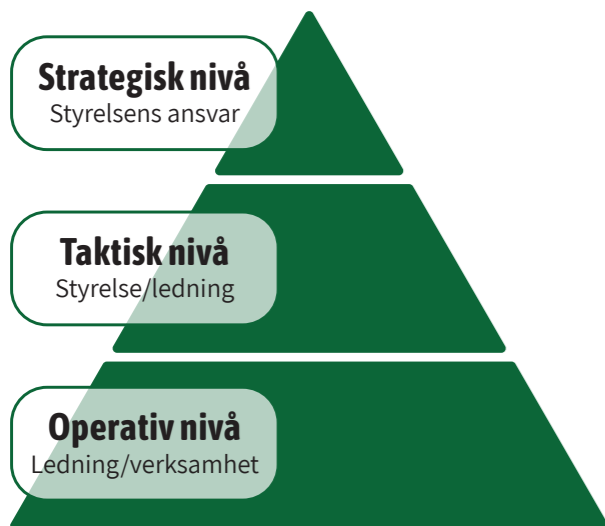
produktutveckling för att ha försäkringsprodukter som möter djuren och djurägarnas behov både nu och i framtiden. Svelands organisation arbetar för att vara effektiv och målstyrd, för att optimera kundens upplevelse och affärsnyttan.

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. Det är ett omfattande arbete som kommer att ta tid. Vi kommer inte heller kunna genomföra allt vi önskar i det korta perspektivet, utan ser det som ett långsiktigt arbete som måste få utvecklas under resans gång. Vår verksamhet har en negativ påverkan genom utsläpp och resursförbrukning i vår interna verksamhet, men även i form av utsläpp och resursförbrukning hos våra leverantörer, samarbetspartners och genom våra investeringar. Ett första steg för att minimera Svelands negativa påverkan och hitta hur vi bäst kan maximera vår positiva påverkan är att analysera och mäta dagens utsläpp i hela värdekedjan. Under år 2021 har därför en screening av scop 3 utsläpp genomförts, för att få en så heltäckande bild som möjligt inför fortsatt framåtriktande arbete.

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 profiler, föreningar och andra samarbetspartners vi har följer vår uppförandekod.

För att på bästa sätt möta framtidens utmaningar och maximera det Sveland kan bidra med, har vi under 2021 påbörjat arbetet med att tydligare koppla vårt hållbarhetsarbete till FN:s Agenda 2030. På detta sätt kan vi identifiera de områden där Sveland bäst kan både minska den negativa påverkan och maximera den positiva påverkan. Det första steget och kopplingen till de globala mål där Sveland kan göra störst skillnad beräknas vara klart under våren 2022.

Styrning/Polycys



Ledningen ser till att det fastställda ramverket upprätthålls genom att skapa riktlinjer och instruktioner för verksamheten. Verksamheten är uppdelad i tre områden; affärsstöd, affärsområde häst och affärsområde sällskapsdjur. Utöver detta finns stödjande stabsfunktioner med ekonomi, risk, hållbarhet och HR.

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 polycys och övriga styrdokument som fungerar som verksamhetens ram. Det är även styrelsen som är ytterst ansvarig för årsredovisning samt denna hållbarhetsrapport.

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 polycys, instruktioner, rutinbeskrivningar och andra styrande dokument årligen enligt fastställt plan. Det är styrelsen som fastställer polycys och ledningen som fastställer andra underliggande dokument så som instruktioner, rutinbeskrivningar och manualer.

Utöver dessa polycys 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.

De polycys som främst styr hållbarhetsarbetet är:

- Auktuariefunktionspolicy
- Compliancepolicy
- Etikpolicy
- Finanspolicy
- Inköspolicy
- 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

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.

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. Under år 2021 har det blivit tydligt att flera av hållbarhetsfrågorna ligger nära varandra och har många delar gemensamt när det exempelvis gäller mätetal för uppföljning. Under år 2022 kommer därför en fördjupad utvärdering att ske och eventuellt kan några av de väsentliga hållbarhetsfrågorna komma att slås ihop och omformuleras.

<p>Långsiktig hållbar utveckling för Sveland</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Finansiella placeringar som bidrar till ett hållbart samhälle 2. Långsiktig hållbar lönsamhet och utveckling för Sveland 3. Hållbara samarbeten 6. Affärsetik och korruption/Transparens och rättvisa i beslut/Mänskliga rättigheter 	<p>Hållbart djuräggande och friska djur</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Djurens rätt till ett värdigt liv 11. Forskning som bidrar till djurens välmående 14. Hållbart djuräggande och kunskapsspridning 15. Premiera kundens hållbara beteende 	<p>Verksamhetens miljö- och klimatpåverkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Hållbar energianvändning och minskade utsläpp 5. Transport och resor 13. Hållbar och kostnadseffektiv upphandling och inköp 	<p>Hållbart arbetsliv</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Kompetensutveckling 8. Hälsa och arbetsmiljö 10. Jämställdhet och mångfald 12. Ledarskap och medarbetarskap
--	--	--	--

