SJÓVÁ

Árs- og sjálfbærniskýrsla

2023

Útgáfudagur:
6. mars 2024

Ársskýrsla 2023

Helstu lykiltölur

Í hnotskurn

Árangur á árinu

Ávarp forstjóra og stjórnarformanns

Verðlaun

Ársreikningur

Samanburður á lykiltölum

Þjónusta

Inngangur

Einstaklingar

Fyrirtæki

Tjónaþjónusta

Stjórnarhættir

Stjórn

Stjórn Sjóva-Almennra líftrygginga hf.

Nefndir

Forstjóri og framkvæmdastjórn

Sjálfbærni

Tvöföld mikilvægisgreining

Félagsþættir

Stjórnarhættir

Umhverfi

UFS áhættumat Reitunar

Markmið tengd sjálfbærni

Heimsmarkmið um sjálfbæra þróun

Flokkunarkerfi Evrópusambandsins

UFS mælikvarðar

Stjórnarhættir

Umhverfisþættir

Félagsþættir

Umsjón **Fannar Ásgrímsson**
Halldóra Ingimarsdóttir

Ábyrgðarmaður **Sigríður Vala Halldórsdóttir**

Hönnun **Kolofon**

Umbrot **Fannar Ásgrímsson**

Ársskýrsla 2023

Helstu lykiltölur

Tekjur af vátryggingasamningum
31.273 m.kr.
↑11,6%

Tjón ársins
-23.426 m.kr.
↑15,8%

Arðsemi eigin fjár eftir skatta
20,7%

Afkoma af vátryggingasamningum fyrir skatta
1.695 m.kr.
↑11,3%

Afkoma af fjárfestingum eftir fjármagnsliði fyrir skatta
3.606 m.kr

Hagnaður ársins
4.626 m.kr.
↑74,5%

Eiginfjárhlutfall
33,7%

Samsett hlutfall
94,6%

Gjaldþolshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu
1,40

Efst í ánægjuvoginni sjöunda árið í röð

Niðurstöður Íslensku ánægjuvogarinnar fyrir árið 2023 voru kynntar um miðjan janúar 2024. Sjóvá var þar efst tryggingafélaga, með 67,5 stig. Þetta er sjöunda árið í röð sem Sjóvá er efst en ekkert tryggingafélag hefur áður verið efst svo mörg ár í röð.

Við erum afar þakklát viðskiptavinum okkar og það gleður okkur að sú áhersla sem við leggjum á að veita þeim framúrskarandi þjónustu sé að skila árangri. Við höfum um árabil unnið eftir þeirri framtíðarsýn að vera þjónustufyrirtæki í fremstu röð, tryggingafélag sem fólki líður vel hjá. Við ætlum okkur að halda áfram á þeirri braut og vinna stöðugt að því að bæta þjónustu okkar, hvort sem það er stafræn þjónusta, í síma eða útibúum, við sölu, ráðgjöf eða tjónaþjónustu.

Það eru Stjórnvísi og Prósent sem standa að Íslensku ánægjuvoginni en Prósent sér um framkvæmd mælinga. Sjá nánar á vef Stjórnvísi.

Tvö björgunarskip til heimahafna

Tvö ný björgunarskip Slysavarnarfélagsins Landsbjargar komu til landsins á árinu, skipin Sigurvin og Jóhannes Briem. Þessi tvö skip eru á meðal skipanna þriggja sem Sjóvá styrkti Landsbjörgu um kaupin á, samtals um 142,5 milljónir króna. Þriðja skipið, Þór, kom til landsins árið 2022 og nú eru því öll björgunarskipin þrjú komin til heimahafna. Skipið Þór var afhent í Vestmannaeyjum í október 2022, Sigurvin á Siglufirði í marsmánuði 2023 og Jóhannes Briem í Reykjavík í október 2023. Tekið hefur verið á móti öllum skipunum með mikilli viðhöfn í heimahöfn að viðstöddu fjölmenni.

Nýju skipin stórauka öryggi bæði á sjó og landi. Þau eru með ganghraða allt að 30 sjómílur og búin nútíma tæknibúnaði, hitamyndavél og botnsjá. Þau hafa þegar sannað gildi sitt og er hafin vinna við fjórða skipið, en til stendur að endurnýja allan björgunarskipaflota Landsbjargar, samtals 13 skip.

„Í stuttu máli hafa nýju skipin staðist væntingar okkar og betur en það. Viðbragðstíminn styttist verulega, þau eru að sjálfsögðu búin nýjustu tækni, auk þess að fara miklu betur með áhöfnina þegar gefur á bátinn. Þau björgunarskip sem nú verða tekin úr notkun eru flest að nálgast fertugsaldurinn með tilheyrandi vandræðum við að viðhalda þeim. Enn er þó nokkuð í land með að við höfum náð að tryggja fjármögnun allra skipanna, en við höldum ótrauð áfram og treystum á velvild fyrirtækja í landinu, þar sem Sjóvá reið á vaðið með eftirminnilegum hætti.“

Kristján Þór Harðarson
framkvæmdastjóri Landsbjargar

Við hjá Sjóvá erum afar stolt af því að geta stutt við þetta brýna verkefni félaga okkar hjá Landsbjörgu. Við höfum átt afar farsælt samstarf við samtökin um áratuga skeið, bæði sem aðalstyrktaraðili samtakanna og í samvinnu um ýmis forvarnaverkefni, öryggismál og tryggingar. Þetta umfangsmikla og mikilvæga verkefni hefur verið afar ánægjuleg viðbót við það góða samstarf.

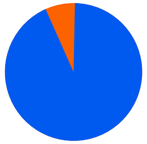
Ný tygging fyrir ungt fólk

Snjalltrygging

Aukin samvinna útibúa

Eitt Sjóvá

Bætt þjónusta og aukin skilvikrni



93%

viðskiptavina gaf okkur þjónustueinkunn á bilinu 8-10

32 þ. fjölskyldur

í Stofni fengu endurgreiðslu vegna tjónleysis

78%

tjóna á árinu voru tilkynnt rafrænt

42.000 km

sparaðir í akstur á árinu með fjarskoðun á fasteignatjónum

85

skipulagðar áhættuskoðanir á fyrirtækjum á árinu

Ávarp forstjóra og stjórnarformanns

Rekstur Sjóvár á árinu 2023 endurspeglar kröftugan grunnrekstur og góða afkomu af fjárfestingastarfsemi. Afkoma af vátryggingastarfsemi fyrir árið 2023 verður að teljast afar góð þegar haft er í huga að nokkur stærri tjón urðu á árinu. Góður tekjuvöxtur skýrist af miklum metnaði í þjónustu, þéttriðnu útibúaneti ásamt góðum stafrænum lausnum sem efla okkar þjónustustig enn frekar.

Kröftugur grunnrekstur

Heildarhagnaður nam 4.626 m.kr. og samsett hlutfall var 94,6%, hið sama og fyrra ár. Hagnaður af vátryggingarekstri fyrir skatta nam 1.695 m.kr. og afkoma af fjárfestingastarfsemi nam 4.500 m.kr. fyrir fjármagnsliði og skatta. Þar af nam söluhagnaður af eignarhlut Sjóvár í Kerecis 1.260 m.kr. Ávöxtun af fjárfestingareignum í stýringu var 9,0% á árinu og var góð í ljósi þróunar eignamarkaða og umfram viðmiðunarvísitölur. Óskráð hlutabréf skila bestu ávöxtuninni á árinu en afkoman er annars vel dreifð milli eignaflokka.

Tekjuvöxtur nam 11,6% á árinu og voru tekjur 31.273 m.kr. samanborið við 28.011 m.kr. árið áður, og styður sterk staða og ímynd félagsins við vöxtinn auk þess sem aukin umsvif í atvinnulífinu, einkum í ferðaþjónustunni, birtast í auknum iðgjöldum. Samhliða auknum umsvifum er tjónakostnaður að aukast umfram tekjur af vátryggingasamingum sem kallar á enn frekari greiningu tilvika og eftir atvikum skýrari aðgerðir til forvarna. Tjón ársins hækkuðu um 15,8% milli ára, námu 23.426 m.kr. á árinu 2023 samanborið við 20.228 m.kr. árið 2022. Tjónahlutfall ársins var 74,9% samanborið við 72,2% árið á undan. Tjónaþróun er í takt við áætlanir en stórtjón lita afkomu ársins líkt og fyrra árs. Neikvæð þróun í frjálsum ökutækjatryggingum skýrir hækkun tjónahlutfalls á milli ára en jákvæð matsþróun vegna eldri ára dempar tjónskostnað ársins 2023.

Kostnaðarhlutfall lækkar með vexti tekna af vátryggingasamningum og aukinni skilvirkni í grunnrekstri sem birtist í fækkun stöðugilda þrátt fyrir tekjuvöxt og fjölgun viðskiptavina. Skilvirkni hefur sömuleiðis aukist með uppbygging öflugra tækniinnviða og þróun nýrra þjónustuleiða sem hafa stuðlað að hraðari afgreiðslu og hærra þjónustustigi.

Þá fengu tæplega 32 þúsund tjónlausir viðskiptavinir okkar samtals 874 milljónir króna með Stofn endurgreiðslu á árinu. Var það 29. árið í röð sem við endurgreiðum tjónlausum viðskiptavinum í Stofni hluta iðgjalda sinna, en Sjóvá er eina tryggingafélagið á íslenskum markaði sem gerir slíkt. Að auki var á árinu komið til móts við Grindvíkinga með endurgreiðslu allra iðgjalda fjölskyldna og einstaklinga í bænum vegna óvissu sökum náttúruhamfara og fengu um 1.100 viðskiptavinir endurgreidd öll iðgjöld desembermánaðar, um 30 m.kr. Sjóvá endurgreiðir svo iðgjöld bruna- og fasteignatrygginga húseigna einstaklinga á meðan núverandi ástand ríkir.

Ánægjulegar fréttir frá árinu

Sjóvá er eitt af fyrirmyndarfyrirtækjum VR 2023 sem er ein stærsta vinnustaðakönnun sem framkvæmd er á Íslandi. Þessi niðurstaða er ánægjuleg staðfesting á þeim miklu gæðum sem við búum að í okkar starfsfólki og áherslum í mannauðsmálum. Líkt og við höfum áður sagt þá helst ánægja starfsfólks í hendur við ánægju viðskiptavina.

Sjóvá mældist efst tryggingafélaga í Íslensku ánægjuvoginni 2023, sjöunda árið í röð, en ánægjuvogin mælir hversu ánægðir viðskiptavinir eru með þjónustu fyrirtækja í ýmsum atvinnugreinum og eru nokkrir þættir mældir sem hafa áhrif á ánægju viðskiptavina, þ.e. væntingar, ímynd, mat á gæðum, virði þjónustunnar og meðhöndlun kvartana. Árangur Sjóvár í Íslensku ánægjuvoginni byggir á markvissum aðgerðum og áherslum í þjónustu þar sem sífellt hefur verið unnið að því að bæta og einfalda þjónustuleiðir sem tryggja hröð og skilvirk samskipti við viðskiptavini. Samkvæmt könnun Prósent sem framkvæmd var á árinu 2023 á fyrirtækjamarkaði reyndist Sjóvá vera það fyrirtæki sem flestum stjórnendum íslenskra fyrirtækja dettur fyrst í hug þegar kemur að tryggingafélögum, bæði á höfuðborgarsvæðinu og á landsbyggðinni. Sjóvá er einnig fyrsta val þeirra stjórnenda sem tóku þátt í könnuninni. Framúrskarandi þjónusta hefur um árabil verið okkar leiðarljós, hvort sem þjónustan er veitt með stafrænum lausnum eða með beinum samskiptum í útibúum okkar um land allt.

Mikil gerjun hefur verið í stafrænum lausnum og þjónustuleiðum. Markviss vinna hefur verið lögð í að einfalda og bæta tjónaúrvinnslu og tryggja hröð og skilvirk samskipti við viðskiptavini okkar sem lenda í tjónum. Þróun tækniinnviða og stafrænna þjónustuleiða félagsins hefur skilað sér í hærra þjónustustigi og aukinni ánægju viðskiptavina, á sama tíma og hlutfall rekstrarkostnaðar félagsins lækkar. Sjóvá mælist með ánægðustu viðskiptavini tryggingafélaga, er með þéttasta útibúanet og fær á sama tíma hæstu einkunn tryggingafélaga þegar kemur að upplifun viðskiptavina á stafrænum þjónustulausnum tryggingafélaganna.

Sjóvá er jafnframt það tryggingafélag sem flestir Íslendingar myndu velja samkvæmt niðurstöðum mælinga EMC markaðsrannsókna og Prósent.

Á árinu hófum við sölu á nýrri vöru sem ætluð er ungu fólki. Í breyttum heimi hafa eignir og verðmæti fólks breyst, ekki síst yngri viðskiptavina okkar. Til að mæta þeirri þróun höfum við hafið sölu á einfaldri tryggingu sem nær yfir snjallsíma, önnur snjalltæki sem og reiðhjól. Snjalltryggingin hefur víðtækari vernd en aðrar sambærilegar tryggingar á markaði.

Viðurkenningar og gjöfult samstarf

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

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

Á landsþingi Slysavarnarfélagsins Landsbjargar í maí sl. var Sjóvá veitt viðurkenning félagsins, Áttavitinn, fyrir stuðning sinn við starfsemi Landsbjargar. Til viðbótar við áralangan stuðning veitti Sjóvá Landsbjörg 142,5 milljóna styrk árið 2021 til kaupa á þremur nýjum björgunarskipum sem öll eru komin í notkun og farin að sanna gildi sitt. Var fyrsta skipið afhent í október 2022 í Vestmannaeyjum, annað skipið var afhent á Siglufirði í mars 2023 og þriðja og síðasta í desember 2023 í Reykjavík. Það er afar ánægjulegt að hafa getað stutt við þetta þarfa verkefni og er Sjóvá eftir sem áður stoltur samstarfs- og styrktaraðili Landsbjargar í forvörnum sem og tryggingum fyrir sjálfboðaliða félagsins.

Forvarnir

Hlutverk Sjóvár er að tryggja verðmætin í lífi fólks og við lítum svo á að forvarnir séu besta tryggingin. Við leggjum okkur fram um að veita viðskiptavinum okkar framúrskarandi þjónustu og forvarnarstarf okkar er mikilvægur liður í þeirri þjónustu. Við vinnum faglega að því að takmarka áhættu og tjón með markvissum aðgerðum, viljum vera leiðandi í forvarnastarfi í samfélaginu og leggjum okkur fram um að fá almenning og fyrirtæki í lið með okkur svo við getum unnið saman að því að koma í veg fyrir slys og tjón.

Sem tryggingafélag höfum við aðgang að fjölþættum upplýsingum um tjón; hvar, hvenær og hvernig þau verða og hver þróun þeirra er. Allt getur þetta nýst okkur vel við mótun áherslna og skilaboða í forvörnum. Tjónadeild okkar er með puttann á púlsinum þegar kemur að þróun tjóna og breytingum á tíðni í tjónaflokkum, allt eftir tíð og breytingum í samfélaginu. Gögnin eru rýnd vel af starfsfólki tjónasviðs og þeim sem sinna áhættumati og forvarnastarfi og brugðist er við þegar ástæða er til. Þessar upplýsingar nýtum við bæði í þróun forvarnarstarfsins og eins í vinnu með einstökum fyrirtækjum í viðskiptum sem sum hver fá mánaðarlega tölfræðigreiningu á tjónum og nýta þær upplýsingar í forvarnastarfi sínu. Einnig fylgjumst við vel með þróun tjóna hjá einstaklingum í viðskiptum og í samfélaginu almennt. Forvarnastarfið er óhjákvæmilega árstíðabundið að hluta og tekur því ávallt mið af veðri og vindum. Þannig eiga sum skilaboð alltaf erindi á ákveðnum árstíma.

Á árinu 2023 var líkt og alltaf unnið að fjölbreyttum forvörnum, hvort sem um var að ræða forvarnir sem ætlað var að koma í veg fyrir slys á fólki eða tjón á eignum, stórum sem smáum.

Vatnstjón eru ein algengustu tjónin og því var líkt og oft áður lögð áhersla á að minna á mikilvægi forvarna og rétt viðbrögð í því samhengi. Við beindum athyglinni einnig að öruggri hleðslu raftækja á heimilinu, s.s. snjalltækja og rafmagnshlaupahjóla, en brunar vegna hleðslu raftækja hafa því miður aukist að undanförnu og skapast geta mjög hættulegar aðstæður í þeim. Þá hafa skýrslur lögreglu síðastliðin ár einnig sýnt að aukning hefur orðið að hjólreiðaslysum, samhliða aukinni notkun. Fyrir vikið fjölluðum við einnig um öryggi reiðhjólafólks á árinu.

Aukin tíðni stærri brunatjóna hefur sömuleiðis kallað á aðgerðir til að fræða og grípa til aðgerða til bættra brunavarna í mannvirkjum af ýmsum toga. Það er mikilvægt að koma í veg fyrir skaða, fyrst og fremst til að vernda líf og limi, og koma um leið í veg fyrir það tjón og þá sóun sem verður á verðmætum við slíka atburði. Þannig hafa tíðir brunar í atvinnuhúsnæði með búsetu til dæmis haft áhrif á áherslur okkar, enda dæmi um að þeir hafi haft skelfilegar afleiðingar á síðustu misserum. Við höfum aukið samskipti við eigendur slíks húsnæðis og lagt mikla áherslu á að allir hafi viðeigandi brunavarnir og að flóttaleiðir séu greiðfærar. Þessari vinnu verður haldið áfram af krafti á árinu 2024.

Sjálfbærni

Sjóvá náði góðum árangri í UFS sjálfbærnimati Reitunar í júlí þegar félagið fékk einkunnina B2 og 78 stig af 100 mögulegum sem telst góð einkunn. Sjóvá mælist yfir meðaltali í umhverfis- og félagsþáttum og er á pari við meðaltal í stjórnarháttum í samanburði við önnur félög sem metin hafa verið. Matið gerir grein fyrir því hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis- og félagsþáttum og stjórnarháttum. Sjóvá hefur lengi keppst við að vera framarlega á sviði sjálfbærni og því er afar ánægjulegt að fá þessa góðu niðurstöðu.

Á árinu var sjálfbærninefnd Sjóvár sett á laggirnar sem mun stuðla að aukinni áherslu Sjóvár á sjálfbærni. Unnið var að framkvæmd fyrstu mikilvægisgreiningar sjálfbærniþátta hjá Sjóvá með aðkomu helstu hagaðila félagsins, sem eru starfsfólk, viðskiptavinir og aðrir notendur þjónustu, birgjar og þjónustuaðilar, hluthafar og stjórn auk sérfræðinga. Með slíkri greiningu er leitast við að afmarka hvaða sjálfbærniþættir hafa mesta þýðingu fyrir Sjóvá og hagaðila þess og ættu því að vera í forgrunni við ófjárhagslega upplýsingagjöf félagsins. Lögð hefur verið áhersla á að uppfylla kröfur og eftir atvikum undirbúa gildistöku löggjafar og tilskipana á sviði sjálfbærni frá Evrópusambandinu, svo sem reglugerð um flokkunarkerfi fyrir sjálfbæran rekstur fyrirtækja, EU taxonomy, og CSRD reglur um form og efni sjálfbærniupplýsinga fyrirtækja og fjárfesta.

Argreiðslustefna og fjárhagslegur styrkur

Allt frá skráningu félagsins á markað hefur það verið stefna stjórnar félagsins að Sjóvá sé arðgreiðslufélag og að greitt sé að lágmarki 50% af hagnaði hvers árs til hluthafa í formi arðs að því gefnu að gjaldþol sé innan gjaldþolsviðmiða stjórnar. Stjórn mun leggja til við aðalfund að greiða út arð sem nemur 2,12 kr. á hlut fyrir rekstrarárið 2023 eða um 2.450 m.kr. sem verður greiddur út síðar í mánuðinum ef tillagan fær brautargengi. Félagið er fjárhagslega sterkt með gjaldþolshlutfall 1,40 eftir fyrirhugaða arðgreiðslu og er innan gjaldþolsviðmiða stjórnar. Eiginfjárhlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu er 30,1% og fjárhagsstaða félagsins traust og félagið eftir sem áður fært um að standa þétt við bakið á viðskiptavinum og mæta ófyrirséðum áföllum í rekstri.

Í árslok 2023 voru hluthafar 1.146 en þeir voru 1.265 í ársbyrjun og fækkaði þeim því um 119 á árinu. 52,6% hluta eru í eigu lífeyrissjóða, 35,3% í eigu einstaklinga og fyrirtækja, 4,5% í eigu erlendra verðbréfasjóða, 3,4% í eigu innlendra verðbréfasjóða, 2,3% í eigu fjármálafyrirtækja, og 1,9% eigin hlutir.

Innleiddur hefur verið nýr reikningsskilastaðall, IFRS 17 um vátryggingasamninga. IFRS 17 tók við af IFRS 4 fyrir reikningsskilatímabil sem hófust frá og með 1. janúar 2023. Helstu breytingar

felast í framsetningu á rekstrarreikningi og efnahagsreikningi sem eru með talsvert breyttu sniði auk þess sem ný hugtök eru innleidd í rekstrarreikningi og efnahagsreikningi og liðir endurflokkaðir. Ítarlegar upplýsingar um áhrif innleiðingarinnar er að finna í skýringum 5 og 6 í ársreikningi félagsins.

Á aðalfundi félagsins árið 2023 var samþykkt heimild stjórnar til að kaupa eigin hluti með framkvæmd endurkaupaáætlunar. Keyptir hafa verið 21,8 milljón eigin hlutir á árinu 2023. Tilgangur endurkaupanna er að lækka útgefið hlutafé. Hlutafé samkvæmt efnahagsreikningi eftir kaup eigin hluta er um 1.157 m.kr.

Stjórn mun leita eftir nýrri heimild aðalfundar fyrir kaupum á eigin hlutum með framkvæmd endurkaupaáætlunar á árinu 2024 líkt og undanfarin ár. Markmið með endurkaupaáætlun er líkt og áður að lækka hlutafé félagsins og stuðla að hagkvæmri fjámagnsskipan.

Sá góði árangur sem við náðum í rekstri á árinu 2023 liggur fyrst og fremst í þeim mannauði og fyrirtækjamenningu sem við hjá Sjóvá búum yfir og leggjum okkur fram um að hlúa að.

Stjórn leggur nú til við aðalfund að gera breytingar á starfskjarastefnu þannig að stjórn fái heimild til að samþykkja kaupréttaráætlun sem heimilar félaginu að gera kaupréttarsamninga við starfsfólk. Markmiðið er að tengja saman hagsmuni starfsmanna og hlutafa, auk þess sem áætlunin hjálpar til við að laða að hæft starfsfólk og auka tryggð innan félagsins. Kaupréttaráætlun skal uppfylla kröfur 10. gr. laga nr. 90/2003 um tekjuskatt sem felur meðal annars í sér að kaupréttur að hlutabréfum skal ná til alls fastráðins starfsfólks félagsins, og er lagt til að hámarksfjárhæð verði 1,5 m.kr. á ári að kaupverði. Sú áætlun sem stjórn útfærir skal staðfest af Skattinum áður en hún er sett á fót.

Hermann Björnsson
forstjóri

Björgólfur Jóhannsson
Stjórnarformaður

Verðlaun og viðurkenningar 2023

2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023

ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

Sjöunda árið í röð er Sjóvá efst tryggingafélaga í Íslensku ánægjuvoginni.

áttavitinn 2023

Áttavitinn er sérstök viðurkenning sem Slysavarnafélagið Landsbjörg veitir þeim sem sýnt hefur félaginu sérstakan stuðning í störfum sínum.

VR FYRIRMYNDAR FYRIRTÆKI 2023 Sjóvá

FYRIRMYNDARFYRIRTÆKI Í STJÓRNARHÁTTUM

10 ár Framúrskarandi fyrirtæki 2013-2023

JAFNVÆGISVOG FKA

Ársreikningur

Helstu niðurstöður og lykiltölur

		2023 1.1 - 31.12	2022* 1.1 - 31.12
Tekjur af vátryggingasamningum		31.273.382	28.011.113
Tjón tímabilsins		-23.425.571	-20.227.727
Rekstrarkostnaður af vátryggingasamningum		-6.122.677	-5.772.309
Afkoma af endurtryggingasamningum		-30.390	-488.889
Afkoma af vátryggingasamningum		**1.694.744**	**1.522.187**
Hreinar fjármunatekjur		931.142	1.586.237
Gangvirðisbreytingar fjáreigna	-	3.868.729	88.043
Rekstrarkostnaður af fjárfestingastarfsemi		-299.600	-290.597
Afkoma fjárfestinga	**-**	**4.500.271**	**1.383.683**
Fjármagnsliðir vátryggingasamninga		-893.865	142.607
Afkoma fjárfestinga eftir fjármagnsliði		**3.606.406**	**1.526.290**
Afkoma af vátryggingasamningum og fjárfestingum		**5.301.149**	**3.048.477**
Aðrar tekjur		157.276	138.367
Annar rekstrarkostnaður		-46.001	-48.915
Annar fjármagnskostnaður		-68.157	--67.511
Hagnaður fyrir tekjuskatt		**5.344.267**	**3.070.418**
Tekjuskattur		-718.719	-420.105
Hagnaður og heildarhagnaður tímabilsins		**4.625.549**	**2.650.313**

Helstu kennitölur

	2023 1.1 - 31.12	2022* 1.1 - 31.12
Tjónahlutfall	74,9%	72,2%
Endurtryggingahlutfall	0,1%	1,7%
Kostnaðarhlutfall	19,6%	20,6%
Samsett hlutfall	**94,6%**	**94,6%**
Arðsemi eigin fjár fyrir skatta á ársgrundvelli	23,9%	13,5%
Arðsemi eigin fjár eftir skatta á ársgrundvelli	20,7%	11,6%
Eiginfjárhlutfall	33,7%	34,6%
Gjaldþolshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu og tilkynnt endurkaup	1,40	1,41
Lágmarksfjármagnshlutfall eftir fyrirhugaða arðgreiðslu og tilkynnt endurkaup	3,40	3,49

Helstu liðir úr efnahagsreikningi

	2023 1.1 - 31.12	2022* 1.1 - 31.12
Verðbréf	54.267.272	51.254.266
Endurtryggingaeignir	1.815.922	1.037.824
Eignir samtals	69.304.836	61.682.825
Skuldbinding vegna vátryggingasamninga	36.748.810	32.058.522
Eigið fé samtals	23.321.301	21.332.043

Fjárhæðir eru í þúsundum króna

*Framsetningu samanburðarfjárhæða hefur verið breytt til samræmis við innleiðingu nýrra reikningsskilastaðla.

