

Hållbarhet

enligt Svedea

2025/2026

svedea

Försäkringar som gör skillnad.

Innehåll

Så styr vi hållbarhetsarbetet	5
Vår hållbarhetsstrategi	5
Affär med ansvar	6
Människan i centrum	7
Klimat-och resurseffektivitet	8
Viktiga framsteg under 2025	9
Vi har tagit ansvar i samhället	9
Vi har engagerat våra anställda	10
Vi har alltid våra kunder i centrum	12
Vi har gjort insatser för klimatet	12
Utmaningar och målkonflikter i vårt hållbarhetsarbete	14
Affär med ansvar	14
Människan i centrum	14
Klimat-och resurseffektivitet	15
Framtidsspaning – en bransch i förändring	16
Slutord	17

Varje dag fattar vi beslut som påverkar vår omvärld. Därför tar vi ansvar för hur våra val påverkar våra kunder, medarbetare, klimatet och samhället i stort – både idag och på sikt. Med omtanke, ansvar och långsiktighet som vägledning arbetar vi för att bidra till en trygg och hållbar utveckling. Hållbarhet är för oss ingen fråga vid sidan av, utan ett perspektiv som genomsyrar hela verksamheten.

Under 2025 tog vi flera viktiga steg i vårt hållbarhetsarbete. Vi har fortsatt att utveckla en verksamhet där människor och relationer står i centrum, där affärsbeslut präglas av ansvar och där vi använder våra resurser på ett allt mer effektivt och klimatsmart sätt.

Samtidigt är vi medvetna om att omställningen inte är linjär. Vårt arbete innebär att vi kontinuerligt behöver väga kundbehov, klimatpåverkan och affärsmässiga förutsättningar mot varandra, vilket ibland leder till målkonflikter och svåra prioriteringar. Genom att vara öppna med dessa avvägningar skapar vi förutsättningar för lärande och stärker vår förmåga att möta framtida krav.

Vi står mitt i förändringen och ser stora möjligheter att utveckla våra arbets-sätt, samarbeten, produkter och kunddialoger ytterligare. Med stabilitet som grund och en tydlig vilja att vara med och driva utvecklingen framåt fortsätter vi steg för steg mot en mer hållbar framtid – för våra kunder, medarbetare, klimatet och för samhället i stort.

Skriften är en inbjudan att följa vår resa och ta del av våra framsteg, lärdomar och ambitioner. Vi hoppas att den inspirerar och ger en tydlig bild av vart vi är på väg.



Jonas Roberts, vd



Caroline Luther, Hållbarhetschef

Svedeas hållbarhetslöfte

”Genom omtanke, ansvar och en stark företagskultur som håller över tid, bygger vi ett hållbart bolag som skapar Sveriges nöjdaste kunder.”

Så styr vi hållbarhetsarbetet

Hållbarhet är en integrerad del i hela vår verksamhet. Riktningen för vårt hållbarhetsarbete fastställs av styrelsen. Det operativa ansvaret vilar på vår vd, i samverkan med en särskilt tillsatt styrgrupp för hållbarhet. Vår hållbarhetschef har en samordnande roll och ansvarar för att följa upp arbetet samt stötta medarbetare i hela organisationen i det dagliga arbetet med att nå våra hållbarhetsmål.

Vår hållbarhetsstrategi

Grunden i vårt hållbarhetsarbete är våra värdeord: vi är passionerade, vi utmanar, vi förenklar, vi reflekterar och vi ser kunden. De vägleder oss i hur vi tänker, fattar beslut och agerar.

Vår hållbarhetspolicy sätter ramarna för arbetet. Utifrån den påbörjade vi under 2025 ett arbete med att integrera hållbarhetsstrategin i våra befintliga strategier för medarbetare, affär och kund. På så sätt blir hållbarhet inte ett sidospår, utan en naturlig del av hur vi driver vår verksamhet och utvecklar våra produkter.

Vårt hållbarhetsarbete är strukturerat kring tre huvudområden:

- Affär med ansvar
- Människan i centrum
- Klimat och resurseffektivitet

Genom att arbeta systematiskt inom dessa områden skapar vi förutsättningar för att nå våra övergripande strategiska mål: att vara specialistbolaget som är en drivande kraft inom utvalda områden, ha branschens mest engagerade medarbetare och Sveriges nöjdaste kunder.

Affär med ansvar

Ansvarsfulla affärsmetoder är en grundpelare i vårt hållbarhetsarbete. Genom öppenhet, kunskap, regelefterlevnad och höga etiska standarder skapar vi långsiktig lönsamhet och tillväxt, samtidigt som vi bygger förtroendefulla relationer med kunder, samarbetspartners och samhället i stort.