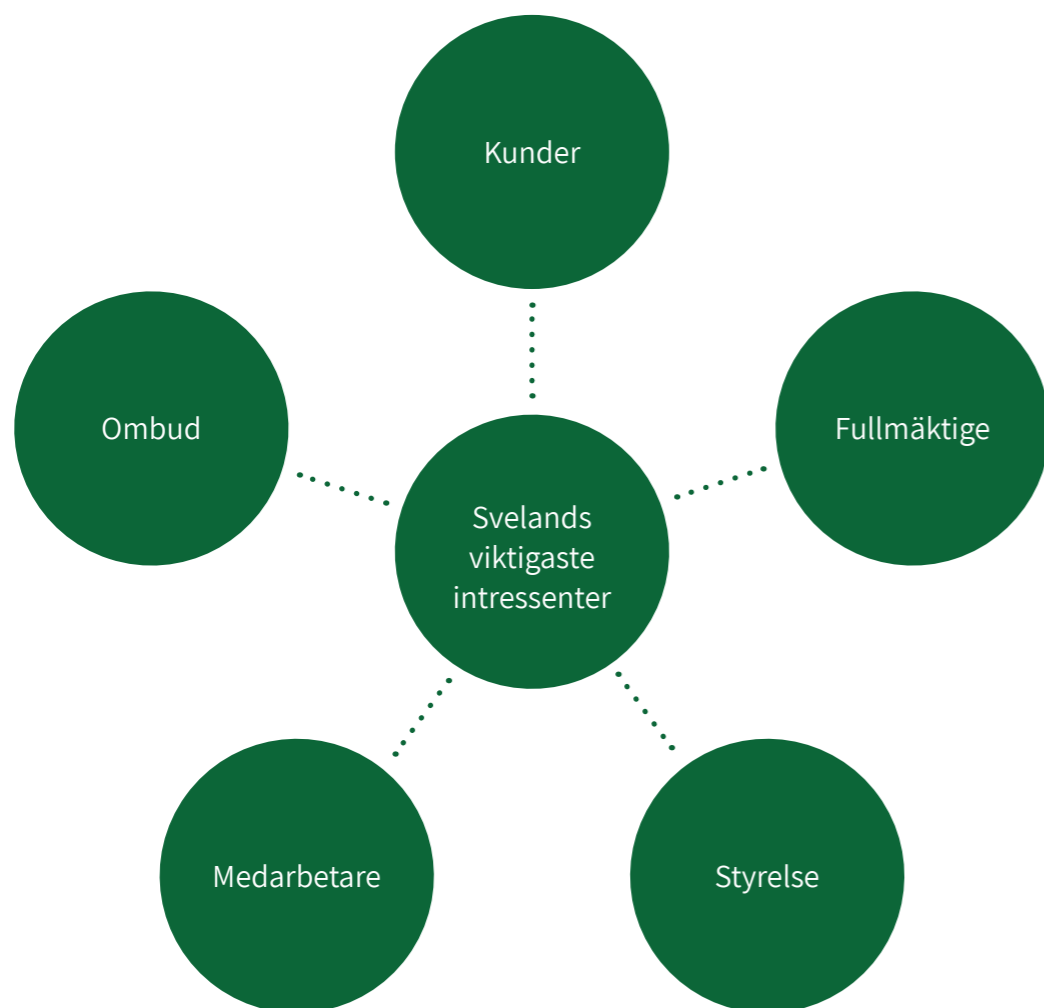


Intressenter

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

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

Sveland påbörjade under år 2020 ett omfattande arbete med att identifiera olika intressenter och intressentgrupper. För alla identifierade intressenter har en ansvarig person utsetts och denna person har som uppgift att genomföra lämpliga aktiviteter för respektive intressent. Tyvärr har Coronapandemin under stora delar av år 2020 och år 2021 medfört begränsade möjligheter till fysiska möten och därmed har vissa planerade aktiviteter uteblivit eller fått genomföras på andra sätt. Vissa intressentdialoger har fått genomföras digitalt och workshops har fått ersättas med enkätundersökningar för att nämna några exempel. Vissa planerade aktiviteter med intressenterna har fått skjutas på framtiden och kommer förhoppningsvis att kunna genomföras under år 2022 i stället.



Trots nästan två år med pandemi har vi genomfört flera aktiviteter för att lära oss mer och få ta del av dessa intressenters syn på Svelands hållbarhetsarbete. Vi har försökt sprida information kring vårt arbete i många olika kanaler. Ett antal enkäter och digitala interaktioner har genomförts för att fånga upp respons kring vårt hållbarhetsarbete. Det har under år 2021 varit viktigt för oss att utveckla intressentdialogerna genom att fördjupa dem och i högre grad få med varför hållbarhetsfrågorna är viktiga för oss och 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 har en hållbarhetsgrupp startats under år 2021. Syftet är att öka det interna engagemanget för hållbarhetsfrågor och ge medarbetare större möjlighet att påverka. Vi vill även att hållbarhetsgruppen ska skapa 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 2021
Kunder	<ul style="list-style-type: none"> Hållbart djuräggande och friska djur viktigast för våra kunder. Många kunder ser risker med fortsatt kostnadsutveckling inom veterinärvård och ökande försäkringspremier. Att Sveland är ett kundägt bolag med personligt bemötande är centralt för en stor del av kunderna. Stor spridning avseende kunskap och hållbarhetsintresse hos kunderna. Det finns ett stort intresse och kunskapsbehov gällande djuräggande, försäkring och hållbarhetsfrågor hos många kunder.
Fullmäktige	<ul style="list-style-type: none"> Digitalisering ses som positivt och har ökat tillgängligheten. Hållbart djuräggande och friska djur är en mycket viktig fråga. Många i fullmäktige ser risker som medför fortsatt ökade kostnader inom veterinärvård och försäkring. Att Sveland är ett kundägt bolag med personligt bemötande är mycket viktigt för fullmäktige. Flera i fullmäktige har ett stort intresse för hållbarhet och ser det som positivt att Sveland arbetar med hållbarhet.
Styrelse	<ul style="list-style-type: none"> Styrelsen har haft extra fokus på hållbart djuräggande under 2021. Styrelsen ser flera hållbarhetsrelaterade risker som kan medföra ökade kostnader för Sveland. Styrelsen ser att det kan finnas risker med vilka djur som går att försäkra. Det finns möjligheter för Sveland att ta en tydlig roll som utbildare och expert avseende hållbarhetsfrågor och hållbart djuräggande. Det är nödvändigt att arbeta med hållbarhetsfrågor; strategiskt, myndighetskrav och för att möjliggöra djuräggande även i framtiden.
Medarbetare	<ul style="list-style-type: none"> Stort engagemang för hållbarhet bland medarbetarna! Lyfta och stärka delar inom social hållbarhet på ett bra sätt. Hållbart chefs- och medarbetarskap är en del i detta. Det finns en risk att alla inte känner sig trygga med begrepp inom hållbarhetsområdet. Information och utbildningar inom hållbarhetsområdet har genomförts och ytterligare kommer att genomföras framöver för att möta behovet av kunskap.
Ombud	<ul style="list-style-type: none"> Stort engagemang för hållbart djuräggande och friska djur! Det finns en risk i att alla inte känner sig trygga med begrepp inom hållbarhetsområdet. Information och utbildningar inom hållbarhetsområdet har genomförts och ytterligare kommer att genomföras framöver för att möta behovet av kunskap.

