

SJÓVÁ

Árs- og sjálfbæriskýrsla

2025

Útgáfudagur
9. mars 2026

Árs- og sjálfbærniskýrsla Sjóvá 2025

Helstu lykiltölur

Tekjur af váttryggingasamningum

34.778 m.kr.

↑ 3,5%

Tjón ársins

25.219 m.kr.

↑ 0,5%

Arðsemi eigin fjár

8,4%Afkoma af váttryggingasamningum
fyrir skatta**2.576 m.kr.**

↑ 100,8%

Afkoma af fjárfestingum eftir
fjármagnsliði fyrir skatta**448 m.kr.**

↓ 87%

Hagnaður ársins

2.066 m.kr.

↓ 51,3%

Eiginfjárhlutfall

31,3%

Samsett hlutfall

92,6%Gjaldþolshlutfall eftir fyrirhugaða
arðgreiðslu**1,40**

Efst í ánægjuvoginni 9. árið í röð

Í janúar 2026 var tilkynnt að Sjóvá væri efst tryggingafélagi í [Íslensku ánægjuvoginni 2025](#).

Sjóvá hlaut **72,9** stig, sem er hæsta einkunn sem tryggingafélag hefur fengið í Ánægjuvoginni og marktækt herra en önnur félög. Sjóvá fær því gullmerki Ánægjuvogarinnar 2025 og er með ánægðustu viðskiptavinina á íslenskum tryggingamarkaði.

Stjórnvísir og Prósent standa að mælingu Íslensku ánægjuvogarinnar. Í henni eru mældir nokkrir þættir sem hafa áhrif á ánægju viðskiptavina, þ.e. væntingar, ímynd, mat á gæðum og virði þjónustu. Við hjá Sjóvá fylgjumst alltaf vel með niðurstöðum þessara mælinga, enda um að ræða mikilvægan mælikvarða á upplifun viðskiptavina. Við erum sannarlega þakklát fyrir að hljóta þessa viðurkenningu 9. árið í röð og glöð að sjá að viðskiptavinir okkar kunni að meta þjónustu okkar.

Eins og áður lítum við á viðurkenninguna sem staðfestingu á því að við séum á réttri leið og sem hvatningu til að halda áfram á sömu braut, með áherslu á að gera stöðugt betur í þjónustu okkar við viðskiptavini.

Hægt er að lesa betur um áherslur okkar í þjónustu í [umfjöllun um ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu](#).

Nýting gagna í forvarnaherferðum

Forvarnir hafa frá upphafi verið mikilvægur hluti af starfsemi Sjóvár. Undanfarin ár hefur mikil áhersla verið lögð á forvarnir gegn umferðarslysum, enda um afar brýnt verkefni að ræða. Í nútímasamfélagi getur hins vegar verið erfitt að ná athygli fólks og tryggja að skilaboð sem skipta máli nái til þeirra. Fyrir vikið höfum við prófað okkur áfram með ýmsar ólíkar miðlunarleiðir og framsetningu skilaboða, með það að markmiði að auka öryggi fyrir öll í umferðinni.

Í mars 2025 fórum við af stað með herferð þar sem umhverfisskilti, auglýsingaskjái og strætóskýli voru nýtt til að koma forvarna- og öryggisskilaboðum til skila til vegfarenda á stöðum þar sem ástæða er til að vera sérstaklega á varðbergi. Efnið var unnið út frá tjónagögnum okkar hjá Sjóvá og slysatölum Samgöngustofu sem sýna til dæmis hvar varasömustu gatnamótin er að finna á höfuðborgarsvæðinu og á hvaða hringtorgum flestir árekstrar verða. Þetta vakti fólk til umhugsunar um hættur á þessum svæðum.



Í byrjun hausts var svo farið af stað með aðra herferð á umhverfisskiltum þar sem vakin var athygli á að þúsundir barna væru að bætast við umferðina í upphafi skólaársins og væru þau mörg að fara um göturnar sjálf í fyrsta sinn. Með þessum hætti vildum við stuðla að því að fólk

færi sérstaklega varlega á þessum tíma, tæki tillit til óvarðra vegfarenda og gerði sér betur grein fyrir aðstæðum.

Ánægjulegt var að sjá hversu mikla athygli báðar þessar herferðir vöktu í samfélaginu en verkefnastjóri forvarna hjá Sjóvá fór í fjölmörg viðtöl í útvarpi og vefmiðlum í tengslum við þær. Þannig var skilaboðunum fylgt vel eftir og undirstrikað að það væri sameiginleg ábyrgð okkar allra að tryggja umferðaröryggi vegfarenda. Hér áttu skilaboð herferðarinnar *Ekki taka skjáhættuna* einnig áfram við, enda vitað að farsímanotkun undir stýri er því miður enn gríðarlega stórt vandamál. Nýjustu kannanir Samgöngustofu sýna að nauðsynlegt er að brýna þau skilaboð stöðugt fyrir öllum öðrum og halda öflugri umræðu um umferðaröryggi á lofti.

Hér má sjá dæmi um umfjallanir í fjölmiðlum í tengslum við herferðirnar:

[Skjáhætta við hættulegustu gatnamót Reykjavíkur](#)

[Varasamasta hringtorg landsins](#)

[Þúsundir barna bætast við umferðina](#)

Hægt er að lesa nánar um áherslur okkar í forvörnum í [umfjöllun um forvarnir](#).

Árangur á árinu



Sjóvá hlaut
72,9 stig
í Ánægjuvöginni, þá hæstu sem tryggingafélag hefur fengið.



Starfsánægja mældist
4,6 af 5
í árlegri könnun Gallup á Íslandi.



Traust starfsfólks til stjórnenda mældist
4,67 af 5
í vinnumarkaðskönnun VR.



Við settum á markað
Meðgöngutryggingu
fyrst tryggingafélaga á Íslandi.

Metþáttaka var í

Ljósafoss göngunni
sem Sjóvá styrkti um 1,8 milljónir kr.

Við spöruðum

105.477 km
akstur starfsfólks með fjarskoðunarlausninni Innsýn.

Gervigreindarlausnin

Sjóvá spjallið
svarar fyrirspurnum viðskiptavina allan sólarhringinn.

Við fórum í

282 áhættuskoðanir
hjá fyrirtækjum þar sem einnig var farið yfir forvarnir.

Ávarp forstjóra og stjórnarformanns

Rekstrarniðurstaða ársins 2025 endurspeglar afar sterkan grunnrekstur félagsins og styrkleika þess í breyttu landslagi á váttryggingamarkaði. Rekstur váttryggingastarfseminnar einkenndist af undirliggjandi hagfelldri tjónaþróun, sér í lagi í ljósi stórtjónaþróunar, sem skilar stórbættri afkomu váttryggingasamninga milli ára. Niðurstaðan er í takt við uppfærðar horfur um afkomu af váttryggingasamningum sem kynntar voru samhliða uppgjöri fyrstu níu mánaða ársins og endurspeгла betri afkomu en vænst var í upphafi árs. Tekjuvöxtur nam 3,5% sem er í takt við væntingar en minni en síðustu ár, en hafa verður í huga að markaðshlutdeild hefur aukist mikið undanfarin ár með heilbrigðum vexti. Afkoma af fjárfestingastarfsemi var borin uppi af góðri afkomu af skuldabréfum en tap var bæði af skráðum og óskráðum hlutabréfum og afkoma af fjárfestingastarfseminni undir væntingum til lengri tíma litið.

Traustur rekstur

Hagnaður ársins nam 2.066 m.kr. og arðsemi eiginfjár var 8,4%. Tekjur af váttryggingasamningum námu 34.778 m.kr. og jukust um 3,5% á milli ára. Kostnaður af váttryggingasamningum nam 32.046 m.kr. á árinu 2025 og jókst um 1,0% á milli ára. Afkoma af váttryggingarekstri fyrir skatta nam á árinu 2.576 m.kr. samanborið við 1.283 m.kr. árið áður. Samsett hlutfall var 92,6% á árinu 2025 en var 96,2% árið áður. Tekjuvöxtur var í takt við áætlanir en verulega dró úr vexti á fyrirtækjamarkaði milli ára. Tjón ársins hækkuðu um 0,5% milli ára, námu 25.219 m.kr. á árinu 2025 samanborið við 25.105 m.kr. á árinu 2024. Tjónahlutfall ársins var 72,5% samanborið við 74,7% árið á undan. Eitt stórt tjón féll til á árinu í samanburði við sex brunatjón á fyrra ári og útskýrir það stóran hluta viðsnúnings í afkomu váttryggingasamninga milli ára.

Rekstrarkostnaður af váttryggingasamningum jókst um 3,2% á milli ára og kostnaðarhlutfall þróaðist í takt við áætlanir og áherslur félagsins á aðhald í kostnaði án þess að það bitni á mikilvægri framþróun. Aukning í rekstrarkostnaði er drifin áfram af launakostnaði og rekstri og þróun upplýsingatækniinnviða. Fjöldi stöðugilda eykst lítilllega á milli ára. Kostnaður við rekstur og þróun upplýsingatækniinnviða hefur það markmið að auka skilvirkni í rekstrinum með öflugum tækniinnviðum sem hafa verið efldir töluvert á undanförunum árum og styðja við hraða afgreiðslu og hátt þjónustustig.

Afkoma af fjárfestingastarfsemi var ásættanleg í ljósi erfiðrar stöðu á eignamörkuðum langt framan af ári en verulega undir væntingum. Afkoma af fjárfestingastarfsemi fyrir skatta nam 448 m.kr. og var ávöxtun fjárfestingaeigna í stýringu 3,7% á árinu. Afkoma af skuldabréfasafni var

góð, og nam ávöxtun 8,4% þar sem ávöxtun ríkisskuldabréfa var 7,9% og annarra skuldabréfa 8,8%. Tap var á skráðum og óskráðum hlutabréfum.

Skýr arðgreiðslustefna

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. Stjórn félagsins leggur til að greiddur verði arður sem nemur kr. 0,95 á hlut fyrir rekstrarárið 2025 eða um 1.100 m.kr. Gjaldþol eftir fyrirhugaða arðgreiðslu er 1,40. Sótt hefur verið um heimild hjá FME til endurkaupa eigin hlutafjár á árinu 2026. Fjárhagslegur styrkur félagsins er mikill, líkt og ársreikningur félagsins sýnir. Eiginfjárhlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu er 30,3%, fjárhagsstaða félagsins er traust og er það eftir sem áður fært um að standa þétt við bakið á viðskiptavinum sínum og mæta ófyrirséðum áskorunum í rekstrinum.

Í árslok 2025 voru hluthafar 1.224 en þeir voru 1.105 í ársbyrjun og fjölgaði þeim því um 119 á árinu. Fyrsta nýtingartímabil kaupréttaráætlunar félagsins sem nær til allra fastráðinna starfsmanna var í nóvember s.l. og keyptu starfsmenn hlutabréf í félaginu fyrir 177 m.kr. Ánægjulegt er hve góð nýting starfsmanna var á veittum kaupréttum og að stór hluti þeirra hafi bæst í hóp hluthafa. Eignarhald Sjóvár er dreift og eru 48,8% hluta í eigu lífeyrissjóða, 37,0% í eigu einstaklinga og fyrirtækja, 8,4% í eigu innlendra verðbréfasjóða, 3,7% í eigu erlendra verðbréfasjóða og 2,1% í eigu fjármálafyrirtækja. Í lok árs voru 183 starfsmenn með kauprétti að um 15,5 milljónum hluta sem eru um 1,3% af hlutafé félagsins í dag.

Forvarnir sem stuðla að betra samfélagi

Sjóvá hefur ávallt lagt mikla áherslu á forvarnir enda mikið í húfi að koma í veg fyrir og takmarka slys á fólki og tjón á eignum. Árið 2025 var engin undantekning og var unnið að fjölmörgum forvarnaverkefnum, oft í þéttu samstarfi við fjölbreytta samstarfsaðila. Sjóvá sinnir ekki síst forvarnahlutverkinu með því að miðla sérþekkingu starfsfólks og reynslu í samtali við viðskiptavini. Á árinu var enn aukið umfang áhættu- og þjónustuskoðana bæði á fyrirtækja- og einstaklingsmarkaði en í þeim felst ómetanlegt tækifæri til að styðja okkar viðskiptavini í eigin forvörnum, fræða um helstu tjón og áhættur, og benda á leiðir til að hindra og takmarka tjón. Í samskiptum okkar við fyrstu kaupendur fasteigna á sér einnig stað samtal um mikilvægi viðhalds og fræðsla um hvað felst í tryggingaverndinni.

Sjóvá hélt áfram mikilvægu samstarfi við Samgöngustofu um forvarnaverkefnið „Ekki taka skjáhættuna“ sem fór af stað á árinu 2024 og miðar að því að draga úr símnotkun í akstri.

Eftirfylgnirannsókn gefur til kynna að átakið hafi þegar skilað aukinni meðvitund og jákvæðum árangri. Einnig var á árinu farið í átak við að koma mikilvægum forvarnaskilaboðum á framfæri við hættulegustu gatnamót og hringtorg höfuðborgarsvæðisins, þar sem mörg tjón hafa orðið skv. upplýsingum félagsins og því sérstakrar árvekni þörf. Við upphaf skólaárs í haust var einnig vakin athygli á ábyrgð allra vegfarenda á að tryggja öryggi barna í umferðinni. Öll skipta þessi forvarnamál samfélagið miklu máli og reynslan sýnir okkur að í forvörnum eru góðar vísur aldrei of oft kveðnar.

Sjóvá hefur um langt árabil átt í afar farsælu samstarfi við Slysavarnafélagið Landsbjörg og verið aðalstyrktaraðili samtakanna í 26 ár. Samstarf Sjóvár og Landsbjargar snýr að fjölbreyttum forvörnum, váttryggingavernd félagsmanna og tækjabúnaðar sveitanna og að löngu tímabærri endurnýjun björgunarskipaflotans. Nýju björgunarskipin hafa bætt verulega viðbragðstíma á hafinu í kringum Ísland og stuðla þegar að bættu öryggi sjófarenda. Við erum afar stolt af samstarfi okkar með þessu öfluga félagi og hlökkum til að halda því áfram.

Allt forvarnastarf sem unnið er á vegum Sjóvár hefur það markmið að minnka áhættu og tjón og stuðla þannig að betra og öruggara samfélagi.

Framúrskarandi þjónusta sem byggir á þekkingu

Hjá Sjóvá er kappkostað að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu og ráðgjöf á grundvelli sérþekkingar starfsfólks og liggur þar einn helsti styrkleiki félagsins. Leitast er við að greina, skilja og mæta þörfum viðskiptavina og lögð áhersla á að vera í virku samtali við þá. Fylgst er grannt með þróun mála í samfélaginu og hagkerfinu til að vera tilbúin að bregðast hratt við breytingum sem geta haft áhrif á starfsemina. Það er okkur kappsmál að stuðla áfram að ánægju viðskiptavina okkar og tryggð.

Sjóvá hefur þá stefnu að vera þjónustufyrirtæki í fremstu röð og því var einkar ánægjulegt að uppskera efsta sæti tryggingafélaga í Íslensku ánægjuvuginni á árinu 2025, níunda árið í röð. Sjóvá fékk að þessu sinni hæstu einkunn sem tryggingafélag hefur fengið frá því mælingar ánægjuvogarinnar hófust, eða 72,9 stig. Félagið fékk jafnframt Gullmerki ánægjuvogarinnar þar sem mikill og marktækur munur var á Sjóvá og á næstu fyrirtækjum. Engu fyrirtæki á tryggingamarkaði hefur áður tekist að halda fyrsta sætinu í ánægjuvuginni óslitið níu ár í röð. Við vitum að sá góði árangur sem Sjóvá hefur náð byggir á sterkum mannauði og einstakri menningu, markvissum aðgerðum og þjónustuáherslum, þar sem sífellt er unnið að því að bæta þjónustu við viðskiptavinum og styðja við hraða og skilvirkni í samskiptum. Við erum stolt og þakklát fyrir að viðskiptavinir okkar séu þeir ánægðustu á tryggingamarkaði en umfram allt er

viðurkenningin hvatning til okkar að halda áfram að gera enn betur, með hag þeirra að leiðarljósi.

Stofn vildar- og tryggðakerfi Sjóvá er með rótgrónari vildarkerfum landsins og á sér rúmlega 30 ára sögu. Viðskiptavinum í Stofni bjóðast ýmis afsláttarkjör og fríðindi, til viðbótar við endurgreiðslu hluta iðgjalda, fyrir tjónlausa og skilvísa viðskiptavini. Hjá Sjóvá er litið á það sem sanngirnismál að umbuna tjónleysi með þessum hætti og hafa greiðslur til Stofn félaga numið 12,3 milljörðum króna í sögu Stofns til loka ársins 2025. Fjölskyldur í Stofni hjá Sjóvá eru nú 42.800. Þá fengu rúmlega 32 þúsund tjónlausir viðskiptavinir okkar samtals 1.011 milljónir króna með Stofn endurgreiðslu á árinu 2025.

Félagið hefur áfram unnið að því að styrkja vöruframboð sitt, efla þjónustuleiðir, hvort sem þær eru í gegnum útibúanetið eða með stafrænum hætti. Þá hefur markvisst verið unnið að því undanfarin ár að nútímavæða allt tækniumhverfi félagsins með uppfærslu á lykilerfum ásamt því að endurhanna og einfalda umhverfið. Erum við nú í aðstöðu til að nýta okkur nýjustu tæknilausnir sem í boði eru. Það leggur grunn að frekari framþróun á þjónustuleiðum og gerir okkur kleift að færa okkur enn nær viðskiptavinum okkar. Markmiðið er alltaf að veita framúrskarandi þjónustu. Sjóvá kynnti á árinu meðgöngutryggingu, nýja vernd á íslenskum tryggingamarkaði. Henni er ætlað að veita verðandi foreldrum samfellda vernd á mikilvægu tímabili í lífi þeirra og hefur tryggingunni verið vel tekið.