Vi säkerställer att gällande lagar och regler följs och håller oss löpande uppdaterade kring nya regelverk och branschstandarder. Vi vill att alla medarbetare ska känna sig trygga i sin kunskap och medvetenhet kring hållbarhet och vårt gemensamma ansvar. Genom obligatoriska utbildningar, inspirerande föreläsningar och evenemang bygger vi engagemang och kompetens i hela organisationen. Alla medarbetare utbildas dessutom kontinuerligt i våra etiska riktlinjer och ansvarar för att följa dem.

Våra kunderbudanden är utformade för att vara ansvarsfulla och långsiktiga. Vi ger råd om hållbara val och riskhantering och söker samarbeten med aktörer som delar vår syn på värdeskapande och hållbarhet. I vår leverantörskedja ställer vi därför krav på att samarbetspartners följer hållbara och etiska riktlinjer. Vi uppmuntrar även våra kunder att välja entreprenörer som tar samma ansvar.

Ett starkt skydd av personlig integritet är en självklarhet, både kunder och medarbetare ska känna sig trygga med att deras information hanteras på ett säkert och ansvarsfullt sätt.

Vi har etablerade processer för att fånga upp klagomål, misstänkta missförhållanden och incidenter. Dessa används som viktiga lärdomar för att kontinuerligt förbättra våra rutiner och säkerställa att vi lever upp till alla krav.

En annan betydelsefull del i vårt hållbarhetsarbete är att motverka bedrägerier och ekonomisk brottslighet. Det handlar både om att ta vårt ansvar som samhällsaktör och om att skydda våra ärliga kunder från att behöva stå för kostnader som orsakas av brott. Genom tydliga processer och interna kontroller kan vi tidigt upptäcka och förebygga misstänkta bedrägerier. På så sätt bidrar vi till en mer rättvis och trygg försäkringsmarknad, stärker förtroendet för branschen och skapar långsiktigt värde för våra kunder och samhället i stort.

Vi tar även ansvar för samhället genom att använda vår specialistkompetens och erfarenhet för att bidra till en positiv utveckling av de branscher där vi verkar. Genom att lyfta betydelsefulla frågor i media, utbilda och påverka kunder samt sprida kunskap och driva initiativ inom ramen för våra medlemskap i branschorganisationer skapar vi möjligheter för förändring. Exempel på detta är våra stipendier, såsom Båtstipendiet, som uppmuntrar fler kvinnor till båtliv, samt ekonomiska bidrag som Skoterfonden, som möjliggör underhåll av skoterleder. På så sätt kombinerar vi ansvarstagande med konkret påverkan och långsiktigt värdeskapande.

Människan i centrum

Vi sätter människan i centrum i allt vi gör. För oss handlar social hållbarhet om att skapa trygghet, delaktighet och välmående, både för våra medarbetare och i mötet med kunder och samarbetspartners.

En stark företagskultur skapar engagemang. Vi arbetar därför kontinuerligt med att stärka vår kultur och våra medarbetare genom återkommande aktiviteter och insatser. Vårt kontinuerliga arbete med att bibehålla och stärka företagskulturen ger resultat i mötet med våra kunder. När medarbetarna mår bra och ges rätt förutsättningar kan de leverera service som bygger förtroende och långsiktiga relationer.

Bra ledarskap och en god arbetsmiljö är viktiga för att medarbetarna ska trivas och prestera. Vi satsar på ledarutveckling för att säkerställa ett närvarande och stöttande ledarskap. Parallellt arbetar vi med kompetensutveckling och intern rörlighet, så att fler kan växa inom organisationen. Vi utvecklar också arbetsmiljön löpande för att skapa attraktiva, trygga och funktionella arbetsplatser. För att följa utvecklingen mäter vi regelbundet medarbetar-engagemang och andra nyckeltal och sätter in riktade åtgärder när det behövs.

Vi värnar även om de människor som påverkas indirekt av vår verksamhet. Därför ställer vi tydliga krav på våra leverantörer och samarbetspartners när det gäller arbetsvillkor, trygghet och respekt för mänskliga rättigheter. På så sätt vill vi bidra till ett hållbart arbetsliv även utanför vår egen organisation.

Tillgänglighet är en självklar del av vårt kundarbete. Våra kunder ska kunna lita på att vi finns där när det behövs och att de blir bemötta med omtanke. Vi strävar efter att ge snabb och personlig hjälp, oavsett hur kunden väljer att kontakta oss. Därför utvecklar vi både våra personliga möten och våra digitala tjänster för att vara inkluderande och tillgängliga för alla, oavsett behov eller förutsättningar.

Vi är passionerade specialister som delar våra kunders intressen inom de områden vi försäkrar. Genom vår närhet till kundernas vardag och vårt engagemang i samhället, exempelvis via stipendier och branschorganisationer, bidrar vi till initiativ som främjar både gemenskap och hållbarhet.