Ársreikningur 2023

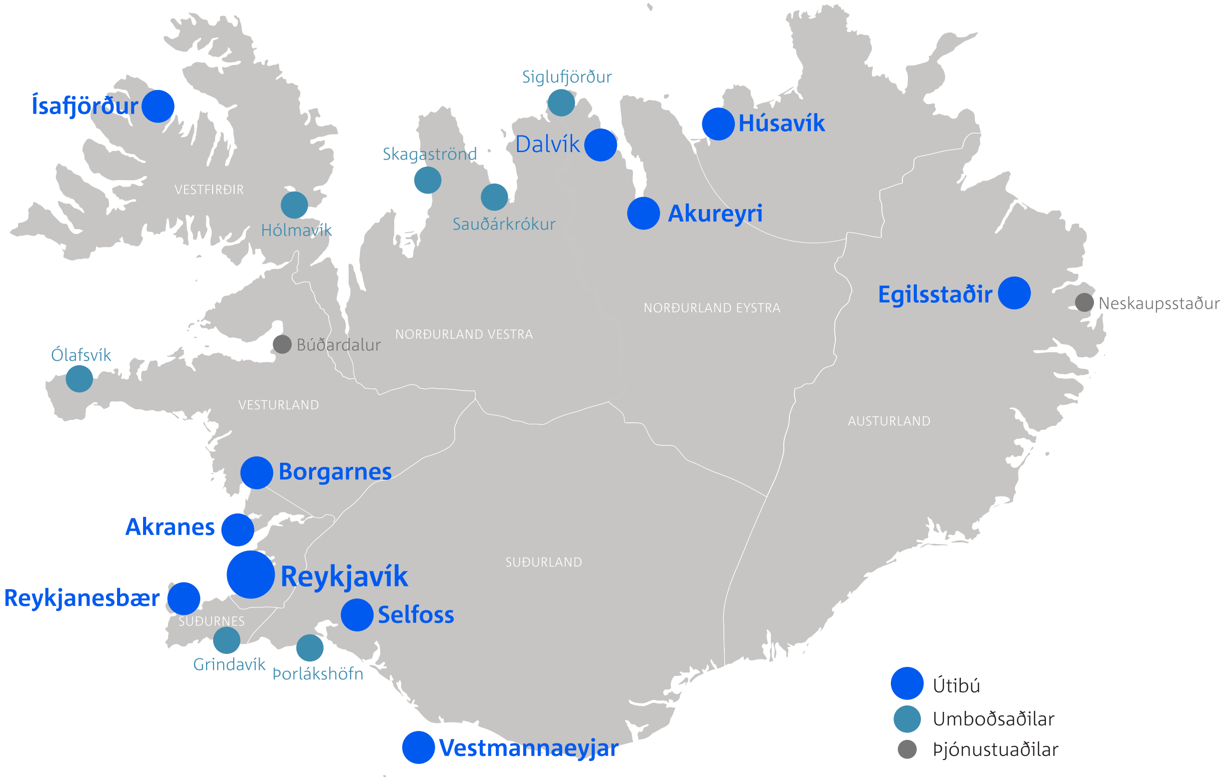
Þjónusta

Við höfum um lengi unnið út frá þeirri framtíðarsýn að Sjóvá sé þjónustufyrirtæki í fremstu röð. Við leggjum áherslu á að veita viðskiptavinum okkar framúrskarandi þjónustu því við viljum að Sjóvá sé tryggingafélag sem fólki líður vel hjá, að þjónusta okkar og ráðgjöf skapi traust og hugarró í þeirra lífi.

Aukin samvinna um allt land

Sjóvá heldur úti öflugu neti útibúa og þjónustuskrifstofa um allt land. Skrifstofur okkar í Reykjavík eru í Kringlunni 5 og þá eru starfrækt 10 útibú; í Reykjanesbæ, Vestmanneyjum, Borgarnesi, á Akranesi, Selfossi, Ísafirði, Akureyri, Dalvík, Húsavík og Egilsstöðum. Níu umboðs- og þjónustuaðilar starfa einnig vítt og breitt um landið.

Á árinu 2023 héldum við áfram að þétta starfsemi okkar og auka samvinnu ólíkra starfsstöðva. Markmið þessarar vinnu er að auka skilvirkni, samræma ráðgjöf og tryggja enn betur sama þjónustustig um land allt. Með aukinni samvinnu nýtist einnig betur sú mikla þekking sem starfsfólk okkar um allt land býr yfir, öllum viðskiptavinum til hagsbóta.



Í lok árs lengdum við opnunartíma útibúa víða um land, til samræmis við aðrar starfsstöðvar. Þá var stigið stórt skref þegar aðalsímanúmer okkar 440 2000 varð aðalnúmer allra útibúa og þjónustuskrifstofa. Með þessari breytingu hefur okkur tekist að auka svarhlutfall og stytta biðtíma í síma til muna. Breytingin var hluti af innleiðingu á nýju samskiptakerfi, sem gerir okkur ekki bara kleift að svara viðskiptavinum okkar hraðar en áður heldur auðveldar einnig aðgengi að ýmsum upplýsingum sem geta nýst við þjónustuna. Nú geta fleiri ráðgjafar sinnt símsvörun á sama tíma, álagið dreifist þannig betur milli starfsfólks og viðskiptavinir fá hraða þjónustu óháð staðsetningu. Síðustu mánuði ársins, þegar allar starfsstöðvar höfðu tekið nýja samskiptakerfið í notkun, hafði svarhlutfallið aldrei mælst hærra og biðtími í síma hafði aldrei verið styttri.

„Þessar breytingar hafa þýtt að það skiptir engu máli hvar þú ert, þú getur verið að þjónusta viðskiptavini út um allt land. Þetta þýðir að við getum tryggt skjótari þjónustu og höfum við fengið jákvæð viðbrögð við því hvað biðtíminn er stuttur. Þeir sem vilja síðan vera í sambandi við sitt útibú hafa ennþá þann möguleika.“

Guðjón Bjarni Hálfdánarson
útibússtjóri Sjóvá Selfossi

Stafræn þjónusta í stöðugri þróun

Við héldum áfram að þróa stafrænar lausnir okkar, enda um afar mikilvægar þjónustuleiðir að ræða sem sífellt fleiri nýta sér. Viðskiptavinir geta alltaf nálgast allar helstu upplýsingar um tryggingar sínar, tilkynnt tjón og fleira á Mitt Sjóvá og þá er hægt að sækja um fjölmargar tryggingar á Sjóvá.is, hvar og hvenær sem það hentar. Kannanir sem gerðar voru á árinu sýna að upplifun viðskiptavina af stafrænni þjónustu félagsins er góð og hvetur það okkur áfram á þessari braut.

Á árinu var bætt við þær tryggingar sem hægt er að sækja um rafrænt og er nú hægt að sækja um sjúkra- og slysatryggingu og almenna slysatryggingu á vefsíðu okkar Sjóvá.is. Við héldum áfram að bæta stafræna lausn okkar sem viðskiptavinir nota þegar þeir tilkynna tjón. Það kjósa alltaf fleiri og fleiri að tilkynna tjón til okkar í gegnum sjova.is og það gerir okkur kleift að afgreiða tjónin hraðar þegar tilkynningin berst með þeirri leið. Þess vegna leggjum við mikla áherslu á að gera ferlið við að tilkynna tjóna eins notendavænt og mögulegt er og erum sífellt vað betrumbæta það. Miklar umbætur voru einnig gerðar á þeim þjónustulausnum sem starfsfólk notar við afgreiðslu tjóna, sem allar miða líka að því að gera okkur betur kleift að þjónusta viðskiptavini sem best.

Einstaklingar

Við búum að því að eiga ánægða og trygga viðskiptavini á einstaklingsmarkaði, líkt og niðurstöður Íslensku ánægjuvogarinnar sýna. Við leggjum mikla áherslu á að vera í góðu sambandi við viðskiptavini okkar, bæði þegar þeir lenda í tjóni en einnig leggjum við okkur fram um að hafa samband við þá að fyrra bragði.

Á árinu 2023 héldum við áfram að eiga frumkvæði að samskiptum við einstaklinga í viðskiptum, veita þeim ráðgjöf og yfirfara tryggingaverndina með þeim. Aðstæður fólks geta tekið miklum breytingum frá því að það tryggir sig fyrst en það átta sig alls ekki allir á því að slíkar breytingar geta kallað á breytta tryggingavernd.

Þess vegna höfum við lagt áherslu á að setja okkur í samband við viðskiptavini af fyrra bragði til að fara yfir málin með þeim og ganga úr skugga um að þeir séu rétt tryggðir miðað við aðstæður hverju sinni og vel upplýstir um sína stöðu ef þeir verða fyrir tjóni. Með þessum hætti fylgjum við eftir hlutverki okkar að tryggja verðmætin í lífi fólks og vinnum eftir framtíðarsýn okkar um að vera þjónustufyrirtæki í fremstu röð.

84.067
einstaklingar voru með tryggingar hjá okkur í lok árs 2023

Snjalltrygging fyrir ungt fólk

Um mitt ár 2023 hófum við að bjóða nýja tryggingu fyrir ungt fólk sem býr í foreldrahúsum. Þörf hafði myndast fyrir tryggingu af þessu tagi þar sem ungt fólk býr í auknum mæli lengur hjá foreldrum sínum. Markmiðið er að bjóða þeim valkost í tryggingum sem tryggir sérstaklega þau verðmæti sem eru þeim mikilvægust. Þeir sem kaupa Snjalltryggingu sem hluta af tryggingapakka njóta einnig betri kjara sem viðskiptavinir í Stofni.

Með Snjalltryggingu eykst einnig sjálfstæði unga fólksins þar sem þau þurfa ekki að leita í heimilistryggingu foreldra sinna verði þeirra persónulegu munir fyrir tjóni. Tryggingin er ekki jafn víðtæk og hefðbundin heimilistrygging en afskriftir í henni eru hægari og eigin áhætta sömuleiðis lægri.

Viðtökur hafa verið góðar og viðskiptavinir hafa verið þakklátir fyrir einfalda og auðskiljanlega vöru sem beint er að þörfum þessa markhóps. Við erum spennt fyrir áframhaldandi þróun þessarar tryggingar og sjáum mikla möguleika á frekari útfærslu hennar á næstu misserum.

Endurgreiðsla til tjónlausra viðskiptavina í Stofni

Sjóvá hefur lengi haldið úti vildarþjónustunni Stofni fyrir dygga viðskiptavini sína, en til að komast í Stofn þarf viðskiptavinur að vera með Fjölskylduvernd og tvær aðrar tilteknar tryggingar. Fjöldi viðskiptavina í Stofni hefur vaxið jafnt og þétt frá því að vildarþjónustan var sett á laggirnar fyrir 29 árum. Í lok árs 2023 voru 42.657 fjölskyldur í Stofni, en af þeim hafa nær 1.900 fjölskyldur verið í Stofni öll árin sem vildarþjónustan hefur verið til.
Sjóvá hefur lengi endurgreitt tjónlausum viðskiptavinum í vildarþjónustunni Stofni hluta iðgjalda sinna og erum við eina tryggingafélagið á íslenskum markaði sem gerir slíkt.

Á árinu 2023 fengu
32.000 fjölskyldur
Stofnendurgreiðslu frá okkur

Samtals voru
874 milljónir króna
endurgreiddar á árinu 2023 til tjónlausra viðskiptavina í Stofni

Hvaða máli skipta líf- og sjúkdómatryggingar?

Eins og þekkt er jukust útgjöld heimilanna töluvert á árinu og því eðlilegt að margir færu að rýna í þau og skoða hvort einhvers staðar væri hægt að spara. Við urðum vör við að einhverjir viðskiptavina okkar íhuguðu hvort mögulega væri tilefni til að segja upp líf- og sjúkdómatryggingum sínum, til þess að minnka mánaðarleg útgjöld heimilisins. Við þessar aðstæður, sem aðrar, er afar mikilvægt að veita viðskiptavinum framúrskarandi góða ráðgjöf, þannig að þeir átti sig að fullu á því hvað felst í því að segja upp þessum tryggingum.

Líf- og sjúkdómatryggingar veita afar mikilvæga vernd fyrir þá sem hafa fyrir öðrum að sjá og hafa fjárhagslegar skuldbindingar. Mörg dæmi hafa sannað hversu miklu það getur breytt að vera með sjúkdómatryggingu ef alvarleg veikindi ber að garði og fólk verður fyrir tekjuskerðingu í lengri tíma, um leið og útgjöld aukast. Sömu sögu er að segja um líftryggingar, sem hafa til dæmis gert maka kleift að búa áfram í sama húsnæði með fjölskylduna eftir fráfall þess sem var tryggður.

Ef líf- og sjúkdómatryggingum er sagt upp er alls ekki sjálfgefið að það verði einfalt að verða sér úti um sambærilega tryggingu aftur. Þess vegna mælum við ekki með því að fólk segi þeim upp nema að vandlega athuguðu máli. Í samtölum okkar við viðskiptavini förum við því vel yfir þessa þætti og bentum einnig á að það væri alltaf betra að lækka fjárhæðirnar í tryggingunum frekar en að segja þeim upp, ef nauðsynlegt væri að lækka iðgjöldin.

Umsagnir úr þjónustukönnunum

„Hef verið með allt mitt tryggt hjá Sjóvá frá því að ég byrjaði að búa fyrir 50 árum og hef alltaf fengið framúrskarandi þjónustu og almennilegheit hérna á Akranesi.“

„Glaðlegt og gott viðmót ásamt kunnáttu um vöruna sem er verið að selja skiptir mjög miklu máli. Þá þjónustu fékk ég.“

„Öll mín kynni við Sjóvá hafa verið mjög jákvæð í gegnum árin. Hef ávallt verið tryggð hjá ykkur og það mun þurfa mikið til að ég færi mig yfir í annað tryggingarfélag.“

Endurgreiðsla í kjölfar náttúruhamfara

Í lok árs höfðu skapast fordæmalausar aðstæður í Grindavík, íbúar höfðu þurft að yfirgefa heimili sín og mikið óvissuástand hafði skapast. Mikill fjöldi Grindvíkinga er tryggður hjá Sjóvá, enda höfum við lengi rekið öfluga þjónustuskrifstofu á Víkurbraut þar sem umboðsmaður okkar hefur staðið vaktina.

Vegna þessa miklu óvissuástands var í lok árs tekin ákvörðun um að endurgreiða öllum viðskiptavinum okkar í Grindavík iðgjöld þeirra fyrir desembermánuð 2023. Með þessu vildum við létta undir hjá einstaklingum og fjölskyldum sem stóðu frammi fyrir gerbreyttum veruleika. Samhliða þessu hringdum við í viðskiptavini okkar sem búsettir eru í Grindavík til að yfirfara tryggingavernd þeirra og veita þeim ráðgjöf á þessum óvissutímum. Alls fengu 1.100 viðskiptavinir í Grindavík iðgjöld sín endurgreidd og nam heildarfjárhæðin 30 milljónum króna. Í ársbyrjun 2024 var síðan tilkynnt um frekari aðgerðir fyrir viðskiptavini í Grindavík, enda enn mikil óvissa ríkjandi.

Á undanförnum árum hefur umboðsmaður okkar í Grindavík og starfsfólk útibúsins í Reykjanesbæ verið öflugt í að vekja athygli á mikilvægi þess að fólk sé vel tryggt, í samræmi við aðstæður sínar, komi til tjóns af völdum náttúruhamfara. Mikil umræða hefur einnig skapast í samfélaginu almennt um hvernig fólk er tryggt fyrir slíku tjóni, sem vonandi hefur orðið til að auka vitund fólks um hlutverk Náttúruhamfaratryggingar Íslands og trygginga almennt.

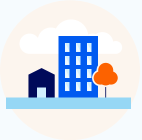
Fyrirtæki

Það er stór og fjölbreyttur hópur fyrirtækja sem tryggir hjá Sjóvá, allt frá einyrkjum til stærstu fyrirtækja landsins. Margir viðskiptavinir okkar á fyrirtækjasviði hafa verið hjá okkur áratugum saman en margir hafa bæst í hópinn á undanförnum árum. Það gildir einu hversu lengi fyrirtæki hafa verið í viðskiptum hjá okkur, regluleg og góð samskipti skapa grundvöllinn fyrir farsælu samstarfi og ánægju viðskiptavina.

Á árinu lögðum við áfram ríka áherslu á að dýpka og styrkja sambandið við fyrirtæki í viðskiptum, stór sem smá. Starfsfólk fyrirtækjaráðgjafar og útibúa heimsóttu fyrirtæki um allt land og áttu við þau gott samtal um allt frá breytingum í rekstri, tryggingavernd og tjónatíðni til áhættugreiningar og tækifæra í forvörnum. Einnig var farið í 85 skipulagðar áhættuskoðanir til fyrirtækja, þar sem markmiðið er að ræða um brunavarnir og leiðir til að draga úr áhættu, enda hagur allra að koma í veg fyrir tjón.

Með markvissri nýtingu þeirra gagna sem við höfum aðgang að og reglulegu samtali við fyrirtæki getum við haft áhrif sem skipta fyrirtækin og samfélagið allt máli og því höfum við lagt ríka áherslu á þessa vinnu. Nánar er fjallað um forvarnir með fyrirtækjum í kafla um forvarnir og öruggara samfélag.

Með aukinni samvinnu milli fyrirtækjaráðgjafar í Kringlunni 5, útibúa og þjónustuskrifstofa höfum við einnig geta veitt fyrirtækjum okkar um allt land enn betri þjónustu, líkt og einstaklingum í viðskiptum. Munum við halda áfram á þeirri braut á nýju ári, með það að leiðarljósi að veita fyrirtækjum okkar framúrskarandi þjónustu.



8.850
fyrirtæki voru með tryggingar hjá okkur í lok árs 2023

Aukin stafræn þjónusta

Við héldum áfram að bæta stafræna þjónustu okkar við fyrirtæki í viðskiptum og þróa áfram lausnir á því sviði. Haustið 2022 settum við í loftið stafrænan fyrirtækjaráðgjafa þar sem atvinnurekendur og einyrkjar geta með einföldum hætti fengið greiningu á því hvaða tryggingum reksturinn þeirra þarf á að halda, hvar og hvenær sem er. Á árinu 2023 sáum við mikla aukningu á umsóknum í gegnum fyrirtækjaráðgjafann og fór hún stigvaxandi eftir því sem leið á árið. Það hefur því verið ánægjulegt að sjá hvernig einyrkjar, lítil og meðalstór fyrirtæki hafa tekið þessari þjónustu fagnandi, enda auðveldar hún alla upplýsingaöflun og styttir söluferlið svo um munar.

Breytingar í rekstri, breytt tryggingavernd

Íslensk fyrirtæki stóðu frammi fyrir margvíslegum áskorunum á árinu. Við slíkar aðstæður er okkar hlutverk að vera til staðar og ráðleggja þeim um vátryggingavernd. Þannig er afar mikilvægt að veita góða ráðgjöf til fyrirtækja sem þurfa til dæmis tímabundið að draga saman seglin, þannig að þau séu með tryggingar sem endurspegla umfang og eðli starfseminnar. Mikilvægt er að forsvarsmenn fyrirtækja átti sig á því hvaða vernd er falin í tryggingum þeirra og séu þannig meðvitaðir um hvaða aðstæður geti kallað á frekari breytingar á verndinni. Aftur skiptir hér virkt og gott samtal okkar við þessa aðila öllu máli.

Ferðaþjónustan tók mikinn kipp á árinu 2023, sem reyndist vera næststærsta árið í íslenskri ferðaþjónustu frá upphafi mælinga. Ánægjulegt var að fylgjast með þessum vexti, ekki hvað síst í ljósi þess hvernig heimsfaraldurinn hafði leikið atvinnugreinina árin á undan. Á meðan faraldrinum stóð áttum við í miklum samskiptum við ferðaþjónustufyrirtækin sem þá neyddust eðli málsins samkvæmt til að draga saman í rekstrinum og gerðar voru viðeigandi breytingar á tryggingavernd þeirra. Nú þegar reksturinn hefur tekið við sér svo um munar hefur því verið nauðsynlegt að yfirfara tryggingar ferðaþjónustufyrirtækja aftur, til að þær endurspegli nýjar aðstæður. Við lögðum því ríka áherslu á að vera í góðum samskiptum við þessa aðila á árinu.

„Íslensk fyrirtæki þurfa mörg að vera mjög sveigjanleg til að geta mætt krefjandi aðstæðum, stækkað hratt eða dregið saman, eins og dæmin sanna. Við höfum lagt mikla áherslu á að setja okkur í samband við þá sem við vitum að standa frammi fyrir breytingum í rekstri sem gætu kallað á breytingar á tryggingavernd. Ánægja hefur verið með þetta hjá viðskiptavinum okkar og það gleður okkur líka að geta verið til staðar fyrir fyrirtækin okkar með þessum hætti og veitt þeim upplýsandi ráðgjöf og góða þjónustu.“

Heiður Huld Hreiðarsdóttir
forstöðumaður fyrirtækjagjafar

Fyrirtæki í Grindavík

Mikill fjöldi fyrirtækja í Grindavík er tryggður hjá Sjóvá en öll stóðu þau frammi fyrir fordæmalausum aðstæðum í lok ársins og gera enn, eins og þekkt er. Við áttum marga fundi með starfsfólki þessara fyrirtækja á árinu til að veita þeim ráðgjöf, upplýsingar og stuðning. Áður en eldsumbrotin hófust og bærinn var rýmdur höfðum við heimsótt fyrirtæki í Grindavík og farið vel yfir tryggingarnar með þeim í ljósi líklegra atburða og veitt þeim ráðgjöf. Samtal okkar við þær opinberu stofnanir sem tengjast þessum málum, líkt og Náttúruhamfaratryggingu Íslands og Húsnæðis- og mannvirkjastofnun, var einnig mikið og gott og gerði okkur kleift að veita viðskiptavinum okkar enn betri ráðgjöf. Þessar hamfarir eru vitaskuld langt frá því að vera yfirstaðnar, sem og það mikla óvissuástand sem þeim fylgir. Við munum því að sjálfsögðu halda áfram að vera í góðu sambandi við þennan hóp viðskiptavina og styðja við hann.

Samstarf við Bændasamtök Íslands

Á vormánuðum skrifuðu Sjóvá og Bændasamtök Íslands undir samning um svokallaða staðgengilstryggingu fyrir alla félagsmenn samtakanna á aldrinum 18 – 74 ára. Staðgengilstrygging greiðir bændum fasta fjárhæð á mánuði í sex mánuði, til að mæta útlögðum kostnaði vegna staðgengils eða aðkeyptrar þjónustu, ef þeir verða óvinnufærir af völdum veikinda eða slysa. Samningurinn og nýja tryggingin voru kynnt fyrir bændum á Búnaðarþingi í lok mars, en tryggingin tók gildi þann 1. apríl.

Vigdís Häsler framkvæmdastjóri Bændasamtaka Íslands og Heiður Huld Hreiðarsdóttir forstöðumaður fyrirtækjaráðgjafar Sjóvár.

Tjónaþjónusta

Við hjá Sjóvá tökum ábyrgð okkar sem bakhjarl alvarlega og það reynir á það hlutverk okkar þegar viðskiptavinir verða fyrir tjóni. Enginn vill lenda í tjóni og það getur verið erfið lífsreynsla, eftir því hvert eðli tjónsins er. Þess vegna skiptir öllu máli að upplifun fólks af þjónustunni sem það fær þegar það lendir í tjóni sé eins góð og mögulegt er. Öll þjónusta okkar á að endurspegla að við erum sannarlega til staðar fyrir þá á slíkum stundum.

Við erum á vaktinni allan sólarhringinn svo viðskiptavinir geta haft samband við tjónavakt Sjóvár hvenær sem þeir þurfa á okkur að halda. Við vitum líka að snögg og fumlaus viðbrögð, hlýlegt viðmót og fagleg vinnubrögð skipta hér sköpum. Þannig getur það haft mikil áhrif á umfang sumra eignatjóna ef gripið er til réttra ráðstafana strax. Við leiðbeinum fólki í slíkum aðstæðum í gegnum vaktsíma, með því að mæta á staðinn eða í gegnum fjarskoðunarlausnina Innsýn, þar sem starfsmaður okkar getur skoðað aðstæður í

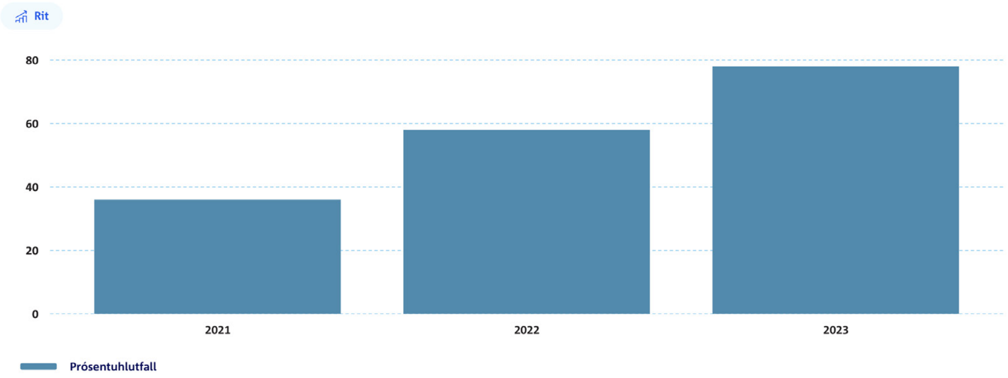
gegnum myndavélina í síma viðskiptavinar. Það er öflugur hópur sérfræðinga sem kemur að tjónaþjónustunni, starfsfólk sem hefur bæði víðtæka menntun og fjölbreytta reynslu. Að auki er notast við aðkeypta sérfræðiaðstoð þegar þörf er á.

Rúmlega
39.000
tjón voru tilkynnt til okkar árið 2023. Það eru 107 tjón á hverjum degi ársins

Rafræn skráning tjóna

Viðskiptavinir kjósa í vaxandi mæli að tilkynna tjón sín sjálfir með rafrænum hætti enda eru kostir þess margþættir. Viðskiptavinir geta gengið frá tilkynningunni hvenær og hvar sem þeim hentar og komið upplýsingum til okkar með hröðum og öruggum hætti. Upplýsingarnar berast okkur þá beint á vinnuborð sem heldur utan um öll tjón og er vaktað af starfsfólki víðs vegar um landið sem gerir okkur kleift að afgreiða mörg þau tjón sem tilkynnt eru með þessum hætti mun hraðar en annars. Fyrir vikið höfum við lagt mikla áherslu á að einfalda ferlið og þróa stöðugt rafrænar tjónstilkynningar.

Hlutfall rafrænna tjónstilkynninga var 78% af öllum tilkynningunum sem okkur bárust frá viðskiptavinum á árinu 2023. Þetta hlutfall hefur aukist gríðarlega undanfarin ár, með markvissu átaki og aðgerðum sem bætt hafa tilkynningarferli til muna og gert það notendavænna.



* Hlutfall tjóna sem tilkynnt voru rafrænt af viðskiptavinum af öllum tjónum sem tilkynnt voru á árinu

Einn af ótvíræðum kostum þess að tilkynna tjón á Sjóvá.is er að viðskiptavinurinn þarf ekki að gera sér ferð í útibú með tjónstilkynninguna. Þar með getur sparast mikill akstur, sem er bæði kostur fyrir viðskiptavininn sjálfan og umhverfið.

Við greiddum fyrir viðgerðir á tæplega
15.000
ökutækjum á árinu

Við greiddum fyrir yfir
960
læknisheimsóknir fyrir hunda og ketti á árinu

Fjarskoðun á tjónum

Á síðustu árum höfum við notað einfalda fjarskoðunarlausn, sem við köllum Innsýn, til að skoða tjón á vettvangi í gegnum snjalltæki viðskiptavinar. Líkt og með aðrar stafrænar lausnir er ávinningurinn af þessari leið margþættur. Þetta gerir viðskiptavinum kleift að koma réttum upplýsingum um umfang og aðstæður á vettvangi tjóns samstundis til okkar til yfirferðar og tjónamats. Fyrir vikið getum við oft klárað uppgjör tjóna mun hraðar en annars væri. Um leið drögum við mjög úr kolefnisspori okkar með minni akstri tjónamatsmanna.

800 rafrænar tjónaskoðanir fóru fram á árinu. Með þeim sparaðist um
42.000 kílómetra
akstur tjónamatsmanna.

Að auki sparast töluverður akstur viðskiptavina með því að nota Innsýn, því oft hefur fólk þurft að gera sér ferð til og frá tjónsstað til að hitta þá. Þrátt fyrir þetta eru tjónamatsmenn okkar töluvert á ferðinni að skoða tjón hjá viðskiptavinum og verkstæðum, enda tjónin ekki alltaf þess eðlis að fjarskoðun henti. Til að sporna við umhverfisspori okkar við slíkar ferðir höfðum við sett okkur markmið um að rafvæða bílaflota tjónamatsmanna og náðist að klára það verkefni á árinu 2023. Viðskiptavinir okkar hafa tekið þessari lausn vel og eru ánægðir með þá hröðu og skilvirku þjónustu sem hún gerir mögulega.