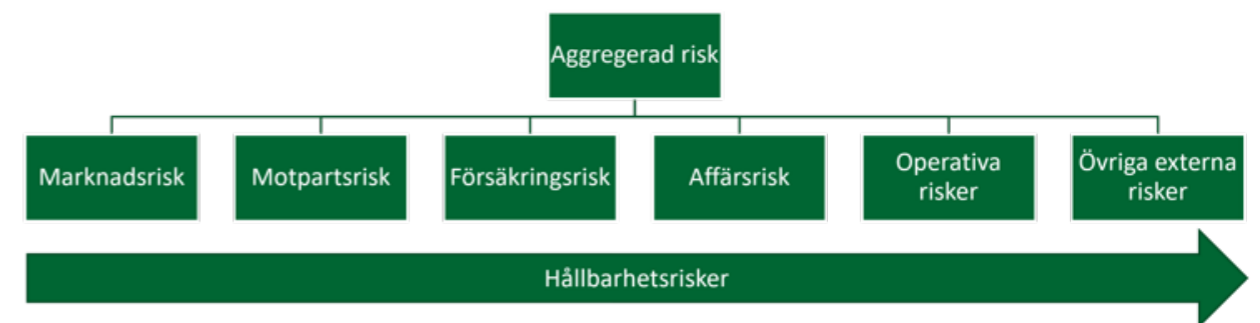
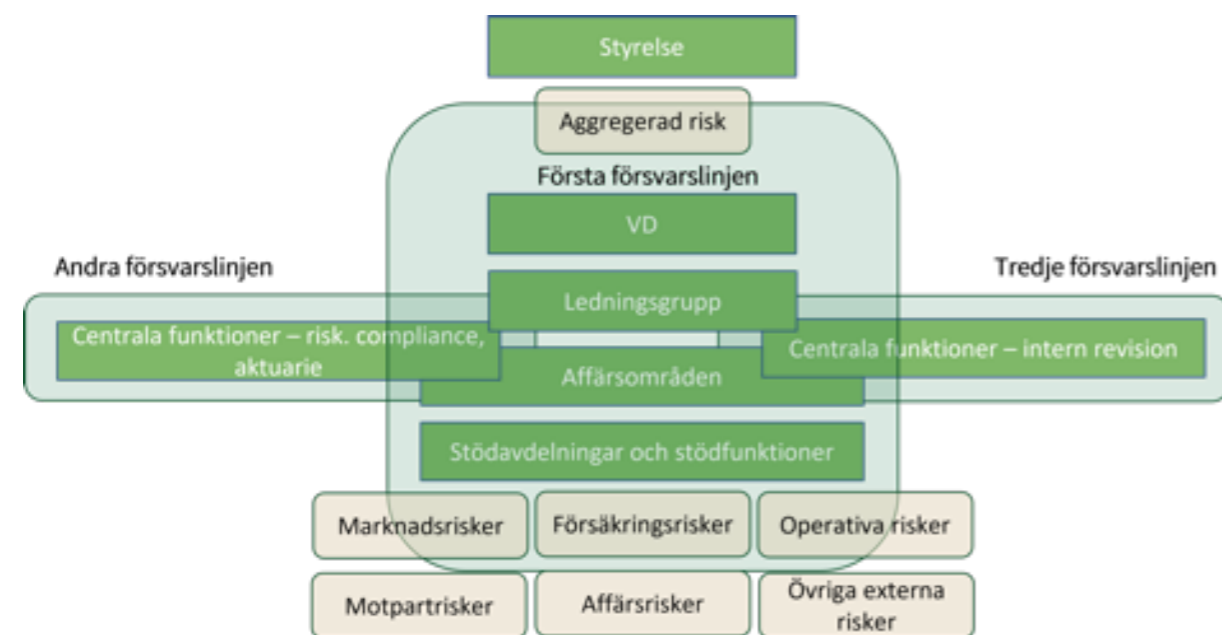
Väsentliga risker kopplade till bolagets verksamhet

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 placerad under VD, men ska direktrapportera såväl till ledning som till styrelse. Den tredje försvarslinjen är direkt placerad under Svelands styrelse. Varje kontrollfunktionens arbete regleras av separata styrdokument.

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



Svelands risktagande ska vara begränsat och kontrollerat. Riskerna ska inte kunna hota betydande värden i bolaget annat än vid ytterst sällsynta och extrema händelser. En hög riskmedvetenhet och sund riskkultur ska eftersträvas inom hela bolaget, vilket borgar för en långsiktigt hållbar verksamhet. Varje anställd ska ha en god förståelse för den egna verksamheten och de risker som är förknippade med denna. Sveland har tydliga riktlinjer kring etik och hur exempelvis situationer kring jäv, gåvor och mutor från tredje part ska hanteras. Etikpolicyn styr detta arbete och riskkontrollfunktionen fungerar som kontrollinstans.

Inom Sveland finns en väl fungerande incidentgrupp. Under år 2021 har sammansättningen i gruppen förändrats något och i incidentgruppen ingår numera HR-chef, chef affärsområde häst och systemförvaltare IT. Dataskyddsombud och riskansvarig utgör en rådgivande funktion till gruppen.

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. De risker bolaget ska hantera kan övergripande beskrivas med bilden nedan och hållbarhetsrisker finns med som en röd tråd i alla riskområden.

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

En väsentlig del i risarbetet är att kontinuerligt analysera och utvärdera både befintliga och även möjliga nya risker. En risk som identifierats under de senaste åren är klimatpåverkan. Svelands verksamhet med de utsläpp vi ger upphov till har självklart en påverkan på klimatet och klimatförändringar kan komma att påverka Svelands verksamhet. Vi har ännu har inte kunnat påvisa någon koppling mellan klimatpåverkan och ökade skadekostnader inom djurförsäkringar. Att klimatförändringar framöver kan komma att påverka Svelands verksamhet går dock inte att utesluta. Med anledning av detta tas klimatrisker sedan några år tillbaka upp som en del i Svelands scenariobeskrivningar för katastrofrisker. Under år 2021 har även en första klimatscenarioanalys genomförts med syftet att beskriva företagets strategier och dess motståndskraft utifrån olika framtida scenarios gällande klimatet och dess påverkan.

I vår första klimatscenarioanalys valde vi att titta på en tidsperiod omfattande medellång och lång sikt. Medellång sikt definieras vi som 5-30 år framåt i tiden och lång sikt som 30-100 år. Eftersom analysen och möjliga konsekvenser blir mer osäkra ju längre framåt man blickar hamnade diskussionerna ofta kring det som skulle kunna ske 10 till 40 år framåt i tiden.

För vår klimatscenarioanalys har RCP 2,6 och RCP 8,5 legat till grund för de olika scenarios som diskuterats. Avstamp för diskussionerna har legat i Svelands väsentliga hållbarhetsfrågor och befintliga riskarbete. Både omställningsrisker och fysiska risker har tagits med i arbetet. Gällande de väsentliga hållbarhetsfrågorna så har fokus legat på långsiktig hållbarhet för Sveland, hållbart djuräggande, samt miljö- och klimatpåverkan.

Slutsatserna från denna första klimatscenarioanalys är att det 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 av 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 scenarios som behandlats i vår klimatscenarioanalys bedöms leda till betydande samhällsförändringar och kan påverka Svelands verksamhet stort.

Klimatscenarioanalys RCP 2,6

Yttre förutsättningar

- Temperaturen ökar med +1,5-3°C
- Mildare vintrar, längre växtperiod, fler värmeböljor, ökad nederbörd främst i norra Sverige
- Globalt Minskad spannmålsskörd (10%)
- Stora samhällsomställningar för att nå Parisavtalet
- Migrationen i världen ungefär som idag
- Minskad energianvändning, ökad resurshållning och ny teknik

Framtiden med djur

- Geografiska och demografiska faktorer kan få än större betydelse. Djur av mindre storlek troligen vanligare främst i städer
- Minskad resande kan göra djurägare (sällskapsdjur) mer attraktivt
- Alternativa foderkällor, tex "odlat" protein och insekter
- Mindre resor med häst till olika tävlingar
- Krav från samhället att djurägare inte kan se ut som tidigare då hela samhället måste ställa om och djur kan ses som "miljöbovar"
- Ökning av digitala tjänster för djur, tex hälsoövervakning och kurser
- Operatörsberoende diagnostik och olika typer av AI övervakning av djur ökar. Veterinärkliniker kommer att delas upp i billiga och dyra kliniker

Risker

- Ökade krav gällande rapportering och transparens. Kan driva kostnader både internt då datainsamlingen blir mer omfattande och genom krav på tredjeparts granskning.
- Krav på kraftigt minskade utsläpp kan försvara möjligheten till fysisk möten med kunder.
- Ökad nederbörd och kraftiga regn kan leda till lokala översvämningar med ökad skadekostnad för enskilda händelser.
- Svårare att transportera större djur som hästar pga ändrad fordonsflotta.
- Ökad övervakning/diagnostisering via appar och AI kan ge kostnadsökningar då fler sjukdomar/skador upptäcks.
- Återförsäkring riskerar att bli dyrare.