Vårt tydliga kundfokus ger resultat. Vi har haft Sveriges nöjdaste kunder inom fordons-försäkring 2019–2024 och 2025 fick vi utmärkelsen i den nystartade kategorin båtförsäkring. Kundnöjdhetsmätningar görs av SKI, Svenskt Kvalitetsindex. För att fortsätta utvecklas mäter vi kundnöjdhet löpande, både i samband med skadeärenden och genom kvartalsvisa mätningar. Vi genomför också årliga kundundersökningar som Mc-kollen, Skoterkollen och Båtlivsundersökningen för att fånga upp behov och utveckla våra erbjudanden.

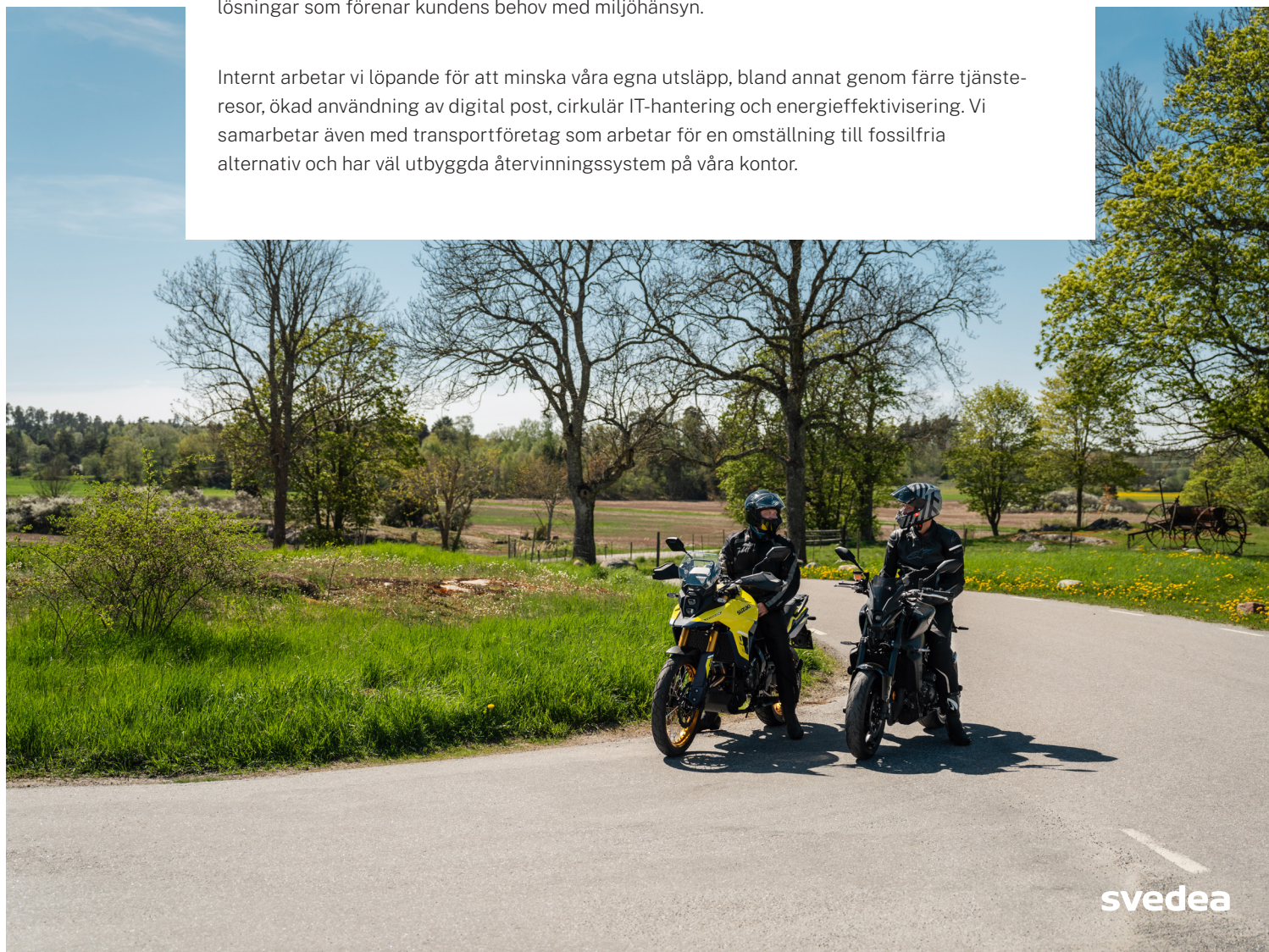
Klimat- och resurseffektivitet

Genom våra försäkringar bidrar vi till trygghet och stabilitet i samhället. Samtidigt är vi medvetna om att vår verksamhet medför växthusgasutsläpp som påverkar klimatet. Våra direkta utsläpp, exempelvis från tjänsteresor, inköp och energianvändning, är relativt begränsade. En väsentlig indirekt klimatpåverkan kopplat till våra produkter uppstår i samband med skadehantering och reparationer. Vi ser det som vårt ansvar att sträva efter att minska både direkta och indirekta utsläpp.