Sjálfbærni í tjónaþjónustu

Við leggjum mikið kapp á að draga úr umhverfisáhrifum og lágmarka sóun í allri tjónaþjónustu , enda liggja ein helstu tækifæri okkar í sjálfbærni í úrvinnslu tjóna. Eins og dæmin fyrir ofan sýna styðja verkefni sem draga úr umhverfisspori okkar einnig oftar en ekki við það markmið okkar að veita viðskiptavinum framúrskarandi þjónustu, og því til mikils að vinna. Nánar má lesa um sjálfbærniáherslur í tjónaþjónustu okkar í köflum um Hringrásarhagkerfið og Loftslagsbreytingar og -áhættu.

Stjórnarhættir

Við leggjum ríka áherslu á góða stjórnarhætti enda eru þeir forsenda þess að fyrirtækið sé vel rekið og traust ríki í samskiptum við okkar fjölbreytta hóp hagaðila.

Í ágúst 2023 fékk Sjóvá viðurkenningu fyrir góða stjórnarhætti og nafnbótina Fyrirmyndarfyrirtæki í góðum stjórnarháttum. Það eru Stjórnvísi, Viðskiptaráð, Samtök atvinnulífsins og Nasdaq á Íslandi sem standa að þessari viðurkenningu, sem byggir á mati sem unnið er út frá leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem Viðskiptaráð, SA og Nasdaq á Íslandi hafa gefið út.

Reitun hefur síðustu ár framkvæmt UFS áhættumat á Sjóvá, á umhverfisþáttum, félagslegum þáttum og stjórnarháttum. Í matinu sem unnið var árið 2023 fékk Sjóvá heildareinkunnina B2 með 78 punkta af 100 mögulegum. Fyrir flokkinn stjórnarhætti fékk félagið 70 stig af 100 mögulegum og einkunnina B2, en fyrir undirflokkinn almenna stjórnarhætti var gefin einkunnin A2 eða 93 stig af 100. Nánar um niðurstöðu matsins hér.

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

Stjórnarháttayfirlýsing

Úr stjórnarháttayfirlýsingu

Sjóvá-Almennar tryggingar hf. (Sjóvá) er hlutafélag sem stofnað var 20. júní 2009. Félagið er vátryggingafélag og starfar samkvæmt lögum um hlutafélög nr. 2/1995, lögum um vátryggingastarfsemi nr. 100/2016 og lögum um vátryggingasamstæður nr. 60/2017.

Í samræmi við lög um endurskoðendur nr. 94/2019 eru vátryggingafélög 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 vátryggingamarkaði og er alhliða vátryggingafélag með starfsemi á Íslandi á sviði skaða- og líftrygginga. Samkvæmt útgefnum ársreikningum var hlutdeild Sjóvá miðað við iðgjöld ársins hjá íslenskum vátryggingafélögum í árslok 2022 um 32% í skaðatryggingum og um 35% í líf- og heilsutryggingum. Sjóvá-Almennar líftryggingar hf. (Sjóvá líf) er dótturfélag Sjóvá og er allri daglegri starfsemi þess útvistað til móðurfélagsins.

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 vátryggingastarfsemi og reglugerð um vátryggingastarfsemi. Stefnan var síðast endurnýjuð 6. desember 2023.

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

Félagið leggur áherslu á skýra verkaskiptingu og ábyrgð. Uppbygging Sjóvár á eigin starfsemi er í samræmi við þrjár línur innra eftirlits. Tekið hefur verið saman heildstætt yfirlit um innra eftirlit, áhættukort (e. assurance map) sem gefur góðar upplýsingar um umfang eftirlits á öllum innri eftirlitsþáttum og gerir mögulegt að sannreyna niðurstöður og meta eftirlitið og umfang þess. Regluleg skýrslugjöf um rekstrarlega afkomu, sjálfbærniþætti, fjárfestingar, og einstök svið starfseminnar er mikilvægur þáttur innra eftirlits. Mánaðarlegar skýrslur um rekstrarlega afkomu og fjárfestingar, ársfjórðungslegar skýrslur um áhættustýringu, eigið áhættu- og gjaldþolsmat sem framkvæmt er að lágmarki árlega, árleg skýrsla um gjaldþol og fjárhagslega stöðu og reglubundnar skýrslur til eftirlitsaðila sem og aðrar reglulegar úttektir miða að því að tryggja gagnsæi í starfseminni. Þær auðvelda félaginu einnig að uppgötva og 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 ábyrgðarsviðs þeirra, 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 vátryggingastarfsemi og skulu þeir einstaklingar sem þeim sinna uppfylla sérstakar kröfur um hæfi og hæfni.

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

Endurskoðun ársreiknings félagsins er í höndum KPMG ehf. sem kosið var á aðalfundi árið 2023 til eins árs. Innri endurskoðun ársins 2023 var útvistað til Ernst & Young ehf.

Hlutverk, framtíðarsýn og vegvísar

Hlutverk Sjóvá er „Við tryggjum verðmætin í þínu lífi“.

Framtíðarsýnin er „Sjóvá er tryggingafélag sem þér líður vel hjá“.

Vegvísarnir eru fjórir; **verum á undan**, **höfum það einfalt**, **segjum það eins og það er** og **verum til staðar**. Þeir eru leiðbeinandi í ákvörðunum stjórnar og starfsfólks og leggja grunn að þeirri framtíðarsýn sem unnið er að innan félagsins.

Reglur, stefnur og samfélagsleg ábyrgð

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

Sjóvá hefur verið aðili að Festu, miðstöð um samfélagsábyrgð frá árinu 2014.

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 Sjóvá 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 árabil 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 í fjölþættu samstarfi við samtökin, einkum á vettvangi forvarna.

Sjóvá hefur um árabil 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 aksturs og flugsamgangna með samningi við Kolvið frá árinu 2015. Í tjónum og tjónavinnslu er leitast við að minnka sóun og stuðla að umhverfisvænum lausnum.

Birtar eru nánari upplýsingar og mælikvarðar um umhverfismál, samfélag og stjórnarhætti í samræmi við UFS leiðbeiningar Nasdaq í kaflanum UFS mælikvarðar. Sjóvá er í samstarfi við Klappir um sjálfbærnibókhald og rýni þess.

Björgólfur Jóhannesson
stjórnarformaður

Fæddur 28. ágúst 1955, til heimilis á Seltjarnarnesi. Björgólfur var fyrst kjörinn í stjórn Sjóvá 15. mars 2019. 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 Sjóvá frá 15. mars 2019. Hildur er óháð félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Guðmundur Örn Gunnarsson

Fæddur 6. janúar 1963, til heimilis í Garðabæ. Guðmundur var fyrst kjörinn í stjórn Sjóvá 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 Sjóvá 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 Sjóvá 12. mars 2020. Ingunn er óháð félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

Varamenn

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. 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 Sjóvá frá 30. september 2011. Garðar er óháður félaginu, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum félagsins.

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

Allir stjórnarmenn hafa staðist hæfismat Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands.

Stjórn Sjóvá 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 Sjóvá fundaði 18 sinnum á árinu 2023.

Stjórn Sjóvá-Almennra líftrygginga hf.

Stjórn Sjóvá-Almennra líftrygginga hf., dótturfélags Sjóvá, skipa Guðmundur Örn Gunnarsson, stjórnarformaður, Hafdís Böðvarsdóttir, viðskiptafræðingur og Heiðrún Lind Marteinsdóttir, lögmaður. Varamenn í stjórn eru Elín Þórunn Eiríksdóttir framkvæmdastjóri tjónasviðs og Grétar Dór Sigurðsson, lögmaður. Guðmundur Örn, Hafdís, Heiðrún og Grétar teljast óháð Sjóvá lífi, daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum. Stjórn Sjóvá lífs átti 9 fundi á árinu 2023.

Nefndir

Tilnefningarnefnd

Hlutverk tilnefningarnefndar er að tilnefna einstaklinga til stjórnarsetu fyrir aðalfund félagsins. Skal nefndin vinna að hagsmunum allra hluthafa og gæta þess að einstaklingar sem tilnefndir eru búi sem heild yfir nægilegri þekkingu og reynslu til að rækja hlutverk sitt. Nefndinni ber einnig að leggja mat á hvort frambjóðendur séu óháðir félaginu eða hluthöfum sem eiga 10% hlut í félaginu eða meira. Tilnefningarnefnd er skipuð þremur nefndarmönnum sem kjörnir eru á aðalfundi. Nefndina skipa Katrín S. Óladóttir, formaður, sem fyrst var kjörin í nefndina á hluthafafundi 26. október 2018, Finnur R. Stefánsson og Sigríður Olgeirsdóttir sem voru kjörin í nefndina 11. mars 2022. Nefndin átti 7 fundi á árinu 2023.

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. Endurskoðunarnefndir Sjóvá og Sjóvá lífs skipa Hildur Árnadóttir formaður sem jafnframt situr í stjórn Sjóvá-Almennra trygginga hf., Anna Birgitta Geirfinnsdóttir og Friðrik Halldórsson. Nefndarmenn eru óháðir Sjóvá og Sjóvá lífi, óháðir daglegum stjórnendum félaganna og óháðir endurskoðendum.

Endurskoðunarnefnd fundar að lágmarki ársfjórðungslega og oftar ef þurfa þykir. Nefndin átti 13 fundi árið 2023.

Sjálfbærninefnd

Sjálfbærninefnd hefur það hlutverk að styðja við og styrkja stöðu samstæðunnar á sviði sjálfbærni og UFS þátta, þ.e. umhverfismála, félagsþátta og stjórnarhátta. Nefndinni er ætlað að stuðla að langtíma árangri í rekstri og sjálfbærni félagsins til framtíðar, tryggja að viðeigandi áætlanir og aðgerðir séu fyrir hendi til að stuðla að því að markmið samstæðunnar náist og fylgjast með framförum í átt að settum markmiðum.

Stjórn skipar fulltrúa í sjálfbærninefnd sem í sitja auk hans forstjóri, fjármálastjóri og sérfræðingar úr hópi starfsmanna. Fulltrúi stjórnar, Ingunn Agnes Kro, er jafnframt formaður nefndarinnar. Nefndin átti 4 fundi á árinu 2023.

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. Starfskjaranefnd er skipuð öllum stjórnarmönnum og átti nefndin þrjá fundi á árinu.

Hermann Björnsson
forstjóri

Fæddur 15. febrúar 1963, til heimilis í Reykjavík. Hermann hefur verið forstjóri Sjóvá frá október 2011 og framkvæmdastjóri dótturfélagsins, Sjóvá-Almennra líftrygginga hf. frá því í apríl 2021.

Birgir Viðarsson
framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar

Fæddur 7. september 1981, til heimilis í Reykjavík, er framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar. Birgir var forstöðumaður fyrirtækjaráðgjafar og sérfræðingur í endurtryggingum frá árinu 2017-2022 og starfaði áður í áhættustýringu frá árinu 2011.

Elín Þórunn Eiríksdóttir
framkvæmdastjóri tjónaþjónustu

Fædd 15. desember 1967, til heimilis í Hafnarfirði, er framkvæmdastjóri tjónaþjónustu. Hún var áður framkvæmdastjóri sölu og ráðgjafar Sjóvá frá 2012 og síðar viðskiptaþróunar og rekstrar og þróunar.

Sigríður Vala Halldórsdóttir
framkvæmdastjóri fjármála og upplýsingatækni

Fædd 24. apríl 1983, til heimilis í Garðabæ, er framkvæmdastjóri fjármála og upplýsingatækni. Sigríður Vala var forstöðumaður hagdeildar Sjóvá árin 2016-2021 ásamt því að sitja í fjárfestinganefnd félagsins.

Svali H. Björgvinsson
framkvæmdastjóri markaðsmála og viðskiptaþróunar

Fæddur 24. maí 1967, til heimilis á Seltjarnarnesi, er framkvæmdastjóri markaðsmála og viðskiptaþróunar. Hann var forstöðumaður stefnumótunar og viðskiptaþróunar Sjóvá frá árinu 2018-2022.

Sjálfbærni

Sjálfbærni er málaflokkur sem stendur tryggingafélögum nærri enda hafa breytingar á loftslagi bein áhrif á starfsemi þeirra. Um leið snúast tryggingar í grunninn um samfélagslega hugsun, þar sem áhættan vegna tjóna dreifist af einstaklingnum og yfir á samfélag.

Við hjá Sjóvá leggjum okkur fram um að starfa í sátt við samfélag og umhverfi og höfum gert um langa hríð, til dæmis með öflugu forvarnastarfi sem hefur verið hluti af starfsemi félagsins frá upphafi. Við höfum sett okkur stefnu um sjálfbærni og samfélagslega ábyrgð, sem rýnd er árlega, og tökum mið af henni í allri ákvarðanatöku, þvert á fyrirtækið. Með þessu viljum við stuðla að vexti til framtíðar samfélaginu öllu til hagsbóta. Einnig er unnið eftir umhverfisstefnu, sem sett er fram til að tryggja að umhverfissjónarmið séu höfð að leiðarljósi í daglegum rekstri félagsins.

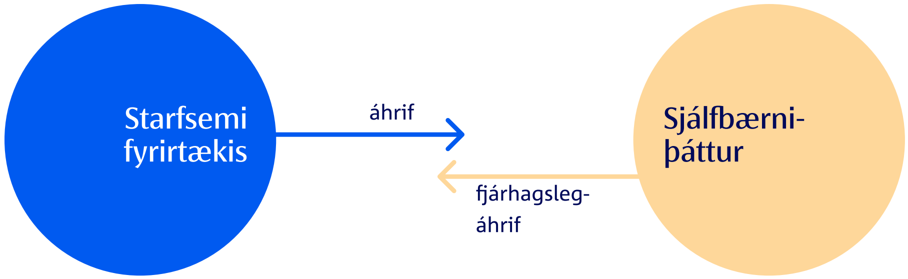
Upplýsingagjöf um sjálfbærni

Í ársskýrslum undanfarinna ára hefur verið stuðst við UFS leiðbeiningar sem Kauphallir Nasdaq á Norðurlöndunum hafa sett fram um birtingu upplýsinga um sjálfbærni. Miklar breytingar eru hins vegar að verða á upplýsingagjöf um þessi málefni. Á árinu 2023 hófumst við handa við að undirbúa innleiðingu regluverks ESB, m.a. reglugerðar um flokkunarkerfi fyrir sjálfbæran rekstur fyrirtækja (EU Taxonomy). Einnig hófst vinna við að uppfylla kröfur reglna um form og efni sjálfbærniupplýsinga fyrirtækja og fjárfesta (CSRD) sem byggir á efni ESRS staðla sem EFRAG, Evrópsk ráðgjafarnefnd um reikningsskil, gefur út. Staðlarnir kveða á um hvernig upplýsingagjöf skuli háttað. Upplýsingarnar í þessari skýrslu eru settar fram með hliðsjón af þeim og verður áfram haldið vinnu við þessa innleiðingu hjá okkur á árinu 2024. Enn er þó stuðst við UFS leiðbeiningarnar að hluta á meðan ESRS innleiðingunni er ekki að fullu lokið.

Tvöföld mikilvægisgreining

Sjóvá framkvæmdi á árinu tvöfalda mikilvægisgreiningu sjálfbærniþátta, sem er hluti af þeirri vinnu sem fer fram til að uppfylla kröfur ESRS staðlanna. Greiningin felst í að afmarka hvaða sjálfbærniþættir hafa mesta þýðingu fyrir Sjóvá og hagaðila þess; að kortleggja áhrif félagsins á ólíka sjálfbærniþætti og fjárhagleg áhrif sjálfbærniþáttanna á félagið, áhættur og tækifæri.

Við framkvæmdina voru haldnar vinnustofur og tekin viðtöl við breiðan hóp hagaðila, s.s. viðskiptavini, þjónustuaðila, hluthafa, allt starfsfólk, framkvæmdastjórn og stjórn. Gerð er grein fyrir þeim sjálfbærniþáttum sem metnir voru mikilvægastir fyrir Sjóvá síðar í þessari skýrslu og hvernig er unnið að þeim hjá okkur.

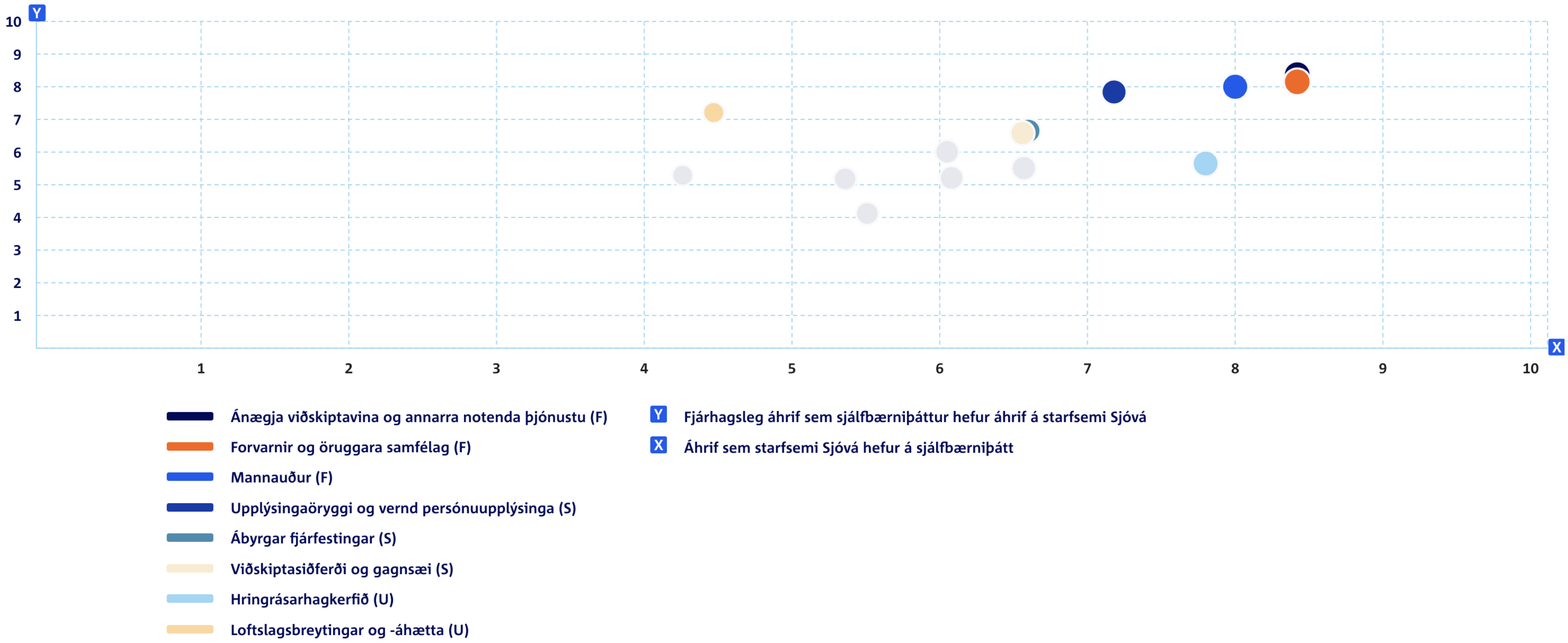


Skref 1	Greining hagaðila	Hagaðilar félagsins listaðir upp. Horft til þess hverjir hafa áhrif á starfsemi félagsins og hverjir verða fyrir áhrifum af starfsemi félagsins.
Skref 2	Rýni sjálfbærniþátta	Hópur sérfræðinga rýndi sjálfbærniþætti úr ESRS staðlinum og aðra sjálfbærniþætti sem tengjast viðskiptalíkani og virðiskeðju. 15 þættir valdir til að vinna áfram með.
Skref 3	Mat á áhrifum sjálfbærniþátta	15 sjálfbærniþættir metnir af hagaðilum og sérfræðingum með tilliti til áhrifa sem félagið getur haft á þá og fjárhagslegra áhrifa sem þeir geta haft á félagið. Mat framkvæmt með viðtölum og vinnustofum með hagaðilum.
Skref 4	Mat á mikilvægi sjálfbærniþátta	Sömu hagaðilar og sérfræðingar fengnir til að meta mikilvægi hvers sjálfbærniþáttar, út frá áhrifum félagsins á sjálfbærniþátt og fjárhagslegum áhrifum sjálfbærniþáttar á félagið, á skalanum 1-10.
Skref 5	Niðurstöður samþykktar	Niðurstöður greiningarinnar kynntar fyrir framkvæmdastjórn og stjórnum félaganna og samþykktar.

Samkvæmt niðurstöðum mikilvægisgreiningarinnar eru eftirfarandi sjálfbærniþættir mikilvægastir fyrir Sjóvá:

- **Ánægja viðskiptavina og annarra notenda þjónustu**
- **Forvarnir og öruggara samfélag**
- **Mannauður**
- **Upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga**
- **Ábyrgar fjárfestingar**
- **Viðskiptasiðferði og gagnsæi**
- **Hringrásarhagkerfið**
- **Loftslagsbreytingar og -áhætta**

Á næstu síðu má sjá hvernig sjálfbærniþættirnir röðuðust niður samkvæmt einkunnagjöf sem var hluti af greiningunni með hagaðilum, þar sem áhrif voru metin á skalanum 1-10 (1 = mjög lítil áhrif, 10 = mjög mikil áhrif).



Með hliðsjón af þessum niðurstöðum gerum við sérstaka grein fyrir þessum mikilvægustu sjálfbærniþáttum hér á eftir, stefnu okkar, áherslum og verkefnum þeim tengdum sem unnið var að á árinu. Samkvæmt ESRS stöðlunum er gerð krafa um að tvöföld mikilvægisgreining sé gerð með reglubundnum hætti og eru áform um að gera hana árlega hjá Sjóvá.

Á árinu 2024 mun fara fram frekari gagnasöfnun um mikilvægustu sjálfbærniþætti með hliðsjón af ESRS stöðlunum og munum við gera ítarlegri grein fyrir mikilvægustu þáttunum í árs- og sjálfbærniskýrslu þess árs, enda líklegt að kröfur um upplýsingagjöf hafi þá aukist með innleiðingu fleiri þátta reglugerðarinnar um staðlana.

Ánægja viðskiptavina og annarra notenda þjónustu

Það segir sig sjálft að ánægja viðskiptavina og annarra notenda þjónustunnar skiptir tryggingafélag gríðarlega miklu máli, eins og endurspeglaðist vel í samtölum okkar við hagaðila. Bæði innri og ytri hagaðilar voru mjög meðvitaðir um áhrif þessa þáttar á starfsemi Sjóvár og að sama skapi meðvitaðir um þau áhrif sem Sjóvá hefði á ánægju viðskiptavina og annarra.

Við hjá Sjóvá höfum um langa hríð lagt mikla áherslu á að auka ánægju viðskiptavina okkar. Sú vinna hefur grundvallast á skilgreindu hlutverki okkar og framtíðarsýn.

Hlutverk: Við tryggjum verðmætin í lífi fólks

Við tökum ábyrgð okkar sem bakhjarl alvarlega. Viðskiptavinir treysta okkur fyrir fjárhagslegu öryggi sínu og við sinnum því hlutverki af sanngirni og umhyggju

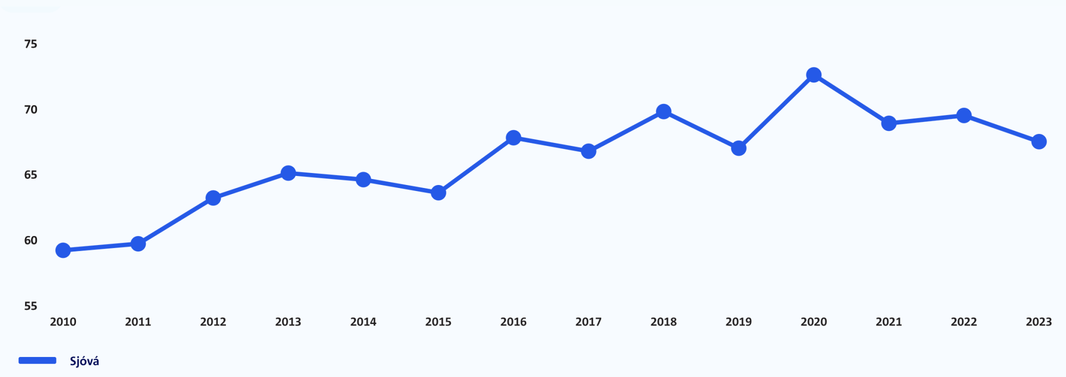
Framtíðarsýn: Sjóvá er tryggingafélag sem fólki líður vel hjá

Við erum þjónustufyrirtæki í fremstu röð. Fólk er hjá Sjóvá vegna þess að þjónusta okkar og ráðgjöf skapar traust og hugarró í þeirra lífi.

Við þessa vinnu lítum við einnig til vegvísa okkar, sem eru Verum á undan, Höfum það einfalt, Segjum það eins og er og Verum til staðar.

Á þessum grunni og með mikilli vinnu allra starfseininga hefur okkur tekist að bæta þjónustu okkar á undanförnum árum, sem hefur skilað sér í aukinni ánægju viðskiptavina. Þannig höfum við verið efst í Íslensku ánægjuvoginni 7 ár í röð, nú síðast árið 2023, en þær niðurstöður voru kynntar í upphafi árs 2024.

Vegferð Sjóvár í Íslensku ánægjuvoginni frá 2010



Ýmsar leiðir hafa verið farnar við að rýna þjónustuna og greina tækifæri til umbóta og mörg árangursrík umbótaverkefni verið unnin, bæði fyrir allt fyrirtækið og innan einstakra starfseininga. Allt starfsfólk hefur tekið þátt í þessari vinnu með einum eða öðrum hætti, ýmist við stefnumótun eða afmörkuð verkefni sem hafa haft að markmiði að auka ánægju viðskiptavina og veita þeim framúrskarandi þjónustu.

Kannanir á ánægju með þjónustu

Við förum ýmsar leiðir til að mæla ánægju viðskiptavina okkar með reglubundnum hætti og fá upplýsingar um upplifun þeirra af þjónustunni. Við sendum þjónustukannanir eftir að viðskiptavinur hefur nýtt sér þjónustu okkar til að fá upplýsingar um það hvaða einkunn hann myndi gefa þjónustunni og hversu líklegt eða ólíklegt það er að hann mæli með okkur við vini eða kunningja. Einnig er gefinn kostur á að skrifa opið svar. Við höldum vel utan um þessar mælingar og fylgjumst með þróuninni og lesum öll svör sem okkur berast.

93%
viðskiptavina sem svöruðu þjónustukönnun okkar á árinu gáfu okkur einkunn á bilinu 8-10

Við fengum
9.209 tíur
í einkunn fyrir þjónustu frá viðskiptavinum okkar á árinu

Við látum reglulega gera mælingar á ánægju og tryggð viðskiptavina og mælum sömuleiðis afmarkaða þætti þjónustunnar, bæði með spurningakönnunum og rýnihópum. Unnið er upp úr niðurstöðum þessara rannsókna og þær kynntar fyrir stjórnendum og því starfsfólki sem við á hverju sinni. Þessar rannsóknir hafa veitt okkur dýrmæta innsýn í upplifun viðskiptavina og hjálpað okkur að halda góðu og gagnlegu samtali við þá, sem hefur meðal annars skilað sér í afmörkuðum verkefnum til að bæta þjónustu, ferla og upplýsingagjöf.

