

SJÓVÁ

Árs- og sjálfbæriskýrsla

2024

Myndband frá
Ljósafossgöngu 9. nóv 2024

Útgefið: 11. mars 2025

Inngangur	2
Helstu lykiltölur	2
Í hnotskurn	2
Árangur á árinu	4
Ávarp forstjóra og stjórnarformanns.....	4
Verðlaun og viðurkenningar 2024.....	10
Fjárfestingar, ávöxtun og markaðsaðstæður	10
Ársreikningur	12
Þjónusta	14
Inngangur	14
Einstaklingar.....	16
Fyrirtæki	18
Tjónaþjónusta.....	20
Stjórnarhættir	22
Stjórn	26
Nefndir.....	27
Forstjóri og framkvæmdastjórn.....	28
Sjálfbærni	29
Hagaðilar	30
Mikilvægisgreining sjálfbærniþátta	31
UFS áhættumat Reitunar	65
Flokkunarkerfi um sjálfbærar fjárfestingar	65
UFS mælikvarðar	65
Stjórnarhættir.....	66
Umhverfispættir	68
Félagspættir	71

Inngangur

Helstu lykiltölur

Tekjur af vátryggingasamningum

33.598 m.kr.

↑ 7,4%

Tjón ársins

-25.105 m.kr.

↑ 7,2%

Arðsemi eigin fjár

17,5%

Afkoma af
vátryggingasamningum fyrir
skatta

1.283 m.kr.

↓ 24,3%

Afkoma af fjárfestingum eftir
fjármagnsliði fyrir skatta

3.435 m.kr.

↓ 4,7%

Hagnaður ársins

4.241 m.kr.

↓ 8,3%

Eiginfjárhlutfall

33,2%

Samsett hlutfall

96,2%

Gjaldþolshlutfall eftir
fyrirhugaða arðgreiðslu

1,42

Í hnotskurn

Efst í ánægjuvuginni í 8. sinn

Í janúar 2025 var tilkynnt að Sjóvá væri með ánægðustu viðskiptavinina á íslenskum tryggingamarkaði, samkvæmt niðurstöðum [Íslensku ánægjuvogarinnar](#) 2024. Sjóvá mældist með 69,1 stig, sem er hækkun um tæp 2 stig milli ára, og er marktækt hærri einkunn en önnur tryggingafélög fengu.

Þetta er 8. árið í röð sem Sjóvá er efst tryggingafélaga í Ánægjuvuginni. Samkvæmt niðurstöðunum mældist Sjóvá ekki aðeins með ánægðustu viðskiptavinina á íslenskum tryggingamarkaði árið 2024 heldur upplifðu viðskiptavinir okkar einnig mest gæði þjónustu og vöru, þeir voru tryggastir og líklegri til að mæla með okkur en viðskiptavinir annarra tryggingafélaga voru til að mæla með sínu félagi.

Þessi árangur er engin tilviljun þar sem unnið hefur verið markvisst að því um margra ára skeið að auka stöðugt ánægju viðskiptavina. Árangurinn þökkum við sterkri liðsheild starfsfólks sem brennur fyrir að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu hverju sinni og vilja til að gera sífellt betur í þeim efnum.

Við gleðjumst því sannarlega yfir niðurstöðunum og lítum á þær sem hvatningu til að halda áfram á sömu braut.

Sjá nánar í [umfjöllun um ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu](#).

Ekki taka skjáhættuna

Í júlímánuði var herferðinni „[Ekki taka skjáhættuna](#)“ hleypt af stokkunum. Um var að ræða átaksverkefni sem Sjóvá og Samgöngustofa unnu saman að til að vinna gegn hættulegri notkun farsíma og annarra snjalltækja við akstur.

Samkvæmt Alþjóðaheilbrigðismálastofnuninni er skert athygli við akstur vegna farsímanotkunar einn stærsti áhættuþáttur umferðarslysa á heimsvísu og má ætla að um 12-25% allra umferðarslysa megi rekja beint til notkunar farsíma við akstur. Ekki er ástæða til að ætla að þessar niðurstöður eigi ekki við héraendis, þó að það hafi ekki verið rannsakað sérstaklega. Það er því sannarlega afar brýnt samfélagslegt verkefni að stuðla að því að samdráttur verði á notkun farsíma við akstur.

Herferðin „Ekki taka skjáhættuna“ sýndi fátíðni þess sem við erum í raun og veru að gera þegar við notum símann undir stýri. Markmiðið var að hvetja fólk til að setja tækin á akstursstillingu í akstri. Verkefnið var áberandi á vor- og haustmánuðum, bæði í gegnum auglýsingar í ýmsum miðlum og mikla og góða umfjöllun í fjölmiðlum. Verkefnið hlaut tvö verðlaun á Íslensku auglýsingaverðlaununum [Lúðurnum](#) þann 7. mars 2025, fyrir Veggspjöld og skilti ársins og PR ársins.

Vísbendingar eru um að símanotkun undir stýri hafi minnkað á árinu 2024, sem er sannarlega mikið fagnaðarefni fyrir samfélagið allt. En betur má ef duga skal og munum við halda áfram að vinna að forvörnum í þessum efnum, með öflugum samstarfsaðilum okkar.

Sjá nánar um forvarnaverkefni í [umfjöllun um forvarnir](#).

Árangur á árinu



Starfsánægja mældist í
topp 5% fyrirtækja
í gagnabanka Gallup Q12 á Íslandi.



Þjónusta og ráðgjöf
var áfram eflid um allt land, m.a. með
fjölgun stöðugilda í útibúum.



94,4%
viðskiptavina gáfu okkur 8-10 í einkunn í
þjónustukönnunum.



22 forvarnaviðburðir
og fræðsluerindi voru haldin víðsvegar um
landið.

80,4%

tjónstilkynninga voru skráðar rafrænt.

Hlutfall framrúðuviðgerða var

17,2%

en var 14,5% árið 2023.

Farið var í

73 áhættuskoðanir

hjá fyrirtækjum og yfir 600
þjónustuheimsóknir.

Ávarp forstjóra og stjórnarformanns

Rekstrarniðurstaða ársins 2024 endurspeglar afar sterkan grunnrekstur félagsins.

Rekstrarumhverfið var krefjandi á árinu, einkum vegna óvenju margra brunatjóna. Rekstur váttryggingastarfseminnar einkenndist af undirliggjandi hagfelldri tjónaþróun, framþróun á þjónustuleiðum og áframhaldandi áherslum á framúrskarandi þjónustu. Ávöxtun fjárfestingareigna á árinu var einnig góð og skilaði rekstur félagsins mjög góðri niðurstöðu og samsettu hlutfalli á árinu miðað við aðstæður.

Sterkur grunnrekstur

Hagnaður ársins nam 4.241 m.kr. og arðsemi eiginfjár var 17,5%. Tekjur af váttryggingasamningum námu 33.598 m.kr. og jukust um 7,4% á milli ára. Kostnaður af váttryggingasamningum nam 31.720 m.kr. á árinu 2024 og jókst um 7,3% á milli ára. Afkoma af váttryggingarekstri fyrir skatta nam á árinu 1.283 m.kr. samanborið við 1.695 m.kr. árið áður.

Samsett hlutfall var 96,2% á árinu 2024 en var 94,6% árið áður. Tekjuvöxtur nam 7,4% sem var í takt við áætlanir en minni en síðustu ár en hafa verður í huga að markaðshlutdeild hefur vaxið mikið undanfarin ár. Tjón ársins hækkuðu um 7,2% milli ára, námu 25.105 m.kr. á árinu 2024 samanborið við 23.426 m.kr. á árinu 2023. Tjónahlutfall ársins var 74,7% samanborið við 74,9% árið á undan. Tjónaþróun er í takt við áætlanir en stórtjón lita afkomu ársins líkt og fyrra árs. Jákvæð þróun í afkomu af ökutækjatrýggingum vegur upp á móti verri afkomu í eignatjónum þannig að tjónahlutfall stendur nánast í stað á milli ára.

Sex stærri brunatjón urðu hjá viðskiptavinum okkar á árinu 2024, þar af urðu fjögur á öðrum fjórðungi. Eðli málsins samkvæmt höfðu þau mikil áhrif á afkomu þess fjórðungs en undirliggjandi rekstur er mjög sterkur og mildaði það áhrifin. Fimm stærri brunatjón komu til á árinu 2023, sem líkt og á árinu 2024 er mun meira en reikna má með í meðalári, og hafa þau haft töluverð áhrif á afkomu félagsins undanfarin tvö ár. Tvö brunatjón virkjuðu endurtryggingavernd á hvoru ári um sig, en þau vigtuðu 4,5% í samsettu hlutfalli á árinu 2024 og 2,5% á árinu 2023 en það ár var þátttaka endurtryggjenda óvenju mikil þar sem eitt brunatjónanna var að fullu endurtryggt. Jákvæð þróun varð í afkomu af ökutækjatrýggingum og vegur það upp á móti auknum tjónaþunga í eignatjónum.

Kostnaðarhlutfall þróaðist í takt við áætlanir og áherslur félagsins á aðhald í kostnaði án þess að það bitni á mikilvægri framþróun. Áfram er unnið að því að auka skilvirkni með uppbyggingu tækniinnviða til að styðja við hraða afgreiðslu og hátt þjónustustig. Fjöldi starfsmanna eykst lítillega milli ára.

Afkoma af fjárfestingastarfsemi var mjög góð í ljósi erfiðra eignamarkaða langt framan af ári. Hlutabréfa- og skuldabréfamarkaðir tóku við sér á haustmánuðum með lækkandi verðbólgu og væntingum um að vaxtalækkunarferli gæti hafist sem svo varð raunin. Afkoma af fjárfestingastarfsemi fyrir skatta nam 3.435 m.kr. og var ávöxtun fjárfestingaeigna í stýringu 9,4% á árinu. Fjárfestingatekjur námu 5.474 m.kr. á árinu 2024. Allir eignaflokkar skiluðu jákvæðri afkomu fyrir utan óskráð hlutabréf þar sem stærsta einstaka breytingin var á virði eignarhlutar í Controlant sem var færður niður um 77% á árinu eða um 675 m.kr.

Allt frá skráningu félagsins á markað hefur það verið stefna félagsins að Sjóvá sé arðgreiðslufélag. Stjórn félagsins leggur til að greiddur verði arður sem nemur kr. 2,94 á hlut fyrir rekstrarárið 2024 eða um 3.400 m.kr. Arðgreiðslustefna félagsins miðar við að greiða að lágmarki 50% af hagnaði hvers árs til hluthafa í formi arðs, að því gefnu að gjaldþol sé innan gjaldþolsviðmiða stjórnar sem er á bilinu 1,4-1,7. Gjaldþol eftir fyrirhugaða arðgreiðslu er 1,42.

Fjárhagslegur styrkur félagsins er mikill líkt og ársreikningur félagsins sýnir. Eiginfjárlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu er 30,1% og fjárhagsstaða félagsins er traust og félagið eftir sem áður fær um að standa þétt við bakið á viðskiptavinum og mæta ófyrirséðum áföllum í rekstri.

Í árslok 2024 voru hluthafar 1.105 en þeir voru 1.146 í ársbyrjun og fækkaði þeim því um 41 á árinu. Eignarhald er dreift og eru 51,3% hluta í eigu lífeyrissjóða, 36,6% í eigu einstaklinga og fyrirtækja, 6,0% í eigu innlendra verðbréfasjóða, 4,4% í eigu erlendra verðbréfasjóða og 1,7% í eigu fjármálafyrirtækja.

Forvarnir í forgrunni

Á árinu 2024 var líkt og áður unnið að fjölbreyttum forvarnaverkefnum og um að ræða forvarnir sem ætlað var að koma í veg fyrir slys á fólki og tjón á eignum, stórum sem smáum. Félagið hefur einsett sér að vera leiðandi í forvarnarstarfi með það að markmiði að takmarka áhættu og tjón og stuðla þannig að betra og öruggara samfélagi. Öflugt forvarnastarf er stór þáttur í að sinna þessu hlutverki því með því að nýta þekkingu okkar og reynslu til að minnka líkur á tjónum.

Tíðni alvarlegra brunatjóna hefur farið vaxandi hér á landi líkt og erlendis og hefur félagið gripið til aðgerða, og aukið fræðslu og forvarnir gegn brunatjónum. Í nóvember var haldinn morgunfundur undir yfirskriftinni „Brunar í Evrópu og á Íslandi, hvað er til ráða?“, í kjölfar aukinnar tíðni alvarlegra brunatjóna á bygginga- og framkvæmdasvæðum. Markmið fundarins var að vekja athygli á þeirri þróun og virkja viðeigandi aðila til frekara samtals um hvað megi betur fara og bæta forvarnir svo hægt sé að lágmarka og/eða koma í veg fyrir brunatjón. Aukið umfang áhættu- og þjónustuskoðana bæði á fyrirtækja- og einstaklingsmarkaði gera okkur kleift að styðja viðskiptavinum í eigin forvörnum með því að miðla sérþekkingu okkar á þessum brýnu málefnum.

Sjóvá er í góðu samstarfi við Samgöngustofu um forvarnarverkefnið „Ekki taka skjáhættuna“ sem fór af stað á árinu 2024 og miðar að því að draga úr símnotkun við akstur. Erlendar rannsóknir sýna að allt að 20% umferðaslysa megi rekja beint til notkunar á farsímum við akstur og því um afar mikilvæg forvarnarskilaboð að ræða.

Sjóvá hefur verið í afar gjöfulu samstarfi sem aðalstyrktaraðili Landsbjargar frá árinu 1999 eða í 25 ár. Samstarfið hefur verið okkur mikilvægt og árangursríkt. Fyrir utan fjárhagslega styrki hefur samstarf okkar lotið að fjölbreyttum forvörnum, váttryggingavernd félagsmanna og þeirra verðmæta tækjabúnaðar og nú síðast að löngu tímabærri endurnýjun björgunarskipaflotans.

Styrkur Sjóvár til endurnýjunar björgunarskipaflotans er stærsti einstaki styrkur sem veittur hefur verið til leitar- og björgunarstarfa á Íslandi og tryggir nú þegar bætt öryggi sjófarenda því nýju björgunarskipin hafa bætt verulega viðbragðstíma á hafinu í kringum Ísland. Við erum afar stolt af því að hafa stutt við bakið á þessu öflugna félagi eins lengi og raun ber vitni og hlökkum til að halda þessu góða samstarfi áfram.

Tryggingar eru okkar fag

Áframhaldandi breytingar hafa orðið á íslenskum tryggingamarkaði með sameiningu og/eða samstarfi banka og tryggingafélaga. Í þessu umhverfi hefur Sjóvá ákveðið að marka sér sérstöðu með að halda skýrri áherslu á tryggingar, tjónþjónustu og forvarnir. Með því að efla enn frekar sérþekkingu starfsfólks á þeim sviðum getur félagið haldið áfram að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu og ráðgjöf hverju sinni, með því að greina, skilja og mæta þörfum þeirra. Við kappkostum að vera í virku samtali við viðskiptavinum okkar því þannig höfum við góða yfirsýn yfir aðstæður þeirra og eins fylgjumst við vel með þróun samfélagsins sem og hagkerfisins og erum tilbúin að bregðast við breytingum sem áhrif hafa á starfsemina. Þannig viljum við halda áfram að stuðla að ánægju viðskiptavina okkar og tryggð.

Sjóvá fagnaði á árinu 30 ára afmæli Stofns, sem er vildar- og tryggðarkerfi félagsins. Stofn er með þekktari vildarkerfum landsins og er ein helsta aðgreining okkar á markaði. Við lítum á það sem okkar styrkleika að umbuna tjónleysi og skilvísi í formi endurgreiðslna til okkar viðskiptavina og nema greiðslur til tjónlausra Stofn félaga um 11 milljörðum króna yfir þetta 30 ára tímabil. Fjölskyldur í Stofni hjá Sjóvá eru nú 42.900. Þá fengu rúmlega 32 þúsund tjónlausir viðskiptavinir okkar samtals 966 milljónir króna með Stofn endurgreiðslu á árinu 2024.

Það er skýrt markmið okkar að vera þjónustufyrirtæki í fremstu röð og því einkar ánægjulegt að uppskera efsta sæti tryggingafélaga í Íslensku ánægjuvuginni á árinu 2024, áttunda árið í röð. Við fengum jafnframt Gullmerki ánægjuvogarinnar þar sem mikill og marktækur munur var á okkur og á næsta tryggingafélagi. Engu fyrirtæki á vátryggingamarkaði hefur áður tekist að halda fyrsta sætinu í ánægjuvuginni óslitið átta ár í röð. Við lítum svo á að þessi árangur byggi á sterkum mannauði og menningu, markvissum aðgerðum og þjónustuáherslum þar sem sífellt er unnið að því að bæta þjónustuna og styðja við gæði og skilvirkni í samskiptum við viðskiptavinum. Sem fyrr mældist Sjóvá fyrsta val á tryggingamarkaði og með tryggustu viðskiptavinum skv. könnun Prósents í apríl 2024. Við erum afar stolt af þessum árangri.

Félagið hefur áfram unnið að því að styrkja útibúanet sitt og stafrænar þjónustuleiðir, með það að markmiði að veita enn betri þjónustu um land allt og samræma betur ráðgjöf. Sjóvá rekur 12

útibú um landið auk höfuðstöðvanna í Reykjavík og 4 umboðs- og þjónustuaðilar eru einnig starfandi á landsbyggðinni. Sífelld þróun stafrænna lausna og þjónustuleiða, einföldun ferla og úrbætur í tjónavinnslu ýta undir hraða svörun og skilvirkni. Það skilar sér í hærra þjónustustigi og aukinni ánægju.

Á árinu 2024 studdi félagið áfram við Grindvíkinga sem hafa þurft að yfirgefa heimili sín, með því að endurgreiða þeim sem enn voru að greiða af húseignum í bænum iðgjöld bruna- og fasteignatrygginga.

Góðar fréttir og viðurkenningar

Sjóvá fékk viðurkenningu sem Fyrirmyndarfyrirtæki VR og Fræðslufyrirtæki VR árið 2024, í könnun sem VR lætur gera árlega. Um er að ræða stærstu vinnumarkaðskönnun sem framkvæmd er á landsvísu og fá 15 efstu fyrirtæki í sínum stærðarflokkinn viðurkenninguna Fyrirmyndarfyrirtæki VR. Sjóvá hefur flest undanfarin ár verið á meðal 5 efstu fyrirtækja í flokki stórra fyrirtækja. Við erum afar ánægð með þessar góðu niðurstöður og þakklát fyrir að starfsfólk sé jafn ánægt og stolt af því að starfa hjá Sjóvá eins og raun ber vitni.

Fræðslufyrirtæki VR er ný viðurkenning sem veitt var í fyrsta sinn árið 2024 og var veitt einu fyrirtæki í hverjum stærðarflokki sem þykir skara fram úr í starfsþróun og eflingu símenntunar. Mikil áhersla hefur verið lögð á að hafa fjölbreytt fræðslustarf og þekkingarmiðlun hjá Sjóvá og er þessi viðurkenning okkur því afar mikilvæg. Það er trú okkar að ánægður og öflugur mannauður er hornsteinn góðrar þjónustu og ánægju viðskiptavina.

Sjóvá hlaut á árinu viðurkenningu FKA og Jafnvægisvogarinnar sem veitt er þeim fyrirtækjum sem hafa skuldbundið sig til að hafa jöfn kynjahlutföll í stjórnunarstöðum innan sinna fyrirtækja.

Sjóvá hlaut einnig viðurkenningu fyrir góða stjórnarhætti og um leið nafnbótina Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum sem veitt er af Stjórnvísí, Viðskiptaráði, Samtökum atvinnulífsins og Nasdaq á Íslandi, og byggir á úttekt á stjórnarháttum meðal annars á grundvelli leiðbeininga um stjórnarhætti fyrirtækja.

Það er ánægjulegt að segja frá því að á árinu var Sjóvá efst tryggingarfélagi í Sjálfbærniásnum en það var í fyrsta sinn sem þessi nýja viðurkenning var veitt. Sjálfbærniásinn er nýr samræmdur mælikvarði sem mælir viðhorf íslenskra neytenda til frammistöðu fyrirtækja og stofnana í sjálfbærni.

Reitun framkvæmdi í sumar UFS sjálfbærnimat á Sjóvá sem fékk einkunnina B1 og 80 stig af 100 mögulegum. Félagið hækkaði um tvö stig milli ára og fer upp um flokk úr B2 í B1. Það telst góð einkunn og er vel yfir meðaltali þeirra félaga sem Reitun hafði metið á Íslandi sem stóð í 71 þegar matið var framkvæmt. Matið gerir grein fyrir hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis- og félagsþáttum og stjórnarháttum.

Það er ánægjulegt að fá þessar viðurkenningar og mat sem að ofan greinir enda endurspegla þær árangur okkar í þeim málum sem snúa að sjálfbærniþáttum í rekstrinum þar sem við höfum kappkostað að sinna sjálfbærnimálum af kostgæfni. Á árinu var áfram unnið að því að uppfylla kröfur og eftir atvikum undirbúa gildistöku löggjafar og tilskipana á sviði sjálfbærni frá Evrópusambandinu, svo sem reglugerðar um flokkunarkerfi fyrir sjálfbæran rekstur fyrirtækja, EU taxonomy og CSRD reglur um form og efni sjálfbærniupplýsinga fyrirtækja og fjárfesta. Ítrúð var mikilvægisgreining sjálfbærniþátta hjá Sjóvá, einnig með hliðsjón af nýrri stefnu félagsins sem mótuð var á árinu. Með slíkri greiningu er leitast við að afmarka hvaða sjálfbærniþættir hafa mesta þýðingu fyrir Sjóvá og hagaðila þess og ættu þar af leiðandi að vera í forgrunni við ófjárhagslega upplýsingagjöf félagsins.