Sjóvá rekur nú 15 útibú og þjónustuskrifstofur um landið auk höfuðstöðva í Reykjavík. Sjóvá hefur einnig lagt áherslu á að fara í heimsóknir í smærri byggðakjarna og bjóða þjónustu pólskumælandi ráðgjafa fyrir þá sem þess óska. Sífelld þróun stafrænna lausna og þjónustuleiða, einföldun ferla og umbætur hjálpa okkur til að bæta hraða og skilvirkni í þjónustu og auka ánægju viðskiptavina.

Viðurkenningar endurspegla sterka fyrirtækjamenningu og metnað

Sjóvá fékk viðurkenninguna Fyrirmyndarfyrirtæki VR í stærstu vinnumarkaðsgreiningu sem framkvæmd er á Íslandi. Sjóvá hefur mörg undanfarin ár verið á meðal 5 efstu fyrirtækja í flokki stórra fyrirtækja. Við teljum þessa frábæru niðurstöðu alls ekki vera sjálfsagða og erum þakklát fyrir að starfsfólk okkar sé jafn ánægt og stolt af því að starfa hjá Sjóvá eins og raun ber vitni. Við vitum sem er að öflugur mannauður er grunnurinn að góðri þjónustu og ánægju viðskiptavina.

Sjóvá hlaut á árinu viðurkenningu FKA og Jafnvægisvogarinnar sem veitt er þeim fyrirtækjum sem þykja skara fram úr í jafnréttismálum.

Sjóvá hlaut viðurkenningu sem 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.

Sjóvá var efst tryggingarfélagi í Sjálfbærniásnum og var það í annað sinn sem sú viðurkenning var veitt. Sjálfbærniásinn er 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. Það telst góð einkunn og er vel yfir meðaltali þeirra félaga sem Reitun hafði metið á Íslandi sem stóð í 73 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 ofan greinir sem endurspeгла sterka fyrirtækjamenningu og mikinn metnað hvert sem horft er í rekstrinum.

Sterk staða í breyttu landslagi á váttryggingamarkaði

Sjóvá hefur lagt höfuðáherslu á að vera öflugt arðgreiðslufélag sem byggir á öguðum grunnrekstri, þar sem váttryggingar eru í forgrunni. Félagið hefur vaxið og dafnað undanfarin ár og orðið stærsta váttryggingafélag landsins og hefur skilað jákvæðri afkomu á hverju ári frá skráningu félagsins á markað. Félagið hefur reynst arðbært fyrir eigendur með hagfelldri þróun hlutabréfaverðs frá skráningu á markað ásamt reglulegum arðgreiðslum til hluthafa. Við metum stöðu Sjóvár sterka í breyttu landslagi á váttryggingamarkaði þar sem sérþekking á tryggingum skapar verðmæt viðskiptasambönd sem byggja á stuttum boðleiðum og skýrum heimildum til ákvarðana. Nánd við viðskiptavinum eykur skilning þeirra og okkar á réttri váttryggingaþörf.

Við bjóðum starfsmenn og aðra nýja hlutafa velkomna í hluthafahópinn.

Á árinu 2026 munum við hér eftir sem hingað til leggja áherslu á arðbæran og ábyrgan váttryggingarekstur með framúrskarandi þjónustu að leiðarljósi.

Okkur er efst í huga þakklæti til starfsmanna félagsins fyrir þeirra góðu störf á árinu 2025. Styrkleikar Sjóvár eru sterkur og samheldinn hópur stjórnenda og starfsmanna sem hefur skýr markmið og hefur sýnt eftirtektarverðan árangur. Við þökkum hluthöfum fyrir traust til félagsins og viðskiptavinum fyrir tryggð við félagið og samfylgdina á árinu 2025.



Hermann Björnsson
forstjóri



Björgólfur Jóhannsson
Stjórnarformaður

Verðlaun og viðurkenningar 2025

ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

▼ 2017 ▼ 2018 ▼ 2019 ▼ 2020 ▼ 2021 ▼ 2022 ▼ 2023 ▼ 2024 ▼ 2025

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



Fjárfestingar, ávöxtun og markaðsaðstæður

Ávöxtun eignasafnsins árið 2025 var 3,7% en verðbólga yfir árið var 4,5% og raunávöxtun því neikvæð um 0,8%. Það er verulega undir væntingum okkar í upphafi árs en eignamarkaðir voru afleitir hérlandis bróðurpart ársins. Ávöxtun eignasafnsins er þó ásættanleg í samanburði við helstu vísitölur. Úrvalsvísitala hlutabréfa, að teknu tilliti til arðgreiðslna, hækkaði um 0,4% á árinu, Ríkisskuldabréfávísitala Kviku um 7,7% og Skuldabréfávísitala Kviku um 8,2%.

Fjárfestingatekjur námu 2.449 m.kr. og skiluðu skuldabréf og handbært fé jákvæðri afkomu en skráð – og óskráð hlutabréf neikvæðri afkomu á árinu 2025.

Ávöxtun skráðra hlutabréfa var neikvæð um 5,5% á árinu og afkoma neikvæð um 967 m. kr. sem er undir væntingum. Skýrist slæm afkoma helst af almennt erfiðu árferði á hlutabréfamarkaði hérlandis en einnig átti Alvotech einstaklega erfitt uppdráttar á árinu. Afkoma Sjóvár af hlutabréfum Alvotech var neikvæð um 1.586 m.kr. á árinu og skýrir því vel rúmlega neikvæða afkomu skráðra hlutabréfa.

Afkoman af ríkisskuldabréfum var jákvæð um 1.391 m.kr. eða 7,9%. Vaxtanæmi skuldabréfasafnsins hefur haldist nokkuð lágt síðustu ár og var nokkur breyting þar á á árinu 2025. Meðallíftími skuldabréfasafnsins var 3,5 ár í lok árs samanborið við 2,3 í upphafi árs. Verðtryggingarhlutfall safnsins tók ekki miklum breytingum á árinu en hækkaði lítillega og nam 51,1% í lok árs. Önnur skuldabréf skiluðu 1.961 m.kr. eða 8,8% en sömu stefnu um líftíma og verðtryggingarhlutfall var fylgt þar.

Afkoman af óskráðum hlutabréfum var neikvæð um 194 m.kr. eða -7,1%. Stærstu breytingar í óskráðum hlutabréfum voru á virði eignarhlutar í Controlant og Carbon Recycling International sem voru samtals færð niður um 238 m.kr. Aðrar breytingar voru smávægilegar.

Árið 2025 var nokkuð viðburðaríkt með tilliti til verðbréfamarkaða og efnahagsmála hérlandis. Sala á eftirstandandi hlut ríkissjóðs í Íslandsbanka kláraðist, Arion banki óskaði eftir samrunaviðræðum við Íslandsbanka sem neituðu því og skömmu síðar hófust samrunaviðræður á milli Arion banka og Kviku banka, Íslandsbanki og Skagi hófu samrunaviðræður sem síðar var slitið og PLAY varð gjaldþrota. Engar nýskráningar voru á hlutabréfamarkaði hérlandis á árinu 2025. Verðbólga hefur reynst þrálátari en margir áttu von á og endaði árið í 4,5%. Seðlabankinn lækkaði þó stýrivexti um samtals 1,25% á árinu en hélt raunvaxtaaðhaldinu áfram nokkuð þéttu. Ljóst er að þensla í hagkerfinu hefur minnkað töluvert frá því sem var en atvinnuleysi hefur þokast upp og spár gera ráð fyrir að hagvöxtur hafi verið 1,3% á árinu 2025 sem er nokkuð undir hagvaxtargetu þjóðarbúsins.

Ársreikningur

Samanburður á lykiltölum

	2025 	2024
Helstu niðurstöður og lykiltölur	1.1 - 31.12.	1.1 - 31.12.
Tekjur af váttryggingasamningum	34.778.368	33.597.519
Tjón tímabilsins	- 25.218.609 -	25.104.761
Rekstrarkostnaður af váttryggingasamningum	- 6.827.435 -	6.615.263
Afkoma af endurtryggingasamningum	- 156.156 -	594.420
Afkoma af váttryggingasamningum	2.576.167	1.283.075
	-	-
Hreinar fjármunatekjur	609.358	671.116
Gangvirðisbreytingar fjáreigna	1.839.892	4.802.767
Rekstrarkostnaður af fjárfestingastarfsemi	- 411.616 -	393.624
Afkoma fjárfestinga	2.037.634	5.080.258
	-	-
Fjármagnsliðir váttryggingasamninga	- 1.589.649 -	1.645.026
Afkoma fjárfestinga eftir fjármagnsliði	447.985	3.435.233
Afkoma af váttryggingasamningum og fjárfestingum	3.024.153	4.718.308
	-	-
Aðrar tekjur	162.417	170.460
Annar rekstrarkostnaður	- 55.803 -	53.241
Annar fjármagnskostnaður	- 65.684 -	67.037
	-	-
Hagnaður fyrir tekjuskatt	3.065.083	4.768.490
	-	-
Tekjuskattur	- 998.947 -	527.588
	-	-
Hagnaður og heildarhagnaður tímabilsins	2.066.135	4.240.902

Helstu kennitölur	2025 	2024
	1.1 - 31.12.	1.1 - 31.12.
Tjónahlutfall	72,5%	74,7%
Endurtryggingahlutfall	0,4%	1,8%
Kostnaðarhlutfall	19,6%	19,7%
Samsett hlutfall	92,6%	96,2%
Arðsemi eigin fjár fyrir skatta á ársgrundvelli	12,5%	19,7%
Arðsemi eigin fjár eftir skatta á ársgrundvelli	8,4%	17,5%
Eiginfjárlutfall	31,3%	33,2%
Gjaldþolshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu	1,40	1,42
Lágmarksfjármagnshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu	3,43	3,32
Helstu liðir úr efnahagsreikningi	2025 	2024
Verðbréf	62.922.280	62.575.602
Endurtrygginga eignir	3.149.463	2.040.927
Eignir samtals	76.874.393	75.692.333
Skuldbinding vegna vátryggingasamninga	43.650.699	41.712.958
Eigið fé samtals	24.024.648	25.128.078

[Sjá Ársreikning 2025](#)

Þjónusta

Við höfum lengi lagt metnað í að veita viðskiptavinum framúrskarandi ráðgjöf og þjónustu með aðgengilegum hætti. Með þetta að leiðarljósi höldum við áfram að efla þjónustuleiðir okkar, styrkja útibúanetið með fjölgun stöðugilda sem og stafrænar þjónustuleiðir og bæta upplýsingagjöf á ensku og pólsku, svo dæmi séu nefnd.

Stefna

Stefna Sjóvár er yfirfarin reglulega til að tryggja að þjónustan mæti þörfum viðskiptavina og hún sé veitt með sem skilvirkustum hætti. Núverandi áherslur voru kynntar á seinni hluta árs 2024 en þær byggja á greiningu sem unnin var með öllu starfsfólki á þörfum viðskiptavina, breytingum í samfélaginu og á tryggingamarkaði. Hlutverk og framtíðarýn Sjóvár eru skýr, sem og þau gildi sem við höfum að leiðarljósi í öllu okkar starfi.

Hlutverk

Við stuðlum að betra samfélagi.

Framtíðarsýn

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

Gildi

Við sýnum umhyggju

Við byggjum á þekkingu

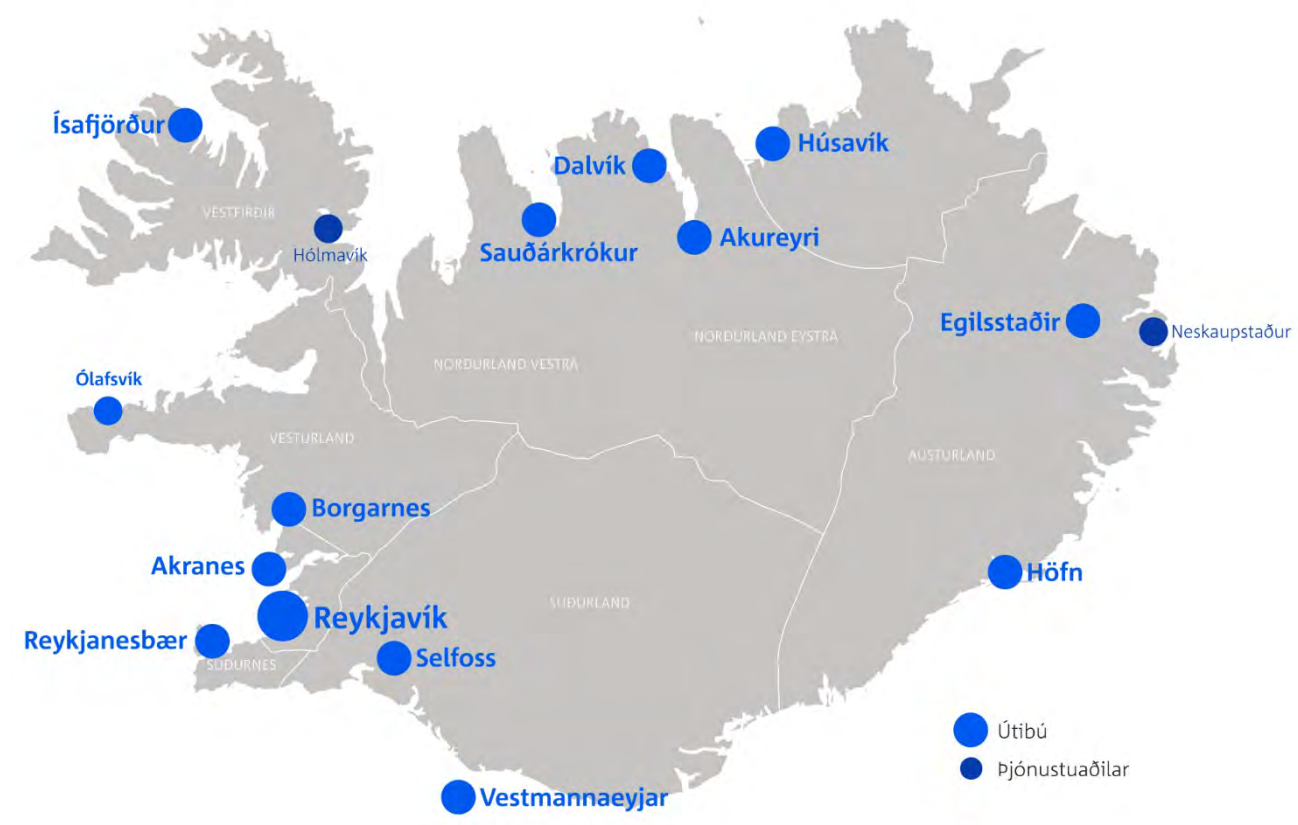
Við einföldum hlutina

Við erum kvik

Framúrskarandi þjónusta fyrir öll

Við höfum haldið áfram að styrkja útibúanet okkar og stafrænar þjónustuleiðir til að gera þjónustu okkar og ráðgjöf enn aðgengilegri. Til viðbótar við höfuðstöðvarnar í Kringlunni 5 eru starfrækt 15 útibú og þjónustuskrifstofur Sjóvár víðs vegar um landið.

Á árinu 2025 voru opnuð ný útibú á Höfn í Hornafirði, Sauðárkróki (þar sem áður var umboðsmaður) og Ólafsvík en útibúinu á Stykkishólmi var lokað. Þá var hægt að fá ráðgjöf og þjónustu frá starfsfólki okkar í nokkrum af minni sveitarfélögum landsins, þar sem íbúar gátu farið yfir tryggingamálin í sinni heimabyggð. Pólskumælandi ráðgjafi okkar heimsótti einnig útibúin í Reykjanesbæ, Ólafsvík, Borgarnesi, á Ísafirði og Akranesi. Margir íbúar nýttu sér þetta tækifæri til að fá ráðgjöf og þjónustu á pólsku. Eftirspurnin eftir slíkri þjónustu hefur aukist á undanförunum árum og því var sömuleiðis ákveðið að vekja betur athygli á því að hægt væri að fá ráðgjöf á pólsku í Kringlunni 5. Mikil ánægja hefur verið með þessa þjónustu og afar ánægjulegt að geta gert þjónustu okkar enn aðgengilegri með þessum hætti.



Staðsetning útibúa og þjónustuaðila Sjóvá.

Aðgengilegri upplýsingar með stafrænum leiðum

Lykilþáttur í að gera þjónustu okkar aðgengilega er að viðhalda öflugum stafrænum lausnum og miðla upplýsingum með skýrum og einföldum hætti. Í ár var stigið stórt skref í þá átt þegar nýr sjova.is var settur í loftið. Nýi vefurinn er hannaður með það að leiðarljósi að gera upplýsingar um vörur og þjónustu Sjóvá aðgengilegar, bæði fyrir þá sem vilja fá einfaldar og hnitmiðaðar upplýsingar og þá sem vilja lesa sér betur til. Þá aðstoðar öflug leitarvél síðunnar viðskiptavinum við að finna það sem þeir leita að og allar upplýsingar eru einnig settar fram á ensku. Vefurinn hefur hlotið góðar viðtökur og er stöðugt unnið að því að bæta hann, í samræmi við ábendingar frá starfsfólki og viðskiptavinum.