Möjligheter

- Fokus på hållbart djuräggande och långsiktiga samarbeten ger friskare djur. Att knyta band till forskningen kan bidra till att Sveland lättare kan parera nya risker, tex sjukdomar, genom att snabbt anpassa villkor och premier.
- Ökat utbud av digitala lösningar inom olika områden gör att fysik närvaro inte längre kommer att vara lika avgörande för expansion. Vi kan möta våra kunder hos dem, men på nya sätt.
- Om smådjur blir vanligare som sällskapsdjur så är Sveland ett av två bolag som i dag försäkrar dessa. Ökad status för dessa djur skulle även göra det möjligt att öka premierna så att dessa försäkringar blev mer lönsamma.

Åtgärder

- Sveland bör arbeta för att bidra till att Parisavtalet kan uppnås.
- Fortsätta att lägga stort fokus på hållbart djuräggande, lyfta fram positiva effekter av djuräggande och sprida kunskap kring hur djur kan vara en del av framtiden även i en förändrad värld.
- Arbeta för att ligga med i den digitala utvecklingen och hela tiden söka nya sätt att arbeta med kundkontakter utan att bidra till ökade utsläpp.
- Välja långsiktiga samarbetspartners och leverantörer som delar Svelands syn på framtiden.
- Aktiv dialog med återförsäkringsbolagen.

Klimatscenarioanalys RCP 8,5

Yttre förutsättningar

- Temperaturen ökar med +2-4°C.
- Fler värmeböljor, ökad risk för skogsbränder, ökad risk för kraftig nederbörd och översvämningar.
- Globalt minskad spannmålsskörd (40%).
- Stora migrationsströmmar då delar av jorden blir obeboelig.
- Migrationen i världen ungefär som idag
- Fortsatt ökade utsläpp. Större konkurrens om jordens resurser.

Framtiden med djur

- Djur kommer att delas upp i djur som utför ett arbete och kan ses som "nyttodjur" och i rena sällskapsdjur/hobbydjur och dessa kommer betraktas som "lyxkonsumtion".
- Antalet djur riskerar att minska till följd av att kostnaderna kommer att öka när konkurrensen om resurserna blir större.
- Behov att kunna ha hund som ett personligt skydd kan öka.

Risker

- Ökad smittspridning till följd av ett varmare klimat och förorenade vattendrag är att vänta. Parasit- och infektionssjukdomar är dock ofta relativt enkla och billiga att behandla. Det kan dock finnas risk att ett större antal djur dör i tidig ålder, speciellt om inte alla har råd/tillgång till veterinärvård.
- Om människans existens är hotad kan hela företeelsen med djur för sällskap och som hobby spela ut sin rätt. Detta är inte troligt på medellång sikt, men på lång sikt kan det vara så att underlaget (dvs husdjur) för Svelands verksamhet helt försvinner.
- Den finansiella marknaden och kreditgivare kommer att styra möjligheterna till fortsatt verksamhet.

Möjligheter

- På kort till medellång sikt kan Svelands profil med hållbart och kundägar ge ökat intresse hos personer som oroar sig över klimatet och framtidsutvecklingen.
- För att säkra Svelands överlevnad kan en bräddning av verksamheten vara en möjlighet. Fler ben att stå på ökar stabiliteten för att klara framtiden.

Åtgärder

- Arbeta aktivt för att minska de egna utsläppen och uppmuntra andra till att ta sitt ansvar, för att undvika att hela samhället hamnar i den dystopi som detta scenario innebär.
- Redan nu börja samtala med befintliga (och nya) samarbetspartners kring hur de ser på framtiden och hur de ser på sin verksamhet om 10 år.

Den dystopiska framtid som målas upp i scenariot med RCP 8,5 har kritiserats för att inte vara realistisk, då den förutsätter att världens länder skulle göra mindre i framtiden än vad som redan görs på klimatområdet. Valet av detta scenario gjordes ändå för att om vi kan tänka oss det värsta så kanske de utmaningar som blir verklighet kommer att kännas lätta. Under arbetet blev det exempelvis tydligt att en framtid utifrån RCP 8,5 på längre sikt troligtvis kommer att omöjliggöra Svelands verksamhet, åtminstone som den ser ut i dag. Det i sig är alltså ett starkt incitament för Sveland att arbeta för minskade utsläpp och med Parisavtalet som mål.

Även scenariot utifrån RCP 2,6 skulle innebära stor påverkan på Svelands verksamhet. Inom detta scenario finns dock både fler möjligheter och reella åtgärder som Sveland skulle kunna vidta för att möta omställningarna på ett bra sätt. Genom att aktivt arbeta för en omställning av samhället och aktivt arbeta med att sänka de egna utsläppen kan möjligheter exempelvis genom ökad digitalisering och ändrat djuräggande öppna sig. För att Sveland ska kunna vara framgångsrika i arbetet med utsläppsminskningar och samhällsomställning gäller det att hitta långsiktiga samarbeten med partners som arbetar mot samma mål. Det gäller även att Sveland har en aktiv dialog med olika parter både inom försäkrings- och djurbranschen för att kunna anpassa verksamheten efter nya krav och förutsättningar.

Det är som tidigare nämnts första gången Sveland genomfört en klimatscenarioanalys och det kan framöver finnas behov av att fördjupa arbetet och analysen kring de klimatscenarios som varit föremål för arbetet. Det kan 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 andra klimatscenarios och hur de skulle påverka Svelands verksamhet. Utifrån verksamhetens återkoppling och framtida behov kommer en utvärdering av klimatscenarioanalysen att göras. Utifrån utvärdering och behov kommer sedan framtida arbete att utformas och anpassas för att möta Svelands behov.

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.

Skadeförebyggande arbete genom att sprida kunskap om hur djurägare kan sköta om sina djur är viktigt för att djuren ska må så bra som möjligt och för att hålla nere skadekostnaderna. Vi är övertygade om att kunniga djurägare som tar hand om sina djur på bästa sätt ger friska djur som sällan behöver uppsöka veterinär. Vi finns där för att stötta våra kunder och dela med oss av vår kunskap kring alla delar av djurägandet. Därför lyfter vi i artiklar och webinarier fram om 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 den fysiska och mentala hälsan.

Under år 2021 visades skadeförebyggande artiklar på www.sveland.se totalt 607 769 gånger. Det innebär ett snitt på närmare 1 700 visningar per dag.