Tímamót

Í byrjun apríl voru 10 ár frá skráningu Sjóvár á aðallista kauphallarinnar. Frá skráningu hefur Sjóvá orðið að stærsta váttryggingafélagi landsins, skilað jákvæðri afkomu af váttryggingasamningum á hverju ári og ánægja viðskiptavina hefur aukist. Saga okkar hefur sýnt að við höfum staðið undir okkar höfuðáherslu um að vera öflugt arðgreiðslufélag sem byggir á öguðum grunnrekstri, þar sem váttryggingar eru okkar fag. Þá hefur félagið reynst afar arðbært fyrir eigendur, með hagfelldri þróun hlutabréfaverðs félagsins ásamt reglulegum arðgreiðslum til hluthafa.

Í september sl. var gengið frá kaupréttarsamningum við starfsfólk félagsins í samræmi við samþykktu kaupréttaráætlun, auk viðauka sem samþykktur var í október og lýtur að arðsleiðréttingum. Kaupréttur samkvæmt áætluninni nær til allra fastráðinna starfsmanna Sjóvár og er markmið áætlunarinnar að samþætta hagsmuni starfsfólks við langtímahagsmuni félagsins og hluthafa þess.

Á árinu 2025 munum við hér eftir sem hingað til leggja áherslu á arðbæran og ábyrgan váttryggingarekstur.

Við þökkum starfsmönnum félagsins fyrir þeirra góðu störf á árinu 2024. Einn lykill að árangri félagsins felst í sterkum og samheldnum hópi sem hefur skýr markmið og hefur sýnt eftirtektarverðan árangur. Hluthöfum þökkum við traustið og viðskiptavinum tryggð við félagið og samfylgdina á árinu 2024.



Hermann Björnsson
forstjóri



Björgólfur Jóhannsson
Stjórnarformaður

Verðlaun og viðurkenningar 2024

ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

▼ 2017 ▼ 2018 ▼ 2019 ▼ 2020 ▼ 2021 ▼ 2022 ▼ 2023 ▼ 2024

Áttunda árið í röð er Sjóvá efst tryggingafélaga í Íslensku ánægjuvuginni.



Fjárfestingar, ávöxtun og markaðsaðstæður

Ávöxtun eignasafnsins árið 2024 var 9,4% en verðbólga yfir árið var 4,8% og raunávöxtun því jákvæð um 4,4%. Það er í samræmi við væntingar okkar í upphafi árs en er ánægjulegt í ljósi erfiðra eignamarkaða langt framan af ári bæði á hlutabréfa- og skuldabréfamarkaði. Markaðir tóku við sér á haustmánuðum með lækkandi verðbólgu og væntingum um að

vaxtalækkunarferli gæti hafist sem svo varð raunin. Úrvalsvísitala hlutabréfa, að teknu tilliti til arðgreiðslna, hækkaði um 18,8% á árinu, Ríkisskuldabréfavísitala Kviku um 7,7% og Skuldabréfavísitala Kviku um 9,2%.

Fjárfestingatekjur námu 5.474 m.kr. en stærsta framlag til þeirra var af skráðum hlutabréfum eða 2.584 m. kr. Ávöxtun skráðra hlutabréfa nam 16,7% á árinu sem er í takt við þróun hlutabréfamarkaða hérlendis á árinu. Skráðu hlutabréfin í eignasafninu sem skiluðu bestu afkomu á árinu, í krónum talið, voru Amaroq Minerals, Marel og Kaldalón.

Afkoman af ríkisskuldabréfum var jákvæð um 1.341 m.kr. eða 7,8%. Vaxtanæmni skuldabréfasafnsins hefur verið haldið nokkuð lágu síðustu ár og var ekki breyting þar á á árinu 2024. Verðtryggingarhlutfall safnsins tók ekki miklum breytingum á árinu en það lækkaði lítillega á seinni helmingi ársins. Önnur skuldabréf skiluðu 1.621 m.kr. eða 8,9% en sömu stefnu um stuttan líftíma og hátt verðtryggingarhlutfall var fylgt þar.

Afkoman af óskráðum hlutabréfum var neikvæð um 321 m.kr. eða -10,1%. Stærsta breytingin í óskráðum hlutabréfum var á virði eignarhlutar í Controlant sem var færður niður um 77% á árinu eða um 675 m.kr. Þá voru eignarhlutir í Loðnuvinnslunni og Origo færðir upp um samtals 340 m.kr.

Árið 2024 var ansi viðburðaríkt með tilliti til verðbréfamarkaða hérlendis. Kaupum JBT á Marel var lokið á árinu, verðbólga hélt áfram að hjaðna og vaxtalækkunarferli Seðlabankans hófst í október. Ríkisstjórninni var slitið og í kjölfarið var boðað til Alþingiskosninga. Verðbólga hefur reynst þrálátari en margir áttu von á og endaði árið í 4,8%. Seðlabankinn lækkaði þó stýrivexti um samtals 0,75% á árinu en hélt raunvaxtaaðhaldinu áfram nokkuð þéttu. Ljóst er að þensla í hagkerfinu hefur minnkað töluvert frá því sem var en spár gera ráð fyrir að hagvöxtur hafi verið neikvæður á árinu 2024.

Ársreikningur

Helstu niðurstöður og lykiltölur

	2024	2023
Tekjur af váttryggingasamningum	33.597.519	31.273.382
Tjón tímabilsins	-25.104.761	-23.425.571
Rekstrarkostnaður af váttryggingasamningum	-6.615.263	-6.122.677
Afkoma af endurtryggingasamningum	-594.420	-30.390
Afkoma af váttryggingasamningum	1.283.075	1.694.744
Hreinar fjármunatekjur	671.116	931.142
Gangvirðisbreytingar fjáreigna	4.802.767	3.868.729
Rekstrarkostnaður af fjárfestingastarfsemi	-393.624	-299.600
Afkoma fjárfestinga	5.080.258	4.500.271
Fjármagnsliðir váttryggingasamninga	-1.645.026	-893.865
Afkoma fjárfestinga eftir fjármagnsliði	3.435.233	3.606.406
Afkoma af váttryggingasamningum og fjárfestingum	4.718.308	5.301.149
Aðrar tekjur	170.460	157.276
Annar rekstrarkostnaður	-53.241	-46.001
Annar fjármagnskostnaður	-67.037	-68.157
Hagnaður fyrir tekjuskatt	4.768.490	5.344.267
Tekjuskattur	-527.588	-718.719
Hagnaður og heildarhagnaður tímabilsins	4.240.902	4.625.549

Helstu kennitölur

	2024	2023
Tjónahlutfall	74,7%	74,9%
Endurtryggingahlutfall	1,8%	0,1%
Kostnaðarhlutfall	19,7%	19,6%
Samsett hlutfall	96,2%	94,6%
Arðsemi eigin fjár fyrir skatta á ársgrundvelli	19,7%	23,9%
Arðsemi eigin fjár eftir skatta á ársgrundvelli	17,5%	20,7%
Eiginfjárhlutfall	33,2%	33,7%
Gjaldþolshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu og tilkynnt endurkaup	1,42	1,40
Lágmarksfjármagnshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu og tilkynnt endurkaup	3,32	3,40

Helstu liðir úr efnahagsreikningi

	2024	2023
Verðbréf	62.575.602	54.267.272
Endurtryggingaeignir	2.040.927	1.815.922
Eignir samtals	75.692.333	69.304.836
Skuldbinding vegna váttryggingasamninga	41.712.958	36.748.810
Eigið fé samtals	25.128.078	23.321.301

Þjónusta

Inngangur

Við höfum um langa hríð lagt mikla áherslu á að veita viðskiptavinum okkar framúrskarandi þjónustu, hvort sem það er augliti til auglitis eða með stafrænum leiðum; við sölu, ráðgjöf eða þjónustu vegna tjóna. Samhentur hópur starfsfólks vinnur að þessu markmiði alla daga og hefur ánægju viðskiptavina að leiðarljósi í sínum störfum.

Betri þjónusta um land allt

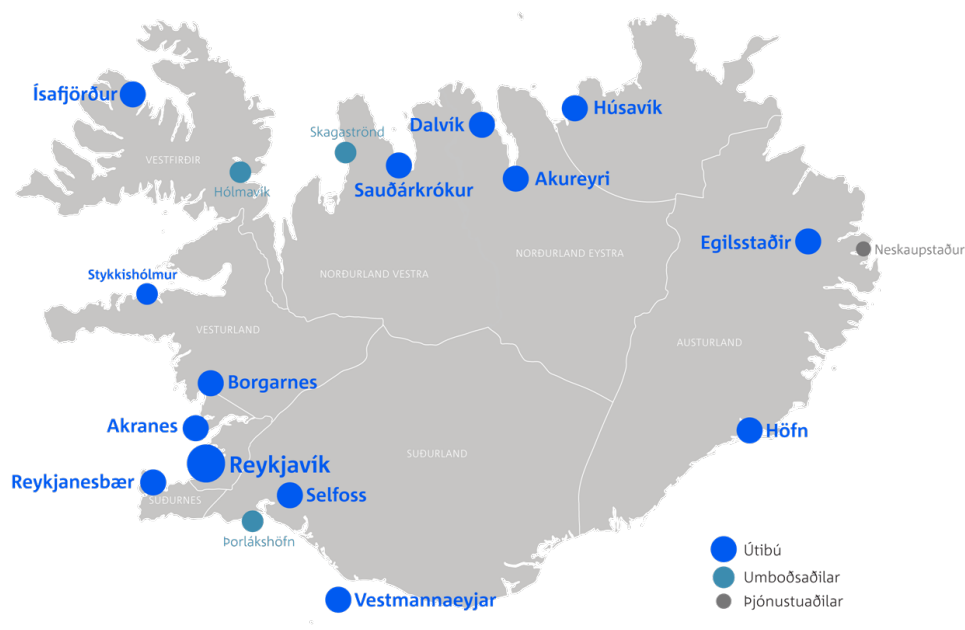
Við höldum áfram vinnu við að þetta starfseminu og auka samvinnu ólíkra starfsstöðva, til að auka skilvirkni, samræma ráðgjöf og tryggja samræmt þjónustustig um land allt.

Afar mikilvægur hluti af okkar starfi er að veita góða ráðgjöf sem byggir á þekkingu, hvort sem það er á tryggingavernd, forvörnum eða fyrstu viðbrögðum við tjóni. Fyrir vikið er afar mikilvægt að miðla þessari þekkingu vel og tryggja að hún nýtist öllum viðskiptavinum, hvar sem þeir búa.

Með þetta að leiðarljósi höfum við fækkað starfandi umboðsmönnum okkar en á sama tíma fjölgað stöðugildum í útibúum á landsbyggðinni, og breytt umboðsskrifstofum í útibú. Að auki voru gerðar vel heppnaðar tilraunir á árinu með að hafa viðveru á nýjum stöðum, svo sem á Patreksfirði, Hólmavík, Þórshöfn og Höfn, þannig að fleiri gætu sótt til okkar ráðgjöf og þjónustu í sinni heimabyggð.

Í lok árs voru starfrækt 12 útibú víðsvegar um landið, auk höfuðstöðvanna í Reykjavík, og hafði útibúum þá fjölgað um eitt frá síðasta ári. Frá þessum tíma hefur einnig bæst við útibú í Höfn, sem opnað var í febrúar 2025.

Á myndinni á næstu síðu sjást starfsstöðvar Sjóvár í febrúar 2025.



Stefnumótun

Á árinu 2024 var farið í stefnumótunavinnu með öllu starfsfólki, meðal annars með það að markmiði að mæta þörfum viðskiptavina enn betur. Rýnt var í hvaða breytingar væru að verða á þörfum ólíkra hópa, á samfélaginu yfirleitt og eins á tryggingamarkaði. Hluti af niðurstöðum þessarar vinnu var að uppfæra framtíðarsýn, hlutverk og gildi félagsins, en þar er framúrskarandi þjónusta áfram í forgrunni með enn ríkari áherslu á að byggja til framtíðar á þekkingu starfsfólks og forvarnarstarfi.

Hlutverk

Við stuðlum að betra samfélagi.

Framtíðarsýn

Við göngum lengra í þjónustu við viðskiptavini og stuðlum að öryggi þeirra.

Gildi

Við sýnum umhyggju

Við byggjum á þekkingu

Við einföldum hlutina

Við erum kvik

Á grunni þessarar vinnu voru ný markmið sett á árinu og aðgerðir skilgreindar til að styðja við þessa þætti.

Eins og flest þekkja hafa orðið talsverðar breytingar á íslenskum tryggingamarkaði á undanförunum árum með sameiningum og samstarfi banka og trygginga. Við hjá Sjóvá höfum í þessu umhverfi ákveðna sérstöðu með því að halda skýrri áherslu á kjarnastarfsemi okkar; tryggingar, tjónþjónustu og forvarnir. Með því að efla enn frekar sérþekkingu starfsfólks og miðla henni vel getum við haldið áfram að veita viðskiptavinum okkar framúrskarandi þjónustu og ráðgjöf hverju sinni og stuðlað að ánægju þeirra.

Nánari upplýsingar um þjálfun, fræðslu og endurmenntun starfsfólks er að finna í [umfjöllun um mannauð](#).

Við svöruðum 74.600 símtölum á árinu.

Við svöruðum 14.600 netspjöllum á árinu.

Einstaklingar

Til að geta veitt viðskiptavinum góða ráðgjöf og framúrskarandi þjónustu þurfum við að þekkja þarfir þeirra og væntingar vel. Það gerum við með því að vera í góðu sambandi við þá. Áfram var unnið að þessu með markvissum hætti á árinu 2024, meðal annars með frumkvæðissamskiptum, útsendingu þjónustukannana og fagmennsku við meðhöndlun ábendinga og kvartana.

84.821 einstaklingar voru með tryggingar hjá okkur í lok árs 2024

Hlutdeild Sjóvár á einstaklingsmarkaði hefur vaxið töluvert á undanförunum árum og á árinu 2024 vorum við líkt og undanfarin ár með stærsta hlutdeild á einstaklingsmarkaði. Við greinum að fólk kann að meta áherslu okkar á framúrskarandi þjónustu og héldum því ótrauð áfram að finna leiðir til að bæta hana enn frekar. Nánar er greint frá aðgerðum til að auka ánægju viðskiptavina í [umfjöllun um ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu](#).

Endurgreiðsla til viðskiptavina í Stofni

Á árinu 2024 voru 30 ár síðan vildarþjónustan Stofn var sett á laggirnar fyrir viðskiptavinum Sjóvár, en til að komast í Stofn þarf viðskiptavinur að vera með Fjölskylduvernd og tvær aðrar tiltekna tryggingar. Fjöldi þeirra sem eru í Stofni hefur vaxið mjög á þessum tíma en í árslok 2024 voru 42.938 fjölskyldur í Stofni.

„Framúrskarandi þjónusta og liðlegt starfsfólk. Mæli hiklaust við hvern sem er með Sjóvá og ekki er verra að fá til baka úr Stofni á hverju ári.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun

Eitt af því sem viðskiptavinir okkar hafa verið afar ánægðir með í gegnum tíðina er endurgreiðslan sem tjónlausir og skilvísir viðskiptavinir í Stofni fá á hverju ári. Við erum eina tryggingafélagið á íslenska markaðnum sem endurgreiðir hluta iðgjalda viðskiptavina sinna með þessum hætti til þeirra.

Á árinu fengu 32.414 fjölskyldur Stofnendurgreiðslu frá okkur.

Samtals voru 966 milljónir króna endurgreiddar til tjónlausra viðskiptavina í Stofni á árinu.

Rafrænar fasteignaskoðanir

Undanfarin ár höfum við notað fjarskoðunarlausnina Innsýn í miklum mæli til að skoða og meta eignatjón, sem hefur meðal annars sparað viðskiptavinum bæði tíma og fyrirhöfn. Á árinu 2024 var farið að nota þessa lausn líka við fasteignaskoðanir, sem framkvæmdar eru þegar viðskiptavinir eru að kaupa fasteignatryggingu. Hingað til hefur þurft að fá starfsmann í heimsókn til að skoða eignina en nú er alla jafna hægt að framkvæma þessa skoðun í gegnum snjalltæki viðskiptavinar.

Þetta fyrirkomulag hefur gefið góða raun og eru viðskiptavinir ánægðir með hversu hratt er hægt að ganga frá skoðuninni með þessum hætti. Við viljum engu að síður tryggja að með þessu glatist ekki tækifærin sem við höfum til að eiga mikilvægt samtal við viðskiptavini okkar um forvarnir, þó að við komum ekki í eigin persónu inn á heimilið. Fyrir vikið höfum við gert það samtal að föstum lið í þessum rafrænu fasteignaskoðunum, þar sem farið er yfir mikilvægi hluta eins og reykskynjara, slökkvitækja, eldvarnarteppa og fleira sem á við fyrir heimili viðskiptavinarins hverju sinni.

Nánar má lesa um áherslur í forvörnum í samtali við viðskiptavini í [umfjöllun um forvarnir](#).

Endurgreiðslur til Grindvíkinga

Fordæmalausar aðstæður hafa skapast á undanförunum árum í Grindavík vegna mikilla náttúruhamfara, eins og alþjóð veit. Á árinu 2024 endurgreiddi Sjóvá þeim Grindvíkingum sem höfðu yfirgefið heimili sín en voru enn að greiða af húseignum sínum iðgjöld bruna- og

SJÓVÁ

fasteignatrygginga. Samtals voru tæpar 23,9 milljónir króna endurgreiddar til viðskiptavina í Grindavík á árinu 2024. Aðstæður fasteignaeigenda í Grindavík hafa nú skýrst nokkuð og er endurgreiðslunum lokið en samtals endurgreiddi Sjóvá um 54 milljónir króna til yfir 1.100 viðskiptavina í Grindavík frá upphafi umbrotanna.

„I just would like to thank one of your agents, she was handling my call in English and she did really great job. She explained me everything that I was asking about in detail in a very clear way. Very professional approach to the customer. I'm very much satisfied with the service so far. Thank you!“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun

Fyrirtæki

Það er afar fjölbreyttur hópur fyrirtækja sem tryggir hjá okkur, allt frá einyrkjum til stærstu fyrirtækja landsins sem spanna allar atvinnugreinar. Á árinu 2024 bættust mörg öflug fyrirtæki í hópin og héldum við sterkri stöðu okkar á fyrirtækjamarkaði, þrátt fyrir að samkeppnin á honum sé hörð.

Við höfum lagt mikla áherslu á að vera í góðum samskiptum við fyrirtækin okkar um þau verkefni og áskoranir sem þau standa frammi fyrir hverju sinni og teljum mikilvægt að ræða og ráðleggja þeim um aðlögun tryggingaverndar í samræmi við breytingar á aðstæðum. Þetta samtal er ekki hvað síst mikilvægt á tímum eins og nú þegar rekstraraðstæður margra eru flóknar og nauðsynlegt að bregðast við því.

Mikilvægur þáttur í samstarfi okkar með fyrirtækjum er greining á áhættum og fræðsla um forvarnir sem þeim eru tengdar. Með því að miðla sérfræðiþekkingu okkar á sviði forvarna til viðskiptavina getum við í sameiningu komið í veg fyrir ýmis tjón og slys. Það er sannarlega samtal sem viðskiptavinir okkar á fyrirtækjasviði kunna að meta.

Nánari upplýsingar um þjónustuheimsóknir og áhættuskoðanir hjá fyrirtækjum á árinu, sem og forvarnartengda viðburði og fræðslu fyrir fyrirtæki er að finna í [umfjöllun um forvarnir](#).

8.872 fyrirtæki voru með tryggingar hjá okkur í lok árs 2024.

Sérfræðiþekking í allskonar rekstri

Á árinu voru sett á laggirnar þrjú sérfræðingateymi á vegum fyrirtækjasviðs sem hvert um sig sinnir og sérhæfir sig í ákveðnum atvinnugreinum. Hlutverk teymanna er að halda utan um

SJÓVÁ

Þróun þarfa í þeim atvinnugreinum sem þau þekkja best og meta hvernig við getum sem best aðstoðað þau við að mæta þeim áskorunum sem þau standa frammi fyrir hverju sinni.

Teymin samanstanda af fjölbreyttum hópi starfsfólks víða að úr fyrirtækinu sem býr yfir ólíkri sérfræðipækkingu, allt frá viðskiptastjórum fyrirtækjaráðgjafar, til sérfræðinga í áhættumati og forvörnum, útibússtjóra og sérfræðinga í gagnagreiningu og tjónum.

„Vil bara koma áfram að ég er svo ánægð með þjónustuna hjá ykkur varðandi mál sem tengdust húsfélaginu mínu og mér þá afleiðandi að ég er líklegast að færa mig yfir til ykkar. Topp fólk sem ég hef lent á og það er ástæðan fyrir því að ég er að skoða tilboð frá ykkur núna í dag. Vel gert 🌟“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun

Samstarf við Visku

Í apríl hófst samstarf við stéttarfélagið [Visku](#) tengt námsmannþjónustu þeirra fyrir háskólanema sem eru að vinna með námi eða að stíga sín fyrstu skref á vinnumarkaði. Með aðild að Visku eru nemarnir tryggðir með snjalltryggingu okkar, þeim að kostnaðarlausu. Samningurinn er að norrænni fyrirmynd og sá fyrsti sinnar tegundar á Íslandi.