„Fyrir mitt leyti þá finnst mér gaman að fá að kynnast aðeins fólkinu. Hver er manneskjan? Hvaða áherslur er hún með? Þannig get ég mætt henni og sniðið stakk eftir vexti. "

Hrafnkell Fannar Magnússon
sölu- og þjónusturáðgjafi hjá Sjóvá Akureyri

Meðhöndlun ábendinga og kvartana

Öllum ábendingum er tekið fagnandi enda eru þær mikilvægar til að bæta þjónustu, vörur og afgreiðslu mála hjá okkur. Ábendingar geta borist okkur símleiðis, skriflega, í gegnum þjónustukannanir eða með rafrænum hætti á Sjóvá.is.

Í gildi er stefna um meðhöndlun ábendinga og kvartana sem ætlað er að tryggja gagnsætt og skilvirkt verklag við úrvinnslu ábendinga og kvartana og tryggja að slík erindi fái skjóta og sanngjarna afgreiðslu. Stefnan er sett í samræmi við lög um vátryggingastarfsemi og reglur um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti, samskipti við viðskiptavini og meðhöndlun kvartana. Gerðar eru reglulegar úttektir á því hvort unnið sé eftir þessari stefnu og verkeferlinu í kringum úrvinnslu kvartana. Umsjónar- og úrlausnaraðilar fá einnig reglubundna þjálfun í móttöku og afgreiðslu þeirra.

Í innra eftirlitskerfi okkar er haldin skrá yfir ábendingar sem okkur berast. Öll tilheyrandi gögn eru vistuð með ábendingunum, ásamt niðurstöðu og afstöðu Sjóvár til þeirra, og geymd að lágmarki í fimm ár.

Ef viðskiptavinur telur að mál hans hafi ekki fengið ásættanlega umfjöllun eða úrlausn í samræmi við lög eða reglur getur hann leitað til Úrskurðarnefndar í vátryggingamálum. Við gætum þess að viðskiptavinurinn viti af þessari leið ef ágreiningur kemur upp í ferlinu og eins þegar viðskiptavinur fær tilkynnta niðurstöðu máls síns hjá okkur.

Ferðalag viðskiptavinarins

Á árinu 2023 hófst vinna við að greina ferðalag viðskiptavinarins, með það að markmiði að bæta upplifun viðskiptavina af ólíkum þáttum þjónustunnar. Í vinnustofum sem haldnar voru fyrir mikilvægisgreiningu var starfsfólki tíðrætt um þau tækifæri sem lægju í þjónustu á öllum stigum, hvort sem það væri vegna tjóns, við sölu eða ráðgjöf, og hversu miklu máli góð upplýsingagjöf á öllum stigum skipti. Þetta rímar saman við áherslurnar í greiningu á ferðalagi viðskiptavinarins þar sem hvert stig í þjónustunni er tekið fyrir.

Þjónustan sem við veitum er margs konar og tekur mjög mikið mið af aðstæðum hvers viðskiptavinar fyrir sig. Það er því ekki einföld vinna að greina ferðalag viðskiptavina Sjóvár en afar gagnlegt hins vegar að skoða ólíka snertifleti okkar við viðskiptavininn og finna tækifæri til að bæta þá og einfalda. Fjölbreyttur hópur starfsfólks hefur komið að þessari vinnu og mörg áhugaverð umbótaverkefni hafa sprottið út frá henni, bæði stór og smá. Henni verður því haldið áfram á árinu 2024.

Við höfum um langa hríð aðeins notað viðskiptavini okkar í öllu markaðsefni, hvort sem það eru einstaklingar eða fyrirtæki í viðskiptum. Haustið 2023 birtust þó óneitanlega krúttlegustu viðskiptavinir Sjóvár í auglýsingum okkar þegar gæludýr sem eru tryggð hjá félaginu skreyttu meðal annars strætóskýli, vefborða og samfélagsmiðla. Gæludýrin vöktu mikla lukku og lýstu sannarlega upp skammdegið.

Framúrskarandi einkunn fyrir viðskiptaánægju

Sjóvá náði framúrskarandi árangri í flokki um félagsþætti í UFS mati Reitunar á árinu 2023, var með 97 stig af 100 mögulegum og einkunnina A1. Félagsþættir ná meðal annars til viðskiptaánægju. Í niðurstöðum Reitunar fyrir félagsþætti er sérstaklega nefnt að Sjóvá vinni markvisst að því að bæta þjónustu við viðskiptavini og veiti einnig forvarnarfræðslu í þeim tilgangi að stuðla að auknu öryggi og fyrirbyggja tjón. Þá gefi mælingar á viðskiptaánægju góða niðurstöðu á árinu. Sjá má nánar um mat Reitunar hér.

Forvarnir og öruggara samfélag

Tryggingafélög hafa hvað mest tækifæri til að hafa áhrif í sjálfbærnimálum í gegnum öflugar forvarnir, enda ávinningur þess að koma í veg fyrir tjón ótvíræður. Ávinningurinn af forvörnum fyrir samfélag og umhverfi er því óumdeildur enda hefur Sjóvá, líkt og mörg tryggingafélög, lengi unnið af krafti að forvörnum.

Við höfum um árabil unnið ötullega með viðskiptavinum okkar að forvörnum, bæði einstaklingum og fyrirtækjum. Við höfum einnig látið til okkar taka á almennum vettvangi í þessum efnum og lítum svo á að forvarnir eigi erindi við alla, alltaf, alls staðar. Það er jú allra hagur að stuðla að öruggu og góðu samfélagi. Reynsla og rannsóknir sýna svo ekki verður um villst að farsælast er að koma í veg fyrir áföll, slys og tjón og stuðla þannig að auknu heilbrigði og öryggi þjóðarinnar og koma um leið í veg fyrir sóun.

Stefna í forvörnum

Hlutverk Sjóvár er að tryggja verðmætin í lífi fólks og við lítum svo á að forvarnir séu besta tryggingin. Við leggjum okkur fram við að veita viðskiptavinum okkar framúrskarandi þjónustu og forvarnarstarf okkar er mikilvægur liður í þeirri þjónustu. Við vinnum faglega að því að takmarka áhættu og tjón með markvissum aðgerðum og viljum vera leiðandi í forvarnastarfi í samfélaginu. Við leggjum okkur fram um að fá almenning og fyrirtæki í lið með okkur svo við getum unnið saman að því að koma í veg fyrir slys og tjón. Það gerum við meðal annars með fræðslu, upplýsingagjöf, markvissri gagnaöflun og hagnýtingu niðurstaðna, auknu aðgengi að forvarnavörum og góðu samstarfi. Sjóvá styður einnig við ýmis forvarna- og velferðarmál með styrkveitingum og samstarfi við fjölbreytta aðila og stuðlar þannig að öruggara samfélagi með auknum lífsgæðum.

Stefna Sjóvár í forvörnum er yfirfarin ár hvert og unnin í góðu samstarfi ólíkra deilda. Hjá Sjóvá starfar verkefnastjóri forvarna í markaðsdeild sem hefur yfirumsjón með forvörnum almennt og sérfræðingur í fyrirtækjaráðgjöf sem sinnir áhættuskoðunum og áhættumati. Þau vinna náið saman og funda reglulega. Við lítum hins vegar svo á að allt starfsfólk Sjóvár vinni að forvörnum og því leggjum við áherslu á fræðslu innanhúss og að öllum sé ljóst að forvarnir skipti máli. Stefna og áherslur í forvörnum eru bornar undir framkvæmdastjórn reglulega og starfsfólk upplýst um helstu verkefni sem unnið er að hverju sinni.

Nýting gagna í forvörnum

Sem tryggingafélag höfum við aðgang að fjölþættum upplýsingum um tjón; hvar, hvenær og hvernig þau verða og hver þróun þeirra er. Allt getur þetta nýst okkur vel við mótun áherslna og skilaboða í forvörnum. Oft eru það sömu tegundir tjóna sem eru algengastar milli ára en engu að síður er mikilvægt er að vera stöðugt vakandi fyrir þróun mála til að geta gripið til aðgerða þegar þess þarf.

Tjónadeild okkar er með puttann á púlsinum þegar kemur að þróun tjóna, sem og starfsfólk okkar í trygginga- og tölfræðigreiningu. Þau rýna þessi gögn vel með því starfsfólki sem sinnir forvarnastarfi og áhættumati og brugðist er við þegar ástæða er til. Þær upplýsingar nýtum við bæði í þróun forvarnarstarfsins almennt og eins í vinnu með einstökum fyrirtækjum í viðskiptum. Mörg fyrirtæki fá mánaðarlega tölfræðigreiningu á tjónum og nýta þær upplýsingar í forvarnastarfi sínu. Einnig fylgjumst við vel með þróun tjóna hjá einstaklingum í viðskiptum og í samfélaginu almennt.

„Ein algengasta orsök bruna á heimilum er út frá raftækjum og næstum tvöfalt líklegra er að það kvikni í út frá raftækjum sem verið er að hlaða uppi í rúmi eða sófa. Því er mikilvægt að hlaða tæki þar sem vel loftar um þau og hafa hleðslutæki á hörðu undirlagi. Útköllum slökkviliðsins vegna logandi rafhlaupahjóla og rafmagnshjóla hefur fjölgað ár frá ári og hafa heimili gjöreyðilagst í eldsvoðum út frá þeim. Það ætti helst ekki að hlaða þessi hjól innanhúss og mikilvægt er að hafa reykskynjara í rýminu þar sem hlaðið er.“

Hrefna Sigurjónsdóttir
verkefnastjóri forvarna

Fjölbreytt forvarnaskilaboð

Á árinu 2023 var unnið að fjölbreyttum forvörnum, hvort sem um var að ræða forvarnir sem ætlað var að koma í veg fyrir slys á fólki eða tjón á eignum, stórum sem smáum. Forvarnastarfið er óhjákvæmilega árstíðabundið að hluta og tekur því ávallt mið af veðri og vindum. Þannig eiga sum skilaboð alltaf erindi á ákveðnum árstíma, ár eftir ár.

Vatnstjón eru ein algengustu tjónin hjá okkur og því var líkt og oft áður lögð áhersla á að minna á mikilvægi forvarna og rétt viðbrögð í því samhengi. Við beindum athyglinni einnig að öruggri hleðslu raftækja á heimilum, s.s. snjalltækja og rafmagnshlaupahjóla, en brunar vegna hleðslu raftækja hafa því miður aukist að undanförnu og skapast geta mjög hættulegar aðstæður. Skýrslur lögreglu síðastliðin ár hafa einnig sýnt að aukning hefur orðið á hjólreiðaslysum, samhliða aukinni notkun. Fyrir vikið fjölluðum við einnig um öryggi reiðhjólafólks á árinu.

Aukin tíðni stærri brunatjóna hefur sömuleiðis kallað á aðgerðir til að fræða og grípa til aðgerða til bættra brunavarna í mannvirkjum af ýmsum toga. Mikilvægt er að koma í veg fyrir skaða, fyrst og fremst til að vernda líf og limi, og einnig koma í veg fyrir það tjón og þá sóun sem verður á verðmætum við slíka atburði.

Helstu forvarnaskilaboð á árinu 2023

- **Hringrásarhagkerfið**
- **Fræðsla um frostvarnir**
- **Forvarnir og viðbrögð við vatnstjóni**
- **Umferðaröryggi**
- **Nágrannavarsla**
- **Endurskinsmerki**

- **Veðurviðvaranir**
- **Fræðsla um framrúðuplástur**
- **Öryggi í hestamennsku**
- **Yfirferð reiðhjóla og öryggi reiðhjólafólks**
- **Hvernig bakka á í stæði**
- **Eldvarnir í dagsins önn - örugg hleðsla raftækja**
- **Öryggi og eldvarnir í sumarhúsum**
- **Varúðarráðstafanir með opinn eld – hættur á gróðureldum**
- **Gakktu frá trampólíninu**
- **Upplýsingar um ökupróf og æfingaakstur**
- **Öryggi skólabarna í umferðinni**
- **Frágangur sumarhúsa**
- **Loftað út í frosti**
- **Mikilvægi reykskynjarans**
- **Eldvarnir í atvinnuhúsnæði**

Fjölbreyttar miðlunarleiðir

Við leitum fjölbreyttra leiða til að ná til viðskiptavina og landsmanna almennt með fræðslu og upplýsingagjöf um forvarnir. Þetta gerum við meðal annars með greinaskrifum í fjölmiðla og viðtölum, efni fyrir samfélagsmiðla (s.s. fræðslumyndböndum og leikjum), markpóstum til viðskiptavina, í hlaðvarpsþættinum Sjóvá spjallinu, forvarnatengdum gjöfum til viðskiptavina og fleira.

Með því að nýta fjölbreyttar miðlunarleiðir viljum við reyna að ná til sem flestra, vera virk í umræðunni og sýnileg í málaflokknum, þannig fólk viti að það geti leitað til okkar í þessum efnum. Aukin áhersla hefur verið lögð á forvarnartengd skilaboð á samfélagsmiðlum og skynsamlega notkun á markpóstum með tölvupósti til viðskiptavina okkar.

- **Forvarnarskilaboð á samfélagsmiðlum náðu til 337.779 manns á árinu.**
- **8 forvarnartengdar greinar skrifaðar fyrir visir.is og Fiskifréttir.**
- **4 forvarnatengdir markpóstar sendir út á árinu.**
- **3 nýir þættir gerðir fyrir Sjóvá spjallið.**

Sjóvá kom inn á Strava hreyfiappið á árinu með Sjóvá klúbbinn og er eitt af markmiðunum með þeirri viðveru að stuðla að hreyfingu, heilsu og forvörnum. Í lok árs voru meðlimir klúbbsins orðnir 730.

Forvarnarstarf með fyrirtækjum

Við eigum í góðu samstarfi við fyrirtæki sem eru í viðskiptum við okkur á sviði forvarna, enda allra hagur að koma í veg fyrir að slys eða tjón hljótist af starfsemi þeirra. Forvarnastarf er ávallt unnið í góðu samstarfi við stjórnendur og tekur mið af þörfum fyrirtækjanna og áherslum. Þegar fyrirtæki kemur í viðskipti til Sjóvá er horft sérstaklega til þess við áhættumat hvernig unnið er að forvörnum hjá því og getur það haft bein áhrif á verðlagningu. Séu forvarna- og öryggismál ekki í góðum farvegi getur það einnig haft áhrif á það hvort fyrirtækið sé yfir höfuð tekið í viðskipti, séu engin áform um að bæta úr þeim málum.
Á þessu sviði höfum við meðal annars lagt áherslu á áhættuskoðanir eigna en á árinu 2023 var farið í 85 skipulagðar áhættuskoðanir til fyrirtækja. Einnig heimsækir hver viðskiptastjóri á fyrirtækjasviði árlega tugi fyrirtækja þar sem farið er yfir tryggingavernd, tjónatíðni og forvarnir. Við greinum einnig reglulega tölfræði tjóna, sendum skýrslur til viðskiptavina um þróun þeirra og leggjum áherslu á atvikaskráningu, eftirfylgni og forvarnafræðslu fyrir starfsfólk.

Við árlega endurnýjun trygginga fara viðskiptastjórar yfir tryggingavernd fyrirtækja og greina tölfræði tjóna ítarlega. Rýnt er í þróunina og metið hvort ástæða er til að bregðast við henni með einhverjum hætti. Þegar viðskiptastjórar fara í heimsóknir og þegar áhættuskoðanir eru framkvæmdar gefst einnig gott tækifæri til að ræða við forsvarsaðila fyrirtækja um forvarnir, helstu áskoranir og hugmyndir að lausnum og úrbótum. Eins eru haldnir reglulegir fundir um þróun tjóna, farið yfir þau atvik sem flokkuð eru sem „næstum því slys“ og forvarnir. Þá sendum við reglulega markpósta til fyrirtækja um forvarnamál, til dæmis þegar von er á slæmu veðri eða þegar frosthörkur eru í kortunum eða annað sem getur haft áhrif á tiltekna starfsemi.

Áherslur okkar í forvörnum taka alltaf mið af þeim gögnum sem við höfum aðgang að og vísbendingum í samfélaginu hverju sinni. Þannig hafa tíðir brunar í atvinnuhúsnæði með búsetu til dæmis haft áhrif á áherslur okkar, enda dæmi um að slíkir brunar hafi haft skelfilegar afleiðingar. Við höfum því aukið samskipti við eigendur slíks húsnæðis og lagt mikla áherslu á að allir hafi viðeigandi brunavarnir í sínum húsum og að flóttaleiðir séu greiðfærar. Þessari vinnu verður haldið áfram af krafti á árinu 2024.

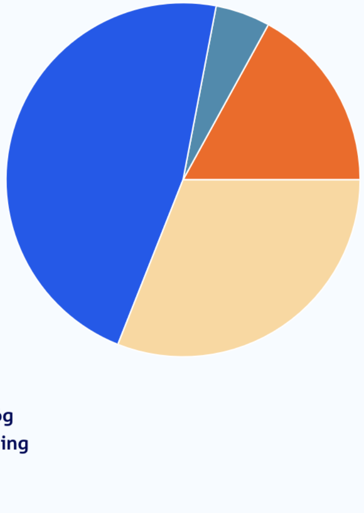
Fyrirtækjasvið tók þátt í nokkrum ráðstefnum á árinu og má þar nefna Vestnorden, Búnaðarþing, Landsþing Landsbjargar á Akureyri og Björgun EXPO. Þá héldum við fjölsóttan morgunverðarfund á Akureyri um brunavarnir og öryggismenningu fyrirtækja.

Samstarf og styrkir

Samstarf er lykillinn að árangri í forvörnum og því höfum við lagt mikla áherslu á að eiga í öflugu samstarfi við fjölbreyttan hóp aðila á sviði forvarna og öryggismála; samtaka, stofnana og fyrirtækja. Við höfum sömuleiðis lagt áherslu á að styrkja breiðan hóp sem vinnur af krafti í þessum málaflokki. Árlega veitum við styrki til fjölmargra félagasamtaka og einstaklinga sem vinna að ýmsum góðum málefnum í þágu samfélagsins.

Skipting styrkja 2023

Rit



Við leggjum sérstaka áherslu að styrkja verkefni sem hafa forvarnargildi, hvort sem um er að ræða forvarnir gegn slysum og tjónum eða heilsutengdar forvarnir, eins og til dæmis íþróttastarf barna og ungmenna um land allt. Meðal þess sem Sjóvá styrkti á árinu 2023 má nefna Ljósið, endurhæfingar- og stuðningsmiðstöð krabbameinssjúkra og aðstandenda þeirra, Hinsegin daga, söfnun Grensás fyrir uppbyggingu, Bláa herinn og Samhjálp.

400 manns gengu saman til styrktar Ljósinu í Ljósafossi á Esjunni í nóvember 2023.
Sjóvá hét 1.000 kr. á hvern þátttakanda og styrkti Ljósið því samtals um 400.000 kr.

Slysavarnafélagið Landsbjörg

Allt frá stofnun Slysavarnafélagsins Landsbjargar árið 1999 hefur Sjóvá átt farsælt samstarf við samtökin um vátryggingar, forvarnir og öryggismál. Sjóvá tryggir eignir og búnað björgunarsveita um land allt og sér til þess að björgunarfólk samtakanna sem oft starfar við erfiðar aðstæður sé eins vel tryggt og kostur er. Sjóvá er ennfremur einn af aðalstyrktaraðilum samtakanna.

Félögin hafa í gegnum tíðina unnið náið saman að ýmsum öryggismálum og forvarnaverkefnum, stórum sem smáum. Á árinu 2023 komu til landsins seinni tvö skipin af þremur nýjum björgunarskipum sem Sjóvá styrkti Landsbjörgu um kaupin á. Sjóvá lagði 142,5 milljónir króna til kaupanna.

Ýmsir samstarfsaðilar sem unnið var með að forvörnum á árinu

- **Eldvarnabandalagið**
- **Miðstöð slysavarna barna**
- **Fjölsmiðjan**
- **EU Safety**
- **Netökuskólinn**
- **Fagráð um umferðarmál**
- **Samgöngustofa**

Afsláttur af öryggisbúnaði

Viðskiptavinir okkar í vildarþjónustunni Stofni njóta ýmissa afslátta og fríðinda m.a. af öryggis- og forvarnavörum, eins og barnabílstólum, slökkvitækjum, reykskynjurum og dekkjum. Á árinu 2023 bættist við 20% afsláttur af öryggisvestum fyrir hestafólk hjá netversluninni Brokk.is, sem selur hágæða öryggisvesti með innbyggðum loftpúðum.

„Dæmin sanna að öryggisvesti með loftpúðum hafa bjargað mörgum mannslífum. Mér finnst þetta persónulega jafnmikilvægt og að vera með hjálm.“

Tinna Dögg Kjartansdóttir
eigandi Brokk.is í Sjóvá spjallinu

Mannauður

Lengi hefur verið lögð áhersla á að sinna mannauðsmálum af krafti innan Sjóvár, enda ánægja starfsfólks ein af grundvallarforsendunum fyrir ánægju viðskiptavina, og hefur því verið unnið að þessum þáttum samhliða. Öflugur mannauður með fjölbreytta þekkingu og reynslu er bæði grunnurinn að farsælli framtíðarþróun félagsins og framúrskarandi þjónustu við viðskiptavini.

Stefna Sjóvár í mannauðsmálum er að skapa eftirsóknarverðan vinnustað með hvetjandi starfsumhverfi, sem skapar starfsfólki tækifæri til að dafna og þróast í starfi. Við leggjum mikla áherslu á starfsánægju, framúrskarandi vinnuaðstæður, jafnrétti og fjölbreytileika á öllum sviðum félagsins.

Í hnotskurn

- **Fjöldi starfsstöðva = 11 útibú (með skrifstofum í Kringlunni 5), 9 þjónustu- og umboðsaðilar**
- **Fjöldi starfsmanna 2023 = 205**
- **Fjöldi fastráðinna starfsmanna 2023 = 187**
- **Fjöldi tímabundinna starfsmanna 2023 = 18**

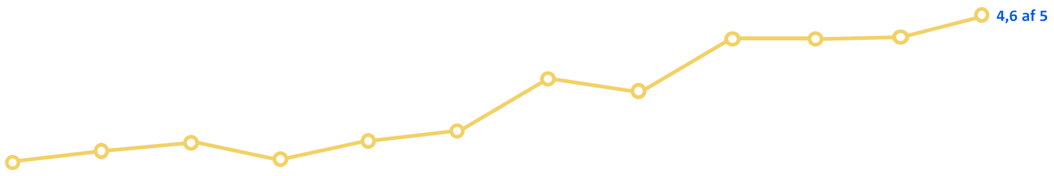
Vinnustaðamenning og starfsánægja

Við leggjum mikið upp úr starfsánægju og öflugri liðsheild. Fyrirtækjamenning Sjóvár einkennist af mikilli þjónustulund og fagmennsku, í bland við vináttu og keppnisskap. Traust og vönduð samskipti milli starfsfólks sem og við viðskiptavini eru höfð í hávegum og vegvísar Sjóvá vísa veginn í öllum samskiptum, þ.e. frumkvæði, einfaldleiki, heiðarleiki og að vera til staðar.

Vinnustaðagreiningar eru lagðar fyrir reglulega til að kanna stöðu mála. Í árlegri könnun Gallup, sem framkvæmd var í nóvember 2023, mældist almenn starfsánægja starfsfólks Sjóvár á topp 10% fyrirtækja á Íslandi og hækkaði hún milli ára. Þættir eins og stolt, traust, umhyggja og ánægja með samstarfsfólk mældust einnig mjög háir eins og oft áður.

Starfsánægja hjá starfsfólki Sjóvár mældist 4,6 af 5 mögulegum í árlegri könnun Gallup

Sjóvá var einnig eitt af 15 fyrirtækjum sem fengu nafnbótina Fyrirmyndarfyrirtæki ársins í flokki stórra fyrirtækja í könnun VR um fyrirtæki ársins í maí 2023. Þessi könnun er stærsta vinnumarkaðskönnun á Íslandi og veitir því góðan samanburð við helstu fyrirtæki landsins. Í henni er spurt um þætti eins og líðan í vinnu, aðstæður í starfi og viðhorf til ýmissa þátta á vinnustaðnum. Þetta er í sjötta skipti sem Sjóvá hlýtur þessa viðurkenningu frá stærsta stéttarfélagi starfsfólks síns.



Starfsánægja hjá Sjóvá samkvæmt mælingum Gallup

Jafnrétti og jöfn tækifæri

Hjá Sjóvá hefur um árabil verið unnið markvisst að því að tryggja jafnrétti og jöfn tækifæri innan fyrirtækisins. Á hverju ári eru skilgreindar aðgerðir byggðar á jafnréttisstefnu, með það að markmiði að stuðla að jafnri stöðu kynjanna. Þessar aðgerðir ná jafnt til launaákvarðana, ráðninga, stöðuveitinga og annarra tækifæra. Einnig er virkt eftirlit með þróun kjara og launa á markaði til að tryggja samkeppnishæf laun fyrir sambærilega vinnu, menntun og reynslu. Árangurinn af þessum aðgerðum er metinn reglulega með greiningum sem framkvæmdar eru af innri og ytri aðilum.

Sjóvá var eitt af fyrstu fyrirtækjum landsins til að fá jafnlaunavottun. Jafnlaunavottunin staðfestir að jafnlaunakerfi okkar, verklag við launaákvarðanir og eftirlit með kynbundnum launamun tryggir að starfsfólki sé ekki mismunað í launum né öðrum kjörum eftir kyni. Launamunur kynjanna hefur ávallt mælst lægri en 2%.

Á árinu 2023 mældist launamunur kynjanna 0,3% hjá Sjóvá.

Stefna Sjóvár er að í stjórn og stjórnendahópi sé leitast við að tryggja fjölbreytileika. Jafnréttissjónarmið skulu metin til jafns við önnur mikilvæg sjónarmið sem tekið er mið af við stöðuveitingar. Kynjahlutföll eru höfð í huga við ráðningar og tilnefningar. Árlega er gerð samantekt á kynjahlutföllum meðal stjórnar, nefnda og stjórnenda og birt opinberlega.

Karlar eru **53%** starfsfólks

Konur eru **47%** starfsfólks

Karlar eru **60%** stjórnenda

Konur eru **40%** stjórnenda

Fjölbreytileiki

Það er stefna Sjóvár að gæta jafnréttis milli einstaklinga óháð kyni, kynþætti, þjóðernisuppruna, trú, lífsskoðun, fötlun, skertri starfsgetu, aldri, kynhneigð, kynvitund, kyneinkennum, kyntjáningu, búsetu og efnahag. Unnið er eftir mannréttindastefnu félagsins, sem yfirfarin var í lok árs 2023 og samþykkt af stjórn í janúar. Stefnan nær til allrar starfsemi Sjóvár; stjórnar, starfsfólks og annarra sem starfa fyrir félagið.

Hjá Sjóvá starfar öflugt teymi fólks með fjölbreyttan bakgrunn, menntun, starfsreynslu og áhugamál, og sinnir þörfum, ráðgjöf og þjónustu við sístækkandi fjölbreyttan hóp viðskiptavina um land allt. Leitast er við að tryggja fjölbreytileika og hafa kynjahlutföll sem

jöfnust innan deilda, sviða og verkefnahópa og að samsetning þeirra endurspegli breiða þekkingu, bakgrunn og skoðanir. Árlega eru teknar saman upplýsingar um hlutföll kynja í öllum hópum ásamt yfirliti yfir auglýst störf, umsækjendur og niðurstöðu ráðninga. Unnið er áfram með þessar upplýsingar og brugðist við þar sem tilefni er til.

Á árinu 2023 fékk allt starfsfólk fræðslu um inngildingu og fjölbreytileika og verður ráðist í enn fleiri verkefni tengdu þessu mikilvæga málefni á næstunni.