En stor del i det arbetet är att förebygga skador. Varje skada som kan undvikas sparar material, transporter, energi och kemikalier, samtidigt som det minskar avbrott i våra kunders liv eller verksamhet. Det skadeförebyggande arbetet bygger på både proaktiva samarbeten och nära kommunikation med våra kunder. Tillsammans med partners erbjuder vi smarta lösningar som minskar risken för exempelvis inbrott och vattenskador. Vi stärker dessutom tryggheten genom varnings-sms vid ökning av stölder och extremväder. Vi delar även regelbundet skadeförebyggande tips i våra månadsbrev och på vår hemsida.

En annan viktig del av vårt hållbarhetsarbete är skaderegleringen. Genom att samarbeta med partners som delar våra värderingar utvecklar vi arbetssätt som minskar klimatpåverkan. Det handlar till exempel om att uppmuntra verkstäder att reparera i stället för att byta ut, återanvända material och använda fler begagnade reservdelar. Våra skadetekniker spelar en central roll i detta arbete genom att bidra med sin kompetens i skaderegleringen för att hitta lösningar som förenar kundens behov med miljöhänsyn.

Internt arbetar vi löpande för att minska våra egna utsläpp, bland annat genom färre tjänsteresor, ökad användning av digital post, cirkulär IT-hantering och energieffektivisering. Vi samarbetar även med transportföretag som arbetar för en omställning till fossilfria alternativ och har väl utbyggda återvinningssystem på våra kontor.



Viktiga framsteg under 2025

Vi har tagit ansvar i samhället

- För att ytterligare stärka vårt hållbarhetsarbete har vi under året uppdaterat vår uppförandekod för leverantörer med skärpta hållbarhetskrav. Den nya uppförandekoden gäller från och med den 1 januari 2026.
- Under året har vi identifierat ett hundratal försäkringsbedrägerier och på så vis förhindrat utbetalningar på nästan åtta miljoner kronor.
- Vi har under året samarbetat med flera branschorganisationer, däribland Sweboat, Sveriges Motorcyklister, länsklubbar inom Svenska Kennelklubben och Nyföretagarcentrum. Samarbetena är ett sätt för oss att bidra till en positiv och ansvarsfull utveckling inom branscherna och i samhället. Ett exempel är vår stöttning med 100 000 kronor till Sportfiskarnas ungdomsverksamhet. Bidraget används för lära ut om fiske, miljövard och hållbart användande av våra naturresurser.
- Under 2025 har närmare trettio stipendiater utsetts bland våra kunder, anställda och andra som på olika sätt främjar skadeförebyggande åtgärder eller andra hållbarhetsaspekter. Läs om Båtstipendiet och Småföretagarstipendiet här nedan.
- Som en del av vårt arbete med stipendier och fonder instiftade vi under 2025 Vägfonden, som syftar till att stötta landets vägföreningar ekonomiskt. Vägföreningarna ansvarar för 43 000 mil vägar som i många fall är kraftigt eftersatta. I februari 2026 utnämndes sex föreningar som fick dela på 150 000 kronor i bidrag.
- Under året har vi haft ett samarbete med Håll Sverige Rent, där vi både deltagit som företagspartner och genomfört skräpplockardagar för våra anställda på samtliga kontor.

Båtstipendiet

Sedan 2015 har Svedea varje år gett kvinnor chansen att lära sig mer om att köra båt genom en kostnadsfri manövreringskurs under en helg i Stockholms skärgård. Sammanlagt elva kvinnor, varav två från båtbranschen, har möjlighet varje år att bli stjärnor på sjön. Tillsammans övar de bland annat på att framföra båten i hög fart, tillägning och navigering. Förutom en massa nya kunskaper får stipendiaterna ibland nya vänner för livet!

Småföretagarstipendiet

Med Småföretagarstipendiet vill vi stödja och uppmuntra alla som valt och vågat bli egna genom att tänka nytt, bryta mönster, omvärdera och sätta nya ramar. Årets stipendiater blev Drönarstation AB, med bröderna Joel och Jim Olofsson i spetsen. Stipendiet fick de för sin innovativa lösning för framtidens skogsbruk. En självgående drönare för morgondagens skogsbruk.