Ýmsir viðburðir

Sjávarútvegssýningin IceFish var haldin í Fífunni í september 2024. Sýningin er haldin annað hvert ár og hefur Sjóvá tekið þátt í henni um langa hríð, enda um að ræða mikilvægan vettvang til að hitta viðskiptavini í sjávarútvegi og ræða við fulltrúa fyrirtækja sem leita ráðgjafar um tryggingar.

Starfsfólk okkar tók einnig þátt í Tækniskóladeginum þar sem rætt var við fagfólk framtíðarinnar um tryggingar í starfi. Þau sem velja að starfa sjálfstætt við sitt fag gera sér ekki alltaf grein fyrir nauðsyn þess að tryggja sig sérstaklega og því var ánægjulegt að finna hversu áhugasamir þessir nemendur voru um tryggingar og hlutverk þeirra.

Að auki voru haldnir 22 forvarnartengdir viðburðir og fræðsluerindi um land allt á árinu, þar á meðal voru morgunverðarfundir um öryggi á vegum og áhættur og forvarnir við heita vinnu. Nánari upplýsingar um það er að finna í [umfjöllun um forvarnir](#).

Stafræn þjónusta

Við höldum áfram að bæta starfræna þjónustu okkar við fyrirtæki í viðskiptum og þróa áfram lausnir okkar á því sviði. [Stafræni fyrirtækjaráðgjafinn](#) okkar hélt áfram að nýttast atvinnurekendum og einyrkjum vel og nýttu sér fleiri hann á árinu 2024 en nokkru sinni. Áfram er ánægjulegt að sjá hversu vel einyrkjar, lítil og meðalstór fyrirtæki hafa nýtt sér þessa þjónustu, en hún einfaldar alla upplýsingaöflun og gerir tilboðsbeiðendum kleift að vinna þetta á þeim tíma sem hentar þeim. Þetta er því mikið hagræði fyrir aðila í rekstri á sama tíma og lausnin stýttir söluferlið töluvert.

Tjónaþjónusta

Það reynir á hlutverk okkar þegar viðskiptavinir lenda í tjóni og leggjum við því mikið upp úr að sinna tjónaþjónustu okkar með framúrskarandi hætti. Við vinnum stöðugt að umbótum á ferlinu sem hefst þegar viðskiptavinur tilkynnir tjón til að bæta upplifun hans af þjónustunni og auka ánægju.

Við nýtum okkur tæknina í sífelld auknum mæli til að þjónusta viðskiptavinum vegna tjóna. Sum tjón eru þó þess eðlis að nauðsynlegt er að bregðast við strax og þá er alltaf hægt að ná sambandi við tjónavakt okkar.

Yfir 40 þúsund tjón voru tilkynnt til okkar á árinu 2024.

Þjónusta allan sólarhringinn

Tjónaþjónusta okkar er til staðar allan sólarhringinn enda vitum við að snögg viðbrögð og fagleg vinnubrögð geta skipt sköpum og gert það að verkum að umfang sumra tjóna verður ólíkt minna en annars hefði orðið. Það er ekki bara hagur viðskiptavinarins heldur samfélagsins alls því með því að minnka umfang tjóns er hægt að lágmarka sóun og umhverfisspor þess.

Hjá okkur starfar öflugur hópur sérfræðinga sem sinnir þjónustu vegna eignatjóna, ökutækjatjóna og persónutjóna. Þessi hópur býr yfir víðtækri menntun og fjölbreyttri reynslu og sérfræðipækkingu sem gerir okkur kleift að veita úrvals þjónustu þegar viðskiptavinir lenda í tjónum, stórum sem smáum. Að auki er notast við aðkeypta sérfræðiaðstoð þegar þörf er á. Við leggjum mikinn metnað í að velja góða samstarfsaðila sem aðstoða okkur við að veita viðskiptavinum þá þjónustu sem þeir eiga skilið.

SJÓVÁ

„Þið eruð frábær, æðisleg þjónusta, eigandi hund sem við elskum og er æði og með ykkar þjónustu er okkur gefið það að geta elskað hann mikið lengur þessi dýratrygging hefur hjálpað okkur 😊😊“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun

Virkt samtal við viðskiptavini

Á árinu 2024 settum við okkur markmið um að senda mun fleiri þjónustukannanir til viðskiptavina sem hafa lent í tjóni og fengið þjónustu vegna þessa. Endurgjöf viðskiptavina er okkur afar mikilvæg enda fáum við með henni upplýsingar um það hvað það er helst sem viðskiptavinir eru ánægðir með og hvað það er sem við getum bætt í þjónustu okkar. Það skiptir okkur miklu máli að viðskiptavinurinn upplifi að við leggjum metnað okkar í að aðstoða hann skjótt og vel og veita honum stuðning, sérstaklega þegar um er að ræða krefjandi aðstæður.

Nánari upplýsingar um áherslur okkar í þjónustu við viðskiptavini er að finna í [umfjöllun um ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu](#).

Við greiddum fyrir viðgerðir á yfir 15 þúsund bílum á árinu 2024

Við greiddum fyrir læknisheimsóknir yfir 1000 dýra á árinu 2024

Sjálfbærni í tjónaþjónustu

Við höfum um langa hríð lagt áherslu á sjálfbærni í tjónaþjónustu okkar, hvort sem það er með því að vinna að því að koma í veg fyrir tjón, lágmarka þau eða takmarka umhverfisspor þjónustunnar sem er veitt í kjölfar tjóna. Lykillinn að árangri á þessu sviði er gott samstarf við bæði viðskiptavini og þá samstarfsaðila okkar sem veita þeim þjónustu, líkt og verkstæði og verktaka, sem og aðila sem nýta áfram þá tjónamuni sem við fáum í hendur en enn má nýta með einhverjum hætti.

Nánari upplýsingar um verkefni ársins sem tengjast sjálfbærni í tjónaþjónustu má sjá í [umfjöllun um loftlagsbreytingar](#) og [umfjöllun um forvarnir](#).

„Ég er í ferli hjá ykkur út af tjóni sem ég lenti í og ferlið eins og er er búið að ganga mjög vel og öll mín samskipti við ykkur hafa verið auðveld og þægileg. Svo ég segi bara takk fyrir mig.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun.

Stjórnarhættir

Hjá Sjóvá er lögð mikil áhersla á góða stjórnarhætti enda eru þeir forsendan fyrir góðum rekstri og trausti í samskiptum við fjölbreyttan hóp hagaðila.

Á árinu hlaut Sjóvá viðurkenningu fyrir góða stjórnarhætti og nafnbótina [Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum](#). Matið sem framkvæmt er í úttektum til viðurkenninga byggir í meginatriðum á leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem Viðskiptaráð Íslands, Samtök atvinnulífsins og Nasdaq á Íslandi hafa gefið út og annast sérstakur fagaðili á vegum Stjórnvísí það hverju sinni.

[Reitun](#) framkvæmdi líkt og undanfarin ár UFS áhættumat á Sjóvá, á umhverfispáttum, félagslegum þáttum og stjórnarháttum. Í mati ársins 2024 fékk Sjóvá heildareinkunnina B1, með 80 punkta af 100 mögulegum, sem er hækkun frá fyrra ári, þrátt fyrir auknar kröfur milli ára. Fyrir flokkinn stjórnarhætti fékk félagið 71 punkt af 100 en fyrir undirflokkinn almenna stjórnarhætti 93 punkta af 100. Nánar má lesa um niðurstöðu matsins [hér](#).

Í samræmi við leiðbeiningar um stjórnarhætti birtum við árlega stjórnarháttayfirlýsingu, þar sem gerð er grein fyrir stjórnarháttum Sjóvár. Helstu atriði yfirlýsingarinnar eru birt hér á eftir en hægt er að lesa hana í heild sinni með því að smella á hnappinn hér fyrir neðan.

[Stjórnarháttayfirlýsing](#)

Úr stjórnarháttaryfirlýsingu

Sjóvá-Almennar tryggingar hf. (Sjóvá) er hlutafélag sem stofnað var 20. júní 2009. Félagið er váttryggingafélag og starfar samkvæmt [lögum um hlutafélög nr. 2/1995](#), [lögum um váttryggingastarfsemi nr. 100/2016](#) og [lögum um váttryggingasamstæður nr. 60/2017](#).

Í samræmi við [lög um endurskoðendur nr. 94/2019](#) eru váttryggingafélög skilgreind sem einingar tengdar almannahagsmunum og er sérstaklega kveðið á um hlutverk endurskoðunarnefnda í slíkum einingum í [lögum um ársreikninga nr. 3/2006](#).

Sjóvá samstæðan starfar á váttryggingamarkaði og er alhliða váttryggingafélag með starfsemi á Íslandi á sviði skaða- og líftrygginga. Samkvæmt útgefnum ársreikningum var hlutdeild Sjóvár miðað við iðgjöld ársins hjá íslenskum váttryggingafélögum í árslok 2023 um 33% í

skaðatryggingum og um 38% í líf- og heilsutryggingum. Sjóvá-Almennar líftryggingar hf. (Sjóvá líf) er dótturfélag Sjóvár og er allri daglegri starfsemi þess útvið til móðurfélagsins.

Starfsemi Sjóvár er fjölbreytt og þjónustan yfirgripsmikil en félagið býður tryggingavernd á öllum sviðum hér á landi. Um 8.900 fyrirtæki og um 85.000 einstaklingar voru í viðskiptum í lok árs 2024. Í árslok 2024 störfuðu 196 starfsmenn hjá Sjóvá í 183 stöðugildum. Meðalfjöldi starfsmanna umreiknaður í heilsársstörf var 186,6. Sjóvá rekur 12 útibú um landið auk höfuðstöðva í Reykjavík. Þá hefur félagið á að skipa þétta neti umboðs- og þjónustuaðila víðs vegar um landið og leggur kapp á að þjónusta félagsins sé öllum aðgengileg.

Innra eftirlit og áhættustýring

Sjóvá lýtur eftirliti Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands og hefur komið á samhæfðri áhættustýringu sem nær til allra rekstrarþátta félagsins og sett sér áhættustefnu sem lýsir umgjörð áhættustýringar. Áhættustefnan tekur til allra áhættuþátta sem krafist er í lögum um váttryggingastarfsemi og reglugerð um váttryggingastarfsemi. Stefnan var síðast endurnýjuð 4. desember 2024.

Stjórnkerfi og skipulag félagsins eru skráð í gæðakerfi þess. Leiðbeiningar fyrir starfsmenn félagsins miða að því að hver og einn beri ábyrgð á gæðum vinnu sinnar, þjónustu félagsins og upplýsingaöryggi. Innra eftirlit er innbyggt í verklagsreglur félagsins og eru innri úttektir og áhættugreiningar framkvæmdar reglulega.

Félagið leggur áherslu á skýra verkaskiptingu og ábyrgð. Uppbygging Sjóvár á eigin starfsemi er í samræmi við þrjár línur innra eftirlits. Tekið hefur verið saman heildstætt yfirlit um innra eftirlit, áhættukort (e. assurance map) sem gefur góðar upplýsingar um umfang eftirlits á öllum innri eftirlitsþáttum og gerir mögulegt að sannreyna niðurstöður og meta eftirlitið og umfang þess. Regluleg skýrslugjöf er varðar sjálfbærniþætti, fjárfestingar, og rekstrarlega afkomu einstakra sviða starfseminnar, er mikilvægur þáttur innra eftirlits. Mánaðarlegar skýrslur um rekstrarlega afkomu, ófjárhagslegar upplýsingar og fjárfestingar, ársfjórðungslegar skýrslur um áhættustýringu, eigið áhættu- og gjaldþolsmat sem framkvæmt er að lágmarki árlega, árleg skýrsla um gjaldþol og fjárhagslega stöðu og reglubundnar skýrslur til eftirlitsaðila sem og aðrar reglulegar úttektir miða að því að tryggja gagnsæi í starfseminni. Þær auðvelda félaginu einnig að uppgötva og leiðrétt hugsanlegar skekkjur, fylgjast með frávikum og sveiflum í starfseminni og gefa svigrúm til að bregðast við ef áhættuþættir eða breytingar í rekstrarumhverfi gefa tilefni til. Framkvæmdastjórn fundar hið minnsta mánaðarlega með áhættu- og öryggisnefnd, ársfjórðungslega er farið yfir ytri áhættu og einstakir framkvæmdastjórar eiga að lágmarki

árlegan fund með áhættu- og öryggisnefnd um áhættur þeirra ábyrgðarsviðs, fjalla um hvernig stýringu og eftirliti með áhættum er háttað og meta hvort það sé fullnægjandi.

Starfssvið áhættustjóra, regluvörslu, tryggingastærðfræðings og innri endurskoðanda teljast til lykilstarfssviða samkvæmt lögum um váttryggingastarfsemi og skulu þeir einstaklingar sem þeim sinna uppfylla sérstakar kröfur um hæfi og hæfni.

Tryggingastærðfræðingur félagsins hefur reglulegt eftirlit með því að iðgjaldaskrár endurspegli raunverulega váttryggingalega áhættu og séu í samræmi við afkomumarkmið. Tjónaskuld og endurtryggingavernd félagsins eru metnar með reglulegum hætti og þess gætt að þær séu í samræmi við þarfir félagsins og skuldbindingar þess. Auk þessa tekur tryggingastærðfræðingur saman árlega skýrslu fyrir stjórn félagsins um verkefni starfssviðsins, niðurstöður þeirra ásamt ábendingum.

Sjóvá hlaut árið 2014 vottun á upplýsingaöryggi samkvæmt ISO/IEC 27001 staðlinum sem staðfestir að rekstur upplýsingakerfa félagsins sé í samræmi við kröfur staðalsins og var vottunin síðast endurnýjuð í júní 2024.

Endurskoðun ársreiknings félagsins er í höndum KPMG ehf. sem kosið var á aðalfundi árið 2024 til eins árs. Innri endurskoðun er útvistað til PwC ehf.

Hlutverk, framtíðarsýn og vegvísar

Hlutverk Sjóvár er að stuðla að betra samfélagi. Framtíðarsýnin er „Við göngum lengra í þjónustu við viðskiptavinum og stuðlum að öryggi þeirra“. Gildi Sjóvár eru; „Við sýnum umhyggju“, „Við byggjum á þekkingu“, „Við einföldum hlutina“ og „Við erum kvik“. Gildin eru leiðbeinandi í ákvörðunum stjórnar og starfsfólks og leggja grunn að þeirri framtíðarsýn sem unnið er að innan félagsins. Nánar er fjallað um viðskiptalíkan og stefnumótun á árinu í kafla um ófjárhagslega upplýsingagjöf í [ársreikningi samstæðunnar](#).

Reglur, stefnur og samfélagsleg ábyrgð

Sjóvá fylgir í hvívetna þeim lögum og reglum sem um starfsemina gilda. Leitast er við að stjórnarhættir séu í samræmi við leiðbeiningar um stjórnarhætti og þær kröfur sem gerðar eru til félagsins sem er eftirlitsskyldur aðili og skráður í kauphöll. Sjóvá hefur skýra stefnu um að vinna gegn hvers konar spillingu, glæpsamlegri starfsemi og peningabætti í öllum viðskiptum félagsins.

Sjóvá hefur verið aðili að Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð frá árinu 2014 og gerðist aðili á UN Global Compact árið 2024.

Sjóvá vinnur að því að auka samþættingu áherslna Heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun við markmið í starfseminni. Tengt er við fimm heimsmarkmiðanna þ.e. markmið 3 um heilsu og vellíðan, 5 um jafnrétti kynjanna, 8 um góða atvinnu og hagvöxt, 12 um ábyrga neyslu og 13 um aðgerðir í loftslagsmálum. Í samræmi við eðli rekstrarins hefur megináhersla verið lögð á forvarnir, jafnréttismál, heilbrigðan rekstur og framþróun í samræmi við markmið 3, 5 og 8. Einnig er leitast við að tryggja ábyrga neyslu og stuðla að umhverfisvænum lausnum samkvæmt markmiði 12 og grípa til bráðra aðgerða gegn loftslagsbreytingum og áhrifum þeirra í samræmi við markmið 13.

Áherslur Sjóvár í forvörnum tengjast markmiði 3 um heilsu og vellíðan þar sem sett eru fram markmið um helming fækkun alvarlega slasaðra og dauðsfalla vegna umferðarslysa fyrir árið 2030 og markmiði 12 um ábyrga neyslu og framleiðslu um að draga verulega úr sóun með forvörnum, minnkun úrgangs, aukinni endurvinnslu og endurnýtingu. Hjá Sjóvá hefur um árabíl verið lögð mikil áhersla á að vinna með viðskiptavinum að forvörnum, bæði einstaklingum og fyrirtækjum. Sjóvá er með samstarfs- og bakhjarlssamning við Slysavarnafélagið Landsbjörg og á fjölþættu samstarfi við samtökin, einkum á vettvangi forvarna.

Í tjónum og tjónavinnslu er leitast við að minnka sóun og stuðla að umhverfisvænum lausnum. Áfram var unnið með átak í að auka hlutfall framrúðuvíðgerða í stað þess að skipta þeim út þegar þess er kostur bæði með vitundarvakningu og aukinni upplýsingagjöf til viðskiptavina, og samstarfi við viðgerðaraðila. Leitast er við að minnka sóun sem felur í sér að viðskiptavinir hafa val um að fá bætur og nýta áfram minna skemmda og viðgerðarhæfa muni. Notkun fjarskoðunarlausnarinnar Innsýnar hefur gert félaginu kleift að draga umtalsvert úr akstri á sama tíma og hægt er að veita hraðari og betri þjónustu.

Sjóvá hefur um árabíl lagt áherslu á að tryggja jöfn tækifæri og jafnrétti kynja til ábyrgðar og launa í samræmi við heimsmarkmið 5 og 8. Mannréttindastefna og árleg aðgerðaáætlun eru rammi utan um framkvæmd stefnunnar. Félagið hefur sett sér umhverfisstefnu, fylgist með þróun umhverfisvísa og notkun auðlinda í rekstrinum, og leitast er við að minnka losun gróðurhúsalofttegunda. Sjóvá hefur bundið kolefni sem svarar eigin losun vegna rekstrar og hefur verið með samning við [Kolvið](#) frá árinu 2015 og samning við [SoGreen](#) um menntaverkefni fyrir stúlkur frá árinu 2023.

Sjóvá birtir nánari upplýsingar og mælikvarða um umhverfismál, samfélag og stjórnarhætti í samræmi við UFS leiðbeiningar Nasdaq í kaflanum [UFS mælikvarðar](#).

Stjórn

Stjórn skal samkvæmt samþykktum félagsins skipuð fimm aðalmönnum og tveimur varamönnum.

Allir stjórnarmenn hafa staðist hæfismat Fjármálaeftirlitsins.

Stjórn Sjóvár telur að ákvæðum leiðbeininga um stjórnarhætti er varða óhæði stjórnarmanna sé fullnægt. Þau Björgólfur, Guðmundur Örn, Hildur og Ingunn eru óháð félaginu, daglegum stjórnendum þess og stórum hluthöfum. Ingi Jóhann er óháður félaginu og daglegum stjórnendum þess en hann telst háður stórum hluthafa samkvæmt leiðbeiningum um stjórnarhætti þar sem hann er eigandi og stjórnarmaður í félögum sem eiga beina og óbeina eignarhluti yfir 10% í Sjóvá.

Stjórn Sjóvár fundaði 18 sinnum á árinu 2024.

Björgólfur Jóhannsson, stjórnarformaður, fæddur 28. ágúst 1955, til heimilis á Seltjarnarnesi. Björgólfur var kjörinn í stjórn Sjóvár 15. mars 2019 en steig til hliðar í nóvember 2019 tímabundið og var aftur kjörinn í stjórn 12. mars 2020 og tók þá við stjórnarformennsku. Björgólfur er óháður félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Hildur Árnadóttir, varaformaður, fædd 4. ágúst 1966, til heimilis í Kópavogi. Hildur hefur setið í stjórn Sjóvár frá 15. mars 2019. Hildur er óháð félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Guðmundur Örn Gunnarsson, fæddur 6. janúar 1963, til heimilis í Garðabæ. Guðmundur var fyrst kjörinn í stjórn Sjóvár 12. mars 2020 og hann hefur frá 28. apríl 2021 verið stjórnarformaður dótturfélagsins Sjóvá-Almennra líftrygginga hf. Guðmundur er óháður félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Ingi Jóhann Guðmundsson, fæddur 12. janúar 1969, til heimilis í Garðabæ. Ingi Jóhann hefur setið í stjórn Sjóvár frá 28. júlí 2011. Ingi telst óháður félaginu og daglegum stjórnendum þess en telst háður stórum hluthafa samkvæmt leiðbeiningum um stjórnarhætti.

SJÓVÁ

Ingunn Agnes Kro, fædd 27. mars 1982, til heimilis í Reykjavík. Ingunn var fyrst kjörin í stjórn Sjóvár 12. mars 2020. Ingunn er óháð félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Varamenn í stjórn

Erna Gísladóttir, fædd 5. maí 1968, til heimilis í Garðabæ. Erna sat í stjórn Sjóvár frá 20. júní 2009 lengst af sem formaður stjórnar og síðar sem varamaður frá 15. mars 2019, en hún settist tímabundið aftur í stjórn 19. nóvember 2019 til 12. mars 2020. Erna er óháð félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Garðar Gíslason, fæddur 19. október 1966, til heimilis í Garðabæ. Hann hefur verið varamaður í stjórn Sjóvár frá 30. september 2011. Garðar er óháður félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Stjórn Sjóvá-Almennra líftrygginga hf.