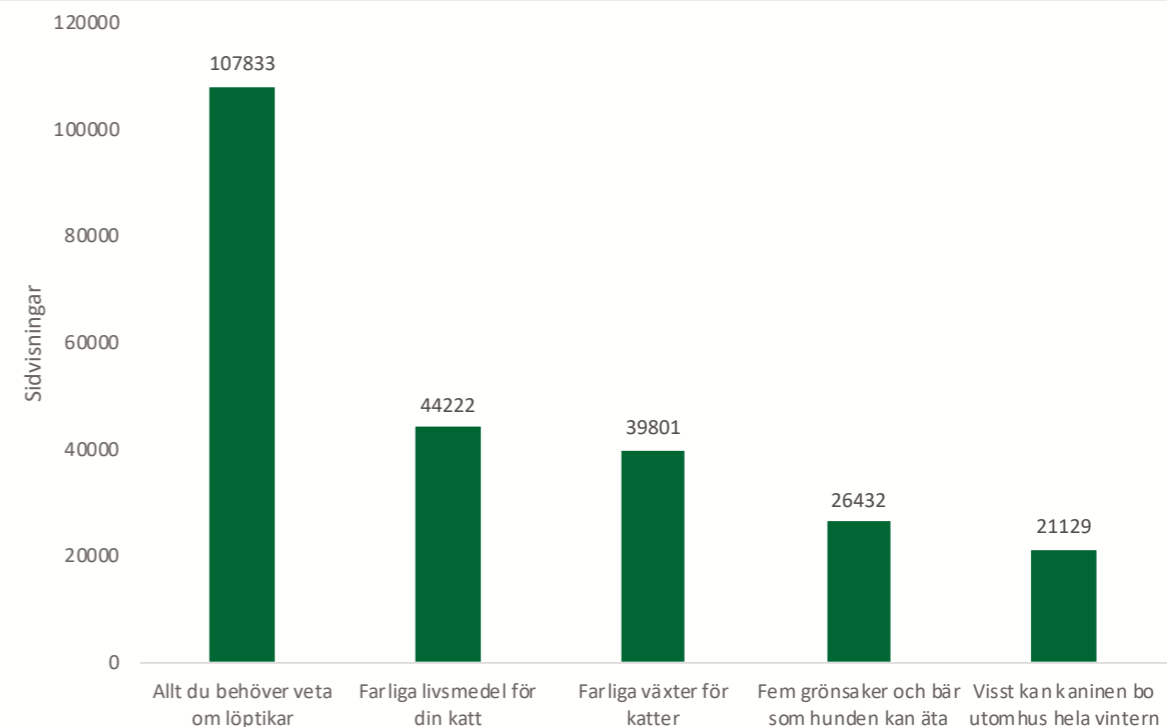
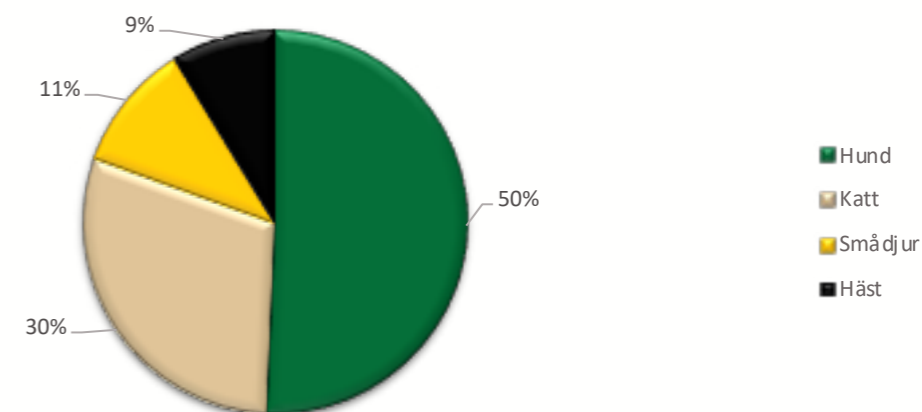
De fem mest lästa artiklarna under år 2021 var:

1. När hunden löper - allt du behöver veta om löptikar
2. Farliga livsmedel för din katt
3. Farliga växter för katter
4. Fem grönsaker och bär som hunden kan äta
5. Visst kan kaninen bo utomhus hela vintern

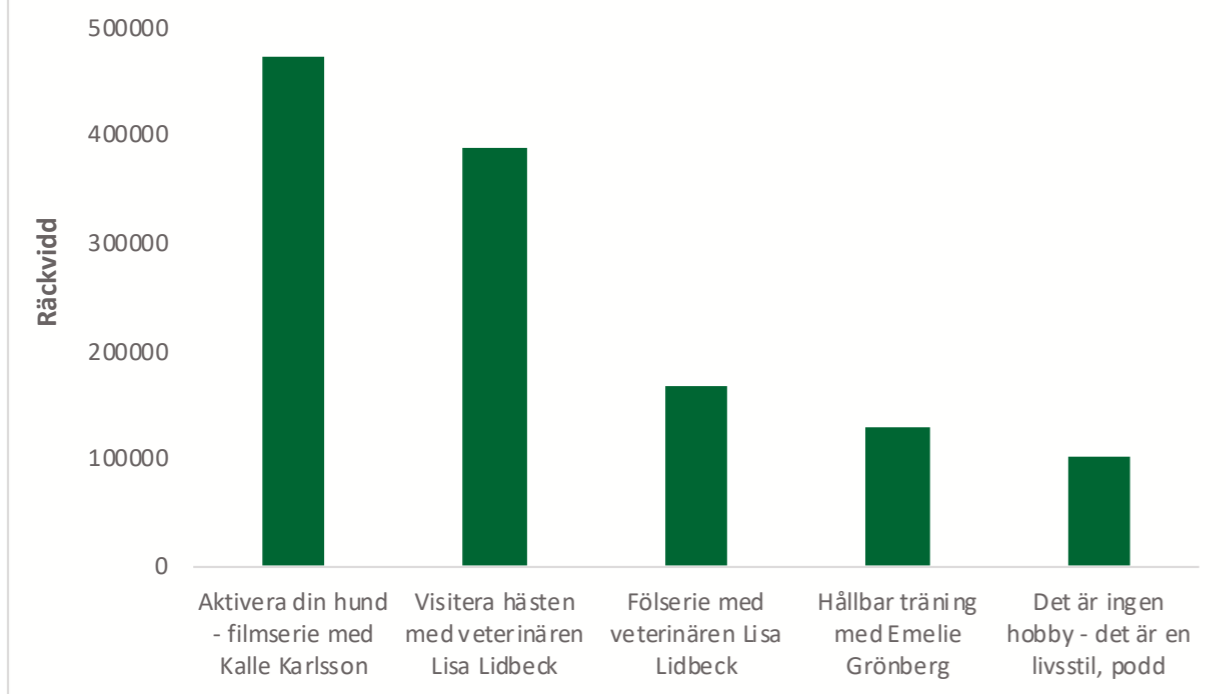
Den mest lästa artikeln, När hunden löper - allt du behöver veta om löptikar, är ett bra exempel på hur viktigt det är med skadeförebyggande information. Under sin livstid drabbas nästan var fjärde tik av livmoderinfektion och ofta sker detta i samband med löp. Det är viktigt att hunden får rätt behandling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

Sveland delar med sig av skadeförebyggande artiklar om samtliga djurslag som försäkras. Fördelningen följer på ett ungefär fördelningen av försäkrade djur i bolaget.

Fördelning av sidvisningar per djurslag



De fem mest visade ämnena på sociala medier



Utöver hemsidan använder vi oss främst av Facebook och Instagram för att dela med oss av skadeförebyggande information. Totalt hade bolaget en räckvidd på över 4,1 miljoner under år 2021 fördelat på över 160 skadeförebyggande inlägg. De mest visade inläggen har varit filmserier med tips och information om hur man tar hand om sitt djur. Exempelvis hur man kan aktivera sin hund, där målet är att arbeta mot den ökande hundfetman, som för med sig flera följsjukdomar som bland annat diabetes, ledproblem och hjärt- och lungsjukdomar.