Á árinu var tekið í notkun spjallmenni, Sjóvá spjallið, sem hefur einnig nýst vel til að bæta upplýsingagjöf á vefnum. Spjallmennið byggir á gervigreind og svarar einfaldari fyrirspurnum út frá vörusíðum, skilmálum og öðrum upplýsingum á sjova.is. Starfsfólk okkar fylgist vel með gæðum svaranna sem spjallmennið veitir og er fljótt að betrumbæta upplýsingarnar sem það

sækir, þegar þess þarf. Sjóvá spjallið hefur reynst mjög góð viðbót við þær leiðir sem viðskiptavinir okkar hafa til að afla sér upplýsinga.

„I appreciated that I got a quick response to my question and the interaction was friendly and helpful.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun.

Við svöruðum 87.300 símtölum á árinu.

Við svöruðum 18.700 netspjölum á árinu. Þar af svaraði spjallmenni okkar 6.900 spjölum.

Einstaklingar

Líkt og undanfarin ár lögðum við okkur fram um að vera í góðum samskiptum við viðskiptavini á árinu til að þekkja þarfir og væntingar þeirra og geta þannig veitt enn betri þjónustu. Við höldum því áfram að eiga frumkvæði að samskiptum, senda þjónustukannanir, rýna niðurstöður þeirra og vinna úr ábendingum og kvörtunum með markvissum hætti.

Hlutdeild Sjóvár á einstaklingsmarkaði hefur vaxið mikið á undanförunum misserum. Þó að hægst hafi á vextinum vorum við, líkt og síðustu ár, með stærstu hlutdeildina á markaðnum 2025, bæði í persónu- og skaðatryggingum. Ánægja viðskiptavina hefur enda áhrif á tryggð þeirra, en viðskiptavinir Sjóvár eru ánægðustu viðskiptavinir tryggingafélaga á íslenskum markaði samkvæmt mælingu Íslensku ánægjuvogarinnar 2025.

Lesið má nánar um áherslur og árangur tengdan ánægju viðskiptavina í [umfjöllun um ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu](#).

85.404 einstaklingar voru með tryggingar hjá okkur í lok árs 2025.

Endurgreiðsla til viðskiptavina í Stofni

Vildarþjónustan Stofn hefur verið starfrækt í yfir 30 ár en þar er boðið upp á ýmis fríðindi og afslætti auk endurgreiðslu fyrir tjónlausa viðskiptavini. Til að komast í Stofn þarf viðskiptavinur að vera með Fjölskylduvernd eða Snjalltryggingu og tvær aðrar tiltekna tryggingar. Í árslok 2025 voru **42.776** fjölskyldur í Stofni.

Á árinu fengu 32.230 fjölskyldur Stofnendurgreiðslu frá okkur.

Samtals voru 1.011 milljónir króna endurgreiddar til tjónlausra viðskiptavina í Stofni á árinu.

„Sjóvá hefur alltaf hugsað mjög vel um okkur fjölskylduna. Passað upp á að allar tryggingar séu í samræmi við okkar þarfir hverju sinni. Bestu þakkir fyrir frábæra þjónustu í gegnum árin.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun 2025

Fyrirtæki

Sjóvá leggur ríka áherslu á að veita fyrirtækjum í viðskiptum úrvals þjónustu, hvort sem um er að ræða stór eða smá fyrirtæki og sama hvers eðlis rekstur þeirra er. Við höldum sterkri stöðu okkar á fyrirtækjamarkaði á árinu þó að samkeppni hafi verið hörð þar eins og undanfarin ár.

Við lögðum okkur að vanda fram við að vera í góðum samskiptum við fyrirtækin okkar varðandi helstu verkefni þeirra og áskoranir. Hluti af því voru áhættu- og forvarnaskoðanir starfsfólks okkar í fyrirtæki en samtals var farið í 282 slíkar skoðanir á árinu. Það er mikil aukning frá fyrri árum enda var ákveðið að gefa hér sérstaklega í samhliða átaki sem Sjóvá stóð fyrir á árinu gegn vinnuslysum. Að auki var farið í mörg hundruð þjónustuheimsóknir til fyrirtækja en þær eru afar mikilvægar til að viðhalda samtalinu við starfsfólk þeirra.

Lesið má nánar um átak gegn vinnuslysum og önnur forvarnarverkefni í [umfjöllun um forvarnir](#).

8.899 fyrirtæki voru með tryggingar hjá okkur í lok árs 2025.

Fyrirtækjadagar og fjölbreyttir viðburðir

Á árinu stóðum við fyrir svokölluðum Fyrirtækjadögum á Selfossi, Akureyri og Ísafirði. Viðskiptavinum úr atvinnulífinu á þessum slóðum var boðið að hlýða á fróðleg erindi tengd atvinnurekstri, deila þekkingu sinni og efla tengslanetið yfir hádegisverði. Þjónusta Sjóvár og vegferð félagsins var kynnt, farið var yfir stöðu efnahagsmála og áhrif þeirra á atvinnulífið og haldið var fræðsluerindi um brunavarnir og áhættur, svo sem þær sem fylgja vinnu með opinn eld. Þetta framtak vakti mikla ánægju viðskiptavina og var þátttakan góð.

Viðburðir sem þessir eru mikilvægur þáttur í að byggja upp það trausta og góða samtal sem við viljum eiga við viðskiptavinum okkar til að geta verið enn betur til staðar fyrir fyrirtæki í viðskiptum í þeim áskorunum sem þau standa frammi fyrir. Af sömu ástæðu höfum einnig lagt áherslu á að vera aðgengileg á ýmsum fagsýningum og viðburðum, eins og á

Sjávarútvegsýningunni 2025, Verk og vit og Læknadögum, svo dæmi séu tekin. Þá stóðum við fyrir og tókum þátt í ýmsum fræðslu- og forvarnatengdum viðburðum fyrir fyrirtæki og opinbera aðila á árinu, eins og nánar er greint frá í [umfjöllun um forvarnir](#).

Nánari upplýsingar um aðgerðir og árangur tengdan ánægju fyrirtækja í viðskiptum má lesa í [umfjöllun um ánægju viðskiptavina og annarra notenda þjónustu](#).

„Fæ ávallt toppþjónustu, hvort sem er um að ræða fyrir heimilið, fyrirtækið eða annað. Hrós til ykkar :)“

„Fékk tilboð í tryggingar, var hringt í mig til að leiðbeina með framhaldið sem var mjög gott því ég hef aldrei þurft að tryggja fyrirtæki áður svo ég var mjög grænn í þessu. Allt uppi á borði allan tímann og allt gekk smurt fyrir sig.“

- umsagnir viðskiptavina í þjónustukönnunum 2025

Tjónaþjónusta

Þegar óvæntir atburðir eiga sér stað og viðskiptavinir lenda í tjóni skiptir máli að þeir geti treyst á öfluga og skilvirka þjónustu tryggingafélagsins síns. Tjónaþjónusta Sjóvár er hönnuð með þarfir viðskiptavina að leiðarljósi og byggir hún á fagmennsku, hraða og persónulegri nálgun. Við vinnum stöðugt að því að einfalda ferla og bæta upplifun viðskiptavina, frá upphafi til enda.

Við nýtum tæknilausnir í auknum mæli til að gera samskipti og þjónustu vegna tjóna einfaldari og skilvirkari. Þegar aðstæður krefjast tafarlausra viðbragða er alltaf hægt að leita beint til tjónavaktar okkar, þar sem starfsfólk er ávallt til þjónustu reiðubúið.

39.939 tjón voru tilkynnt til okkar á árinu.

Skjót viðbrögð geta skipt sköpum

Tjónaþjónusta okkar er í boði allan sólarhringinn, alla daga ársins. Skjót viðbrögð og fagleg vinnubrögð geta skipt öllu máli þegar tjón verður og jafnvel dregið verulega úr umfangi þess. Með því að bregðast hratt við verjum við ekki eingöngu hagsmuni viðskiptavina, heldur leggjum um leið okkar af mörkum til að lágmarka sóun og umhverfisáhrif sem fylgja tjónum.

Það er reynslumikill hópur sérfræðinga sem sinnir þjónustu vegna eigna-, ökutækja- og persónutjóna. Þekking, reynsla og sérhæfing þeirra tryggir að hvert mál fái vandaða og faglega meðhöndlun, hvort sem um er að ræða minniháttar atvik eða umfangsmikil tjón. Þegar þörf

krefur leitum við til sérfræðinga og valinna samstarfsaðila sem aðstoða og styðja okkur við að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu.

„Ég þakka fyrir góðar móttökur og jákvæðan starfsmann og umfram allt faglega þjónustu. Það er gott koma því orkan er afslöppuð og góð.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun.

Endurgjöf nýtt til umbóta

Í tjónaþjónustunni leggjum við, líkt og annars staðar, áherslu á virkt samtal við viðskiptavini. Við notum endurgjöf þeirra markvisst til að þróa þjónustu okkar áfram og bæta hana enn frekar. Aldrei hafa verið sendar fleiri þjónustukannanir í kjölfar tjónaþjónustu en á árinu 2025. Svör viðskiptavina gera okkur kleift að fanga betur upplifun þeirra á öllu ferlinu. Ánægja þeirra með þjónustuna er lykillinn að áframhaldandi árangri. Því rýnum við vel í svör viðskiptavina, bæði um það sem þeir eru ánægðir með og það sem er þeim ekki að skapi. Markmið okkar er að viðskiptavinir upplifi öryggi, skilning og stuðning í samskiptum við okkur þegar þeir verða fyrir tjóni, sérstaklega þegar aðstæður þeirra eru krefjandi.

„Ég er langtíma viðskiptavinur hjá Sjóvá og hef í gegnum tíðina fengið góða þjónustu og gott viðmót hjá starfsfólki ykkar. Því miður hefur þetta ár verið óhappaár hjá mér og við nokkur tilfelli hef ég þurft að nota tryggingarnar í sambandi við óhöpp í umferðinni. Mér hefur verið þjónað vel og allt hefur verið bætt mér til ánægju.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun 2025

Sjálfbærni í tjónaþjónustu

Við höfum lengi haft sjálfbærni að leiðarljósi í tjónaþjónustu okkar, hvort sem það er með því að koma í veg fyrir tjón með margvíslegu forvarnastarfi, lágmarka umfang þeirra eða takmarka umhverfisspor þjónustunnar. Hér, eins og svo oft, skiptir samstarf við viðskiptavini og fjölbreyttan hóp samstarfsaðila öllu máli til að sem bestur árangur náist.

Nánari upplýsingar um þau verkefni sem unnið var að á árinu tengd sjálfbærni í tjónaþjónustu má sjá í umfjöllun um [loftslagsbreytingar](#) og [forvarnir](#).

Við greiddum fyrir viðgerðir á yfir 15.000 ökutækjum á árinu.

Við greiddum fyrir læknisheimsóknir yfir 1200 dýra á árinu.

Stjórnarháttayfirlýsing

Mikil áhersla er lögð á góða stjórnarhætti hjá Sjóvá, enda eru þeir forsendan fyrir góðum og farsælum rekstri og trausti í samskiptum við ólíka hagaðila.

Líkt og undanfarin ár hlaut Sjóvá viðurkenningu fyrir góða stjórnarhætti og nafnbótina [Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum 2025](#). Viðurkenningin er veitt fyrirtækjum sem uppfylla ákveðnar kröfur sem byggja í meginatriðum á [leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja](#), sem Viðskiptaráð Íslands, Samtök atvinnulífsins og Nasdaq á Íslandi hafa gefið út.

Reitun framkvæmdi UFS áhættumat á Sjóvá á árinu 2025 líkt og síðustu ár. Sjóvá fékk einkunnina B1 og 80 stig af 100 mögulegum, sem er sama einkunn og árið á undan en kröfur í matinu jukust milli ára. Matið gerir grein fyrir því hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis- og félagsþáttum og stjórnarháttum. Fyrir flokkinn stjórnarhætti hlaut félagið 72 stig af 100 en fyrir undirflokkinn almenna stjórnarhætti 93 stig af 100. Nánar má lesa um niðurstöður matsins [hér](#).

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

[Stjórnarháttayfirlýsing](#)

Úr stjórnarháttayfirlýsingu

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 fjármálafyrirtækja sem starfa á íslenskum váttryggingamarkaði var hlutdeild Sjóvár miðað við iðgjöld ársins hjá

Íslenskum váttryggingafélögum í árslok 2024 um 33% í skaðatryggingum og um 37% í líf- og heilsutryggingum. Sjóvá-Almennar líftryggingar hf. (Sjóvá líf) er dótturfélag Sjóvár og er allri daglegri starfsemi þess útvistað 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 við félagið í lok árs 2025. Í árslok 2025 störfuðu 199 starfsmenn hjá Sjóvá í 185 stöðugildum. Meðalfjöldi starfsmanna umreiknaður í heilsársstörf var 188,8. Sjóvá rekur 15 útibú og þjónustuskrifstofur 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.

Sjóvá hefur verið skráð félag á Aðalmarkaði Nasdaq Iceland síðan 11. apríl 2014 og því gilda um starfsemina [lög um aðgerðir gegn markaðssvikum nr. 60/2021](#) og [lög um upplýsingaskyldu útgefenda verðbréfa og flöggunarskyldu nr. 20/2021](#) og [reglur fyrir útgefendur fjármálagerninga](#).

Hluthafafundir eru megin vettvangur formlegrar upplýsingagjafar til hluthafa sem fer með æðsta vald í málefnum félagsins. Hafa stjórnarformaður og forstjóri einnig fundað óformlega með hluthöfum sem þess óska og upplýsa þá stjórn um efni funda. Nánar kveður á um samskipti stjórnar og hluthafa í samþykktum félagsins sem birtar eru á vef félagsins.

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 9. desember 2025.

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 í samræmi við þjónustustefnu og stefnu um upplýsingaöryggi og persónuvernd. Starfsfólk fær viðeigandi fræðslu og endurmenntun á þessum sviðum til að tryggja að það geti uppfyllt þær kröfur sem gerðar eru til þess. 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 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, sem og samtímaeftirlit stjórnenda, auðvelda félaginu einnig að uppgötva og leiðrétta 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 áhættur 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 ber ábyrgð á útreikningi tjónaskuldar og leggur mat á endurtryggingavernd félagsins með tilliti til skuldbindinga félagsins. Tryggingastærðfræðingur tekur saman árlega skýrslu fyrir stjórn félagsins um verkefni starfssviðsins, þróun tjónaskuldar, afkomu greinaflokka og veitir álit á áhættutöku og endurtryggingavernd félagsins.

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 2025 en kröfur staðalsins eru stöðugt uppfærðar með hliðsjón af örum breytingum í upplýsingatækni og áhættum á því sviði.

Endurskoðun ársreiknings félagsins er í höndum KPMG ehf. sem kosið var á aðalfundi árið 2025 til eins árs en þau hafa annast endurskoðun félagsins frá aðalfundi 2018. Innri endurskoðun er útvistað til PricewaterhouseCoopers ehf.

Hlutverk, framtíðarsýn og gildi

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.

Reglur, stefnur og sjálfbærni

Sjóvá fylgir í hvívetna þeim lögum og reglum sem um starfsemina gilda. Lögð er áhersla á að stjórnarhættir séu í samræmi við leiðbeiningar um stjórnarhætti og þær kröfur sem gerðar eru til félagsins sem er eftirlitsskyldur aðili og skráð 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 að [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 helmings 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 árábil 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. Sjóvá hefur einnig átt í góðu samstarfi við önnur samtök og stofnanir sem vinna að forvörnum og öryggi, svo sem eins og með átaksverkefni gegn farsímanotkun við akstur sem unnið var með Samgöngustofu.

Í tjónum og tjónavinnslu er leitast við að minnka sóun og stuðla að umhverfisvænum lausnum. Áfram var unnið með átak í að auka hlutfall framrúðuviðgerða 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, en lausnin er til dæmis nýtt við tjónaskoðanir og við fasteignaskoðanir í upphafi viðskipta.

Sjóvá hefur um árábil 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 [Katla Carbon](#) (áður SoGreen) um menntaverkefni fyrir stúlkur frá árinu 2023.

Nánari upplýsingar og mælikvarðar um umhverfismál, samfélag og stjórnarhætti í samræmi við UFS leiðbeiningar Nasdaq og VSME staðalinn frá EFRAG eru birtar í kafla um sjálfbærni.

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 15 sinnum á árinu 2025.

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. Hún var formaður stjórnar frá nóvember 2019 til mars 2020. 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.

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 Cand.Jur. frá Háskóla Íslands 1997. 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 Böðvarsdóttir, viðskiptafræðingur og Hermann Björnsson forstjóri Sjóvár. Varamenn í stjórn eru Elín Þórunn Eiríksdóttir framkvæmdastjóri tjónasviðs og Grétar Dór Sigurðsson, lögmaður. Guðmundur Örn, Hafdís og Grétar teljast óháð Sjóvá lífi, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum. Stjórn Sjóvár lífs átti 8 fundi á árinu 2025.

Tilnefningarnefnd

Hlutverk tilnefningarnefndar er að tilnefna einstaklinga til stjórnarsetu fyrir aðalfund félagsins. Skál 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 5 fundi á árinu 2025.