Stjórn Sjóvá-Almennra líftrygginga hf., dótturfélags Sjóvár, skipa Guðmundur Örn Gunnarsson, stjórnarformaður, Hafdís Böðvardsdóttir, viðskiptafræðingur og Heiðrún Lind Marteinsdóttir, lögmaður. Varamenn í stjórn eru Elín Þórunn Eiríksdóttir framkvæmdastjóri tjónasviðs og Grétar Dór Sigurðsson, lögmaður. Guðmundur Örn, Hafdís, Heiðrún og Grétar teljast óháð Sjóvá lífi, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum. Stjórn Sjóvár lífs átti 7 fundi á árinu 2024.

Nefndir

Tilnefningarnefnd

Hlutverk tilnefningarnefndar er að tilnefna einstaklinga til stjórnarsetu fyrir aðalfund félagsins. Skal nefndin vinna að hagsmunum allra hluthafa og gæta þess að einstaklingar sem tilnefndir eru búi sem heild yfir nægilegri þekkingu og reynslu til að rækja hlutverk sitt. Nefndinni ber einnig að leggja mat á hvort frambjóðendur séu óháðir félaginu eða hluthöfum sem eiga 10% hlut í félaginu eða meira. Tilnefningarnefnd er skipuð þremur nefndarmönnum sem kjörnir eru á aðalfundi. Nefndina skipa Katrín S. Óladóttir, formaður, sem fyrst var kjörin í nefndina á hluthafafundi 26. október 2018, Finnur R. Stefánsson og Sigríður Olgeirsdóttir sem voru kjörin í nefndina 11. mars 2022. Nefndin átti 4 fundi á árinu 2024.

Endurskoðunarnefnd

Endurskoðunarnefnd starfar eftir starfsreglum á grundvelli IX. kafla A í lögum um ársreikninga nr. 3/2006. 108. gr. kveður á um skyldu eininga tengdum almannahagsmunum að starfrækja

endurskoðunarnefnd. Endurskoðunarnefnd Sjóvár er skipuð þremur nefndarmönnum sem kosnir eru af stjórn félagsins. Hlutverk nefndarinnar er einkum að hafa eftirlit með vinnuferli við gerð reikningsskila, áhættustýringu og virkni innra eftirlits. Endurskoðunarnefnd skipa Hildur Árnadóttir formaður sem jafnframt situr í stjórn Sjóvá-Almennra trygginga hf., Anna Birgitta Geirfinnsdóttir og Friðrik Halldórsson. Nefndarmenn eru óháðir Sjóvá og Sjóvá lífi, óháðir daglegum stjórnendum félaganna og óháðir endurskoðendum.

Endurskoðunarnefnd fundar að lágmarki ársfjórðungslega og oftar ef þurfa þykir. Nefndin átti 7 fundi árið 2024.

Starfskjaranefnd

Starfskjaranefnd markar starfskjarastefnu sem miðar að því að félagið sé ávallt samkeppnishæft og geti ráðið til sín framúrskarandi starfsfólk. Starfskjarastefnan nær yfir helstu atriði í starfs- og launakjörum forstjóra, stjórnenda og starfsmanna félagsins og skal fylgja mannréttindastefnu félagsins ásamt því að taka afstöðu til áhrifa launa á áhættutöku og stýringu félagsins í samráði við endurskoðunarnefnd. Starfskjarastefnu skal endurskoða árlega og skal greiða atkvæði um hana á hverjum aðalfundi. Á aðalfundi 2024 var samþykkt breyting á starfskjarastefnu sem gaf stjórn félagsins heimild til að útfæra og samþykkja kaupréttaráætlun. Stjórn samþykkti slíka áætlun og var öllum fastráðnum starfsmönnum gefinn kostur á að gera kaupréttarsamning við félagið. Starfskjaranefnd er skipuð öllum stjórnarmönnum og átti nefndin fjóra fundi á árinu.

Forstjóri og framkvæmdastjórn

Forstjóri

Forstjóri Sjóvár er **Hermann Björnsson**, fæddur 15. febrúar 1963, til heimilis í Reykjavík. Hermann hefur verið forstjóri Sjóvár frá október 2011 og framkvæmdastjóri dótturfélagsins, Sjóvá-Almennra líftrygginga hf. frá því í apríl 2021. Hermann á 0,048% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 39.957,37 hlutum í félaginu.

Framkvæmdastjórn

Birgir Viðarsson, fæddur 7. september 1981, til heimilis í Reykjavík, er framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar. Birgir var forstöðumaður fyrirtækjaráðgjafar og sérfræðingur í endurtryggingum frá árinu 2017-2022 og starfaði áður í áhættustýringu frá árinu 2011. Birgir á kauprétt á allt að 39.957,37 hlutum í félaginu.

Elín Þórunn Eiríksdóttir, fædd 15. desember 1967, til heimilis í Hafnarfirði, er framkvæmdastjóri tjónaþjónustu. Hún var áður framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar Sjóvár frá 2012 og síðar viðskiptaþróunar og rekstrar og þróunar. Elín á 0,069% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 39.957,37 hlutum.

Sigríður Vala Halldórsdóttir, fædd 24. apríl 1983, til heimilis í Garðabæ, er framkvæmdastjóri fjármála og upplýsingatækni. Sigríður Vala var forstöðumaður hagdeildar Sjóvár árin 2016-2021 ásamt því að sitja í fjárfestinganefnd félagsins. Sigríður Vala á 0,011% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 39.957,37 hlutum.

Svali H. Björgvinsson, fæddur 24. maí 1967, til heimilis á Seltjarnarnesi, er framkvæmdastjóri markaðsmála og viðskiptaþróunar. Hann var forstöðumaður stefnumótunar og viðskiptaþróunar Sjóvár frá árinu 2018-2022.. Svali á kauprétt á allt að 39.957,37 hlutum í félaginu.

Niðurlag

Stjórnarháttayfirlýsing þessi hefur verið sett saman af stjórn Sjóvár eftir bestu vitund. Henni er ætlað að veita greinargóðar upplýsingar um stjórnarhætti félagsins til viðskiptavina, hluthafa, eftirlitsaðila og annarra hlutaðeigandi.

Staðfest af stjórn Sjóvá-Almennra trygginga hf. 16. janúar 2025

Sjálfbærni

Við höfum um langa hrið lagt ríka áherslu á að starfa í sátt við samfélag og umhverfi, enda er það trú okkar að sjálfbær og samfélagslega ábyrgur rekstur skili sér í aukinni arðsemi til framtíðar, viðskiptavinum og samfélaginu öllu til hagsbóta. Sérstök áhersla hefur verið lögð á að Sjóvá sé leiðandi í forvarnarstarfi, að unnið sé að því að koma í veg fyrir og takmarka tjón og stuðla þannig að betra og öruggara samfélagi. Þá hefur mikil áhersla verið lögð á að auka stöðugt ánægju viðskiptavina og viðhalda og auka ánægju starfsfólks, sem er enda grunnforsenda fyrir ánægju viðskiptavina.

Ábyrgð

Ábyrgð og umsjón með sjálfbærnimálum er á skrifstofu forstjóra sem ber ábyrgð á upplýsingagjöf um sjálfbærni í samstarfi við fjármálasvið. Sjálfbærninefnd er starfandi hjá Sjóvá, en það er starfsnefnd á vegum forstjóra sem ætlað er að styðja við og styrkja stöðu félagsins á

sviði sjálfbærni. Nefndin er skipuð sérfræðingum úr hópi starfsfólks og fulltrúi stjórnar situr einnig fundi hennar.

Upplýsingagjöf

Í upplýsingagjöf um sjálfbærnimál hefur undanfarin ár verið stuðst við UFS leiðbeiningar Kauphalla Nasdaq á Norðurlöndum. Í ár er upplýsingagjöfin, líkt og í fyrra, einnig unnin með hliðsjón af tilskipun Evrópusambandsins um sjálfbærniupplýsingagjöf fyrirtækja (CSRD), sem felur í sér upplýsingagjöf í samræmi við ESRS staðlana, sem og upplýsingagjöf í samræmi við kröfur Flokkunarkerfis ESB fyrir sjálfbærar fjárfestingar (EU Taxonomy Regulation). Á árinu 2025 verður áfram unnið að undirbúningi gildistöku þessarar löggjafar og verða upplýsingar birtar í samræmi við þær í ársskýrslu á næsta ári.

Hagaðilar

Líkt og hjá flestum stærri fyrirtækjum eru hagaðilar Sjóvár fjölbreyttur hópur með ólíkar þarfir. Því er afar mikilvægt fyrir okkur að vera meðvituð um áhrif starfsemi félagsins á þessa hópa og áhrif þeirra á félagið. Á árinu 2024 var hagaðilagreining ítruð og farið vel yfir gagnvart hvaða hópum Sjóvá hefur skuldbindingar, hvort hóparnir hefðu áhrif á félagið og hvort félagið hefði áhrif á hópana og þá hversu mikil.

Samkvæmt niðurstöðum greiningarinnar eru eftirfarandi hópar helstu hagaðilar Sjóvár, það er þeir hópar sem verða helst fyrir áhrifum af starfsemi félagsins:

- **Viðskiptavinir**
- **Starfsfólk**
- **Hluthafar**
- **Tjónþolar**
- **Birgjar**
- **Verktakar**
- **Þjónustu- og umboðsaðilar**

Greiningar sem þessar eru meðal annars unnar til að hægt sé að draga úr neikvæðum áhrifum og ýta undir jákvæð áhrif. Hagaðilagreiningin var meðal annars nýtt við áframhaldandi vinnu við tívátta mikilvægisgreiningu sjálfbærniþátta og til að móta betur áherslur í samskiptum við ólíka hagaðilahópa.

Samskipti við hagaðila

Hjá Sjóvá er lögð áhersla á að vera í góðum samskiptum við hagaðila, enda mikilvægt fyrir þjónustufyrirtæki að vera í góðum tengslum við bæði viðskiptavini, starfsfólk og ýmsa samstarfsaðila. Félögum sem skráð eru á markað, líkt og Sjóvá, ber að sama skapi að veita hluthöfum sínum góðar upplýsingar um starfsemina. Góð samskipti og samtali eru auk þess til þess fallin að byggja undir traust í viðskiptum.

Til viðskiptavina og annarra notenda þjónustu Sjóvár teljast váttryggingatakar, váttryggðir og tjónþolar, hvort heldur þeir eru í beinum eða óbeinum viðskiptum við Sjóvá. Sem dæmi um samskipti við hagaðila má nefna útsendingu þjónustukannana til viðskiptavina og annarra notenda þjónustu, mælingar á ánægju viðskiptavina, framkvæmd rýnihópa með viðskiptavinum og öðrum hagaðilum og heimsóknir til fyrirtækja í viðskiptum. Þá er áhersla lögð á góð tengsl við samstarfsaðila, eins og verkstæði og bílaleigur og verktaka sem taka að sér verkefni í kjölfar tjóna.

Fjölbreyttar leiðir eru notaðar við að halda virku samtali við starfsfólk um allt land með starfsmannasamtölum, framkvæmd starfsánægjukannana og með virkri þátttöku alls starfsfólks í stefnumótunarvinnu félagsins. Þá eru hluthafafundir haldnir á viðeigandi tímabilum fjárhagsársins sem og fundir með þeim hluthöfum sem óska sérstaklega eftir því. Tilnefningarnefnd sinnir einnig mikilvægu hlutverki í samskiptum við hluthafa í tengslum við tilnefningar til stjórnar þar sem litið er til stöðu og þarfa félagsins hverju sinni.

Nánar er fjallað um samskipti við ólíka hagaðilahópa í umfjöllunum mikilvægustu sjálfbærniþætti Sjóvár hér á eftir.

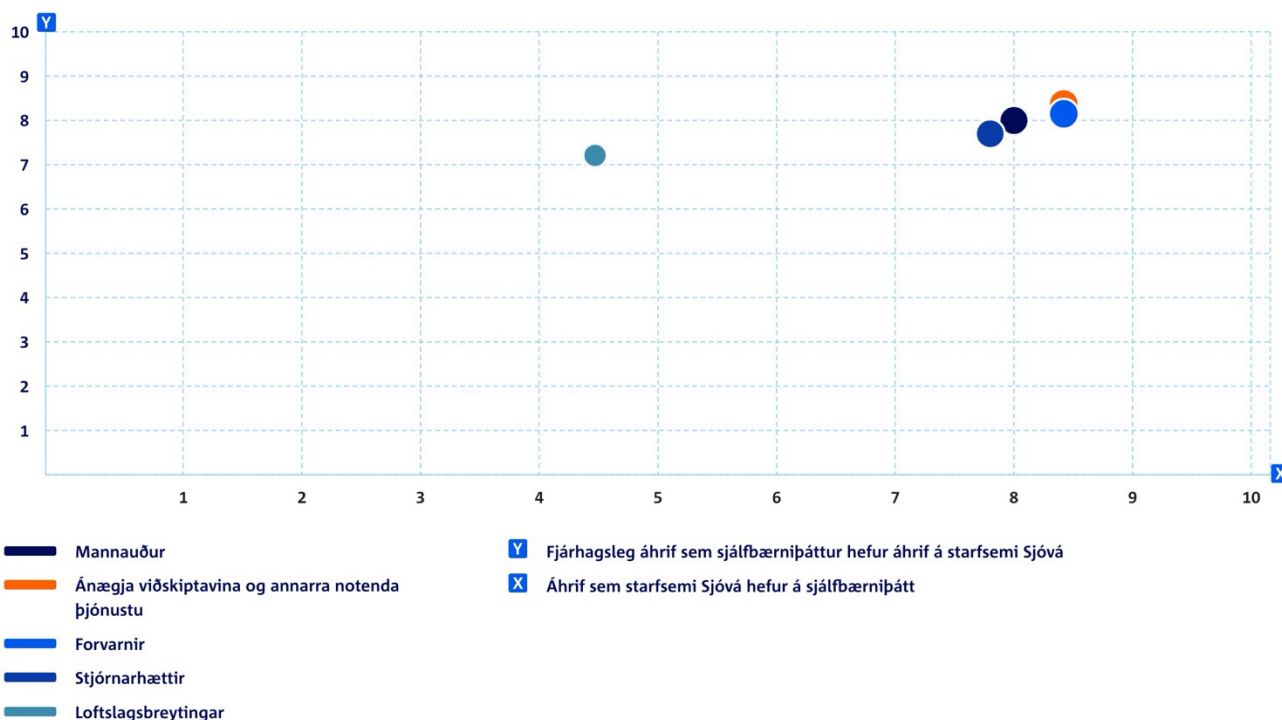
Mikilvægisgreining sjálfbærniþátta

Á árinu 2023 var framkvæmd tviátta mikilvægisgreining hjá Sjóvá í fyrsta sinn, en samkvæmt tilskipun ESB um sjálfbærniupplýsingagjöf fyrirtækja (CSRD) skal upplýsingagjöf fyrirtækja byggja á slíkri greiningu. Með henni er afmarkað hvaða sjálfbærniþættir hafa mest áhrif á fyrirtæki og hagaðila þess og hvaða sjálfbærniþætti starfsemi fyrirtækis hefur helst áhrif á.

Þessari vinnu var haldið áfram á árinu 2024 og unnið að því að ná betur utan um mikilvægustu sjálfbærniþættina með hliðsjón af leiðbeiningum ESB um framkvæmdina sem komu út um sumarið. Í kjölfar þessarar vinnu var tekin ákvörðun um að fækka mikilvægispáttunum nokkuð frá fyrri greiningu.

Samkvæmt uppfærðri mikilvægisgreiningu eru mikilvægustu sjálfbærniþættir í rekstri Sjóvá og virðiskeðju þess:

- **Ánægja viðskiptavina og annarra notenda þjónustu**
- **Forvarnir**
- **Mannauður**
- **Stjórnarhættir**
- **Loftslagsbreytingar**



Við framkvæmd mikilvægisgreiningar í lok árs 2023 var rætt við breiðan hóp innri og ytri hagaðila og þeir fengnir til að meta áhrif tengd sjálfbærniþáttum. Á árinu 2024 var unnið áfram með starfsfólki sem býr yfir sérþekkingu sem tengist sjálfbærniþáttunum og það fengið til að meta jákvæð og neikvæð áhrif starfsemi Sjóvá á sjálfbærniþáttinn, bæði núverandi og möguleg áhrif, sem og fjárhagsleg áhrif sjálfbærniþáttar á starfsemi Sjóvá, áhættur og tækifæri. Fjallað er um niðurstöður þessarar vinnu í umfjöllunum um mikilvægustu sjálfbærniþætti Sjóvá.

Í upplýsingagjöf um mikilvægustu sjálfbærniþættina eru hafðir til hliðsjónar viðeigandi ESRS staðlar, sem segja til um hvernig skal birta upplýsingarnar sem fjallað er um í CSRD tilskipun þegar hún hefur tekið gildi.

Ánægja viðskiptavina og annarra notenda þjónustu

Sjóvá leggur áherslu á að veita framúrskarandi þjónustu og tryggja að þjónustan sé aðgengileg og í takt við þarfir viðskiptavina.

Stefna félagsins til framtíðar miðar að því að vera þjónustufyrirtæki í fremstu röð sem byggir á ánægðum viðskiptavinum, starfsánægju og samþættingu stafrænnar og persónulegrar þjónustu. Nýsköpun og sífelld þróun vöru og þjónustu Sjóvár stuðla að velsæld og árangri.

Tengdar stefnur

- [Hlutverk og framtíðarsýn](#)
- [Stefna um meðhöndlun ábendinga og kvartana](#)
- [Siðareglur](#)
- [Siðareglur birgja](#)
- [Mannréttindastefna](#)
- [Stefna um persónuvernd](#)
- Upplýsingaöryggisstefna – ekki birt opinberlega
- Áhættustefna-Vátryggingaáhætta – ekki birt opinberlega

Áhrif, áhættur og tækifæri

Sem tryggingafélagi ber Sjóvá að bjóða neytendum, einstaklingum jafnt sem fyrirtækjum, upp á vörur sem svara þörfum þeirra fyrir tryggingavernd í samfélagi dagsins í dag. Vörurnar þurfa að vera verðlagðar með sanngjörnum hætti, byggt á þeim áhættum sem liggja að baki, þannig að hægt sé að veita góða vernd og þar með talið þjónustu, ef viðskiptavinur lendir í tjóni.

Fyrir vikið er nauðsynlegt fyrir okkur að vera í góðum samskiptum við viðskiptavinum okkar, fylgjast með breytingum á þörfum þeirra og aðstæðum, og vakta þróun á þörfum fyrir tryggingavernd í samfélaginu almennt.

Með því að sinna þessu vel getum við haft veruleg jákvæð áhrif á viðskiptavinum okkar og aðra notendur þjónustu, jafnt í sölu og ráðgjöf um tryggingavernd og þegar þeir lenda í tjóni og það reynir á tryggingaverndina. Að auki getum við haft veruleg jákvæð áhrif á viðskiptavinum og samfélagið allt með því að miðla þekkingu okkar í forvörnum, með það að leiðarljósi að koma í veg fyrir tjón. Fagleg ráðgjöf um viðeigandi tryggingavernd með góðum vörum skila vel tryggtum viðskiptavinum sem verða fyrir minni áhrifum af tjónum og fjárhagslegum áhrifum

þeirra. Fyrrgreint ásamt góðum forvörnum hefur ótvíræð jákvæð áhrif á rekstur félagsins, sem er einnig jákvætt fyrir viðskiptavinum og alla aðra hagaðila.

Helstu áhættur sem tengjast viðskiptavinum, öðrum notendum þjónustu og samfélaginu almennt snúa í raun að gæðum sambands félagsins við þessa hagaðila og að orðspori félagsins. Sjóvá á líkt og öll þjónustufyrirtæki mikið undir því að viðskiptavinir séu ánægðir með þjónustuna og upplifi félagið með jákvæðum hætti. Því er markvisst unnið að því að auka stöðugt ánægju viðskiptavina og fylgst með þróun mælikvarða sem henni tengjast.

Helstu mögulegu neikvæð áhrif Sjóvár á viðskiptavinum og aðra notendur þjónustu gætu falist í því ef félagið myndi með einhverjum hætti ekki uppfylla hlutverk sitt sem skyldi; byði ekki upp á viðeigandi vernd, veitti ekki rétta ráðgjöf, veitti ekki góða tónaþjónustu, sinnti ekki ábendingum og kvörtunum og miðlaði ekki þekkingu sinni í forvörnum. Þá gæti það sömuleiðis haft verulega neikvæð áhrif á viðskiptavinum ef félagið sinnti ekki nauðsynlegri vinnu til að tryggja að það uppfylli kröfur um upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga.

Tækifæri

Helstu tækifæri Sjóvár liggja í að tryggja upplýsingagjöf til viðskiptavina um vörur félagsins og hvaða þörfum þær mæta, þannig að viðskiptavinurinn átti sig á því hvaða vörur hann hefur þörf fyrir og hvers vegna. Þannig þekkir viðskiptavinurinn betur virði vörunnar, veit fyrir hverju hann er tryggður og að hvaða marki og getur metið hvenær ástæða er fyrir hann að yfirfara tryggingarnar og endurmeta tryggingavernd. Tryggingar eru vissulega um margt flókin vara og fólk ekki alltaf meðvitað um hvernig þær virka, en starfsfólk okkar býr yfir þekkingu sem það getur miðlað til að upplýsa fólk og hafa þannig jákvæð áhrif á viðskiptavinum og samfélag.