Starfs- og lífaldur

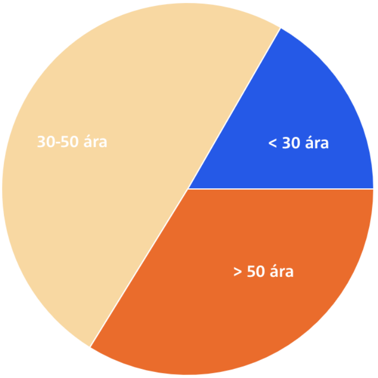
Hjá Sjóvá er starfmannatryggð mikil og er meðalstarfsaldur rúmlega 10 ár. Um áramót hefur rúmlega þriðjungur starfsfólks starfað skemur en 5 ár, rúmlega þriðjungur 10-15 ár og tæpur þriðjungur hefur starfað lengur en 15 ár. Starfmannahópurinn er líka á breiðu aldursbili, en 45 ár skilja að yngsta og elsta starfsmann okkar. Yfir sumarið fjölgar enn í hópnum, þegar sumarstarfsfólk með fjölbreytta menntun bætist í hópinn og yfir vetrartímann eru nemar í starfsnámi í mörgum deildum félagsins.

Meðalstarfsaldur:

10 ár og 3 mánuðir

Aldursdreifing starfsfólks

Rit



Menntun, fræðsla og starfsþróun

Starfsfólk Sjóvár er með fjölbreytta menntun, starfsreynslu og bakgrunn. Mikill metnaður er lagður í að taka vel á móti og þjálfa nýtt starfsfólk á fyrstu mánuðum í starfi. Allt starfsfólk sem er að hefja störf þarf að ljúka ákveðinni skyldufræðslu þar sem dregið er saman allt það helsta sem þarf að kynna sér fyrstu vikur og mánuði í starfi, s.s. starfs- og vinnulýsingar ásamt öryggis- og siðareglum.

Símenntun og viðhald þekkingar er einnig lykilatriði í allri starfsemi Sjóvár. Metnaðarfull fræðsludagskrá er í boði hjá félaginu allt árið um kring og hefur regluleg rafræn fræðsla fyrir allt starfsfólk fest sig í sessi. Á árinu var tekið í gagnið nýtt rafrænt fræðslukerfi sem mun enn efla fræðslustarf innan félagsins. Að auki er starfsfólk hvatt til að vera duglegt að sækja námskeið og ráðstefnur utanhúss sem styrkja það í starfi.

Að jafnaði eru tekin fjögur starfsmanna- og starfsþróunarsamtöl við allt starfsfólk félagsins á hverju ári til að veita stuðning, endurgjöf og fara yfir markmið, frammistöðu og óskir um starfsþróun.

Jafnvægisvog FKA

Sjóvá er stoltur styrktaraðili Jafnvægisvogarinnar sem er hreyfiaflsverkefni FKA, Félags kvenna í atvinnulífinu, og forsætisráðuneytisins. Tilgangur verkefnisins er meðal annars að auka jafnvægi kynja í efsta lagi stjórnunar fyrirtækja í íslensku viðskiptalífi og að virkja íslenskt viðskiptalíf til að vera fyrirmynd jafnréttis fyrir aðrar þjóðir. Á árlegri ráðstefnu Jafnvægisvogarinnar 2023 hlaut Sjóvá viðurkenningu en hana hljóta þau fyrirtæki sem hafa náð að jafna hlutfall kynja í efsta lagi stjórnunar.

Samræming vinnu og einkalífs

Sjóvá lítur á það sem samfélagslega ábyrgð sína að hlúa vel að starfsmönnum og fjölskyldum þeirra. Leitast er við að gera starfsmönnum kleift að samræma starfsskyldur sínar og skyldur gagnvart fjölskyldu með sveigjanlegum vinnutíma, hlutastörfum, lengra fæðingarorlofi eða annarri vinnuhagræðingu, eftir því sem við verður komið. Þannig gerir Sjóvá til dæmis starfsfólki, sem starfað hefur hjá félaginu í eitt ár eða lengur, kleift að lengja fæðingarorlof sitt um 6 vikur á 80% af grunnmánaðarlaunum, eftir að lögbundnu fæðingarorlofi lýkur.

Sálfélagslegt áhættumat

Góð vinnuvernd, áhersla á öryggismál og stuðningur við góða andlega og líkamlega heilsu starfsfólks eru mikilvægir þættir í heilbrigðri fyrirtækjamenningu. Árið 2015 varð Sjóvá meðal fyrstu fyrirtækja landsins til að framkvæma sálfélagslegt áhættumat í samræmi við lög um hollustuhætti og vinnuvernd og var það síðast lagt fyrir í maí 2022. Sálfélagslegt áhættumat mælir ýmsa þætti í starfsumhverfi starfsfólks sem geta haft áhrif á vellíðan og öryggi starfsmanna, eins og stjórnun, kröfur starfs, álag, streitu, samskipti, einelti eða áreitni, og eru niðurstöður matsins nýttar við gerð aðgerðaáætlana, fræðslu, og forvarnarstarfs í þessum málaflokki.

Sjóvá er með skýra forvarnar- og viðbragðsáætlun í eineltis-, áreitni- og ofbeldismálum sem miðar að því að tryggja sálfélagslegt og líkamlegt öryggi starfsfólks. Upplýsingar um verklagið og skilgreiningu á því hvað flokkast sem einelti er að finna í öryggishandbók félagsins sem allt starfsfólks skal kynna sér á fyrstu viku í starfi. Reglulega er haldin fræðsla um þessi málefni fyrir allt starfsfólk.

Framúrskarandi einkunn fyrir vinnuumhverfi og velferð starfsfólks

Í UFS áhættumati Reitunar fékk Sjóvá sem fyrr segir framúrskarandi einkunn, einkunnina A1, fyrir liðinn Félagsþætti, sem nær meðal annars til vinnuumhverfis og velferðar starfsfólks. Sjóvá hlaut fullt hús stiga fyrir vinnuumhverfi og 96 af 100 fyrir liðinn velferð starfsfólks og viðskiptaánægju. Í niðurstöðum Reitunar segir að rík áhersla sé lögð á jafnrétti og að stuðla að jákvæðu vinnustaðaumhverfi hjá Sjóvá, með fjölbreyttri þjónustu og virkri fræðslu til starfsfólks. Sjá nánar um mat Reitunar hér.

Upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga

Eðli málsins samkvæmt býr Sjóvá sem tryggingafyrirtæki yfir mikið af viðkvæmum gögnum. Því er lykilþáttur í starfsemi félagsins að sinna upplýsingaöryggi og vernd persónuupplýsinga af krafti og uppfæra stöðugt stefnu sína og aðgerðir í þessum efnum, í takt við þróun á áhættum og tækifærum.

Gagnaöryggi er veigamikill þáttur í rekstri upplýsingakerfa samstæðunnar og er lögð megináhersla á áreiðanleika upplýsinga sem nýttar eru til stýringar, þjónustu og ákvarðanatöku. Lögð hefur verið rík áhersla á þessi mál hjá Sjóvá, bæði í samræmi við lög og skyldur fyrirtækisins en einnig sem hluti af ábyrgum rekstri.

Lög og reglur

Um vinnslu persónuupplýsinga hjá Sjóvá samstæðunni gilda lög nr. 90/2018 um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Skilgreina þarf ábyrgðaraðila allrar vinnslu og er Sjóvá-Almennar tryggingar hf. ábyrgðaraðili, en allri starfsemi dótturfélagsins Sjóvá-Almennra líftrygginga hf. er útvistað til móðurfélagsins. Félögin koma fram sem sameiginlegir ábyrgðaraðilar varðandi þá vinnslu sem líftryggingafélagið útvistar til móðurfélagsins. Sjóvá tryggir að heimildir séu til vinnslu upplýsinganna og byggja vinnsluheimildir einkum á ákvæðum persónuverndarlaga varðandi samþykki hins skráða fyrir vinnslu, nauðsyn til að efna samning við hinn skráða, til að gæta lögmætra hagsmuna og lagaskyldu sem hvílir á félaginu. Reglur nr. 50/2023 um rafræna vöktun gilda einnig um afmarkaða þætti í starfseminni, þar með teljast m.a. hljóðritun símtala og myndavélaeftirlit í starfsstöðvum félagsins.

Sjóvá vinnur fyrst og fremst með persónuupplýsingar sem skráðir einstaklingar gefa sjálfir, s.s. við tryggingatöku og tilkynningu tjóns. Um er að ræða almennar persónuupplýsingar, s.s. nafn, kennitölu og heimilisfang, en einnig kann félagið að vinna með upplýsingar sem auðkenna einstaklinga, s.s. fjárhags- og heilsufarsleg málefni. Sjóvá kann einnig að fá upplýsingar frá öðrum aðilum, s.s. lögmönnum, lögreglu, heilbrigðisstofnunum, öðrum tryggingafélögum og úr tjónagrunni tryggingafélaganna. Vinnsla getur farið fram í tengslum við ýmis samskipti einstaklinga við Sjóvá.

Persónuverndarstefna Sjóvá veitir einstaklingum upplýsingar um það hvernig Sjóvá vinnur með persónuupplýsingar. Megintilgangur með vinnslu persónuupplýsinga hjá Sjóvá samstæðunni er að veita einstaklingum þjónustu á sviði samnings- og lögboðinna trygginga.

Stærstur hluti vinnslu upplýsinga fer fram í upplýsingakerfum félagsins og ber vátryggingafélögum að uppfylla kröfur leiðbeinandi tilmæla Fjármálaeftirlits SÍ vegna áhættu við rekstur upplýsingakerfa eftirlitsskyldra aðila nr. 1/2019.

Stefnur um upplýsingaöryggi og upplýsingatækni

Sjóvá vinnur eftir upplýsingaöryggisstefnu en slík stefna hefur lengi verið í gildi. Tilgangur þessarar stefnu er að tryggja sem best réttleika gagna, aðgengi og öryggi upplýsinga félagsins, þannig að þær nýtist á skilvirkan og hagkvæman hátt fyrir viðskiptavini og rekstur. Stefnan styður við stefnu um upplýsingatækni en báðar þessar stefnur voru rýndar á árinu 2023 með tilliti til viðmiða EIOPA, evrópsku vátrygginga- og lífeyrissjóða eftirlitsstofnunarinnar. Uppfærðar útgáfur þeirra voru samþykktar af stjórn í janúar 2024.

Vottanir og úttektir

Við höfum verið með vottun á upplýsingaöryggi okkar frá árinu 2014 samkvæmt ISO/IEC 27001 staðlinum og stóðumst nú síðast úttekt sem framkvæmd var af frá British Standards Institution (BSI). Árlega er framkvæmd úttekt á upplýsingaöryggi okkar í tengslum við þessa vottun.

Öryggisvöktun og prófanir

Sjóvá leggur mikla áherslu á upplýsingaöryggi og fyrirbyggjandi aðgerðir í þeim efnum. Sjóvá vinnur náið með ýmsum innlendum og erlendum sérfræðingum á þessu sviði til að tryggja eftirlit, prófanir og viðbragð á innviðum og upplýsingakerfum félagsins.

Fræðsla fyrir starfsfólk

Til að gera starfsfólk okkar vel meðvitað um allar helstu áhættur og kenna þeim rétt viðbrögð við ólíkum aðstæðum fær það ýmsa fræðslu, bæði þegar það hefur störf og reglulega á meðan það starfar hjá fyrirtækinu. Bæði er nýtt aðkeypt fræðsla um upplýsingaöryggismál en einnig eru haldin fræðsluerindi af sérfræðingum innan fyrirtækisins.

Nútímalegt upplýsingatækniumhverfi

Sjóvá útvistar tækni- og tölvuþjónustu með öryggi, skilvirkni og hagræðingu að leiðarljósi í takt við útvistunarstefnu félagsins. Undanfarin ár hafa mörg lykilkerfi félagsins verið uppfærð og skýjalausnir tekið við af eldri kerfum. Í skýjalausnum er um að ræða tilbúnar lausnir birgja sem bjóða í flestum tilfellum uppá nýjustu virkni, betra öryggi og aðgengi. Með því að velja réttu lausnirnar og samþætta þær við umhverfi Sjóvár auðveldum við starfsfólki vinnuna og eflum stafræna þjónustu til viðskiptavina.

Ábyrgar fjárfestingar

Fjárfestingastarfsemi Sjóvár felst í ávöxtun fjármuna félagsins, í samræmi við lög um vátryggingastarfsemi og þá fjárfestingastefnu sem stjórn ákveður.

Fjárfestingarstefna og reglur um eignastýringu voru yfirfarnar á árinu 2023 og uppfærð stefna gefin út í lok árs. Stefnunni og reglunum er ætlað að styðja við og tryggja að fjárfestingar félagsins séu varfærnar og ábyrgar í samræmi við 113. gr. laga um vátryggingastarfsemi nr. 100/2016.

Einnig að ákvarðanir um þær séu faglegar og samsetning eigna félagsins með þeim hætti að öryggi, gæði, seljanleiki og arðsemi þeirra sé tryggð. Vátryggingafélagi er einungis heimilt að hafa í eignasafni sínu eignir og fjármálagerninga þar sem félagið getur greint, mælt, fylgst með, stjórnað og meðhöndlað og brugðist við áhættu með viðeigandi hætti. Einnig skal staðsetning eigna vera þannig að aðgengi að þeim sé tryggt. Eignir sem notaðar eru til að mæta vátryggingaskuld skulu þar að auki vera í samræmi við eðli og líftíma vátryggingaskuldbindinga.

Reglur og stefna eru í samræmi við lög um vátryggingastarfsemi og afleiddar reglur og reglugerðir sem gilda um fjárfestingastarfsemi vátryggingafélaga hverju sinni. Þær taka mið af gildandi ákvæðum laga, reglugerða og stjórnvaldsfyrirmæla annarra sem innleidd hafa verið hérlendis.

Stefna um ábyrgar fjárfestingar

Í upphafi árs 2023 var sett stefna um ábyrgar fjárfestingar en henni er ætlað að samþætta markmið fjárfestingastefnu og stefnu félagsins um sjálfbærni og samfélagsábyrgð. Samkvæmt henni er leitast við að draga úr áhættu, skila viðunandi arðsemi á fjárfestingum félagsins til lengri tíma litið og á sama tíma að auka velferð samfélagsins í heild sinni. Með stefnunni er áhersla lögð á að tekið sé mið af umhverfislegum þáttum, félagslegum þáttum og stjórnarháttum við fjárfestingaákvarðanir með það að markmiði að draga úr áhættu og skila sjálfbærri ávöxtun til langs tíma. Lögð er rík áhersla á að félög, útgefendur og sjóðir sem Sjóvá fjárfestir í fari eftir þeim lögum og reglum sem gilda um starfsemi þeirra.

Sjóvá mun að jafnaði ekki útiloka fjárfestingarkosti á grundvelli UFS þátta en það kann engu að síður að vera gert ef félög gerast brotleg gegn refsilögum og/eða stunda slæma viðskiptahætti.

Fjárfestingar á árinu 2023

Ávöxtun eignasafnsins árið 2023 var 9,0% en verðbólga yfir árið var 7,7% og raunávöxtun því jákvæð um 1,2%. Í ljósi markaðsaðstæðna verður þetta að teljast gott en mikil ólga var á skulda og hlutabréfamörkuðum á Íslandi á árinu. Þá lækkaði Úrvalsvísitala hlutabréfa um 1,6% á árinu en Ríkisskuldabréfavísitala Kviku hækkaði um 4,5% og Skuldabréfavísitala Kviku um 5,0%.

Fjárfestingatekjur námu 4.800 m. kr. en stærsta framlag til þeirra var af óskráðum hlutabréfum eða 1.266 m. kr. Ávöxtun óskráðra hlutabréfa nam 36,7% á árinu og skýrist fyrst og fremst af sölu á öllum eignarhlut Sjóvár í Kerecis. Danska heilbrigðisfélagið Coloplast keypti allt hlutafé í Kerecis um mitt ár fyrir um 1,3 milljarða Bandaríkjadali, en Sjóvá fékk um 2,4 milljarða króna fyrir hlut sinn í íslenska félaginu.

Afkoman af ríkisskuldabréfum var jákvæð um 1.124 m. kr. eða 6,7%. Sjóvá minnkaði vaxtanæmni skuldabréfasafnsins töluvert á árinu 2022 og hélst hún lág á árinu 2023. Verðtryggingarhlutfall safnins var nokkuð hátt í upphafi árs en lækkaði lítillega á seinni helmingi ársins. Önnur skuldabréf skiluðu 1.239 m. kr. eða 7,5% en sömu stefnu um stuttan líftíma og hátt verðtryggingarhlutfall var fylgt þar.

Afkoman af skráðum hlutabréfum nam 901 m. kr. eða 6,9% sem verður að teljast mjög gott miðað við þróun hlutabréfamarkaða hérlendis á árinu. Skráðu hlutabréfin í eignasafninu sem skiluðu bestu afkomu á árinu, í krónum talið, voru Ölgerðin, Marel og Amaroq Minerals.

Verðbólga reyndist þrálátari en margir áttu von á og endaði árið í 7,7%. Seðlabankinn hélt áfram að hækka vexti til að stemma stigu við verðbólgunni og hækkaði stýrivexti um 3,25 prósentustig, úr 6,0% í 9,25%, á árinu. Nokkur merki eru um að árangur sé að nást í baráttunni við verðbólguna og að þensla sé að minnka hérlendis. Það sést greinilega á tölum um hagvöxt hérlendis en hagvöxtur á fyrsta fjórðungi ársins var 7,0% en einungis 1,1% á þeim þriðja.

Viðskiptasiðferði og gagnsæi

Hjá Sjóvá eru viðskiptasiðferði og gagnsæi í hávegum höfð enda trú okkar að það og traustur og ábyrgur rekstur leiði til árangurs hjá félaginu. Sjóvá fylgir í hvívetna þeim lögum og reglum sem um starfsemina gilda. Leitast er við að stjórnarhættir séu í samræmi við leiðbeiningar um stjórnarhætti og uppfylli þær kröfur sem gerðar eru til félagsins sem er eftirlitsskyldur aðili og skráð í kauphöll.

Sjóvá einsetur sér að vera fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum og stóðst félagið úttekt Stjórnvísis og hlaut nafnbótina Fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum í ágúst 2023.

Siðareglur

Siðareglur Sjóvár eru grunnviðmið starfsfólks fyrir góða viðskiptahætti og siðferði. Þær eiga að stuðla að því að starfsemin einkennist af fagmennsku og heiðarleika og að traust ríki milli félagsins, viðskiptavina, starfsfólks, þjónustuaðila og birgja auk stjórnvalda og eftirlitsstofnana, hluthafa og samfélagsins alls. Þær eru viðbót við opinbert regluverk og verklagsreglur og leiðbeinandi á þeim sviðum sem lög og reglur ná ekki til.

Sjóvá leggur í starfsemi sinni áherslu á að viðhafa heiðarlega viðskiptahætti, sýna heilindi og trúverðugleika og forðast viðskipti þar sem siðferðileg álitaefni kunna að koma upp. Í siðareglum Sjóvá og stefnu um varnir gegn mútum og spillingu er kveðið á um vernd uppljóstrara og áréttað að starfsfólk og aðrir skuli ekki gjalda þess að tilkynna um óreiðu, misgjörðir, siðferðislega ámælisvert og/eða ólöglegt athæfi.

Siðareglur birgja

Í lok árs 2022 voru gefnar út siðareglur birgja sem er ætlað að stuðla að og tryggja að kröfur um góða viðskiptahætti og siðferði séu uppfylltar hjá birgjum og í allri virðiskeðjunni. Sjóvá fer fram á að birgjar staðfesti fylgni við siðareglurnar með skriflegri staðfestingu. Siðareglur birgja eru í nokkrum liðum sem flokkast undir mannréttindi, vinnumarkað, umhverfismál og viðskiptahætti. Með því að undirrita þær skuldbindur birgir sig t.d. til að hafa í heiðri grundvallarmannréttindi, tryggja öryggi starfsfólks og stuðla að sjálfbærni og vernd umhverfisins.

100 birgjar
undirrituðu siðareglur birgja á árinu

Á árinu 2023 var hafin vinna við að óska staðfestingar hjá birgjum og undirrituðu 100 birgjar siðareglurnar, þar með taldir helstu samstarfsaðilar okkar á verkstæðum og verktakar sem sinna eignatjónum. Þessari vinnu verður haldið áfram á árinu 2024 og verður farið fram á það við fleiri birgja að þeir undirriti siðareglurnar. Á árinu 2024 stendur einnig til að framkvæma ítarlegra áhættumat á stærstu birgjum Sjóvár.

„Gott samstarf við viðgerðaraðila í bílaviðgerðum er okkur afar verðmætt og mikilvægt til að tryggja viðskiptavinum sem besta þjónustu við tjón á ökutækjum. Við heimsækjum viðgerðaraðila reglulega, meðal annars til að skoða aðstæður og aðbúnað og einfaldlega til að styrkja sambandið við þessa mikilvægu samstarfsaðila. Þá sendum við þeim reglulega upplýsingar í fréttabréfi. Það var virkilega ánægjulegt að sjá hversu jákvæð viðbrögð við fengum frá forsvarsmönnum verkstæða við siðareglum birgja og hlökkum við til að halda áfram að byggja þetta góða samstarf upp.“

Hjalti Þór Guðmundsson
forstöðumaður ökutækjatjóna

Mannréttindastefna

Í mannréttindastefnu félagsins lýsir félagið skuldbindingum sínum um að hafa í heiðri grundvallarmannréttindi eins og þeim er lýst í alþjóðasamningum, en stefnan var endurskoðuð í upphafi árs 2024. Stefnu um fjölbreytileika er lýst í gildandi mannréttindastefnu þar sem kveðið er á um áherslur og aðgerðir í jafnréttis- og mannréttindamálum. Markmið stefnunnar er að tryggja jafna stöðu, tækifæri og fjölbreytileika á öllum stigum og sviðum félagsins, með jafnlaunastefnu, tækifærum til starfsþjálfunar og endurmenntunar og til þess að bjóða upp á aðlaðandi starfsumhverfi. Stefnan er einnig skuldbinding Sjóvár um að vinna að stöðugum umbótum í þessum málaflokkum. Markmið stefnunnar er einnig að stuðla að velferð, heilsu og öryggi starfsfólks og annarra í virðiskeðju félagsins.

Félagið leggur bann við hvers konar nauðungarvinnu og öllum birtingarmyndum mansals. Vinnutími skal vera í samræmi við landslög og kjarasamninga og leitast félagið við að starfsfólk geti samræmt starfsskyldur sínar og ábyrgð gagnvart fjölskyldu. Félagið virðir félagafrelsi og valfrelsi til að standa utan stéttarfélaga.

Stefna um varnir gegn mútum og spillingu

Stefna um varnir gegn mútum og spillingu var sett á árinu 2023 og uppfærð útgáfa gefin út í byrjun árs 2024. Ekkert umburðarlyndi er hjá Sjóvá gagnvart mútum og spillingu og skulu starfsmenn og aðrir aðilar sem koma fram fyrir hönd félagsins starfa á faglegan, sanngjarnan og heiðarlegan hátt í öllum viðskiptum og viðskiptasamböndum. Sjóvá skuldbindur sig til þess að fylgja ákvæðum laga um varnir gegn peningaþvætti, halda nákvæmt bókhald og skjalaskrár og forðast að eiga í viðskiptum við eða tengja Sjóvá við aðila sem virða ekki gildi og stefnu Sjóvár hvað varðar varnir gegn mútum og spillingu og geta skaðað orðspor félagsins. Fyrirhuguð framkvæmd áhættumats á birgjum miðar einnig að því að minnka áhættu sem snýr að þessu.

Hjá Sjóvá hafa engin mál komið upp sem varða mútur eða spillingu. Sjóvá veitir enga styrki til stjórnmálaflokka. Félagið er aðili að Samtökum fjármálafyrirtækja sem er sameiginlegur vettvangur fjármálafyrirtækja. Sjóvá hefur ýmist komið á framfæri ábendingum við lagafrumvörp og umsögnum á vettvangi samtakanna eða sjálfstætt.

Skattastefna

Sjóvá hefur sett sér skattastefnu sem lýsir því hvernig tryggt er að staðið er við allar skyldur samstæðunnar varðandi skattamál og áhættum er lúta að skattamálum er stýrt. Stefnan var sett í janúar 2024. Í umfjöllun um ófjárhagslegar upplýsingar, sem fylgir ársreikningi samstæðunnar er gerð grein fyrir því hver skattastefna félagsins er, hvernig tekjuskattsskuldbinding samstæðunnar er samansett auk þess hvað félagið greiðir í skatta.

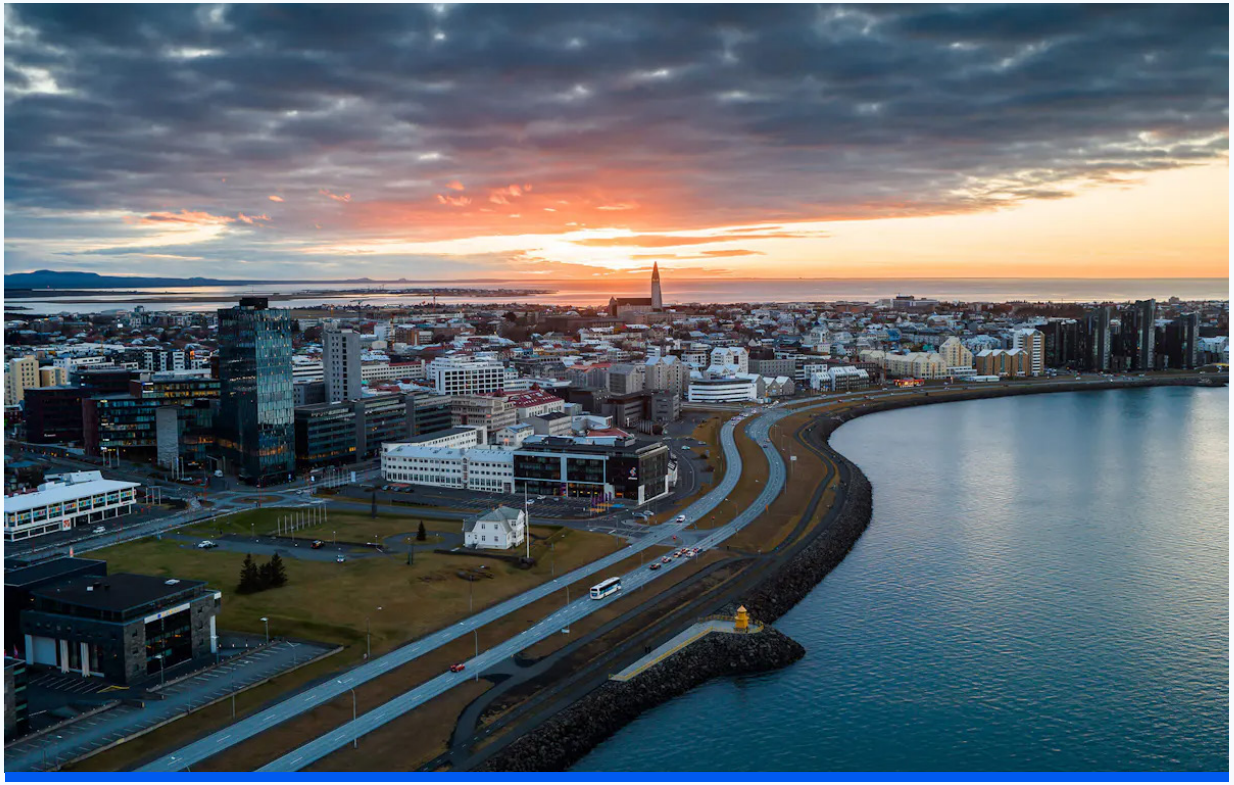
Reglubundin upplýsingagjöf

Sjóvá tryggir jafnan aðgang fjárfesta að réttum og áreiðanlegum upplýsum með reglubundinni upplýsingagjöf í samræmi við lög og reglur sem gilda um opinbera upplýsingaskyldu og upplýsingagjöf félaga sem skráð eru á aðallista í Kauphöll Íslands.