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 Sjóvá 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 Sjóvár 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 oftari ef þurfa þykir. Nefndin átti 8 fundi árið 2025. Að auki átti nefndin árlegan fund með stjórn Sjóvár og Sjóvár lífs og innri og ytri endurskoðendum um áhættustýringu og innra eftirlit. Nefndin fundaði einnig með forstjóra. Helstu umfjöllunarefni nefndarinnar voru yfirferð árshlutauppgjöra og ársreiknings, umfjöllun um áhættustýringu og innra eftirlit, rýni starfsreglna, rýni áhættuskýrslu, rýni ORSA ferlis, yfirferð skýrslu regluvörslu, yfirferð skýrslu tryggingastærðfræðings, yfirferð skýrslu ytri og innri endurskoðenda og eftirlit með viðbrögðum stjórnenda tengdum athugasemdum þeirra. Endurskoðunarnefnd endurskoðaði á árinu starfsreglur sínar, hafði eftirlit með störfum og framgangi innri og ytri endurskoðunar, kynnti sér stöðu gæðamála og stöðu úrbótaverkefna vegna innri og ytri úttekta, svörun erinda og skýrsluskil til Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands, tilhögun upplýsingagjafar stjórnenda til stjórnar og stöðu á innleiðingu DORA reglugerðarinnar auk þess sem nefndin lagði mat á eigin störf. Áhersla innri endurskoðenda á árinu var á rýni á áreiðanleika og gæði skýrslna áhættustýringar, stjórnarhætti, innra eftirlit hjá mannauði, skipulag trygginga- og tölfræðigreiningar og úttekt á upplýsingatækni, auk þess sem rýnd var

niðurstaða úttektar þriðja aðila um fylgni félagsins við EIOPA viðmiðunarreglur um rekstur upplýsingakerfa eftirlitsskyldra aðila.

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 Björgólfi Jóhannssyni sem er formaður nefndarinnar, Hildi Árnadóttur og Inga Jóhanni Guðmundssyni. Nefndin átti 7 fundi á árinu.

Forstjóri

Forstjóri Sjóvár er **Hermann Björnsson**, fæddur 15. febrúar 1963, til heimilis í Reykjavík. Forstjóri ber ábyrgð á daglegum rekstri félagsins samkvæmt stefnu og fyrirmælum stjórnar, sbr. 2 mgr. 68 gr., hlutafélagalaga. Hermann hefur verið forstjóri Sjóvár frá október 2011 og var framkvæmdastjóri dótturfélagsins, Sjóvá-Almennra líftrygginga hf. 2021-2025, og hefur frá 2025 setið í stjórn Sjóvá-Almennra líftrygginga hf. Hermann á 0,052% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 86.704 hlutum á árunum 2026 og 2027.

Framkvæmdastjórn

Birgir Viðarsson, framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar, fæddur 7. september 1981, til heimilis í Reykjavík, er framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar. Birgir á 0,004% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 86.704 hlutum á árunum 2026 og 2027.

Elín Þórunn Eiríksdóttir, framkvæmdastjóri tónaþjónustu, fædd 15. desember 1967, til heimilis í Hafnarfirði, er framkvæmdastjóri tónaþjónustu. Elín á 0,072% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 86.704 hlutum á árunum 2026 og 2027.

Sigríður Vala Halldórsdóttir, framkvæmdastjóri fjármála og upplýsingatækni, fædd 24. apríl 1983, til heimilis í Garðabæ, er framkvæmdastjóri fjármála og upplýsingatækni. Sigríður Vala á 0,015% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 86.704 hlutum á árunum 2026 og 2027.

Svali H. Björgvinsson, framkvæmdastjóri markaðsmála og viðskiptaþróunar, fæddur 24. maí 1967, til heimilis á Seltjarnarnesi, er framkvæmdastjóri markaðsmála og viðskiptaþróunar. Svali á 0,004% eignarhlut í félaginu og kauprétt á allt að 86.704 hlutum á árunum 2026 og 2027.

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. 13. janúar 2026

Sjálfbærni

Sjóvá hefur um langt skeið lagt áherslu á að starfa í sátt við samfélag og umhverfi. Það er trú okkar að sjálfbær og samfélagslega ábyrgur rekstur skili sér í aukinni arðsemi, viðskiptavinum og samfélaginu öllu til góða. Sérstök áhersla hefur verið lögð á að Sjóvá sé leiðandi í forvarna- og öryggismálum, unnið sé að því að koma í veg fyrir og takmarka tjón og stuðla þannig að betra og öruggara samfélagi. Þá hefur rík áhersla verið lögð á að vinna stöðugt að ánægju viðskiptavina og viðhalda hárrí starfsánægju, sem er um leið grunnforsendan fyrir því að geta veitt framúrskarandi þjónustu sem viðskiptavinir eru ánægðir með.

Ábyrgð

Ábyrgð og umsjón með sjálfbærnimálum er á skrifstofu forstjóra sem ber ábyrgð á upplýsingagjöf um sjálfbærni í samstarfi við fjármálasvið. Hjá Sjóvá er starfandi sjálfbærninefnd, sem er starfsnefnd á vegum forstjóra. Nefndin hefur það hlutverk að styðja við og styrkja stöðu félagsins á sviði sjálfbærni. Hún er skipuð sérfræðingum úr hópi starfsfólks og þá á fulltrúi stjórnar einnig setu-, áheyrnar- og tillögurétt á fundum hennar.

Þriggja manna sjálfbærniteymi heldur utan sjálfbærnivinnu félagsins, svo sem það sem snýr að stefnu, aðgerðum, markmiðasetningu og upplýsingagjöf og vinnur í samstarfi við þær deildir og sérfræðinga hjá félaginu sem við á hverju sinni.

Upplýsingagjöf

Undanfarin ár hafa upplýsingar um sjálfbærnimál Sjóvár meðal annars verið birtar í samræmi við [UFS leiðbeiningar Kauphalla Nasdaq á Norðurlöndum](#), en þau viðmið uppfylla ákveðna þætti alþjóðlega staðalsins Global Reporting Initiative (GRI).

Á meðan útlit var fyrir að Sjóvá myndi falla undir tilskipun Evrópusambandsins um sjálfbærniupplýsingagjöf fyrirtækja (CSRD) voru stigin skref í átt að því að láta upplýsingagjöfina samræmast henni. Með þeim breytingum sem urðu á gildissviði löggjafarinnar á árinu 2025 varð hins vegar ljós að Sjóvá félli ekki undir hana. Engu að síður var ákveðið að byggja upplýsingagjöf um sjálfbærnimál áfram á þeirri vinnu sem hafði þegar verið unnin í þessum málum, þar á meðal á greiningu mikilvægustu sjálfbærniþátta. Þá eru í þessari skýrslu einnig birtar upplýsingar samkvæmt [VSME staðli EFRAG](#), sem mælt hefur verið með að þau félög sem ekki falla undir CSRD nýti til að stuðla að aðgengilegri og samræmdri upplýsingagjöf fyrir hagaðila.

Þá eru ófjárhagslegar upplýsingar birtar sem hluti af ársreikningi félagsins, í samræmi við [lög um ársreikninga nr. 3/2006](#). Þar eru einnig birtar upplýsingar í samræmi við [lög um upplýsingagjöf um sjálfbærni á sviði fjármálaþjónustu og flokkunarkerfi fyrir sjálfbærar fjárfestingar](#) (EU Taxonomy).

Sjóvá er aðili að UN Global Compact, samtökum Sameinuðu þjóðanna um ábyrga viðskiptahætti. Aðildin felur meðal annars í sér að Sjóvá skilar framvinduskýrslu um stöðu á 10 meginmarkmiðum um ábyrga viðskiptahætti á sviði mannréttinda, vinnumarkaðsmála, umhverfismála og varna gegn spillingu. Nálágast má framvinduskýrslu Sjóvár [á vefsíðu UNGC](#).

Hagaðilar

Hagaðilar Sjóvár eru eðli málsins samkvæmt fjölbreyttur hópur með ólíkar þarfir og væntingar. Mikilvægt er að við séum meðvituð um áhrif starfsemi félagsins á þessa ólíku hópa og áhrif þeirra á félagið. Samkvæmt niðurstöðum hagaðilagreiningar eru helstu hagaðilar Sjóvár:

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

Þessi greining hefur meðal annars verið nýtt til að ná utan um og móta áherslur í samskiptum við ólíka hópa en mikil áhersla er lögð á að vera í góðum samskiptum við helstu hagaðila félagsins. Það er til dæmis gert með útsendingu þjónustukannana til viðskiptavina, mælingum á ánægju þeirra og tryggð, samtölum við fulltrúa félaga- og hagsmunasamtaka í tengslum við vörupróun, heimsóknum til fyrirtækja í viðskiptum, fræðslu um forvarnir og tryggingar fyrir einstaklinga og fyrirtæki og fleira. Þá er leitast við að halda samtali virku við starfsfólk um allt land, svo sem með starfsmannasamtölum og starfsánægjukönnunum. Haldnir eru opnir fundir ársfjórðungslega þar sem fjárhagsuppgjör félagsins eru kynnt, hluthafafundir og fundir með þeim hluthöfum sem þess óska á viðeigandi tímabilum fjárhagsársins. Þá á starfsfólk í reglulegum samskiptum við helstu birgja og þjónustuaðila, víðsvegar um landið.

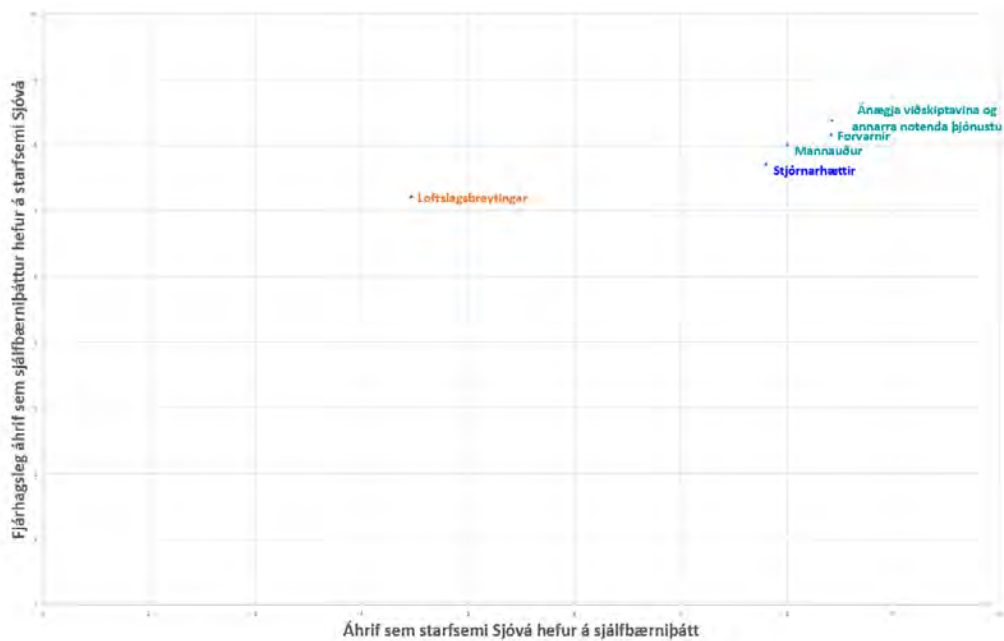
Nánar er fjallað um samskipti við ólíka hagaðilahópa í umfjöllunum mikilvægustu sjálfbærniþætti Sjóvár.

Mikilvægustu sjálfbærniþættir

Til að meta hvaða sjálfbærniþættir hafa mest áhrif á fyrirtæki og hagaðila þess og hvaða sjálfbærniþætti starfsemi fyrirtækis hefur helst áhrif á er framkvæmd svokölluð tviátta mikilvægisgreining. Samkvæmt tilskipun ESB um sjálfbærniupplýsingagjöf fyrirtækja (CSRD) skal sjálfbærniupplýsingagjöf þeirra fyrirtækja sem falla undir tilskipunina byggja á slíkri greiningu. Tviátta mikilvægisgreining var framkvæmd fyrir starfseminna á árunum þegar útlit var fyrir að Sjóvá myndi falla undir CSRD reglugerðina. Það átti hins vegar eftir að breytast á árinu 2025 með svokölluðum Omnibus tillögum sem fólu í sér breytingar á gildissviði hennar. Engu að síður var ákveðið að byggja upplýsingagjöf Sjóvár um sjálfbærnimál áfram á mikilvægisgreiningunni, enda um að ræða gagnlegan ramma til að ná utan um áhrif starfseminnar á helstu sjálfbærniþætti, og öfugt.

Samkvæmt niðurstöðu mikilvægisgreiningarinnar eru mikilvægustu sjálfbærniþættir í rekstri Sjóvár og virðiskeðju þess:

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



Nánar má lesa um framkvæmd greiningarinnar, þátttöku ólíkra hagaðila og ítrun hennar í árs- og sjálfbærnisráðgjöf á árunum [2023](#) og [2024](#).

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 er markmið stefnunnar að stuðla að samþættingu á sjálfbærni í starfseminni, að starfsemin uppfylli kröfur sem til hennar eru gerðar og að Sjóvá sé í fararbroddi á sviði ábyrgrar tjónavinnslu og forvarna.

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](#)
- [Umhverfisstefna](#)
- Samgöngustefna - Ekki birt opinberlega
- Starfsmannahandbók – Ekki birt opinberlega

Áhrif, áhættur og tækifæri

Undanfarin ár hefur Sjóvá 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. Rekstur félagsins verður fyrir beinum áhrifum vegna vátryggðra áhætta, sem geta tengst loftslagsáhættu og áhættum tengdum endurtryggingavernd.

Forvarnir gefa mikilvæg tækifæri til að miðla reynslu og þekkingu félagsins og draga úr tjónum. 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.

Helstu tækifæri til að takmarka umhverfisáhrif tjóna felast í að sinna forvörnum, fræðslu og áhættumati vel. Forvarnir gagnast öllu samfélaginu og umhverfinu. Á sama hátt er gagnlegt að stuðla að minni umhverfisáhrifum rekstrarins, meðal annars með áframhaldandi þróun á stafrænum lausnum og fræðslu um umhverfissvænni tjónavinnslu til viðskiptavina, samstarfsaðila eða samfélagsins.

Mikil tækifæri liggja einnig í að breyta viðhorfum í tjónavinnslu með það að markmiði að lengja líftíma muna þegar það er mögulegt og eiga samtöl við viðskiptavinum vegna tjóna sem snúa að útlitsskemmdum sem rýra verðgildi hluta en ekki notagildi.

Áhættustýring

Helstu áhættuþættir á sviði tryggingastarfsemi og umhverfisþátta tengdum loftslagsáhættu snúa að vátryggðum 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 stjórns- 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 lítið til tjónareynslu í tengslum við stóra veðuratburði og fylgst með þróun breytinga á veðurfari.

Þó ekki fari fram formlegt UFS áhættumatsferli við tryggingatöku er lítið 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 brunatrygðum 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 og árangur

Í samræmi við umhverfisstefnu hefur Sjóvá sett 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 fjölpættum verkefnum.

Kolefnislosun og kolefnisbinding

Heildarlosun Sjóvár fyrir 2025 nam **149** kolefnisígildistönnum og mældist þannig lægri en árið 2024. Losun vegna notkunar jarðefnaeldsneytis dróst saman vegna fjölgunar hreinorkubíla og aukinnar notkunar fjarskoðunarlausnar. Stærsta breytingin var í mældri losun vegna viðskiptaferða, sem mælist lægri milli ára en mælingin fyrir árið 2024 var skekkt vegna

tæknilegrar villu í mati á fluggögnum. Örlítill hækkun kom fram í losun vegna samgangna starfsmanna til og frá vinnu. Nánari upplýsingar um losun má finna í [kafla um UFS mælikvarða](#).

Sjóvá hefur verið með samning við [Kolvið](#) um kolefnisbindingu með skógrækt til jöfnunar losunar frá starfseminni. Að auki hefur félagið keypt kolefniseiningar frá [Kötlum Carbon](#) (áður SoGreen), sem vinnur að forðun losunar með menntaverkefnum fyrir stúlkur í Afríku.

Dregið úr akstri með fjarskoðunum

Undanfarin ár hefur starfsfólk okkar sem sinnir tjónamati notað fjarskoðunarbúnaðinn Innsýn við skoðanir og hefur tekist að spara umtalsverðan akstur með þessu fyrirkomulagi, bæði okkar starfsfólks og viðskiptavina. Í lok árs 2024 var byrjað að nota lausnina í auknum mæli í fasteignaskoðunum við kaup trygginga en segja má að það skref hafi verið stigið til fulls á árinu 2025. Þannig fóru langflestar skoðanir við tryggingatöku á fasteignum fram rafrænt á því ári.

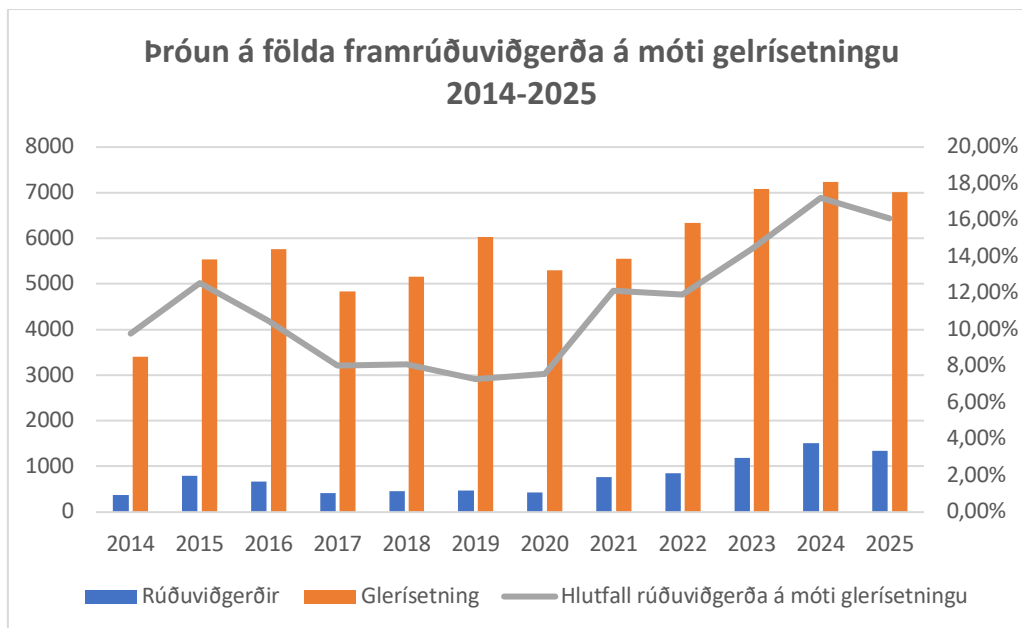
Á árinu 2025 sparaði notkun Innsýnar starfsfólki okkar akstur sem nam um **105.477 km**, miðað við útreikninga í fjarskoðunarlausninni, en sambærilegir útreikningar sýndu sparnað upp á 33.348 km 2024.