Að auki liggja tækifæri í því að halda áfram að bæta þjónustuna á öllum sviðum, líkt og unnið hefur verið markvisst að undanfarin ár. Til að það sé mögulegt þarf að halda áfram að fylgjast reglubundið með ánægju viðskiptavina með þjónustu félagsins, bæði með innri og ytri mælingum og rýna niðurstöðurnar hverju sinni. Um leið og það felast tækifæri í að veita mannlega þjónustu, ekki hvað síst á erfiðum stundum, þá eru ekki síður tækifæri fólgin í því að einfalda ferla og efla stafrænar lausnir. Að sama skapi þarf að halda áfram góðri og skilvirkri úrvinnslu ábendinga og kvartana sem berast.

Það felast einnig í því mikil tækifæri að ná enn betur utan um vegferð viðskiptavina og annarra notenda þjónustu í viðskiptasambandinu, samskipti félagsins við ólíka viðskiptavinahópa með greiningu á þörfum þeirra og upplifun af þjónustu og félaginu almennt að leiðarljósi. Einnig

liggja tækifæri tengd ánægju viðskiptavina í því að sinna forvörnum markvisst og miðla forvarnartengdri þekkingu til viðskiptavina og samfélagsins alls. Nánar má lesa um áherslur okkar í forvörnum í [umfjöllun um forvarnir](#).

Tengd heimsmarkmið

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun sem tengjast ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu:

- 3. Heilsa og vellíðan
- 12. Ábyrg neysla og framleiðsla
- 13. Aðgerðir í loftslagsmálum

Aðgerðir

Samræmd þjónusta um allt land

Líkt og undanfarin ár var unnið að því með markvissum hætti að auka stöðugt ánægju viðskiptavina og vel fylgst með helstu lykilmælikvörðum henni tengdri allt árið um kring. Með þetta að leiðarljósi var haldið áfram að samræma þjónustu Sjóvár um land allt og styrkja útibúanetið, meðal annars með fjölgun stöðugilda á landsbyggðinni. Á árinu 2024 rak Sjóvá 12 útibú víðsvegar um landið, auk höfuðstöðvanna í Reykjavík. Fjórir umboðs- og þjónustuaðilar eru einnig starfandi á landsbyggðinni. Félagið var að sama skapi með viðveru í nokkrum minni sveitarfélögum á árinu, til að veita íbúum tryggingaráðgjöf og þjónustu í heimabyggð. Var það meðal annars gert á Höfn, þar sem síðan var opnað útibú Sjóvár í febrúar 2025.

Ferðalag viðskiptavina

Áfram var unnið að greiningu ferðalags viðskiptavina Sjóvár og upplifun þeirra af ólíkum þjónustuferlum. Þessi vinna fæddi af sér mörg góð verkefni á árinu sem hafa bætt þjónustuupplifun, svo sem með einföldun ferla og bættri upplýsingagjöf, jafnt við kaup á tryggingum, greiðslu á tryggingum, tjónaþjónustu eða annað. Þá voru stafrænar þjónustuleiðir eftir sem áður í stöðugri þróun á árinu.

Þjálfun og fræðsla

Fagleg ráðgjöf og þjónusta sem byggir á þekkingu er grunnur að því að stuðla að ánægju viðskiptavina er því mikill metnaður lagður í að sinna þjálfun, fræðslu og endurmenntun starfsfólks vel. Nánar er fjallað um það efni í [umfjöllun um mannauð](#).

Upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga

Sjóvá leggur mikla áherslu á að standa undir því trausti sem viðskiptavinir bera til félagsins. Áhættur og ógnir sem tengjast upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga eru ávallt til rýni enda þarf starfsfólk félagsins að höndla með viðkvæmar persónuupplýsingar í ákveðnum störfum, eðli starfseminnar samkvæmt. Þessum þáttum er samvisskusamlega sinnt enda markmið að uppfylla ítrustu kröfur og starfa í samræmi við gildandi lög og reglur. Nánar er fjallað um upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga í [kaflanum um stjórnarhætti](#).

„Kærar þakkir fyrir góða, þægilega og snögga afgreiðslu mála. Ég er mjög ánægð með viðmót, meðferð mála og samskipti. Ég held að ég hafi aldrei verið eins ánægð að borga tryggingar eins og til Sjóvá. Takk aftur og fyrir að hlusta og taka mark á orðum mínum.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun

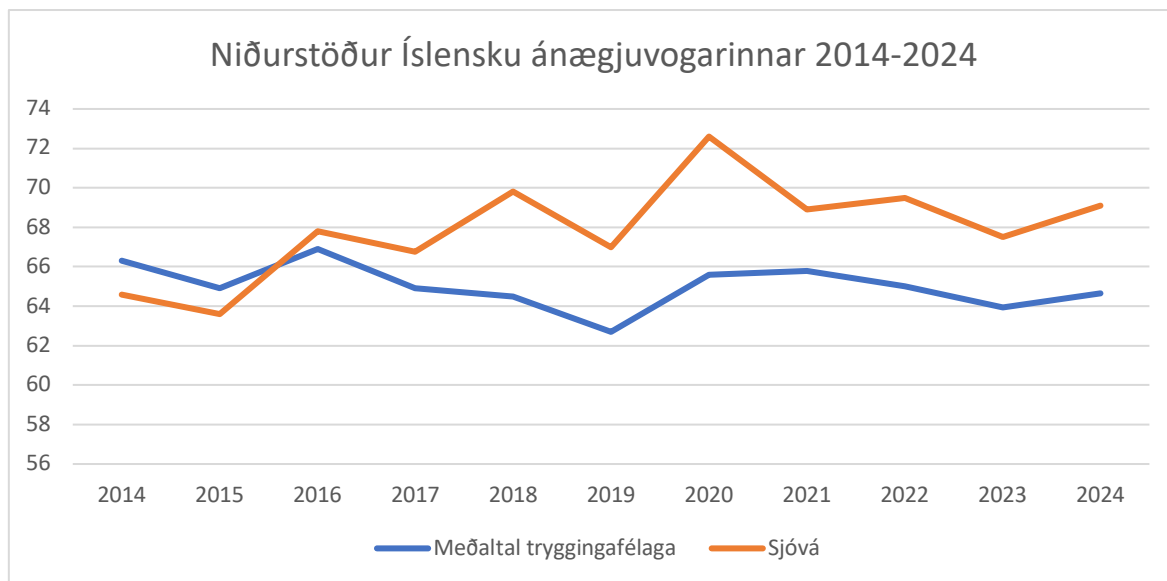
Árangur

Ánægðustu viðskiptavinirnir

Í upphafi árs 2025 var tilkynnt að Sjóvá væri með ánægðustu viðskiptavinina á íslenskum tryggingamarkaði, samkvæmt niðurstöðum Íslensku ánægjuvogarinnar 2024. Þetta er 8. árið í röð sem Sjóvá er efst tryggingafélaga í Ánægjuvoginni.

Sjóvá mældist með 69,1 stig, sem er hækkun um tæp 2 stig milli ára, og er marktækt hærra en önnur tryggingafélög. Ánægjuvogin mælir ánægju viðskiptavina á ýmsum mörkuðum, og er mælingin samsett úr nokkrum þáttum sem vega inn í lokaniðustöðuna. Sjóvá mældist meðal annars marktækt hærra en önnur tryggingafélög á þáttum eins og gæðum þjónustu, gæðum vöru, virði (e. value for money), tryggð viðskiptavina, ímynd fyrirtækis og var með hæstu meðmælavísitöluna (e. NPS eða Net Promoter Score).

Sjóvá er með ánægðustu og tryggustu viðskiptavinina á tryggingamarkaði, samkvæmt niðurstöðum Íslensku ánægjuvogarinnar 2024.



Á hverju ári framkvæmir Prósent könnun sem mælir stöðu tryggingafélaga á fyrirtækjamarkaði og á árinu 2024 var Sjóvá efst í tryggð viðskiptavina á fyrirtækjamarkaði. Samkeppnin hefur aukist á þessum markaði á síðustu árum og hefur dregið saman með félögunum í þáttum tengdum ánægju.

Efst í Sjálfbærniásnum

Í september 2024 var tilkynnt að Sjóvá væri efst tryggingafélaga í [Sjálfbærniásnum](#), sem er nýr samræmdur mælikvarði sem mælir viðhorf íslenskra neytenda til frammistöðu fyrirtækja og stofnana í sjálfbærnimálum.

Hæsta einkunn fyrir félagsþætti í UFS mati

Sjóvá fékk hæstu einkunn fyrir félagsþætti í [UFS mati Reitunar](#) sem birt var 2024, einkunnina A1 með 97 stig af 100 mögulegum. Félagið fékk 85 stig af 100 fyrir undirflokkinn viðskiptaánægja og tengsl við samfélagið og einkunnina B1.

Góð útkoma í þjónustukönnunum

Við leggjum mikla áherslu á að senda út þjónustukannanir til viðskiptavina, hvort sem þjónustan hefur falist í sölu, ráðgjöf, tjónaþjónustu eða öðru. 94,4% viðskiptavina gaf okkur 8-10 í einkunn í þjónustukönnunum á árinu 2024 og fengum við samtals 10.100 tíur í þjónustueinkunnir frá viðskiptavinum.

94,4% viðskiptavina gáfu okkur 8-10 í einkunn í þjónustukönnunum.

Við fengum 10.100 tíur í einkunn frá viðskiptavinum okkar í þjónustukönnunum.

Markmið

- Að vera með ánægðustu og tryggustu viðskiptavinina á íslenskum tryggingamarkaði.
- Að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu á sviði ráðgjafar, sölu og þjónustu vegna tjóna.
- Að bæta stöðugt framboð á vörum, þjónustu og þjónustuleiðum í takt við breytingar á þörfum viðskiptavina og breytingar í samfélaginu almennt.

Lykilmælikvarðar

- Ánægja viðskiptavina
- Tryggð viðskiptavina
- Ímynd fyrirtækis
- Fyrsta val á tryggingamarkaði
- Líkur á meðmælum (NPS)

Forvarnir

Hlutverk Sjóvár er að stuðla að betra samfélagi og það gerum við meðal annars með að sinna forvörnum með markvissum hætti, nýta þekkingu okkar og gögn í því sambandi og koma þannig í veg fyrir slys og tjón.

Það er stefna Sjóvár að vera ábyrgt og virkt í samfélaginu og eru því m.a. árlega veittir styrkir til aðila sem vinna að ýmsum góðum málefnum í þágu samfélagsins. Kappkostað er að þeir fjármunir sem fara til styrktarmála styðji við hlutverk og stefnu félagsins, og því er áhersla lögð á að styrkja sérstaklega verkefni sem hafa ríkt forvarnagildi.

Tengdar stefnur

- [Hlutverk og framtíðarsýn](#)
- [Stefna um sjálfbærni og samfélagslega ábyrgð](#)
- [Umhverfisstefna](#)

Áhrif, áhættur og tækifæri

Ein helstu jákvæðu áhrifin sem tryggingafélag eins og Sjóvá getur haft tengd sjálfbærni er með að vinna öflugt forvarnarstarf, bæði með fyrirtækjum og einstaklingum. Með því að nýta sérþekkingu starfsfólks okkar á sviði forvarna og þau gögn sem við höfum aðgang að getum við komið í veg fyrir eða minnkað líkurnar á að tjón og slys verði og/eða lágmarkað afleiðingar þeirra tjóna sem verða. Þannig getur félagið haft mjög jákvæð áhrif, á viðskiptavinum, samfélag og

umhverfi. Að sama skapi getur fræðsla og virkt samtal um forvarnir haft jákvæð áhrif á samband okkar við viðskiptavini og á orðspor félagsins almennt. Þá hefur það að koma í veg fyrir tjón að sjálfsgöðu góð áhrif á reksturinn, og um leið jákvæð áhrif á hagaðila eins og viðskiptavini, hluthafa og starfsfólk.

Góð samskipti og samvinna með ólíkum hagaðilahópum er hér forsenda fyrir því að góður árangur náist. Við þurfum að miðla forvarnarskilaboðum okkar með þeim hætti að þau ná til þeirra hópa sem geta nýtt sér þau og þau eiga við. Það getur sannarlega verið áskorun að ná í gegn með slíkum skilaboðum í nútímasamfélagi og því mikilvægt að nýta fjölbreyttar leiðir og mæla árangurinn með þeim hætti sem mögulegur er.

Helstu áhættur tengdar forvörnum snúa að því ef þeim er ekki sinnt sem skyldi. Þannig felst í því áhætta ef við fylgjumst ekki nógu vel með þróun á áhættum hjá einstaklingum og fyrirtækjum og breytingum á þeim, og bregðumst þar af leiðandi ekki við áhættunum með viðeigandi hætti. Sem dæmi má nefna að nauðsynlegt hefur verið að uppfæra áherslur í skilaboðum um brunavarnir á undanförunum árum vegna aukinnar hættu á brunum út frá rafmagnstækjum. Heimili eru nú flest öll full af tækjum sem sífellt er verið að hlaða í öllum herbergjum.

Eins er ákveðin áhætta fólgin í því hversu erfitt er að mæla hverju forvarnarstarfið er að skila hverju sinni og hvort skilaboðin séu sannarlega að ná til fólks og hafa áhrif á hegðun. Þetta er meiri áskorun á einstaklingsmarkaði en fyrirtækjamarkaði þar sem samtalið á sér oftast stað maður á mann.

Forvarnir ná að sama skapi yfir víðfeðmt svið og geta náð til alls frá eigna- og ökutækjatjónum yfir til persónutjóna. Það skapar ákveðna hættu á því að fókusinn geti orðið of dreifður og því er afar mikilvægt að forgangsraða áherslum byggt á gögnum sem sýna hvar vandinn er brýnastur og hvar við getum haft mest áhrif. Það er starfsfólki okkar og stjórnendum mikið kappsmál að vinna að þessum málum af krafti. Það kom bersýnilega í ljós í stefnumótunarvinnu ársins þar sem forvarnir voru alls staðar metnar sem mikilvægur þáttur í umræðum og niðurstöðum.

Tækifæri

Helstu tækifæri Sjóvár á sviði forvarna felast í enn betri nýtingu gagna og sífellt markvissari miðlun þekkingar starfsfólks á þessu sviði. Sömuleiðis felast tækifæri í að efla samstarf við núverandi samstarfsaðila og byggja það áfram upp. Unnið hefur verið að því að auka samtal milli ólíkra deilda félagsins um forvarnir til að auka þekkingu og slagkraft í þessum verkefnum. Í

Þessu felast einnig mikilvæg tækifæri þegar litið er fram á veginn en í forvörnum þarf alltaf að vera koma þekktum staðreyndum varðandi áhættur til nýrra hópa

Sem fyrr segir er virkt samtal við hagaðila forsenda árangurs í forvörnum og því felast ótvíræð tækifæri í því að efla það samtal enn frekar. Þetta á til dæmis við um samtal við verktaka sem starfa á vegum félagsins og samstarfsaðila á verkstæðum. Þá felast einnig mikil tækifæri í að efla samstarf við ýmsa opinbera aðila sem vinna að forvörnum, en sem dæmi um slíka samvinnu má nefna samstarfsvettvanginn Eldvarnarbandalagið, sem Sjóvá er hluti af.

Tengd heimsmarkmið

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun sem tengjast forvörnum:

- 3. Heilsa og vellíðan
- 12. Ábyrg neysla og framleiðsla
- 13. Aðgerðir í loftslagsmálum

Aðgerðir

Fjölbreytt miðlun forvarna

Á árinu 2024 var unnið að fjölmörgum forvarnartengdum verkefnum líkt og verið hefur. Þannig voru reglulega birtar greinar um forvarnir á fréttamiðlum og skilaboð send til viðskiptavina, svo sem um brunavarnir, varnir gegn vatnstjóni og um öryggi í umferðinni. Efninu var miðlað með fjölbreyttum hætti til að reyna að ná til sem flestra, með greinaskrifum, viðtölum í fjölmiðlum og markpóstum.

Forvarnarstarf með fyrirtækjum

Líkt og áður var unnið öflugt forvarnarstarf með fyrirtækjum í viðskiptum má árinu. Áhættur ólíkra fyrirtækja voru greindar stöðugt yfir árið, tekin út tölfræði um óhöpp og slys og farið yfir með viðskiptavinum hvernig mætti koma í veg fyrir þau. Áhættur voru greindar eftir atvinnugreinum og viðeigandi forvarnarefni miðlað til fyrirtækja eftir eðli starfseminnar.

Ekki taka skjáhættuna

Stærsta forvarnarverkefni okkar á árinu var tvímælalaust herferðin „Ekki taka skjáhættuna“, sem unnin var í góðu samstarfi við Samgöngustofu og auglýsingastofuna Pipar. Markmið þessa átaksverkefnis var að draga úr notkun farsíma við akstur en rannsóknir hafa sýnt að um 12-25% allra umferðarslysa má rekja beint til farsímanotkunar undir stýri. Þörfin fyrir breytingu á þessari

hegðun er því brýn. Verkefnið var áberandi bæði á vor- og haustmánuðum, í gegnum auglýsingar í ýmsum miðlum og mikla og góða umfjöllun í fjölmiðlum. Þessu verkefni er hvergi nærri lokið og þurfum við að halda mikilvægi þess á lofti áfram.

Morgunverðarfundir um forvarnir

Einn þáttur í virku samtali okkar um forvarnir við fyrirtæki eru morgunverðarfundir sem við höfum haldið um ýmis öryggismál sem eru í umræðunni hverju sinni. Á árinu 2024 voru haldnir tveir slíkir fundir. Í mars fór fram morgunverðarfundur um öryggi á vegum, þar sem sérfræðingar frá Vegerðinni og fyrirtækjunum Eimskip og Hertz og sérfræðingar frá Sjóvá héldu erindi. Tílefni fundarins var sú gríðarlega aukning sem orðið hefur á umferð á vegum landsins og fjölgun banaslysa í umferðinni.

Í nóvember var haldinn morgunverðarfundur um heita vinnu en tílefnið voru tíðir alvarlegir brunar sem upp hafa komið á byggingar- og framkvæmdasvæðum héraendis og erlendis á undanförunum árum. Á fundinum héldu ýmsir sérfræðingar á sviði bruna- og tryggingamála erindi.

Til viðbótar við þessa stóru fundi voru einnig haldnir ýmsir aðrir vel sóttir viðburðir og fræðsla víða um landið. Má þar til dæmis nefna skoðunardag mótorhjóla klúbbsins Dreka í Fjarðarbyggð sem Sjóvá tók þátt í.

Styrkveitingar

Líkt og fyrri ár voru veittir styrkir til ýmissa aðila og samtaka sem vinna að forvörnum og samfélagsbótum. [Slysavarnafélagið Landsbjörg](#) fékk líkt og áður stærsta einstaka styrkinn enda gegna samtökin afar mikilvægu hlutverki fyrir samfélagið þegar kemur að öryggismálum og forvörnum. Sjóvá hefur verið aðalstyrktaraðili samtakanna um áratuga skeið og hefur samstarfið verið afar farsælt.

Önnur dæmi um styrkþega á árinu voru [Blái Herinn](#), sem stendur að mikilvægu hreinsunarstarfi á strandlengju Íslands, og [Umhyggja](#) sem vinnur að hag langveikra barna, í gegnum hjólalið Team Rynkeby Iceland. Árið 2024 var Sjóvá einnig reglulegur bakhjarl [Samhjálp](#). Í samstarfi við [Ljósíð](#), endurhæfingu fyrir þá sem hafa greinst með krabbamein, styrktum við einnig Ljósafoss þar sem gengið er upp hlíðar Esjunnar og síðan niður í myrkri þar sem þátttakendur hafa kveikt á höfuðljósi. Þannig myndast fallegur ljósafoss sem sést langar leiðir. Sjóvá styrkti einnig Hinsegin daga í Reykjavík 2024.



Framrúðuplástrar með forvarnagildi

Síðustu árin hefur verið unnið að átaki í að auka hlutfall framrúðuviðgerða og fækka um leið framrúðuskiptum. Átakið hefur meðal annars falist í dreifingu framrúðuplástra sem komið geta í veg fyrir að skemmdir á rúðu stækki og virku samtali við viðskiptavini og samstarfsaðila á verkstæðum um ábatann af þessu. Betur er sagt frá þessu verkefni og framgangi þess í [umfjöllun um loftslagsbreytingar](#).

Árangur

Áhættuskoðanir og þjónustuheimsóknir til fyrirtækja

Á árinu var farið í 73 áhættuskoðanir hjá fyrirtækjum víðs vegar um landið og rúmlega 600 þjónustuheimsóknir, þar sem meðal annars er farið yfir tækifæri í forvörnum, til að hægt sé að koma í veg fyrir slys og tjón.

Forvarnartengdir viðburðir

Haldnir voru 22 forvarnartengdir viðburðir og fræðsluerindi um land allt á árinu. Morgunverðarfundirnir tveir sem voru haldnir, um öryggi á vegum og heita vinnu, voru báðir afar vel sóttir og sköpuðust á þeim miklar umræður um umfjöllunarefnin. Þannig var mikið rætt

SJÓVÁ

um viðgerðir á vegum, merkingar á framkvæmdum og stórauðna farsímanotkun í umferðinni á fundinum um öryggi á vegum.