- Vi har stöttat projekt Framtidsfisken, ett initiativ av Sjöassistans för att stärka beståndet av havsöring längs vår kust. Vi har själva deltagit i såväl klippning som utsättning.
- Vi har deltagit i ett arbete med ISO-standarder för fritidsbåtssegmentet med syfte att utveckla nya säkerhetsföreskrifter för litiumjonbatterier.

Vi har engagerat våra anställda

- Vår mätning av medarbetarnas engagemang 2025 visar en genomsnittlig eNPS (employee Net Promoter Score) på 86 vilket är mycket högt vid en jämförelse med andra företag. Att nivån dessutom har varit hög sedan vi startade mätningen gör oss både stolta och glada, då det är ett kvitto på att våra medarbetare verkligen trivs.
- Under 2025 genomförde våra medarbetare sammanlagt cirka 9 037 företagsorganiserade utbildningstimmar, varav en av utbildningarna var den digitala utbildningen om Svedeas hållbarhetsstrategi, som från och med 2025 är obligatorisk för samtliga anställda.
- Under året avslutades Svedeas första egna Diplomprogram där 17 utvalda medarbetare deltagit under 1,5 år och stärkt sin kompetens inom sakförsäkring, ledarskap och kommunikation. Det har varit en lyckad satsning där flera av deltagarna har fått utökat ansvar eller befordrats till nya roller. Andra omgången av diplomprogrammet inleddes i januari 2026.
- Vid tre tillfällen har samtliga ledare bjudits in till Ledarforum för utbildning, erfarenhetsutbyte och diskussion. Diskussionerna har bland annat handlat om företagskulturen, budget,

"Efter 18 intensiva månader har jag nu avslutat Svedeas diplomprogram! En fantastisk möjlighet att fördjupa mig inom försäkring- och samtidigt utveckla mitt personliga ledarskap i samarbete med Dale Carnegie. Det har varit en berg-och-dalbana av nya insikter, självreflektion och stunder som verkligen utmanat – på bästa sätt. Och nu? Nu är jag redo för nästa möjlighet att lära mig något nytt!"

Jessica Gervide, diplomatprogrammet 2024

- användning av AI och kommunikativt ledarskap.
- Flera kulturstärkande aktiviteter har gjorts under året, såsom Kulturettan för nyanställda och Kulturretur för de som arbetat ett par år. Dessa utbildningsdagar hålls av ledningen och syftet är att tillsammans arbeta med våra värdeord för att förstärka kulturen. Utöver detta har vi bjudit in samtliga anställda till kulturluncher samt utsett kulturminnen varje månad som lyfter goda exempel kopplade till våra värdeord.
- Vi har genomfört flera så kallade "passionsdagar" där ett antal anställda fått möjlighet att prova på de produkter vi försäkrar. Exempel är snöskotersafari, båtutflykt i Stockholms skärgård och ett dygn med sin hund tillsammans med andra hundägare och olika specialister.

- Under våren anordnades den årliga Svedeadagen som är en dag för inspiration, utveckling och motivation. Fokus för dagen är att lyfta våra två viktigaste tillgångar – våra kunder och våra medarbetare. Under dagen delas Guldäpplet ut till den medarbetare som hållit den mest uppskattade interna utbildningen under året.
- Svedeas årliga kickoff arrangerades under 2025 på Djurönäset i Stockholm och blev en lyckad tillställning där inspiration, kunskapsdelning samt gemenskap var i fokus.

”Företagskulturen sitter i vårt DNA och är en förutsättning för vår framgång. Det är den som skiljer oss från andra.”

Carina Hopstadius, HR-chef

- En gång varje månad samlar vi samtliga medarbetare för en timmes personalinformation. Syftet är att skapa insyn, engagemang och en gemensam förståelse för verksamhetens utveckling. Under året har ledningen och olika representanter från verksamheten delat med sig av allt från lönsamhet och försäljning till snölägeskartor, hållbarhet och AI.
- Under året har vi haft två hållbarhetsfrukostar där vi bjudit in intressanta samarbetspartners till samtal om olika hållbarhetsteman. Samtalen har hållits i vår studio och visats på storbildsskärm för våra anställda på samtliga kontor samtidigt som de bjudits på frukost.
- I oktober och november uppmärksammade vi kampen mot bröstcancer och prostatacancer genom olika initiativ. Bland annat anordnade vi en rosa dag där vi skänkte pengar till Bröstcancerfonden för varje medarbetare som klädde sig i rosa, samt ett mustaschinitiativ i november där vi bidrog till Prostatacancerfonden. Totalt samlade vi in 50 000 kronor.
- Under 2025 genomfördes flera hälsofrämjande insatser. Bland annat lanserades en hälsoapp som samtliga medarbetare haft möjlighet att använda utifrån sina egna behov. Appen erbjuder information och vägledning inom områden som sömn, kost, träning och alkohol.