Ávinningurinn af aukinni notkun Innsýnar er margþættur; stórbætt þjónustuupplifun viðskiptavina, aukin skilvirkni og minna kolefnisspor. Viðtökur viðskiptavina hafa enda verið góðar og endurspeglad á nægju með þessa þjónustuleið.

Áframhaldandi áhersla á framrúðuviðgerðir

Síðustu misseri hefur Sjóvá lagt mikið upp úr að vekja athygli á ávinningi þess að láta gera við þær framrúður sem verða fyrir tjóni í stað þess að láta skipta þeim út. Þetta átak hefur verið unnið í góðu samstarfi við verkstæði um land allt, meðal annars með dreifingu framrúðuplástra sem geta aukið líkurnar á að hægt sé að gera við skemmdir á rúðum.

Þrátt fyrir áframhaldandi áherslu á þessi mál lækkaði hlutfall framrúðuviðgerða á móti framrúðuskiptum lítillega þetta árið, var **16,1%** 2025 en hafði farið upp í 17,2% 2024. Það er því fullt tilefni til að gefa hér enn betur í en Sjóvá hefur sett sér markmið um að ná að gera við að minnsta kosti 20% framrúða sem verða fyrir tjóni.



Það hefur verið reiknað út að það losi 24.000 sinnum minni koltvísýring að láta gera við skemmd á bílrúðu en að láta skipta henni út. Sjóvá greiðir að auki viðgerðina að fullu ef hægt er að gera við framrúðuna, viðskiptavinur sleppur við eigin áhættu og missir ekki árlega endurgreiðslu vegna tjónleysis, sem hann fær ef hann er í Stofni. Ávinningurinn er því margþættur, bæði fyrir viðskiptavininn og samfélagið allt. Þó að lækkun hafi orðið á þessu hlutfalli frá fyrra ári teljum við að viðskiptavinir séu orðnir meðvitaðri um ávinninginn af framrúðuviðgerðum og því góður jarðvegur til staðar til að auka vitundina enn frekar og auka hlutfall framrúðuviðgerða á komandi árum.

Endurnýting tjónsmuna, lengri líftími og förgun

Þegar munur verður fyrir tjóni þarf alls ekki að vera að hann sé þar með orðinn ónothæfur. Við leggjum okkur fram um að tryggja að tjónsmunir sem enn hafa notagildi nýtist áfram, með það að leiðarljósi stuðla að lengri líftíma muna, lágmarka sóun, minnka úrgangsmyndun og þar með umhverfisspor tjóna eins og mögulegt er, með tilheyrandi samfélagslegum ávinningi.

Þegar viðskiptavinir okkar eiga bótarétt vegna muna sem hafa skemmst bjóðum við þeim, þegar það er hægt, val milli þess að fá fullar bætur fyrir hlutinn gegn afhendingu hans eða að viðskiptavinurinn fái að halda nýtilegum hlut og fái greiddar bætur að hluta. Þessi nálgun dregur úr sóun, minnkar úrgangsmyndun og eykur val viðskiptavina. Aukin áhersla hefur verið lögð á þessa leið við afgreiðslu munatjóna og hafa viðtökur viðskiptavina verið jákvæðar.

Sjóvá leggur síðan ríka áherslu á að endurnota þá tjónsmuni sem félagið eignast, með það að markmiði að lágmarka sóun og stuðla að skilvirkri nýtingu muna. Þótt endurnýting sé ekki alltaf

möguleg er markvisst leitað leiða til að tryggja að munir sem enn eru nýtilegir fái áframhaldandi hlutverk. Með þetta að markmiði hefur verið byggt upp gott samstarf við fjölbreyttan hóp samstarfsaðila, þar sem tjónsmunir fá lengdan líftíma og nýtast meðal annars til kennslu, þjálfunar og til starfsendurhæfingar.

Sólheimar í Grímsnesi fengu alls **50** sendingar á árinu af búnaði sem nýttist í þeirra mikilvæga starfi. Þá var haldið áfram samvinnu við Fjölsmiðjur og Borgarholtsskóla. Samtals voru afhentar **30** sendingar til Fjölsmiðjunnar í Reykjavík, **7** sendingar til Fjölsmiðjunnar á Suðurnesjum og **14** sendingar til Borgarholtsskóla. Sendingarnar innihéldu meðal annars matvöru, reiðhjól, tölvu- og tæknibúnað, málningu, byggingavörur og aðra nytjahluti sem fengu nýtt hlutverk og lengdan líftíma. Sjóvá hefur um áratugaskeið verið aðalstyrktaraðili Slysavarnarfélagsins Landsbjargar og átt í fjölbreyttu og farsælu samstarfi við samtökin, eins og greint er frá í [kafla um forvarnir](#). Á árinu 2025 gátum við bætt við stuðning með **6** sendingum af byggingavöru sem nýttust í starfsemi samtakanna.

Hjá Sjóvá er lögð áhersla á ábyrga förgun þeirra muna sem ekki er unnt að gera við eða endurnota. Á árinu var tæplega **290** einingum fargað en þar var endurnýting var ekki möguleg. Allir málmar og tæki sem ekki var hægt að endurnýta voru send til endurvinnslu hjá [Hringrás](#), í samræmi við áherslur fyrirtækisins um ábyrga úrgangsstjórnun og hringrásarhagkerfið.

Rafrænar tjónstilkynningar

Við höfum undanfarin ár lagt áherslu á að auka hlutfall þeirra sem tilkynna tjón til okkar með rafrænum hætti. Rafrænar tjónstilkynningar gera okkur kleift að hefja afgreiðslu máls fljótt og örugglega, þar sem allar upplýsingar liggja fyrir og við getum þannig veitt viðskiptavinum enn betri þjónustu. Árið 2025 voru **82,6%** tjónstilkynninga rafrænar, sem er hækkun frá 2024 þegar hlutfallið var 80,4%.

Rafræn viðskipti

Á undanförunum árum hefur fækkað mjög í hópi viðskiptavina sem kjósa að fá upplýsingar sendar til sín á pappír. Í árslok 2025 voru **95,4%** viðskiptavina okkar í rafrænum viðskiptum, sem þýðir að þau fá allar upplýsingar um sín mál sendar til sín með rafrænum hætti. Þetta er örlítill fjölgun frá árinu 2024 þegar hlutfallið var 94,1% en það hafði verið 72% árið 2023. Við gerum ekki ráð fyrir að mikil aukning verði héðan af á þessu hlutfalli, þar sem leiða má líkur að því að einhverjir viðskiptavinir kjósi einfaldlega að fá sínar upplýsingar á pappírformi og er þá að sjálfsögðu orðið við þeim óskum.

Sem fyrr sparaðist mikill akstur með notkun rafrænna undirritanna, eða sem nam **757.478 km** samkvæmt reiknivél hugbúnaðarfyrirtækisins Taktikal sem rekur undirritunarlausnina sem Sjóvá notar. Það er þónokkur aukning frá árinu 2024, þegar sparnaðurinn var upp á 680.665 km.

Samgöngusamningar við starfsfólk

Undanfarin ár hefur starfsfólki boðist að gera samgöngusamninga, sem fela í sér skuldbindingu um að nota vistvæna samgöngumáta í 80% af ferðum til og frá vinnu. Starfsmaðurinn fær þá greiddan samgöngustyrk frá Sjóvá mánaðarlega. Markmiðið er að styðja starfsfólk við að nýta umhverfisvænni ferðamáta til og frá vinnu; ganga, hjóla eða nota almenningssamgöngur. Fleira starfsfólk nýtti sér þetta á árinu 2025 en árin á undan því **27%** fleiri samningar voru gerðir þá en árið 2024.

UFS áhættumat fyrir umhverfispætti

Samkvæmt UFS áhættumati Reitunar sem unnið var á árinu 2025 fékk Sjóvá 88 stig af 100 mögulegum fyrir umhverfispætti og einkunnina A3. Fyrir undirliðinn „Nýting auðlinda og hringrásarhagkerfið“ fékk Sjóvá 94 stig af 100 og einkunnina A2.

Markmið

- Að draga úr losun frá starfsemi félagsins.
- Að draga úr losun frá eigin samgöngum og ferðum starfsfólks til og frá vinnu.
- Að auka hlutfall vefskráningar tjóna.
- Að upplýsa viðskiptavinum um kosti umhverfisvænni tjónaþjónustu til að auka veg hennar og minnka sóun, m.a. með að auka hlutfall framrúðuviðgerða í stað framrúðuskipta.

Lykilmælikvarðar

- Kolefnislosun frá starfsemi félagsins.
- Kolefnislosun frá eigin samgöngum, flugsamgöngum og til og frá vinnu.
- Hlutfall vefskráningar tjóna.
- Hlutfall rafrænna skoðana og fjöldi kílómetra sem spöruðust með þeim.
- Hlutfall rafrænna áhættu- og forvarnaskoðana fasteigna og fjöldi kílómetra sem spöruðust með þeim.
- Hlutfall framrúðuviðgerða á móti rúðuskiptingum.

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 og óskir viðskiptavina. Stefna félagsins til framtíðar miðar að því að stuðla að betra samfélagi og ganga lengra í þjónustu við viðskiptavinum. Þannig stuðlum við að ánægju viðskiptavina og styðjum við hana með því að hlúa að starfsánægju og að samþætta stafræna og persónulegra þjónustu. Nýsköpun og sifelld 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](#)
- [Persónuverndarstefna](#)
- Upplýsingaöryggisstefna – ekki birt opinberlega
- Áhættustefna-Vátryggingaáhætta – ekki birt opinberlega

Áhrif, áhættur og tækifæri

Sjóvá ber að bjóða viðskiptavinum upp á vörur sem svara þörfum þeirra fyrir tryggingavernd. Verðlagning þarf að vera sanngjörn og byggja á þeim áhættum sem liggja að baki. Nauðsynlegt er að vera í góðum samskiptum við viðskiptavinum, fylgjast með breytingum á þörfum þeirra og aðstæðum og vakta þróun í samfélaginu almennt. Þannig getum við haft veruleg jákvæð áhrif á viðskiptavinum, jafnt í sölu og ráðgjöf um tryggingavernd og í tjónaþjónustu. Að auki getum við haft veruleg jákvæð áhrif á viðskiptavinum og samfélagið allt með því að miðla þekkingu okkar í forvörnum. Þetta hefur ótvíræð jákvæð áhrif á rekstur félagsins, sem er um leið jákvætt fyrir viðskiptavinum og alla aðra hagaðila.

Sjóvá á líkt og öll þjónustufyrirtæki mikið undir því að viðskiptavinir séu ánægðir með þjónustuna og upplifi félagið með jákvæðum hætti. Helstu áhættur þessu tengt snúa að gæðum sambandsins á milli félagsins og hagaðila og að orðspori félagsins. Því er vel fylgst með öllum mælikvörðum sem tengjast ánægju viðskiptavina og unnið markvisst að því að bæta ráðgjöf og þjónustu. Helstu mögulegu neikvæð áhrif Sjóvár á viðskiptavinum gætu falist í því ef félagið myndi með einhverjum hætti ekki uppfylla hlutverk sitt sem skyldi eða vanrækja að uppfylla kröfur um upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga.

Helstu tækifæri liggja í að tryggja rétta og skýra upplýsingagjöf og ráðgjöf um vörur til viðskiptavina. Mikilvægt er að viðskiptavinur þekki vöruna og átti sig á því fyrir hverju hann er tryggður. Áhersla er lögð á að starfsfólk búi yfir góðri þekkingu og geti miðlað henni með fjölbreyttum leiðum og haft þannig jákvæð áhrif á viðskiptavini og samfélag. Að auki liggja tækifæri í að halda áfram að bæta þjónustuna á öllum sviðum, líkt og unnið hefur verið markvisst að undanfarin ár. Góð og skilvirk úrvinnsla ábendinga og kvartana er mikilvægur þáttur í að stuðla að betri þjónustu.

Tengd heimsmarkmið

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

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

Aðgerðir og árangur

Áfram var haldið að vinna með markvissum hætti að því að stuðla að aukinni ánægju viðskiptavina og fylgjast með lykilmælikvörðum því tengt yfir allt árið.

Aðgengileg þjónusta fyrir öll

Unnið var að því að styrkja áfram útibúanet Sjóvá og stafrænar þjónustuleiðir, með það að markmiði að gera ráðgjöf og þjónustu félagsins sem aðgengilegasta fyrir öll. Starfsfólk heimsótti nokkur minni sveitarfélög þar sem ekki eru starfrækt útibú og bauð upp á þjónustu og ráðgjöf í heimabyggð viðskiptavina. Þá bauð pólskumælandi ráðgjafi okkar upp á ráðgjöf og þjónustu á árinu í útibúum Sjóvár í Reykjanesbæ, Ólafsvík, Borgarnesi, á Ísafirði og Akranesi. Mikil ánægja var með þetta meðal pólskumælandi viðskiptavina, líkt og verið hefur með tryggingaþjónustuna og ráðgjöfina sem í boði hefur verið á pólsku í höfuðstöðvum Sjóvár í Reykjavík.

Stór þáttur í að gera þjónustuna aðgengilegri er að þróa stöðugt og viðhalda öflugum stafrænum lausnum. Nýr sjova.is var kynntur í upphafi árs en vefnum er ætlað að gera einfaldar upplýsingar um tryggingar aðgengilegar fyrir viðskiptavini, um leið og þeir sem það kjósa geta nálgast ítarlegri upplýsingar með fljótlegum hætti. Allar síður vefsins eru líka aðgengilegar á ensku og þá aðstoðar öflug leitarvél viðskiptavini við að finna svörin við spurningum þeirra.

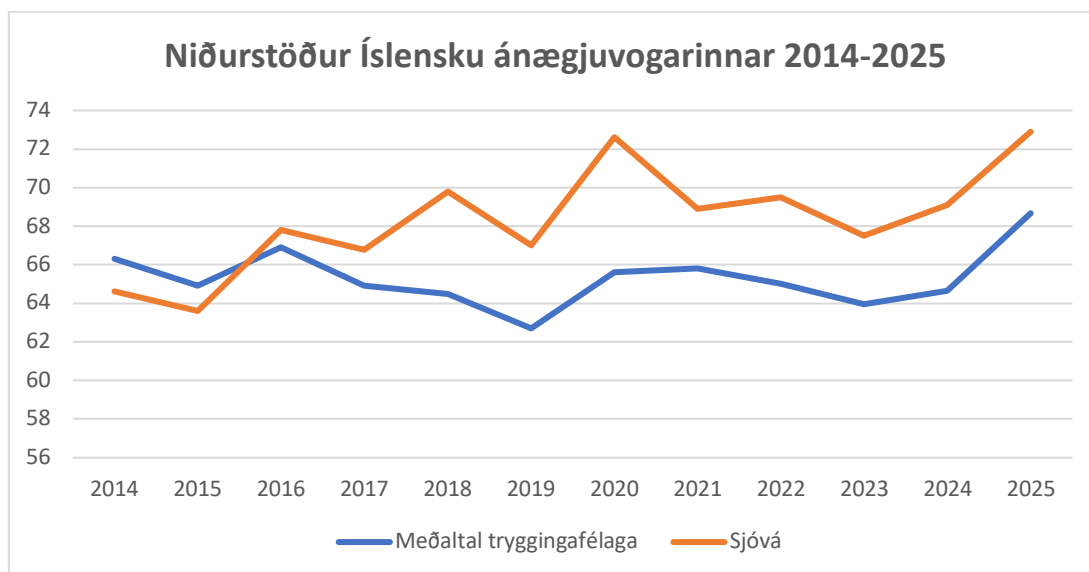
Þá var spjallmenni sem byggir á gervigreind, Sjóvá spjallið, einnig tekið í notkun á árinu, en það svarar einfaldari fyrirspurnum út frá skilmálum og vörusíðum á sjova.is. Spjallmennið reyndist góð viðbót við þær leiðir sem viðskiptavinir hafa til að afla sér upplýsinga. Starfsfólk okkar fylgist vel með gæðum svaranna sem Sjóvá spjallið veitir og er fljótt að betrumbæta þau ef þarf. Þannig veitir spjallmennið stöðugt betri þjónustu, um leið og sjova.is veitir stöðugt betri upplýsingar.

Ánægðustu viðskiptavinirnir

Í janúar 2026 voru niðurstöður [Íslensku ánægjuvogarinnar](#) kynntar og þá varð ljóst að Sjóvá væri efst tryggingafélaga í ánægjuvuginni, 9. árið í röð. Sjóvá mældist með **72,9** stig, sem er marktækt hærra en önnur tryggingafélög á markaði og hækkun um 3,8 stig milli ára. Að auki er einkunn Sjóvá 2025 hæsta einkunn sem tryggingafélag hefur fengið frá því að mælingar ánægjuvogarinnar hófust.