Greinar um forvarnir

6 greinar voru birtar um forvarnir á árinu, flestar á visir.is. Fleiri greinar og viðtöl við starfsfólk birtust á árinu þar sem forvarnir bar oftast en ekki líka á góma.

Markpóstur með forvarnaskilaboðum

Á hverju ári eru sendir markpóstur með forvarnaskilaboðum, bæði á einstaklinga í viðskiptum og fyrirtæki. Lögð hefur verið áhersla á að hafa þá ekki of marga, til að viðskiptavinum þyki ekki nóg um, og hafa skilaboðin skýr og einföld.

Markmið

- Að halda úti öflugum forvarnarstarfi og áhættumati til að fyrirbyggja og minnka líkur á að tjón og slys verði, hjá einstaklingum og fyrirtækjum.

Lykilmælikvarðar

- Fjöldi áhættu- og forvarnaskoðana og þjónustuheimsókna hjá fyrirtækjum
- Fjöldi forvarnatengdra fræðsluerinda og greina
- Fjöldi áhættu- og forvarnaskoðana fasteigna

Mannauður

Sjóvá hlúir vel að starfsaðstæðum og fyrirtækjamenningu og vill vera eftirsóknarverður vinnustaður sem getur ráðið til sín framúrskarandi starfsfólk. Lögð er rík áhersla á starfsánægju, öfluga starfsþróun og símenntun starfsfólks, enda litið á þessa þætti sem undirstöðu góðs rekstrar og forsendu ánægju viðskiptavina.

Sjóvá hefur um árabil unnið markvisst að jafnréttismálum og lagt áherslu á að vera í fararbroddi í málaflokknum. Stefna Sjóvár í jafnréttismálum byggir á mannréttindastefnu sem miðar að því að tryggja jöfn laun og tækifæri starfsfólks og fjölbreytileika í samsetningu stjórnar, stjórnenda og starfsfólks. Sjóvá hefur í heiðri grundvallarmannréttindi eins og þeim er lýst í alþjóðasamningum.

Tengdar stefnur

- [Hlutverk og framtíðarsýn](#)
- [Mannréttindastefna](#)
- [Starfskjarastefna](#)
- [Siðareglur](#)
- [Stefna um sjálfbærni og samfélagslega ábyrgð](#)

Áhrif, áhættur og tækifæri

Á íslenskan mælikvarða er Sjóvá stór vinnustaður en í árslok 2024 störfuðu **196** starfsmenn hjá Sjóvá í **183** stöðugildum (meðalfjöldi starfsmanna umreiknaður í heilsársstörf var 186,6). Líkt og allir vinnustaðir hefur Sjóvá mikil áhrif á starfsfólk sitt og það að sama skapi mikil áhrif á starfsemi félagsins. Þannig getur Sjóvá haft bein áhrif á starfsfólk sitt í gegnum vinnustaðamenningu, stefnur tengdar mannauði, verkefni sem unnið er að, vinnuálag og -aðstæður, fríðindi og fleira. Fyrir vikið er afar mikilvægt að fylgjast vel með líðan starfsfólks í vinnunni og stuðla að því að starfsfólk búi að jafnvægi milli vinnu og einkalífs.

Helstu áhættur tengdar mannauði snúa að starfsánægju, helgun, heilsu, þekkingu og tryggð starfsfólks. Aukin starfsmannavelta getur aukið líkurnar á að mikilvæg þekking glatist, enda Sjóvá þekkingarfyrirtæki þar sem starfsfólk býr yfir mikilli sérfræðiþekkingu á ólíkum sviðum. Því er stöðugt unnið að því að viðhalda góðri starfsánægju og viðhalda og auka þá þekkingu og færni sem starfsfólk félagsins býr yfir með öflugum og markvissu fræðslustarfi. Að sama skapi er mikilvægt að við getum ráðið til okkar fólk með viðeigandi sérfræðiþekkingu hverju sinni og að við séum því spennandi kostur þegar fólk leitar sér að starfi. Við leggjum mikið upp úr því að stuðla að bættir heilsu og velferð starfsfólks með aðgerðum sem styðja við heilbrigða vinnustaðamenningu og líkamlega og andlega heilsu starfsfólks.

Önnur áhætta tengd mannauði er ef að ekki næst að tryggja fjölbreytni starfsmannahópsins og hún nær ekki að endurspeglar samfélagið sem skyldi, og þar með ekki viðskiptavinahóp Sjóvá. Rík áhersla hefur verið lögð á jafnréttismál hjá Sjóvá um langa hríð og vel fylgst með kynjahlutfalli eftir deildum og staðsetningu, eins og fjallað verður um síðar.

Tækifæri

Mikil áhersla hefur verið lögð á að hlúa að mannauði hjá Sjóvá, eins og niðurstöður UFS mats Reitunar staðfesta, þar sem Sjóvá fékk hæstu einkunn fyrir félagsþætti. Engu að síður eru ávallt tækifæri til staðar fyrir Sjóvá að hafa enn jákvæðari áhrif á mannauð sinn. Þau felast ekki hvað

síst í því að eiga í stöðugu samtali við starfsfólk, halda vel utan um ábendingar sem berast í gegnum starfsmannakannanir, starfsmannaviðtöl, ábendingagátt og í óformlegu spjalli og bregðast hratt við þegar þess þarf.

Með því að fylgjast vel með hvaða áskorunum starfsfólk okkar er að mæta í starfi getum við einnig stutt við þau með viðeigandi hætti hverju sinni, svo sem í gegnum fræðslu á ákveðnum sviðum, hvort sem það snýr að tryggingum, sjálfsrækt eða öðru.

Það eru einnig tækifæri í að auka enn fjölbreytni starfsmannahópsins til að hann nái að endurspeglar betur fjölbreytnina í íslensku samfélagi. Það er mikilvægt að geta mætt þörfum allra viðskiptavina okkar og að þeir upplifi öryggi og skilning í allri ráðgjöf og þjónustu okkar.

Tengd heimsmarkmið

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun sem tengjast mannaúði:

- 5. Jafnrétti kynja
- 8. Góð atvinna og hagvöxtur

Aðgerðir

Mælingar

Á árinu voru að vanda framkvæmdar ýmsar mælingar til að halda utan um stöðuna í mannauðsmálum. Stærstu kannanirnar sem framkvæmdar voru af ytri aðilum á árinu voru starfsánægjukönnun Gallup Q12 og könnun VR um Fyrirtæki ársins. Starfsmannasamtöl fóru einnig fram á árinu en að jafnaði fara þau viðtöl fram fjórum sinnum á ári.

Rafrænt fræðslukerfi

Þekking er eitt af gildum félagsins og er öflugt fræðslustarf mikilvægur þáttur í að viðhalda sérþekkingu sem styður við framúrskarandi þjónustu og ráðgjöf til viðskiptavina Sjóvár. Á árinu 2024 var tekið í gagnið nýtt rafrænt fræðslukerfi, Viska, sem styður vel við þessar áherslur. Á árinu voru 183 námskeið og fræðsluerindi í boði í Visku, bæði námskeið sem henta nýju starfsfólki í þjálfun, sem og starfsfólki með lengri starfsreynslu.

Í árslok voru starfrækt 13 útibú Sjóvár um allt land.

Í árslok störfuðu 196 starfsmenn í 183 stöðugildum hjá Sjóvá.

Kaupréttarsamningar við starfsfólk

Í september var gengið frá kaupréttarsamningum við fastráðið starfsfólk Sjóvá, í samræmi við kaupréttaráætlun sem stjórn félagsins fékk heimild fyrir að útfæra á aðalfundi 2024. Markmiðið með kaupréttaráætluninni er að tengja saman hagsmuni starfsfólks og hluthafa, auk þess sem áætlunin hjálpar til við að laða að hæft starfsfólk og halda því innan félagsins á samkeppnishæfum kjörum.

Úttekt á jafnlaunakerfi

Frá árinu 2014 Sjóvá verið með jafnlaunavottun sem staðfestir að hjá Sjóvá sé virkt jafnlaunakerfi. Stöðugar umbætur eru gerðar á kerfinu og reglulegar mælingar á árangri þess. Á árinu 2024 var líkt og undanfarin ár framkvæmd úttekt ytri aðila á jafnlaunakerfinu og vottunin endurnýjuð í kjölfar jákvæðrar niðurstöðu hennar. Sjóvá átti einnig sæti í stýrihóp Jafnvægisvogarinnar, hreyfiaflsverkefni FKA en félagið hefur verið stoltur bakhjarl þess til 7 ára.

Meðalaldur starfsfólks var í árslok 10 ár og 4 mánuðir.

Stefnumótunarvinna með öllu starfsfólki

Á árinu var ráðist í stefnumótunarvinnu og eins og áður tók allt starfsfólk ríkan þátt í þeirri vinnu. Ný stefna og gildi litu svo dagsins ljós á vinnudegi starfsmanna þann 28. september. Í kjölfarið var ráðist í hin ýmsu verkefni til að bæta vinnurými og þekkingar- og upplýsingamiðlun svo fátt eitt sé nefnt.

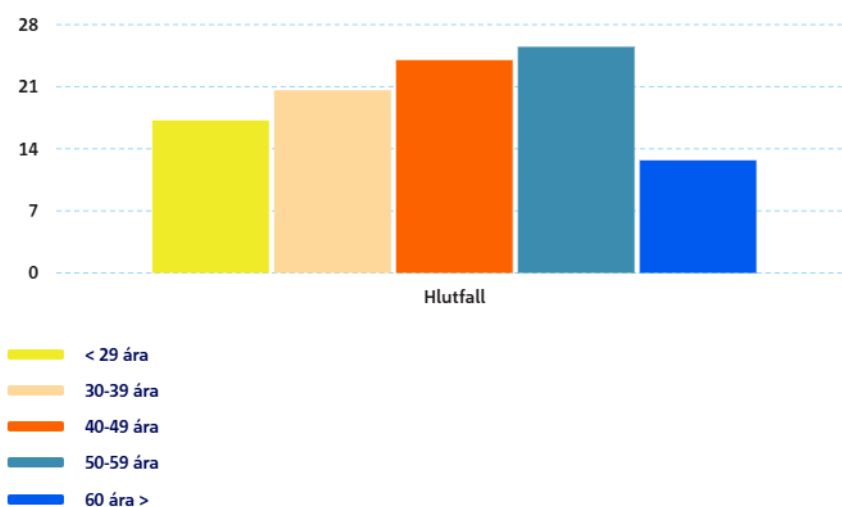
Tilkynningagátt

Á árinu var tekin í notkun [tilkynningagátt](#) þar sem fólk getur tilkynnt um misferli eða aðra ámælisverða háttsemi sem tengist Sjóvá, nafnlaust eða undir nafnleynd. Gáttinni er ætlað að skapa öruggan vettvang fyrir starfsmenn og ytri aðila til að koma á framfæri tilkynningum um misferli eða ámælisverða háttsemi hjá Sjóvá eða sem valdið getur viðskiptavinum, félaginu og samfélaginu tjóni eða skaðað orðspor félagsins. Öryggi og trúnaður er forgangi við meðhöndlun tilkynninga. Með þessu er verið að uppfylla kröfur laga nr. 40/2020 um vernd uppljóstrara sem eiga við öll fyrirtæki og lög nr. 100/2016 um vátryggingastarfsemi. Verklag við móttöku og meðferð tilkynninga var sérstaklega kynnt öllu starfsfólki.

Hlúð að velferð og heilsu starfsfólks

Líkt og fyrri ár var lögð áhersla á aðgerðir tengdar almennri velferð og heilsu starfsfólks með sveigjanlegum vinnutíma, hlutastörfum, lengra fæðingarorlofi og annarri vinnuhagræðingu. Árleg heilsufarsskoðun fór fram og áfram voru greiddir líkamsræktarstyrkir. Sálfræðitímar og sjúkraþjálfunartímar voru einnig niðurgreiddir, en allt eru þetta stuðningsaðgerðir sem ætlað er að draga úr líkum á lífsstíls- og heilsuáhættum og auka velferð starfsfólks.

Aldursdreifing starfsfólks í árslok 2024

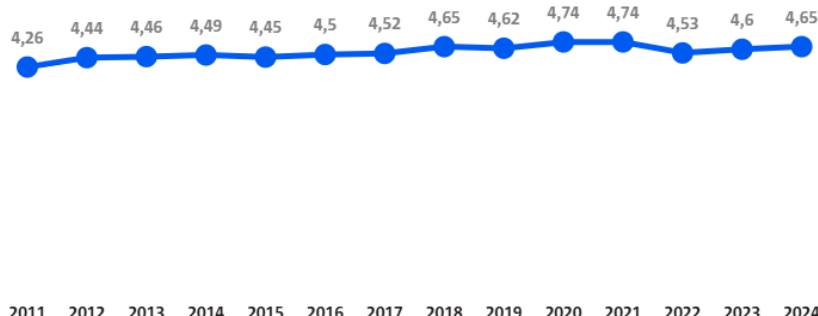


Árangur

Ánægja starfsfólks

Í árlegri könnun Gallup, sem framkvæmd var fyrir árið 2024, var starfsánægja starfsfólks Sjóvá með því hæsta sem mælist hjá íslenskum fyrirtækjum og í **topp 5%** fyrirtækja í gagnabanka Gallup á Íslandi. Starfsánægja mældist **4,65** af 5 mögulegum og hækkaði um 0,05 stig milli ára.

Þróun starfsánægju hjá Sjóvá samkvæmt mælingum Gallup



Fyrirmyndarfyrirtæki VR

Sjóvá var í 4. sæti meðal stærri fyrirtækja í könnun VR um Fyrirtæki ársins og hlaut því nafnbótina [Fyrirmyndarfyrirtæki 2024](#). Könnunin mælir stöðu á níu mikilvægum þáttum í starfsumhverfi og var Sjóvá efst allra fyrirtækja á þáttunum stjórnun, ánægja og stolt.

Fræðsluviðurkenning VR

Sjóvá hlaut [Fræðsluviðurkenningu VR 2024](#), sem er ný viðurkenning sem veitt er einu fyrirtæki í hverjum stærðarflokki sem skarar fram úr á sviði starfsþróunar og símenntunartækifæra, að mati starfsfólks þess fyrirtækis.

Jafnlaunavottun og staða jafnréttismála

Á árinu 2024 mældist óútskýrður launamunur kynjanna **0,6%** samkvæmt úttekt óháðs ytri aðila. Jafnlaunavottun Sjóvár var endurnýjuð á árinu 2024, líkt og hún hefur verið frá því að félagið fékk hana fyrst 2014.

Sjóvá hlaut viðurkenningu [Jafnvægisvogarinnar](#), hreyfiaflsverkefni FKA, í 6. sinn á árinu 2024, en verkefnið hefur þann tilgang að auka jafnvægi kynja í efsta lagi stjórnunar fyrirtækja, stofnana og sveitarfélaga á Íslandi.

Hér má sjá kynjaskiptingu starfsfólks og stjórnenda miðað við árslok 2024:

- Karlar voru 52% starfsfólks
- Konur voru 48% starfsfólks
- Karlar voru 56% stjórnenda
- Konur voru 44% stjórnenda

Hæsta einkunn fyrir félagsþætti í UFS mati

Sjóvá fékk hæstu einkunn gefna fyrir félagsþætti í [UFS áhættumati Reitunar](#) fyrir 2024, einkunnina A1 eða 97 stig af 100 mögulegum fyrir flokkinn. Þar af fékk Sjóvá 100 stig af 100 mögulegum fyrir undirflokkinn Mannauð.

Endurmenntun og fræðsla

Mikilvægur þáttur í fræðslustarfi félagsins eru reglulegir fræðslufundir fyrir allt fyrirtækið á miðvikudagsmorgnum. Alls voru haldnir 25 morgunfundir fyrir starfsfólk á árinu. Fjölbreytt erindi voru í boði, bæði fræðsla frá sérfræðingum félagsins sem hefur það að markmiði að miðla þekkingu milli deilda en einnig erindi frá utanaðkomandi sérfræðingum um jafnrétti og inngildingu, heilsu, lífeyrismál, sjálfbærni- og sjálfbærni- og margt fleira.

Á árinu var sem fyrr segir tekið í notkun nýtt rafrænt fræðslukerfi, Viska, sem styður við öflugt fræðslu- og endurmenntunarstarf félagsins og felast mikil tækifæri í því bæði varðandi aðgengi að upptökum að innanhús fræðslu og einnig aðkeyptu rafrænu efni.

Á árinu sóttu 45 starfsmenn 15 stunda grunnnám í lögum um vátryggingar í Tryggingaskólanum við Háskólann í Reykjavík. Námið er að hluta til rafrænt en einnig er staðarlota þar sem unnið er í hópum með ákveðin málefni. Tryggingaskólinn hefur verið rekið sem samstarfsverkefni HR, SFF og tryggingafélagana síðan 2007 en unnið hefur verið að því undanfarin ár að gera námið að stórum hluta rafrænt til að hleypa fleiri nemendum að á hverjum ári. Samstarfið hefur gefist vel og eru í vinnslu 3 ný námskeið á þessu sviði.

Starfsfólk okkar er einnig verið duglegt að koma auga á tækifæri til sækja sér viðbótarþekkingu í gegnum nám, námskeið eða ráðstefnur innanlands og erlendis, bæði til að viðhalda þekkingu sinni og til að afla sér nýrrar þekkingar. Við leggjum við okkur fram um að styðja við slíkt frumkvæði starfsfólks enda er þekking eitt af okkar grunngildum.

“Mér finnst mesti styrkleiki Sjóvá vera samheldni starfsmanna, umhyggja fyrirtækisins fyrir starfsfólki og metnaður til að gera alltaf betur”

Umsögn starfsmanns úr Gallup könnun 2024

Markmið

- Að starfsánægja sé meðal 8% efstu mælinga á starfsánægju í gagnagrunni Gallup á Íslandi.
- Að óleiðréttur launamunur kynja sé ekki meiri en 2%.
- Að hlutföll kynja séu sem jöfnust í öllum flokkum, þ.e. starfsfólks, framkvæmdastjórnar, stjórnendahóps, stjórna og nefnda og að meðaltal hlutfalla allra flokka sé milli 40% og 60%.
- Að fræðslustarf félagsins miði að því að viðhalda og bæta þekkingu starfsfólks til að veita framúrskarandi þjónustu og ráðgjöf.
- Að í boði séu fjölbreytt tækifæri símenntunar fyrir starfsfólk bæði innan- og utanhúss.

Lykilmælikvarðar

- Starfsánægja (ytri mælingar)
- Starfsaðstæður (ytri mælingar)
- Launamunar kynja (ytri úttekt óháðs aðila)
- Hlutföll kynja í hópi starfsfólks, framkvæmdastjórnar, stjórnenda, stjórna og nefnda
- Starfsmannavelta

Stjórnarhættir

Sjóvá hefur einsett sér að vera fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum sem felur í sér að stjórnarhættir skulu vera í samræmi við leiðbeiningar um stjórnarhætti og þær kröfur sem gerðar eru til félaga sem eru eftirlitsskyldir aðilar og skráð í kauphöll.

Sjóvá fylgir í hvívetna þeim lögum, reglum og tilmælum sem um starfsemina gilda. Félagið leitast við að tryggja gagnsæi um reksturinn með reglubundinni upplýsingagjöf og samskiptum við hagaðila í samræmi við stöðu félagsins.

Sjóvá uppfyllir lágmarksverndarráðstafanir í samræmi við ákvæði flokkunarreglugerðar Evrópusambandsins. Samhæfð áhættustýring nær til allra rekstrarþátta félagsins. Settar hafa verið áhættustefnur og að auki stefnur um upplýsingaöryggi og persónuvernd sem eiga að tryggja vernd upplýsinga, réttleika gagna, aðgengi og öryggi þeirra. Sjóvá leggur mikla áherslu á upplýsingaöryggi og fyrirbyggjandi aðgerðir í þeim efnum.

Sjóvá vill standa fyrir og stuðla að góðum og faglegum viðskiptaháttum. Félagið hefur skýra stefnu um að vinna gegn hvers konar spillingu, glæpsamlegri starfsemi og peningaþvætti í öllum viðskiptum félagsins.

Tengdar stefnur

- [Hlutverk og framtíðarsýn](#)
- [Mannréttindastefna](#)
- [Stefna um persónuvernd](#)
- [Skattastefna](#)
- [Siðareglur](#)
- [Siðareglur birgja](#)
- [Stefna um varnir gegn mútum og spillingu](#)
- [Reglur um vernd uppljóstrara](#)
- Upplýsingaöryggisstefna – Ekki birt opinberlega
- Upplýsingastefna gagnvart hluthöfum og markaðsaðilum – Ekki birt opinberlega
- Áhættustefna-Rekstraráhætta – Ekki birt opinberlega

Áhrif, áhættur og tækifæri

Um starfsemi Sjóvár gilda ýmis lög og reglur, bæði vegna eðlis starfseminnar og þess að félagið er skráð á markað. Þeirra á meðal eru reglur um stjórnarhætti sem fjallað er um í lögum um ársreikninga, [lög um hlutafélög](#), [lög um váttryggingastarfsemi](#), [reglugerð um gildistöku reglugerða ESB um váttryggingastarfsemi og váttryggingasamstæður nr. 55/2022](#) og [leiðbeiningar um stjórnarhætti fyrirtækja](#) sem tóku gildi í júlí 2021 og gefin eru út af Viðskiptaráði Íslands, Nasdaq Iceland hf. og Samtökum atvinnulífsins. Allt skapar þetta umgjörð fyrir starfsemi Sjóvár og hefur áhrif á hana, enda leggur félagið að sjálfsögðu ríka áherslu á að fylgja í hvívetna þeim lögum og reglum sem um starfsemina gilda.