Svedeas medarbetare i siffror

- Under 2025 har vi rekryterat 80 nya medarbetare. Utöver detta har 19 personer bytt tjänst internt.
- Sjukfrånvaron under året har varit 2,8 %. (2,5 % 2024)
- Personalomsättningen 2025 var 18,9 % (12,1 % 2024). Omsättningen varierade mellan de olika kontoren, där Umeåkontoret (42,7 %) hade en högre omsättning. Det beror på att personalen där är väldigt ung och många väljer att börja studera eller resa samt att utvecklingsmöjligheterna är begränsade på kontoret. De andra kontoren (Stockholm 11,9 % och Hammarstrand 5,6 %) ökade sin personalomsättning något. På lilla Växjökontoret (28,6 %) slutade bara en person.

309

Vi är 309 medarbetare.

39

Inom ledarkåren har vi 39 personer.

37

Medelåldern i bolaget är 37 år.



Ledningsgruppen

50% män
50% kvinnor



Styrelsen

75% män
25% kvinnor



Medarbetare

57% män
43% kvinnor



Ledare

57% män
43% kvinnor

Vi har alltid våra kunder i centrum

- Under 2025 fick vi utmärkelsen Sveriges nöjdaste kunder av SKI, Svenskt Kvalitetsindex, i kategorin båtförsäkringar. Även fordon, djur och företag fick fina resultat.

Vi har gjort flertalet insatser för att förebygga skador under året:

- Vi har påbörjat ett samarbete med Physical Medicine Group som kontaktar samtliga gymnaster som rapporterar en skada. Syftet är att stötta en tidig rehabilitering för att minska risken för långdragna skador.
- Vi har även inlett samarbete med DSS Hälsa för att öka tryggheten för våra småföretagare ifall de drabbas av sjukdom.
- Mejl med skadeförebyggande tips och råd har skickats ut månadsvis till alla våra kunder. Våra utskick ökar kunskapen hos våra kunder och minskar risken att för skada.
- I de flesta skador väljer våra kunder själva verkstad eller hantverkare. Vi har under året tagit fram en lista med tips och råd för att hjälpa dem att välja en seriös aktör som håller hög kvalitet och som tar ansvar för klimat och miljö.
- För oss är tillgänglighet A och O. Därför är vi noga med att göra våra kontaktuppgifter lätta att hitta. Vi talar gärna i telefon med de kunder som önskar, men föredrar man mejl eller chatt går det lika bra. Vi är stolta över våra korta svarstider både till kundservice och skadeavdelningar.
- Vi har genomfört flera omfattande kundundersökningar inom båt, mc och skoter, med syftet att lära oss mer om våra kunder och kunna utveckla våra försäkringar och villkor i en hållbar riktning.

Vi har gjort insatser för klimatet

- Utsläppen kopplade till tjänsteresor minskade kraftigt under 2025. Minskningen förklaras till stor del av de nya riktlinjer för tjänsteresor som infördes 2024, där tåg är förstahandsalternativet för resor under 4,5 timmar och även rekommenderas för längre sträckor.
- Vi har skapat bättre dusch- och ombytesmöjligheter för våra anställda som vill cykel- och löppendla till jobbet.
- Under året har vi samlat in och skickat uttjänt IT-utrustning till vår samarbetspartner Atea. Där säkerställs att all data raderas och att utrustningen antingen fräschas upp och får ett nytt liv på marknaden eller demonteras för återvinning av material. Enligt Ateas statistik för 2025 var Svedeas återlämning av gammal utrustning "exemplarisk", då vi returnerade lika mycket som vi köpte.
- Under året har vi genomfört flera skadeförebyggande insatser. Bland annat har vi skickat varnings-sms till kunder vid exempelvis extremväder eller ökade stölder i området. Utöver det har månadsbrev med skadeförebyggande tips skickats ut.
- Vi har kompetenta skadetekniker och byggspecialister som vid behov involverats i de skador som har inträffat. Med stort eget mandat har de, i samarbete med hantverkare, verkstad och kunden, arbetat för att minimera klimatavtrycket i skaderegleringen. Detta har skett genom att återanvända material, använda miljövänliga metoder och främja cirkulära samarbeten, utan att kompromissa med funktion, kvalitet, säkerhet eller kundens ekonomiska intresse.

- Vi har inlett ett samarbete med Sluta Riv som är en specialist på att delreparera badrum. Samarbetet syftar till att över tid bidra till en minskning av klimatavtrycket för vatten- och fuktskador i badrum.
- Vi har ingått ett samarbete med PS Auktion i syfte att skadad egendom i större utsträckning ska kunna säljas och återanvändas i stället för att skrotas.
- Vi har fördjupat våra samarbeten med Polygon och Ocab för att öka andelen delreparationer av exempelvis bänkskivor, badrum och parkettgolv, samt för att främja återanvändning av material vid skador.