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. Genom 2288 Djurens vårdguide erbjuder vi våra kunder oberoende rådgivning för att få den vård som är bäst för djurets specifika tillstånd och våra kunder har även tillgång till fria digitala veterinärbesök via First Vet.

Hållbart djuräggande 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 djuräggande 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. Intresset har initialt varit stort och förhoppningen är att många ska bli intresserade av att göra stallet mer hållbart. Redan har 77 stall blivit certifierade Sveland Hållbart Stall.

Eftersom hållbart djuräggande är en så central del i Svelands verksamhet kommer stort fokus att ligga på detta område även framöver. Att arbeta med hållbart djuräggande och kunskapsspridning samt att premiera hållbara kunder är två av Svelands prioriterade hållbarhetsfrågor. Vi följer kontinuerligt hur hållbara våra kunder är genom skadefrekvens och vår bonusstruktur för skadefria djur.

2288

Djurens vårdguide

Ring 90 228

Gör så här:

1. Ring telefonnummer 90228.
2. Ange SVELAND som ditt försäkringsbolag.
3. Ange ditt försäkringsnummer alternativt personnumret till personen som står på djurets försäkring.
4. Få oberoende rådgivning av en legitimerad djursjukskötare eller djurvårdare.



Vägen till ett hållbart stall - Stall Panduro

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

Stallet som idag inhyser fyra islandshästar, byggde familjen Panduro själva från grunden år 2012. Målet var tydligt, de ville bygga ett stall som redan från start möjliggjorde en verksamhet som fokuserade på hållbar djurskötsel, miljö och säkerhet.

En viktig del av miljöaspekten är att stallet inte har någon mekanisk ventilation. Istället har familjen Panduro valt att satsa på naturlig tilluft och frånluft så som man gjorde förr i tiden.

– Vi tyckte det var kul att använda oss av gamla idéer när vi byggde och som dessutom fortfarande fungerar bra. Men framför allt så har den naturliga ventilationen gjort att vi har kunnat dra ner mycket på vår elförbrukning, säger Lone Panduro.

Stallkrokar i gummi

Många av stallens hållbara lösningar är annars ganska enkla, men smarta. Ett exempel är stallkrokarna som är tillverkade i gummi. En krok i metall riskerar att skada en häst om den skulle gå in i den eller fastna. Men med en mjukare krok i gummi minimeras den risken.

Ett annat exempel är att familjen Panduro använder hinkar med vatten som de ger till hästarna, istället för vattenkoppar som hästen själv kan trycka med mulen på för att få fram vatten.

– En häst kan stå i sin box och trycka fram hur mycket vatten som helst. Men genom vår lösning med hinkar kan vi både kontrollera så att hästen får i sig tillräckligt med vatten samtidigt som vi kan undvika att slösa med det, säger Lone Panduro och berättar att ett liknande system används för utfodringen som har resulterat i att väldigt lite hö behöver slängas.

”Lätt att göra rätt”

Familjen Panduro är också noga med källsorteringen. Även detta system är långt ifrån invecklat. I ett hörn av stallet sorteras helt enkelt allt avfall i olika säckar innan det körs iväg till tippen.

– Det finns mycket man kan göra med små medel, att arbeta hållbart behöver inte vara så svårt, säger Sofie Panduro.

– Det ska vara lätt att göra rätt, fortsätter Lone. Varför ville ni att stall Panduro skulle bli certifierat Hållbart stall av Sveland?

– Vi tycker det är viktigt att arbeta hållbart helt enkelt. Med certifieringen ser vi ytterligare en möjlighet till att inspirera fler att göra samma sak.

Vad är Sveland Hållbart stall?

- Sveland Hållbart stall är en gratis stallbesiktning som Sveland erbjuder sina kunder. Syftet är att hjälpa stallägare till ett hållbart djuräggande.
- Besiktningen är utformad med fokus på hållbara hästar, miljö och säkerhet.
- På besiktningen går Svelands utsände, tillsammans med stallägaren, igenom 27 punkter som bland annat rör stallet, den yttre miljön, rutiner kring foder och utfodring, gödselhantering och andra hållbarhetsrelaterade frågor.
- Godkänns stallet i besiktningen får alla hästar i stallet 10 % bonusrabatt på försäkringar i Sveland. Kunden får också ett certifikat i form av en skylt som kan sättas upp i stallet.
- Om stallet inte blir godkänt kan Svelands experter ge förslag på förbättringar som en hjälp på vägen till ett hållbart stall.

”Sveland Hållbart stall är en gratis rådgivning som vi gärna vill ge våra kunder. Genom att uppfylla våra råd kring hållbart stall minimerar stallägaren risken att hästarna drabbas av skador och sjukdomar, och det vill vi premiera.”

-Therese Wijkmark, chef Affärsområde häst på Sveland



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 som du kan läsa mer om i inledningen av denna hållbarhetsrapport.

Under år 2021 har antalet försäkrade djur stadigt ökat och beståndsutvecklingen har varit positiv över året. Tyvärr har skadekostnaderna fortsatt att öka även under år 2021 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 göras inom flera områden. En viktig del i insatserna är att sprida kunskap kring hållbart djuräggande och skadeförebyggande åtgärder till alla Svelands kunder.

I nedanstående tabell visas utvecklingen i premieintäkter, försäkringsersättningar samt försäkringsrörelsens tekniska resultat. Ur tabellen framgår att det försäkrings-tekniska resultatet för de senaste fyra åren har varit på en nivå som inte är långsiktigt hållbart. För att bolaget ska nå en långsiktigt hållbar lönsamhet bör totalkostnadsprocenten inte överstiga 95%.

De senaste två åren har varit speciella år i och med den pandemi 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 digitaliserings-takt 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 effektivare lösningar internt till nya vägar för kundkontakter och en bättre kundresa. Pandemin har också inneburit osäkerheter och svängningar på den finansiella marknaden.

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 socialt ansvarstagande och hållbarhetsfrågor. 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.

Resultat (kkr)	2021	2020	2019	2018	2017
Premieinkomst (fer)					
Premieintäkt (fer)	480 626	431 096	391 321	365 011	351 545
Kapitalavkastning netto i försäkringsrörelsen	-459	-351	-884	-1346	-1357
Övriga tekniska intäkter					3 313
Försäkringsersättningar (fer)	-394 835	-344 208	-311 089	-284 322	-252 290
Driftskostnader	-91 723	-84 500	-82 826	-84 406	-72 168
Försäkringsrörelsens tekniska resultat	-6 391	2 035	-3 478	-5 063	29 043
Årets resultat	12 225	229	10 425	-1 347	33 326
Nyckeltal för resultat i försäkringsrörelsen					
Skadeprocent (fer)	82,2	79,7	79,5	77,9	71,8
Driftskostnadsprocent	19,1	19,8	21,2	23,1	20,5
Totalkostnadsprocent (fer)	101,2	99,5	100,7	101	92,3





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 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 affäretik.

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 och Governance) eller som klarar exempelvis Svanens märkning för hållbara fonder.