Áhættur tengdar stjórnarháttum eru hluti af rekstraráhættu félagsins. Rekstraráhætta er samsett úr nokkrum þáttum, þ.e. stefnumótunaráhættu, áhættu sem skapast vegna upplýsingakerfa eða upplýsingaleka, lagalegrar áhættu og orðsporsáhættu. Sem dæmi eru þetta áhætta vegna ófullnægjandi eða gallaðra kerfa, háttsemi starfsfólks eða annarra innri eða ytri þátta sem geta leitt til fjárhagslegs taps eða verulegra rekstrartruflana. Rekstraráhætta nær til allra rekstrareininga samstæðunnar.

Áhætta vegna stjórnarháttanna snýr einnig að því að félagið uppfylli kröfur og væntingar um gagnsæi og upplýsingagjöf ekki með fullnægjandi hætti, hvort heldur sem er gagnvart viðskiptavinum, hluthöfum og öðrum hagaðilum.

Tækifæri

SJÓVÁ

Sjóvá er eftirlitsskyldur aðili og er auk þess skráð í kauphöll. Líkt og framan greinir þá fylgja því margvíslegar kröfur sem félagið þarf að uppfylla í starfsemi sinni. Bæði er um að ræða hlítingu við lög, reglur og tilmæli sem og reglubundna upplýsingagjöf til eftirlitsaðila og markaðarins.

Í Sjóvá er fyrir sterk og formföst menning er varðar stjórnkerfi. Mikill vilji er til að gera vel og gæta að gagnsæi í hvívetna, sem og eiga í góðu samstarfi við eftirlits- og úttektaraðila, bæði innri og ytri. Ábendingar úttektaraðila eru nýttar til að bæta reksturinn og sníða af vankanta í ferlum og verklagi þegar á þarf að halda.

Fræðsla og ráðgjöf sem skilar sér í betri þekkingu og skilningi viðskiptavina á tryggingavernd er til þess fallin að byggja undir traust og tryggja að virði og væntingar fari saman og í því liggja áfram tækifæri fyrir Sjóvá.

Stöðugt er unnið að því að efla upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga í takt auknar kröfur og áhættu sem tengist sviksemi af ýmsum toga.

Áhættustýring

Hlutverk stjórnar er að hafa eftirlit með því að starfsemi félagsins sé í samræmi við lög og samþykktir og að hafa eftirlit með rekstri og ráðstöfun fjármuna félagsins. Stjórnin hefur eftirlit með árangri og skilvirkni félagsins og stuðlar að því að markmið þess náist. Stjórnarmenn og framkvæmdastjóri skulu fullnægja þeim hæfisskilyrðum sem sett eru í hlutafélagalögum og lögum um váttryggingastarfsemi eftir því sem við á.

Tilnefningarnefnd er kosin af hluthöfum. Hlutverk hennar er meðal annars að leitast við að tryggja fjölbreytileika innan stjórnar, að samsetning stjórnar sé sem best í samræmi við starfsemi og stefnu félagsins, og að hún beri með sér fjölbreytni og breidd í hæfni, reynslu og þekkingu. Stefnu Sjóvár um fjölbreytileika er lýst í gildandi mannréttindastefnu þar sem kveðið er á um áherslur og aðgerðir í jafnréttis- og mannréttindamálum.

Starfsemi félagsins er skipt upp í fjögur megin svið, þ.e. fjármál og upplýsingatækni, sölu og ráðgjöf, markaðsmál og viðskiptaþróun og tónaþjónusta. Áhættustýring, persónuvernd, regluvarsla, fjárfestingar, mannauður og gæði og trygginga- og tölfræðigreining heyra beint undir forstjóra. Allri daglegri starfsemi dótturfélagsins Sjóvár lífs er útvistað til móðurfélagsins. Framkvæmdastjórn skipa forstjóri og framkvæmdastjórar fjögurra megin sviða félagsins, sem hver og einn bera ábyrgð á tilteknu sviði gagnvart forstjóra.

Tengd heimsmarkmið

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun sem tengjast stjórnarháttum:

- 8. Góð atvinna og hagvöxtur
- 16. Friður og réttlæti
- 17. Samvinna um markmiðin

Aðgerðir

Stjórnkerfi

Til að stýra áhættum sem snúa að stjórnkerfi og öðrum áhættum í rekstri hefur Sjóvá sett sér stefnur, markmið og mælikvarða. Með stefnum, reglum og aðgerðum uppfyllir félagið jafnframt kröfur um lágmarksverndarráðstafanir í samræmi við 18. gr. flokkunarreglugerðar Evrópusambandsins líkt og neðan greinir. [Mannréttindastefna](#) Sjóvár lýsir áherslum félagsins í mannréttinda- og jafnréttismálum og fjölbreytileika. Markmið stefnunnar er að tryggja jafna stöðu, tækifæri og fjölbreytileika á öllum sviðum félagsins og með henni uppfyllir alþjóðlegar laga- og leiðbeiningakröfur um félagsleg viðmið, mannréttindi, aðgerðir og áreiðanleikakönnunarferla.

Félagið hefur sett sér [stefnu um varnir gegn mútum og spillingu](#) sem lýsir áherslum og aðgerðum Sjóvár í málaflokknum. [Skattastefna](#) félagsins tryggir að skattaáhættu sé stýrt og að farið sé eftir lögum og reglum varðandi skatta og stuðlar að gagnsæi í skattamálum. Félagið hefur sett sér [reglur um vernd uppljóstrara](#).

Tilkynningagátt, meðhöndlun ábendinga og kvartana

Á árinu var tekin í notkun tilkynningagátt fyrir tilkynningar um misferli og aðra ámælisverða háttsemi þar sem starfsmenn og aðrir hagaðilar geta sent inn tilkynningar nafnlaust eða undir nafnleynd. Stefna um meðhöndlun ábendinga og kvartana er einnig í gildi sem tryggir gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu og skjóta og sanngjarna afgreiðslu.

Samkeppnisréttaráætlun

Félagið hefur sett sér samkeppnisréttaráætlun til að greina og draga úr samkeppnisréttarlegum áhættum og tryggja eins og kostur er að félagið starfi í samræmi við samkeppnislög og góða viðskiptahætti.

Stefna í fræðslumálum

Félagið hefur sett sér stefnu í fræðslumálum með það að markmiði að starfsfólk efli og viðhaldi þekkingu sinni og hæfni. Í samræmi við ofangreindar reglur og stefnur eru settar fram siðareglur fyrir félagið. Auk þess er Sjóvá með siðareglur fyrir birgja sem félagið gerir kröfu um að birgjar uppfylli og er þeim ætlað að stuðla að og tryggja að kröfur um góða viðskiptahætti og siðferði.

Upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga

Sjóvá leggur áherslu á öryggi og vernd upplýsinga, og hefur sett sér [stefnur um upplýsingaöryggi og um persónuvernd](#) í takt við viðeigandi lög og reglugerðir. Lögð er áhersla á að tryggja sem best upplýsingaöryggi og rétta meðferð upplýsinga, gagna og kerfa. Félagið stuðlar í starfsemi sinni að því að uppfylltar séu kröfur sem gerðar eru með öflugum innra eftirliti, reglulegum úttektum og prófunum ásamt því að vera með vottun á upplýsingaöryggi skv. [ISO27001](#) staðlinum. Félagið stóðst árlega úttekt á fylgni við staðalinn í maí 2024.

Stöðugt er unnið að því að meta og lágmarka áhættu vegna ógna við upplýsingaöryggi. Sjóvá vinnur náið með ýmsum innlendum og erlendum birgjum og sérfræðingum á þessu sviði til að tryggja eftirlit, prófanir og viðbragð á innviðum og upplýsingakerfum. Þá er fræðsla starfsfólks mikilvægur þáttur í að viðhalda þekkingu og tryggja rétt viðbrögð starfsfólks við frávikum á þessu sviði.

Birting sjálfbærniupplýsinga

Sjóvá birtir upplýsingar um markmið og árangur félagsins á UFS mælikvörðum í samræmi við UFS leiðbeiningar Nasdaq í sjötta sinn. Mælikvarðarnir eru birtir sem hluti af árs- og sjálfbærnisráðgjöf félagsins. Hafinn er undirbúningur innleiðingar tilskipunar Evrópusambandsins um sjálfbærniupplýsingagjöf fyrirtækja (CSRD).

Samstarf um sjálfbærni

Á árinu 2024 gerðist Sjóvá aðili að [UN Global Compact](#), sem eru samtök Sameinuðu þjóðanna um ábyrga viðskiptahætti og stærsta sjálfbærnisframtak heims. Með aðild skuldbindur Sjóvá sig til að vinna að tíu meginmarkmiðum UN Global Compact um ábyrga viðskiptahætti á sviði mannréttinda, vinnumarkaðsmála, umhverfismála og varna gegn spillingu. Sjóvá skilar einnig árlega inn upplýsingum um árangur sinn í sjálfbærni í opinberan gagnagrunn UN Global Compact, sem stuðlar að auknu gagnsæi og samanburðarhæfni í upplýsingagjöf.

Sjóvá hefur verið aðili að [Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð](#) frá 2014.

Árangur

Félagið hefur enga dóma hlotið fyrir refsiverðan verknað skv. almennum hegningarlögum, samkeppnislögum, lögum um váttryggingastarfsemi eða löggjöf um hlutafélög, einkahlutafélög, bókhald, ársreikninga, gjaldþrot eða opinber gjöld eða þeim sérlögum sem gilda um aðila sem lúta opinberu eftirliti með váttryggingastarfsemi. Ekki er vitað um að nein atvik hafi átt sér stað í starfseminni sem snúa að mútum eða spillingu.

Fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum

Félagið fékk í ágúst 2024 endurnýjaða vottunina [Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum](#) á vegum Stjórnvísis en í því felst að félagið hafi undirgengist og staðist formlegt mat á starfsháttum stjórnar og stjórnenda.

Fræðsluviðurkenning VR

Sjóvá hlaut [Fræðsluviðurkenningu VR 2024](#), sem er ný viðurkenning sem veitt er einu fyrirtæki í hverjum stærðarflokki sem skarar fram úr á sviði starfsþróunar og símenntunartækifæra, að mati starfsfólks þess fyrirtækis.

Vottun á upplýsingaöryggi

Félagið fékk á árinu endurnýjaða vottun á upplýsingaöryggi samkvæmt [ISO27001](#) staðlinum. Vottunin staðfestir að rekstur upplýsingakerfa félagsins sé í samræmi við kröfur staðalsins en Sjóvá hefur verið með vottunina frá árinu 2014.

Hækkun í UFS áhættumati

Reitun hefur undanfarin ár framkvæmt UFS áhættumat á Sjóvá líkt og mörgum öðrum íslenskum fyrirtækjum en matið gerir grein fyrir hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis-, félags- og stjórnarháttum.

[Samkvæmt heildarniðurstöðum matsins](#) sem framkvæmt var árið 2024 fékk Sjóvá einkunnina B1, með 80 punkta af 100 mögulegum. Sjóvá var færð úr flokki B2 í B1 og hækkaði um 2 punkta þrátt fyrir að kröfur í matinu hafi aukist milli ára, en meðaltal íslenska markaðarins stóð þá í 71 punkti af 100.

Í matinu fékk Sjóvá 71 stig af 100 mögulegum og einkunnina B2 fyrir flokkinn stjórnarhætti. Fyrir undirflokkinn Almennir stjórnarhættir fékk félagið 93 stig af 100 eða einkunnina A2.

Markmið

- Að tryggja að starfsemi félagsins sé í samræmi við lög, reglur og leiðbeinandi tilmæli.
- Að starfa í samræmi við kröfur um góða stjórnarhætti.
- Að tryggja nægjanleg aðföng til að starfsemi félagsins standist kröfur sem gerðar eru til upplýsingatækniöryggis.
- Að uppfylla kröfur um birtingu upplýsinga miðað við kröfur til félagsins sem eftirlitsskylds aðila sem skráður er í kauphöll. Unnið er því að bæta upplýsingagjöf svo hún uppfylli kröfur tilskipunar ESB um sjálfbærnilöggjöf fyrirtækja (CSRD) á Íslandi.

Lykilmælikvarðar

- Fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum hjá Stjórnvísí
- Vottun samkvæmt ISO27001 staðlinum um upplýsingaöryggi
- UFS sjálfbærnimat Reitunar

Loftslagsbreytingar

Sjóvá leggur sitt af mörkum til að stuðla að sjálfbærni og vernd umhverfisins með því að draga úr umhverfisáhrifum starfseminnar með markvissum aðgerðum og ábyrgri og meðvitaðri nýtingu auðlinda.

Umhverfisáherslur miða að því að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda í eigin starfsemi og stuðla að minni losun með forvörnum, fræðslu og ábyrgum lausnum í vöruframboði og þjónustu.

Umhverfisstefna og markmiðasetning eru verkfæri til að ná settum markmiðum. Félagið hefur sett sér stefnu um sjálfbærni og samfélagsábyrgð og er markmið stefnunnar að stuðla að samþættingu á sjálfbærni og samfélagsábyrgð í starfseminni, að starfsemin uppfylli kröfur sem til hennar eru gerðar og að Sjóvá sé í fararbroddi á þessu sviði. Sjóvá hefur skuldbundið sig til að draga úr losun frá starfseminni milli ára og kolefnisbinda sem nemur losun frá starfsemi félagsins í lok hvers árs.

Tengdar stefnur

- [Hlutverk og framtíðarsýn](#)
- [Stefna um sjálfbærni og samfélagslega ábyrgð](#)
- [Umhverfisstefna](#)
- Samgöngustefna - Ekki birt opinberlega
- Starfsmannahandbók – Ekki birt opinberlega

Áhrif, áhættur og tækifæri

Sjóvá hefur á undanförunum árum leitast við að ná betur utan um umhverfisáhrif rekstrarins með því að mæla og meta þau. Rekstur félagsins frá degi til dags og umhverfisáhrif vegna hans eru nokkur en í stóra samhenginu eru það tryggðar áhættur og tjón á þeim sem hafa hvað mest umhverfisáhrif sem tengjast félaginu. Fjárhagsleg áhrif vegna tjóna eru umtalsverð, bein og óbein, þar sem iðgjöld þróast í takt við kostnað við þær áhættur sem raungerast í tjónum. Rekstur félagsins verður fyrir beinum áhrifum vegna váttryggðra áhætta, sem geta tengst loftslagsáhættu og áhættum tengdum endurtryggingavernd.

Sjóvá hefur í samskiptum við hagaðila mikilvæg tækifæri til að láta til sín taka í að vinna gegn því að tjón verði og byggja þar á þekkingu og reynslu og miðla henni með markvissum hætti. Forvarnir eru í forgrunni í stefnu félagsins og rík áhersla lögð á þær. Stærsta áhættan er sú að forvörnum sé ekki sinnt nægilega með þeim afleiðingum að óþarfa tjón raungerist með þeim umhverfisáhrifum, óþarfa losun og sóun sem tjónum fylgja.

Tækifæri

Helstu tækifæri felast í að sinna forvörnum vel, og huga að þeim í áhættumati þar sem miðlun þekkingar fer einnig fram til viðskiptavina og annarra notenda þjónustunnar. Forvarnir gagnast öllu samfélaginu og umhverfinu. Á sama hátt er gagnlegt að stuðla að minni umhverfisáhrifum rekstrarins með áframhaldandi þróun á stafrænum lausnum og með því að fræða um umhverfissvænni tjónavinnslu, hvort sem það er fræðsla til viðskiptavina, samstarfsaðila eða samfélagsins alls. Nánar er fjallað um forvarnir í umfjöllun hér að framan.

Mikil tækifæri liggja í því að breyta viðhorfum í tjónavinnslu með það að markmiði að lengja líftíma muna þegar það er mögulegt. Með breyttu viðhorfi til smáskemmda á ökutækjum mætti til dæmis minnka viðgerðir á eldri bílum sem eiga skemmri líftíma og skoða hvað er réttlæt看legt í því samhengi út frá umhverfissjónarmiðum. Tækifæri eru mikil í að eiga samtöl við viðskiptavini vegna tjóna sem snúa að útlitsskemmdum sem rýra verðgildi hluta en ekki notagildi þeirra og bætur vegna þeirra.

Áhættustýring

Helstu áhættuþættir á sviði tryggingastarfsemi og umhverfispáttu tengdum loftslagsáhættu snúa sem fyrr segir að váttryggðum áhættum og endurtryggingum. Lagt er mat á ytri áhættur félagsins ársfjórðungslega og er eigið áhættumat framkvæmt að lágmarki árlega, sem meðal annars felur í sér mat á loftslagsáhættu í rekstri félagsins.

Á hverju ári er gengið frá samningum við endurtryggjendur og geta áhættur sem snúa að loftslagsbreytingum og afleiðingum þeirra, sem og aðrar áhættur á alþjóðavettvangi eins og stríðsrekstur og staða stjórn- og efnahagsmála á heimsvísu, haft áhrif á umfang og kostnað við endurtryggingar. Stjórnir og stjórnendur auk sérfræðinga annast þetta mat fyrir reksturinn.

Helstu áhættuþættir vegna loftslagsáhættu snúa að breytingum á veðurfari og afleiddum áhættum, svo sem vegna aukinnar hættu á gróðureldum en einnig vegna afleiddra áhætta í kjölfar skriðufalla og flóða. Við þarfagreiningu og í samningagerð við endurtryggjendur er litið til tjónareynslu í tengslum við stóra veðuratburði og fylgst með þróun breytinga á veðurfari.

Þó ekki fari fram formlegt UFS áhættumatsferli við tryggingatöku er litið til loftslagsáhættu í áhættumati þar sem við á. Áhættumat í tengslum við endurtryggingar tekur einnig mið af loftslagsáhættu.

Til takmörkunar á áhættu tryggingafélaga á Íslandi kemur að þau bera ekki áhættu af völdum náttúruhamfara þar sem Náttúruhamfaratrygging Íslands, sem starfar skv. lögum nr. 55/1992, hefur það hlutverk að váttryggja eignir gegn tjóni af völdum náttúruhamfara, þ.e. eldgosa, jarðskjálfta, skriðufalla, snjóflóða og vatnsflóða á Íslandi. Sjóvá innheimtir iðgjöld fyrir hönd stofnunarinnar af brunatryggðum húseignum og lausafé viðskiptavina sinna.

Tengd heimsmarkmið

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun sem tengjast loftslagsbreytingum:

- 12. Ábyrg neysla og framleiðsla
- 13. Aðgerðir í loftslagsmálum

Aðgerðir

Félagið hefur í samræmi við umhverfisstefnu sett upp markmið og mælikvarða til að fylgjast með þróun umhverfisvísa og notkun auðlinda í rekstrinum. Leitast er við að minnka umhverfisspor eftir föngum, styðja við hringrásarhagkerfið og minnka losun gróðurhúsalofttegunda með fjölþættum verkefnum.

Fjarskoðunarlausnin Innsýn

Notkun á fjarskoðunarlausninni [Innsýn](#) fer vaxandi. Lausnin hefur undanfarin misseri aðallega verið notuð fyrir tjónaskoðanir í eignatjónum en á árinu 2024 jókst notkun hennar umtalsvert

við það að farið var af stað með áhættumat á fasteignum í fjarskoðun og í einhverjum tilvikum var hún nýtt við tjónamat á ökutækjum.

Notkun á Innsýn dregur umtalsvert úr kolefnisspori við ferðalög tjónamatsmanna og hefur hún einnig þann stóra kost að gera viðskiptavinum kleift að koma réttum upplýsingum um umfang og aðstæður á vettvangi tjóns samstundis til okkar. Fyrir vikið getum við oft annast mat og uppgjör á tjóninu hraðar. Viðskiptavinir hafa tekið lausninni vel og eru ánægðir með þá hröðu og skilvirku þjónustu sem hún gerir mögulega.

Framrúðuverkefni

Í samstarfi okkar við bílaverkstæði og viðskiptavini var áfram unnið að því á árinu að auka hlutfall framrúðviðgerða á kostnað framrúðuútskipta. Áfram var áhersla lögð á að miðla upplýsingum um ávinning við framrúðviðgerðir til viðskiptavina og framrúðuplástri með fræðsluupplýsingum var áfram dreift til þeirra, meðal annars í gegnum verkstæði.

Á árinu héldum við sérstakan „Pop-up“ rúðviðgerðadag í bílastæðahúsi Kringlunnar í samstarfi við þjónustuaðila okkar ásamt verslunarmiðstöðinni sem auglýst var á miðlum félagsins og í markpósti til viðskiptavina Sjóvá. Viðbrögðin voru langt umfram væntingar og komust færri að en vildu.

Tekist hefur að auka hlutfall framrúðviðgerða á móti framrúðuskiptum töluvert á undanförunum árum og var árið í ár engin undantekning þar á. Markmið okkar er að ná að gera við 20% bílrúða sem lenda í tjóni.

Notaðir varahlutir

Við gerum ríkar kröfur til samstarfsaðila og að þeir séu meðvitaðir um að lágmarka sóun. Eitt af því er krafa um að kanna hvort til sé notaður varahlutur við viðgerðir bifreiða. Við erum með markmið um að auka notkun á notuðum varahlutum í ökutækjatjónum og jókst það hlutfall lítillega milli ára. Árangur þessa verkefnis fer mikið eftir því hvort notaðir varahlutir séu til í landinu, en varahlutirnir verða að vera yngri en bifreiðin sem er verið að gera við og í góðu ásigkomulagi þannig að öruggt sé að nota þá. Við munum áfram reyna að hækka þetta hlutfall en sökum breytinga á samsetningu bílaflotans þykir ósennilegt að þetta hlutfall hækki mikið á næstu misserum.