Sedan början av 2024 arbetar vi aktivt för att minska miljöpåverkan och främja återanvändning vid bilskador. Vi ser framsteg under 2025 och rör oss i rätt riktning, även om vi ännu saknar jämförelsetal för plast- och plåtreparationer:

- Begagnade reservdelar: målet är att andelen reservdelar ska uppgå till minst 15 %. Under 2025 uppgick andelen till 10,94 %, vilket är en förbättring jämfört med 2024 (9,9 %).
- Plastreparationer: målet är att plastdelar ska repareras i stället för att bytas ut i minst 20 % av skadorna. Under 2025 uppgick andelen reparerade plastdelar till 16 %.
- Plåtreparationer: målet är att plåtdelar ska repareras i stället för att bytas ut i 15 % av skadorna. Under 2025 uppgick andelen reparerade plåtdelar till 12 %.
- Vi genomförde totalt 150 verkstadsbesök där vi bland annat diskuterade skadeförebyggande åtgärder och miljöfrågor.



Utmaningar och målkonflikter i vårt hållbarhetsarbete

Hållbarhetsarbete handlar i grunden om att ta ansvar för en större helhet, både här och nu och på lång sikt. Samtidigt kan olika mål stå i konflikt med varandra. Det är en naturlig del av arbetet, särskilt i en komplex bransch som försäkring, där många perspektiv ska vägas samman.

Genom att vara öppna med våra målkonflikter vill vi visa att vi tar vårt uppdrag på allvar. Det handlar inte om att ha alla svar, utan om att göra medvetna val och våga diskutera det som är svårt. Nedan lyfter vi några av de målkonflikter och utmaningar som vi möter i vårt dagliga hållbarhetsarbete.

Affär med ansvar

Att vara en lönsam och växande aktör, och samtidigt göra rätt för kunder och samhälle, innebär ständiga avvägningar.

- Datadriven bekämpning av försäkringsbedrägerier – när vi använder datadriven bekämpning av försäkringsbedrägerier gör vi det för alla ärliga kunders skull. Tekniken hjälper oss att hitta avvikelser och stoppa fusk som annars riskerar att driva upp kostnaderna för många. Men tekniken ställer också högre krav på oss. Att analysera data om människor innebär alltid en balansgång mellan nytta och integritet. Därför är vår ambition tydlig: vi ska använda data så effektivt som möjligt, men aldrig mer än vad som är etiskt, lagligt och rimligt. Förtroendet för oss är minst lika viktigt som träffsäker teknik.
- Krav på leverantörer – vi vill ställa höga hållbarhetskrav, men ett strikt krav på certifiering skulle utesluta mindre verkstäder som inte har medel eller resurser för att genomföra en certifiering, även om de håller hög kvalitet och arbetar hållbart. I vissa fall kan dessutom en för hård styrning till vissa verkstäder leda till onödigt långa transporter, till exempel av båtar. Därför har vi valt att låta våra skadetekniker bedöma kvalitet och hållbarhet, så att fler aktörer kan vara med utan att vi kompromissar med våra principer.

Människan i centrum

Att sätta människan i centrum, både inom organisationen och i kundrelationen, är centralt för oss. Samtidigt innebär detta ofta att komplexa avvägningar måste göras.

- Resor och fysiska möten – fysiska möten stärker kultur och engagemang men medför samtidigt resor och därmed en klimatpåverkan. Vi arbetar därför för att resa ansvarsfullt och för att hitta en hållbar balans mellan närvaro och klimatpåverkan.
- Flexibilitet i arbetssätt – att främja en stark företagskultur och gemenskap är centralt för oss. Samtidigt värdesätter vi medarbetarnas frihet och flexibilitet. Det innebär en avvägning, eftersom distansarbete kan försvåra arbetet med att bygga kultur och gemenskap. Vi arbetar därför för att hitta bästa möjliga balans. Vår regel är att alla ska arbeta från kontoret minst tre dagar i veckan.



Caroline Luther, Hållbarhetschef

- Kundval och hållbarhet – vi strävar efter att våra kunder i högre grad ska välja verkstäder och hanterverkare som arbetar hållbart. Samtidigt värnar vi om kundens rätt att själva bestämma, även när deras val inte alltid innebär den mest hållbara lösningen. Här uppstår en intresseavvägning mellan vår ambition att styra mot mer hållbara alternativ och vår vilja att respektera kundens fria val. För att hantera denna balans erbjuder vi tydlig och lättillgänglig information om olika alternativs miljöpåverkan utan att inskränka kundens valfrihet.
- Att förstå kundens situation – för många av våra småföretagare kan en snabb återgång till verksamheten efter en skada vara helt avgörande för företagets fortsatta överlevnad. I sådana lägen behöver det akuta behovet ibland prioriteras framför den mest klimatoptimala lösningen. Samtidigt strävar vi alltid efter att hitta alternativ som förenar snabba åtgärder med vår långsiktiga hållbarhetsambition.