Aðgengilegar upplýsingar um vörur

Á árinu voru stöðluð upplýsingaskjöl allra trygginga sem við bjóðum yfirfarin. Tilgangurinn með þessum skjölum er að auka gagnsæi með því að setja fram á skýran hátt helstu atriðin sem skipta máli varðandi einstaka tryggingar og auðvelda viðskiptavinum þannig að skilja þær og bera þær saman við vörur annarra félaga. Tryggingafélögum er skylt lögum samkvæmt að birta upplýsingar með þessum hætti fyrir skaðatryggingar en tekin var ákvörðun um að gefa líka út sambærileg skjöl fyrir þær persónutryggingar sem Sjóvá býður upp á. Upplýsingaskjölin eru aðgengileg á viðeigandi vörusíðum á Sjóvá.is, ásamt skilmálum.

Sjóvá hefur um hríð lagt sérstaka áherslu á að tala um tryggingar á skýran og einfaldan hátt, til að auðvelda viðskiptavinum skilning á vörunum sem eru í boði. Þannig eiga þeir auðveldara með að taka upplýsta ákvörðun um kaup á tryggingum, og átta sig sömuleiðis betur á því hvenær þeir kunna mögulega að hafa þörf fyrir meiri vernd í framtíðinni eða minni. Eins átta viðskiptavinir sem betur á því við hvaða aðstæður þeir kunna að eiga rétt á bótum úr hverri tryggingu. Starfsfólk fær góða þjálfun til að geta veitt faglega ráðgjöf til viðskiptavina og eins er áhersla lögð á að hafa upplýsingar aðgengilegar og sem auðskiljanlegastar á Sjóvá.is.



Hringrásarhagkerfið

Hringrásarhagkerfið hefur verið sífellt meira í umræðunni með aukinni sjálfbærnivitund. Það er hagkerfi þar sem leitast er við að koma í veg fyrir að auðlindir verði að úrgangi með því að reyna að viðhalda verðmætum þeirra eins lengi og hægt er, með því að deila, gera við, endurnota, endurframleiða og endurvinna.

Segja má að áherslur okkar í tjónaþjónustu hafi um langan tíma rímað við áherslur hringrásarhagkerfisins, þar sem unnið hefur verið að því að koma í veg fyrir og lágmarka tjón, nýta tjónaða muni áfram og gera við það sem hægt er.

Sjálfbærni í tjónaþjónustu

Við leggjum ríka áherslu á að sinna forvörnum af krafti til að koma í veg fyrir tjón og fyrirbyggjum þannig sóun sem gæti orðið þeim tengd, eins og farið er yfir í kaflanum Forvarnir og öruggara samfélag.

Verði tjón gerum við allt sem við getum til að reyna að lágmarka tjón og minnka umfang þess. Við erum með tjónavakt allan sólarhringinn og með þeim hætti geta viðskiptavinir alltaf haft samband við okkur og við leiðbeint þeim hratt og vel til að takmarka tjónið, bæði með ráðgjöf á tjónsstað, í gegnum síma og í gegnum fjarskoðunarlausnina Innsýn. Snör og rétt viðbrögð geta haft mikið að segja um umfang tjóns og því mikilvægt að bjóða upp á þessa aðstoð sérfræðinga okkar.

Við leitum einnig leiða til að nýta tjónaða muni áfram, líkt og þá sem hafa aðeins orðið fyrir útlitsskemmdum en hafa enn fullt notagildi. Það gerum við ýmist með því að bjóða viðskiptavinum okkar að nota þá áfram eða með því að koma þeim munum sem við eignumst til annarra sem þá geta nýtt.

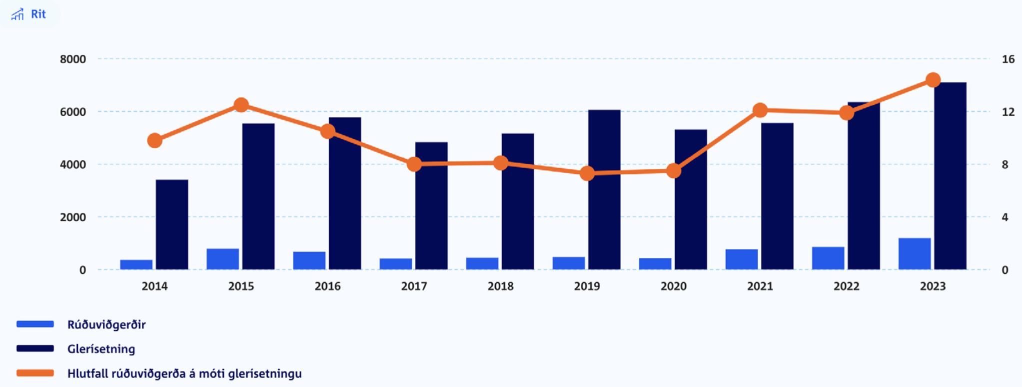
Þá leggjum við áherslu á að gera við þá hluti sem hægt er að gera við í stað þess að skipta þeim út. Þá er líkt og svo oft lykilatriði að eiga gott og upplýsandi samtal við viðskiptavini til að þeir séu upplýstir um alla kosti viðgerða, sem oftar en ekki eru margþættir eins og lýst verður hér á eftir.

Þegar kemur að hringrásarhagkerfinu er samvinna lykilatriði enda allra hagur að tjónið verði sem minnst og vinnsla þess kosti sem minnstu til. Með aukinni sjálfbærnivitund og umræðu, bæði hjá starfsfólki Sjóvá, birgjum og viðskiptavinum, hefur verkefnum sem tengjast hringrásarhagkerfinu fjölgað og meðvitundin um að reyna að lágmarka sóun orðið almennari en áður.

Gert við fleiri framrúður

Eitt af þeim verkefnum sem hefur fengið hvað mesta athygli og gengið hvað best tengist framrúðuplástrum og aukningu á viðgerðum á framrúðum. Árlega fær mikill fjöldi ökumanna stein í rúðuna þannig að skemmd myndast. Skemmdin er oft lítil í fyrstu en stækkar ef ekki er brugðist við, ekki hvað síst í miklum hita eða í frosti. Við höfum vakið athygli viðskiptavina og annarra á því að ef settur er framrúðuplástur strax á skemmdina aukast líkurnar á því að hægt sé að gera við hana til muna, það þurfi þar með ekki að skipta rúðunni út fyrir nýja. Ávinningurinn fyrir umhverfið er skýr, en samkvæmt útreikningum sem verkfræðistofan Mannvit vann fyrir Sjóvá losar það 24.000 sinnum meiri koltvísýring að láta skipta rúðu út en að gera við hana.

Framrúðuplástrar höfðu verið í notkun um hríð áður en að Sjóvá réðst í að endurhanna umbúðir þeirra, með það að markmiði að koma upplýsingum um ávinninginn af notkun þeirra betur til skila til ökumanna og stórauka dreifinguna á þeim. Þetta átak fólst einnig í auknu samtali við samstarfsaðila okkar á verkstæðum. Árangurinn sýnir vel hversu miklu máli upplýsingagjöf og virkt samtal skiptir því við höfum séð hlutfall viðgerða á móti útskiptum á rúðum taka gott stökk upp á við eftir að það hófst, eftir að hafa verið á niðurleið frá 2015.



Hlutfall framrúðuviðgerða var 14,5% árinu 2023 en 11,9% árið á undan.

Ávinningurinn fyrir viðskiptavininn af því að gera við framrúðu er ekki eingöngu minni sóun. Ef viðgerð á framrúðu er möguleg greiðir Sjóvá viðgerðina að fullu og tjónþoli sleppur við að greiða eigin áhættu. Þá missa viðskiptavinir í vildarþjónustunni Stofni ekki endurgreiðslu vegna tjónleysis ef hægt er að gera við rúðuna. Þessir hvatar hafa án efa líka haft sín áhrif og sýna einnig hversu mikilvægt samtalið við viðskiptavinina er og að komið sé til móts við þá í samræmi við þarfir þeirra.

Frá því að átakið hófst hefur framrúðuplástrinum verið dreift til verkstæða og útibúa okkar um allt land og viðskiptavinir hafa verið látnir vita af honum með ýmsum leiðum, enda mikilvægt að koma plástrinum í sem mesta dreifingu og miðla upplýsingum um tilgang hans sem víðast. Við munum því halda áfram að vinna að þessu verkefni og efla samtal okkar við viðskiptavini og verkstæðin enn frekar. Við bindum vonir við að hlutfall viðgerða haldi áfram að vaxa, enda hefur orðið töluverð vitundarvakning í þessum efnum.

Áskoranir tengdar notuðum varahlutum

Við gerum ríkar kröfur til samstarfsaðila okkar á verkstæðum og að þeir séu meðvitaðir um mikilvægi þess að lágmarka sóun. Eitt af því er krafa um að kanna hvort til sé notaður varahlutur við viðgerðir bifreiða. Við erum með markmið um að auka notkun á notuðum varahlutum í ökutækjatjónum.

Hlutfall notaðra varahluta var
4,6%
í viðgerðum á bifreiðaverkstæðum fyrir Sjóvá fyrir árið 2023
↑15%

Hlutfall notaðra varahluta var
4,0%
í viðgerðum sem framkvæmdar voru á bifreiðaverkstæðum fyrir Sjóvá fyrir árið 2022

Árangur þessa verkefnis fer mikið eftir því hvort notaðir varahlutir séu til í landinu, en varahlutirnir verða að vera yngri en bifreiðin sem er verið að gera við og í góðu ásigkomulagi þannig að við treystum okkur til að nota þá. Við höfum ekki náð markmiði okkar en fyrirhugað er að auka hlutfallið á næstu árum og taka markviss skref í þá átt strax á árinu 2024.

Viðhald, endurnotkun og endurnýting tjónsmuna

Það er staðreynd að allir munir sem verða fyrir tjóni missa ekki endilega notagildi sitt og oft er áfram hægt að nýta þá í upprunalegum tilgangi, til dæmis ef bara er um útlitsskemmd að ræða eða ef hægt er að gera við hlutinn. Þá eru aðrir hlutir sem mögulega er ekki hægt að nota líkt og áður en hægt er að nýta með öðrum hætti, s.s. með því að búa til eitthvað annað úr hluta hans. Þetta er eitthvað sem starfsfólk okkar í tjónadeild er afar meðvitað um og leitar það stöðugt leiða til að finna nýtilegum hlutum góðan farveg.

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

Við leitum einnig stöðugt leiða til að nýta þá tjónsmuni sem við eignumst til að lágmarka sóun. Því miður er það ekki alltaf hægt en oft er þó hægt að finna góð nyt fyrir tjónamunina og hefur reynst mikils virði að finna góða samstarfsaðila í þessum efnum.

- **Við höfum verið í samstarfi við Fjölsmiðjurnar í Reykjavík og á Suðurnesjum þar sem tjónamunir ganga í endurnýjun lífdaga og nýtast til kennslu og þjálfunar. Á árinu fóru 13 sendingar til Fjölsmiðjunnar, s.s. hjól, tölvu- og tækjabúnaður, húsgögn, bifreiðar og fleira.**
- **Í samvinnu við Húsnæðisfulltrúa flóttafólks aðstoðuðum við 41 fjölskyldu með húsgögn til að koma sér fyrir á nýjum stað.**
- **Við ráðstöfum einnig munum til ýmissa góðgerðafélaga sem það vilja þiggja og á árinu fóru frá okkur 16 sendingar til ýmissa félaga.**

Förgun ónýtra tjónsmuna

Vel er gætt að því að þeim munum sem ekki eru nýtilegir sé fargað á sem skynsamlegastan hátt. Sjóvá er með starfsmann í hlutastarfi við að fylgja því eftir að koma munum í góð not en jafnframt að þeir munir sem er fargað séu flokkaðir á réttan og ábyrgan máta. Samkvæmt talningu var 380 einingum fargað á árinu 2023, það er allt frá smáhlutum að því sem stærra er. Þar af er um það bil fjórðungur sem fer endurgjaldslaust í endurvinnslu sem járnvara.

Einkunn Reitunar fyrir umhverfisþætti

Í UFS mati Reitunar á umhverfisþáttum fékk Sjóvá einkunnina A3 með 88 stig af 100 mögulegum. Í niðurstöðunum kom fram að áherslur Sjóvár á sviði sjálfbærni endurspegluðust meðal annars í þjónustu- og vöruframboði, þar sem vistfræðileg sjónarmið væru höfð að leiðarljósi. Sérstaklega er bent á áherslu sem félagið hefur lagt á endurnýtingu vegna ökutækjatjóna og að hvetja viðskiptavini til að velja umhverfisvænni leiðir í því skyni að draga úr neikvæðum umhverfisáhrifum vegna ytri þátta í starfseminni. Sjá nánar um mat Reitunar hér.

Loftslagsbreytingar og -áhætta

Loftslagsvá og aðgerðir til að bregðast við henni eru nú þegar uppspretta áhættu í fjármálakerfinu um allan heim. Loftslagsbreytingar eru alvarleg áhætta fyrir samfélagið, þar á meðal vátryggingafélög, og skaðleg áhrif hnattrænnar hlýnunar á náttúruleg og mannleg kerfi eru nú þegar sýnileg.

Loftslagsbreytingar

Sjóvá vinnur eftir stefnu um sjálfbærni og samfélagsábyrgð sem og umhverfisstefnu. Félagið 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.

Áhrif, áhættur og tækifæri

Hætta er á að Sjóvá geti orðið fyrir auknum tjónaþunga eða aukinni tjónatíðni í kjölfars veðurofsa sem rekja má til loftlagloftslagsbreytinga þar sem iðgjöld nægðu ekki til að standa undir tjónakostnaði. Tryggingafélög um allan heim eru farin að finna fyrir aukinni tjónatíðni sem leitt hefur til hækkunar iðgjalda endurtrygginga.

Tækifæri eru í meðferð tjóna og áframhaldandi áherslu á forvarnir til að sporna gegn tjónum. Tjón hafa neikvæð umhverfisáhrif, þau leiða meðal annars af sér mikla sóun og losun gróðurhúsalofttegunda. Forvarnir og fræðsla gegna stóru hlutverki við að minnka líkur á tjónum og aldrei hefur verið mikilvægara en nú að leggja áherslu á þau málefni.

Heildarlosun og kolefnisbinding

Sjóvá tekur ábyrgð á umhverfisáhrifum sínum og þeirri losun sem stafar af starfseminni, bæði í eigin rekstri og í virðiskeðjunni. Bein umhverfisáhrif félagsins eru takmörkuð sökum eðlis viðskiptamódels, en þegar horft er til eignasafns og virðiskeðju tengdri vátryggingastarfsemi félagsins er losun meiri. Félagið leitast við að mæla losun og að hafa jákvæð áhrif á losun í virðiskeðju.

Heildarlosun Sjóvár fyrir árið 2023 nam

174

kolefnisígildistonnum

Losun frá rekstrinum stóð því sem næst í stað milli áranna 2022 og 2023 þrátt fyrir vöxt í starfsemi félagsins, og er þá leiðrétt fyrir losun vegna árshátíðarferðar starfsfólks erlendis á síðasta ári. Losun vegna notkunar jarðefnaeldsneytis dróst saman í takt við fjölgun hreinorkubíla og aukna notkun fjarskoðunarlausnar. Hreinorkubílar eru nú 72% bíla í rekstri hjá Sjóvá.

Sjóvá hefur verið með samning við Kolvið frá 2015 um kolefnisbindingu með skógrækt vegna losunar frá starfseminni. Við höfum einnig keypt kolefniseiningar frá SoGreen sem vinnur að forðun losunar með menntaverkefnum fyrir stúlkur í Afríku og hefst það verkefni á árinu 2024.

Fjölbreyttar aðgerðir til að minnka losun

Unnið verður að því á næstu árum að skoða lausnir til að styðja við markmiðasetningu um samdrátt í losun félagsins sem byggja á vísindalegum grunni. Áhættur tengdar loftslagsbreytingum og mat á áhrifum atburða tengdum loftslagsbreytingum verða metnar með reglubundnum hætti og nýttar til að meta þörf til að breyta vörum þannig að þær svari kröfum viðskiptavina þegar aðstæður og þarfir breytast.

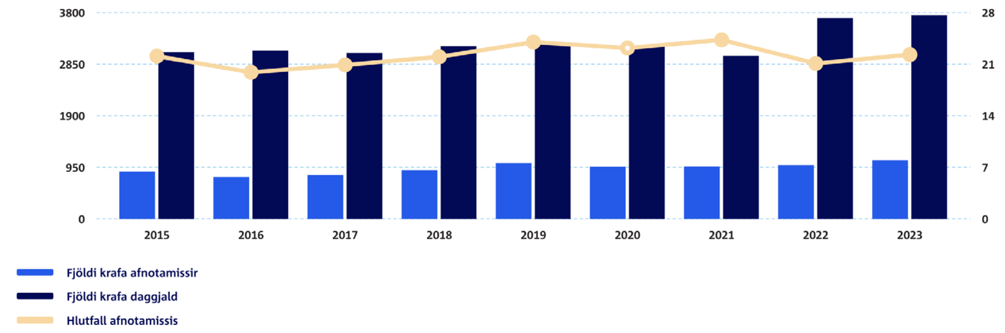
Eins og sagt er frá í kafla um Hringrásarhagkerfið leggjum við áherslu á að minnka sóun þar sem mögulegt er við afgreiðslu tjóna og er unnið að ýmsum verkefnum þar sem stuðla að minni losun. Stafræn þróun og lausnir hafa einnig leitt af sér minni þörf fyrir akstur vegna afgreiðslu af öllum toga. Rafræn samskipti og fjarskoðanir, sem fjallað er um í kaflanum Tjónaþjónusta, fela í sér minni losun vegna aksturs hjá Sjóvá og hjá viðskiptavinum og þjónustuaðilum.

- **Notkun fjarskoðunarlausnarinnar Innsýnar kom í veg fyrir 42.425 km akstur á árinu.**
- **78% tjónstilkynninga bárust okkur rafrænt á árinu 2023, en þær voru 58% 2022.**
- **Hlutfall viðskiptavina í rafrænum viðskiptum var 72% í árslok 2023, en var 66% í árslok 2022.**
- **549.000 km akstur sparaðist með notkun rafrænna undirskrifta, samkvæmt reiknivél hugbúnaðarfyrirtækisins Taktikal, sem er 40% meira en árið á undan.**

Peningagreiðsla í stað bílaleigubíls

Viðskiptavinir eiga rétt á bótum á meðan ökutæki er í viðgerð og miðast þær við fjölda eðlilegra viðgerðardaga ökutækis. Geta þeir valið milli tveggja möguleika, annars vegar að fá peningagreiðslu eða bílaleigubíl. Á árinu hækkaði Sjóvá fjárhæð peningagreiðslunnar í þeirri von að fleiri skoðuðu möguleikann að vera bíllaus á meðan viðgerð stæði, enda ekki allir sem þurfa á bíl að halda þann tíma. Greiðslan var hækkuð í maí 2023 úr 4500 kr. á dag í 5.500 kr. Hlutfall þeirra sem völdu peningagreiðsluna hækkaði lítillega milli ára úr 21,2% í 22,4% og bindum við vonir við frekari framgang á nýju ári.

Rit



Tækifæri og ógnanir vegna loftslagsbreytinga

Fyrir Sjóvá liggur að greina hvar tækifæri og ógnanir í starfsemi félagsins liggja þegar litið er til áhrifa félagsins á losun gróðurhúsalofttegunda og vegna áhrifa loftslagsbreytinga á viðskiptalíkan félagsins, vörur og viðbrögð við breytingum, hvort heldur sem er til að minnka áhættu eða til vöruþróunar til að mæta breytingum og breyttum þörfum og kröfum viðskiptavina vegna loftslagsbreytinga. Ákveða þarf viðbrögð vegna áhrifa loftslagsbreytinga á vöruþróun sem nefndar voru hér að framan með tilliti til ógna og tækifæra fyrir félagið.

Virk aðkoma stjórna og stjórnenda

Samkvæmt UFS áhættumati Reitunar sem unnið var á árinu fékk Sjóvá 88 stig af 100 mögulegum fyrir umhverfisþætti og einkunnina A3. Í niðurstöðunum segir að Sjóvá standi vel í flokki um umhverfisþætti og hafi mótað góða umgjörð utan um umhverfisstjórnun, bæði er varðar innri þætti og ytri áhrif vegna starfseminnar. Aðkoma stjórna og stjórnenda með loftslagstengdum málefnum sé virk og aukinn áreiðanleiki sé metinn í umhverfisbókhaldi félagsins frá fyrra ári. Sjá nánar um UFS mat Reitunar hér.

Loftslagsáhætta

Loftslagsáhætta er hættan á neikvæðum fjárhagslegum áhrifum á félagið vegna loftslagsbreytinga eða annarra neikvæðra frávika frá markmiðum félagsins. Félagið er útsett fyrir áhættunni í gegnum eigin starfsemi og gegnum virðiskeðju sína. Áhrif vegna loftslagsbreytinga á félagið eru víðtæk og geta haft áhrif m.a. á markaðsáhættu, lagalega áhættu og hvað mest á vátryggingaáhættu. Félagið er útsett bæði fyrir áhrifum af loftslagsbreytingunum sjálfum og þeim umbreytingum sem krafist er til að stemma stigu við áhrifum loftslagsbreytinga, svo sem lagalegar breytingar, skattlagningar og fleira.

Stjórnkerfi

Stjórnkerfi félagsins er sett upp í samræmi við kröfur Solvency II. Lykilþættir stjórnkerfisins eru áhættustýring, regluvarsla, endurskoðun og starfssvið tryggingastærðfræðings. Solvency II tilskipunin gerir þá kröfu að tryggingafélög tiltaki í stjórnkerfi sínu, áhættustjórnunarkerfi og eigin áhættu- og gjaldþolsmati (ORSA) alla áhættuþætti sem þau standa frammi fyrir til skemmri eða lengri tíma og félagið gæti orðið fyrir, einnig þeirrar áhættu sem ekki eru, eða að fullu, tekin með í útreikningi á gjaldþolskröfu (SCR).

Sem hluti af stjórnkerfi félagsins er starfrækt sjálfbærninefnd og er hún undirnefnd stjórnar félagsins. Nefndin hefur það hlutverk að styðja við og styrkja stöðu félagsins á sviði sjálfbærni og UFS þátta, þ.e. umhverfismála, félagsþátta og stjórnarhátta. Stjórn félagsins skipar fulltrúa í sjálfbærninefnd sem í sitja auk hans forstjóri, fjármálastjóri og sérfræðingar úr hópi starfsmanna. Fulltrúi stjórnar er jafnframt formaður nefndarinnar. Tilgangur nefndarinnar er að aðstoða stjórn og stjórnendur við að stuðla að langtíma árangri í rekstri og sjálfbærni félagsins til framtíðar. Það er gert með því að tryggja að viðeigandi áætlanir og aðgerðir séu fyrir hendi til að stuðla að því að markmið samstæðunnar á sviði sjálfbærni náist.

Stjórn fær með reglubundnum hætti upplýsingar um mat á áhættum og eru þær í formi kynninga á sviðsmyndagreiningum, álagsprófunum, árangri lykilmælikvarða og fleira tengt loftslagsmálum.

Stefna

Sjóvá leggur sitt af mörkum til að stuðla að sjálfbærni og vernd umhverfisins með því að draga úr umhverfisáhrifum starfseminnar með markvissum aðgerðum og ábyrgri og meðvitaðri nýtingu auðlinda. Umhverfisáherslur miða að því að draga úr losun gróðurhúsalofttegunda í eigin starfsemi og stuðla að minni losun með forvörnum, fræðslu og ábyrgum lausnum í vöruframboði og þjónustu. Umhverfisstefna og markmiðasetning eru verkfæri til að ná settum markmiðum. Félagið hefur sett sér stefnu um sjálfbærni og samfélagsábyrgð og er markmið stefnunnar að stuðla að samþættingu á sjálfbærni og samfélagsábyrgð í starfseminni, að starfsemin uppfylli kröfur sem til hennar eru gerðar og að Sjóvá sé í fararbroddi á þessu sviði.

Áhættustýring

Mat á áhættum tengdum loftslagsbreytingum eru hluti af áhættustýringarkerfi félagsins. Áhættan er greind, mæld og stýrt í samræmi við áhættustýringarkerfið. Samhæfð áhættustýring er einn af grunnþáttum í stjórnkerfinu og felur í sér sjálfsmat á öllum fyrirsjáanlegum áhættum starfseminnar. Samhæfð áhættustýring er höfð til grundvallar í skipulagi og ákvarðanatöku og hefur verklag verið innleitt til að greina, mæla og draga úr og/eða dreifa áhættum sem steðjað geta að í rekstri með það að markmiði að vernda félög í samstæðu, viðskiptavini og vátryggða.

Þriggja línu líkan hefur verið innleitt með það að markmiði að hjálpa félaginu að ná settum markmiðum, stuðla að sterkum stjórnarháttum og áhættustýringu og tryggja skilvirk samskipti.

Áhættur sem tengjast loftslagsbreytingum eru skilgreindar, metnar og þeim stýrt. Framkvæmdar hafa verið áhættugreiningar með það að markmiði að kortleggja áhættuna sem félagið stendur frammi fyrir, kanna áhrif loftslagbreytinga á starfsemi félagsins og gera sviðsmyndagreiningar til að auka skilning á áhrifum loftslagsbreytinga á félagið. Við

mat á áhættu er hvoru tveggja horft til eignasafns og vátryggingareksturs. Við greiningu og mat á áhættu leitar Sjóvá til sérfræðinga/vísindamanna til að efla hana. Að auki er horft til sviðsmyndagreininga sem framkvæmdar eru af NGFS og Climate Analytics. Horft er til framtíðaráhrifa loftslagsbreytinga á félagið og er það gert með sviðsmyndagreiningum. Horft er til nútíðar, skamms tíma (5-10 ára) og meðallangs tíma (10-30 ára).

Áhættu, vegna áhrifa loftslagsbreytinga, er skipt í raunlæga áhættu (e. physical risk), sem er skipt í bráða eða langvinna áhættu, og umbreytingaráhættu (e. transition risk).

Raunlæg áhætta

Raunlæg áhætta er sú áhætta sem stafar beint af loftslagsbreytingunum sjálfum. Áhættan stafar af aukinni tíðni og ákefð öfgakenndra veðuratburða, svo sem skógarelda, kjarrelda, hvassviðris og úrkomu, og langvinnra breytinga, svo sem hækkunar hitastigs og sjávarmáls. Helstu áhættuþættir 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.

Hætta er á að Sjóvá verði fyrir auknum tjónaþunga eða aukinni tjónatíðni í kjölfar veðurofsa sem rekja má til loftslagsbreytinga þar sem iðgjöld nægðu ekki til að standa undir tjónakostnaði. Áhrifin geta m.a. leitt af sér aukin tjón í skaðatryggingum, svo sem á húseignum, ökutækjum og öðrum eignum, og í persónutryggingum, en veðurfarsbreytingar geta haft áhrif til aukinnar tíðni sjúkdóma, slysa og dauðsfalla.

Endurtryggingar eru keyptar til að draga úr áhættu vegna stærri eða uppsafnaðra tjóna. Nú þegar eru tryggingafélög um allan heim farin að finna fyrir aukinni tjónatíðni og alvarleika tjóna sem hefur leitt til hækkunar iðgjalda endurtrygginga.

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

Umbreytingaráhætta

Umbreytingaráhætta er hætta sem kemur til vegna aðgerða sem ætlað er að stemma stigu við loftslagsbreytingum. Áhættan stafar af pólitískum og efnahagslegum aðgerðum við umskipti yfir í lágkolefnishagkerfi eða viðbrögðum við breyttum lífskjörum á ákveðnum svæðum.