Íslenska ánægjuvogin mælir ánægju viðskiptavina á ólíkum mörkuðum en hún samanstendur af þremur spurningum sem snúa að ánægju viðskiptavina með fyrirtæki, að hve miklu leyti það uppfylli væntingar viðskiptavina og hversu nálægt fyrirtækið sé fullkomnu fyrirtæki, að mati viðskiptavinarins.

Sjóvá hefur um langa hríð lagt áherslu á að veita viðskiptavinum sínum framúrskarandi þjónustu og því eru mælingar ánægjuvogarinnar eitt af því sem við fylgjumst alltaf vel með og lítum á sem einn lykilmælikvarða til að meta upplifun viðskiptavina af þjónustunni. Við lítum því á þessar mælingar sem viðurkenningu á því að við séum á réttri braut og ætlum okkar að halda ótrauð áfram, með ánægju viðskiptavina að leiðarljósi.



Prósent framkvæmir árlega könnun á stöðu tryggingafélaga á fyrirtækjamarkaði. Samkvæmt niðurstöðum hennar fyrir árið 2025 var Sjóvá það tryggingafyrirtæki sem var efst í huga viðskiptavina (e. top of mind), það var oftast nefnt sem fyrsti valkostur og var jafnframt með hæsta meðmælaskorið (NPS). Niðurstöðurnar endurspeglar sterka stöðu Sjóvár á fyrirtækjamarkaði þó að samkeppnin hafi aukist þar á undanförunum árum.

„Mjög hlýtt og flott viðmót og málið skoðað og afgreitt af mikilli fagmennsku.“

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun.

Efst í Sjálfbærniásnum

Sjóvá var efst tryggingafélaga í [Sjálfbærniásnum 2025](#). Sjálfbærniásinn er nýr samræmdur mælikvarði sem mælir viðhorf íslenskra neytenda til frammistöðu fyrirtækja og stofnana í sjálfbærnimálum. Þetta er í annað skiptið sem viðurkenningin er veitt en Sjóvá hefur verið efst tryggingafélaga í bæði skiptin.

Vörubróun í takt við þarfir viðskiptavina

Við leggjum okkur fram um að þróa vörur Sjóvár í takt við þarfir samfélagsins og þær breytingar sem á þeim verða. Gott dæmi um það er [Meðgöngutrygging Sjóvár](#) sem kynnt var til sögunnar í júní 2025. Tryggingin er hönnuð sérstaklega fyrir barnshafandi konur og var með tilkomu hennar í fyrsta skipti á Íslandi hægt að tryggja sig á þessu dýrmæta tímabili í lífi hverrar fjölskyldu. Meðgöngutryggingin tryggir bæði verðandi móður og börn í móðurkviði á meðgöngu og í fæðingu og tryggir einnig barnið þar til það verður eins mánaðar gamalt. Hún var þróuð í samvinnu við fjölbreyttan hóp hagaðila og hlaut góðar viðtökur þegar hún var kynnt.

Að auki var unnið að áframhaldandi einföldun áhættumats við ýmsa tryggingatöku, með bætta þjónustu og upplifun viðskiptavina að leiðarljósi. Þá voru ýmsir skilmálar einfaldaðir á árinu, svo sem skilmálar [Sumarhúsatryggingar](#), [Fasteignatryggingar](#) og [Húseigendatryggingar](#).

Ábendingar og hugmyndir frá starfsfólki

Farið var af stað með þjónustuáttak á árinu þar sem starfsfólk sendi inn ábendingar um atriði sem mættu betur fara í þjónustu við viðskiptavinum og í innri þjónustu, sem og hugmyndir að umbótaverkefnum. Þeim var síðan forgangsraðað eftir mikilvægi og umfangi og áhersla lögð á að leysa brýnni og einfaldari verkefni fljótt og vel.

Eins og við var að búast sýndi starfsfólk okkar mikinn metnað fyrir þessu átaki, enda er þeim kappsmál að stuðla stöðugt að góðri og hnökralausri upplifun viðskiptavina. Fjölmargar ábendingar bárust og var hægt að bregðast hratt við mörgum þeirra og gera viðeigandi umbætur, hvort sem þær tengdust styttingu innri eða ytri ferla, breytingu á textum eða stafrænum lausnum, sem dæmi.

*„Ég hef alltaf fengið persónulega og góða þjónustu hjá Sjóvá,
sama við hvern er talað. 😊“*

- umsögn viðskiptavinar í þjónustukönnun.

Fylgst með upplifun viðskiptavina

Til að geta stöðugt fundið tækifæri til að bæta þjónustu okkar er nauðsynlegt að fylgjast grannt með upplifun viðskiptavina af henni. Það gerum við meðal annars með því að senda út þjónustukannanir, hvort sem það er í kjölfar þjónustu tengda sölu, ráðgjöf, tjónaþjónustu eða annað. Þá er einnig brugðist hratt við ábendingum og kvörtunum sem berast, hvort sem það er í gegnum þjónustukannanir eða í gegnum ábendingagáttir á sjova.is.

95% viðskiptavina gáfu okkur 8-10 í einkunn í þjónustukönnunum á árinu.

Við fengum 10.600 tíur í einkunn frá viðskiptavinum okkar í þjónustukönnunum á árinu.

Þekking eflað með fræðslu

Fagleg ráðgjöf og þjónusta sem byggir á þekkingu er grunnurinn að því að stuðla að ánægju og trausti viðskiptavina hjá tryggingafélagi. Starfsfólk Sjóvá býr yfir afar yfirgripsmikilli þekkingu á tryggingum, tjónaþjónustu og forvörnum og er afar mikilvægt að við hlúum vel að þeirri þekkingu, bætum við hana og miðlum henni. Fyrir vikið leggjum við mikinn metnað í að sinna þjálfun, fræðslu og endurmenntun starfsfólks vel. Nánar er fjallað um þau mál í [umfjöllun um mannauð](#).

Upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga

Okkur er mikið í mun að standa undir því trausti sem viðskiptavinir sýna okkur með því að kaupa tryggingavernd hjá Sjóvá. Í samræmi við eðli starfseminnar þarf sumt starfsfólk okkar að vinna með viðkvæmar persónuupplýsingar og leggjum við því ríka áherslu á að sinna upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga eins og best verður á kosið. Okkar markmið er að uppfylla ítrustu kröfur og starfa ávallt í samræmi við gildandi lög og reglur á þessu sviði. Við fylgjumst að sama skapi vel með þróun á áhættum og ógnum sem tengjast upplýsingaöryggi og

starfsfólk fær reglulega fræðslu og þjálfun í samræmi við þær. Nánar er fjallað um upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga í [kafla um stjórnarhætti](#).

Hæsta einkunn fyrir félagsþætti í UFS mati

Sjóvá fékk hæstu einkunn fyrir félagsþætti í UFS mati Reitunar 2025, einkunnina A1 með 97 stig af 100 mögulegum. Þar af fékk félagið 85 stig af 100 fyrir undirflokkinn „Viðskiptaánægja og tengsl við samfélagið“ og einkunnina B1.

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 á einstaklingsmarkaði (ytri mælingar).
- Ánægja viðskiptavina á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði með þjónustu (innri mælingar)
- Tryggð viðskiptavina á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði (ytri mælingar).
- Ímynd fyrirtækis (ytri mælingar).
- Fyrsta val á tryggingamarkaði, á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði (ytri mælingar).
- Líkur á meðmælum (NPS) á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði (ytri mælingar).

Forvarnir

Hlutverk Sjóvár er að stuðla að betra samfélagi og þar leika forvarnir stórt hlutverk. Með því að sinna forvörnum með markvissum hætti, nýta sérþekkingu Sjóvár og gögn og miðla fræðslu skipulega getur félagið stuðlað að fækkun slysa og tjóna og minnkað umfang þeirra tjóna sem verða. Allt hefur þetta jákvæð áhrif á viðskiptavinum, samfélag og umhverfi, á samband og samskipti við viðskiptavinum og á rekstur Sjóvár.

Það er stefna Sjóvár að vera ábyrgt og virkt í samfélaginu og veitir félagið því meðal annars árlega styrki til aðila sem vinna að ýmsum góðum málefnum í þágu samfélagsins. Sjóvá kappkostar að styrkja þau málefni sem styðja við hlutverk og stefnu félagsins. Í samræmi við það er lögð áhersla á að styrkja verkefni sem tengjast forvörnum, heilsu og hreyfingu og þátttöku almennings í samfélagsverkefnum.

Tengdar stefnur

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

Áhrif, áhættur og tækifæri

Ein helstu jákvæðu áhrifin sem Sjóvá getur haft tengd sjálfbærni verða með því að vinna öflugt forvarnarstarf. Með því að nýta sérþekkingu okkar á sviði forvarna og 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 samfélagið. Fræðsla og virkt samtal um forvarnir hafa jákvæð áhrif á viðskiptasambönd og orðspor félagsins. Þegar tekst að koma í veg fyrir eða lágmarka tjón hefur það einnig jákvæð áhrif á reksturinn og um leið á hagaðila eins og viðskiptavinum, hluthafum og starfsfólki.

Helstu áhættur tengdar forvörnum snúa að því ef þeim er ekki sinnt sem skyldi. Ef við fylgjumst ekki nógu vel með þróun á áhættum hjá einstaklingum og fyrirtækjum og bregðumst þar af leiðandi ekki við með viðeigandi hætti skapast áhætta. Eins er ákveðin áskorun fólgin í því hversu erfitt er að mæla hverju forvarnarstarfið skilar hverju sinni. Forvarnir ná yfir afar víðfeðmt svið. Því er mikilvægt að forgangsraða áherslum, byggt á gögnum sem sýna hvar vandinn er brýnastur og hvar við getum haft mest áhrif.

Helstu tækifæri Sjóvár á sviði forvarna felast í enn betri nýtingu gagna og sífellt markvissari miðlun þekkingar. 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. Virkt samtal við hagaðila er forsenda árangurs í forvörnum og því felast ótvíræð tækifæri í að efla það enn frekar.

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 og árangur

Líkt og undanfarin ár hefur verið lögð áhersla á að fara fjölbreyttar leiðir í að miðla forvörnum til að ná til sem flestra og nýta þau gögn sem við höfum aðgang að til að styðja við skilaboðin. Þá

höfum við unnið að fjölmörgum verkefnum í samstarfi við ýmis samtök og stofnanir enda margir sem vinna ötullega að forvörnum á Íslandi og mikill slagkraftur sem myndast þegar öflugir aðilar vinna saman að sameiginlegu markmiði á þessu sviði. Samstarf í forvörnum varðar almannaheill og er því hafið yfir samkeppni.

Forvarnaskilaboð á umhverfisskiltum

Í mars var ýtt úr vör herferð þar sem umhverfisskilti voru nýtt til að koma mikilvægum forvarna- og öryggisskilaboðum til vegfarenda á stöðum þar sem fólk þarf að vera sérstaklega vakandi í umferðinni. Skilaboðin voru unnin út frá tjónagögnum okkar og slysatölum Samgöngustofu, sem sýndu hvar hættulegustu eða varasömustu gatnamótin er að finna og á hvaða hringtorgum flestir árekstrar verða. Þessi herferð fékk töluverða umfjöllun í fjölmiðlum, eins og til dæmis á mbl.is þar sem fjallað var um [hættulegustu gatnamót Reykjavíkur](#) og [varasamasta hringtorg landsins](#).

Um haustið var sett upp önnur herferð á auglýsingaskiltum þar sem vakin var athygli á því að þúsundir barna væru að bæstast við umferðina við upphaf skólaársins og að mörg þeirra væru að fara í fyrsta skipti sjálf um göturnar. Samhliða auglýsingaherferðinni fór verkefnastjóri forvarna í viðtöl í fjölmiðlum þar sem farið var yfir helstu þætti sem nauðsynlegt væri að hafa í huga til að tryggja öryggi skólabarna í umferðinni, sem er jú sameiginleg ábyrgð okkar allra.

Varað við skjáhættu

Haldið var áfram að vekja athygli á þeirri miklu hættu sem stafar af farsímanotkun undir stýri undir formerkjum átaksverkefnisins [Ekki taka skjáhættuna](#), sem Sjóvá og Samgöngustofa standa saman að. Sjóvá var í samstarfi við Bylgjulestina um sumarið og var áhersla á að koma skilaboðum um skjáhættu til skila, svo sem með birtingum á auglýsingum á farartækjum Bylgjulestarinnar, með útvarpsviðtölum og fleiru.

Símanotkun við akstur dróst saman um 8,6% árið 2024 eftir að herferðinni var hrundið af stað. Samkvæmt útreikningum Samgöngustofu jafngilti það sparnaði fyrir samfélagið upp á rúmar 700 milljónir króna, eins og [fjallað var um í fjölmiðlum](#). Hins vegar voru blikur á lofti í nýrri viðhorfskönnun Samgöngustofu í nóvember 2025 þar sem notkunin hafði aukist aftur og því ljóst að nauðsynlegt er að halda þessari umræðu stöðugt á lofti.

Námskeið um öryggi ungra barna á heimilinu

Sjóvá og [Miðstöð slysavarna barna](#) buðu foreldrum barna á aldrinum 0-3 ára og öðrum áhugasömum aðstandendum upp á ókeypis forvarnanámskeið á árinu. Námskeiðið bar yfirskriftina [Öryggi ungra barna á heimilinu](#) og þar fór Herdís Storgaard hjúkrunarfræðingur og forstöðumaður miðstöðvarinnar yfir hvernig megi tryggja öryggi barna á heimilum og í bílum í sérhannaðri kennsluíbúð Miðstöðvar slysavarna barna. Yfir 100 manns sóttu námskeiðin sem voru bæði haldin í húsnæði miðstöðvarinnar og rafrænt, á íslensku og á ensku.

Forvarnastarf með fyrirtækjum

Forvarnir og öryggismál hafa alla tíð verið mikilvægur hluti af samstarfi Sjóvár við fyrirtæki í viðskiptum. Reglulega er tekin saman tjónatölfræði fyrir fyrirtæki og helstu áhættur greindar út frá gögnum. Upplýsingarnar eru síðan notaðar í forvarnastarfi til að efla öryggi á vinnustöðunum. Þá var farið yfir öryggismál með starfsfólki í fjölmörgum fyrirtækjaheimsóknum.

Samtals var farið í **282** áhættu- og forvarnaskoðanir í fyrirtæki á árinu til viðbótar við mörhundruð þjónustuheimsóknir þar sem forvarnir og öryggismál eru einnig hluti af samtalinu. Þetta er mikil fjölgun áhættu- og forvarnaskoðana frá fyrri árum en ákveðið var að sinna þeim af sérstaklega miklum krafti í ár samhliða átaksverkefni okkar gegn vinnuslysum.

Viðbrögð við vinnuslysum

Stór hluti af forvarnastarfi með fyrirtækjum er að koma í veg fyrir vinnuslys og að aðstoða starfsfólk þeirra við að bregðast rétt við þeim slysum sem verða. Þannig eflum við öryggi á vinnustöðum og stuðlum að því að mögulegar bætur komist í réttar hendur. Til að veita þeim betri stuðning þessu tengt gaf Sjóvá út [fræðsluefni fyrir vinnustaði um viðbrögð við vinnuslysum](#) á árinu. Útbúin voru veggspjöld með leiðbeiningum um fyrstu viðbrögð og skráningu, skráningarform fyrir atvikaskýrslu og upplýsingasíða á sjova.is. Efnið var gefið út á íslensku, ensku og pólsku og er einfalt að nálgast það allt af vef okkar og prenta þar út eða fá veggspjöld hjá Sjóvá. Þetta átaksverkefni vakti mikla ánægju og hafa margir vinnustaðir þegar nýtt sér efnið.

Sérkjör á atvikaskráningakerfi

Á árinu var gerður samningur við Áhættustjórnun ehf. sem felur í sér að viðskiptavinir Sjóvár fá sérkjör af uppsetningu og notkun atvikaskráningakerfisins [ATVIK](#). ATVIK er stafrænt

atvikaskráningakerfi sem gerir fyrirtækjum, stofnunum og sveitarfélögum kleift að greina hættur í rekstrinum með því að skrá slys og næstum slys. Þannig er hægt að bregðast tímanlega við til að koma í veg fyrir alvarleg tjón eða endurtekningu á slysum með markvissum forvarnaaðgerðum.

Fundað um forvarnir og öryggismál

Ýmsir fundir voru haldnir um forvarnir og öryggismál á árinu, víðs vegar um landið. Í maí var haldinn morgunverðarfundur fyrir aðila ferðaþjónustunnar um öryggismál. Þá hélt Sjóvá fjölsóttu Fyrirtækjadaga á Selfossi, Akureyri og Ísafirði þar sem meðal annars var rætt um forvarnir tengdar brunaáhættu hjá fyrirtækjum. Einnig voru haldin sérstök forvarnaerindi á vegum félagsins á Öryggisviku Reykjavíkurborgar, hjá Kópavogsbæ, Íslandspósti og í Landbúnaðarháskólanum Hvanneyri, svo dæmi séu nefnd.

Forvarnir í fjölmiðlum

Birtar voru 5 greinar eftir verkefnastjóra forvarna á visir.is á árinu. Verkefnastjórinn fór einnig í mörg viðtöl, bæði í útvarpi og á vefmiðlum, svo sem í tengslum við herferðir um varasama staði í umferðinni, ný skólabörn í umferðinni, skjáhættu við akstur og fleira. Ánægjulegt er að sjá þá athygli sem íslenskir fjölmiðlar sýna forvörnum og öryggismálum, bæði með því að bregðast við fréttatilkynningum og auglýsingaefni sem tengjast þeim en einnig með því að sýna frumkvæði að umfjöllun um þessi mikilvægu mál sem nauðsynlegt er að beina kastljósinu að reglulega.