Klimat- och resurseffektivitet

Vi har satt upp ambitiösa klimatmål men för att nå dem behöver vi hantera både strukturella utmaningar och externa beroenden.

- Direktreklam – är ett effektivt sätt att nå ut med våra erbjudanden men det innebär också en klimatpåverkan. Därför arbetar vi aktivt för att minska vår påverkan genom att välja mer hållbara pappersalternativ och, när det är möjligt, använda fossilfria transporter. På så sätt balanserar vi affärsnytta med vårt mål att minska miljöpåverkan.
- Bristande transparens – en hållbar reparation kräver att verkstäder och hantverkare har tillgång till korrekt information och material. När uppgifter från tillverkare saknas, exempelvis färgkoder eller tekniska specifikationer, blir det svårare att utföra reparationer som är hållbara. Ökad transparens i värdekedjan är därför en viktig förutsättning för att möjliggöra mer hållbara reparationer.
- Avsaknad av gemensamma standarder – idag saknas enhetliga standarder för hur utsläpp ska beräknas, vilket gör det svårt att jämföra klimatpåverkan mellan aktörer. Det skapar även utmaningar för vår egen uppföljning och styrning och understryker behovet av en branschgemensam metodutveckling. I väntan på tydligare riktlinjer utgår vi från etablerade ramverk där det är möjligt, samtidigt som vi utvecklar kompletterande metoder för att beräkna och följa upp våra egna utsläpp på ett så transparent och tillförlitligt sätt som möjligt.
- Cirkularitet och kundförväntningar – begagnade reservdelar är ofta ett mer hållbart alternativ, men det kan ibland uppfattas som mindre attraktivt av kunderna. Det finns även ekonomiska incitament som i vissa fall medför att verkstäder väljer nyproducerade reservdelar i stället för begagnade. Vi arbetar därför med att främja cirkulära lösningar genom dialog med våra partners, riktade informationsinsatser och successiva justeringar av villkor, så att cirkulära alternativ blir både enklare och mer attraktiva att välja för kunder och samarbetspartners.

Framtidsspaning – en bransch i förändring

Förändringstakten i vår omvärld är hög och drivs bland annat av klimatförändringar, teknikutveckling och förändrade kundbeteenden. Det påverkar både riskbilden och förutsättningarna för försäkringsbranschen.

För oss innebär det en breddad roll: från att ersätta skador till att i ännu högre grad bidra till att de förebyggs. Klimatrelaterade händelser och nya riskmönster kräver ökad kunskap, snabbare anpassning och ett mer systematiskt förebyggande arbete. Här har försäkring en viktig funktion – inte bara som ekonomisk trygghet utan också som en drivkraft för riskmedvetenhet och skadeförebyggande beteenden.

Digitalisering och data skapar samtidigt nya möjligheter. Genom smarta tjänster och bättre analys kan vi stödja kunder i vardagen och bidra till att minska både skador och resursanvändning. För oss handlar teknikutveckling om att skapa konkret kundvärde och samtidigt bidra till ett mer hållbart samhälle.

Även förväntningarna på företag förändras. Transparens, ansvarstagande och tydliga värderingar blir allt viktigare konkurrensfaktorer – en utveckling vi välkomnar.

Vårt mål är att vara specialistbolaget som är en drivande kraft inom våra områden. Genom kunskap, nära kundrelationer och ett hållbart förhållningssätt vill vi bidra till tryggare val, starkare förebyggande arbete och långsiktigt värdeskapande.

Framtiden är inte fullt förutsägbar. Därför behöver vårt hållbarhetsarbete vara integrerat i affären och utvecklas i takt med omvärlden. De företag som bygger förtroende över tid och bidrar till lösningar på gemensamma samhällsutmaningar är morgondagens vinnare. Det är den riktningen vi har valt.

Slutord

Vi har under 2025 tagit viktiga steg i vårt hållbarhetsarbete, samtidigt som vi är medvetna om att vi fortfarande har lång väg att gå. Framåt ser vi goda möjligheter att fortsätta utveckla våra arbetssätt, samarbeten och kunddialoger för att bidra till en hållbar utveckling och samtidigt vara en stabil aktör som står stark i en föränderlig omvärld.

Tack! för att du är en del av resan – tillsammans kan vi göra skillnad!

Det här
är början!

svedea

Försäkringar som gör skillnad.