Umbreyting yfir í lágkolefnishagkerfi felur í sér margskonar áhættur fyrir félagið. Áhættan er þó minni til skemmri tíma litið en talin aukast þegar til lengri tíma er litið. Áhættan felur m.a. í sér lagalega áhættu og markaðsáhættu.

Markaðsáhætta:

Hætta er á að loftslagsbreytingar hafi neikvæð áhrif á ávöxtun eignasafns, sé ekki horft til áhrifa loftslagsbreytinga við val á fjárfestingum. Umbreytingaráhætta getur leitt til taps á markaðsvirði og/eða fjárfestingatekjum verðbréfa, bregðist mótaðili ekki við loftslagsbreytingum, sér í lagi fyrirtæki í kolefnisfrekum geirum. Sjóvá hefur hafið vinnu við að reikna kolefnisspor eignasafns síns með aðferðarfræði PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) með það að markmiði að ná betri yfirsýn yfir óbeina losun félagsins. Nánar er fjallað um fjárfestingar í kaflanum um ábyrgar fjárfestingar.

Lagaleg áhætta:

Hætta er á að fyrirtækið brjóti gegn lögum eða öðrum stjórnvaldsfyrirmælum og taki ekki tillit til áhrifa loftslagsbreytinga í starfsemi sinni. Hætta er á málaferlum fyrir að forðast eða lágmarka skaðleg áhrif á loftslag, eða að laga sig ekki að loftslagsbreytingum. Fylgst er náið með lagabreytingum á sviði sjálfbærnimála.

UFS áhættumat Reitunar

UFS áhættumat Reitunar á frammistöðu Sjóvár á sviði sjálfbærni var gert í þriðja sinn á árinu 2023. Sjóvá fékk einkunnina B2 og 78 stig af 100 mögulegum og er fyrir ofan meðaltal íslenska markaðarins sem er nú 72 stig af 100 mögulegum hjá þeim félögum sem Reitun hafði tekið út.

Matið gerir grein fyrir hvernig fyrirtæki standa frammi fyrir áhættum sem snúa að umhverfis- og félagsþáttum og stjórnarháttum. Fyrir umhverfisþætti fékk Sjóvá A3 eða 88 stig af 100, sem er yfir meðaltali markaðarins. Þá fékk félagið framúrskarandi einkunn fyrir félagsþætti, eða A1 með 97 stig af 100 og er þar einnig yfir meðaltalinu. Fyrir stjórnarhætti var gefin einkunnin B2 eða 70 stig af 100 sem er á pari við meðaltal félaga sem hafa verið metin.

Skoða niðurstöðu Reitunar

Markmið tengd sjálfbærni

Sjóvá setur sér markmið í samræmi við stefnu um sjálfbærni, samfélagsábyrgð og umhverfisstefnu sem snúa að umhverfisþáttum, félagsþáttum og stjórnarháttum. Hver starfseining skilgreinir sín markmið út frá eigin verkefnum og út frá mati á áhrifum aðgerða. Unnið verður að því að samþætta markmiðasetningu í sjálfbærnimálum á grundvelli niðurstöðu mikilvægisgreiningar á árinu 2024.

Umhverfi

- **Sjóvá skuldbindur sig til að draga úr losun frá starfseminni milli ára og kolefnisbinda sem nemur þeirri losun sem óhjákvæmileg er frá starfsemi félagsins í lok hvers árs.**
- **Markmið eru um að draga úr losun frá eigin samgöngum, flugsamgöngum og ferðum starfsfólks til og frá vinnu.**
- **Sjóvá stefnir að því að eigin starfsemi verði kolefnishlutlaus og mun skoða leiðir fyrir þá vegferð á árinu.**
- **Sjóvá stefnir á að auka hlutfall viðskiptavina í rafrænum og pappírslausum viðskiptum og auka vefskráningu tjóna.**

Félagsþættir - mannauður

- **Sjóvá gerir árlega mælingu á starfsánægju og starfsaðstæðum. Markmið Sjóvár er að starfsánægja sé meðal 8% efstu mælinga á starfsánægju í gagnagrunni Gallup á Íslandi.**
- **Sjóvá gerir árlega úttekt á jafnréttismálum og er jafnlaunastefna félagsins tekin út árlega af óháðum aðila. Sjóvá hefur markmið um að óleiðréttur launamunur kynja sé ekki meiri en 2%.**
- **Sjóvá hefur sett markmið um að hlutföll kynja séu sem jöfnust í öllum flokkum, þ.e. starfsfólks, framkvæmdastjórnar, stjórnendahóps, stjórna og nefnda og að meðaltal hlutfalla allra flokka sé milli 45% og 55%.**

Félagsþættir - viðskiptavinir og samfélag

- **Gerðar eru reglulegar mælingar á ánægju viðskiptavina á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði, tryggð þeirra og ímynd starfseminnar og eru markmið um að vera efst í Íslensku ánægjuvoginni.**
- **Haldið er úti virku forvarnastarfi og áhættumati sem hefur þann tilgang að fyrirbyggja tjón og minnka líkur á skaða. Markmið eru um að auka forvarnir og áhættumat og byggja það starf á traustum grunni.**
- **Sjóvá leitast við að upplýsa viðskiptavini um kosti umhverfisvænni tjónaafgreiðslu og hefur það að markmiði að auka hana og minnka um leið sóun.**
- **Markmið er um að auka hlutfall viðskiptavina sem hafa líf- og sjúkdómatryggingar enda er það mikilvægur þáttur í að tryggja fjárhagslega afkomu við veikindi og önnur áföll.**
- **Sjóvá vinnur stöðugt að því að bæta þjónustuframboð og vörur þannig að þær svari þörfum viðskiptavina. Markmið um að setja fram 2-3 nýjungar á ári sem styðja við bætta þjónustuupplifun og að mæta þörfum samfélags og umhverfis um nútímalegar og ábyrgar tryggingalausnir.**

Stjórnarhættir

- **Sjóvá einsetur sér að vera fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum. Markmið eru um að standast úttekt sem Fyrirmyndarfyrirtæki í stjórnarháttum á vegum Stjórnvísis og staðfesta að stjórnarhættir séu í samræmi við kröfur laga og leiðbeiningar um stjórnarhætti.**
- **Sjóvá er vottað eftir ISO27001 staðlinum um upplýsingaöryggi enda mikilvægt í starfseminni að tryggja öryggi í meðferð gagna. Markmið félagsins er að halda þeirri vottun.**
- **Sjóvá birtir árlega upplýsingar um markmið og árangur félagsins á UFS mælikvörðum í samræmi við UFS leiðbeiningar Nasdaq og birt eru sem hluti af árs- og sjálfbærniskýrslu félagsins og þáttur í því að auka gagnsæi í starfsemi félagsins. Stefnt er að því að uppfylla kröfur um birtingu upplýsinga í samræmi við ESRS staðla á árinu 2024.**

Samþætting við heimsmarkmið um sjálfbæra þróun

Áherslur okkar í sjálfbærni taka mið af heimsmarkmiðum Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun og vinnum við stöðugt að því að auka samþættingu þeirra við starfsemina. Við leggjum áherslu á fimm markmið sem tengjast eðli rekstrarins; 3. Heilsa og vellíðan, 5. Jafnrétti kynjanna, 8. Góð atvinna og hagvöxtur, 12. Ábyrg neysla og framleiðsla og 13. Aðgerðir í loftslagsmálum.

Flokkunarkerfi um sjálfbærar fjárfestingar

Árið 2020 samþykkti Evrópusambandið nýjar reglur sem búa til samræmdan ramma eða flokkunarkerfi sem er ætlað að flokka atvinnustarfsemi eftir því hvort hún telst umhverfislega sjálfbær, byggt á viðmiðunum í reglunum. Nýju reglunum er ætlað að hjálpa fjárfestum og fyrirtækjum að taka upplýstari ákvarðanir um fjárfestingar og stuðla að gagnsæi í upplýsingagjöf um sjálfbærnimál.

Þessar reglur hafa nú verið innleiddar hér á landi og gilda því um atvinnustarfsemi á Íslandi. Flokkunarkerfið nær til hluta af starfsemi Sjóvár samkvæmt framseldri reglugerð um loftslagsmál (Climate Delegated Act). Í henni eru sett fram tæknileg viðmið fyrir tvö af sex umhverfismarkmiðum flokkunarreglugerðarinnar; mildun loftslagsbreytinga og aðlögun að loftslagsbreytingum. Sjóvá birtir því í ár í fyrsta skipti upplýsingar sem félaginu ber að birta samkvæmt áðurnefndri reglugerð og verður upplýsingagjöf félagsins í samræmi við þær framseldu reglugerðir sem um hana munu gilda hverju sinni.

Þau félög sem falla undir upplýsingaskylduna eiga að fjalla um:

1. starfsemi félagsins sem flokkunarkerfið nær til samkvæmt flokkunarkerfinu (e. taxonomy-eligible economic activity), þ.e. ef umræddri starfsemi er lýst í framseldu reglugerðinni um loftslagsmál og hún telst geta stuðlað verulega að einu eða fleiri af sex umhverfismarkmiðum flokkunarreglugerðarinnar, óháð því hvort hún uppfylli tæknileg viðmið umræddrar reglugerðar.
2. starfsemi félagsins sem fellur að flokkunarkerfinu (e. taxonomy-aligned economic activity), þ.e. starfsemi félagsins sem flokkunarkerfið nær til ef sú starfsemi telst ekki vinna gegn öðrum umhverfismarkmiðum hennar og uppfyllir jafnframt tæknileg viðmið framseldu reglugerðarinnar um loftslagsmál ásamt því að uppfylla lágmarksverndarráðstafanir (e. minimum safeguards) í samræmi við reglugerðina.

Þeir þættir starfsemi Sjóvár sem flokkunarkerfið nær til eru annars vegar skaðatryggingastarfsemi félagsins og hins vegar fjárfestingar félagsins sem tengjast tryggingastarfseminni.

Skaðatryggingastarfsemi

Greining á því hvaða skaðatryggingar Sjóvár flokkunarkerfið nær til byggist á kafla 10.1 í II viðauka framseldrar reglugerðar um loftslagsmál. Þar segir að flokkunarkerfið nái til þess þegar veitt er tryggingaþjónusta í þeim flokkum sem þar eru tilgreindir og fela í sér vernd gagnvart ákveðnum loftslagstengdum hættum, s.s. jarðvegsrofi, gróðureldum, stormi og fárviðri.

Sjóvá býður upp á tryggingar í eftirtöldum flokkum af þeim sem tilgreindir eru í áðurnefndum viðauka:

a) vátryggingar vegna sjúkrakostnaðar,
b) vátryggingar vegna tekjuverndar,
c) atvinnuslysatryggingar,
d) ábyrgðartryggingar vegna ökutækja,
e) aðrar ökutækjatryggingar,
f) sjó-, flug- og farmtryggingar,
g) vátryggingar vegna bruna og annars eignatjóns.

Mat á því hvort þessar tryggingar feli í sér vernd fyrir tilgreindum loftslagstengdum hættum var framkvæmt með sérfræðingum Sjóvár og skoðað hvort og hvernig hver trygging um sig mætti umræddum hættum, með því m.a. að fara yfir skilmála hverrar tryggingar.

Hafa ber í huga að eignatjón vegna ákveðinna náttúruhamfara eru bætt af Náttúruhamfaratryggingu Íslands lögum samkvæmt og því eru slík tjón undanskilin í almennum skilmálum félagsins. Við flokkun trygginga samkvæmt framseldri reglugerð um loftslagsmál er þó einnig tekið mið af umfangsminni veðurtengdum atburðum sem rekja má til loftslagsbreytinga, en teljast ekki náttúruhamfarir sem bættar eru af Náttúruhamfaratryggingu Íslands.

Í samræmi við reglugerðina var einnig metið hversu hátt hlutfall trygginga félagsins flokkist þannig að það falli að reglugerðinni. Farið var yfir tæknileg matsviðmið sem skilgreind hafa verið fyrir tryggingastarfsemi og metið hvort trygging stuðli verulega að aðlögun að loftslagsbreytingum. Það var gert með því að taka afstöðu til spurninganna í tæknilegu matsviðmiðunum með sérfræðingum félagsins, spurningum um:

1) forystu við líkanasmíði og verðlagningu loftslagsáhættu
2) vöruhönnun
3) nýjar lausnir í vátryggingavernd
4) samnýtingu gagna
5) hátt þjónustustig eftir hamfaraástand.

Eins var metið með sérfræðingum hvort tryggingin valdi engum verulegum skaða á öðrum umhverfismarkmiðum. Matsviðmiðin eru ítarleg og þarf að uppfylla sértæk skilyrði til að trygging geti talist falla að reglugerðinni.

Tekjur af þeim tryggingum sem reglugerðin nær til voru 83,4% af heildartekjum af tryggingum félagsins á árinu 2023, samkvæmt matinu.

Að svo stöddu var það metið svo að engin trygging Sjóvár yrði flokkuð þannig að hún félli að reglugerðinni.

Haldið verður áfram með þessa vinnu á árinu 2024, ítarlegri gagna aflað til að geta betur lagt mat á umrædda þætti og mælt þá og tækifæri metin samhliða því.

	Aðlögun að loftslagsbreytingum		Veldur ekki verulegu tjóni (DNSH)					
Vátryggingastarfsemi	Tekjur*, 2023	Hlutfall tekna, 2023	Mótvægi við loftslagsbreytingar	Vatsn- og sjávarauðlindir	Hringrásarhagkerfið	Mengun	Líffræðileg fjölbreytni og vistkerfi	Lágmarks vernarráðstafanir
	ISK	%	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N
A.1 Skaðatryggingar og endurtryggingastarfsemi sem fellur að flokkunarkerfinu (umhverfissjálfbær)	-	0%						
A.1.1. Þar af endurtryggð	-	0%						
A.1.2. Þar af frá endurtryggingastarfsemi								
A.1.2.1. Þar af endurtryggð (endurtrygging)								
A.2 Skaðatryggingastarfsemi sem flokkunarreglugerðin nær til en fellur ekki að henni (ekki umhverfissjálfbær)	26.075.627.947	83,4%						
B Skaðatryggingastarfsemi sem flokkunarreglugerðin nær ekki til	5.197.754.372	16,6%						
Samtals (A1+A2+B)	**31.273.382.319**	**100%**						

Fjárfestingastarfsemi

Samkvæmt flokkunarreglugerðinni skal vátryggingafélag birta lykilmælikvarða sem eru hlutfall eignasafns sem flokkunarreglugerðin nær til og hlutfall eignasafns sem fellur að flokkunarreglugerðinni.

Þegar metið er hvort og þá að hve miklu leyti fjárfesting nær til flokkunarreglugerðarinnar og að hve miklu leyti hún fellur að henni skal einungis notast við upplýsingar sem birtar hafa verið af viðkomandi fyrirtæki sem fjárfest hefur verið í. Íslensk fyrirtæki sem falla undir upplýsingagjöf flokkunarkerfisins munu í ár birta í fyrsta skipti upplýsingar samkvæmt flokkunarreglugerðinni. Þau hafa því hingað til ekki birt upplýsingar um hvort og/eða að hve miklu leyti starfsemi fyrirtækis nær til flokkunarreglugerðarinnar, og því liggja þær ekki fyrir. Jafnframt hafa íslensk fyrirtæki ekki birt hvort eða að hve miklu leyti starfsemi þeirra fellur að flokkunarreglugerðinni.

Fyrir vikið hefur Sjóvá ekki upplýsingar sem hægt er að byggja á hvað þetta varðar. Þá birti ársreikningaskrá Skattsins yfirlýsingu þessu tengt þann 18. janúar 2024. Þar segir að ársreikningaskrá hafi fallist á að veita fyrirtækjum á fjármálamarkaði takmarkaða undanþágu frá birtingu upplýsinga, að því marki sem ekki séu til staðar viðeigandi og/eða áreiðanlegar upplýsingar. Sjóvá er fyrirtæki á fjármálamarkaði og því á þetta við um félagið.

Íslensk fyrirtæki, sem falla undir flokkunarreglugerðina, skulu þó birta þessar upplýsingar fyrir fjárhagsárið 2023 og verður því hægt að birta hlutfall eignasafns sem fellur að flokkunarreglugerðinni og nær til flokkunarreglugerðarinnar fyrir fjárhagsárið 2024, í næstu árs- og sjálfbærniskýrslu.

UFS mælikvarðar

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

Þessar reglur hafa nú verið innleiddar hér á landi og gilda því um atvinnustarfsemi á Íslandi. Flokkunarkerfið nær til hluta af starfsemi Sjóvár samkvæmt framseldri reglugerð um loftslagsmál (Climate Delegated Act). Í henni eru sett fram tæknileg viðmið fyrir tvö af sex umhverfismarkmiðum flokkunarreglugerðarinnar; mildun loftslagsbreytinga og aðlögun að loftslagsbreytingum. Sjóvá birtir því í ár í fyrsta skipti upplýsingar sem félaginu ber að birta samkvæmt áðurnefndri reglugerð og verður upplýsingagjöf félagsins í samræmi við þær framseldu reglugerðir sem um hana munu gilda hverju sinni.

Skýrsla og áritun Klappa grænna lausna hf.

Klappir grænar lausnir hf., (Klappir) hafa aðstoðað við gerð sjálfbærniuppgjörs fyrir Sjóvá-Almennar tryggingar (Sjóvá). Sjálfbærniuppgjörið hefur að geyma helstu upplýsingar um umhverfisþætti, félagslega þætti og stjórnarhætti Sjóvá.

Ábyrgð stjórnar og framkvæmdastjóra á sjálfbærniuppgjörinu
Stjórn og framkvæmdastjóri eru ábyrg fyrir gerð og framsetningu ófjárhagslegra upplýsinga, þ.m.t. upplýsingar um umhverfisþætti, samfélagsþætti, og stjórnarhætti, samkvæmt 66. gr. laga um ársreikninga nr. 3/2006.

Staðfesting Klappa
Við höfum skipulagt og hagað vinnu okkar í samræmi við meginreglur Greenhouse Gas Protocol aðferðafræðinnar sem kveða á um að framsetning upplýsinga um losun gróðurhúsalofttegunda verði að vera lýsandi, nákvæm, heilleg, samræmd og gagnsæ. Einnig hefur vinnunni verið hagað í samræmi við UNGC, Nasdaq ESG, SDG og GRI en tenging við þessa staðla er dregin fram í uppgjörinu. Þar að auki hefur verið horft til væntanlegs Evrópustaðals, Draft ESRS E-1 Climate Change. Ég staðfesti hér með, með undirskrift minni, að þau gögn Sjóvá sem birt eru í sjálfbærniuppgjöri þessu vegna tímabilsins 01. janúar 2023 - 31. desember 2023, hafa verið yfirfarin og metin af sjálfbærnisérfræðingum Klappa eftir bestu vitund. Gögn tengd félagslegum þáttum og stjórnarháttum voru ekki yfirfarin af Klöppum. Klappir bera ekki ábyrgð á fjárfestingarákvörðunum sem teknar eru á grundvelli þeirra upplýsinga sem hér birtast.

Sjálfbærniuppgjör Sjóvá er rafrænt undirritað af Klöppum grænum lausnum hf.

Klappir grænar lausnir hf.

f.h. Klappa grænna lausna hf.

Jón Ágúst Þorsteinsson, forstjóri

06-03-2024

Skýrsla stjórnar og forstjóra

Sjálfbærniuppgjör Sjóvá vegna ársins 2023 er gert í samræmi við UFS leiðbeiningar sem Nasdaq á Íslandi og Norðurlöndunum gáfu út á árinu 2019. Leiðbeiningarnar eru byggðar á leiðbeiningum sem settar voru fram árið 2015 af Sameinuðu þjóðunum, samtökum um sjálfbærar kauphallir (Sustainable Stock Exchange Initiative) og vinnuhópi hjá Alþjóðasamtökum kauphalla (World Federation of Exchange). Einnig er vísað í tilheyrandi viðmið GRI Standard (e. Global Reporting Initiative, GRI 100-400) og meginviðmið) og alþjóðlegrar yfirlýsingar Sameinuðu þjóðanna (The Ten Principles of the UN Global Compact).

Sjóvá notar stafræna tækni Klappa grænna lausna hf. til að tryggja rekjanleika, gagnsæi og skilvirkni við söfnun gagna, úrvinnslu og miðlun upplýsinga sem tengjast sjálfbærni félagsins.

Stjórn og forstjóri staðfesta hér með sjálfbærniuppgjör félagsins fyrir tímabilið 1. janúar 2023 til 31. desember 2023.

Sjálfbærniuppgjör Sjóvá er rafrænt undirritað af stjórn og forstjóra.

Í stjórn

Björgólfur Jóhannsson, stjórnarformaður

Björgólfur Jóhannsson 06-03-2024

Hildur Árnadóttir, varaformaður

Hildur Árnadóttir 06-03-2024

Guðmundur Örn Gunnarsson

Guðmundur Örn Gunnarsson 06-03-2024

Ingi Jóhann Guðmundsson

Ingi Jóhann Guðmundsson 06-03-2024

Ingunn Agnes Kro

Ingunn Agnes Kro 06-03-2024

Forstjóri

Hermann Björnsson

Hermann Björnsson 07-03-2024

Lykilþættir

Kolefnisuppgjör:
Losun Sjóvá nam 173.97 tonnum koltvísýringsígilda. Losun í umfangi 1 og 2 nam samtals 65.3 tCO2í.

Orkunotkun:
Heildarorkunotkun Sjóvá nam 2.895.505 kWh. Orkunotkun samanstendur af rafmagns-, heitavatns-, og eldsneytisnotkun. Óbein orkunotkun vegna rafmagns og heitavatnsnotkunar nam 2.731.919 kWh.

Helstu losunarþættir:
Stærsti losunarþáttur Sjóvá árið 2023 var losun vegna samgangna starfsmanna.

Uppgjör

Rekstrarþættir

Rekstrarbreytur	Eining	2021	2022	2023
Heildartekjur [1]	m. ISK	31.553,6	28.011,1	31.273,4
Eigið fé alls (óskráð félög)	m. ISK	24.338,8	21.507,0	23.321,3
Fjöldi stöðugilda	starfsgildi	185,0	185,0	179,0
Heildarflatarmál fyrir eigin rekstur	m^2	4.091,0	4.065,0	4.065,0
Fjöldi einstaklinga í viðskiptum	fjöldi	79.800,0	82.100,0	84.100,0
Fjöldi fyrirtækja í viðskiptum	fjöldi	8.300,0	8.600,0	8.800,0

Eignastýring	Eining	2021	2022	2023
Fjöldi bifreiða	fjöldi	17	17	18
Þar af rafmagnsbílar	fjöldi	3	3	6
Þar af tvinnbílar	fjöldi	5	6	6

Losunarkræfni gróðurhúsalofttegunda	Eining	2021	2022	2023
Losunarkræfni orku	$kgCO_2$í/MWst	55,70	99,80	60,05
Losunarkræfni starfsmanna	$kgCO_2$í/stöðu	900,46	1.462,2	971,29
Losunarkræfni tekna	kgCO2í/milljó	5,28	9,66	5,56
Losunarkræfni eiginfjár	kgCO2í/milljó	6,8	12,6	7,5
Losunarkræfni á hvern fermetra	$kgCO_2$í/m^2	40,72	66,55	42,77

Nasdaq: E2|UNGC: P7, P8|GRI: 305-4 |SDG: 13|SASB: General Issue / GHG Emissions, Energy Management

Orkukræfni	Eining	2021	2022	2023
Orkukræfni starfsmanna	kWst/stöðugil	16.166,2	14.651,2	16.176,1
Orkukræfni tekna	kWst/milljón	94,8	96,8	92,6
Orkukræfni á fermetra	kWst/m^2	731,1	666,8	712,3

Nasdaq: E4|UNGC: P7, P8|GRI: 302-3|SDG: 12|SASB: General Issue / Energy Management

Úrgangskræfni	Eining	2021	2022	2023
Úrgangskræfni starfsmanna	kg/stöðugildi	156,2	84,2	96,4
Úrgangskræfni tekna	kg/milljón	0,92	0,56	0,55

Losunarbókhald

Mótvægisaðgerðir	**Eining**	**2021**	**2022**	**2023**
Samtals mótvægisaðgerðir	tCO$_2$í	381,5	269,3	237,5
Mótvægisaðgerðir með skógrækt	tCO$_2$í	381,5	269,3	237,5
Mótvægisaðgerðir með endurheimt votlendis	tCO$_2$í	0,0	0,0	0,0
Aðrar mótvægisaðgerðir	tCO$_2$í	0,0	0,0	0,0

Gróðurhúsalofttegundir	**Eining**	**2021**	**2022**	**2023**
Umfang 1	tCO$_2$í	42,8	37,7	40,3
Umfang 2 (landsnetið)	tCO$_2$í	25,8	23,5	25,0
Umfang 1 og 2	tCO$_2$í	68,5	61,2	65,3
Umfang 3 [2]	tCO$_2$í	98,0	209,3	108,6
Losun gróðurhúsalofttegunda (Umfang 1, 2 (landsnetið) og 3)	tCO$_2$í	166,6	270,5	173,9

Nasdaq: E1|UNGC: P7|GRI: 305-1,305-2,305-3|SASB: General Issue / GHG Emissions|TCFD: Metrics & Targets

Umfang 1 - Samsetning losunar	**Eining**	**2021**	**2022**	**2023**
Heildarlosun	tCO$_2$í	42,8	37,7	40,3
Eldsneytisnotkun farartækja	tCO$_2$í	42,8		

Umfang 2 - Samsetning losunar	**Eining**	**2021**	**2022**	**2023**
Heildarlosun	tCO$_2$í	25,8	23,5	25,0
Rafmagn	tCO$_2$í	5,3	6,1	5,7
Hitaveita	tCO$_2$í	20,4	17,4	19,3

Umfang 3 - Losun á fyrri stigum	**Eining**	**2021**	**2022**	**2023**
Flokkur 3: Eldsneytis- og orkutengd starfsemi				
Heildarlosun	tCO$_2$í	19,9	17,4	18,6
Losun á fyrri stigum vegna eldsneytisnotkunar	tCO$_2$í	10,9	9,7	10,1
Losun á fyrri stigum vegna rafmagnsnotkunar	tCO$_2$í	0,2	0,0	0,0
Flutnings- og dreifitap raforku og hitaveitu	tCO$_2$í	8,9	7,7	8,5
Flokkur 5: Úrgangur frá rekstri				
Heildarlosun	tCO$_2$í	5,7	2,4	2,2
Flutningur, förgun og meðhöndlun á úrgangi	tCO$_2$í	5,7	2,4	2,2
Flokkur 6: Viðskiptaferðir				
Heildarlosun	tCO$_2$í	11,5	140,0	36,2
Flugferðir	tCO$_2$í	11,5	140,0	36,2
Flokkur 7: Samgöngur starfsmanna				
Heildarlosun	tCO$_2$í	60,9	49,5	51,5

Umhverfisþættir

Orkunotkun	Eining	2021	2022	2023
Heildarorkunotkun	kWst	2.990.753	2.710.468	2.895.505
Jarðefnaeldsneyti	kWst	174.438	153.089	163.586
Rafmagn [3]	kWst	507.752	589.495	553.474
Hitaveita [4]	kWst	2.308.563	1.967.885	2.178.445
Bein orkunotkun	kWst	174.438	153.089	163.586
Óbein orkunotkun	kWst	2.816.315	2.557.380	2.731.919

Nasdaq: E3|UNGC: P7, P8|GRI: 302-1, 302-2|SDG: 12|SASB: General Issue / Energy Management

Orkusamsetning	Eining	2021	2022	2023
Heildarorkunotkun	kWst	2.990.753	2.710.468	2.895.505
Jarðefnaeldsneyti	%	5,8%	5,6%	5,6%
Endurnýjanlegir orkugjafar	%	94,2%	94,4%	94,4%
Kjarnorka	%	0,0%	0,0%	0,0%