Forvarnaskilaboð til viðskiptavina

Á hverju ári eru sendir markpóstar með forvarnaskilaboðum, bæði á einstaklinga og fyrirtæki í viðskiptum. 11 forvarnatengdir markpóstar voru sendir á árinu 2025. Lögð hefur verið áhersla á að vanda skilaboðin og hafa þau skýr og einföld, til að efni þeirra skili sér sem best til viðskiptavina. Þannig voru sendir póstar um brunavarnir heimila og fyrirtækja á Degi reykskynjarans og mikilvægi þess að fara stöðugt yfir þær. Þá fengu sumarhúsaeigendur póst þar sem minnt var á mikilvægi þess að gera sumarhúsin klár fyrir veturinn og loka meðal annars fyrir neysluvatn, svo dæmi séu nefnd.

Framrúðuplástrar með forvarnagildi

Síðustu ár hefur verið unnið að átaki í að auka hlutfall framrúðuviðgerða og fækka um leið framrúðuskiptum. Þetta átak hefur meðal annars falist í dreifingu framrúðuplástra sem komið geta í veg fyrir að skemmdir á rúðu stækki og í virku samtali við viðskiptavinum og samstarfsaðila

á verkstæðum um ávinninginn af þessu. Betur er sagt frá þessu verkefni og framgangi þess í [umfjöllun um loftslagsbreytingar](#).

Forvarnir í gegnum fjarskoðanir

Undanfarin ár hefur fjarskoðunarlausnin Innsýn verið mikið nýtt við tjónaskoðanir í eignatjónum. Með þeim hætti hefur starfsfólk okkar oft getað brugðist hraðar við en annars og leiðbeint strax um fyrstu viðbrögð við tjóninu til að lágmarka skaðann. Á árinu 2025 var farið að nýta Innsýn í miklum mæli við áhættuskoðanir við tryggingatöku. Þá gafst starfsfólki okkar einnig tækifæri til að ræða forvarnir og öryggismál húsnæðisins við viðskiptavinum, hvort sem um var að ræða íbúðarhúsnæði, sumarhús eða annað. Nánar er fjallað um notkun Innsýnar á árinu í [umfjöllun um loftslagsbreytingar](#).

Árangursríkt samstarf um forvarnir

Fjölbreyttur hópur opinberra aðila og samtaka vinnur að forvörnum á Íslandi. Oftar en ekki næst hvað bestur árangur með öflugum samstarfi og hefur Sjóvá í gegnum tíðina átt í góðri samvinnu við ýmsar stofnanir, samtök og einstaklinga sem starfa að forvörnum með einum eða öðrum hætti. Sjóvá á til dæmis sæti í [fagráði umferðarmála](#) fyrir hönd Samtaka fjármálafyrirtækja og er hluti af [Eldvarnabandalaginu](#). Sjóvá átti einnig í virku samtali við Ferðamálastofu á árinu um helstu áskoranir í greininni tengdar öryggismálum og þá var áfram unnið með Samgöngustofu að átaki gegn farsímanotkun í umferðinni, eins og fyrr segir. Þá flutti fulltrúi Sjóvá erindi á morgunverðarfundinum [Brunavarnir og öryggi til framtíðar](#) sem HMS, SS, SI og Slökkvilið höfuðborgarsvæðisins stóðu að.

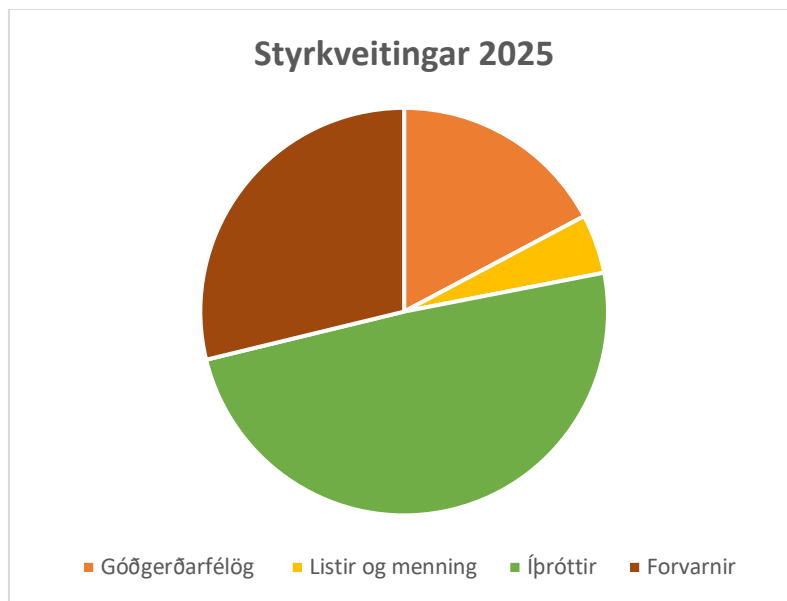
Styrkveitingar til góðra mála

Lengi hefur verið lögð áhersla á að styrkja verkefni sem hafa jákvæð áhrif á samfélagið og er þar sérstaklega horft til verkefna sem tengjast forvörnum, heilsu og hreyfingu, og eru í takt við hlutverk og stefnu Sjóvá. Líkt og undanfarið fékk [Slysavarnafélagið Landsbjörg](#) hæsta styrkinn á árinu. Sjóvá hefur um áratuga skeið verið aðalstyrktaraðili samtakanna og átt í afar farsælu samstarfi við þau um ýmis verkefni tengd forvörnum og öryggismálum.

Sem dæmi um önnur verkefni sem voru styrkt á árinu 2025 má nefna [Lífssporið](#) sem er hlaup sem Líf styrktarfélag heldur til styrktar kvennadeild Landspítalans. Þá styrkti Sjóvá Ljósafossgönguna líkt og síðustu ár, þar sem gengið er niður hliðar Esjunnar með höfuðljós þannig að fallegur ljósafoss myndast. Gangan er haldin til styrktar Ljósinu, endurhæfingarmiðstöð fyrir þá sem hafa greinst með krabbamein. Sjóvá styrkir Ljosið um

2.000 kr. fyrir hvern þátttakanda í göngunni, sem voru 900 talsins þetta árið. Sjóvá styrkti að auki Hinsegin daga í Reykjavík 2025 eins og undanfarin sumur.

Í ár var tekið upp nýtt fyrirkomulag við úthlutun smærri styrkja, sem eru veittir til viðbótar við fasta styrktarsamninga. Þau sem vilja sækja um styrk senda inn umsókn á vef Sjóvár og er úthlutað úr sjóðnum þrisvar sinnum á ári. Einstaka styrkir fara ekki yfir eina milljón króna en samtals eru að hámarki veittar 12 milljónir króna úr sjóðnum á hverju ári. Úthlutunarreglur eru aðgengilegar á sjova.is.



Markmið

- Að fækka tjónum, minnka umfang tjóna og koma í veg fyrir slys hjá einstaklingum og fyrirtækjum.
- Að halda úti öflugu forvarnastarfi og áhættumati, bæði á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði.

Lykilmælikvarðar

- Fjöldi áhættu- og forvarnaskoðana hjá fyrirtækjum.
- Fjöldi áhættu- og forvarnaskoðana fasteigna.
- Fjöldi forvarnatengdra fræðsluerinda og birtra greina.
- Sértekir mælikvarðar fyrir ólík fyrirtæki, í samræmi við áskoranir þeirra hverju sinni.
- Niðurstöður rannsókna á stöðu mála sem tengjast málaflokknum, s.s. á farsímanotkun við akstur.

Mannauður

Sjóvá vill vera eftirsóknarverður vinnustaður sem getur ráðið til sín hæft starfsfólk með metnað fyrir að veita framúrskarandi þjónustu. Sjóvá hlúir vel að fyrirtækjamenningu félagsins sem einkennist af hárri starfsánægju, stolti, umhyggju og sérþekkingu á tryggingum. Sjóvá leggur einnig mikla áherslu á öfluga símenntun og starfsþróun starfsfólks sem undirstöðu góðs reksturs og 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](#)

Áhrif, áhættur og tækifæri

Sjóvá er stór vinnustaður á íslenskan mælikvarða. Líkt og allir vinnustaðir hefur félagið mikil áhrif á starfsfólk sitt og það að sama skapi mikil áhrif á starfsemi þess. Áhrif Sjóvár á starfsfólk eru í gegnum stjórnun og vinnustaðamenningu, stefnur tengdar mannauði, verkefni, vinnuálag og -aðstæður, fríðindi og fleira. Mikilvægt er að fylgjast vel með líðan starfsfólks í vinnunni og stuðla að því að það 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. Því er stöðugt unnið að því að viðhalda starfsánægju og viðhalda og auka þá þekkingu og færni sem starfsfólk býr yfir með öflugu og markvissu fræðslustarfi. Tryggja þarf að Sjóvá sé ávallt samkeppnishæft sem vinnustaður og geti laðað til sín framúrskarandi starfsfólk. Mikið er lagt upp úr að stuðla að bættri heilsu og velferð starfsfólks. Önnur áhætta tengd mannauði er ef að ekki næst að tryggja fjölbreytni starfsmannahópsins og hún nær ekki að endurspeglar samfélagið

sem skyldi. Rík áhersla er lögð á jafnréttismál hjá Sjóvá og fylgst með kynjahlutföllum og öðrum viðeigandi mælikvörðum.

Þó að Sjóvá hafi náð góðum árangri á mælikvörðum sem tengjast mannauði eru engu að síður alltaf tækifæri til að gera enn betur. Tækifærin felast ekki hvað síst í virku samtali við starfsfólk, góðu utanumhaldi ábendinga sem berast í gegnum starfsmannakannanir, starfsmannaviðtöl, ábendingagátt og í óformlegu spjalli, sem og skjótum viðbrögðum þegar þörf krefur. Með því að fylgjast með hvaða áskorunum starfsfólk okkar er að mæta í starfi getum við einnig stutt við þau með viðeigandi hætti, svo sem með fræðslu. Það eru einnig tækifæri í að auka enn fjölbreytni starfsmannahópsins til að hann nái að endurspegla betur fjölbreytnina í íslensku samfélagi.

Tengd heimsmarkmið

Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun sem tengjast mannauði:

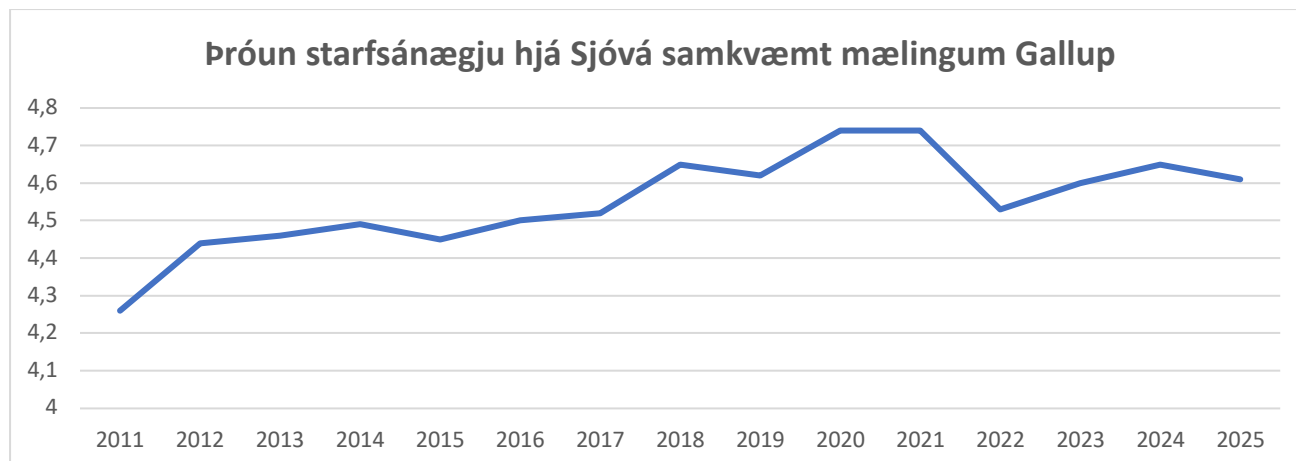
- 5. Jafnrétti kynja
- 8. Góð atvinna og hagvöxtur

Aðgerðir og árangur

Ánægja starfsfólks

Um langa hríð hefur verið lögð mikil áhersla á að byggja upp og hlúa að ánægju starfsfólks, enda er hún grunnforsenda þess að hægt sé að veita framúrskarandi þjónustu og stuðla að ánægju viðskiptavina. Vel er fylgst með þróun starfsánægju og öðrum mikilvægum mælikvörðum en Gallup framkvæmir árlega vinnustaðagreiningu hjá Sjóvá sem mælir meðal annars helgun, hollustu og tryggð starfsfólks.

Á árinu 2025 mældist starfsánægjan **4,61** af 5 mögulegum, samkvæmt mælingu Gallup. Það er með því hæsta sem mælist hjá íslenskum fyrirtækjum og er Sjóvá í topp 13% fyrirtækja þegar lítið er til starfsánægju, miðað við gagnabanka Gallup.



“Við erum eins og ein fjölskylda, eins væmið og það er. Það er svo gott fólk að vinna hérna, alltaf gaman að mæta í vinnuna og eyða tíma með þessu frábæra fólki. Allir sammála því að við ætlum að ná árangri og það skilar sér á alla vegu.”

„Helsti styrkleiki Sjóvá er hvað þjónustustigið er hátt og hvernig það er mikill vilji innanhúss til þess að aðstoða hvert annað.”

Umsagnir starfsfólks úr Gallup könnun 2025

Fyrirtæki ársins

Sjóvá hlaut viðurkenninguna Fyrirtæki ársins 2025, í stærstu vinnumarkaðskönnun á Íslandi sem VR stéttarfélag lætur framkvæma á hverju ári. Um 200 íslensk fyrirtæki taka þátt í könnuninni sem mælir stöðu á níu mikilvægum þáttum í starfsumhverfi fyrirtækja. Þremur efstu fyrirtækjum í flokki lítilla, meðalstórra og stórra fyrirtækja er veitt viðurkenningin Fyrirtæki ársins. Sjóvá mældist efst allra fyrirtækja í þáttunum ánægja og stolt starfsmanna í flokki stórra fyrirtækja.

Í árslok voru starfrækt 16 útibú og þjónustuskrifstofur Sjóvár um allt land.

Í árslok störfuðu 199 starfsmenn í 185 stöðugildum hjá Sjóvá.

Virkt samtal við starfsfólk

Lögð er rík áhersla á regluleg samtöl og hvetjandi endurgjöf til starfsfólks. Stjórnendur eiga svokölluð starfsmannasamtöl við hvern og einn starfsmann í sínu teymi, þar sem meðal annars er farið yfir stöðu helstu verkefna, markmið, símenntun, frammistöðu og samskipti. Að jafnaði fara þessi viðtöl fram fjórum sinnum á ári. Þá hefur verið lögð áhersla á virka þátttöku alls starfsfólks í stefnumótunarvinnu félagsins í gegnum tíðina, líkt og gert var með vinnufundum starfsfólks 2024 þegar sú stefna sem nú er unnið eftir var mótuð.

Jafnlaunavottun og staða jafnréttismála

Sjóvá hefur verið með jafnlaunavottun frá árinu 2014, sem staðfestir að hjá fyrirtækinu sé virkt jafnlaunakerfi. Stöðugar umbætur eru gerðar á kerfinu og er árangur þess mældur reglulega.

Jafnlaunavottun Sjóvár var endurnýjuð á árinu 2025 í kjölfar úttektar ytri aðila á jafnlaunakerfinu. Samkvæmt niðurstöðum úttektarinnar árið 2025 mældist óútskýrður launamunur kynjanna hjá Sjóvá 0,6%, konum í hag.

Viðurkenning Jafnvægisvogarinnar

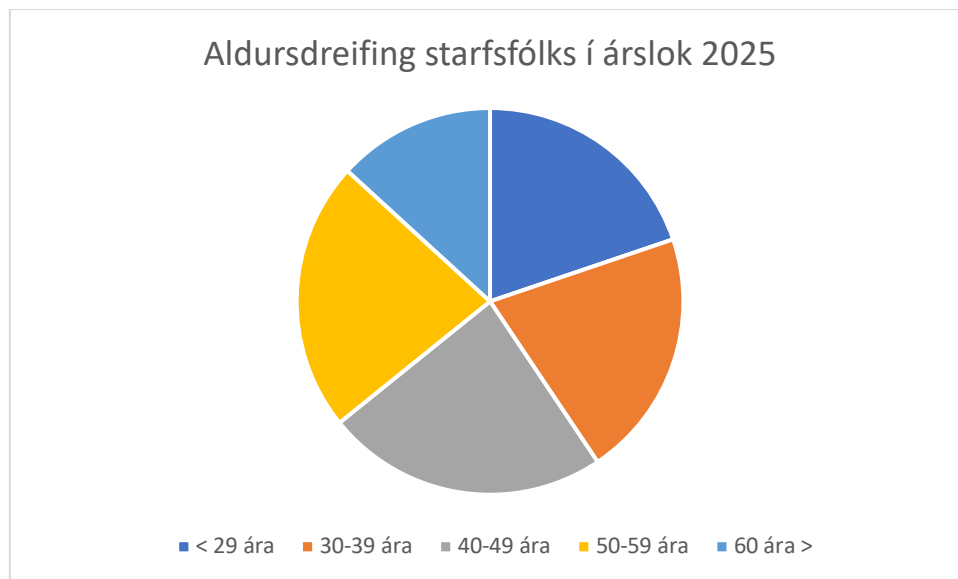
Sjóvá hlaut viðurkenningu [Jafnvægisvogarinnar](#), hreyfiaflsverkefni FKA, í 7. sinn á árinu 2025. Jafnvægisvogin hefur þann tilgang að auka jafnvægi kynja í efsta lagi stjórnunar fyrirtækja, stofnana og sveitarfélaga á Íslandi. Viðurkenningarnar hafa verið veittar frá 2019 og hefur Sjóvá verið í hópi viðurkenningarhafa öll árin, auk þess sem félagið hefur átt sæti í stýrihóp verkefnisins og verið stoltur bakhjarl þess frá upphafi.