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 har Sveland ännu inte skrivit in krav gällande klassificering i vår Finanspolicy, men det kan komma att bli aktuellt under de närmaste åren. Hur Svelands investeringar, i slutet av år 2021, är fördelade enligt SFDR klassificeringarna kan ses här nedan. Redovisningen är uppdelad per förvaltare.

Redovisning av investeringsportföljens koldioxidavtryck görs med "viktad genomsnittlig koldioxidintensitet". Det visar portföljens exponering mot koldioxidintensiva företag, där koldioxidintensiteten hos portföljbolaget mäts som bolagets växthusgasutsläpp i förhållande till dess intäkter. Den viktade genomsnittliga koldioxidintensitet beräknas i enlighet med Svensk Försäkrings rekommendationer och avser Scope 1 och Scope 2. Beräkningarna redovisas som ton koldioxidekvivalenter (CO2e) per miljoner svenska kronor i intäkt. Fördelningen mellan räntor och aktier i portföljerna kan påverka portföljernas koldioxidintensitet. För ränteplaceringar finns inte tyvärr inte alltid fullständiga uppgifter avseende Scope 1 och Scope 2, men det görs framsteg på området och rapporteringen blir mer omfattande för varje år som går. Då Sveland arbetar med två olika externa förvaltare presenteras därför ett värde per förvaltare.

Förvaltare 1

Artikel 6: 8,7 %
Artikel 8: 55,6 %
Artikel 9: 30,1 %
Ej klassificerat: 5,6%

Förvaltare 2

Artikel 6: 0 %
Artikel 8: 73,48 %
Artikel 9: 26,52 %

Hos Förvaltare 1 har investeringar i aktieportföljen särskilt fokus på ESG. För denna portfölj har en beräkning gjorts avseende den procentuella besparingen av utsläpp som gjorts jämfört med en icke hållbar portfölj. Koldioxidintensiteten för den fiktiva icke hållbara aktieportföljen uppgick då till 16,32 ton CO2e per miljoner svenska kronor. Motsvarande siffra för Svelands ESG portfölj är 4,8 ton. Alltså en besparing av utsläpp med 71 %.

Förvaltare 1

Koldioxidsintensitet (försäljning) totalt för Svelands portfölj = 6,89.

Förvaltare 2

Koldioxidsintensitet (försäljning) totalt för Svelands portfölj = 9,08.

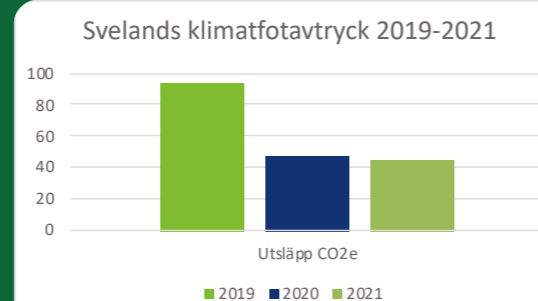
Miljömässig hållbarhet

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 jämfört med 2019 (94 ton CO₂e), som 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.

För våra beräkningar av utsläpp har vi från starten främst fokuserat på utsläppen i scope 1 och scope 2. Men 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 genomför vi en screening av alla utsläpp i Svelands värdekedja och förhoppningen är att resultatet ska bli klart under början av 2022. Resultatet från screeningen kommer sedan att ligga till grund för hur vi framöver kommer att beräkna våra utsläpp av växthusgaser.

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 år 2020 till följd av rekommendationer och restriktioner för att minska smittspridning av covid-19, vilket medförde en kraftig minskning av bland annat tjänsteresor. Under sommaren och hösten år 2021 var smittspridningen på lägre nivåer och Svelands medarbetare kunde delta på en del event och tävlingar, vilket bidrog till att utsläppen från tjänsteresor stigit till mer normala nivåer under år 2021. Värt att notera är dock att antalet tjänsteresor med tåg ökat under år 2021 och att antalet flygresor är mycket få. Trots att delar av verksamheten återgått till mer normala aktiviteter och utsläppen därmed ligger på för Sveland mer normala nivåer har vi under år 2021 lyckats att minska vårt totala utsläpp av växthusgaser. Detta beror främst på att Sveland nu enbart har en kontorslokal, samt att både vi och fastighetsägaren enbart använder förnyelsebar el. Utsläppen från scope 2 minskar i och med detta avsevärt.

Klimatfotavtrycket för 2021 uppgår totalt till 45 (47) ton CO₂e och omfattar scope 1, 2 samt delar av scope 3. Utsläppen för 2021 motsvarar 0,73 (0,741) ton CO₂e/anställd, vilket jämfört med andra tjänstebaserade bolag ligger på en låg nivå. Värden inom parentes avser 2020.



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

Pandemin har även inneburit att våra medarbetare till största del arbetat hemifrån under år 2021. Arbeta från hemmet har självklart inneburit både positiva och negativa effekter på flera plan. 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. I vår beräkning av klimatfotavtrycket har vi tagit med den uppskattade energiförbrukningen som hemarbetet medfört. Vår förhoppning är att snittläget förbättras och effekterna av pandemin avtar under år 2022, så att alla medarbetare åter kan träffas på kontoret. Det kommer dock även fortsättningsvis vara möjligt för de medarbetare som önskar att arbeta hemifrån upp till två dagar i veckan.

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 profilkädrar 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 kontorslokalerens 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 tjänsteresor, 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".

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.

Inom ramen för riskarbetet kartläggs och bedöms regelbundet hur etikpolicy efterlevs. Minst en gång per år lämnas en rapport inom området till företagets styrelse. Några avsteg från etikpolicy, brott mot mutor eller mot mänskliga rättigheter har, så vitt bolaget har kännedom om, inte inträffat under 2021.

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. Vi ser det som en tydlig signal till våra medarbetare, kunder, samarbetspartners och leverantörer på hur viktiga dessa frågor är för Sveland. Ett aktivt deltagande i Global Compact Network Sweden hjälper oss dessutom att hela tiden utvecklas inom hållbarhetsområdet och med att på sikt kunna knyta vårt hållbarhetsarbete till de 17 globala målen. Vi på Sveland vill vara aktiva i omställningen till ett hållbarare samhälle för både djur och människor.

Svelands samarbete sedan många år med riksförbundet 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. Sveland och VOOV har samarbetat sedan 2018.

VOOV:s arbete räddar både djur och människor

VOOV (Veterinär Omtanke Om Våldsutsatta) hjälper våldsutsatta personer att sig till skyddat boende genom att ta hand om deras husdjur. Sveland Djurförsäkringar har varit VOOV:s huvudsponsor sedan 2018 och nu har samarbetet förlängts ytterligare minst tre år.

Många skyddade boenden i Sverige tillåter inte husdjur, vilket leder till att många våldsutsatta människor stannar kvar i en skadlig relation för att skydda sina djur. VOOV:s arbete går därför ut på att erbjuda en trygg plats för djur på tillfälliga jourhem för att underlätta för våldsutsatta människor att ta sig till skyddade boenden.