Nasdaq: E5|GRI: 302-1|SDG: 7|SASB: General Issue / Energy Management

Eldsneytisnotkun	Eining	2021	2022	2023
Heildareldsneytisnotkun	kg	14.519	12.737	13.614
Bensín	kg	6.089	5.539	5.819

Vatnsnotkun	Eining	2021	2022	2023
Heildarvatnsnotkun	m³	51.742,0	45.916,9	49.514,6
Kalt vatn [5]	m³	11.939,2	11.987,9	11.955,3
Heitt vatn	m³	39.802,8	33.929,0	37.559,4

Nasdaq: E6|GRI: 303-5|SDG: 6|SASB: General Issue / Water & Wastewater Management

Samsetning raforku	Eining	2021	2022	2023
Heildarnotkun raforku	kWst	507.752	589.495	553.474
Jarðefnaeldsneyti	%	0,0%	0,0%	0,0%
Endurnýjanlegir orkugjafar	%	100,0%	100,0%	100,0%
Kjarnorka	%	0,0%	0,0%	0,0%

Meðhöndlun úrgangs	Eining	2021	2022	2023
Heildarmagn úrgangs [6]	kg	28.889	15.586	17.261
Flokkaður úrgangur	kg	16.471	10.467	12.961
Óflokkaður úrgangur	kg	12.418	5.119	4.300
Endurunnin úrgangur	kg	14.710	10.467	12.345
Úrgangi fargað	kg	12.518	5.119	4.916
Flokkunarhlutfall úrgangs	%	57,0%	67,2%	75,1%
Endurvinnsluhlutfall úrgangs	%	50,9%	67,2%	71,5%

Viðskiptaferðir	Eining	2021	2022	2023
Heildarvegalengd	km	131.125	1.722.221	131.630
Flugferðir	km	131.125	1.722.221	131.630

Samgöngur starfsmanna	Eining	2021	2022	2023
Heildarvegalengd	km	489.400	467.896	531.496
Almenningssamgöngur	km	27.737	21.557	24.268
Einkabíll	km	440.870	409.322	469.549
Fótgangandi / Hjólandi	km	20.793	37.017	37.680

Meðhöndlun pappírs	Eining	2021	2022	2023
Heildarþyngd prentaðs pappírs	kg	2.904	0	0
Heildarmagn prentaðs pappírs	blaðsíður	505.547		
þar af litaprent	blaðsíður	76.476		
þar af svarthvít prentun	blaðsíður	429.071		

Umhverfisstjórnun

Umhverfisstarfsemi	Eining	2021	2022	2023
Fylgir fyrirtækið formlegri umhverfisstefnu? [7]	já/nei	Já	Já	Já
Fylgir fyrirtækið sérstökum úrgangs-, vatns -, orku- og/eða endurvinnslustefnum?	já/nei	Já	Já	Já
Notar fyrirtækið þitt viðurkennt orkustjórnunarkerfi?	já/nei	Nei	Nei	Nei

Nasdaq: E7|GRI: 103-2|SASB: General Issue / Waste & Hazardous Materials Management

Loftlagseftirlit	Eining	2021	2022	2023
Hefur framkvæmdastjórn yfirumsjón með og/eða stýrir loftslagstengdri áhættu?	já/nei	Já	Já	Já
Hefur stjórn þín eftirlit með og/eða stjórnar loftslagstengdri áhættu?	já/nei	Já	Já	Já

Nasdaq: E8, E9|GRI: 102-19, 102-20, 102-29, 102-30, 102-31|SASB: General Issue / Business Model Resilience, Systematic Risk Management|TCFD: Governance (Disclosure A/B)

Mildun loftlagsáhættu	Eining	2021	2022	2023
Heildarfjármagn sem árlega er fjárfest í loftslagstengdum innviðum, seiglu og vöruþróun [8]	m. ISK	1,14	0,71	0,71

Nasdaq: E10|UNGC: P9|SASB: General Issue / Physical Impacts of Climate Change, Business Model Resilience|TCFD: Strategy (Disclosure A)

Félagslegir þættir

Launahlutfall forstjóra	Eining	2021	2022	2023
Laun og bónusgreiðslur forstjóra (X) sem hlutfall af miðgildi launa starfsmanna í fullu starfi	X:1	5,48	5,15	5,43
Er þetta hlutfall sett fram af fyrirtækinu þínu í skýrslugjöf til yfirvalda?	já/nei	Já	Já	Já

S1|UNGC: P6|GRI 102-38

Launamunur kynja	Eining	2021	2022	2023
Miðgildi heildarlauna karla (X) sem hlutfall af miðgildi heildarlauna kvenna	X:1	1,18	1,19	1,13
Niðurstaða jafnlaunavottunar	%	1,50%	1,20%	0,30%

S2|UNGC: P6|GRI: 405-2 | SASB: General Issue / Employee Engagement, Diversity & Inclusion

Starfsmannavelta	Eining	2021	2022	2023
Starfsmenn í fullu starfi				
Árleg breyting starfsmanna í fullu starfi	%	8,1%	12,0%	15,0%
Frávísun	%	1,5%	3,0%	4,0%
Starfslok	%	2,6%	2,0%	4,5%
Starfsskipti	%	4,0%	7,0%	6,5%
Fráfall	%		0,0%	0,0%
Starfsmenn í hlutastarfi				
Árleg breyting starfsmanna í hlutastarfi	%	25,0%	10,0%	2,0%
Frávísun	%			
Starfslok	%			
Starfsskipti	%	25,0%		
Fráfall	%			
Verktakar og/eða ráðgjafar				
Árleg breyting verktaka og/eða ráðgjafa	%	0,0%	0,0%	0,0%
Frávísun	%			
Starfslok	%			
Starfsskipti	%			
Fráfall	%			
Kyn				
Karlar	%	52,0%	52,0%	53,0%
Konur	%	48,0%	48,0%	47,0%
Aldur				
<20	%	0,0%	0,0%	0,0%
20-29	%	9,2%	11,9%	17,2%
30-39	%	27,5%	22,9%	19,2%
40-49	%	26,5%	28,4%	27,3%
50-59	%	24,0%	22,9%	23,0%
60-69	%	12,8%	13,9%	13,1%
70+	%			

S3|UNGC: P6|GRI: 401-1b|SDG: 12|SASB: General Issue / Labor Practices

Kynjafjölbreytni	Eining	2021	2022	2023
Starfsmannafjöldi				
Hlutfall kvenna í fyrirtækinu	%	48,0%	49,0%	47,0%
Konur	fjöldi	95	94	88
Karlar	fjöldi	103	97	99
Byrjenda- og millistjórnendastöður				
Hlutfall kvenna í byrjendastarfi og næsta starfsþrepi fyrir ofan	%	48,0%	50,0%	48,0%
Konur	fjöldi	85	86	80
Karlar	fjöldi	92	85	87
Yfirmenn og stjórnendur				
Hlutfall kvenna í stöðu yfirmanna og stjórnenda	%	48,0%	40,0%	40,0%
Konur	fjöldi	10	8	8
Karlar	fjöldi	11	12	12

S4|UNGC: P6|GRI: 102-8, 405-1|SASB: General Issue / Employee Engagement, Diversity & Inclusion

Hlutfall tímabundinna starfskrafta	Eining	2021	2022	2023
Stöðugildi	fjöldi	10,3		
Prósenta starfsmanna í hlutastarfi	%	3,1%	3,0%	8,0%
Prósenta verktaka og/eða ráðgjafa	%	2,0%	0,0%	0,0%

S5|GRI: 102-8|UNGC: P6

Aðgerðir gegn mismunun	Eining	2021	2022	2023
Fylgir fyrirtækið þitt stefnu er varðar kynferðislegt áreiti og/eða jafnrétti?	já/nei	Já	Já	Já

S6|UNGC: P6|GRI: 103-2 (see also: GRI 406: Non-Discrimination 2016)|SASB: General Issue / Employee Engagement, Diversity & Inclusion

Vinnuslysatíðni	Eining	2021	2022	2023
Heildarfjöldi áverka og banaslysa sem hlutfall af heildarfjölda starfsmanna	%	0,00%	0,00%	0,00%

S7|GRI: 403-9|SDG: 3|SASB: General Issue / Employee Health & Safety

Hnattræn heilsa og öryggi	Eining	2021	2022	2023
Hefur fyrirtækið birt og framfylgt vinnuverndarstefnu og/eða heildrænni heilsu- og öryggisstefnu?	já/nei	Já	Já	Já
Heildarfjarvera frá vinnu sem hlutfall af vinnustundum allra starfsmanna	X:1	0,030	0,037	0,028
Fjarvera frá vinnu vegna langvarandi veikinda (X) sem hlutfall af vinnustundum allra starfsmanna	X:1	0,015	0,066	0,007
Fjarvera vegna skammtímaveikinda (X) sem hlutfall af vinnustundum allra starfsmanna	X:1	0,015	0,030	0,020

S8|GRI: 103-2 (See also: GRI 403: Occupational Health & Safety 2018)|SDG: 3|SASB: General Issue / Employee Health & Safety

Barna- og nauðungarvinna	Eining	2021	2022	2023
Framfylgir fyrirtækið stefnu gegn barnaþrælkun?	já/nei	Nei	Já	Já
Framfylgir fyrirtækið stefnu gegn nauðungarvinnu?	já/nei	Nei	Já	Já
Ef já, nær stefnan gegn barna- og/eða nauðungarvinnu einnig til birgja og seljenda?	já/nei	-	Já	Já

S9|GRI: 103-2 (See also: GRI 408: Child Labor 2016, GRI 409: Forced or Compulsory Labor, and GRI 414: Supplier Social Assessment 2016)|UNGC: P4, P5|SDG: 8|SASB: General Issue / Labor Practices

Mannréttindi	Eining	2021	2022	2023
Hefur fyrirtækið birt og framfylgt mannréttindastefnu?	já/nei	Já	Já	Já
Ef já, nær mannréttindastefnan til birgja og framleiðenda?	já/nei	Nei	Já	Já

S10|GRI: 103-2 (See also: GRI 412: Human Rights Assessment 2016 & GRI 414: Supplier Social Assessment 2016)|UNGC: P1, P2|SDG: 4, 10, 16| SASB: General Issue / Human Rights & Community Relations

Stjórnarhættir

Kynjahlutfall í stjórn	Eining	2021	2022	2023
Hlutfall kvenkyns stjórnarmeðlima (samanborið við karla)	%	40,0%	40,0%	40,0%
Hlutfall kvenkyns nefndarformanna (samanborið við karla)	%	100,0%	67,0%	67,0%

G1|GRI 405-1|SDG: 10|SASB: General Issue / Employee Engagement, Diversity & Inclusion (See also: SASB Industry Standards)

Óhæði stjórnar	Eining	2021	2022	2023
Bannar fyrirtækið forstjóra að sinna stjórnarformennsku?	já/nei	Já	Já	Já
Hlutfall óháðra stjórnarmanna	%	80%	80%	80%

G2|GRI: 102-23, 102-22

Kaupaukar	Eining	2021	2022	2023
Fá framkvæmdastjórar formlegan kaupauka fyrir að ná árangri á sviði sjálfbærni?	já/nei	Nei	Nei	Nei

G3|GRI: 102-35

Kjarasamningar	Eining	2021	2022	2023
Hlutfall starfsmanna sem falla undir almenna kjarasamninga	%	90,0%	90,0%	93,1%

G4|UNGC: P3|SDG: 8|GRI: 102-41|SASB: General Issue / Labor Practices (See also: SASB Industry Standards)

Siðareglur birgja	Eining	2021	2022	2023
Ber seljendum fyrirtækisins og birgjum þess að fylgja siðareglum?	já/nei	Nei	Já	Já
Ef svarið er já, hversu hátt hlutfall birgja hefur formlega staðfest að þeir fylgi siðareglunum?	%			36,0%

G5|UNGC: P2, P3, P4, P8|GRI: 102-16, 103-2 (See also: GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016 & GRI 414: Supplier Social Assessment 2016|SDG: 12|SASB General Issue / Supply Chain Management (See also: SASB Industry Standards)

Siðferði og aðgerðir gegn spillingu	Eining	2021	2022	2023
Framfylgir fyrirtækið siðareglum og/eða stefnu gegn spillingu og mútum?	já/nei	Já	Já	Já
Ef já, hvaða hlutfall starfsmanna hefur formlega staðfest að það fylgi stefnunni?	%		76,0%	80,0%

G6|UNGC: P10|SDG: 16|GRI: 102-16, 103-2 (See also: GRI 205: Anti-Corruption 2016)

Persónuvernd	Eining	2021	2022	2023
Framfylgir fyrirtækið persónuverndarstefnu? [9]	já/nei	Já	Já	Já
Hefur fyrirtækið þitt hafist handa við að fylgja GDPR reglum?	já/nei	Já	Já	Já

G7|GRI: 418 Customer Privacy 2016|SASB: General Issue / Customer Privacy, Data Security (See also: SASB Industry Standards)

Sjálfbærniskýrsla	Eining	2021	2022	2023
Birtir fyrirtækið sjálfbærniskýrslu?	já/nei	Já	Já	Já
Inniheldur skýrslugjöf fyrirtækisins til stjórnvalda gögn um sjálfbærni?	já/nei	Já	Já	Já

G8|UNGC: P8

Starfsvenjur við upplýsingagjöf	Eining	2021	2022	2023
Veitir fyrirtækið þitt upplýsingar um sjálfbærni til viðurkenndra aðila með skipulögðum hætti?	já/nei	Já	Já	Nei
Leggur fyrirtæki þitt áherslu á tiltekin heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna um sjálfbæra þróun (UN SDGs)?	já/nei	Já	Já	Já
Setur fyrirtækið þitt markmið og gefur skýrslu um framvindu heimsmarkmiða SÞ? [10]	já/nei	Já	Já	Já

G9|UNGC: P8

Gögn tekin út/sannreynd af ytri aðila	Eining	2021	2022	2023
Er upplýsingagjöf um sjálfbærni tryggð eða staðfest af þriðja aðila?	já/nei	Já	Nei	Nei

G10|UNGC: P8|GRI: 102-56

Skipulags- og rekstrarmörk

Skipulagsmörk
Við skilgreiningu á umfangi uppgjörsins hefur „Operational Control" aðferðafræðin orðið fyrir valinu. Samkvæmt henni gerir félagið grein fyrir allri losun gróðurhúsalofttegunda frá þeim rekstrareiningum sem það hefur yfirráð yfir. Félagið gerir ekki grein fyrir losun gróðurhúsalofttegunda frá þeim rekstrareiningum sem það hefur ekki yfirráð yfir þrátt fyrir að það eigi hagsmuna að gæta af rekstri þeirra. Eftirfarandi félög eru tekin með í uppgjörið.

- Sjóvá-Almennar tryggingar hf.

Rekstrarmörk

Umfang 1
Eldsneytisnotkun farartækja Talið að fullu
Staðbundin eldsneytisnotkun Á ekki við
Lekalosun Á ekki við
Losun frá iðnaðarferlum Á ekki við

Umfang 2
Raforkunotkun Talið að fullu
Hitaveita Talið að fullu
Kæling Á ekki við
Gufa Á ekki við

Umfang 3
Flokkur 1: Aðkeypt vara og þjónusta Ótalið
Flokkur 2: Fastafjármunir Ótalið
Flokkur 3: Eldsneytis- og orkutengd starfsemi Talið að fullu
Flokkur 4: Aðkeyptur flutningur og dreifing Ótalið
Flokkur 5: Úrgangur frá rekstri Talið að hluta
Flokkur 6: Viðskiptaferðir Talið að fullu
Flokkur 7: Samgöngur starfsmanna Ótalið
Flokkur 8: Leigðar eignir Á ekki við
Flokkur 9: Flutningur og dreifing á síðari stigum Ótalið
Flokkur 10: Áframhaldandi vinnsla á seldum vörum Ótalið
Flokkur 11: Notkun á seldri vöru Not included
Flokkur 12: Lok líftíma seldrar vöru Ótalið
Flokkur 13: Útleigðar eignir Á ekki við
Flokkur 14: Sérleyfishafar Á ekki við
Flokkur 15: Fjárfestingar Ótalið

Skilgreiningar

Kolefniseining
Kolefniseining er breytanlegur og framseljanlegur gerningur sem jafngildir magni á losun gróðurhúsalofttegunda sem dregið hefur verið úr, komið í veg fyrir eða fjarlægt með staðfestum aðgerðum samkvæmt viðurkenndum gæðastöðlum. Kolefniseiningar geta verið útgefnar vegna aðgerða innan eða utan virðiskeðju uppgjörsaðila.

Losunarkræfni
Tölur um losunarkræfni eru byggðar á samanlögðu umfangi 1, umfangi 2 og umfangi 3. Losunarkræfni reiknast sem losun gróðurhúsalofttegunda á valda rekstrarþætti og er sett fram sem tCO2í á einingu (svo sem tCO2í á móti heildartekjum). Mælikvarðarnir mæla og bera losun fyrirtækisins saman við stærð rekstrarins.

Bein og óbein orkunotkun
Heildarorkunotkun mælir alla orku sem nýtt er af fyrirtækinu, að meðtöldu því eldsneyti sem notað er á ökutæki fyrirtækisins (umfang 1: bein losun) og orku frá rafveitum og heitu vatni (umfang 2: óbein losun). Orkunotkunin er sett fram í kílówattstundum (kWst).

Orkukræfni
Orkukræfni reiknast sem heildarorkunotkun deilt í valda rekstrarþætti og er sett fram sem kWst á einingu (svo sem kWst á starfsmann í fullu stöðugildi). Mælikvarðarnir eru notaðir til að mæla orkunýtni og bera orkunotkun fyrirtækisins saman við stærð rekstrarins.

Úrgangskræfni
Úrgangskræfni reiknast sem heildarmagn úrgangs deilt í valda rekstrarþætti og er sett fram sem kg á einingu (svo sem kg á starfsmann í fullu stöðugildi).

Mótvægisaðgerðir
Aðgerðir til að koma í veg fyrir, draga úr eða ráða bót á neikvæðum umhverfisáhrifum.

Umfang 2 (landsnet)
Losun í umfangi 2 (landsnet) (e. Scope 2 - Location-based) er óbein losun vegna framleiðslu notaðrar orku, þar sem að losun vegna orkunotkunar er áætluð útfrá meðallosun frá viðeigandi dreifikerfi orku innan uppgjörstímabils. Miðað við aðferðafræði GHG Protocol skal fyrirtæki birta losun í umfangi 2 (landsnet).

Umfang 2 (með markaðsaðgerðum)
Losun í umfangi 2 (með markaðsaðgerðum) (e. market-based) er óbein losun vegna framleiðslu notaðrar orku, þar sem að losun vegna orkunotkunar er áætluð útfrá samsetningu keyptrar orku miðað við markaðstæki, s.s. upprunaábyrgðir raforku. Miðað við aðferðafræði GHG Protocol er valkvætt hvort losun í umfangi 2 (með markaðsaðgerðum) sé birt.

Lekalosun
Bein losun gróðurhúsalofttegunda í andrúmsloftið með eða án ásetnings, t.d. frá leka úr hvers kyns búnaði eða notkun vetnisflúorkolefna (HFC) í kæli- eða loftræstibúnaði.

Aðkeypt vara og þjónusta
Hráefnavinnsla, framleiðsla og flutningur á vöru og þjónustu keyptri af fyrirtæki innan uppgjörstímabils, sem ekki heyrir undir flokka 2-8.

Fastafjármunir
Hráefnavinnsla, framleiðsla, og flutningur á fastafjármunum keyptum af fyrirtæki innan uppgjörstímabils.

Eldsneytis- og orkutengd starfsemi

Hráefnavinnsla, framleiðsla og flutningur á eldsneyti og orku keyptu af fyrirtæki innan uppgjörstímabils, sem ekki heyrir undir umfang 1 og 2, þar á meðal:

- Hráefnavinnsla, framleiðsla og flutningur á keyptu eldsneyti
- Hráefnavinnsla, framleiðsla og flutningur á eldsneyti notuðu í framleiðslu rafmagns, gufu, hitunar og kælingar
- Flutnings- og dreifingartap orku
- Framleiðsla á keyptri orku sem er áframseld til endanotenda.

Aðkeyptur flutningur og dreifing
Flutningur og dreifing milli fyrirtækis og fyrsta stigs birgja vegna vara keyptum af fyrirtæki innan uppgjörstímabils. Flutningur og dreifing keypt af fyrirtæki innan uppgjörstímabils, þ.m.t. flutningur á vöru á innleið, útleið og á milli starfsstöðva.

Úrgangur frá rekstri
Förgun og meðhöndlun á úrgangi mynduðum í rekstri fyrirtækis innan uppgjörstímabils.

Viðskiptaferðir
Ferðir starfsmanna vegna viðskiptatengdra ferðalaga innan uppgjörstímabils.

Samgöngur starfsmanna
Ferðir starfsmanna á milli heimilis og vinnustaðar innan uppgjörstímabils.

Leigðar eignir
Rekstur eigna sem leigðar eru af fyrirtæki (leigjanda) innan uppgjörstímabils sem ekki falla í umfang 1 og 2.

Flutningur og dreifing á síðari stigum
Flutningur og dreifing á vöru sem seld er innan uppgjörstímabils milli fyrirtækis og neytenda, ef ekki greiddur af fyrirtækinu, ásamt smásölu og hýsingu.

Áframhaldandi vinnsla á seldum vörum
Vinnsla á ófullbúinni vöru seldri innan uppgjörstímabils.

Notkun á seldri vöru
Notkunarferill vöru og þjónustu sem seld er af fyrirtæki innan uppgjörstímabils.

Lok líftíma seldrar vöru
Förgun og meðhöndlun við lok líftíma á vöru seldri af fyrirtæki innan uppgjörstímabils.

Útleigðar eignir
Rekstur útleigðra eigna í eigu fyrirtækis (leigusala) sem leigðar eru til annara fyrirtækja innan uppgjörstímabils og falla ekki undir umfang 1 og 2.

Sérleyfishafar
Rekstur sérleyfishafa sem ekki heyra undir umfang 1 og 2 innan uppgjörstímabils. Birt af sérleyfisveitanda.

Fjárfestingar
Losun vegna fjárfestinga á uppgjörsári (þ.m.t. hlutabréf, skuldabréf, framkvæmdalán og önnur lán) sem ekki heyra undir umfang 1 eða 2.

Orkustjórnunarkerfi
Með orkustjórnunarkerfi er átt við stöðluð orkustjórnunarkerfi s.s. ISO 50001.

Skýringar

[1] Tekjur af vátryggingarsamningum

[2] Losun fyrir fyrri ára er endurreiknuð mv. uppfærða losunarstuðla.

[3] Raforkunotkun ákveðinna eigna er áætluð að hluta. Áætlun nemur 2.1% af heildar raforkunotkun
félagsins í þessari skýrslu.

[4] Heitavatnsnotkun ákveðinna eigna er áætluð að hluta. Áætlun nemur 54% af heildar heitavatnsnotkun félagsins í þessari skýrslu.

[5] Kaldavatnsnotkun ákveðinna eigna er áætluð. Áætlun nemur 100% af heildar kaldavatnsotkun félagsins í þessari skýrslu.

[6] Náð var utan um losun vegna úrgangs fyrir þrjú útibú.

[7] Umhverfisstefna: https://www.sjova.is/um-okkur/samfelagsleg-abyrgd/umhverfisstefna/

[8] Fjárfestingar í kolefniseiningum.

[9] Stefna um persónuvernd: https://www.sjova.is/um-okkur/oryggi-og-personuvernd/stefna-um-personuvernd/

[10] Sjóvá og samþætting við heimsmarkmið: https://www.sjova.is/um-okkur/samfelagsleg-abyrgd/sjova-og-samthaetting-vid-heimsmarkmid/

SJÓVÁ-ALMENNAR TRYGGINGAR HF. - ESG Statement 2023

Social

S1-6: Characteristics of the undertaking's employees	Unit	2023
Total number of employees, by gender		
Male	Headcount	106
Female	Headcount	98
Other	Headcount	-
Non reported	Headcount	-
Total	Headcount	204
Number of permanent employees, by gender		
Male	Headcount	99
Female	Headcount	88
Other	Headcount	-
Non reported	Headcount	-
Total	Headcount	187
Number of temporary employees, by gender		
Male	Headcount	8
Female	Headcount	10
Other	Headcount	-
Non reported	Headcount	-
Total	Headcount	18
Number of non-guaranteed hours employees, by gender		
Male	Headcount	-
Female	Headcount	-
Other	Headcount	-
Non reported	Headcount	-
Total	Headcount	-
Employee turnover		
Total number of employees who left the organization	Headcount	27
Total employee turnover rate	%	14,4%

S1-7: Characteristics of non-employees in the undertaking's own workforce	Unit	2023
Total non-employees in workforce	Headcount	-

S1-8: Collective bargaining coverage and social dialogue	Unit	2023
The percentage of total employess covered by collective bargaining aggreements	%	93%
The global percentage of employees covered by workers' representatives	%	-

S1-9: Diversity metrics	Unit	2023
Top management gender diversity		
Male	Headcount	12
Female	Headcount	8
Other	Headcount	-
Non reported	Headcount	-
Male	%	60%
Female	%	40%
Other	%	-
Non reported	%	-
Employee age distribution		
<30 years old	%	17%
30-50 years old	%	49%
>50 years old	%	34%

S1-12: Persons with disabilities	Unit	2023
The percentage of persons with disabilities amongst its employees		
Male	%	-
Female	%	-
Other	%	-
Non reported	%	-
Total	%	-

S1-13: Training and skills development metrics	Unit	2023
The percentage of employees that participated in regular performance and career development reviews		
Male	%	100%
Female	%	99,5%
Other	%	-
Non reported	%	-
Total	%	97%
The average number of training hours per employee and by gender		
Male	hours	-
Female	hours	-
Other	hours	-
Non reported	hours	-
Total	hours	-

S1-14: Health and safety metrics	Unit	2023
The percentage of workforce covered by health and safety management system	%	97%
Health and safety incidents		
Fatalities as a result of work-related -injuries and -ill health	Count	-
Number of recordable work related accidents	Count	-
Rate of recordable work related accidents	x/1.000.000	-
The number of cases of recordable work-related ill health	Count	-
The number of days lost to work-related injuries and fatalities from work-related accidents	Count	-

S1-15: Work-life balance metrics	Unit	2023
The percentage of employees entitled to take family-related leave	%	97%
The percentage of entitled employees that took family-related leave		
Total	%	8%
Male	%	7%
Female	%	-
Other	%	-
Non reported	%	-

S1-16: Remuneration metrics (pay gap and total renumeration)	Unit	2023
The gender pay gap, defined as the difference of average pay levels between female and male employees, expressed as percentage of the average pay level of male employees	%	13%
The annual total remuneration ratio of the highest paid individual to the median annual total remuneration for all employees (excluding the highest-paid individual)	%	549%

S1-17: Incidents, complaints and severe human rights impacts	Unit	2023
Work-related incidents of discrimination		
Total number of incidents of discrimination, including harassment	Count	-

The number of complaints filed through channels for people in the undertaking's own workforce to raise concerns (including grievance mechanisms) and, where applicable, to the National Contact Points for OECD Multinational Enterprises related to the matters defined in paragraph 2 of the ESRS Own workforce topical Standard, excluding those already reported as incidents of discrimination, including harassment	Count	-
Total amount of fines, penalties and compensation for damages as a result of incidents and complaints related to discrimination, including harassment	ISK m	-
Cases of severe human rights incidents		
The number of severe human rights incidents connected to the undertaking's workforce	Count	-
The total amount of fines, penalties and compensation for damages related to severe human rights incidents	ISK m	-

SJÓVÁ