Hér má sjá kynjaskiptingu starfsfólks og stjórnenda miðað við árslok 2025:

- **Karlar voru 46,7% starfsfólks**
- **Konur voru 53,3% starfsfólks**
- **Karlar voru 43% stjórnenda**
- **Konur voru 57% stjórnenda**

Hæsta einkunn fyrir félagsþætti í UFS mati

Sjóvá fékk hæstu einkunn gefna fyrir félagsþætti í UFS áhættumati Reitunar sem framkvæmt var í júní, einkunnina A1 eða 97 stig af 100 mögulegum fyrir flokkinn. Þar af fékk Sjóvá 100 stig af 100 mögulegum fyrir undirflokkinn Mannauð.



Þjálfun, fræðsla og endurmenntun

Það er stefna Sjóvár að tryggja að starfsfólk búi ávallt yfir þeirri þekkingu og færni sem þarf til að geta veitt framúrskarandi ráðgjöf og þjónustu og geta tekist á við dagleg störf. Þjálfun, fræðsla og endurmenntun gegna þar lykilhlutverki og því er mikill metnaður lagður í að sinna því starfi vel.

Sjóvá hefur mikinn metnað fyrir því að taka vel á móti nýju starfsfólki. Nýliðafræðsla félagsins er í stöðugri endurskoðun, bæði rafrænt fræðsluefni sem þjálfun á vinnustöð. Nýjar hugmyndir og efni koma oft frá starfsfólkinu sjálfu bæði nýju fólki og þjálfurum þeirra. Í lok sumars var framkvæmd nýliðakönnun sem sýndi mikla ánægju með fyrirkomulag nýliðafræðslu.

Mikilvægur þáttur í fræðslustarfinu eru reglulegir fræðslufundir fyrir allt fyrirtækið sem haldnir eru á miðvikudagsmorgnum. 26 slíkir fundir voru haldnir á árinu þar sem boðið var upp á fjölbreytt erindi, bæði frá sérfræðingum félagsins til að miðla þekkingu milli deilda og frá utanaðkomandi sérfræðingum, sem fjölluðu um allt frá netöryggi til bjargráða við streitu.

Á árinu var stofnuð fræðslunefnd sem hefur að markmiði að ná enn betur utan um fræðslumál félagsins og sitja fulltrúar frá öllum sviðum í henni. Rafræna fræðslukerfið Viska gegnir einnig mikilvægu hlutverki en þar má finna fjöldann allan af námskeiðum sem styðja við sí- og endurmenntun starfsfólks, sem og heilsu og forvarnir.

Á síðustu tveimur árum hafa yfir 60 starfsmenn sótt 15 stunda grunnnám í lögum um tryggingar við Háskólann í Reykjavík. Tryggingaskólinn er samstarfsverkefni HR, SFF og tryggingafélaganna.

Árið 2025 var í fyrsta skiptið boðið upp á viðbótarnám á sviði ábyrgðartrygginga, persónutrygginga og ökutækjatrýgginga við skólann.

Starfsfólk er að auki duglegt að koma auga á tækifæri til að sækja sér viðbótarþekkingu í gegnum nám, námskeið eða ráðstefnur, innanlands sem utan, bæði til að viðhalda þekkingu sinni og afla nýrrar. Sjóvá leggur sig fram um að styðja við slíkt frumkvæði og styrkja þannig þekkingu innan félagsins, sem er enda eitt af grunn gildum Sjóvár.

„Ég veit ekki hvað konan heitir sem aðstoðaði mig en hún fær stórt hrós frá mér. Það var augljóst að hún vildi hjálpa mér og ráleggja mér þó það tæki hana tíma. Frábær starfsmaður þarna.“

Umsagnir viðskiptavina í þjónustukönnunum.

Hlúð að heilsu og velferð

Á árinu var líkt og undanfarin ár lögð áhersla á aðgerðir tengdar almennri velferð og heilsu starfsfólks, svo sem með sveigjanlegum vinnutíma, hlutastörfum, lengra fæðingarorlofi og annarri vinnuhagræðingu. Árleg heilsufarsskoðun var í boði og starfsfólk fékk greidda líkamsræktarstyrki. Viðtöl við sálfræðinga og tímar hjá sjúkrapjálfa voru einnig niðurgreiddir en allt eru þetta aðgerðir sem ætlað er að draga úr lífsstíls- og heilsuáhættum og auka velferð starfsfólks.

Markmið

- Að Sjóvá nái að ráða til sín hæft starfsfólk af öllum kynjum með fjölbreytta þekkingu, reynslu og bakgrunn.
- Að starfsánægja og stolt sé meðal efstu mælinga í gagnagrunni Gallup á Íslandi og fari ekki undir 4,6 af 5.
- Að starfsumhverfi og vinnuaðstæður séu öruggar og styðji við vellíðan og heilsu starfsfólks.
- Að heildarlaunamunur kynja sé ekki meiri en 2%.
- Að hlutföll kynja séu sem jöfnust í öllum flokkum, þ.e. í hópi 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 sé fjölbreytt tækifæri til símenntunar og starfsþróunar fyrir starfsfólk.
- Að starfsmannavelta sé innan áhættuviðmiða.

Lykilmælikvarðar

- Starfsánægja (ytri mælingar).
- Stolt (ytri mælingar).
- Starfsaðstæður (ytri og innri mælingar).
- Launamunar kynja (ytri úttekt óháðs aðila).
- Hlutföll kynja við ráðningar og í hópi starfsfólks, framkvæmdastjórnar, stjórnenda, stjórna og nefnda.
- Starfsmannavelta.
- Fræðsla og símenntun (innri og ytri mælingar).
- Sálfélagslegt áhættumat starfa og umhverfis (innri mæling).

Stjórnarhættir

Sjóvá fylgir þeim lögum og reglum sem um starfsemina gilda. Sjóvá einsetur sér að vera fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum sem felur í sér að stjórnarhættir séu í samræmi við leiðbeiningar um stjórnarhætti og þær kröfur sem gerðar eru til félaga sem eru eftirlitsskyldir aðilar og skráð í kauphöll. Sjóvá hefur sett sér hlítningarstefnu, siðareglur og er allt starfsfólk bundið trúnaði um hvaðeina sem það verður áskynja í starfi sínu varðandi Sjóvá, viðskiptavini, tjónþola eða aðra hagsmunaaðila.

Sjóvá hefur sett sér 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 uppfyllir lágmarksverndarráðstafanir í samræmi við ákvæði flokkunarreglugerðar Evrópusambandsins.

Tengdar stefnur

- [Hlutverk og framtíðarsýn](#)
- [Mannréttindastefna](#)
- [Stefna um persónuvernd](#)
- [Skattastefna](#)
- [Siðareglur](#)
- [Siðareglur birgja](#)
- [Stefna um varnir gegn mútum og spillingu](#)
- [Reglur um vernd upplýstrara](#)
- 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. Sjóvá er eftirlitsskyldur aðili og skráð í kauphöll. Ásamt framangreindu skapar það umgjörð fyrir starfsemi félagsins og hefur áhrif á hana. Félagið leggur 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.

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 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 tjónaþjónusta. Áhættustýring, persónuvernd, regluvarsla, fjárfestingar, mannauður og gæði og tryggingastærðfræðingur 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 og árangur

Stjórnarhættir félagsins taka mið af leiðbeiningum Viðskiptaráðs Íslands, Nasdaq Iceland hf. og Samtaka atvinnulífsins og lögum um ársreikninga, lögum um hlutafélög, lögum um váttryggingastarfsemi og reglugerð um váttryggingastarfsemi.

Stjórnarháttayfirlýsing Sjóvár fyrir árið 2025 er hluti af ársreikningi og er aðgengileg [hér](#).

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 sem kveðið er á um í flokkunarreglugerð Evrópusambandsins.

[Mannréttindastefna](#) lýsir áherslum Sjóvár í mannréttinda- og jafnréttismálum og fjölbreytileika. Markmið stefnunnar er að tryggja jafna stöðu, tækifæri og fjölbreytileika á öllum sviðum félagsins og með henni uppfyllir félagið 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 í málaflokknum. [Skattastefna](#) félagsins tryggir að skattaáhættu sé stýrt, að farið sé að lögum og reglum og að stuðlað sé að gagnsæi í skattamálum. Félagið hefur sett sér [reglur um vernd uppljóstrara](#) og opnað gátt til að senda inn tilkynningar um mögulegt misferli.

Tilkynningagátt, meðhöndlun ábendinga og kvartana

Sjóvá er með tilkynningagátt fyrir tilkynningar um mögulegt misferli eða ámælisverða háttsemi þar sem starfsfólk og aðrir hagaðilar geta sent inn tilkynningar nafnlaust eða undir nafnleynd. Sjóvá hefur sett sér stefnu um [meðhöndlun ábendinga og kvartana](#) sem tryggir gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu og skjóta og sanngjarna afgreiðslu.

Siðareglur fyrir starfsfólk og birgja

[Siðareglur](#) Sjóvár eru grunnviðmið starfsfólks fyrir góða viðskiptahætti og siðferði og eiga þær að stuðla að því að starfsemin einkennist af fagmennsku og heiðarleika. Að auki er Sjóvá með [siðareglur fyrir birgja](#) sem félagið fer fram á að birgjar uppfylli. Siðareglum birgja er ætlað að stuðla að því að kröfur um viðskiptahætti og siðferði séu uppfylltar hjá birgjum okkar, sem og í virðiskeðju þeirra.

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.

Upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga

Sjóvá leggur áherslu á öryggi og vernd upplýsinga, og hefur sett sér stefnur um upplýsingaöryggi og um persónuvernd í samræmi við lög og reglur. Lögð er áhersla á að tryggja upplýsingaöryggi og rétta meðferð upplýsinga, gagna og kerfa. Stuðlað er að hlítinu með öflugum eftirliti, reglulegum úttektum og prófunum, ásamt vottun á upplýsingaöryggi samkvæmt ISO27001 staðlinum. Sjóvá hefur verið með vottunina frá 2014 en hún staðfestir að stjórnkerfi upplýsingaöryggis sé í samræmi við kröfur staðalsins, sem miða að því að upplýsingar séu verndaðar á kerfisbundinn, rekjanlegan og áhættumiðaðan hátt. Hún hefur verið staðfest árlega fyrir Sjóvá, nú síðast eftir úttekt sem fór fram í maí 2025. Kröfur til félagsins hvað varðar upplýsingaöryggi og öryggi við rekstur upplýsinga- og fjarskiptatækniinnviða eru sífellt að aukast, m.a. með nýju regluverki um stafrænan viðnámsprótt fjármálamarkaðar (DORA).

Stöðugt er unnið að því að meta og lámarka áhættu vegna ógna við upplýsingaöryggi, meðal annars með samstarfi við ýmsa innlenda og erlenda birgja og sérfræðinga á sviðinu. Þá er fræðsla starfsfólks mikilvægur þáttur í að viðhalda þekkingu og tryggja rétt viðbrögð við frávikum.

Stefna í fræðslumálum

Fræðslustefna Sjóvár hefur það að markmiði að starfsfólk efli og viðhaldi þekkingu sinni og hæfni. Regluleg þjálfun og fræðsla um upplýsingaöryggi er mikilvægur hluti af fræðslustarfinu. Lögð er áhersla á virka öryggisvitund og að starfsfólk sé ávallt meðvitað um ábyrgð sína þegar kemur að meðhöndlun og vernd upplýsinga sem unnið er með. Lesa má nánar um þjálfun, fræðslu og endurmenntun starfsfólks í [kafla um mannauð](#).

Viðurkenningar

Í ágúst hlaut Sjóvá nafnbótina [Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum 2025](#). Um er að ræða viðurkenningu sem veitt er árlega af Stjórnvísi, Viðskiptaráði Íslands, Samtökum atvinnulífsins og Nasdaq Iceland, til fyrirtækja þar sem starfshættir stjórna eru vel skipulagðir og framkvæmd stjórnarstarfa til fyrirmyndar. Þá var Sjóvá [Framúrskarandi fyrirtæki 2025](#) samkvæmt úttekt Creditinfo, sem tekur árlega út rekstur fyrirtækja og metur stöðu þeirra. Sjóvá var einnig efst tryggingafélaga í [Sjálfbærniásnum 2025](#), sem er samræmdur mælikvarði sem mælir viðhorf íslenskra neytenda til frammistöðu fyrirtækja og stofnana í sjálfbærnimálum.

Birting sjálfbærniupplýsinga

Sjóvá birtir upplýsingar um sjálfbærnimarkmið og árangur félagsins á [UFS mælikvörðum](#), í samræmi við [UFS leiðbeiningar Nasdaq](#). Þetta er í áttunda sinn sem mælikvarðarnir eru birtir sem hluti af árs- og sjálfbærnisráðgjafu félagsins. Þá eru upplýsingar um sjálfbærni einnig birtar í samræmi við VSME staðal EFRAG, sem mælt hefur verið með að þau fyrirtæki noti sem falla ekki undir CSRD reglugerð Evrópusambandsins.

Sjóvá er aðili að [UN Global Compact](#) (UNGC), samtökum Sameinuðu þjóðanna um ábyrga viðskiptahætti. Með aðild skuldbatt félagið sig til að vinna að tíu meginmarkmiðum UNGC um ábyrga viðskiptahætti á sviði mannréttinda, vinnumarkaðsmála, umhverfismála og varna gegn spillingu. Í júní 2025 skilaði Sjóvá fyrstu framvinduskýrslu sinni til UNGC þar sem upplýst var um stöðuna hjá félaginu í þessum málaflokkum og þær aðgerðir sem ráðist hefur verið í til að styðja við sjálfbæra þróun í rekstrinum. Framvinduskýrsla Sjóvár er aðgengileg á [vefsíðu samtakanna](#).

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

Góð niðurstaða í UFS áhættumati

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

Matið fyrir árið 2025 var birt í júní og fékk Sjóvá einkunnina B1 með 80 stig af 100 mögulegum. Sjóvá fékk 72 stig af 100 og einkunnina B2 fyrir flokkinn Stjórnarhættir og 93 stig af 100 og einkunnina A2 fyrir undirflokkinn Almennir stjórnarhættir.

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 stuðla að góðum viðskiptaháttum og siðferði í starfseminni til að byggja undir traust til félagsins.
- Að tryggja nægjanleg aðföng til að starfsemi félagsins standist kröfur sem gerðar eru til upplýsingatækniöryggis og verndar persónuupplýsinga.
- Að tryggja faglega og gagnsæja upplýsingagjöf um sjálfbærnimál félagsins sem nýtist hagaðilum.

Lykilmælikvarðar

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

UFS áhættumat Reitunar

UFS áhættumat Reitunar á frammistöðu Sjóvár á sviði sjálfbærni var unnið í fimmta sinn á árinu 2025. Sjóvá fékk einkunnina B1 og 80 stig af 100 mögulegum. Það telst góður árangur en meðaltal á íslenska markaðnum stóð þá í 73 stigum. Sjóvá fékk sama stigafjölda og í matinu árið 2024 en kröfur í matinu jukust milli ára.

Í matinu er gerð grein fyrir hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis- og félagsþáttum og stjórnarháttum.

[Skoða niðurstöðu Reitunar](#)

Flokkunarkerfi um sjálfbærar fjárfestingar

Í ár birtir Sjóvá í þriðja sinn upplýsingar sem félaginu ber að birta samkvæmt [lögum um sjálfbærni á sviði fjármálaþjónustu og flokkunarkrefi fyrir sjálfbærar fjárfestingar](#). Samkvæmt þeim ber félaginu meðal annars að birta upplýsingar í samræmi við 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 2025, á blaðsíðu 84.

[Skoða ársreikning samstæðu](#)

Sjálfbærni mælikvarðar

Upplýsingar samkvæmt UFS leiðbeiningum

Sjóvá styðst við [UFS 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.

Haldið er utan um árangur aðgerða í UFS sjálfbærnisráðgjöf. 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.

[Sjálfbærniuppgjör 2025 á PDF sniði](#)

[Sjálfbærniuppgjör 2025 á Excel sniði](#)

Upplýsingar samkvæmt VSME staðli

Sjóvá birtir nú í fyrsta sinn sjálfbærniupplýsingar í samræmi við [VSME staðalinn](#) frá EFRAG. Eftir að ljóst varð að umtalsvert færri fyrirtæki mundu falla undir CSRD tilskipun ESB um upplýsingagjöf um sjálfbærni hefur verið mælt með að þau fyrirtæki sem ekki falla undir CSRD birti upplýsingar samkvæmt VSME staðlinum. Þetta er gert til að stuðla að aðgengilegri og samræmdri upplýsingagjöf fyrir hagaðila.

[VSME uppgjör 2025 á PDF sniði](#)