Endurnýting og lengri líftími tjónsmuna

Við erum alltaf að leita leiða til að nýta tjónsmuni sem við eignumst til að lágmarka sóun. Því miður er það ekki alltaf hægt en oft er þó hægt að finna góð nyt fyrir tjónamunina. Við höfum verið í góðu samstarfi við <https://fjolsmidjan.is/> Fjölsmiðjuna í Reykjavík, Fjölsmiðjuna á Suðurnesjum og [Borgarholtsskóla](#) þar sem tjónamunir ganga í endurnýjun lífdaga og nýtast til kennslu og þjálfunar og einnig höfum við átt í góðu samstarfi við húsnæðisfulltrúa flóttafólks.

Þegar viðskiptavinir okkar eiga bótarétt vegna muna sem hafa skemmst bjóðum við þeim, þegar það er mögulegt, val milli þess að fá hlutinn bættan á fullu verði gegn afhendingu hans eða þeir haldi nýtilegum munum og fái greiddar bætur að hluta sem endurspeglar virði þeirra. Með þessu minnkar sóun og nýtilegir hlutir enda síður í ruslinu auk þess sem viðskiptavinir hafa aukið valfrelsi um ráðstöfun tjónabóta. Aukin áhersla hefur verið á þessa leið við afgreiðslu munatjóna og má greina að viðskiptavinir séu að taka vel í þessa þróun.

Vel er gætt að því að þeim munum sem ekki eru nýtilegir sé fargað á sem skynsamastan hátt. Félagið er með starfsmann í hlutastarfi að fylgja því eftir að koma munum í góð not en jafnframt að þeir munir sem er fargað séu flokkaðir á réttan og ábyrgan máta.

Samgöngusamningar

Áfram var boðið upp á samgöngusamninga við starfsfólk með það að markmiði að styðja við umhverfissvænni ferðamáta til og frá vinnu. Fjöldi samninga stóð því sem næst í stað milli ára og eflaust tækifæri í að kynna þá betur.

Vefskráning tjóna

Unnið var að því að auka vefskráningu tjóna í samræmi við markmið þar um. Hlutfallið óx á milli ára þó hægt hafi verulega á vextinum. Það að tilkynna tjónið rafrænt er ekki bara þægilegra fyrir viðskiptavini heldur er það líka umhverfissvænni leið sem gerir okkur einnig mögulegt að afgreiða mörg tjón hraðar en áður.

Rafræn viðskipti

Á árinu var hætt að senda út pappír til viðskiptavina nema þeir óskuðu sérstaklega eftir því. Við þetta snar jókst hlutfall viðskiptavina í rafrænum viðskiptum, sem þó var orðið yfir 72% í lok árs 2023.

SJÓVÁ

Sjóvá móttækur aðeins rafræna reikninga en umtalsverð vinna fór fram á árinu til að einfalda yfirferð og sjálfvirknivæða ferla við samþykkt þeirra í tjónum. Að jafnaði hefur um helmingur rafrænna reikninga sem berast vegna tjónskostnaðar verið afgreiddur sjálfvirkt. Þetta sparar umtalsverða vinnu hjá okkur og hraðar afgreiðslu reiknings til birgja.

Árangur

Kolefnislosun

Heildarlosun Sjóvár fyrir 2024 nam **186** kolefnisígildistönum, samanborið við 167 árið 2023. Losun vegna notkunar jarðefnaeldsneytis dróst saman í takt við fjölgun hreinorkubíla og aukna notkun fjarskoðunarlausnar. Mæld losun jókst umtalsvert vegna viðskiptaferða sem skýrist einnig að hluta af nákvæmari mælingu á þeim. Örlítil hækkun var einnig í losun vegna samgangna starfsmanna til og frá vinnu.

Sjóvá hefur bundið kolefni sem svarar eigin losun vegna rekstrar á árinu 2024 líkt og undanfarin ár. Við höfum verið með samning um kolefnibindingu með skógrækt við [Kolvið](#) frá árinu 2015 og við [SoGreen](#), sem vinnur að forðun losunar með menntaverkefnum fyrir stúlkur í Afríku, frá árinu 2023. Kolefniseiningar Kolviðar eru vottaðar en SoGreen vinnur að vottun á sínum verkefnum.

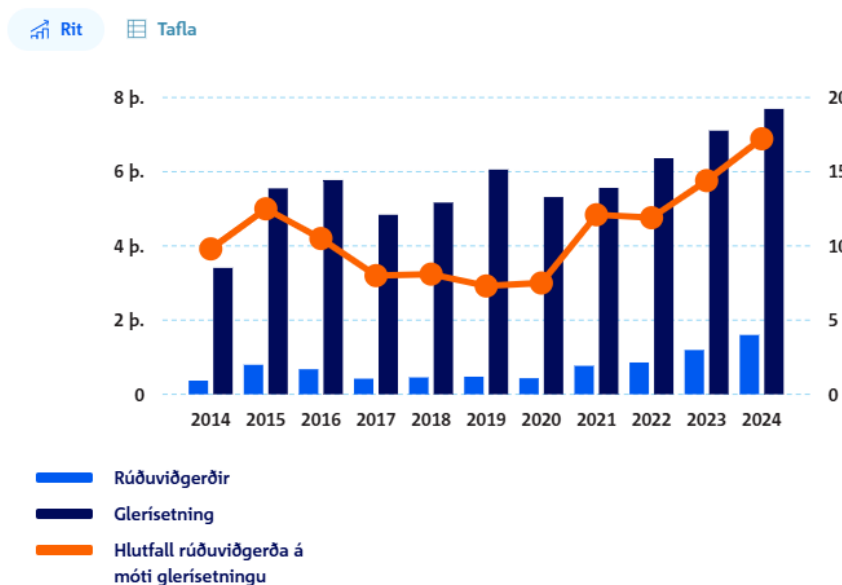
Dregið úr akstri með Innsýn

Með [Innsýn](#) náðum við að draga úr akstri tjónamatsmanna um **30 þúsund** kílómetra á árinu 2024 eða sem samsvarar 25 hringjum í kringum landið, en þá er ótalinn sparnaður viðskiptavina við akstur til að hitta tjónamatsmenn. Við erum sannfærð um að hægt sé að nota lausnina enn frekar og nú erum við einnig að nota hana í auknum mæli til fasteignaskoðana, við nýsölu trygginga sem og við tjónamat einstaka ökutækjatjóna.

Fjölgun framrúðuviðgerða

Hlutfall framrúðuviðgerða var **17,22%** á árinu 2024 en til samanburðar var hlutfallið 14,5% árið á undan. Við bindum vonir við að hlutfallið haldi áfram að vaxa, enda hefur orðið vitundarvakning hjá viðskiptavinum sem njóta mikils ávinnings ef viðgerð er möguleg en viðgerð er viðskiptavinum að kostnaðarlausu.

Hlutfall framrúðuviðgerða á móti framrúðuskiptum 2014-2024



Notaðir varahlutir

Hlutfall notaðra varahluta í viðgerðum sem framkvæmdar voru á bifreiðaverkstæðum fyrir Sjóvá var **5,0%** á árinu 2024. Það er aukning á milli ára en hlutfallið var 4,6% árið á undan en áskoranir eru sannarlega til staðar á þessu sviði og fara vaxandi.

Endurnýting tjónsmuna, lengri líftími og förgun

Á árinu 2024 fóru **31** sendingar til Fjölsmiðjunnar í Reykjavík, Fjölsmiðjunnar á Suðurnesjum og til Borgarholtsskóla. Þar var meðal annars um að ræða matvöru, reiðhjól, tölvu- og tækjabúnað, málningu og fleira.

Í samvinnu við Húsnæðisfulltrúa flóttafólks aðstoðuðum við **19** fjölskyldur með húsbúnað til að koma sér fyrir á nýjum stað. Við ráðstöfum einnig munum til góðgerða- og íþróttafélaga á árinu 2024 og fóru frá okkur **24** sendingar til ýmissa félaga.

Tæplega **400** einingum var fargað á árinu 2024, það er allt frá smáhlutum að því sem stærra er. Allir málmar og tæki sem ekki er hægt að nýta fara til endurvinnslu hjá Hringrás.

Aukning rafrænna tjónstilkynninga

Hlutfall rafrænna tjonstilkynninga frá viðskiptavinum hækkaði lítillega og fór upp í **80,36%** á árinu 2024. Mikill árangur hefur náðst á undanförunum árum í að auka þetta hlutfall með samhentun átaki starfsfólks.

Rafræn viðskipti

Hlutfall viðskiptavina í rafrænum viðskiptum jókst mjög á árinu og var orðið **94,1%** í árslok, í samanburði við 72% árið á undan.

Mikill akstur sparaðist einnig með notkun rafrænna undirskrifa, eða sem nam **680.665 km** samkvæmt reiknivél hugbúnaðarfyrirtækisins Taktikal, sem er um 24% aukning frá 2023.

UFS áhættumat fyrir umhverfisþætti

Samkvæmt [UFS áhættumati Reitunar](#) sem unnið var á árinu 2024 fékk Sjóvá 88 stig af 100 mögulegum fyrir umhverfisþætti og einkunnina A3.

Markmið

- Að draga úr losun frá starfsemi félagsins.
- Að draga úr losun frá eigin samgöngum og ferðum starfsfólks til og frá vinnu.
- Að eigin starfsemi félagsins verði kolefnishlutlaus.
- Að auka hlutfall viðskiptavina í rafrænum viðskiptum.
- Að auka hlutfall vefskráningar tjóna.
- Að upplýsa viðskiptavinum um kosti umhverfisvænni tjónaþjónustu til að auka veg hennar og minnka sóun.

Lykilmælikvarðar

- Kolefnislosun frá starfsemi félagsins
- Kolefnislosun frá eigin samgöngum, flugsamgöngum og til og frá vinnu
- Hlutfall viðskiptavina í rafrænum viðskiptum
- Hlutfall vefskráningar tjóna
- Hlutfall rafrænna áhættu- og forvarnaskoðana fasteigna og fjöldi kílómetra sem spöruðust með rafrænum áhættu- og forvarnaskoðunum
- Hlutfall framrúðuviðgerða á móti rúðuskiptingum
- Hlutfall notaðra varahluta í ökutækjatjónum

UFS áhættumat Reitunar

UFS áhættumat Reitunar á frammistöðu Sjóvár á sviði sjálfbærni var unnið í fjórða sinn á árinu 2024. Sjóvá fékk einkunnina B1 og 80 punkta af 100 mögulegum og er fyrir ofan meðaltal íslenska markaðarins sem stóð þá í 71 punkti af 100.

Matið gerir grein fyrir hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis- og félagsþáttum og stjórnarháttum. Sjóvá mældist yfir meðaltali í öllum þessum flokkum, í samanburði við önnur félög sem hafa verið metin.

[Skoða niðurstöðu Reitunar](#)

Flokkunarkerfi um sjálfbærar fjárfestingar

Í ár birtir Sjóvá í annað sinn upplýsingar sem félaginu ber að birta samkvæmt flokkunarkerfi ESB um sjálfbærar fjárfestingar (EU Taxonomy), sem ætlað er að hjálpa fjárfestum og fyrirtækjum að taka upplýstari ákvarðanir um fjárfestingar og stuðla að gagnsæi í upplýsingagjöf um sjálfbærnimál.

Upplýsingarnar eru birtar í ársreikningi samstæðunnar 2024, á blaðsíðu 79.

[Sjá ársreikning samstæðu](#)

UFS mælikvarðar

Sjóvá styðst við [UFS \(e. ESG\) leiðbeiningar](#) sem Kauphallir Nasdaq á Norðurlöndum hafa gefið út um birtingu upplýsinga um sjálfbærni; umhverfismál, félagsþætti og stjórnarhætti. Þessi viðmið uppfylla ákveðna þætti alþjóðlega staðalsins [Global Reporting Initiative](#) og er þeim ætlað að auðvelda fyrirtækjum og stofnunum að miðla upplýsingum um sjálfbærni með gagnsæjum og skýrum hætti.

[Sjálfbærniuppgjör 2024 á Excel sniði](#)

[Sjálfbærniuppgjör 2024 á PDF sniði](#)

Við höfum hafið vinnu við að undirbúa innleiðingu tilskipunar um sjálfbærniupplýsingagjöf fyrirtækja (CSRD) í samræmi við ESRS staðla (skv. [tilskipun ESB nr. 2022/2464](#) (CSRD) og

SJÓVÁ

[reglugerðar nr. 2023/2772](#)) sem Evrópusambandið hefur sett til að auka enn frekar gagnsæi í upplýsingagjöf.

Haldið er utan um árangur aðgerða í UFS sjálfbærnisráðgjörslu. [Klappir grænar lausnir](#) aðstoðuðu við gerð sjálfbærniuppgjörs og útreikninga á losun samkvæmt [Greenhouse Gas Protocol](#).
Upplýsingar um félagsþætti og stjórnarhætti eru teknar saman af félaginu.

Stjórnarhættir

S1. Kynjahlutfall í Stjórn

Stjórnarmeðlimir

- Konur: 40%, karlar: 60%

Nefndarformenn

- Konur: 67%, karlar: 33%

S2. Óhæði stjórnar

- Bannar fyrirtækið forstjóra að sinna stjórnarformennsku: **Já**
- Hlutfall óháðra stjórnarmanna er 80%

S3. Kaupaukar

- Fá framkvæmdastjórnar formlegan kaupauka fyrir að ná árangri á sviði sjálfbærni? **Nei**

S4. Kjarasamningar

- Hlutfall starfsmanna sem falla undir almenna kjarasamninga 88%

S5. Siðareglur birgja

- Ber seljendum fyrirtækisins og birgjum þess að fylgja siðareglum? **Já**
- 54% birgja hafa staðfest siðareglur - Miðað er við birgja með viðskipti yfir 3 milljónum króna á ári

S6. Siðferði og aðgerðir gegn spillingu

- Framfylgir fyrirtækið siðareglum og/eða stefnu gegn spillingu og mútum? **Já**
- 88% hlutfall starfsmanna hefur formlega staðfest að það fylgi stefnunni

S7. Persónuvernd

- Framfylgir fyrirtækið persónuverndarstefnu: **Já**
- Hefur fyrirtækið þitt hafist handa við að fylgja GDPR reglum? **Já**

S8. Sjálfbæriskýrsla

- Birtir fyrirtækið þitt sjálfbæriskýrslu? **Já**
- Inniheldur sjálfbæriskýrslan kafla um félagslega þætti, stjórnarhætti og umhverfispætti? **Já**
- Inniheldur skýrslugjöf fyrirtækisins til stjórnvalda gögn um sjálfbærni? **Já**

S9. Starfsvenjur við upplýsingagjöf

- Veitir fyrirtækið upplýsingar um sjálfbærni til viðurkenndra aðila með skipulögðum hætti? **Já**
- Leggur fyrirtækið áherslu á tiltekin heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun (UN SDGs)? **Já**
- Setur fyrirtækið markmið og gefur skýrslu um framvindu heimsmarkmiða Sameinuðu þjóðanna? **Já**

S10. Gögn tekin út/sannreynd af ytri aðila

- Er upplýsingagjöf um sjálfbærni tryggð eða staðfest af þriðja aðila? **Nei**

Umhverfispættir

U1. Losun gróðurhúsalofttegunda

Gróðurhúsalofttegundir	Eining	2024	2023
Umfang 1	tCO ₂ i	33	40,3
Umfang 2 (landsnetið)	tCO ₂ i	18,4	23,3
Umfang 2 (með markaðsaðgerðum)	tCO ₂ i	377	302
Umfang 1 og 2	tCO ₂ i	51,3	63,6
Samtals umfang 1 og 2 (markaðskerfi)	tCO ₂ i	410	342,3
Umfang 3	tCO ₂ i	134,8	103,7
Losun gróðurhúsalofttegunda (Umfang 1, 2 (landsnetið) og 3)	tCO ₂ i	186,1	167,2
Losun gróðurhúsalofttegunda (Umfang 1, 2 (með markaðsaðgerðum) og 3)	tCO ₂	557,9	409,1

U1. Samsetning losunar

Samsetning losunar	Eining	2024	2023
Rafmagn og hitaveita	tCO ₂ i	5,3	23,2
Úrgangur	tCO ₂ i	0,1	2,2
Flugferðir	tCO ₂ i	64	31,2
Samgöngur starfsmanna	tCO ₂ i	55,4	51,5

U2.1 Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda – Orka

Eining	2024	2023
kgCO ₂ i/MWst – Orka	74,4	61,9

U2.2 Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda – Tekjur

Eining	2024	2023
kgCO ₂ i/milljón ISK – Tekjur	5,5	5,3

U2.3 Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda – Á hvern fermetra

Eining	2024	2023
kgCO ₂ /m ² – Á hvern fermetra	45,8	41

U2.4 Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda – Eigið fé

Eining	2024	2023
kgCO ₂ /milljón ISK – Eigið fé	7,4	7,2

U2.5 Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda – Starfsmenn

Eining	2024	2023
kgCO ₂ /stöðugildi – Starfsmenn	997,5	914,3

U3. Orkunotkun

Orkunotkun	2024	2023
Bein orkunotkun (kWst)	133.434	162.470
Óbein orkunotkun (kWst)	2.368.807	2.532.385

U4. Orkukræfni

Eining	2024	2023
kWst/stöðugildi – Starfsmenn	13.409,7	14.766,3
kWst/milljón ISK – Tekjur	74,5	86,2
kWst/m ² – Á hvern fermetra	616,2	662,9

U5. Samsetning orku

Samsetning orku	2024	2023
Endurnýjanlegir orkugjafar	95	94
Jarðefnaeldsneyti	5	6

U6. Vatnsnotkun

Vatnsnotkun	2024	2023
Notkun í m ³	46152,4	46152,4

U7. Umhverfisstarfsemi

- Fylgir fyrirtækið formlegri umhverfisstefnu? **Já**
- Fylgir fyrirtækið sérstökum úrgangs-, vatns-, orku- og/eða endurvinnslustefnum? **Já**
- Notar fyrirtækið viðurkennt orkustjórnunarkerfi? **Nei**

U8. Loftslagseftirlit framkvæmdastjórnar

- Hefur framkvæmdastjórn yfirumsjón með og/eða stýrir loftslagstengdri áhættu? **Já**

U9. Loftslagseftirlit stjórnar

- Hefur stjórn eftirlit með og/eða stjórnar loftslagstengdri áhættu? **Já**

U10. Mildun loftslagsáhættu

- 1.300.000 kr. er árlega fjárfest í loftslagstengdum innviðum, seiglu og vöruþróun.

Félagsþættir

F1. Launahlutfall forstjóra

	2024	2023
Miðgildi starfsmanna	1	1
Launagreiðslur forstjóra	5,5	5,43

F3. Starfsmannavelta

	2024	2023
Starfsmenn í fullu starfi	8	15
Starfsmenn í hlutastarfi	0	2
Verktakar	0	0

F4. Kynjafjölbreytni

2022	Karlar	Konur
Kynjafjölbreytni í fyrirtækinu	51%	49%
Kynjafjölbreytni í byrjendastarfi og næsta starfsþrepi fyrir ofan	50%	50%
Kynjafjölbreytni í stöðu yfirmanna og stjórnenda	60%	40%

2023	Karlar	Konur
Kynjafjölbreytni í fyrirtækinu	53%	47%
Kynjafjölbreytni í byrjendastarfi og næsta starfsþrepi fyrir ofan	52%	48%
Kynjafjölbreytni í stöðu yfirmanna og stjórnenda	60%	40%

2024	Karlar	Konur
Kynjafjölbreytni í fyrirtækinu	52%	48%
Kynjafjölbreytni í byrjendastarfi og næsta starfsþrepi fyrir ofan	51%	49%
Kynjafjölbreytni í stöðu yfirmanna og stjórnenda	60%	40%

F5. Hlutfall tímabundinna starfskrafta

	2024	2023
Starfsmenn í hlutastarfi	8	8
Verktakar og/eða ráðgjafar	0	0

F6. Aðgerðir gegn mismunun

- Fylgir fyrirtækið stefnu er varðar kynferðislegt áreiti og/eða jafnrétti? **Já**

F7. Vinnuslysatiðni

- Heildarfjöldi slasaðra og banaslysa er 0%, miðað við heildarvinnuafli

F8. Hnattræn heilsa og öryggi

- Hefur fyrirtækið birt og framfylgt vinnuverndarstefnu og/eða heildrænni heilsu- og öryggisstefnu? **Já**
- Heildarfjarvistir frá vinnu 0,029 upp í heildarvinnutíma allra starfsmanna
- Fjarvistir frá vinnu vegna langvarandi veikinda 0,008 upp í heildarvinnutíma allra starfsmanna
- Fjarvistir frá vinnu vegna skammtímaveikinda 0,021 upp í heildarvinnutíma allra starfsmanna: **Já**

F9. Barna- og nauðungarvinna

- Framfylgir fyrirtækið stefnu gegn barnaþrælkun? **Já**
- Framfylgir fyrirtækið stefnu gegn nauðungarvinnu? **Já**
- Ef já, nær mannréttindastefnan til birgja og framleiðenda? **Já**

F10. Mannréttindi

- Hefur fyrirtækið birt og framfylgt mannréttindastefnu? **Já**
- Ef já, nær mannréttindastefnan til birgja og framleiðenda? **Já**