Djur används som påtryckning

Organisationens arbete räddar både djur- och människoliv. Studier visar nämligen att våld i nära relationer och våld mot djur ofta hänger ihop. Djur används som påtryckning för att kontrollera eller straffa partnern och eventuella barn. De djur som lämnas kvar riskerar att misshandlas eller dödas av den våldsamma partnern.

VOOV placerar allt från hundar och katter till smådjur som kaniner och burfåglar på jourhem. Ett kontrakt skrivs på förhand, vanligtvis bor djuret där i några månader innan det lämnas tillbaka till den våldsutsatta personen.

Djur stor betydelse i många människors liv

Sedan 2018 har Sveland Djurförsäkringar varit VOOV:s huvudsponsor. Varje år bidrar Sveland med gratis försäkringar för de djur som placeras via organisationen samt med ytterligare 50 000 kronor för veterinärvårdskostnader som inte kan ersättas med hjälp av försäkringen. Nu har Sveland och VOOV beslutat att fortsätta sitt samarbete och förlänga avtalet i minst tre år framåt.

– Vi på Sveland vet vilken stor betydelse djur har i många människors liv och vi vill därför ta socialt ansvar för att på olika sätt bidra till ett hållbart djurägande och ökat välmående hos djuren. Genom att stötta VOOV:s verksamhet kan vi göra skillnad direkt för våldsutsatta personer och deras djur, men även hjälpa till att lyfta dessa viktiga frågor i ett större samhällsperspektiv, säger Christine Ehrlander, hållbarhetschef på Sveland Djurförsäkringar.

Antalet placeringsförfrågningar ökar

VOOV har märkt av en ökning av problemet med våld i nära relationer de senaste åren. Antalet placeringsförfrågningar som görs till organisationen har blivit allt fler. Mellan perioden maj 2018 till april 2019 fick VOOV in 51 placeringsförfrågningar. Mellan maj 2019 och april 2020 hade antalet ökat till 71 stycken. Bidraget från Sveland betyder därför mycket för VOOV:s verksamhet.

”Sveland är en väldigt viktig samarbetspartner för oss. Försäkringar är en stor fråga vid placering av djur och samarbetet med Sveland underlättar vårt arbete i den verksamheten, säger Patrik Ernby, ordförande i VOOV:s riksförbund.”

–Patrik Ernby, ordförande i VOOV:s riksförbund.

Om VOOV

VOOV bildades som en ideell förening av veterinärer och veterinärstudenter i Uppsala. Sedan 2014 är VOOV ett riksförbund som just nu har sju anslutna lokalföreningar runt om i landet. VOOV samarbetar med polis, socialtjänst, länsstyrelser och föreningar/organisationer som möter våldsutsatta personer.

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 kan skapa 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 per 2021-12-31. Antal årsarbetare, tillsvidareanställda och vikarier, har under 2021 varit 61,66 (59) stycken exkl. föräldralediga. Utöver tillsvidareanställda och vikarier finns en "pool" med sex personer som gärna hoppar in på visstidsanställning.

Personalomsättning under 2021 var 7,7 (4,7)%. Under året har fem tillsvidareanställda medarbetare slutat och sex nya tillsvidareanställda tillkommit.

Medelåldern bland medarbetarna är 46 (46) år, med en spridning från 20 årsåldern till upp över 60 år. Det arbetar fler kvinnor än män i organisationen. Värden inom parentes avser 2020.

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.

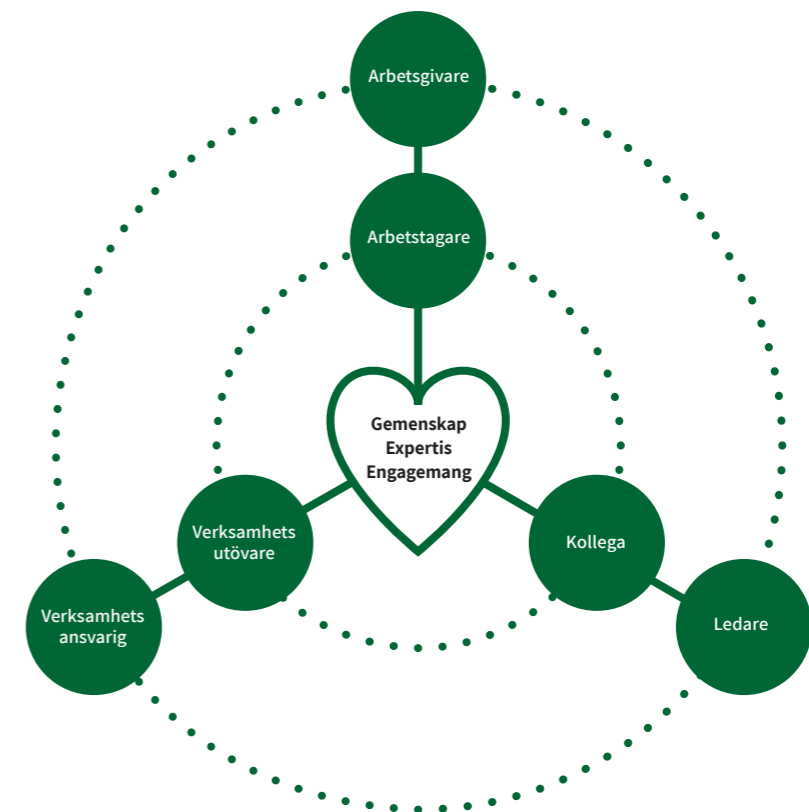
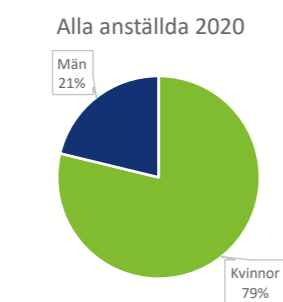
Styrelsen har fastställt företagskulturen som ett strategiskt område där vi under åren 2020-2022 vidareutveckla en företagskultur baserad på ansvarstagande, verksamhets & affärsfokus, goda & respektfulla relationer, tillit & förtroende, glädje, lust och engagemang. Vi ska skapa Sveriges bästa försäkringsbolag 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 2021 påbörjat ett arbete kring Hållbart chef- och medarbetarskap. Arbetet kommer att fortgå under hela 2022 och målet är att ta fram vårt gemensamma förhållningssätt för vårt chefs- och medarbetarskap. Vi vill att det ska vara tydligt vilka förväntningar, ansvar, 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



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, djur- och veterinärvården före samt företaget. Vi har en egen utbildningsansvarig som tillsammans med HR och cheferna utvecklar utbildningskonceptet på minst 15 timmars kompetensutveckling per medarbetare och år. Utbildningen ska vara relevant för området man verkar inom, så utbildningsinsatserna anpassas efter de olika avdelningarnas behov. Vissa utbildningar är dock bolagsövergripande. Exempelvis har både medarbetare och ombud genomgått Svelands grundutbildning kring hållbarhet och i januari 2022 kommer en fortsättningsutbildning speciellt inriktad på 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 man tänker ge råd om, samt försäkringsmarknaden och dess lagar.

Under 2021 uppgick det totalt antal bokförda utbildningstimmar till 1714 (1 630) timmar. Vilket innebär i snitt 27,8 (27,6) timmar per medarbetare.

Värdet inom parentes avser 2020.



